

**Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích**

**Teologická fakulta**

**Katedra psychologie**

**Diplomová práce**

**Stres u sociálních pracovníků ve vybraných strakonických  
institucích**

**Vedoucí práce: Ing. PhDr. Marie Lhotová, PhD.**

**Autor práce: Bc. Pavlína Wolfová  
Studijní obor: Etika v sociální práci  
Ročník: 2.**

**2012**

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

31. března 2012

---

Bc. Pavlína Wolfová

### ***Poděkování***

Děkuji vedoucí diplomové práce Ing. PhDr. Marii Lhotové, PhD. za cenné rady a připomínky a metodické vedení práce.

# OBSAH

Úvod.....	6
1 O STRESU OBECNĚ.....	8
1.1 Historie.....	8
1.2 Fyziologické reakce na stres .....	9
1.3 Teorie stresu .....	9
1.3.1 Biologická teorie stresu .....	9
1.3.2 Psychologická teorie stresu .....	12
1.3.3 Teorie založená na studiích A. Steinberga a R. F. Ritzmana .....	13
1.4 Pojem stres .....	14
1.5 Definice stresu, eustres versus distres .....	14
1.6 Stresor .....	16
2 SPOLEČENSKÉ A OSOBNOSTNÍ PŘEDPOKLADY STRESU A JEHO ZVLÁDÁNÍ.....	19
2.1 Působení společnosti .....	19
2.2 Nezaměnitelná role víry .....	19
2.3 Coping .....	21
2.3.1 Koncept resilience .....	23
2.3.2 Koncept koherence .....	23
2.3.3 Koncept hardiness .....	24
2.3.4 Self-efficacy .....	25
2.3.5 Další osobnostní aspekty .....	25
2.3.6 Syndrom pomocníka.....	25
2.4 Stres na pracovišti .....	27
2.4.1 Supervize .....	28
3 DŮSLEDKY STRESU .....	29
3.1 Behaviorální příznaky .....	29
3.2 Psychosomatické příznaky .....	30
3.3 Psychologické příznaky .....	30
3.3.1 Posttraumatické poruchy .....	30
3.3.2 Burnout.....	32
3.3.2.1 Obory náchylné na syndrom vyhoření .....	32
3.3.2.2 Fáze syndromu vyhoření .....	33

3.3.2.3	Etické aspekty burnout .....	34
3.3.3	Deprese jako obecný způsob lidské reakce na nedostatek podpory ze stran svých blízkých a svého okolí.....	35
4	PSYCHOHYGIENA .....	36
4.1	Relaxace a její druhy .....	36
4.2	Techniky využitelné v pracovní době .....	37
4.3	Volnočasové aktivity.....	38
5	JAK SE STRES MĚŘÍ .....	39
5.1	Metody zaměřené na fyziologické symptomy stresu .....	39
5.2	Dotazníky týkající se psychologických změn způsobených stresem....	39
5.3	Těžké životní události a jejich vliv na stres .....	40
5.4	Koncentrace na každodenní problémy .....	40
6	VÝZKUM STRESU VE STRAKONICÍCH.....	41
6.1	Cíl výzkumu .....	41
6.2	Druh výzkumu.....	41
6.2.1	Charakteristika použité metody výzkumu .....	41
6.3	Popis zkoumaného souboru a místo realizace výzkumu.....	43
6.4	Předpokládaný postup vyhodnocování získaných informací .....	44
6.5	Postup vyhodnocování dat .....	44
6.6	Podmínky postupu při rozhovoru a individuální profil respondentů ....	45
6.6.1	Resumé rozhovoru číslo 1 .....	45
6.6.2	Resumé rozhovoru číslo 2 .....	48
6.6.3	Resumé rozhovoru číslo 3 .....	50
6.6.4	Resumé rozhovoru číslo 4 .....	52
6.6.5	Resumé rozhovoru číslo 5 .....	55
6.6.6	Resumé rozhovoru číslo 6 .....	57
6.7	Souhrnná analýza a komparace odpovědí jednotlivých respondentů ...	59
6.8	Diskuse.....	70
	Závěr .....	74
	Seznam použitých zdrojů.....	77
	Seznam příloh .....	82
	Přílohy.....	83
	Abstrakt.....	85
	Abstract.....	86

## Úvod

Pro svou diplomovou práci jsem se rozhodla zpracovat téma stresu. S tímto psychologickým pojmem se setkávám prakticky po celou dobu studia. Ať už v předmětech psychologie nebo v sociální oblasti. Při studiu je kladen velký apel na syndrom vyhoření a stres způsobený pomáhající profesí. Zajímá mě tedy, jaká je skutečnost, jak je to se stresem v praxi, jak to cítí sami sociální pracovníci, tedy zda vnímají pomáhající profesi jako stresující. Tato otázka je jakýmsi mementem celého mého výzkumu. Nelze samozřejmě opomenout skutečnost, že i já se svým studiem připravuji na tuto profesní dráhu. V neposlední řadě sehrál svou roli i fakt, že bych ráda po ukončení studia našla své uplatnění nejen ve svém oboru, ale také v některém ze zařízení poskytující sociální služby přímo ve Strakonících.

To, že je téma stres v dnešní společnosti aktuální a často diskutované, značí četnost článků v různých časopisech, které se stresu týkají. Výše zmíněné důvody mě vedou ke zvolení tématu mé diplomové práce.

Před započítím vlastního výzkumu, jsou zformulovány cíle práce. Hlavním cílem je tedy zjištění, jak na sobě pocítují stres z profesního tlaku sociální pracovníci pracující ve Strakonících. Související cíle se týkají toho, jaké vidí samotní pracovníci hlavní stresory své profese či důsledků jejich stresu, dále pak způsoby, jak se se stresem vyrovnávají, způsob jejich regenerace a vliv pracovního prostředí.

Nejprve je problematika stresu prostudovaná s použitím odborné literatury. Toto studium zahrnuje stres od svého prvopočátku, kdy se o něm jako o stresu začalo uvažovat a kdy se začal zkoumat. Dále se připojí poznatky týkající se druhů stresu, fáze adaptace na stres, příčin stresu, tedy stresorů, osobnostní předpoklady stresu, následky a důsledky stresu. Jsou zde zmíněny i pojmy jako je syndrom vyhoření, posttraumatická stresová porucha, akutní reakce na stres či syndrom pomocníka. Samostatnou kapitolou je duševní hygiena, jako nepostradatelná součást zvládnání stresu.

Po utřídění teoretických znalostí jsou sestaveny orientační otázky polostrukturovaného rozhovoru. Právě tato metoda kvalitativního výzkumu je považována za nejvhodnější pro získání informací z praxe, přímo od sociálních pracovníků pro potřeby diplomové práce.

Po sestavení okruhů dochází na smluvení termínů schůzek s jednotlivými respondenty. Vzhledem k tomu, že ve městě Strakonice žiji, absolvovala jsem zde řadu univerzitních praxí a letních brigád, lze předpokládat, že se schůzky budou domloutat

příjemně. Na rozhovory je vyčleněn dostatek času, poté je uskutečněn přepis získaných informací.

Stěžejní částí práce je analýza dat. Ta je uskutečněna prostřednictvím kódování získaných dat do kategorií. Další úsek práce spočívá v zahrnutí tak zvané diskuze, kde jsou zjištěny souvislosti, shody a rozpory v komparaci výsledků s poznatky různých autorů. S výsledky zkoumání je vypořádáno v závěru práce, čtenář je obeznámen prostřednictvím popisu, zda a v jaké míře jdou naplněny vytyčené cíle.

Vzhledem k tomu, že nejsem odborník, tak mi nejde o to diagnostikovat stres, přesnou míru stresu u respondentů, či poruchy z něj někdy vyplývající, ale o to, zmapovat, jak to cítí sami respondenti, tedy vybraní sociální pracovníci ve Strakonících.

Práce je strukturována jako celek, který obsahuje teoretické poznatky, které se objevují v prvních pěti kapitolách a jejich podkapitolách, na které bezprostředně navazuje empirický výzkum předem vybraného vzorku respondentů. Nejprve je představen druh a metody výzkumu, na které navazuje analýza, diskuse a resumé. Tato kontinuita podtrhuje celistvost diplomové práce.

Vzhledem k tomu, že se téma stres objevuje nejčastěji a v hojně míře v oboru psychologie nazvaným psychologie zdraví a nemoci, stěžejním autorem mnoha publikací ve výše zmíněném oboru je Jaro Křivohlavý. Mezi jeho nejznámější publikace patří Psychologie zdraví či Psychologie nemoci. Další významní autoři, z jejichž děl čerpám, jsou M. Nakonečný a J. Praško, se svými monografiemi zaměřenými na stres.

# 1 O STRESU OBECNĚ

*„Stres v žádném případě nemusí být pouze škodlivý; je zároveň kořením života, neboť každé hnutí myslí a každá činnost zapříčiňuje stres. Stejný stres, po kterém jeden člověk onemocní, může znamenat pro druhého životodárné uzdravení.“*

*„Úplné osvobození od stresu znamená smrt.“<sup>1</sup>*

Hans Selye

## 1.1 Historie

Stres by se dal jednoduše vysvětlit jako reakce na obtížnou životní situaci. Odjakživa se lidé zajímali o to, co se v těle organismu a v jeho psychice odehrává, když prožívá právě těžkou životní chvíli. Organismy v náročné životní situaci volí mezi bojem a útekem, v ten okamžik se v těle utvářejí určité fyziologické změny, které se začaly zkoumat ve 20. století.<sup>2</sup>

Jako první začal zkoumat tento jev Ivan Petrovič Pavlov. Studie neprováděl na lidech, ale na zvířatech, konkrétně na psech. Vystavoval je těžké životní situaci a sledoval jejich reakce. Později definoval důsledky těchto situací jako stržení vyšší nervové činnosti. Zároveň pozoroval a zaznamenával průběh fyziologických změn uvnitř organismu psů.<sup>3</sup>

Následně zkoumal fyziologické změny v organismu vyvolané náročnou životní situací, můžeme také říci stresovou situací Walter Cannon. Byl to americký fyziolog, který na počátku 20. století prováděl studie na zvířatech. Dostával je do stresových situací například přílišným hlukem či vysokými teplotami. Ve chvílích ohrožení se organismy zvířat vzmohly a sebraly veškerou energii, také se zvýšila činnost

---

<sup>1</sup> CITÁTY SLAVNÝCH OSOBNOSTÍ. *Hans Selye*. [online] © 2007-2012, [cit. 2012-03-19]. Dostupné na WWW: <<http://citaty.net/autori/hans-selye/>>.

<sup>2</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. (2002) s. 166.

<sup>3</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. s. 166.



sympatického nervového systému.<sup>4</sup> Jaké fyziologické změny se objevují, přiblížím v následující podkapitole.

## 1.2 Fyziologické reakce na stres

Sympatický nervový systém neboli sympatikus je jedním ze dvou (druhý je doplňující a zároveň protichůdný parasympatikus) odlišných celků autonomního (pracuje automaticky, bez našeho vědomí) nervstva. Řídí činnost vnitřních orgánů a žláz, dále hladké svaloviny. Díky sympatickému nervovému systému se nám v případě potřeby zvětšuje zornice v oku, zvyšuje se srdeční tep, rozšiřují se průdušky, tlumí se trávení, aktivuje se dřeň nadledvinek a jiné.<sup>5</sup>

Dřeň nadledvin (nadledvinky = párová endokrinní žláza) produkuje katecholaminy (adrenalin a noradrenalin) v důsledku účinku sympatiku během stresové reakce, tím se mobilizuje energie v těle. Je to tedy obecná, nevědomá reakce organismu na zátěž.<sup>6</sup> Tímto studiem se v minulosti zabýval Hans Selye, o kterém se zmiňuji v následující kapitole, kde nastíním základní teorie stresu.

## 1.3 Teorie stresu

Stresem se zabývali odborníci z různých oborů, proto vznikly rozdílné teorie stresu. Nyní bych se o těchto teoriích zmínila. Jedná se o biologickou teorii stresu Hanse Selyeho, psychologickou teorii stresu Richarda Lazaruse, teorie stresu Steinberga a Ritzmanna, a další teorie stresu zdůrazňují vždy nějaký aspekt situace či organismu - například: studium psychologického prožitku či teorie zaměřená na současný stav psychiky a organismu.<sup>7</sup>

### 1.3.1 Biologická teorie stresu

Tato teorie je velice významná, je založena na výzkumech endokrinologa Hanse Selyeho. Stres viděl jako syndrom představující skupinu změn v organismu.<sup>8</sup> Selye navázal na experimentální studie Waltera Cannona a rozšířil tyto studie se zaměřením

---

<sup>4</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. s. 166-167.

<sup>5</sup> Srov. ŠMARDA, J. a kol. *Biologie pro psychology a pedagogy*. s. 400-401.

<sup>6</sup> Srov. Tamtéž, s. 371.

<sup>7</sup> Srov. MLČÁK, Z. *Psychologie zdraví a nemoci*. s. 25-26.

<sup>8</sup> Srov. Tamtéž, s. 25-26.

na kortikoidy, zvýšenou funkci nadledvinek při reakci na stres, tedy reakci na stresor, kdy právě nadledvinky produkují své hormony do krve.<sup>9</sup>

Selye byl kanadský fyziolog, který zkoumal stres zpočátku výhradně na zvířatech.<sup>10</sup> U zmíněných výzkumů využíval například tyto tři způsoby: léky s hormony, řezy a zvýšená teplota v prostředí krys. Fyziologické změny se začaly objevovat již několik hodin po začátku experimentu. Například se jim zmenšila slezina, játra, nastal značný úbytek tuku a svalů, bylo možno vidět průtoky krve do kůže, slzely, dále byla vidět zvýšená produkce slin. Když později dávky léků opakoval, mohla být pozorována určitá adaptace krys na stresovou situaci, tedy na stresové prostředí. Jejich orgány se vrátily k normálu. V experimentu pokračoval a na jeho základě sestavil a navrhl obecný adaptační syndrom (General Adaptation Syndrom).<sup>11</sup>

Obecný adaptační syndrom je podle Hanse Selyeho proces, který vzniká narušením homeostázy organismu mající 3 stádia:

1. stadium je tzv. poplachová reakce
2. stadium rezistence
3. stadium tzv. exhausce.<sup>12</sup>

Samotné názvy stádií se v literatuře liší, avšak význam a postup jednotlivých stupňů se shoduje. První fáze, tedy poplachová reakce, je opravdu poplach organismu, dochází k němu ve chvíli střetnutí organismu se stresorem. Poplachem se miní mobilizace všech obranných sil organismu. Jak už Walter Cannon naznačil, největší fyziologické změny se týkají sympatického nervového systému. Jaro Křivohlavý ve své knize *Psychologie zdraví* (2002) uvádí konkrétní příklady fyziologických změn v organismu: zrychluje se tep, zvyšuje se krevní tlak, zrychluje se dýchání, organismus se více potí, krev se soustřeďuje do svalů končetin. Organismus je tedy v poplachu a může zareagovat. U zvířat jde o rozhodnutí se, zda začnou bojovat, či zvolí útěk, u lidí je tento vrozený základ obtížněji proveditelný, fyzický boj není mezi lidmi často možný a není kam utéci. V době dávno minulé však i lidé „bojovali či utíkali“.<sup>13</sup>

---

<sup>9</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. s.167.

<sup>10</sup> Srov. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie téměř pro každého*. s. 257.

<sup>11</sup> Srov. WALSH, K. *Hans Selye's Experiment on Rats*. [online]. © neuvedeno, poslední aktualizace 5. 1. 2009, [cit. 2012-03-19]. Dostupné na WWW: < <http://alevelpsychology.co.uk/as-psychology-aqa-a/biological-psychology/stress/hans-selye-s-experiment-on-rats.html>>.

<sup>12</sup> Srov. MLČÁK, Z. *Psychologie zdraví a nemoci*. s. 25.

<sup>13</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. s.167.

Stadium rezistence, tedy fáze boje organismu se stresovou situací, stresorem. Důležité jsou dva aspekty:

- |                            |   |   |
|----------------------------|---|---|
| 1. síla stresoru           | } | V případě, že jsou obě síly vyrovnané, boj může trvat dlouho. |
| 2. bojeschopnost organismu |   |   |

Právě dlouhotrvající boje fyziology zajímaly, protože při nich nejvíce docházelo k nemocem organismu. Hans Selye pojmenoval tyto nemoci jako „nemoci adaptace“ dnes je známe spíše pod pojmem „civilizační choroby“. Příklady těchto nemocí adaptace jsou následující: žaludeční vředy, vysoký krevní tlak, astma či celá řada kardiovaskulárních onemocnění i oslabení imunitního systému.<sup>14</sup>

Biologicky automatická by byla fyziologická odpověď na zátěž, stresor, tedy útěk či boj. Mezi lidmi však není ve většině případů takové chování přijatelné. Toto fyzické nevybíjení má důsledky, jimiž jsou právě civilizační choroby způsobené nahromaděním stresové aktivace organismu.<sup>15</sup> Věra Adámková ve své knize uvádí také nádorová onemocnění, k jejichž vzniku může přispívat stres prostřednictvím oslabení obranyschopnosti. V tu chvíli může dojít k výskytu rostoucího nádoru.<sup>16</sup>

Vliv stresu na imunitní systém je zřejmý ze vztahu mezi stresovou odpovědí a imunitními procesy. Jsou součástí homeostatického systému, jsou významné pro přežití organismu, předpokládá se, že odpověď organismu na stresor, tedy obrana či útěk se vyvinula z imunitní reakce, imunitní i stresové reakce jsou provázány obě katecholaminy a kortikoidy, obě reakce mobilizují energii organismu.<sup>17</sup>

Poslední ze tří stádií, tedy stádium exhausce, neboli vyčerpání je znakem převažujícího stresoru nad bojeschopností organismu. Je to stav, kterým se fyziologové zabývali nejvíce. Selye tvrdí, že se v tomto stádiu aktivuje parasympatický systém. Zjednodušeně lze říci, že organismus již nemá sílu bojovat se stresorem a hroutí se. Následkem takového zhroucení může být například deprese.<sup>18</sup>

---

<sup>14</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. s.167-168.

<sup>15</sup> Srov. ŠMARDA, J. a kol. *Biologie pro psychology a pedagogy*. s. 371.

<sup>16</sup> Srov. ADÁMKOVÁ, V. *Civilizační choroby - žijeme spolu*. s. 76.

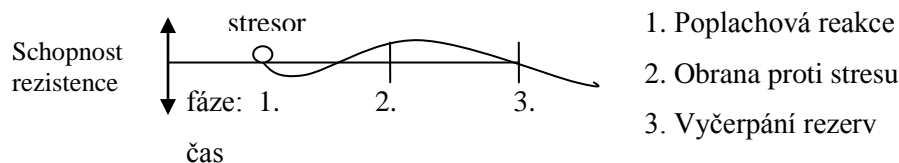
<sup>17</sup> Srov. BŘICHÁČEK, V., HABERMANNOVÁ, M. *Studie z psychologie zdraví*. s. 94.

<sup>18</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. s.168.

Tyto reakce, fáze neboli stádia způsobuje endokrinní systém v organismu. Zpočátku se Selye domníval a definoval stresor pouze jako něco negativního, později akceptoval i jeho pozitivní typ, tedy rozlišení stresu na eustres a distres.<sup>19</sup>

Fáze, které Selye navrhnul, se týkají i psychických zátěží, tedy stresorů, jako jsou například smrt blízkého člověka, ztráta zaměstnání apod.<sup>20</sup>

V knize Milana Nakonečného můžeme vidět fáze adaptace názorně.<sup>21</sup>



Biologická koncepce se potýkala i s kritikou. Ta se týkala nespecifičnosti reakce na stresor. Nespecifičností se zde míní to, že reakce mají společné znaky, i když stresory jsou zcela odlišné. Další kritika se týkala podcenění centrální nervové soustavy, jakožto činitele ve chvíli, kdy se organismu (hlavně lidský organismu) potýká se stresorem.<sup>22</sup>

Na experimentální studie stresu Waltera Cannona a Hanse Selyeho navázal Richard Lazarus se svou psychologickou teorií stresu.

### 1.3.2 Psychologická teorie stresu

Právě Lazarus k předchozím myšlenkám přidal i kognitivní, poznávací složku charakteristickou pro člověka. Zabýval se tedy poznávacím a rozumovým vlivem na stresor u člověka. Nezkoumal již fyziologické změny v organismu, ale zaměřil se na psychiku člověka, který se ocitl v těžké životní situaci, který se potýká se stresorem.<sup>23</sup>

Lazarus tedy rozlišuje mezi fyziologickým stresem a psychologickým stresem, který se projevuje zápornými emočními reakcemi člověka na situaci, protože člověk kognitivně vyhodnotil tuto situaci jako hrozbu.<sup>24</sup>

Mimo to zkoumal i racionální úvahy člověka o situaci, stresoru (rozpoznání smyslu toho, co se děje, odkud stresor přichází, jak může člověka ohrozit, jak může jednat v případě, že se do tíživé situace dostane). Výsledky svého zkoumání zaznamenával

<sup>19</sup> Srov. MLČÁK, Z. *Psychologie zdraví a nemoci*. s. 25.

<sup>20</sup> Srov. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie téměř pro každého*. s. 257.

<sup>21</sup> Srov. Tamtéž, s. 257.

<sup>22</sup> Srov. VAŠINA, B. *Základy psychologie zdraví*. s. 24.

<sup>23</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. s.167.

<sup>24</sup> Srov. MLČÁK, Z. *Psychologie zdraví a nemoci*. s. 25.

a popsal je jako model prvotního a druhotného zhodnocování tíživé životní situace, hrozby.<sup>25</sup>

Prvotním kognitivním hodnocením se rozumí zvážení situace, stresoru z hlediska ohrožení života, zdraví či vlastní pověsti jedince. Lazarus se v tomto zkoumání zabýval objektivními (stav světa) i subjektivními (vlastní pocity člověka) faktory, stejně tak jako nebral v úvahu jen momentální stav, ale i možné následky dané situace.<sup>26</sup>

Druhotné kognitivní hodnocení se zabývá možnostmi určitého jedince, obranyschopností či bojeschopností. Znamená to, že člověk uvažuje nad možnostmi ubránit se hrozbě, či ji útočně odstranit. I zde zapojil Lazarus objektivní i subjektivní vnímání světa. V potaz bral také zranitelnost člověka. Při objektivně stejné hrozbě je zranitelnější například dítě a senior, než mladý silný jedinec. Zranitelnost je také více patrná u člověka nezkušeného v řešení dané ohrožující situace.<sup>27</sup>

Zjednodušeně lze říci, že druhotné zhodnocování tíživé situace se týká volby strategie zvládnání = coping.<sup>28</sup> Richard Lazarus a Susan Folkman navrhli v roce 1984 dva základní způsoby copingu. Za první, strategie zaměřená na řešení problému a za druhé, strategie zaměřená na zlepšení emoční rovnováhy, tedy minimalizace negativních prožitků.<sup>29</sup>

Další významná teorie stresu je založena na studiích A. Steinberga a R. F. Ritzmana.

### 1.3.3 Teorie založená na studiích A. Steinberga a R. F. Ritzmana

Podle těchto autorů, se pod pojmem stres skrývá přetížení (informační, energetické) organismu u vstupu do živého systému.<sup>30</sup> Živým systémem se rozumí živá soustava, kde všechny její části jsou ve vzájemném vztahu, tyto vztahy umožňují organismu dosáhnout jednotného cíle.<sup>31</sup> Lidský živý systém je rovnovážný a sebe-regulující. Stres pak působí na části tohoto celku, systému, kterými mohou být například orgán, skupina, společnost a podobně.<sup>32</sup>

---

<sup>25</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. s.168.

<sup>26</sup> Srov. Tamtéž, s. 168-169.

<sup>27</sup> Srov. Tamtéž, s. 169.

<sup>28</sup> Srov. MLČÁK, Z. *Psychologie zdraví a nemoci*. s. 25.

<sup>29</sup> Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. s. 36.

<sup>30</sup> Srov. MLČÁK, Z. *Psychologie zdraví a nemoci*. s. 26.

<sup>31</sup> Srov. CO JE CO: VAŠE ENCYKLOPEDIE. *Živý systém*. [online] © 1999-2012, poslední aktualizace 21. 11. 2000, [cit. 2012-03-19]. Dostupné na WWW: <[http://www.cojeco.cz/index.php?detail=1&id\\_desc=109885&title=%9Eiv%FD%20syst%E9m&s\\_%20lang=2](http://www.cojeco.cz/index.php?detail=1&id_desc=109885&title=%9Eiv%FD%20syst%E9m&s_%20lang=2)>.

<sup>32</sup> Srov. MLČÁK, Z. *Psychologie zdraví a nemoci*. s. 26.

## 1.4 Pojem stres

V minulosti se pojem stres používal v technických oborech. Význam měl však stejný jak ho chápeme dnes, jednalo se o zátěž určitého mechanismu. Například situace rozžhaveného železa pod lisem. Tento stav popisuje Hookův zákon vzorcem: „ $stres = k \times napětí (strein)$ “, přičemž „ $k$ “ zde znamená elasticitu materiálu. Přeloženo do dnešního lidského chápání pojmu stres by „napětí“ znamenalo důsledky tlaků na fyziologické, psychologické, sociální či ekonomické zátěže. Konstanta „ $k$ “ by měla stejný význam jako vulnerabilita organismu.<sup>33</sup> Pojem *stres* tedy pochází z anglického *stress*, což znamená zjednodušeně napětí nebo zátěž.<sup>34</sup> Dnes jde o psychické a fyziologické změny u člověka, který se v určitých situacích nedokáže přizpůsobit. Tyto situace jsou spojené s přílišným napětím, vypětím.<sup>35</sup>

V roce 1914 začal tento pojem používat fyziolog Walter Bradford Cannon, který tento pojem používal v diskusích, kde stres spojoval s vnějšími vlivy narušujícími homeostázu organismu.<sup>36</sup> „*Homeostáza je vnitřní fyziologická rovnováha organismu, která je udržována vrozenými mechanismy, které jsou aktivovány jejím narušením a směřují k jejímu obnovení.*“<sup>37</sup>

Pojem stres míněný jako fyziologické změny do odborné literatury poprvé zavedl Hans Selye roku 1936.<sup>38</sup>

O necelých deset let později dali R. R. Grinker a J. P. Spiegel pojmu stres i psychologický význam. Odhalili souvislost mezi válečnými podmínkami a poruchami nejen fyziologického rázu, ale i psychického.<sup>39</sup> Výsledky svých výzkumů prováděných u vojenských letců popisují v knize *Men under stress*.<sup>40</sup>

## 1.5 Definice stresu, eustres versus distres

Definice stresu se v průběhu studií o něm měnila. V minulosti byl stres definován jako negativní emocionální prožitek, který s sebou přináší transformace (fyziologické,

---

<sup>33</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. s.170.

<sup>34</sup> Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. s. 33.

<sup>35</sup> Srov. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie téměř pro každého*. s. 256.

<sup>36</sup> Srov. MLČÁK, Z. *Psychologie zdraví a nemoci*. s. 24.

<sup>37</sup> NAKONEČNÝ, M. *Psychologie téměř pro každého*. s. 77.

<sup>38</sup> Srov. MLČÁK, Z. *Psychologie zdraví a nemoci*. s. 24.

<sup>39</sup> Srov. Tamtéž, s. 25.

<sup>40</sup> Srov. TOCH, H. *Men in crisis*. s. 25.

kognitivní, změny chování), jejichž cíl je změnit situaci, která člověka nějakým způsobem ohrožuje, popřípadě může být cílem těchto změn adaptace na danou situaci.<sup>41</sup>

Jak již Hans Selye ve svém obecném adaptačním syndromu uvedl, je důležitý poměr mezi silou stresoru, zátěžové situace a silou organismu, bojeschopnost tíživou situaci zvládnout. Stresem se tedy rozumí situace, kdy síla stresoru převládá nad silou organismu (stresor > organismus). Jak již bylo řečeno výše, takový stav nabourává homeostázu organismu.<sup>42</sup>

Naproti tomu, ve studiích Richarda Lazaruse můžeme vidět důležitý bod a to vnímání objektivní i subjektivní stránky stresu. Na této percepci pak závisí, zda jde pro člověka o eustrese či distrese.<sup>43</sup>

Stres je přirozenou a nepostradatelnou součástí každého člověka. Stres v optimálním případě podporuje rozvoj lidského jedince, zlepšuje zdraví a podílí se na jeho odolnosti. Optimálním se míní vyváženost mezi životními požadavky a dovednostmi člověka je zvládat. Stres totiž evokuje a navozuje nové adaptační mechanismy v životě člověka.<sup>44</sup>

Optimální stres, tedy eustres jsou situace s příjemným nádechem, jako je například svatba, na které se sejde mnoho hostů. Svatba je zde tedy velice příjemná a chtěná záležitost, ale mnoho hostů a její zařizování s sebou přináší stresové situace.<sup>45</sup> Podobný příklad uvádějí odborníci Holmes a Rahe ve své bodové stupnici, kde uvádějí Vánoce jako jeden ze stresorů v životě. Právě Vánoce, které považují všichni lidé za svátky klidu a míru ohodnotili výzkumníci dvanácti body.<sup>46</sup>

Na druhé straně hovoříme o negativním případě, kdy dochází k disproporci mezi životními nároky a schopnostmi člověka je zvládat. Tato nevyváženost může vyústit přes nepřiměřené chování až k závažnějším poruchám zdraví.<sup>47</sup> Tento druh stresu se nazývá distres. Jsou situace nepříjemného rázu, jako je například konfliktní manželství.<sup>48</sup>

---

<sup>41</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. s.170.

<sup>42</sup> Srov. Tamtéž, s. 170-171.

<sup>43</sup> Srov. Tamtéž, s. 171.

<sup>44</sup> Srov. MLČÁK, Z. *Psychologie zdraví a nemoci*. s. 24.

<sup>45</sup> Srov. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie téměř pro každého*. s. 257.

<sup>46</sup> Srov. ŠTĚPANÍK, J. *Umění jednat s lidmi 3, Stres, frustrace a konflikty*. s. 57-58.

<sup>47</sup> Srov. MLČÁK, Z. *Psychologie zdraví a nemoci*. s. 24.

<sup>48</sup> Srov. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie téměř pro každého*. s. 256-257.

Jedinec v tomto případě subjektivně pociťuje stres jako nezvladatelný, cítí negativní emoce.<sup>49</sup>

Zvláštní kategorií je stres nazvaný posttraumatický. V tomto případě se u člověka projeví nežádoucí psychofyzilogické změny nikoli v té dané situaci, ale až po uplynutí tohoto traumatizujícího stavu. Také může vzniknout připomínkou dříve prožité stresující situace. Traumatizující se v tomto ohledu míní psychicky zraňující. Posttraumatický stres můžeme vidět například u osob, které prožily koncentrační tábory (po uplynutí doby v táboře se jim zdály hrůzostrašné sny).<sup>50</sup>

Ve své knize se Cungi ztotožňuje s tímto poznatkem, když tvrdí, že stres vede k obnovení vnitřní rovnováhy člověka, která byla narušena vnějšími účinky.<sup>51</sup> Z tohoto vyplývají úkoly stresu: stres varuje před nebezpečím, alarmuje tělo a mysl a udržuje je v pohotovosti, do té doby, než nebezpečná situace neustoupí.<sup>52</sup>

Již mnohokrát byl použit výraz stresor. Co tento výraz znamená a co způsobuje, vysvětlují v další kapitole.

## 1.6 Stresor

Stresovou reakci vyvolává stresor. Stresor navozuje organismus do stavu pohotovosti k obraně nebo ústupu.<sup>53</sup> Ve chvíli, kdy začnou stresory ovlivňovat mozek, dochází k výpadku myšlení. Toto má za následek částečnou absenci aktivity mozkové kůry z důvodu umožnění automatické reakce. Ve stejnou chvíli hypotalamus aktivuje sympatické nervy, jejichž úkolem je stimulace řady orgánů (srdce, plíce, krevní oběh, játra, nadledvinky), které mají úlohu zajistit reakci organismu.<sup>54</sup> Finální stresová reakce závisí na dvou faktorech: jednak stresor samotný a jednak jedinec sám o sobě. Každý člověk má jinak odolný organismus vůči stresu, tedy vůči stresorům. Stres je prospěšný pouze tehdy, jestliže nepůsobí jedinci nepřekonatelné obtíže.<sup>55</sup> Krátkodobý, akutní stresor způsobuje růst imunitního systému člověka, proti tomu stresor dlouhodobý vede ke snížení imunitního systému. Příklady akutního stresoru mohou být test ve škole a každodenní malé příhody, příkladem dlouhodobého stresoru může být zkouškové

---

<sup>49</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. s.171.

<sup>50</sup> Srov. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie téměř pro každého*. s. 256-257.

<sup>51</sup> Srov. CUNGI, CH. *Jak zvládat stres*. s. 16.

<sup>52</sup> Srov. PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. *Proti stresu krok za krokem*. s. 14.

<sup>53</sup> Srov. Tamtéž, s. 14.

<sup>54</sup> Srov. KERN, H. a kol., *Přehled psychologie*. s. 24.

<sup>55</sup> Srov. CUNGI, CH. *Jak zvládat stres*. s. 18-20.



období, nebo „*životní stres*“.<sup>56</sup> Nadlimitní zátěž, tedy stres, může být vyvolán jedním stresorem nebo souborem stresorů. Příkladem může být například smrt manžela, zprvu se může zdát, že jde o stresor jeden, hlavní, tedy samotné úmrtí manžela, ale po důkladnějším zamyšlení je zde vidět soubor stresorů (ekonomické, sociální, intimní a podobně.). Podobně se chovají i tzv. „každodenní stresory“, které v přílišném počtu mohou způsobit distres. Jedná se o každodenní starosti spojené s rodinou, domácností, prací člověka a podobně.<sup>57</sup> Jiné rozlišení uvádí Milan Nakonečný ve své knize *Psychologie pro každého*. Jedná se o čtyři druhy stresorů a to vztahové, pracovní, zdravotní a nárokové. I sociální učení církve se ve svých dokumentech vyjadřuje kladně k určitým lidským hodnotám, jako je zdraví, práce, svoboda, vztahy, tedy hlavně rodina. Při nejasnostech, nejistotách v těchto hodnotách vzniká v člověku úzkost a strach, jenž způsobuje pocit bezmocnosti, který může vyústit až v samotný distres. Také sám profesor Nakonečný uvádí, že vztahové stresory se týkají hlavně konfliktů v rodině, ať už mezi manželi samotnými, nebo vztahy rodičů s dětmi, stále více stoupá počet rodin s obtížně vychovatelnými dětmi a podobně. Pracovních stresorů může být opravdu mnoho, od nesnesitelných podmínek v práci, přes časovou tíseň až po neshody s lidmi z nadřazených pozic. V dnešní době je také velice aktuální stresor jako strach z nezaměstnanosti. Jak jsem již zmínila, zdraví je jedna z nejvyšších hodnot člověka. V případě, že je člověk vážně nemocen, ztratí díky těžkému úrazu hybnost, či je zcela odkázán na pomoc a péči druhých lidí, dostává se do tíživé situace a právě přítomnost značného omezení zdraví je stresorem, který může způsobit stres. Pro člověka je důležité uspokojování potřeb, nejprve potřeb tzv. nižších (fyziologické potřeby, potřeby bezpečnosti a jistoty, dále potřeba lásky a sounáležitosti). Pokud člověk žije v pro něj nedostatečném bydlení, neuspokojuje ho jeho zaměstnání, ale také nemá-li dostatek příležitosti k aktivnímu odpočinku a volného času, pak jsou právě tyto skutečnosti stresory nárokové.<sup>58</sup>

Křivohlavý poukazuje i na oblast vnějších životních podmínek, jako je hluk či strach z kriminality ve svém okolí a bezmoc z neschopnosti situaci člověka změnit (například lidé žijící v blízkosti letišť s nadměrně hlučným okolím, nebo bydlící ve čtvrti se zvýšenou kriminalitou). Dalším takovým příkladem může být bydlení

---

<sup>56</sup> Srov. BŘICHÁČEK, V., HABERMANNOVÁ, M. *Studie z psychologie zdraví*. s. 96.

<sup>57</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. s.171.

<sup>58</sup> Srov. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie téměř pro každého*. s. 183, 259.

v záplavové oblasti. Stres vyvolává zpravidla i fakt, že mnohé lidi tato situace již zasáhla.<sup>59</sup>

Všechny tyto stresorové oblasti mají společné znaky jako je úzkost, strach z konkrétních hrozeb, vztek, bezmocnost, nadměrné nebo dlouhotrvající problémy.<sup>60</sup>

Ve výše uvedených řádcích byly podány obecné informace týkající se stresu. Nyní je na tyto informace navázáno společenským a osobnostním determinismem, dále kapitola obsahující coping, koncepty nezdolnosti a syndrom pomocníka.

---

<sup>59</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. s. 174-179.

<sup>60</sup> Srov. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie téměř pro každého*. s. 259.

## 2 SPOLEČENSKÉ A OSOBNOSTNÍ PŘEDPOKLADY STRESU A JEHO ZVLÁDÁNÍ

Vzhledem k tomu, že je člověk bytost společenská, je nezbytné tuto skutečnost do studie začlenit. Vedle toho je patrné, že každý člověk je jedinečný a každý má svůj životní příběh, proto se schopnosti a předpoklady zvládání stresu u jednotlivců mnohdy diametrálně liší.

### 2.1 Působení společnosti

Jelikož je člověk bytost společenská, jeho reakce na stres se netýkají pouze jeho vlastní osoby, ale i jeho okolí. Člověk žije v sociálním prostředí, kterým je obklopen a které na něj má vliv, pomáhá mu zvládat pocity úzkosti, na druhou stranu v něm tyto a jiné negativní pocity může vyvolávat nebo prohlubovat. Do takového sociálního prostředí můžeme zahrnout například rodinu, manžele, další příbuzenské, ale i nepříbuzenské vztahy (pracovní kolektivy, školní kolektivy, zájmové a podobně), jež mají v životě člověka důležitý význam. Nejen tedy osobnost člověka, ale i jeho sociální okolí umožňuje jedinci zvládnout stres.<sup>61</sup> V literatuře se dočteme, že jsme produkty svého okolí. De facto se toto tvrzení shoduje s předešlým, že jedinec, i jeho zvládání stresu koreluje s jeho okolím, ve kterém žije.<sup>62</sup> Dalším důležitým pojítkem mezi stresem a jeho zvládnutím je „*životní perspektiva*“. Ta pochází z dosavadního života jedince, přesněji řečeno, ze smysluplného života jedince.

### 2.2 Nezaměnitelná role víry

Nakonečný v tomto směru hovoří o „*smysluplné naději*“, která je tím motivem sebrat všechny síly a stres zvládnout i v těch nejtěžších chvílích života. Jako příklad nejtěžších období života uvádí Nakonečný komunistické koncentrační tábory a vězení. V těchto

---

<sup>61</sup> Srov. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie téměř pro každého*. s. 260.

<sup>62</sup> Srov. KERN, H. a kol., *Přehled psychologie*. s. 26.

chvilích mnoha lidem (jak uvádějí výzkumy) pomohla víra, která právě mnohdy dává člověku smysl života.<sup>63</sup> Nejde pouze o víru v Boha, víru náboženskou, ale důležitá je zde také důvěra. Důvěra v sebe sama, důvěra v lékaře, jenž člověka léčí, v neposlední řadě důvěra ve smyslu naděje, že se situace zlepší, vyřeší. Od nepaměti si lidé kladli otázky týkající se člověka, života, smyslu života a utrpení, otázky týkající se kauzality chování. Souhrnnou odpovědí pak může být právě náboženská víra a její tři dimenze: obsahová, vztahová a konativní. Pod obsahovou složkou se skrývá rozum a jeho intelekt a kognice, myšlenky a názory člověka, ve vztahu se objevuje již zmíněná důvěra, emocionální stránka víry. Poslední, konativní složka víry vyznačuje sklony k jednání, jež jsou ve vztahu k činnosti víry. Přesvědčivé důkazy o pozitivním vlivu víry na zvládání stresu člověka a zdraví obecně dříve nebyly, existovaly pouze útržkovité kazuistiky, jež ponechávaly na vůli člověka, zda jim uvěřil, či nikoli.<sup>64</sup>

Přelom nastal koncem 20. století, kdy se kauzalita víry a zdraví začala zkoumat vědecky. Prvním, kdo zkoumal víru, jako vliv na kvalitu života byl profesor na Harvardu Gordon Allport. Na základě dotazníku rozlišil mezi vírou intrinsickou (člověk věří v Boha ze svého nitra, ze svého přesvědčení, tuto víru má internalizovanou) a vírou extrinsickou (víra pouze na venek, např.: ze zjištěných, sociálních důvodů, víra nezdravá). Na základě Allportova dotazníku bylo prováděno mnoho výzkumů i v budoucnu. Pro nás je důležitá korelace víry a zvládání stresu.<sup>65</sup>

Nejnámější výzkumy provedl G. Koenig, kde kladl dotazovaným tři otázky. Na první otázku jeho dotazníku (co jim napomohlo zvládnout stres) odpovědělo 24% mladých hospitalizovaných pacientů, že to byla víra, jenž jim pomohla v překonání obtíží v nemoci. Více se trend objevil u starších pacientů, tam bylo procento odpovědí víry vyšší: 42%. Druhá část dotazníku měla ukázat míru účinnosti víry na pomoci. Převážná většina respondentů uvedla, že jim víra „alespoň trochu pomohla“, více než polovina se přiklonila k možnosti „výrazně mi to pomohlo“. Poslední část měla rozhodnout, zda mají pacienti víru intrinsickou, či extrinsickou. U mladších pacientů se polovina zařadila do skupiny intrinsické víry, stejně tak jako v první otázce, u starších pacientů to byl počet větší: jedna třetina. Další bod, jenž výzkum ukázal, bylo, že starší respondenti, ti, co více věří v Boha, mají větší kontrolu nad svým vlastním životem než ti, co patří do skupiny extrinsické. Pargament se dále dotazoval „Jak“ víra pomohla

---

<sup>63</sup> Srov. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie téměř pro každého*. s. 260.

<sup>64</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. s.158-160.

<sup>65</sup> Srov. Tamtéž, s. 158-160.

pacientům zvládnout obtíže způsobené nemocí. Většina respondentů se shodla na tom, že pozitivum, které víra dává, spočívá v určitém nadhledu nad věcí, nad tíživou situací člověka, kterého jinak není schopen.<sup>66</sup>

I samotná víra a sociální nauka církve klade na zdraví jako jednu z nejvyšších hodnot člověk důraz. V mnohých dokumentech se cituje Bible v okamžiku, kdy je zdůrazněno, že je člověk povinen napodobovat Boha nejen v pokračování ve stvoření, ale i v odpočinku.<sup>67</sup>

## 2.3 Coping

Ne všichni lidé (bez ohledu na jejich okolí) reagují na stres stejně. Již jsme zmínili vliv víry, jakožto osobní, ale také zároveň společenský vlivný prvek zvládnání stresu. Každý člověk je jedinečný, proto disponuje odlišnými schopnostmi a vlohami zvládat stres.

Samotný pojem zvládnání, anglicky coping, pochází z řeckého „*kolaphus*“, což znamená ránu, kterou dal protivník v boxu. Ránu dává ten, kdo se do těžké, stresové situace dostal a směřuji ji k tomu, co situaci vyvolává, ke stresoru. Pojmenování procesu zvládnání se v literatuře různí: například moderování stresu, stress management. My se dále budeme zabývat zvládnáním pod pojmem „coping“. Coping je proces řízení faktorů, které člověk hodnotí jako ohrožující jeho zdroje. Takto zvládnání prvně definoval Richard Lazarus. V knize Křivohlavého se tedy dočteme, že coping se děje pomocí rozdílných faktorů, jako je již zmíněná osobnost člověka, styly a strategie zvládnání, dále může člověk využívat externí zdroje. Z tohoto důvodu je proces copingu ve své podstatě velmi dynamický.<sup>68</sup> Tyto copingové strategie probíhají na vědomé úrovni, oproti reakcím jako jsou ego-obranné mechanismy, které jsou řízeny z nevědomí. Freud definoval pět důležitých vlastností ego-obranných mechanismů. Jedním z nich je výše uvedený původ v nevědomí, dále jsou hlavními prostředky na obranu před nezvládnutelnými instinkty a afekty, mohou být adaptativní stejně tak jako patologické, jednotlivé mechanismy jsou k sobě navzájem diskrétní. Jako poslední znak uvedl Freud dynamičnost a reversibilitu ego-obranných mechanismů.<sup>69</sup>

---

<sup>66</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. s.158-160.

<sup>67</sup> Srov. KATOLICKÁ CÍRKEV, PAPEŽSKÁ RADA PRO SPRÁVEDLNOST A MÍR. *Kompendium sociální nauky církve*. s. 190., srov. JAN PAVEL II., *O lidské práci - Laborem exercens*. s. 60.

<sup>68</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. s. 69-70.

<sup>69</sup> Srov. VAILLANT, G. E. *Ego mechanisms of defense: A Guide for Clinicians and Researchers*. s. 4.

Literatura rozděluje strategie zvládání do tří skupin. Strategie zaměřené na problém, na emoce a dysfunkční strategie. Při zaměření na problém se jedinec snaží aktivně zvládat problém, plánovat jeho řešení, nechává si čas na důkladné promyšlení problému a možností jeho řešení. Strategie zaměřené na emoce naproti tomu hledají emocionální oporu, snaží se o akceptaci či popření problému, dále sem patří odkaz na víru, přiklonění se k něčemu nadpřirozenému. Dysfunkční strategie již svým názvem evokují, že jde o nefunkční zvládání problému ať už pomocí alkoholu a drog, či zaměření svého chování pouze na emocionální projevy.<sup>70</sup> Výrost pojmenovává dysfunkční strategii jako únikovou. Člověk se řešení problému vyhne.<sup>71</sup>

Na zvládání stresové situace má vliv vedle vrozených dispozic také učení, zejména sociální učení. Přizpůsobení a adaptace stresujícímu problému není lehké, proto je důležitá pomoc okolí i odborníků.<sup>72</sup> Křivohlavý ve své knize uvádí osobnostní aspekty ovlivňující způsob a míru zvládání stresu.<sup>73</sup>

Julian Rotter podle výsledků ze svého výzkumu z roku 1966 zveřejnil dvě hlavní skupiny lidí, co se týče přístupu ke stresu. Jedni vycházejí z vlastní iniciativy, druhí se spoléhají na nějaký zásah zvenčí, jako například osud nebo naději, že se problém vyřeší sám. Jde o vyjádření vlastní autonomie, odkud pochází, zda má člověk pocit vlivu na své okolí, dvě skupiny by se tedy daly nazvat jako internalisté a externalisté. Na základě tohoto rozlišení vedli odborníci výzkum v domově pro seniory. Rozdělili obyvatele do dvou skupin - kde jedna měla vlastní autonomii v činnostech a v druhé rozhodoval personál domova. Výzkumy jasně prokázaly, že lépe na tom byla první skupina, z čehož vyplývá, že „*míra svobody je přímo -úměrná zdravotnímu stavu*“.<sup>74</sup>

Dalšími studii se zjistilo, že lidé charakterističtí svou odhodlaností a nezlomností vyřešit problém, zvládají obecně životní těžkosti lépe než ti, co jim podřizují. Význam těchto studií se shoduje: „*nedat se a bojovat s těžkostí*“, názvy se však v literatuře liší. V česky psaných odborných knihách se používá pojem „*nezdolnost*“. K němu se připojuje přívlastek týkající se druhu pojetí nezdolnosti (resilience, koherence, self-efficacy).<sup>75</sup>

---

<sup>70</sup> Srov. MLČÁK, Z. *Psychologie zdraví a nemoci*. s. 34-35.

<sup>71</sup> Srov. VÝROST, J. *Aplikovaná sociální psychologie II*. s. 195-196.

<sup>72</sup> Srov. ZACHAROVÁ, E., HERMANOVÁ, M., ŠRÁMKOVÁ, J. *Zdravotnická psychologie: teorie a praktická cvičení*. s. 59-61.

<sup>73</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. s.69.

<sup>74</sup> Srov. Tamtéž, s. 70-71.

<sup>75</sup> Srov. Tamtéž, s. 71.

### 2.3.1 Koncept resilience

Samotný pojem resilience pochází z latinského *salire* což znamená skákat, přidáním předpony *re* se význam slova změnil na obnovený útok. Do psychologie zavedla tento termín Emma Wernerová na základě studií dětí na jednom z ostrovů havajského souostroví.<sup>76</sup> Zkoumala děti, z nichž jedna třetina pocházela z velmi špatných podmínek, z chudých nebo rozvedených rodin, děti zanedbávané, zneužívané. Dvě třetiny měly dle předpokladů v pubescenci problémy jak se školou, tak se zákonem. Jedné třetiny se však tento vývoj nijak negativně nedotkl. V dospělosti se jednalo o „spořádané“ občany, jež mají zaměstnání, rodinu a nežijí v rozporu s trestním zákonem. Tyto děti nazývala Emmy Wernerová resilientními. Disponují určitými ochrannými faktory, jež je ochránily před nepříznivými následky svého dětství. Mezi takové faktory Wernerová řadila stabilní vztah k nějaké osobě (pokud to nemůže být rodič, dítě si zvolí například prarodiče, souseda či učitele). Tento vztah dává dítěti pocit vlastní hodnoty, ukazuje mu jak konstruktivně řešit problémy, dítě osobu přebírá jako sociální model. Jako další faktor uvádí psychologka nutnost povinnosti a odpovědnosti v útlém věku dítěte (např.: práce ve škole). Krom těchto vnějších, externích ochranných faktorů resilience uvádí Wernerová ještě interní faktory a znaky osobnosti jako schopnost navazovat kontakty, nenechat se vyvést z míry, talent, čímž si získávali respekt u vrstevníků. V neposlední řadě intelekt, zdravé sebevědomí.<sup>77</sup>

Křivohlavý ve své knize Psychologie zdraví uvádí další ochranné faktory resilience, jako hobby v dětství, jež jim činilo radost. Dále Křivohlavý vyzdvihuje body, jako jsou například ne příliš vysoké IQ těchto dětí a náboženskou náklonnost osob blízkých osob dětí, jako jejich sociálních modelů. V neposlední řadě zdůrazňuje pohlavní korelaci sociálních modelů - dívky si musely najít ženský sociální model a chlapci naopak. Další studie ukázaly, že pokud je jedinec resilientní v určité oblasti, není jasně dané, že bude resilientní i v oblastech ostatních.<sup>78</sup>

### 2.3.2 Koncept koherence

Koncept definovaný Aaronem Antonovským na základě výzkumu prováděném na Židech, jež zažili ustavičné pronásledování a vyvražďování komunistickým režimem.

---

<sup>76</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. s.71.

<sup>77</sup> Srov. HORÁKOVÁ HOSKOVCOVÁ, S., SUCHOCHLEBOVÁ RYNTOVÁ, L. *Výchova k psychické odolnosti dítěte: silní pro život*. s. 19-21.

<sup>78</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. s.72-74.

Antonovsky se zabýval studiem toho, co jim napomohlo pro mnohé lidi nepředstavitelné utrpení přežít. Výsledkem výzkumu byla charakteristika osobnosti, kterou nazval koherence = smysl pro integritu, soudržnost. Antonovsky nerozuměl pod tímto pojmem pouze pospolitost sociální, ve skupině lidí, ale také vnitřní soudržnost člověka. Jedinec, jenž se vyznačuje koherencí jak sociální tak osobností, dokáže vzdorovat těžkým životním událostem lépe, než člověk, který takovou soudržnost nevykazuje.

Přesněji definuje Antonovsky koherenci pomocí tří dimenzí: srozumitelnost situace, smysluplnost boje a zvládnutelnost úkolu. Všechny tři dimenze v sobě zahrnují jak pozitivní tak negativní extrémy. Srozumitelností míní chápání světa i sebe sama jako logicky pochopitelné. Za kladný pól zde považuje celkový přehled ve světě, jež dává člověku nadhled a schopnost objektivně posoudit situaci. Naproti tomu chaotický pohled na svět, jež člověku nedává rozumné vysvětlení a člověk se tak ztrácí ve své vlastní slabosti. V druhé dimenzi člověk rozlišuje, zda je ve smysluplné či nesmysluplné situaci. V pozitivním pólu je člověk přesvědčen, že daná situace, boj, má určitý smysl, pak tedy vykazuje snahu a energii na vyřešení problému. Očekává uznání od druhých, těší se, že zapojí svoji kreativitu. V opačném pólu se problém pro člověka stává nesmysluplným, člověk nemá žádnou snahu angažovat se na řešení problému. Většinou to vyústí až ve vyhýbání se jakémukoli sociálnímu kontaktu. Co se zvládnutelnosti úkolu týče, jde o vnímání možností, jež má jedinec k dispozici k vlastnímu zvládnutí problémové situace. Kladná stránka: člověk má podvědomí o možnostech, jimiž může s pomocí okolí problém zvládnout. Negativní stránka: zde je podvědomí možností velice nízké, nižší než reálné, proto předem ztrácí šanci na úspěch. Jednoduše to lze vyjádřit tvrzením „já to prostě nezvládnou, my to nezvládneme, je to nad naše síly“.<sup>79</sup>

### **2.3.3 Koncept hardiness**

Hardiness, neboli „osobnostní tvrdosti“ je pojem do psychologie zavedený S. Kobasovou roku 1979. Výzkumem zjistila tři podstatné charakteristiky zásadně ulehčující zvládnání těžké životní stresové situace. Vlastní pocit řídit a kontrolovat svůj život (control), druhá charakteristika se týkala oddanosti, jež vyjadřuje míru identifikace jedince se svými činnostmi (commitment). Posledním znakem je výzva, jedinec tedy chápe stresovou situaci jako apel k boji (challenge).

---

<sup>79</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. s.72-74.



Těmito a podobnými výzkumy se zabývali i čeští odborníci jako například Šolcová a Kezva (1996). Na druhou stranu se koncept hardiness jako jediný podrobil vysoké negativní kritice C. S Funka (1992), který zjistil zápornou korelaci dat o hardiness a neuroticismu.<sup>80</sup>

#### **2.3.4 Self-efficacy**

Autorem konceptu self-efficacy (sebe-efektivnost) je americký psycholog a profesor A. Bandura. Sám Bandura koncept definoval jako vědomou důvěru v sebe sama, ve vlastní dovednosti a schopnosti, jež jsou zapotřebí k dosažení cíle a které musí být efektivně řízeny. Nestačí tedy pouze dovednosti vlastnit, ale nezbytným aspektem je umět je korigovat a věřit v jejich uplatnění.<sup>81</sup> Termín self-efficacy je do českého jazyka překládán různě, proto se v literatuře uvádí většinou anglický originál. Míra self-efficacy určuje míru motivace k řešení problému či odrazení od řešení tíživé situace. Stejně tak jako self-efficacy ovlivňuje míru zapojení se do řešení, tak zvládnutí/nezvládnutí problémové situace ovlivňuje zpětně self-efficacy. Na míru představy vlastní účinnosti působí také okolí jedince, jeho reakce.<sup>82</sup>

#### **2.3.5 Další osobnostní aspekty**

Optimismus je další významný činitel ve zvládnání obtížných situací. Výzkumy ukázaly, že optimističtí lidé zvládají úkoly snadněji než-li pesimističtí. Jak již bylo výše řečeno, vliv má také víra, smysl života, či kladné sebehodnocení a sebedůvěra. Svědomitost napomáhá zvládat situace, naproti tomu časté úzkostné nálady podporují stres. Další odborníci (Grossarth-Maticek a Eysenck) rozlišovali typy lidí podle osobnosti. Například Typ A - lidé pracující agresivně ve stresu. Lidé typu A mají zvýšené riziko onemocnění kardiovaskulárních onemocnění. Lidé s protikladnými sklony se řadí do Typu B.<sup>83</sup>

#### **2.3.6 Syndrom pomocníka**

Jak syndrom pomocníka zapadá do této kapitoly? Výše jsme mluvili o různých zkušenostech z dětství, a jak ovlivňují chování a jednání lidí v dospělosti. Tento

---

<sup>80</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. s.74-75.

<sup>81</sup> Srov. VÝROST, J. *Sociální psychologie*. s. 57-58

<sup>82</sup> Srov. VÝROST, J. *Aplikovaná sociální psychologie II*. s. 96-97.

<sup>83</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. s. 76-82.

syndrom má také základy v dětství, je velmi často spojován s faktem, že lidé jím trpící měli obtížné dětství a pociťovali nezájem ze strany rodičů. Tyto děti pak v dospělosti buď páchají kriminalitu, nebo se stanou příliš sociálními, z čehož plyne syndrom pomocníka.<sup>84</sup>

Syndrom pomocníka se začal zkoumat zhruba před třiceti lety. Syndrom, jako souběh znaků tvořících obraz chorobného procesu, se vyznačuje přílišným lpěním na nevědomých obranných mechanismech, toto lpění může být zdrojem emotivních problémů v pomáhajících profesích. Lidé trpící syndromem pomocníka nenabízejí, nýbrž přímo vnucují svou pomoc. Ta se jeví jako výhrůžka, pod kterou se skrývá prosazení moci. Nejen z tohoto důvodu existují v dnešní době etické kodexy sociálních pracovníků, které mimo jiné usměrňují moc získanou kompetencemi.<sup>85</sup>

Syndrom pomocníka se vyznačuje šesti prožitými či prožívanými oblastmi: odmítnuté dítě, ztotožnění s ideálem nadjá, které je zde nezdravě vytvořeno a vzhledem k nevědomému působení tohoto „svědomí“, mohou být lidé přísnější, než sami prožívají, tito lidé nejsou schopni pochopit a vyjádřit vlastní emoce, pokud je porušen rozdíl já a nadjá dochází k vzniku manického stavu, který je využíván jako obrana, dokázání si vlastní velkoleposti, lidé se syndromem pomocníka se vyhýbají reciprocitě, místo vzájemnosti tedy spoléhají na budoucnost vztahu, který bude konečně bez asymetrie. Další charakteristika se týká narcistické potřeby, která do pomáhajících profesí vkládá rys fanatičnosti. Dalším znakem je přítomnost agrese, agrese nepřímé, která pochází z dětství.<sup>86</sup>

Nyní bych přešla od osobnostních rysů a charakteristik předpokládající či odbourávající stres k jednomu z možných stresorů. Odborní autoři se shodují na tom, že značný vliv má stres v práci, v zaměstnání. Má diplomová práce se zabývá právě stresem způsobeným určitou profesí a to profesí z oblasti pomáhající, profesí sociálního pracovníka. V následující kapitole se proto zaměřím na tuto problematiku s ohledem na zmíněnou profesi.

---

<sup>84</sup> Srov. SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. s. 31.

<sup>85</sup> Srov. Tamtéž, s. 11-15.

<sup>86</sup> Srov. Tamtéž, s. 31-50.

## 2.4 Stres na pracovišti

Stresovou situaci v pracovním procesu mohou u člověka vyvolávat nedobré pracovní podmínky. Tyto pak mohou mít a zpravidla mají stěžejní vliv na pracovní výkon a na kvalitu odvedené práce. Potažmo mohou ovlivnit i pracovníkův soukromý život. Pracovní nespokojenost může dojít k extrémním koncům, jakými jsou například vznik onemocnění fyzického či psychického.<sup>87</sup> Extrémní příklad vidíme v Číně, kde podle internetu dochází k situacím, kdy je na pracovníka vytvářen tak silný tlak hrozby ztráty zaměstnání, že mnohdy lidé nápor nevydrží a páchají sebevraždy.<sup>88</sup> Míra pracovního stresu samozřejmě souvisí s individuálními schopnostmi a zkušenostmi jedince, s jeho temperamentem a charakterovými znaky.

Problematikou pracovního stresu se podrobně zabývali C. L. Cooper a J. Marshallová. Vyhodnotili množství různých pramenů, které způsobují stres a zátěž. Tyto stresory se dostávají do interakce s individualitami a výsledkem může být psychosomatický problém. Podle uvedených odborníků se jedná o následující pracovní stresory.<sup>89</sup>

- Náplň a podmínky práce - turnusové směny, náročnost práce, obsah práce
- Role pracovníka - kompetence, odpovědnost, pracovní zařazení
- Vztahy mezi pracovníky - konflikty, mobbing, nesounáležitost, špatná komunikace
- Kariérní vzestup - nedostupnost vyšších postů, protekcionismus, nedostatečné ohodnocení, neperspektiva
- Organizace pracoviště - přílišná byrokracie, omezená samostatnost, nepřiměřená kontrola, nemožnost rozhodování, nesmyslnost práce, nedocení<sup>90</sup>

Křivohlavý ve své knize uvádí výsledky různých výzkumů, které vystihuje tvrzení, že pracovní stres je způsoben spojením nepřiměřených požadavků s nemožností řídit pracovní činnosti. Když se člověk zamyslí, toto tvrzení je možné nalézt v praxi.

---

<sup>87</sup> Srov. MLČÁK, Z. Psychologie zdraví a nemoci. s. 29.

<sup>88</sup> Srov. LIDOVKY.CZ. Už desátá sebevražda. Co se v čínských továrnách Foxconnu vlastně děje. [online] © 2012, poslední aktualizace 25. 5. 2010, [cit. 2012-03-19]. Dostupné na WWW: <[http://byznys.lidovky.cz/uz-desata-sebevrazda-co-se-v-cinskych-tovarnach-foxconnu-vlastne-deje-1kg-firmy-trhy.asp?c=A100526\\_094648\\_firmy-trhy\\_nev](http://byznys.lidovky.cz/uz-desata-sebevrazda-co-se-v-cinskych-tovarnach-foxconnu-vlastne-deje-1kg-firmy-trhy.asp?c=A100526_094648_firmy-trhy_nev)>.

<sup>89</sup> Srov. MLČÁK, Z. Psychologie zdraví a nemoci. s. 30-31.

<sup>90</sup> Srov. Tamtéž.

Podnikatel, který je sám sobě i své práci pánem, pracuje mnohdy mnohem déle, než zaměstnanec. A přesto délka pracovní doby pro něj není zpravidla stresujícím faktorem právě z toho důvodu, že on je tím, kdo svou činnost řídí. Naproti tomu zaměstnanec může pociťovat stres již z krátkého přesčasu, protože mu byl tento přesčas nařízen vedením a zasahuje do jeho soukromých plánů. Dále se zmiňuje o přetížení v práci, vyznačující se množstvím práce vyšším než je člověk schopen vykonat. Mimo to zdůrazňuje i faktory jako například hluk v zaměstnání.<sup>91</sup>

Tyto pracovní stresory mohou být eliminovány s pomocí supervize jakožto určité psychologické podpory zajištěné ze strany zaměstnavatele.

### 2.4.1 Supervize

Stres zapříčiněný pracovním procesem se v dnešní době snaží redukovat supervize. Supervizor napomáhá sociálním pracovníkům reflektovat svou práci, situace vzniklé komunikací s klienty a podobně. Dále napomáhá nalézat různá nová řešení problémů. Supervize se snaží probudit v sociálních pracovnících pocit uspokojení z práce, zvyšuje kvalitu práce, její efektivitu a v neposlední řadě je prevencí syndromu vyhoření.<sup>92</sup>

Efektivní supervize by měla obsahovat pět důležitých charakteristik. Formální struktura by měla být tvořena tak, aby byla pro supervidované pochopitelná. Supervize by měla být prováděna v pravidelných časových intervalech. Jednotlivé body obsahující konkrétní supervize by měly být v logické návaznosti. Hlavní zaměření by vždy mělo být orientované na případ, ať už konkrétní či obecný. Ostatní funkce supervize (podpůrná, kontrolní, vzdělávací) by měly tento hlavní záměr logicky doplňovat. Poslední důležitým prvkem je zpětné hodnocení supervizora.<sup>93</sup>

---

<sup>91</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. s. 174-179.

<sup>92</sup> Srov. STRÁNKY PRO SUPERVIZORY A SUPERVIDOVANÉ. *Co je supervize*. [online] © 2006, [cit. 2012-03-19]. Dostupné na WWW: <<http://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>>.

<sup>93</sup> Srov. MUNSON, C. *Handbook of Clinical Social Work Supervision*. s. 12-13.

### 3 DŮSLEDKY STRESU

Organismus reaguje na stres jednak okamžitě a také může mít psychopatologické následky. Pak hovoříme o důsledcích stresu. Stres sám o sobě vyvolá v jedinci nepříjemný pocit. Tyto pocity se týkají únavy jak fyzické, tak psychické. Tato únava může přejít v chronickou. V první fázi se zpravidla jedná pouze o neschopnost plnění zadaných úkolů v plné míře. Nejedná se o viditelnou, ale spíše pocitovou fázi, která postupně přechází k viditelnému problému. Činnost, jež člověka dříve nezatěžovala, mu nyní činí značné problémy. Člověk zpočátku kompenzuje práceneschopnosti svou vůlí, která s prohlubováním únavy ztrácí. Dalším projevem stresu je porucha spánku, která může vyústit v nespavost. Vytrácení pozornosti a omezená paměť jsou také znaky únavy a stresu v práci.<sup>94</sup> Obecně se důsledky stresu kategorizují do čtyř skupin.

- Příznaky, poruchy behaviorální
- Příznaky psychosomatické
- Příznaky psychologické - posttraumatické poruchy, burnout, deprese
- Příznaky, nemoci somatické<sup>95</sup>

#### 3.1 Behaviorální příznaky

Vznik behaviorálních poruch souvisí s přijetím škodlivých vzorců chování ve stresové situaci. Děje se tak z důvodu oklamání emocí vyvolaných situací. Nedostatek času na stravování v práci naučí člověka nesnídat, obědovat ve stoje a způsobit si tak zažívací problémy. Pro utlumení vzteku a jiných negativních pocitů často lidé sahají po cigaretě, alkoholu či lécích na spaní. Za nebezpečné se považuje i nepřetržité přepracování, kdy se zapomíná na nutnou relaxaci, člověk prací tak vytěsňuje nežádoucí myšlenky.<sup>96</sup>

---

<sup>94</sup> Srov. MLČÁK, Z. *Psychologie zdraví a nemoci*. s. 36.

<sup>95</sup> Srov. Tamtéž, s. 37.

<sup>96</sup> Srov. HEWSTONE, M., STROEBE, W. *Sociální psychologie*. s. 604.

## 3.2 Psychosomatické příznaky

Stres může způsobit přímo tělesné změny organismu, jež narušují zdraví jedince. Uvolňování stresových hormonů stimuluje kardiovaskulární aktivitu a lidé tak mohou trpět vysokým krevním tlakem. Dále, jak již bylo řečeno má stres negativní dopad na imunitní systém člověka.<sup>97</sup> Je však těžké odlišit, která stránka stresu je právě ta, která negativně ovlivňuje náš imunitní systém. Na toto téma provedl Flashner roku 1989 pokus s krysami. Snažil se zjistit, rozdílnost vlivů fyzické námahy a psychologického stresu.<sup>98</sup>

Psychosomatické vlastně znamená, že se psychický stav vyústí v somatický problém. Jednou z oblastí, kde se psychosomatické potíže mohou objevit, jsou zažívací problémy. Jde například o poruchy trávení nebo vředová onemocnění. Další oblastí jsou onemocnění týkající se nervového systému, jako jsou poruchy spánku či bolesti hlavy.

Potíže endokrinního systému zpravidla nejsou psychosomatickými onemocněními, ale jsou zde určité nemoci, kde je vliv patrný. Nejznámější a nejvíce vyskytující se je diabetes mellitus. Konkrétně u cukrovky typu dvě může být stres činitelem vyvolávajícím nežádoucí stav. Jako psychosomatické potíže mohou vzniknout i poruchy příjmu potravy, dýchací onemocnění, poruchy menstruačního cyklu či sexuálního chování. V neposlední řadě se jedná o nemoci kůže a nádorová onemocnění vyvolaná stresem vzniklá díky snížené autoimunitě.<sup>99</sup>

## 3.3 Psychologické příznaky

Oblast psychologických příznaků zahrnuje poruchy přizpůsobení, krátké reaktivní psychózy či neurotické poruchy a velmi rozšířené a probírané posttraumatické poruchy.<sup>100</sup>

### 3.3.1 Posttraumatické poruchy

Ve většině případů se se stresem dokážeme vypořádat sami. Napomůže tomu nejen čas, strategie copingu, okolí. Tyto posttraumatické jevy jsou hlavním činitelem pro přežití dané situace. Co se děje ve chvíli, kdy negativní příznaky neustupují, ale přetrvávají po

---

<sup>97</sup> Srov. HEWSTONE, M., STROEBE, W. *Sociální psychologie*. s. 603.

<sup>98</sup> Srov. FALEIDE, A. O., a kol. *Vliv psychiky na zdraví: soudobá psychosomatika*. s. 51-52.

<sup>99</sup> Srov. BARTUŇKOVÁ, S. *Stres a jeho mechanismy*. s. 98-110.

<sup>100</sup> Srov. MLČÁK, Z. *Psychologie zdraví a nemoci*. s. 37.

velice dlouhou dobu? Posttraumatické jevy tak zvolna přecházejí v posttraumatické poruchy. Těmi se stávají ve chvíli, kdy jde jedinec pro radu k odborníkovi (psychiatr, psycholog) a ten diagnostikuje některou z posttraumatických poruch. Jedná se o akutní stresovou poruchu, posttraumatickou stresovou poruchu a přetrvávající změny po katastrofě.<sup>101</sup>

- **Akutní reakce na stres**

Mezinárodní klasifikace nemocí a Diagnostický a statistický manuál mentálních poruch definují nemoci poněkud rozdílně, podstatné znaky nalézají v obou dokumentech shody. Akutní reakce na stres je přechodná porucha, která se objevuje hodinu až čtyři týdny po stresové události a vyznačuje se buď značným strnutím, které odeznívá za několik hodin či dnů, nebo únikovou reakcí. Pacient si reakce nemusí pamatovat. Důležitým znakem je disociace. Jedná se o poruchu, nad kterou je mnoho otázek a kritiky.<sup>102</sup>

- **Posttraumatická stresová porucha**

Porucha vzniká několik týdnů, měsíců po traumatické události. Symptomy lze stručně shrnout do následujícího výčtu: pocity úzkosti a otupělosti, stranění se od lidí, poruchy spánku (ve snech se stále vracejí traumatické zážitky), nesoustředěnost.<sup>103</sup> Mezinárodní klasifikace nemocí ji definuje jako opožděnou reakci na stres či katastrofickou událost. Nevylučuje ani suicidální myšlenky a zdůrazňuje „flashbacky“ (neustálé vtíravé vzpomínky na tragédii).<sup>104</sup> Ačkoli se jedinec těmto flashbackům snaží vyhýbat, v jeho životě je nespočet možností a situací, jež negativní myšlenku vyvolají, jedná se o tzv. spouštěče.<sup>105</sup> Průběh poruchy je nestálý, většinou odezní sám. U minima pacientů se průběh stává chronickým a trvá třeba i několik let. V tomto případě mluvíme o trvalé změně osobnosti.<sup>106</sup>

- **Přetrvávající změny osobnosti**

Mezinárodní klasifikace nemocí definovala tuto poruchu ve své desáté revizi jako poruchu vyskytující se u dospělého jedince způsobenou traumatizující stresovou událostí, nikoli poškozením mozku. Symptomy jako nepřátelský postoj ke světu,

---

<sup>101</sup> Srov. BAŠTECKÁ, B., a kol. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. s. 46-47.

<sup>102</sup> Tamtéž, s. 47-48.

<sup>103</sup> Srov. HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. s. 431-432

<sup>104</sup> Srov. ÚSTAV ZDRAVOTNICKÝCH INFORMACÍ A STATISTIKY ČR. *Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů: 10. Revize*. [online] © 2010, posl. aktualizace 1. 1. 2012, [cit. 2012-03-19]. Dostupné na WWW: <<http://www.uzis.cz/cz/mkn/index.html>>. F43

<sup>105</sup> Srov. BARTŮŇKOVÁ, S. *Stres a jeho mechanismy*. s. 96-97.

<sup>106</sup> Srov. ÚSTAV ZDRAVOTNICKÝCH INFORMACÍ A STATISTIKY ČR. *Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů: 10. Revize*. [online] © 2010, posl. aktualizace 1. 1. 2012, [cit. 2012-03-19]. Dostupné na WWW: <<http://www.uzis.cz/cz/mkn/index.html>>. F43

společenská zdrženlivost, pocity beznaděje a prázdnoty, strach z marginalizace, se musí objevovat u člověka minimálně po dobu dvou let, aby tato porucha mohla být diagnostikována.<sup>107</sup>

### **3.3.2 Burnout**

Specifický negativním důsledkem stresu je tzv. burnout - syndrom vyhoření, týkající se lidí, jež se pohybují v sociální oblasti. Vzhledem k tomu, že je člověk bytost společenská, může se týkat každého. Definice od předních psychologů zabývajících se burnout vystihuje podstatu. A. Pines a E. Aronson uvedli burnout jako subjektivně prožívaný stav člověka vyčerpání (fyzického, emocionálního, mentálního), jež je způsobeno dlouhodobým setrváváním v mimořádně emocionálně náročné situaci. Vyznačuje se příznaky jako je tělesné zhroucení, pocity beznaděje, ztráta iluzí, záporné postoje k práci a nakonec i k životu samotnému. Lidé nadšení do své práce zaznamenávají nejvyšší formy burnout. Mají pocit, že jejich zaměstnání je jakési povolání „shora“ a příznaky burnout se objeví se zjištěním vlastního selhání. Mají pak pocit bezúčelného života. Základ má tedy burnout v zakořeněném lidsky bytostném pocitu potřeby smyslu života, jež zde člověk spatřuje právě ve své práci. Na druhé straně se poukazuje na pozitivní stránky zvládnutého syndromu vyhoření, který může napomoci osobnostnímu růstu jedince.<sup>108</sup>

#### **3.3.2.1 Obory náchylné na syndrom vyhoření**

Obory, kde je na denním pořádku osobní styk s lidmi. Jedná se o obory jako je zdravotnictví, školství, hospodářství a administrativa, neprofesní obor jako je rodina a v neposlední řadě obory sociální péče a sociálních služeb. Zde jde o styk sociálních pracovníků s lidmi, kteří se ocitají v tíživé životní situaci. Výsledky dotazníku sestaveného Christinou Maslachovou uvedly, že lidé pracující v sociální oblasti jsou v 10-23% postižení syndromem vyhoření. Výše uvedené obory se mohou vyznačovat negativními rysy, dlouhotrvající neúspěšné jednání s nimi, přetrvávající pracovní přetížení způsobené nedostatkem zaměstnanců, času či prostředků, přílišné dodržování pravidel. Další příčiny mohou být nedostatek ocenění, úcty, odpočinku, nadměrné

---

<sup>107</sup> Srov. ÚSTAV ZDRAVOTNICKÝCH INFORMACÍ A STATISTIKY ČR. *Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů: 10. Revize*. [online] © 2010, posl. aktualizace 1. 1. 2012, [cit. 2012-03-19]. Dostupné na WWW: <<http://www.uzis.cz/cz/mkn/index.html>>. F62

<sup>108</sup> Srov. KRIVOHlavý, J. *Jak neztratit nadšení*. s. 10-12.



pomlouvání, rozdíl mezi představami a realitou, oblast, kde lidé více dávají, než dostávají, zaměstnání s nepříznivými podmínkami apod..<sup>109</sup> Když člověk spotřebovává více energie, než je schopen doplnit, může nastat syndrom vyhoření. Krásně vystihuje burnout úryvek z básně Dagmar Greitemeyerové (1993).<sup>110</sup>

### **„Vyhoření**

*Vyhasl - oheň.*

*Myslím na dům,*

*který vyhořel.*

*Zbyly jen prázdné místnosti.*

*Kdo ten oheň rozdmýchal?*

*Kdo jej nestihl uhasit?*

*Cožpak se oheň, jenž*

*měl vyhřát místnosti,*

*obrátil proti domu a spálil jej? “<sup>111</sup>*

### **3.3.2.2 Fáze syndromu vyhoření**

Proces burnout se neděje náhle, probíhá ve čtyřech fázích, stupních.

1. Fáze nadšení - sociální pracovník vstupuje do zaměstnání s nadšením a pravou touhou pomáhat lidem, zlepšit jejich životní podmínky, je přesvědčen, že je to v jeho silách.
2. Stadium stagnace - v důsledku byrokracie, nedostatku času a dalších výše zmíněných faktorech utlumujících realizaci pomoci. Postupně se z klientů, kterým chtěl sociální pracovník pomoci, stává obtěžující prvek jeho práce.
3. V třetí fázi přichází frustrace - sociální pracovník je zklamán jak svými výsledky, tak organizací, ve které pracuje, klienty vnímá negativně.
4. Fáze apatie - převládají nepřátelské pohnutky ve vztahu klient sociální pracovník, ten plní pouze striktně dané minimální povinnosti.<sup>112</sup>

---

<sup>109</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. s. 18-19.

<sup>110</sup> Srov. HENNIG, C., KELLER, G. *Antistresový program pro učitele*. s. 11-12.

<sup>111</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>112</sup> Srov. Tamtéž, s. 17-18.

5. Poslední fází je burnout - kdy se člověk dostane do stavu úplného vyčerpání. Zde se objevují znaky jako záporné sebehodnocení i hodnocení klientů, objevují se ego-obranné mechanismy, ztráta zájmu a nadšení pro práci, pocity bezmoci, úzkosti, nervozity. Co se tělesné stránky týče je znakem syndromu vyhoření uskupení symptomů zvýšené unavitelnosti, snížená obranyschopnost, bolesti hlavy, svalů, vysoký krevní tlak, nebo potíže s dýcháním a velice časté potíže se zažíváním.<sup>113</sup>

### 3.3.2.3 Etické aspekty burnout

Etika a zodpovědnost patří bezpochyby k sobě. Tato zodpovědnost se u pomáhajících profesí netýká pouze vztahu sociální pracovník - klient, zaměstnavatel, společnost, ale také sociálního pracovníka ve vztahu k sobě samotnému. Poučující příběh uvádí psychiatr H. S. Sullivan, jehož výsledkem je zjištění, že u sociálního pracovníka, který se nedokáže postarat sám o sebe (zanedbává stravu apod.) nemá klient žádné záruky adekvátní a hodnotné pomoci v tíživé situaci.<sup>114</sup> Etickou vzájemnost vidíme i v Novém Zákoně hned na několika místech. „*Co sám nenávidíš, nikomu nečiň!*“<sup>115</sup> „*Chovejte se k lidem tak, jak chcete, aby se oni chovali k vám.*“<sup>116</sup> Sociální pracovníci, kteří se potýkají se syndromem vyhoření, mohou mít tendenci jednat neeticky, neprofesionálně. Často mohou rozhodovat ve věcech, pro které nemají kompetence. Jiná kategorie jsou etická dilemata, kde je těžké rozhodování i pro profesionály bez známek syndromu vyhoření postupující podle etických norem a pravidel.<sup>117</sup> Aby nebyla moc sociálního pracovníka zneužita, existují etické kodexy, které tuto moc omezují a zamezují jejímu zneužití. Etické kodexy také napomáhají řešit etická dilemata. Nejedná se o „kuchařku“ s přesným návodem na řešení etických dilemat, ale obsahuje cenné rady a body, na které sociální pracovník nesmí (neměl by) při řešení dilematu zapomenout.<sup>118</sup>

---

<sup>113</sup> Srov. HENNIG, C., KELLER, G. *Antistresový program pro učitele*. s. 17-18.

<sup>114</sup> Srov. WEISS, P. a kol. *Etické otázky v psychologii*. s. 72.

<sup>115</sup> *Bible: Písmo sváté Starého a Nového zákona včetně deuterokanonických knih*. 4. přeprac. vyd. Praha : Česká biblická společnost, 1993, Tob 4,15.

<sup>116</sup> *Bible: překlad 21. století*. 2. vyd. Praha: Biblion, 2009, Lk 6,31.

<sup>117</sup> Srov. WEISS, P. a kol. *Etické otázky v psychologii*. s. 240-241.

<sup>118</sup> Srov. NEČASOVÁ, M., Profesní etika. In MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*. s. 41.

### 3.3.3 Deprese jako obecný způsob lidské reakce na nedostatek podpory ze stran svých blízkých a svého okolí

K poznatkům týkajícím se deprese značně přispěl Sigmund Freud, psychoanalytik, který srovnával depresi a žal, z čehož posléze definoval společné znaky: pocity bezmoci a zoufalství a veškerá ztráta zájmu o své blízké, o okolí. Deprese jako porucha nálady má různé druhy podle stupně intenzity od již zmíněných pocitů zoufalství až po manické stavy.<sup>119</sup> Známy zpěvák českého showbusinessu, Petr Muk, trpěl právě jedním z druhů deprese a to maniodepresivní psychózou. Byl pod neustálým dohledem psychiatra a musel brát léky. Ty se mu ve spojení s depresivním stavem staly osudnými 24. května 2010, kdy se jimi předávkoval a zemřel.<sup>120</sup>

Ačkoliv vrozeným dispozicím neutečeme, můžeme alespoň se stresem bojovat formou prevence. Tímto se zabývá práce v samostatné kapitole duševní hygieny, kde jsou vyzdviženy podstatné a nejznámější „triky“ proti stresu.

---

<sup>119</sup> Srov. MacLANEROVÁ, L. *Depresie*. s. 19-22.

<sup>120</sup> Srov. LIDOVKY.CZ. *Zemřel zpěvák Petr Muk. Našli ho mrtvého v jeho bytě*. © 2012, poslední aktualizace 24. 5. 2010, [cit. 2012-03-10]. Dostupné na WWW: <[http://www.lidovky.cz/zemrel-zpevak-petr-muk-nasli-ho-mrtveho-v-jeho-byte-f8h-/lide.asp?c=A100524\\_114149\\_lide\\_glu](http://www.lidovky.cz/zemrel-zpevak-petr-muk-nasli-ho-mrtveho-v-jeho-byte-f8h-/lide.asp?c=A100524_114149_lide_glu)>.

## 4 PSYCHOHYGIENA

Vzhledem k tomu, že je diplomová práce zaměřena na stres způsobený zaměstnáním, uvádí poučky prevence pracovního stresu. Jistě každý dokáže vymyslet a nadhodit mnoho témat zklidňujících a odbourávajících stres vyplývající z pracovních povinností. Nyní jsou uvedeny některé z nich. V práci člověk řeší mnoho konfliktů, v sociálních profesích také značný počet dilemat a je právě na sociálním pracovníkovi tyto případy vyřešit a rozhodnout, jaký bude postup. V těchto chvílích je důležitá schopnost pracovníka pojmenovat zmíněné problémy a dilemata. Člověk by měl dále umět vymezit priority, nalézt vše pro a proti, z nich následně najít kompromis a zvolit tak tu méně horší cestu. Nápomocná je také schopnost krotit vlastní emoce, nepoužívat extrémní výrazy. V neposlední řadě je jakousi nutností v práci umět si čas dobře rozvrhnout a naplánovat si činnosti na jednotlivé dny či týdny. Po pracovní době je nejlivnější dobrá nálada. Tu člověk získá, když se naučí relaxovat.<sup>121</sup>

### 4.1 Relaxace a její druhy

*„Relaxace je jedním z jednoduchých a přirozených způsobů, jak zvládat stres.“*  
Relaxace jako jeden z hlavních impulzů odbourání stresu působí pozitivně nejen na samotného jedince, ale potažmo i na jeho okolí. Je to stav fyzického, psychického i mentálního uvolnění organismu, kdy nastupuje pocit klidu, vnitřní rovnováhy a ticha.<sup>122</sup>

Literatura uvádí dva druhy relaxace a to spontánní a diferencovanou. Spontánní relaxací se rozumí samovolné odpočívání či spánek, dochází k nim bez samotného zaměření na ně. Naproti tomu záměrná relaxace je vyvolána naší vůlí a tak je možné použít některé relaxační techniky i v zaměstnání.<sup>123</sup>

---

<sup>121</sup> Srov. BARTŮŇKOVÁ, S. *Stres a jeho mechanismy*. s. 111 - 113.

<sup>122</sup> Srov. PRÁŠKO, J., VYSKOČILOVÁ, J., PRAŠKOVÁ, J. *Úzkost a obavy: jak je překonat*. s. 127.

<sup>123</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu*. 34-35.

## 4.2 Techniky využitelné v pracovní době

Tak například dýchání, bez kterého by člověk nebyl živ, se děje samozřejmě samovolně, ale pokud se na něj zaměříme, můžeme ho ovládat vlastní vůlí. Sledování dechu nám napomůže zklidnit tělo i mysl.<sup>124</sup>

Další technikou, která nám napomáhá předejít stresu je svalové uvolňování. Nejsnadnější a nejnámější forma této relaxace spočívá v střídání napínání a uvolňování skupiny svalů, na které se zaměříme. Dnešní doba počítačů a byrokracie způsobuje nutnost sedavých zaměstnání, nevyjímaje profesi sociálního pracovníka. Ale i zde můžeme provádět tuto formu relaxace, například se specializovat na špičky u nohou a střídavě je propínat a uvolňovat. Opětovné opakování tohoto cvičení a případné přidání autosugestivního myšlení typu „jsem v klidu“ napomůže tělo a celého člověka opravdu uklidnit.<sup>125</sup>

Technika, kterou jistě používáme všichni, aniž bychom o ní nějak výrazně přemýšleli, je tzv. ventilace emocí. Ve chvíli, kdy na pracovišti nastane nepříjemná událost, napomůže přítomnost spolupracovníků. Samotnou ventilací se míní uvolnění napětí například tím, že se vypovídáme kolegovi. To je asi nejčastější forma ventilace, ale mnoho lidí, hlavně asi introverti preferují psaní, například deníčku.<sup>126</sup>

Výše uvedené formy relaxace nemusí člověk studovat, či učit se je. Následující příklad relaxační metody je zapotřebí nacvičit, aby člověk dosáhl požadovaného výsledku, nicméně lze provést v sedu, tedy nebrání v použití na pracovišti. Uvádím zde stručně autogenní trénink definovaný profesorem J. H. Schultzem roku 1969, dnes hojně využívaný při práci s distresem. Ten se zaměřil na svalové uvolnění ve spojení s uklidňujícím autosugestivním myšlením, k tomu se člověk snaží koncentrovat myšlení na neutrální emoce a zaměří se na pravidelné dýchání. Jedná se o šest fází cvičení zahrnujících části lidského těla. Cvičení spočívá v tom, že se člověk postupně koncentruje nejprve na uvolňování končetin, poté zaměření na pravidelný dech, tlukot srdce, teplo v břiše a nakonec na chladnou hlavu.<sup>127</sup> Důležité je také bezeslovné vyjádření formulí, které si člověk může v duchu opakovat, nebo si je pouze představit.

---

<sup>124</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Sestra a stres*. 35-36.

<sup>125</sup> Srov. Tamtéž, s. 36.

<sup>126</sup> Srov. Tamtéž, s. 36-37.

<sup>127</sup> Srov. Tamtéž, s. 38-42.

Kvalitní výsledky se dostaví ve chvíli, kdy se z tréninku stává zvyk a člověk nemusí o jednotlivých krocích již přemýšlet.<sup>128</sup>

### 4.3 Volnočasové aktivity

Samozřejmě metody výše uvedené mohou lidé praktikovat i ve svém volném čase. Nicméně lidé upřednostňují ve svém volnu většinou příjemnější možnosti. Nejznámější a nejpoužívanější metodou relaxace diferencovaného druhu je vycházka. Konkrétně procházka na čerstvém vzduchu v lese či parku a v tichém prostředí dokáže zázraky.<sup>129</sup>

Metoda, která vyžaduje zpravidla několik desítek minut a také nácvik. Slouží k vypuzení momentálních konfliktních myšlenek z vědomí. Někomu vyhovují podmínky jako ztlumené světlo, vypnutá či zklidňující muzika, někdy i vůně či výtvarné umění. Cílem je vyprázdnění mysli.<sup>130</sup>

Každý si dokáže představit nespočet možností relaxování. Každému padne něco jiného, na každého platí jiný způsob relaxace. Někdo preferuje aktivní odpočinek, jiný sáhne po knize. Každý má své hobby. Samozřejmě je zde celá škála odpočinkových aktivit, které jsou tak říkajíc platné skoro pro všechny, jako je například šálek kávy či teplá vana.

I přes mnoho metod zabraňujících stresu plně propuknout, se mu nedá někdy zabránit, proto je v další části práce uvedeno základní rozlišení měření stresu.

---

<sup>128</sup> Srov. PRÁŠKO, J., VYSKOČILOVÁ, J., PRAŠKOVÁ, J. *Úzkost a obavy*. s. 138-139.

<sup>129</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Sestra a stres*. 35.

<sup>130</sup> Srov. ŠTĚPANÍK, J. *Umění jednat s lidmi 3, Stres, frustrace a konflikty*. s. 79.

## 5 JAK SE STRES MĚŘÍ

Literatura skýtá nespočet různých druhů a metod na zjišťování a měření stresu. Přesné diagnostikování je však velmi obtížné. Autoři se shodují na základním rozdělením měřících metod do čtyř skupin. Jedná se o metody koncentrované na fyziologické změny v organismu, na psychologické změny, vliv obtížných životních událostí a zkoumání každodenních starostí.<sup>131</sup>

### 5.1 Metody zaměřené na fyziologické symptomy stresu

První metoda zkoumá biologické změny v organismu, přesněji řečeno míru katecholaminů v moči, která odpovídá stresovému stavu pacienta (vychází z poznatků Cannona 1932), dále stres signalizující zvýšená míra hormonu adrenokortikotropinu, (řídí dřeň nadledvin) podle amerického fyziologa Ganonga. Dnes se také prakticky využívají poznatky H. Seylema, když měří sekrece kortikosteroidů. Mimo tyto biochemické postupy se měří také tlak, tep nebo dech. Metody zaměřené na fyziologické symptomy stresu se považují za nejpřesnější a nejobektivnější metody zkoumání míry stresu u člověka.<sup>132</sup>

### 5.2 Dotazníky týkající se psychologických změn způsobených stresem

Jedná se o změny v chování, kde dvěma hlavními body v dotazníku jsou míra pozornosti a řešení úkolů. Tato metoda není považována za spolehlivou. Mimo to Světová zdravotnická organizace vydala dotazník, kde se zjišťují emocionální, kognitivní, behaviorální změny u člověka ve stresu.<sup>133</sup>

---

<sup>131</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. s. 179.

<sup>132</sup> Srov. Tamtéž, s. 180.

<sup>133</sup> Srov. Tamtéž, s. 180-182.

### 5.3 Těžké životní události a jejich vliv na stres

Nejznámějšími a prvními badateli v této oblasti byli Holmes a Rahe, američtí psychologové, kteří na základě průzkumů sestavili tabulku ukazující různé stupně obtížných životních událostí od těch nejtěžších (jako například smrt partnera = 100 bodů) až po ty mírné (jako například malé porušení zákona = 11 bodů). Na základě této stupnice byly vytvářeny další dotazníky týkající se schopností člověka překonat tíživou životní situaci. Například se jedná o Stupnici sociálního přizpůsobení, Výzkumný dotazník zrodu psychiatrických obtíží, v neposlední řadě dotazník zaměřený na vysokoškolské studenty.<sup>134</sup>

### 5.4 Koncentrace na každodenní problémy

Poslední skupina metod zjišťování stresu se zabývá každodenními starostmi člověka. Hlavní metoda zavedena Lazarusem se nazývá „Hassles scale“, což v překladu znamená škála každodenních obtíží. Kritika poukazovaná na nedokonalosti dotazníku vedla ke vzniku následujících dvou dotazníků. Za prvé se jedná o Přehled nedávných životních zkušeností (Kohn a Mac Donald, 1992) a za druhé Přehled událostí v životě studentů (Brannon a Feist, 1997).<sup>135</sup>

Prostudováním zmíněné literatury a její podrobnou analýzou se dojde k závěru, že všichni autoři se v základu a podstatě shodují na pohledu na stres. Na základě získaných znalostí, ze kterých jsou vybrány cílené informace potřebné pro výzkum, je možno nyní přistoupit k samotné realizaci tvorby orientačních otázek pro rozhovor a zahájit tak práci a získávání dat v terénu.

---

<sup>134</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. s. 182-183.

<sup>135</sup> Srov. Tamtéž, s. 183.



## 6 VÝZKUM STRESU VE STRAKONICÍCH

### 6.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je zjistit míru stresu způsobeného rolí sociálního pracovníka. Zkoumání má přivést odpověď na otázku týkající se stresu, jeho přítomnosti či nepřítomnosti u zkoumaných objektů. Současně s tím rozpoznat související dopady stresu na psychiku člověka, jako například syndrom vyhoření, posttraumatická stresová porucha či psychosomatická onemocnění.

### 6.2 Druh výzkumu

Pro sběr dat k diplomové práci je použit kvalitativní výzkum. Tento výzkum umožňuje zaměřit se na zkoumaný jev individuálně s každým respondentem. Dále umožňuje tazateli vložit do výzkumu nejen své znalosti, ale také pocity a uplatnit zde schopnost empatie. V neposlední řadě má tazatel možnost vizuálně pozorovat nonverbální komunikaci respondenta při rozhovoru. Výhodou kvalitativního výzkumu je jeho vysoká flexibilita. Uvedené přednosti mě vedly k použití právě kvalitativního výzkumu.

#### 6.2.1 Charakteristika použité metody výzkumu

Jako nejvýhodnější a nejvhodnější pro výše zmiňovaný cíl výzkumu byla zvolena metoda polostrukturovaného rozhovoru, tedy rozhovoru částečně řízeného, určitým způsobem flexibilního, splňujícího všechny atributy potřebné pro důkladné a autentické zjištění skutečnosti. Podstatou takového rozhovoru je sestavení orientačních otázek.<sup>136</sup>

Úspěšnost závisí na důkladné přípravě okruhů otázek souvisejících se zkoumaným jevem. Dalším důležitým aspektem je příprava na vlastní setkání s respondentem a akceptace jeho svobodného rozhodnutí (čas a místo konání, souhlas s použitím nahrávací techniky apod.). Ze strany tazatele je důležité dodržování určitých etických a morálních zásad (především zaručení anonymity, symetričnost komunikace

---

<sup>136</sup> Srov. REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. s. 44-51.

a podobně). Jako tazatel si vždy před zahájením rozhovoru vypnu svůj mobilní telefon. Případné vyrušení by bylo nevhodné a neetické. V neposlední řadě si musí výzkumník připomínat objektivní postoj. Formulaci odpovědi musí přijímat citlivě a ponechat je čistě na respondentovi i když občas informátor podává takové informace, které přímo s výzkumem nesouvisí. Sdělené informace musím jako tazatel zaznamenat v nezměněné podobě tak, jak je respondent interpretoval.

*„Etické zásady práce se zkoumanými osobami vycházejí ze zcela elementární a přitom nepřekročitelné premisy, že výzkum nesmí v žádném případě jakkoli ohrozit a natož poškodit zkoumané jedince fyzicky, psychicky, sociálně, nebo jinak.“* <sup>137</sup>

Výzkumným tématem je již zmíněná přítomnost, či nepřítomnost stresu, potažmo jeho míra. Tento výzkumný námět je dekomponován do orientačních podotázek. Otázky jsou formulovány tak, aby splňovaly podmínky polostrukturovaného rozhovoru. To znamená dát respondentovi dostatečný prostor pro odpověď a současně dbát na to, aby otázky nebyly sugestivní, aby pouze co nejdetailněji zjistily zkoumanou skutečnost.

Míra standardizace, tedy polostrukturovaného rozhovoru byla zvolena z důvodu ponechání možnosti respondentovi k širšímu, tedy autentičtějšímu vyjádření pocitů, jejichž obsah je dostatečným podkladem pro konečné vyhodnocení. Na jejich základě je pak objektivně vyhodnoceno zkoumání. Tazatel si uvědomuje možnosti polostrukturovaného rozhovoru tedy zapojení znalostí, kompetencí a schopností jeho samého.

Úvodní a závěrečná otázka je tvořena tak, aby zněla příjemně a odpovědi na ně byly pro tázaného snadné a navozovaly úsměv, v neposlední řadě nastartovaly příjemnou komunikaci. Nejprve zazněla otázka, proč vlastně souhlasili s účastí na výzkumu, aby byl navázán bezprostřední a hezký kontakt. Poslední otázka se týká doporučení této profese svým známým či blízkým. Tato otázka shrnuje a případně potvrzuje všechny předchozí odpovědi. Tato otázka je tvořena i z osobního hlediska.

Výzkum byl tvořen pro možnost zjištění a zmapování si místní situace a to i z důvodu plánování tazatelky v oboru zůstat a hledat si práci v místě průzkumu. Poslední otázkou se má také potvrdit pravdivost předtím zodpovězených otázek.

Během poslední odpovědi se tazatelka extrémně zaměřila na neverbální komunikaci respondenta, zda opravdu říká to, co cítí. Pokud by se u odpovědi objevily známky

---

<sup>137</sup> REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. s. 175-179.

nervozity (žmoulání kapesníku, klopení zraku a podobně), měla by dojem, že předchozí komunikace byla neupřímná.

### **6.3 Popis zkoumaného souboru a místo realizace výzkumu**

Pro výzkum bylo nutné provést redukci potencionálních zkoumaných objektů - tedy provést výběr informátorů, ve kterém jsou zastoupeny různé věkové kategorie, dosažené vzdělání a pohlaví. Tento výběr dává předpoklad vysoké míry objektivity vyzkoumaného výsledku, než pokud by byl výzkum proveden například s jednou věkovou kategorií.

Vzhledem k tomu, že je výzkum prováděn kvalitativně, formou polostrukturovaného rozhovoru, osobní kontakt při provádění interview je považován za nezbytný.

Pro výzkum byla zvolena tato kritéria: pracovní zařazení - sociální pracovník - má respondent přímo v pracovní smlouvě. Kriteriem je i fakt, že je vyloučeno omezení jak věkové, tak délka praxe v tomto oboru. Problém činí skutečnost feminizace daného oboru. Pokud se ve Strakonících nachází muž v pomáhající profesi, nejedná se o sociálního pracovníka, většinou je najdeme na vedoucích pozicích, jsou to ředitelé či vedoucí organizací.

Jedním z redukčních prvků je regionalizace zkoumaného vzorku. Výběr je zúžen na město Strakonice a to z mnoha důvodů. Jedním z nich je skutečnost, že je toto město bydlištěm tazatelky a ta do budoucna počítá s hledáním zaměstnání v tomto městě. V neposlední řadě je rozhodující to, že tazatelka v mnoha organizacích absolvovala studijní praxe a letní brigády. Většinu organizací tak zná a je jí příjemné se tam vrátet.

Vzorek se skládá z šesti respondentů. Jsou zde zastoupeny tyto věkové kategorie: respondent číslo jedna 52 let, respondent číslo dvě 37 let, respondent číslo tři 53 let, respondent číslo čtyři 28 let, respondent číslo pět 35 let, respondent číslo šest 21 let. Pro upřesnění procesu výběru zkoumaného vzorku, je nutno poznamenat, že v jednom případě byl požadavek na rozhovor odmítnut a to bez udání důvodu ze strany respondenta.

Vzhledem k autentičnosti je preferováno místo realizace rozhovoru na pracovišti jednotlivých respondentů. Tato volba se zdá vhodná jak pro samotného respondenta, tak pro mě jako tazatele z důvodu zachycení tamější atmosféry. Dalším důvodem je i to, že

každý respondent jako sociální pracovník je zaměřen na jinou sociální oblast, navštíví tazatelka městský úřad, dětské centrum, domov pro seniory a úřad práce.

#### **6.4 Předpokládaný postup vyhodnocování získaných informací**

Ještě tentýž den, kdy je proveden rozhovor, je uskutečněna transkripce získaných informací. Vyhodnocování je zahájeno uspořádáním získaných informací. Tazatelka se především zaměří na údaje týkající se cíle výzkumu. Ve stručnosti se jedná o míru stresu u sociálních pracovníků ve Strakonících, pokud vůbec ve stresu jsou. K uspořádaným informacím se tazatelka v průběhu průzkumu vrací, aby nebyla zapomenuta žádná důležitá skutečnost. Práce je zakončena diskusí, tedy komparací vyzkoumaných dat s poznatky jiných autorů. V samotném závěru je pak zhodnoceno a shrnuto vše, co výzkum přinesl a jaké navodil možnosti dalších témat zkoumání.

#### **6.5 Postup vyhodnocování dat**

Po návratu z terénu je vždy okamžitě provedena transkripce získaných údajů. Jedná se o přepis do počítačového programu Microsoft Word z důvodu přehlednosti a urovnání. Je zvolena varianta selektivní, která je doplněna vlastním komentářem. Dále je zaznamenána i neverbální komunikace respondenta.

Podkladem pro vyhodnocení výzkumu je dotazník sestavený z orientačních otázek, tedy okruhů týkajících se stresu či jeho nepřítomnosti u sociálních pracovníků ve Strakonících. Vzhledem k tomu, že kvalitativní výzkum disponuje flexibilitou, měla tazatelka možnost vkládat otázky, které jí v určité chvíli přišly kompetentní pro získání ucelených odpovědí. Samozřejmě byly přidávány doplňující otázky tak, aby dávaly smysl, navazovaly na předem připravené otázky a byly adekvátní. Během rozhovorů byly zaznamenány tři markantní změny v orientačních otázkách, které byly postupně do dotazníku dodány. Celé se tak stalo na základě údajů získaných od první respondentky. Postupně jsou jednotlivé odpovědi urovnávány, uspořádány a tříděny podle významných znaků. Samozřejmě se tazatelka snažila co nejvíce držet informací udávajících znalosti hlavně z oblasti stresu, či nepřítomnosti stresu u respondentů. Pro samotné vyhodnocování výzkumu je nutné určité informace eliminovat a vytknout pouze fakta důležitá pro cíl výzkumu.

Soubor získaných údajů je rozdělen na dílčí celky. Podstatou dělení jsou významné informace důležité pro práci. V průběhu analýzy nasbíraných dat je členění opakováno vícekrát. Při každém novém přečtení si tazatelka uvědomila nové skutečnosti, které jsou rozhodné pro výzkumný cíl. Ty nemohou být opomenuty. Po všech těchto vyhodnocovacích postupech dochází k tak zvané teoretické saturaci. Vyhodnocování sebraných dat je tedy považováno za ukončené.<sup>138</sup>

## **6.6 Podmínky postupu při rozhovoru a individuální profil respondentů**

Jak je uvedeno výše, stěžejním aspektem při rozhovoru je etika, především dodržení anonymity respondenta. Z tohoto důvodu jsou jednotliví respondenti označeni číslicemi od jedné do šesti.

Rozhovory proběhly v rozmezí dvou pracovních týdnů, vždy v pracovní době respondenta. Bez rozdílu byly všechny rozhovory uskutečněny na pracovišti jednotlivých respondentů, většinou v jejich kanceláři nebo v zasedací místnosti. I když se v místnosti, kde probíhal rozhovor, vyskytovaly i další osoby, samotní respondenti dbali na to, aby během rozhovoru nebyli rušeni a měli co největší míru soukromí. Přes tato opatření se žádný rozhovor nevyhnul vyrušení, ať už se jednalo o vyřízení telefonického hovoru respondenta, příchod klienta nebo členů jeho rodiny a také vyrušení ze strany kolegyně respondenta, která žádala o konzultaci.

Délky interview byly individuální podle výřečnosti respondentů. V průměru trval rozhovor asi čtyřicet minut, přičemž nejkratší rozhovor trval přibližně dvacet minut a nejdelší téměř devadesát minut.

U dvou respondentů mi byl umožněn audio záznam rozhovoru, což mi zaznamenávání usnadnilo. Během rozhovoru jsem si všimla také neverbální komunikace.

V následujících shrnutích jednotlivých rozhovorů se tazatelka snaží vyzdvihnout informace podávající ucelený pohled na respondenta a jeho vztah ke stresu.

### **6.6.1 Resumé rozhovoru číslo 1**

Svůj výzkum jsem začala v domově pro seniory. Jedná se o domov zřízený městským ústavem sociálních služeb. Respondent pracující v tomto domově pro seniory

---

<sup>138</sup> Srov. REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. s. 164-165.

má pracovní zaměření na oblast financí, tedy příspěvky na péči klientů domova a vyřizuje pozůstalostní záležitosti s rodinou klienta v případě úmrtí klienta. Věk respondenta je 52 let, nejen pracuje, ale i žije ve Strakonících.

Tento respondent byl osloven na základě doporučení mého vedoucího z letní brigády, spojila jsem se s respondentem telefonicky, byla mi přislíbena okamžitá pomoc. Potvrdila se mi tak reference, že se jedná o vstřícného a ochotného zaměstnance.

Již při vstupu do budovy jsem potkala místní klienty, kteří se sami nebo v doprovodu personálu procházeli po chodbách. Už samotné prostředí domova na mě působilo velmi klidným dojmem. Kancelář sociální pracovnice se nalézá v prvním patře.

Po uvítání a představení jsme se posadily ke konferenčnímu stolku, kde soukromí nacházejí i rodiny klientů přicházející vyřídit záležitosti týkající se jejich blízkých. Rozhovor tedy mohl začít. Hned v úvodu mě potěšila tvrzením, že na mě již čekala. Před zahájením rozhovoru jsem respondentce poskytla informace potřebné k průběhu rozhovoru. Uvedla jsem ji do tématu mé diplomové práce, informovala jsem ji o cíli svého výzkumu a neopomněla jsem etické záležitosti jako zdůraznění anonymity. Následně na to jsem ji požádala, zda je možno její odpovědi nahrávat na diktafon. Sociální pracovnice v tom neviděla žádný problém. Tedy již nic nebránilo započetí kladení orientačních otázek dotazníku.

Respondent číslo 1 se této profesi věnuje od roku 2005 a to pouze v této organizaci. Důvodem nástupu byla její tehdejší nezaměstnanost a kontinuita s předešlým zaměstnáním, pracovala na okresním úřadě, tedy kontakt s lidmi považuje za přednostní. Sama velmi vyzdvihla pracovní vztahy v kolektivu a zdůraznila jejich důležitost v této profesi. Na otázku, zda jí tato práce baví, odpověděla, že jednoznačně ano. Jako jediná z respondentů nemá doplněné vzdělání dle zákona číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách. Nicméně potvrdila, že zaměstnavatel umožňuje soustavné vzdělávání formou školení. Sama vidí tyto semináře jako přínosné a ulehčující samotnou práci jak administrativní, tak s klienty.

Co se týče finančního ohodnocení, připouští, že by mohl být její plat vyšší, ale s ohledem na svůj věk a fakt, že jí práce a baví a naplňuje, nemá pocit finančního nedocení a v současné době ani neuvažuje o změně povolání.

Tuto práci vidí jako smysluplnou, na druhé straně přiznává, že jde o oblast velice psychicky náročnou. Náročnost vidí jak v jednání s vlastními klienty, tak s jejich

blízkými. K nejobtížnějším situacím řadí úmrtí klienta. I přes skutečnost, že není vhodné navazovat bližší osobní kontakt s klienty, každý dobře chápe, že ve skutečnosti je toto nemožné. Četnost kontaktů s klienty je tak velká, že si nejde udržet odstup. Úmrtí klienta ji potom samozřejmě zasáhne. Jako příklad uvedla, že v uplynulém víkendu zemřeli dva dlouhodobí klienti. Tato zpráva ji při příchodu do práce rozrušila. Toto tvrzení potvrdila i mnou vypořádaná neverbální komunikace – melodie a tempo řeči, mimika, posturologie těla. Při úmrtí klienta dochází ke konzultaci s pozůstalými. Není to pravidlem, ale mnohdy se stává, že jejich reakce jsou nepřátelské a tento fakt sociální pracovnice spatřuje jako další z nejobtížnějších situací. V těchto chvílích na sobě pozoruje známky stresu, nejmarkantněji se to objeví na kolísání cukru, je diabetička.

Sociální pracovníci se nepodařilo výstižně definovat pojem stres, nicméně z jejich odpovědí bylo patrné, že se v těžkých chvílích se stresem potýkala. Sama uvedla, že občas se do stresu dostane, asi jako každý, ale vždy pouze v malé míře, a poměrně rychle stresové napětí opadne. Na otázku týkající se syndromu vyhoření odpověděla překvapivě. Měla dojem, že již dvakrát se se syndromem burnout střetla, chtěla s prací skončit a hledat nové zaměstnání. Vzhledem k dobrému kolektivu, podpory rodiny a přátel tyto pocity jak sama říká „přešly“. Právě rodina a hlavně malá vnučka je pro ni největším dobíječem energie a relaxem.

Ke konci rozhovoru nás vyrušila kolegyně dotazovaná s informací, že právě přichází dcera zemřelého klienta, aby vyřídila potřebné dokumentace. Z tohoto důvodu byly poslední odpovědi poněkud urychlené, nicméně podstata byla řečena.

První sociální pracovnice na mě během rozhovoru působila velice příjemně a komunikativně. Byla to právě jedna ze dvou zmíněných, které mi umožnily použít diktafon. Během odpovídání často přemýšlela, což mě utvrdilo v tom, že ke mně hovoří upřímně. Z rozhovoru bylo patrné, že rodina a práce jsou pro ni nejdůležitější. Vzhledem k tomu, že ji práce naplňuje a baví, nedokáže si změnu povolání představit a je ochotna se potýkat se stresovými situacemi z této práce vyplývající. Odpovědi mě potěšily a plna očekávání jsem se pouštěla do dalších rozhovorů.

### 6.6.2 Resumé rozhovoru číslo 2

Za respondentem číslo dvě jsem se vypravila na úřad práce. Do konce roku 2011 byla agenda hmotné nouze vykonávána na sociálních odborech městských úřadů. Respondent číslo dvě byl v rámci delimitace převeden k 1. 1. 2012 k novému zaměstnavateli - úřadu práce. Náplň práce se nezměnila - stále pracuje na úseku hmotné nouze. Jedná se o práci a komunikaci s klienty evidovanými na úřadu práce. Konkrétně pro osoby, jejichž příjem nedosahuje výše životního a existenčního minima. Sociální pracovníci je 37 let, má dvě děti a žije ve Strakoniciích.

S respondentem jsem se domluvila telefonicky. Již během telefonátu jsem byla upozorněna na skutečnost, že na úřadu práce jsou úřední hodiny každý den, může se tedy stát, že budeme vyrušeni příchodem klienta.

Ačkoli jsme se domluvily na brzké ranní hodině, před kanceláří respondentky již seděli dva klienti a čekali na vyřízení. Sociální pracovnice mě poprosila, ať vyčkám, že po vyřízení klientů se mi bude věnovat. Poté mě pozvala do kanceláře.

Hned v úvodu jsem jí poděkovala za ochotu se mnou spolupracovat a informovala jsem ji o tématu práce a cílech mého výzkumu, ubezpečila jsem ji o anonymitě rozhovoru. Při prosbě o použití diktafonu se řekla bych, až vyděsila a s omluvou mi sdělila, že si to nepřeje. Bezprostředně na to jsem zahájila dotazování.

Vzhledem k tomu, že si respondentka musela doplnit vzdělání podle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, neuvažovala o odmítnutí mé žádosti o rozhovor, protože sama výzkum prováděla, chtěla mi pomoci. Své vzdělání dokončila roku 2010. Uvedla, že to byl obrovský zásah do soukromého života, ale i do pracovního, protože neměla dostatek času ani energie na své dvě děti a pracovní povinnosti. Sama vyzdvihla fakt, že studium zvládla, ale cituji: „*s vypětím všech sil*“. V době studia se často dostávala do pracovního stresu. Tento pojem definovala jako špatné rozložení psychické i fyzické stránky člověka, způsobené přílišnou pracovní zátěží.

Dále uvedla, že díky velkému objemu klientů a poměrně složitému způsobu zadávání do databáze dochází často k časové tísní, kdy na sobě pozoruje známky stresu jako je únava či bolest hlavy. K psychické pohodě nepřispívá ani fakt, že mívá pocity marnosti své práce vzhledem k povaze klientů. Konkrétně klientů dlouhodobě vedených v evidenci uchazečů o zaměstnání, například v délce deseti i více let. S tímto souvisí i otázka týkající se pocitu psychické náročnosti profese. Respondentka za psychicky nejnáročnější považuje jednání s klienty drogově závislími. Jednak chtějí pouze peníze,



a když přijdou v abstinenčním stadiu, jsou i agresivní. Člověk se jim snaží pomoci, zlepšit jejich situaci odkázáním na další odborníky, aby mohl proběhnout nějaký progres, ale málokdy se klientova situace zlepší. Proto na sobě respondentka pocítuje změny týkající se obav o vlastní osobu i své blízké. Právě z důvodu znalosti deviantního chování u klientů má tendence se vyhýbat místům možného výskytu drogově závislých. Toto chování převádí i na dceru, kterou značně upozorňuje na určité typy lidí.

V otázkách týkajících se relaxace a možnostech vypovídat se respondentka uvedla, že pracovní problémy a konflikty řeší jak s kolegyněmi, tak i s manželem, může se na ně kdykoliv obrátit. I zaměstnavatel organizuje supervize, kde je také možnost řešení etických konfliktů a dilemat. Probrání tématu s kolegyní však považuje za účinnější. Nejdůležitějším pomocníkem pro zvládnání pracovní zátěže vidí plánování práce, určitý řád, který šetří energii. Ve svém osobním volnu pak spatřuje hlavně rodinu a čas strávený s dětmi jako dodávající energii. O víkendech jezdí relaxovat na zahradu, nicméně během pracovního týdne pomůže i procházka v přírodě. Asi právě proto, že dbá na předcházení a časné odstranění symptomů stresu se ještě osobně nesetkala se syndromem vyhoření. Práce ji naplňuje a baví a vždy se snaží udělat pro klienty maximum, protože pro ně tam je.

Právě pocit potřebnosti ji motivuje k vykonávání této profese. Když se zamyslela, konstatovala, že vlastně ani necítí finanční nedocenení této profese a názory v médiích ji nijak od tohoto zaměstnání neodrazují. Jen ji rozčiluje fakt, že televizní noviny často zveřejní pouze polovinu pravdy a tak se do podvědomí lidí dostává špatný obraz sociálních pracovníků jako těch, kteří bez důvodu odebírají děti od rodičů. V této profesi se pohybuje již třináct let, má jisté zkušenosti a tak si svou pozitivní pozici ve společnosti vždy dokáže obhájit.

Při otázce, zda si bere práci domů, reagovala jasně a stručně. Obrazně řečeno ano, ve vypjaté době, kdy je moc práce a není čas na odpočinek se jí stává, že se probudí se strachem, že má v nepořádku spis určitého klienta, tento fakt ji vedl ke kompulzivnímu zkontrolování spisu po příchodu do zaměstnání. Někdy měla i živé sny, ve kterých se vyskytovali i samotní klienti. Na otázku pod jakým charakterem klient ve snu vystupoval, nedokázala odpovědět. Nyní se prý s takovými sny nepotýká.

Na závěr rozhovoru respondentka uvedla, že práci by nechtěla měnit, protože pomáhat lidem ji naplňuje a vidí v tom smysl života. Samozřejmě vidí smysl i ve své rodině. Její malá dcerka často prý říká, že také jednou bude sociální pracovnice

a respondentka ji v tom bude v budoucnu podporovat, což je i odpověď na poslední otázku interview.

Během rozhovoru jsme byly vyrušeny příchodem klienta. Měla jsem tu možnost respondentku pozorovat při práci. Utvrdila jsem se v tom, že respondentka opravdu zvládá svou práci a běžné pracovní nasazení jí nečiní velké potíže a nezpůsobuje jí tedy stres. Respondentka vyzařovala energii potřebnou pro tuto profesi a působila na mě klidným a vyrovnaným dojmem.

### **6.6.3 Resumé rozhovoru číslo 3**

S třetí respondentkou jsem se setkala opět na půdě jejího pracoviště. Jím je úřad práce, tudíž u respondentky došlo v letošním roce ke stejné změně jako u respondentky číslo dvě. Náplň práce respondentky z třetího rozhovoru je příspěvek na péči. Jedná se o agendu, která zahrnuje práci s klientem od přijetí žádosti, přes sociální šetření v rodině až do vydání rozhodnutí o výši příspěvku, eventuálně jeho zamítnutí. Osobní domluva na termínu schůzky proběhla v dostatečném předstihu, aby si respondentka mohla interview zařadit do pracovního plánu. Respondentce je 53 let, má dvě dospělé děti žijící již samostatně a žije s partnerem v rodinném domě na okraji Strakonice.

Po vstupu do kanceláře jsme mohly začít vlastní rozhovor. Sama respondentka se v úvodu ujistila, že je rozhovor anonymní a na můj dotaz, zda mohu její odpovědi nahrávat na diktafon, odpověděla záporně. Ubezpečila jsem ji, že to není překážka a i bez audio záznamu budou pro mě její odpovědi platné a správně interpretované.

V úvodu rozhovoru jsem se dověděla, že sama studovala až do minulého roku, proto se samotných interview souhlasila, chtěla mi tedy pomoci. Během snahy definování stresu se držela praktických ukázek, jako beznaděj pečujících osob nebo dětští klienti, u kterých není možné zlepšení. Tyto příklady závěrem shrnula do tvrzení, že stres je důsledkem fáze, kdy se na člověka všechno valí, objevuje se všudypřítomná nervozita a časová tíseň. Za důležitý aspekt stresu považuje také pocit beznaděje. Zde sama respondentka poukázala na psychickou náročnost této profese, kterou rozvinula v odpovědi na otázku, co je pro ni v této práci psychicky nejobtížnější. Sdělila, že když se sama jako matka setká při sociálním šetření s těžce nemocnými dětmi a následně třeba i s úmrtím těchto dětí. Zde není pomoci, sociální pracovník může pouze zmírnit finanční strádání rodiny a to je mnohdy jak pro respondentku, tak pro rodinu klienta

nedostačující. Psychicky náročné jsou nejen tyto příběhy slýchat a vidět je na vlastní oči, ale i chovat se v průběhu šetření profesionálně. Člověk na jednu stranu musí umět dát najevo soucítění, ale na druhou stranu musí držet své emoce zkrátka a naučit se profesionálnímu jednání. Mimo zmíněnou, mnohdy extrémně psychicky zatěžující dětskou klientelu, se celkově cílová skupina skládá z nemocných klientů, mnohdy naprosto odkázaných na pomoc druhé osoby v úkonech soběstačnosti i v úkonech péče o vlastní osobu. Tato skutečnost je samozřejmě také náročná. Všudypřítomný pohled na nemoc vyvolává v člověku podle respondentky pocity beznaděje. Z tohoto tvrzení vyplývá, že se občas se stresem potýká, přítomnost pocitu beznaděje uvedla jako jeden ze znaků stresu.

Této profesi se respondentka věnuje již od roku 1995, již tehdy se, ač na jiném pracovišti setkávala s klienty těžce tělesně postiženými či nezaměstnanými. Když v roce 1995 práci hledala, jejím cílem nebyla profese sociálního pracovníka, ale doporučila jí to kamarádka. Tehdy nebylo zapotřebí sociální vzdělání, to si respondentka doplnila během praxe, když vstoupil v platnost nový zákon o sociálních službách z roku 2006. V době studií se potýkala jak s nedostatkem času, tak i s pocity, že to nedokáže. K překonání a úspěšnému absolvování jí napomohla pomoc rodiny a fakt, že by v opačném případě mohla přijít o zaměstnání. To pro ni byla velká motivace, protože ji ta práce baví a zároveň ji naplňuje skutečnost, že je potřebná a může pomáhat lidem. Respondentka si uvědomuje, že jí k úspěšnému zakončení studia napomohl i zaměstnavatel tím, že jí vyhradil na studium studijní volno. Na otázku, zda byla během studií ve stresu, odpověděla kladně. Náročnost neviděla jen po psychické stránce, ale také fyzicky byla unavena, pravidelné dojíždění do Prahy bylo vyčerpávající. Cítila únavu i v době, kdy nebyla ve škole. Uvedla, že skloubit dobře odvedenou práci s povinnostmi vyplývajícími ze studia bylo pro ni stresující. Také fakt, že neměla čas na rodinu. Pracovní povinnosti, které dříve zvládala bez problému, se v době studií jeví jako mnohem obtížnější. Věk respondentky pro ni hrál velkou roli, sama se zmínila, že v ročníku byla nejstarší. Později poznamenala, že jí ale škola napomohla k lepšímu zvládnutí vlastní práce, a zkvalitnění práce jak v administrativní části, tak i v komunikaci s klienty. Respondentka se vyslovila pozitivně ohledně výše zmíněné změny zákona, s odstupem času shledává vzdělání v sociální oblasti v pomáhajících profesích za nutnost. Z tohoto důvodu také vítá možnost různých školení a soustavného vzdělávání ze strany zaměstnavatele. Ačkoli připouští, že ne vždy jsou semináře přínosem. Ze strany zaměstnavatele také přichází nabídka supervize, kterou však respondentka

odmítla. Pro ni je mnohem přínosnější pohovořit o problému bezprostředně poté, co se vyskytl, dále dává přednost faktu, že kolegyně je do problému zasvěcena či se již s podobným problémem setkala.

Na otázku syndromu vyhoření respondentka uvedla, že se během své kariéry s tímto syndromem osobní zkušenost nemá, ale setkala se s ní u kolegyně. Ale na otázky týkající se stresu a psychickými a somatickými potížemi s ním souvisejícími podotkla, že občas trpí zažívacími potížemi či nespavostí. Sama zmínila, že na sobě pociťuje určité změny v chování způsobené touto profesí. Všudypřítomná nemoc a bolest jak u mladých tak i seniorů v ní evokuje osobní axiologické přehodnocení, zdraví vidí jako nejvyšší hodnotu. Také se více věnuje svým rodičům a váží si faktu, že jsou soběstační. Právě i oni jsou pro respondentku důležitým článkem při zvládnání stresu, celkově i rodině se může v těžkých chvílích svěřit. Nejvíce však pracovní problémy a konflikty řeší s kolegyněmi v práci. Sama se ale respondentka snaží eliminovat stres na pracovišti dodržováním přestávek na obědy, jak sama uvedla „*nejím s papírem v ruce*“. Ve svém volnu preferuje aktivní odpočinek, v zimě lyžuje, v létě jezdí na kole a celkově sport ji dokáže oprostít od psychického napětí. Také relaxuje v rodinném prostředí, nakupováním či návštěvou syna v zahraničí.

Na otázku, zda by tuto profesi doporučila svým blízkým, odpověděla kladně, potvrdila to i faktem, že podporuje dceru při studiích tohoto oboru. A to i přesto, že pociťuje ze strany společnosti, dalo by se říci až despekt k této profesi. Jinak názor společnosti jak uvádí, neřeší.

Během rozhovoru se sama respondentka často rozhovořila a tak odpověděla předem na ještě nekladené otázky. V průběhu rozhovoru jsme byly vyrušeny pouze krátkým telefonátem. Na respondentce jsem pomocí sledování neverbální komunikace pozorovala zanícenost pro povolání sociální pracovnice.

#### **6.6.4 Resumé rozhovoru číslo 4**

Čtvrtou respondentku jsem oslovila prostřednictvím emailu, který jsem vyhledala na webových stránkách domova pro seniory. Tento domov je jako jeden ze dvou zřízený Městským ústavem sociálních služeb Strakonice. Kancelář sociální pracovnice je umístěna přímo v budově, kde klienti žijí. Naproti kanceláře je místo určené pro odpočinek klientů a vzájemné setkávání, v době mého příchodu se klienti scházeli na

společnou produkci filmu. Sociální pracovnice mě uvítala a pozvala k sobě do kanceláře. Její jednání bylo od začátku velice vstřícné. Jedná se o mladou ženu ve věku 27 let, která v současnosti žije ve Strakonících se svým přítelem. Respondentka má na starost příjem nových klientů a celou sociální péči, která s tímto aktem souvisí. Pomáhá klientům s adaptací, spolupracuje s úřady a vyřizuje záležitosti klientů, například stížnosti. Během své práce je s klienty v těsném kontaktu. Respondentka byla obeznámena s tématem práce a anonymitou, povolila mi záznam na diktafon.

Hned u první otázky jsem si všimla, že bude respondentka během rozhovoru velmi sdílná. Při vlastním studiu prováděla též výzkum pomocí polostrukturovaného rozhovoru, a tak se dokázala vcítit do mé situace, s poskytnutím rozhovoru prý neváhala. S otázkou týkající stresu se vypořádala kvalitně a bylo zřejmé, že daná problematika jí není cizí. Definovala ho jako psychické i fyzické napětí organismu. Popsala i druhy stresu jako je eustres a distres.

Již na střední škole uvažovala o práci s lidmi, taktéž v tomto oboru vybírala své letní brigády. Následně na to si vybrala fakultu na univerzitě se zdravotně sociálním oborem. Tomuto oboru zůstala věrná. Nejprve pracovala v občanském sdružení, od roku 2010 je zaměstnána u současného zaměstnavatele. Velmi pozitivně hodnotila celý tým kolegů, ale i spolupráci s vedením. Sama nazvala práci v domově týmovou, což podle ní přináší užitek nejen klientům ale právě i samotným pracovníkům. Jako tým tak pro klienty dělají maximum a zřejmá spolupráce napomáhá eliminovat stres na pracovišti.

Hlavním motivem pro tuto práci je pro respondentku fakt, že ji baví práce s lidmi a spokojenost klientů. Pozitivní je i skutečnost, že mnozí klienti za dobře odvedenou práci poděkují. Dalším aspektem, proč chodí ráda do práce je již zmíněný kolektiv a v neposlední řadě kulturní akce pořádané pro klienty. Na druhou stranu je deprimující, když rodina nebo samotný klient pomoc odmítají, nebo když adaptační cyklus nepokračuje tak jak má a klientovi činí potíže zvyknout si na prostředí a režim domova. V této fázi se nejvíce projevuje kolegiální celého pracovního týmu. Na otázku, zda vidí svou profesi jako psychicky náročnou odpověděla ano. Svou odpověď rozvedla a poznamenala, že se mnohdy cítí jako „narázník“ mezi rodinou a klientem. Jako psychicky nejobtížnější považuje úmrtí klienta a nutnost následného informování pozůstalých. V tu chvíli podle respondentky musí sehrát sociální pracovník roli diplomata a zachovat se profesionálně. Na druhou stranu člověk musí být stále empatický. V těchto okamžicích na ni doléhá smutek a ostatní pracovní povinnost se jí zdají být obtížnější. Respondentka uvedla, že míra soustředění u ní v těchto případech

klesá. Nicméně se snaží nebrat si práci domů, i když jak sama uvádí mnohdy se jí příběhy vracejí v myšlenkách. Preferuje zůstat v práci déle, než aby si fyzicky brala práci domů. Když se dostane do stresové situace, má vždy na koho se obrátit. Ať už z řad kolegů či vedoucích. Dále uvedla, že mají možnost se svěřit psychologce, která pracuje s klienty. Pracovní problémy řeší raději v práci, jak sama respondentka uvedla, doma se snaží od pracovních témat oprostít. O duševní hygienu svých zaměstnanců se zajímá i vedení, organizuje supervize, minimálně jednou ročně nebo podle potřeby. Dále respondentka uvedla, že absolvovala vstupní supervizi.

Na otázku, jak ona sama se snaží pracovat se stresem na pracovišti a jak mu přecházet odpověděla, že si musí vždy práci plánovat. Jednotlivé činnosti musí mít rozplánované a zorganizované. Pokud dojde k velkému narušení jejího harmonogramu práce, dostává se do stresu. S úsměvem dodala, že byla ráda, že jsme si schůzku včas domluvily. Dále kvituje, že má kancelář sama pro sebe. Dalším předpokladem pro vyhnutí se stresu vidí nutnost stanovení si hranic, vědět, co klientům může a nemůže poskytnout.

Pokud jde o relaxaci ve svém volném čase, nejraději odpočívá u kávy s přítelem nebo chodí ráda do společnosti. Je zastánce i aktivního odpočinku, preferuje procházky na čerstvém vzduchu, v zimě lyžování, plesy a celoročně cvičí, protože fyzickou kondici považuje za jeden ze zdrojů zdravého těla i ducha. Sama v závěru této otázky vyzdvihla pobyt s rodinou jako nejlepší způsob relaxace.

Když hovořila o finančním a společenském ohodnocení své profese, uvedla, že tato profese je opravdu nedoceněna. Člověk musí mít tu práci rád a pak ho to i baví a nehledí na to, že má třeba menší plat. Respondentka uvedla příklad vlastní sestry, která s ekonomickým oborem vydělává mnohem více peněz. Ale jak již bylo řečeno, respondentku práce baví, jak sama řekla raději pracuje s lidmi než s čísly, a proto ani neuvažuje o změně povolání.

Na otázku týkající se společenského názoru odpověděla subjektivně, že pokud jde o její osobu, dokáže si důležitost svého postavení obhájit, jinak se prý mediálními pomluvkami na stranu sociálních pracovníků nezabývá.

Sama uvedla, že jí práce naplňuje, má úctu ke staří a nejvíce jí naplňuje vědomí, že dělá něco dobrého, a že jí lidé potřebují. Respondentka si také uvědomuje, že všichni budou jednou staří a také budou potřebovat tuto pomoc.

Když jsme se zaměřily na oblast stresu u respondentky, uvedla, že například v době inspekce se opravdu potýkala se stresem. Trpěla bolestmi hlavy, měla problémy

s usínáním a probouzením. Cítila celkové napětí organismu ve spojení s vyčerpáním: Přiznala, že si musela v době inspekce vzít výjimečně několikrát práci domů. Dalším znakem, kdy ví, že začíná být v napětí z práce je fakt, kdy od rána myslí na klienty či pracovní problémy, jako kdyby pracovala od samotného probuzení. Sama respondentka uvedla, že je její práce v jakési sinusoidě, jsou dny dobré, kdy její plán může plnit bez problému, pak jsou dny, kdy sinusoida klesá a ona se dostává do tíživé situace, kdy není na práci dostatek času, protože se seskupí nově vzniklé povinnosti, může se stát, že v této chvíli zemře klient a to stresové napětí se tím u ní prohlubuje. Tuto profesi by doporučila svým blízkým, i kterých ví, že by se na to hodili, jde především o povahu člověka.

Jak sama respondentka uvedla, pokud člověka práce s lidmi naplňuje a baví, dokáže zvládnout s pomocí kolegů a rodiny stresové situace, které tato práce velmi často obsahuje. Tento rozhovor byl ze všech uskutečněných rozhovorů nejdelší, respondentka spolupracovala velice aktivně a s určitou dávkou entuziazmu. Rozhovor byl na krátkou dobu přerušen příchodem kolegyně, nicméně to nijak negativně neovlivnilo jeho kvalitu.

### **6.6.5 Resumé rozhovoru číslo 5**

Můj další rozhovor jsem uskutečnila na půdě Městského úřadu Strakonice. Respondenka je sociální pracovnice na oddělení sociálně právní ochrany dětí. Souhlasila s tím, že se zapojí do mého výzkumu. Sama uvedla, že také studovala a chtěla mi pomoci a být se mnou solidární. Respondentce je asi 37 let, má dvě malé děti a s rodinou žije ve Strakonících. Tak jako všechny předchozí respondenty i ji jsem seznámila s cílem výzkumu a ubezpečila ji o anonymitě.

Nejprve jsme se zaměřily na definici stresu. Pocitově je jí tento stav jasný, ani popsat ho slovy pro ni bylo těžké. Nazývá ho jevem, který poznamenává člověka psychicky i fyzicky. Svou úvahu o stresu shrnuje slovy, že u člověka nastává pocit, že je toho na něj moc. K této profesi se dostala před dvanácti lety, ale přímo na oddělení sociálně právní ochrany dětí pracuje dva roky. Samotný fakt, že ji baví práce s lidmi a pocit pomoci jim ji naplňuje, získala až během praxe, přímo sama uvedla, že zprvu to byla náhoda. V současném zaměstnání si velice váží dobrého kolektivu, který vidí v této profesi jako stěžejní. Tato sounáležitost a kolegiálnost je podle respondentky důležitý

základ pro dobré rozhodování. Vzhledem k tomu, že se jedná o děti potažmo o celou rodinu, je tíha rozhodování a zodpovědnosti vysoká. Sociální pracovník udělá zpravidla jednoho rodiče nešťastným či nespokojeným a to je velmi těžké, často se také stává, že je respondentka členy rodiny osočována, ale profesionalita jí pomáhá tento projev vnímat z pohledu rodiče. V těchto případech se projevuje dobrý kolektivní tým, že probíhá spontánní konzultace s kolegy. Jak sama uvádí, práce ji baví, a tak ani neuvažuje o změně povolání. Své povolání vidí jako určité poslání ale přesto pragmaticky prohlašuje: „*v první řadě dnes do práce člověk chodit musí*“.

K dotazu ohledně vzdělání se vypořádala jednou větou s tím, že začala studovat z vlastní vůle již před účinností zákona. Poté ale sama dodala, že pocítovala značnou úlevu, že tuto problematiku již nemusí řešit. Nemusela tedy řešit to, zda nastoupit či nenastoupit do školy v důsledku platnosti zákona 108/2006 Sb., ale samozřejmě stresu vyplývajícího ze studií se nevyhnula. Její situace byla ztížena péčí o dvě malé děti. Dosažené vzdělání bere jako nutnost a je si vědoma, že se musí vzdělávat průběžně. V tom je podporována i zaměstnavatelem, který umožňuje účast na školeních a seminářích, nevyjímaje témata, která si respondentka určí sama.

Taktéž s finančním ohodnocením je spokojena. Postoj společnosti k sociálním pracovníkům ona sama jako problém nevidí, ale připouští, že i díky médiím je jejich práce veřejností špatně vnímána. Zpravidla je sociální pracovnice označena za tu, která odebírá dítě z rodiny a tím tak poškozují rodinné vazby. Ale jak již bylo řečeno výše, v této fázi musí nastoupit profesionální vnímání mnohdy i agresivním projevům rodiče. Respondentka uvádí, že prvořadé je zde bezpečí dítěte.

Na respondentku psychicky špatně působí fakt, že v zájmu konání dobra se nevyhne negativním reakcím ze strany poškozeného rodiče a pokud dojde k medializaci, tak i ze strany společnosti. I přes tato úskalí si je vědoma toho, že má její práce smysl a naplňuje ji. Toto ji napomáhá překonávat stres, kterému se čas od času v této profesi nevyhne. Připouští, že jsou dny, kdy je to hodně těžké, nepodlehnout stresu a při odchodu ze zaměstnání se od pracovních myšlenek oprostit. Je důležité se toto v pomáhající profesi zvládat, vyžaduje to ale mnoho zkušeností. Sama respondentka připouští, že se občas vyskytne situace, kdy i ona doma o pracovních záležitostech přemýšlí, toto ji psychicky velmi vyčerpává. Cítí se vyčerpaná a uvědomuje si, že nemá trpělivost na vlastní děti. Jako další uvedla problémy se spaním, kdy ji doslova případ nedá spát. Uvedla, že se někdy dostávají i somatické potíže, například pokud se jednání u soudu zkomplikuje, pocítuje stažený žaludek.



Nicméně uvedla, že to nikdy nedošlo tak daleko, aby to vyústilo v syndrom vyhoření. Je toho názoru, že pokud psychika dojde do téhle situace, je lepší práci změnit, protože by se to jistě odrazilo i v soukromém životě. Právě zde pocítuje respondentka změnu ve smýšlení ohledně rozvodů. Uvědomuje si zde vážnost rozvodu a jeho dopadu na vývoj dítěte. Proto je tato práce tak psychicky náročná, protože je nutno se mnohdy rozhodovat mezi dvěma zly, velice často tak prý řeší etická dilemata, k jejichž rozhodnutí potřebuje i kolegiální spolupráci. V tomto bodě spatřuje svou práci jako nejobtížnější.

V případě stresu, uvedla, že má mnoho míst, kam se může obrátit. V první řadě to jsou kolegyně, možnost má i u manžela či kamarádek. Na druhou stranu supervizi organizovanou zaměstnavatelem odmítla se slovy, že komunikace s kolegyněmi je pro ni přínosnější, pokud má možnost výběru, tak preferuje právě kolegyně.

Sama respondentka se snaží eliminovat stres v práci nastavením jakéhosi režimu, pracovního harmonogramu. Předpoklad předcházení stresu vidí v systematickosti práce.

Ve svém volném čase respondentka relaxuje formou aktivního odpočinku. Za nejlepší považuje spojení aktivního odpočinku s rodinou, tedy rodinné výlety na kole, na lyže, prostě být na čerstvém vzduchu. Také posezení nad šálkem kávy s kamarádkami je pro ni uvolňující. I přes psychickou náročnost této profese má kamarádku, která by dle jejího soudu určitě byla vhodným adeptem. Tudíž jí tuto práci doporučila.

Rozhovor probíhal v samostatné místnosti určené pro styk s klienty. Během rozhovoru jsme byly jednou vyrušeny telefonátem, toto vyrušení průběh rozhovoru neovlivnilo. Respondentka na mě působila rozhodným dojmem, že ví, o čem mluví a plně si uvědomuje realitu a míru své odpovědnosti.

#### **6.6.6 Resumé rozhovoru číslo 6**

Respondentku číslo 6 jsem kontaktovala na základě doporučení. Prostředí dětského centra mi není neznámé, neboť jsem zde absolvovala povinnou studijní praxi. Jedná se o Dětské centrum Jihočeského kraje. Sociální pracovnice, se kterou byl veden rozhovor je nejmladší z respondentek - 21 let, dálkovou formou studuje sociální obor na vyšší odborné škole. I poslední respondentce jsem v úvodu sdělila cíl výzkumu, téma

diplomové práce a anonymitu. Rozhovor proběhl na půdě dětského centra v samostatné kanceláři, kde nedošlo po celou dobu rozhovoru k vyrušení.

Jak sama uvedla, je velmi komunikativní typ, a tak jí nedělalo problém mi poskytnout rozhovor. Stres definovala jako psychickou a fyzickou zátěž, hlavně tu psychickou. Stres je dle jejích slov charakterizován únavou, bolestmi hlavy či pláčem. Pociťuje ho jako jakési narušení rovnováhy člověka.

Uvedla, že již od začátku střední školy věděla, že chce pracovat s dětmi, a tak zvolila toto pracoviště. Je zde velice krátce, pouze půl roku a je nejmladším zaměstnancem. Váží si dobrého kolektivu nevyjímaje ředitele, se všemi vychází dobře. Práce ji velmi baví a činnost s dětmi a péče o ně ji velmi uspokojuje. Připustila však, že v současnosti je bez závazků tedy dvanácti hodinové směny pro ni nejsou problém, nicméně uvedla, že až bude mít vlastní rodinu, bude obtížné skloubit péči o rodinu a toto zaměstnání.

Největší motivací pro její práci jsou odchody dětí zpět ke svým vlastním rodičům, či k novým adoptivním. Uvedla, že se na děti každý den těší a myslí na ně.

Kromě pravidelného studia absolvuje ať už povinné či dobrovolné semináře. Ty shledává zajímavé, sama uvádí, že ji studovat a vzdělávat se baví.

S finančním ohodnocením své práce je spokojena, připustila fakt, že vzhledem k tomu, že se jedná o první zaměstnání, nemá srovnání. Na otázku, jak se vyrovnává s přístupem společnosti k této profesi odpověděla, že se s negativním přístupem nesetkala, ale spíše naopak, přátelé jí říkají, že práce s dětmi je jistě zajímavá.

Práce ji také naplňuje a pociťuje ji jako velice smysluplnou. Vždy, když noví osvojitelé přebírají dítě do péče, má z toho dobrý pocit.

Připustila, že jsou i situace, které pro ni nejsou tak úplně pozitivní, uvedla, že slovo stres je pro ni možná příliš silné, ale pokud například starší děti (3-4 roky) neposlouchají, zlobí a tak říkají mají svůj den, toto ji někdy velmi vyčerpává. Na druhou stranu již zažila situaci, kdy měla problémy ve své rodině a právě děti z centra jí dokázaly zvednout náladu. Respondentka pociťuje určitou psychickou nepohodu, pokud je v práci náročný den. I za poměrně krátkou pracovní zkušenost zjistila, že se určitému typu rodičů nedá vše věřit a jak sama říká, profesní práce ji naučila obezřetnosti. Právě jednání s těmito rodinami v ní občas vyvolává pocit marnosti a beznaděje. Uvědomuje si, že dítě z takové rodiny bude jen obtížně připravováno na budoucí život. Dalším stresujícím faktorem jsou pro ni případy, kdy i přes velkou snahu její i ostatního personálu dítě nedělá žádné pokroky.

Vcelku rychle se vypořádala s koloběhem příchodů a odchodů dětí, bere to jako svou práci a sama uvádí, že ji tento přístup velmi osvobozuje a psychicky nevyčerpává. I přes občasný pracovní tlak si je jista, že se nejedná o stres a tak se u ní nedostavily žádné negativní následky stresu ať už psychické si somatické. Stejně tak hovořila o syndromu vyhoření. I přesto všechno si je vědoma, že práce je psychicky náročná. Některé příběhy dětí se zdají být až neuvěřitelné, protože ona se s ničím takovým ve své rodině nesetkala. Stále opakovala, že tento fakt bere jako svou práci a snaží se tím nezaobírat. Snaží se hlavně, aby svou práci odvedla dobře, aby jí děti měly rády, ale zároveň ji respektovaly. Vyčerpává ji skutečnost, že občas se musí před rodiči, kteří do centra docházejí na konzultace, přetvařovat, stále se usmívat i když by někdy ráda řekla, co si o jejich chování k dítěti myslí. Ale samozřejmě etický kodex jí tento projev nedovoluje. Zpravidla po těchto rozhovorech vyhledá kolegyni, se kterou celou situaci probere, má potřebu to někomu sdělit. Pokud se jedná o komplikovaný případ, je zde ředitel centra, který je ochoten vždy pomoci. I po pracovní době se často v myšlenkách k dětem vrací, nebere to jako stresující, ale naopak, ráda na děti myslí.

Na supervizi se dívá pozitivně, již má za sebou i zkušenosti s ní, ale přesto preferuje konzultaci s kolegyní, protože kolegyně je většinou na blízku, zpravidla je do problému zasvěcena a také má řadu zkušeností, takže může poradit. Celý pracovní tým se v době odpoledního klidu, kdy děti spí, schází u kávy. Je to jediná chvíle, kdy člověk i během pracovní doby může „vypnout“. Možná i díky tomuto odpočinku ve dvanácti hodinové směně nepřichází stres.

Ve volném čase pak upřednostňuje odpočinek ve formě spánku, dále má ráda společnost, také čas strávený s rodinou. Mimo to uvedla jako relaxační pobyt v soláriu.

Svou profesi před přáteli chválí a rozhodně by ji doporučila těm, o kterých by věděla, že se pro tuto práci hodí.

Celý rozhovor proběhl v poměrně krátkém čase, vzhledem ke krátkému působení respondentky na pracovišti, byl však tento čas dostačující. Bylo patrné, že nemá mnoho zkušeností, ale je plna energie a optimismu je získávat.

## **6.7 Souhrnná analýza a komparace odpovědí jednotlivých respondentů**

Nejprve je důležité si informace získané v rozhovorech zorganizovat. Pro tuto organizaci byla vytvořena obsáhlá souhrnná tabulka (viz Příloha II). Pro tuto tabulku byl použit záměrně formát A2, aby bylo možno seřadit všechny odpovědi ve zkrácené

podobě na jednu plochu, což učinilo rozbor přehlednější. K samotné analýze napomohlo kódování, tedy redukce odpovědí do šesti kategorií, vytvořených na základě interpretace získaných dat. U některých dat bylo použito tzv. dvojité kódování, kdy odpověď nebo její část spadala do více kategorií.<sup>139</sup> Pro přehlednost je použito označení jednotlivých respondentů zkrácenou verzi R1 - R6.

**Přehled kategorií:**

- Pracoviště respondenta
- Definice stresu
- Sociální myšlení
- Strategie proti stresu
- Přítomnost stresu
- Stresující faktory

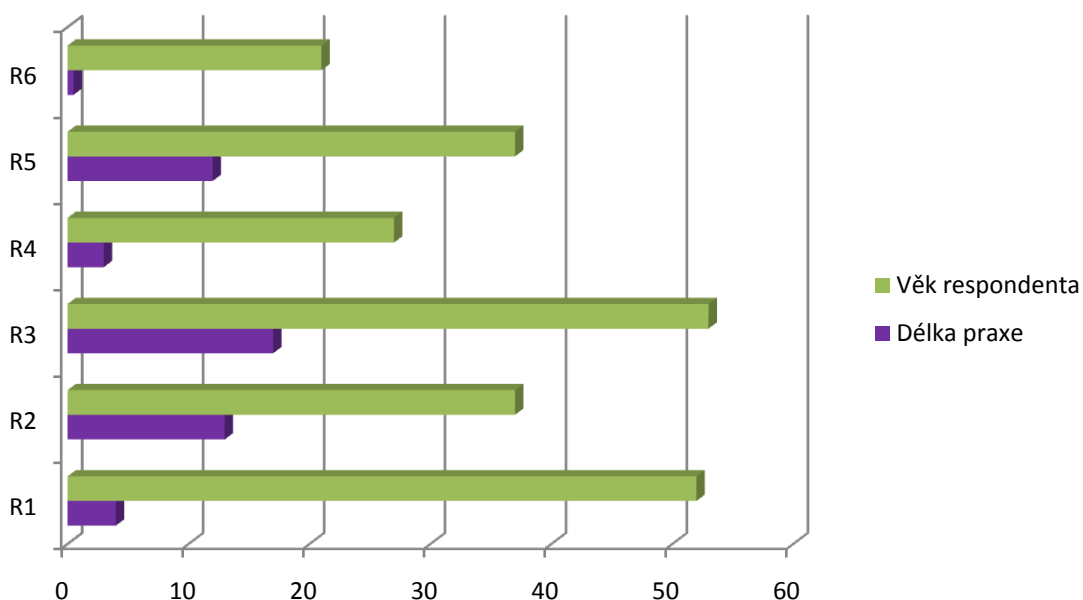
---

<sup>139</sup> Srov. DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. s. 316-318.

## Pracoviště respondenta

Jak již samotný vzorek respondentů uvádí, jedná se o sociální pracovníky ve Strakonících. Pracoviště jednotlivých respondentů se různí. R1 a R4 působí v domově pro seniory. Další dvě respondentky pracují s dětmi, přičemž R5 na oddělení sociálně právní ochrany dětí a R6 v dětském centru. R2 a R3 pracují na úřadu práce, přičemž R2 pracuje v oblasti hmotné nouze a R3 zajišťuje příspěvek na péči.

Celková délka praxe v pomáhající profesi jednotlivých respondentek se liší: R1 - 4 roky, R2 - 13 let, R3 - 17 let, R4 - 3 roky, R5 - 12 let a R6 - 6 měsíců. Pouze u R1 a R6 se jedná o první zaměstnání v tomto oboru, ostatní respondenti mají zkušenosti i z jiných pracovišť.



Graf 1: Věk a délka praxe jednotlivých respondentů (R1-R6).

Všichni respondenti se shodují na tom, že mají dobrý kolektiv spolupracovníků, někteří vyzdvihují i vedoucí (R4, R6). R1 zdůrazňuje, že obzvláště pro tuto profesi je dobrý kolektiv důležitý.

Shoda u respondentů se týká i oblasti soustavného vzdělávání a supervize. Ve všech pracovištích probíhají školení a semináře. R2 a R3 bylo poskytnuto studijní volno v průběhu studia, které bylo nutné absolvovat na základě zákona 108/2006 Sb. R4, R5, a R6 má možnost vyhledat si semináře z vlastní iniciativy a vždy jsou vedením akceptována. Vzdělávání shledávají všichni respondenti jako přínosné, pozitivní a práci ulehčující. Pouze R1 nemá příslušné vzdělání, požadované zákonem o sociálních službách, byla jí umožněna výjimka ze zdravotních důvodů.

Co se týče finančního ohodnocení, ani jedna z respondentek neprojevila osobní pocit nedocenění. Pouze R4 podotkla, že objektivně profese jako taková doceněna není. R5 poznamenala, že finanční nedocenění se týká spíše neziskových organizací, které jsou financovány především z projektů a dotací.

Co se týče přístupu společnosti, R1 a R5 s tím „nemají problém“, i když se s negativním přístupem již někdy setkaly. R2 se touto otázkou „vůbec nezabývá“. R3 a R4 postoj společnosti pobuřuje, přičemž R4 podotkla, že svoji profesi si vždy dokáže obhájit. R6 se nesetkala s negativním postojem společnosti.

Všechny respondentky jsou na svém pracovišti spokojené, ať už z pohledu kolektivu, financí či možnosti získávat nové informace a odvádět tak kvalitní práci.

## **Definice stresu**

Pro všechny respondentky bylo definování stresu obtížnou otázkou. R5 sama uvedla, že „o stresu každý mluví, ale když se ho někdo zeptá na definici, tak přemýšlí a není lehké to vystihnout“.

R1 definovala stres jako „tlak z nedostatku času“, R2 stres definovala jako „špatné rozpoložení psychické i fyzické stránky člověka“, R3 uvedla, že při stresu člověk „pocituje beznaděj a je v tlaku“. R4 definovala stres výstižně: „psychické i fyzické vypětí organismu“, poznamenala i rozlišení a význam slov eustres a distres. R5 charakterizovala stres jako určitý „psychický a fyzický negativní tlak“, R6 pojmenovala stres jako „psychickou a fyzickou zátěž narušující rovnováhu“ doprovázenou únavou.

Většina respondentů si uvědomuje, že se stres netýká pouze psychických obtíží, ale způsobuje také potíže somatické.

Z výpovědí respondentek je patrné, že pouze R1 nemá patřičné vzdělání a formulace definice stresu byla nejméně výstižná.

## **Sociální myšlení**

Sociální pracovník by měl přemýšlet empaticky. Respondenti toto potvrdili už svou vstřícnou účastí na mém výzkumu. Empaticky se dokázali vžít to mé potřeby rozhovor uskutečnit a u jejich reakce převažovalo tvrzení, že i chtěly pomoci.

Pouze dvě respondentky (R3, R5) zahájily svou profesi náhodně, přičemž R5 podotkla, že v průběhu praxe si uvědomila, že ji tato profese baví a určitě chce v této práci pokračovat i v budoucnu. U ostatních respondentek již při výběru povolání hrálo

roli sociální myšlení. R1 tuto profesi zvolila z důvodu zájmu pracovat s lidmi stejně jako R4, která ještě podotkla chuť pomáhat. Také R2 vyhledala toto povolání se zájmem pomáhat lidem. R6 jednoznačně uvedla, že chtěla pracovat s dětmi.

Všechny repondentky se shodly, že je práce baví a tak neuvažují o změně zaměstnání. R1 přímo uvedla, že si ani jinou profesi nedokáže představit. Podobně reagovala R2, pokud by musela změnit zaměstnání, hledala by nové ve stejném oboru. Ačkoliv respondentky R1, R3 a R5 uvedly, že práce je nutnost, tyto i ostatní respondentky zdůraznily i jiné motivační prvky: R1 „*pocit z dobře vykonané práce*“, R2 a R4 „*spokojenost klientů*“, R3 „*pocit, že ji lidé potřebují*“, R5 chápe svoji práci jako „*poslání*“ a R6 opět poukazuje na svůj kladný vztah k dětem.

Naplnění práce většiny respondentek je možno přirovnat k sinusoidě. Pocit naplnění se střídá s obtížnými pracovními dny. R1 doslova uvádí „*jak kdy*“, R2 a R3 naplňuje pocit, že mohou pomoci, R4 naplňuje práce se starými lidmi, protože má ke stáří úctu a také ji naplňuje fakt, že ji lidé potřebují. R5 o sobě tvrdí, „*že má pomáhání v sobě*“. R6 opět vyzdvihuje práci s dětmi, odpověděla, že ji naplňuje dobrý pocit ze zlepšení situace dítěte.

Na otázku, zda by doporučily zaměstnání v tomto oboru svým blízkým, odpověděly všechny respondentky kladně, což bylo možno předpokládat již z předchozích odpovědí. Odpovědi se lišily pouze v malé míře: R4, R5 a R6 ještě dodaly, že je zde nutný předpoklad a vzdělání pro tuto práci.

## **Strategie proti stresu**

Během práce s klienty je důležité vědět, co každému individuálně napomáhá se stresu vyhnout, redukovat ho či zvládat stres samotný.

V prvé řadě je nutno podotknout, že nezbytným atributem pro nestresující pracovní podmínky je dobrý pracovní tým. Přímou takto o svém kolektivu hovořila R4, kde vyzdvihla soudržnost pracovního kolektivu jako týmu, který pozitivně působí jak na klienty, pro které je tak možno udělat maximum, tak i pro samotné pracovníky, pro které není problém udělat kolegiální gesto a vyjít vstříc jeden druhému. Výše uvedená důležitá empatie tak neshledává svůj efekt pouze ve vztahu klient - sociální pracovník ale i ve vzájemném vztahu mezi jednotlivými sociálními pracovníci.

Důležitým bodem je také to, že nejdříve musí být sám sociální pracovník v celkové rovnováze, aby mohl kvalitně provádět svoji práci směrem ke klientům. Celkovou

rovnováhou se myslí snaha redukovat stres jak na pracovišti, tak i ve svém volném čase. Pro tento fakt, uvedly respondentky rozdílná, ale i shodná tvrzení. R1 prakticky neuvedla nějaký systém, jakým by přecházela stresovým situacím na pracovišti, které může alespoň v jisté míře ovlivnit. Bere věci tak, jak přicházejí a pouze konstatovala, že se to musí vždy nějak zvládnout.

R2, R4 a R5 se shodují v tom, že považují za důležité a nezbytné si pracovní povinnosti naplánovat a R2 ještě dodává, že člověk musí být připraven na možnost narušení tohoto plánu ze strany klienta, zaměstnavatele a podobně. Na tuto možnost naopak není připravena R4, která uvádí, že při narušení plánu se dostávají stresové pocity. R2 také vyzdvihla, že každý musí mít své hranice, znát své možnosti, vědět co může a nemůže zvládnout a podle toho si plánovat práci. R5 mimo to klade důraz na určitý režim, pravidelnost a systematičnost práce. Za uklidňující považuje také možnost dát si kávu během pracovní doby.

Podobně smýšlejí i R3 a R6, kdy R3 se snaží pravidelně dodržovat přestávky na oběd a jak sama říká „nejíst s papírem v ruce“. R6 má možnost během odpoledního klidu, kdy děti spí, taktéž si udělat přestávku na kávu a citují „vypnout v pracovní době“.

Pro R4 a R6 je pozitivním přínosem i supervize pořádaná zaměstnavatelem. R2 se supervizi účastní, ale preferuje konzultaci s kolegyní. Naopak R3 a R5 nabízenou supervizi odmítly. R1 vidí v supervizi kontrolu a nikoli psychickou a vzdělávací podporu, proto není její odpověď relevantní. Ale uvedla, že v rámci organizace mají možnost nácviků psychicky náročných situací, což jim napomáhá být alespoň na některé obtížné situace připraveny.

Další otázka se týkala relaxace a trávení volného času. Jednohlasně se všechny respondentky shodly, že nejdůležitějším prvkem duševní hygieny je kontakt s rodinou. O druhé místo se dělí aktivní sportovní odpočinek (R3, R4, R5) a procházka (R2, R4, R5), přičemž důležitý aspekt spojující obě tyto aktivity je pobyt na čerstvém vzduchu. Na třetím místě se pak objevila možnost posedět a popovídat u šálku kávy (R4, R6). Pro R6 je také důležitý dlouhý spánek, který se dělí o čtvrté místo se soláriem, sledováním televize, odpočinkem na chalupě (R1), dále také nákupy pro radost (R3) či čtení knihy (R4).





Obr. 1: Hierarchizace relaxace ve volném čase respondentek

## Přítomnost stresu

Vzhledem k tomu, že jsou pomáhající profese psychicky náročné, je na místě, zabývat se otázkou stresu a zjistit, zda se stresem respondentky již setkaly, pokud ano, tak zjistit, jak se to u nich projevilo.

Všechny respondentky připustily, že na sobě již někdy stres způsobený povoláním pocítily. Ze jejich slov vyplývá, že by se výskyt stresu dal označit za sinusoidu, která v době časové tísně (R2) či v době studia vysoké školy (R3, R5) dosahovala svých vrcholů. R4, R5 a R6 přímo v této věci uvedly „*jak kdy*“. Díky specifickým obtížným situacím jednotlivých pracovišť se stresové stavy mohou občas dostavit. Nicméně všechny respondentky se shodly na tom, že se s tím naučily pracovat a stres se nikdy nedostavil v nezvladatelné míře. R1 na sobě přicházející stres spatřuje kolísáním hladiny cukru a R2 pocítuje problém s hypertenzí. Samozřejmě zdravotní problémy tohoto druhu R2 a R4 mají, ale právě, když se jim zdravotní stav zhorší, poznají na sobě, že „*není něco v pořádku*“.

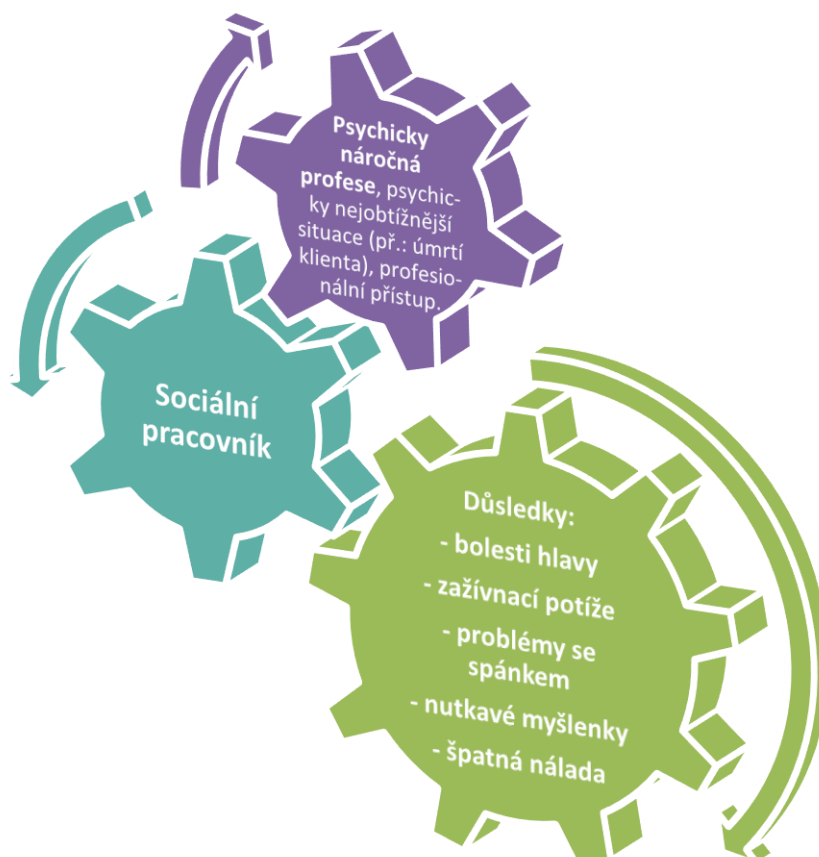
Psychické projevy stresu byly u všech respondentek mírné. Společným jmenovatelem byly známky únavy. R1, R2 a R5 vyjádřily své pocity prakticky identickými slovy: „*špatná nálada, špatné pocity*“. Dalším projevem je neustálá přítomnost nutkavých myšlenek v době, kdy nastala v zaměstnání tíživá situace. R1 a R4 - úmrtí klienta, popřípadě i více klientů v krátkém časovém sledu. R5 - zde se

nutkavé myšlenky vracejí, když se problém v rodině i přes veškerou snahu sociální pracovnice nedaří řešit. R3 a R6 zažívají pocity marnosti ze své práce, v případech, kdy je zlepšení či vyřešení situace takřka nemožné.

Z těchto výpovědí vyplývá, že respondentky dokážou se stresovými situacemi ve své profesi pracovat a podchytit je, jsou schopny odhalit již známky stresu a s těmi pracovat. Ve většině případů se tedy dostanou pouze do pocitové fáze působení stresu, příznačné výše uvedenou únavou a špatnou náladou.

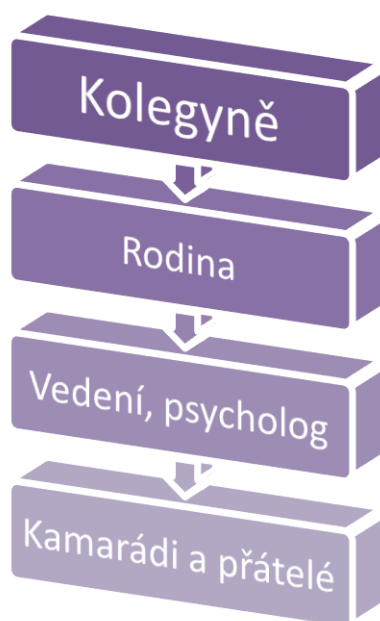
Další oblastí týkající se důsledků stresu, která byla zkoumána, byly psychosomatické problémy respondentek. Na tuto přímou otázku reagovaly pouze R1 a R6 negativně v tom smyslu, že se nikdy s takovými potížemi nesetkaly.

R2 a R4 uvedly bolesti hlavy, přičemž R4 ještě popsala problémy se spaním. Poznamenala, že se nejedná o nespavost, pouze problémy s usínáním v důsledku nemožnosti vytěsnit myšlenky. O problémech se spánkem hovořila také R3, v průběhu spánku docházelo k jeho četnému přerušování a probouzení. R3 dále hovořila o problémech se zažíváním (zácpa) což u ní vyvolalo i bolest břicha. S podobnými potížemi se setkala i R5, která pociťovala stažený žaludek například v průběhu složitého soudního sporu.



Obr. 2: Příčiny a důsledky stresu u sociálních pracovníků

Na koho se obrací v případě pocitu stresu? Jak již bylo mnohokrát zmíněno, stěžejním je v tomto případě pracovní kolektiv. Kolegyně si jsou navzájem „psychologem“, toto platí u všech respondentek. R4 a R6 využívají možnost obrátit se i na vedoucí, popřípadě R4 kontaktuje psycholožku, která je v místě pracoviště pro klienty. Pokud nestačí rozmluva na pracovišti, pak se většina respondentek (R2, R3, R4, R5, R6) obrací na rodinu, potřebuje tedy skutečnost probrat i mimo pracovní dobu. R5 a R6 ještě uvedly kamarádky a přátele jako další objekty na které se obrací.



Obr. 3: Kdo pomáhá se stresem?

Zde je jistě také na místě uvést výskyt syndromu vyhoření. Pouze R1 sdělila, že se již dvakrát potýkala s příznaky syndromu burnout, kdy uvažovala o změně povolání. Ostatní respondentky po zamyšlení konstatovaly, že jejich situace nebyla nikdy tak závažná. Připustily, že podstatu syndromu vyhoření se dověděly až při studiích, R2 přímo podotkla, že dříve by jistě na tuto otázku odpověděla kladně. Z tohoto tvrzení si troufám říci, že R1 pojmenovala nevhodně svou stresovou situaci jako syndrom vyhoření. R5 v této věci sdělila, že by v případě burnout změnila zaměstnání.

Nepřítomnost syndromu vyhoření u většiny respondentek pouze utvrzuje předchozí odpovědi a fakt, že jsou schopny stresové situace a stavy eliminovat již v pocitové fázi.

## Stresující faktory

Nejprve jsem zjišťovala, zda vůbec vidí svou profesi respondentky jako psychicky náročnou. Odpovědi se sto procentně shodovaly, ano, všem se jeví tato práce jako psychicky náročná. R4 tuto odpověď upřesnila tvrzením, že se jedná o práci s lidmi, že každý klient je jiný, proto je náročné se jednotlivým osobnostem přizpůsobit a zvolit vhodný přístup a přiměřenou komunikaci.

Za nejnáročnější považují respondentky vesměs vždy oblast týkající se cílové skupiny, tedy klientů, na které je daná organizace zaměřena. R1 a R4 pracují v domovech pro seniory, za nejobtížnější považují úmrtí klienta, v tomto se obě respondentky shodují. R1 poukazuje na předem vytvořený vztah s klientem, proto jak sama uvedla ztráta „bolí“. R4 zdůraznila obtížnost v informování pozůstalých, přímo poznamenala, že je obtížné „zvednout sluchátko a vytočit číslo rodiny klienta“.

R2, pracující úseku hmotné nouze uvedla, že nejobtížnější je pro ni komunikace s drogově závislými klienty.

R3 zajišťuje příspěvek na péči, při této činnosti provádí sociální šetření u klienta, a právě zde spatřuje jako psychicky vyčerpávající ta šetření, která se týkají nemocných dětí, mnohdy nevyléčitelně, popřípadě je později konfrontována s jejich úmrtím.

R5 jakožto sociální pracovnice oddělení sociální právní ochrany dětí musí rozhodovat o budoucnosti těchto dětí, mnohdy je odebírat z rodiny. Ne vždy je jasné jaký rodič je „ten hodný“, či zda opravdu dítě poslat do ústavní péče a podobně. Tato etická dilemata považuje za psychicky nejobtížnější, protože je to ona, kdo musí nakonec rozhodnout a podat návrh soudu.

R6 pracuje jako sociální pracovnice v dětském centru, proto nejen přijde s dětmi do úzkého kontaktu, ale také zná do detailu jejich rodinnou anamnézu, kterou spatřuje jako nejnáročnější ve své práci. Ač její praxe je teprve krátká, zažila již mnoho dětí, jejichž příběhy byly až neuvěřitelné.

Profese sociálního pracovníka zahrnuje i etické jednání, důkazem toho jsou výpovědi respondentek. Všechny respondentky uvedly, že se při jednání s klienty či jejich rodinami musí chovat profesionálně, což mnohdy vyžaduje přetvařování. Toto přetvařování vidí respondentky jako psychicky náročné, mnohdy takové jednání vyžaduje spoustu energie.

R3 uvedla, že je obtížné jednat eticky, jak v případech kdy nemůže dát najevo značný smutek stejně tak jako v případech, kdy je evidentní, že klient má i jiné finanční zdroje, tedy příspěvek na péči očividně nepotřebuje, ale oficiálně má na tento příspěvek nárok.

R1 zdůraznila, že některé rodiny se s úmrtím klienta vypořádávají těžce, naopak jsou rodiny, které při zjištění, že by měly vyrovnat některé nedoplatky, reagují naprosto nevhodně v dané situaci. R1 se musí přetvařovat v obou případech a zachovat stále profesionální postoj.

Dalším stresujícím faktorem je fakt, že si mnohdy obrazně řečeno respondentky berou práci domů. R1 - R6 uvedly, že v myšlenkách se k případům z práce vrací i ve svém volném čase. R2 dokonce uvedla, že se jí již několikrát o klientech zdálo v živém snu.

Co se týče doslovného pojetí otázky zda si braly někdy práci domů, odpověděly následovně: R1, R2 ano, v případě, kdy se administrativa nedá stihnout v pracovní době. R3, R4 si v minulosti braly administrativní povinnosti domů, v současné době raději preferují zůstat v práci přesčas. R5, R6 se nikdy nesetkaly s nutností nosit si práci domů, přičemž R6 zdůraznila, že tak činit nesmí.

Praxe v pomáhající profesi některé respondentky již poznamenala a vidí změny ve svých názorech. Pouze R1 a R4 na sobě žádné změny nepocítují, jen R4 se smíchem konstatuje, že i v soukromém životě mluví „*nahlas a srozumitelně*“.

Velkou, poněkud negativní změnu na sobě pocítuje R2, a to strach z důvodu znalosti deviantního chování klientů. Vzhledem k tomu, že do její klientely spadají i lidé propuštěni z výkonu trestu je tento strach opodstatněný.

Díky velkému počtu navštívených starých lidí, mnohdy velice nemocných a opuštěných se snaží R3 více věnovat vlastním rodičům. Snaží se je udržovat aktivní.

Vzhledem k tomu, že značný obsah práce R5 spočívá v řešení rozvodových vztahů s ohledem na dítě, právě tuto skutečnost si zde uvědomila a více se zaměřuje na dopady rozvodu na dítě. A to nejen na pracovišti, ale i v běžné komunikaci přemýšlela o tom, jak by tuto eventualitu řešila ve svém soukromém životě.

R6 poznamenala, že zprvu byla důvěřivá ke všem rodičům dětí, ale postupem času zjistila, že rodiče mnohdy nehovoří pravdu, proto je nyní v komunikaci s nimi, více ostražitá.

Na závěr je nutno podotknout, že ani jedna z respondentek nespatřuje mnohdy negativní přístup společnost k této profesi jako stresující. Stejně tak hovoří o finanční stránce své profese.

## 6.8 Diskuse

Tato kapitola je zaměřena na komparaci zjištěných údajů ve výzkumu s interpretací a se závěry jiných autorů.

Nejprve je zaměřena orientace na samotnou definici stresu. Vágnerová ve své knize (1999) definuje stres z hlediska psychologického jako „stav nadměrného zatížení či ohrožení“.<sup>140</sup> Cungi uvádí definici Hanse Selyeho: „Stres je nespecifická odpověď organismu na jakoukoliv zátěž, která je kladena na organismus.“<sup>141</sup> Podle Nakonečného se jedná o psychickou zátěž, tedy psychofyziologické změny vyvolané situacemi, kterým se nelze přizpůsobit, které způsobují velké psychické popřípadě i fyzické vypětí.<sup>142</sup> Z těchto definic tedy vyplývá, že stres je ve stručnosti nadměrná zátěž organismu způsobující psychofyziologické změny. Dá se tedy říci, že respondentky dokázaly definovat stres poměrně správně, když uvedly, že se jedná o nadměrný tlak na organismus, či psychické i fyzické vypětí nebo zátěž organismu.

Ministerstvo práce a sociálních věcí vydalo doporučení k úspěšnému předcházení a zvládání stresu v zaměstnání. V některých bodech se jednotlivá doporučení shodovala s technikami, které sami respondenti užívají k redukci stresu na pracovišti. Shodné body jsou následující: plánování pracovních povinností, práci střídát s odpočinkem, pěstovat přátelské vztahy na pracovišti, požádat o pomoc kolegy či vedoucí v případě potřeby, nebránit se změnám a vzdělávání, nežít pouze prací, ale také pečovat o vlastní osobnost. Ministerstvo vyzdvihlo i volnočasové aktivity, které poznamenaly i samy respondentky: tělesná aktivita – aktivní odpočinek, sport, procházky na čerstvém vzduchu nebo udržování přátelských vztahů i mimo pracoviště.<sup>143</sup>

Naproti tomu v knize Věry Caponny a Tomáše Nováka (1992) jsou výše uvedené volnočasové aktivity jako sport či káva s přáteli podávány s určitým despektem. Autoři

---

<sup>140</sup> VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. s. 33.

<sup>141</sup> CUNGI, CH. *Jak zvládat stres*. s. 15.

<sup>142</sup> Srov. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie téměř pro každého*. s. 256.

<sup>143</sup> Srov. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Stres na pracovišti - možnost prevence*. [online] © neuvedeno, poslední aktualizace 27. 7. 2010, [cit. 2012-03-19]. Dostupné na WWW: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/9134/Zaverecna\\_zprava\\_STRES\\_2009\\_a\\_prilohy.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/9134/Zaverecna_zprava_STRES_2009_a_prilohy.pdf)>.

vyzdvihují ty relaxační techniky, které se člověk musí naučit, jako například: Jacobsonova progresivní relaxace, relaxace končetin, trupu a obličejového svalstva.<sup>144</sup> Výpovědi respondentek však naznačují, že běžné relaxační metody jsou pro ně dostačující a více přístupné. Dalším důkazem, že odborná literatura se běžnými relaxačními postupy nezabývá je kniha *Relaxace v každodenním životě*, kde autoři doporučují a vysvětlují též techniky, které se jedinec musí učit.<sup>145</sup>

Nelze tak samozřejmě tvrdit obecně, jak dokazuje kniha Elzbiety Ksiazek (2004), která na první místo způsobů, jak si poradit se stresem řadí právě fyzické aktivity a v neposlední řadě uvádí i správnou organizaci práce.<sup>146</sup>

Praško a Prašková také uvádějí důležitost komunikačních dovedností, konkrétně asertivních dovedností, při snižování distresu. Pokud své pocity dokážeme jasně formulovat, dostáváme je tak lépe pod svou kontrolou. Autoři také vyzdvihují důležitost možnosti si s někým o problému popovídat, což zdůraznily i samy respondentky.<sup>147</sup>

Psychiatr Jiří Raboch v jednom rozhovoru uvádí pojem „helping by doing“, což znamená jednoduše jednat. Raboch tím odpovídá na otázku, co by měl člověk dělat, když už cítí tlak z povinností jako přetěžující. Podstatou „helping by doing“ je nezústat s problémem sám, svěřit se kolegům či přátelům, pěstovat hobby a když tyto metody nezabírají, obrátit se na pomoc odborníka.<sup>148</sup> Z odpovědí respondentek tak vyplývá, že jednají v souladu s postupy uznávanými odborníky.

Ani jedna z respondentek se dle jejich výpovědí neuchyluje k dysfunkčním strategiím zvládnání stresu, jako je například alkohol, i když zkušenosti odborníků dokazují, že se ženy obtížně zbavují svých starostí a alkohol je mnohdy pomocník, který zažene stresující myšlenky a odsouvá problém do pozadí.<sup>149</sup>

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky obsahuje bod týkající se soustavného celoživotního vzdělávání a výcviku, mimo jiné, jako předpoklad pro schopnost řešit etické problémy.<sup>150</sup> Všechny respondentky se shodly v tvrzení, že jim je toto soustavné vzdělávání umožněno v rámci školení a seminářů pořádaných

---

<sup>144</sup> Srov. CAPONNI, V., NOVÁK, T. *Sám sobě psychologem*. s. 60-68.

<sup>145</sup> Srov. CUNGI, CH., LIMOUSIN, S. *Relaxace v každodenním životě*. s. 52-53.

<sup>146</sup> Srov. KSIAZEK, E. *Autoterapie: relaxační metody k odstranění následku stresu*. s. 23.

<sup>147</sup> Srov. PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. *Asertivitou proti stresu*. s. 12.

<sup>148</sup> Srov. KRAMULOVÁ, D. Nejen infarkt a cukrovka, i duševní poruchy jsou civilizační problém. *Psychologie dnes*, 2010, roč. 16, č. 2, s. 10.

<sup>149</sup> Srov. KRAMULOVÁ, D. Mladá, vzdělaná, úspěšná – a opilá. *Psychologie dnes*, 2009, roč. 15, č. 9, s. 35-36.

<sup>150</sup> Srov. SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. *Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR*. [online] © neuveveno, poslední aktualizace 23. 2. 2012, [cit. 2012-03-19]. Dostupné na WWW: <[http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf)>.

zaměstnavatelem. Samy respondentky vidí vzdělání jako přínosné a práci ulehčující. Pouze jedna respondentka nemá patřičné vzdělání dle zákona 108/2006 Sb., ostatní jej vidí jako nutnost.<sup>151</sup> Z odpovědí některých otázek vyplývá, že je opravdu vzdělání v této profesi důležité, napomáhá sociální pracovníci orientovat se v terminologii, či být připravena na řešení etických problémů a dilemat.

Co se supervize týče, ne všechny respondentky se k této novince přiklánějí. Dvě ze šesti respondentek nabízenou supervizi odmítly se slovy, že preferují konzultaci problému s kolegyní.

Supervize však nemá funkci pouze podpůrnou, ale také vzdělávací a správní (kontrolní). Proto je v pomáhajících profesích důležitým prvkem.<sup>152</sup>

Ačkoliv se respondentky ve velké míře se stresem nepotýkají, uvedly, že některé psychosomatické problémy ze stresu vyplývající se jich již někdy dotkly. Příkladem mohou být zažívací problémy, bolest hlavy či problémy se spánkem.

V knize přímo nazvané Nespavost se dočteme, že nespavost můžeme rozdělit na krátkodobou a chronickou. Právě krátkodobá nespavost, trvající několik dnů až týdnů, může být způsobena stresem, pracovním přetížením a podobně.<sup>153</sup>

Symptomy, které jsou spojeny s přítomností stresu, jako jsou zažívací problémy a bolesti hlavy, ale právě i nespavost a další, najdeme i v knize Bohumila Vašiny (2009).<sup>154</sup>

Důležitým aspektem u pomáhajících profesí je, jak samy respondentky uvedly, motivace pomáhat lidem. Nakonečný definuje motivaci jako „*proces, který determinuje zaměření, intenzitu a trvání chování*“.<sup>155</sup> Zjednodušeně řečeno, proč se člověk chová, tak jak se chová. V našem případě, tedy proč sociální pracovníci pomáhají lidem. Východiskem je zde tedy samotná potřeba pomáhat lidem, brána jako nedostatek, přičemž při redukci tohoto nedostatku dochází k uspokojení. Sociální pracovníci, jak samy uvedly, tedy vidí ve své profesi uspokojení. Aby však sociální pracovníci pomáhající jednání používaly, musí být splněna podmínka, že tato motivace musí být dostatečně silná, aby byly schopny překonat stresující situace s touto profesí spojené.

---

<sup>151</sup> Srov. Zákon č. 108/2006 S., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>152</sup> Srov. KADUSHIN, A., HARKNESS, D. *Supervision in social work*. s. 19-20.

<sup>153</sup> Srov. PRAŠKO, J., ESPA-ČERVENÁ, K., ZÁVĚŠICKÁ, L. *Nespavost: zvládání nespavosti*. s. 26.

<sup>154</sup> Srov. VAŠINA, B. *Základy psychologie zdraví*. s. 30.

<sup>155</sup> NAKONEČNÝ, M. *Obecná psychologie: sylabus přednášek*. s. 84.



Z tvrzení respondentek opravdu vyplývá, že pokud je tato práce baví a naplňuje, pak jim psychická náročnost této profese nečiní žádné velké obtíže.<sup>156</sup>

Mnoho odborníků v dnešní době poukazuje na problém ztráty či nenalezení životního smyslu. Toto existenciální vakuum pak přináší mnoho životních potíží i u lidí, kteří by měli být teoreticky šťastní. Je to z důvodu dnes běžné nalinkované budoucnosti – škola zvolená dle předmětu, ve kterém jsme dobří, pracovní obor pak v návaznosti na oboru vystudovaném.<sup>157</sup>

Tomuto tvrzení musím na základě výpovědí čtyř ze šesti respondentek oponovat. Právě tyto respondentky uvedly, že do této profese šly cíleně, proto v ní vidí i uspokojení a profese sociální pracovníka jim dává smysl.

---

<sup>156</sup> Srov. NAKONEČNÝ, M. *Obecná psychologie: sylabus přednášek*. s. 84-88.

<sup>157</sup> Srov. KAVENSKÁ, V. *Když nevíme, pro co žít*. *Moje psychologie*, 2010, roč. 5, č. 11, s. 39.

## Závěr

Téma mé diplomové práce obsahovalo jako hlavní pojem stres, proto jsem se v průběhu psaní odkazovala na knihy, jejichž autoři se zabývají stresem. Konkrétním cílem mého výzkumu bylo zjistit míru stresu, která je způsobována výkonem práce sociálního pracovníka ve Strakonících. Jak jsem již uvedla, region nebyl vybrán náhodně, ale cíleně. Ve Strakonících žiji a budou sem směřovat mé kroky při hledání zaměstnání. Velmi důležité je vyhledávání a používání zkušeností autorů, kteří stres popisují ve svých knihách

Existuje mnoho knih zabývajících se stresem - jeho vznikem, příčinami, průběhem, v neposlední řadě různými strategiemi proti stresu. Odbornými, laickými, fanatickými, ale i přírodními metodami, postupy jak se stresem bojovat. Jde o různá cvičení, čínské čaje, nebo nespočet druhů masáží celého těla. Po nastudování této literatury, která mi umožnila např. sestavení otázek pro kvalitativní rozhovor jsem přistoupila k vlastnímu zkoumání. Toto spočívalo v navázání kontaktu se šesti respondenty a následné detailní analýze jejich odpovědí.

Samotné rozhovory a odpovědi respondentek mě velice pozitivně překvapily. Dnes se spíše člověk doslechne, jak se ve společnosti vytrácí solidarita, upřímnost a morálka. Já musím říci pravý opak. Všechny respondentky rády odpovídaly a spolupracovaly. Také mě velice překvapil fakt, že je všechny ta práce baví a naplňuje, což je hlavní příčinou toho, že stresovými situacemi dokážou pracovat, včas je analyzovat a tím prakticky stresu předcházet. Nedají se tedy jednoznačně stresové situace u těchto pracovníků vyloučit, ale výzkumem bylo zjištěno, že stresem jako takovým pracovníci netrpí.

Tedy alespoň ne stres ve vlastním (špatném) smyslu slova - distresu. Všechny se shodly na tom, že pokud má člověk ve svém charakteru a ve své osobnosti zakódovaný kladný vztah k pomoci lidem, pak je práce naplňuje a baví, a proto se dokážou s psychickou náročností této profese vyrovnat. Včas dokážou náznaky stresu eliminovat, pracovat s nimi a vhodnou formou relaxace stresu předcházet, nedovolit aby vyústil v jeho těžkou formu. Uvědomila jsem si, jak je důležité se správně rozhodnout pro své budoucí povolání. V tu chvíli jsem si vzpomněla na přijímací zkoušky na bakalářském studiu. Tehdy jsem nejen já, ale i mé vrstevnice odpovídaly na otázku, proč si volíme tuto školu, co nás k tomu motivuje, zpravidla odpovídaly, že kvůli tomu,

že chceme pomáhat lidem. Pozitivně na mě působí fakt, že tento pocit přetrvává i u sociálních pracovníků, kteří se této profesi věnují již mnoho let.

Jak již bylo tedy zmíněno, nejdůležitějším zjištěním mého zkoumání je fakt, že pokud sociální pracovnice má v sobě zakódovanou potřebu pomáhat, což je pro ni vysoká míra motivace, pak tato motivace a prakticky uspokojení z uspokojení potřeb druhého – tedy potřebného člověka způsobí, že stres, který tato práce s sebou přináší – je eliminován na únosnou míru nebo se vůbec nedostaví.

Samozřejmě jsou dny, kdy se nahromadí pro respondentky psychicky nejobtížnější situace a ve spojení s nedostatkem času pocítují lehké příznaky stresu jako je únava, špatná nálada, bolest hlavy, problémy se spaním či zažívací potíže.

Dalším důležitým faktem je relaxace – dle respondentek je nejdůležitější pobyt s rodinou a hned na druhém místě aktivní odpočinek na čerstvém vzduchu. Z výpovědí také vyplynulo, že v první řadě se při známkách stresu obrací se svými pocity na kolegyně a hned na druhém místě jsou opět členové rodiny.

Uvedené zjištění by mohlo být základem pro další zkoumání jako je například vliv kolektivu na psychické pohodě zaměstnanců. Dalším možným objektem zkoumání může být výzkum způsobů relaxace a boje se stresem ať už sociálních pracovníků či jiného vzorku respondentů. Dále se domnívám, že zajímavé by mohlo být provést stejný výzkum v jiném městě nebo městech a výsledky zkoumání porovnat.

Další velmi zajímavý výzkum by se mohl týkat toho, kde se v člověku bere chuť pomáhat druhému. Jaké jsou charakterové a povahové vlastnosti těchto jedinců, zda jsou to aspekty vrozené, či se je můžeme v průběhu života naučit.

Závěrem bych ráda uvedla, že tvorba diplomové práce byla pro mne velkým přínosem. Nastudovala jsem celou řadu literatury potřebné pro výchozí teoretickou část práce. Jednotlivé poznatky získané v průběhu studia jsem si díky tvorbě diplomové práce utříbila, prohloubila a zpřehlednila. Toto studium literatury pak pro mě vytvořilo dobrý start pro provádění kvalitativního výzkumu. Výzkum sám potom byl zajímavý a pro mě jako studenta nesmírně přínosný.

Do té doby jsem se s pracovním procesem v pomáhajících profesích setkala jen formou letních brigád a studijních praxí. Nikdy jsem neměla možnost takto přímého kontaktu a otevřené konfrontace se sociálními pracovníky působícími v zařízeních, kde jsem brigádu či praxi absolvovala. Bylo velmi zajímavé nejen poslouchat odpovědi respondentek na mé otázky, ale v neposlední řadě sledovat i jejich neverbální projevy. Respondentky byly evidentně plné emocí, bylo možno vypořádat jejich zapálení pro

práci, z mimiky obličeje bylo možno odečíst radost i smutek, tedy pocity, které tato práce přináší, ale i nadšení a zapálení pro ni. Bylo příjemné poslouchat, že i v ryze ženském kolektivu se vytvořilo pouto, pomocí kterého se přenáší přes všechny stresující faktory jako je nemoc, mnohdy pláč klienta, častá úmrtí a vše s tím spojené, smutné osudy dětí a podobně.

Z jejich výpovědi je jasné, že práce jak se starými lidmi tak i s dětmi, které se narodily do neharmonické rodiny je psychicky velmi náročná. Všechny respondentky jsou si vědomy skutečnosti, že jejich práce není často klienty oceněna, někdy výsledky neodpovídají jejich vynaloženému úsilí, ale přesto mají svoji práci rády. Pokud dojde k tomu, že se dostaví pocit marnosti a zbytečnosti, tedy pokud začínají působit stresory na jejich psychiku, vždy je nablízku někdo, kdo pomůže.

Závěrem tedy mohu říci, že stres u sociálních pracovníků ve vybraných strakonických institucích existuje, ale jak už jsem výše uvedla, pouze v malé formě. Toto je pro mě, ale zároveň i pro celou společnost velmi pozitivní a příjemné zjištění.

S respondentkami jsem strávila několik hodin. Tento čas rozhodně nebyl marný, protože mi bylo umožněno nahlédnout do oblasti, která pro mě byla zatím neznámá a dlužno podotknout, že výsledek mě velice příjemně překvapil.

## Seznam použitých zdrojů

### Monografie

1. ADÁMKOVÁ, V. *Civilizační choroby - žijeme spolu*. Praha: Triton, 2010, 130 s. ISBN 978-80-7387-413-1.
2. BARTŮŇKOVÁ, S. *Stres a jeho mechanismy*. Praha: Karolinum, 2010, 137 s. ISBN 978-80-246-1874-6.
3. BAŠTECKÁ, B. a kol. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada Publishing, 2005, 299 s. ISBN 80-247-0708-X.
4. BŘICHÁČEK, V., HABERMANNOVÁ, M. *Studie z psychologie zdraví*. Praha: Ermat, 2007, 257 s. ISBN 978-80-87178-00-3.
5. CAPONNI, V., NOVÁK, T. *Sám sobě psychologem*. Praha: Grada, 1992, 216 s. ISBN 80-85424-88-6.
6. CUNGI, CH. *Jak zvládat stres*. Praha: Portál, 2001, 208 s. ISBN 80-7178-465-6
7. CUNGI, CH., LIMOUSIN, S. *Relaxace v každodenním životě*. Praha: Portál, 2005, 160 s. ISBN 80-7178-948-8.
8. DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 1993, 374 s. ISBN 80-7184-141-2.
9. FALEIDE, A. O., a kol. *Vliv psychiky na zdraví: soudobá psychosomatika*. Praha: Grada, 2010, 240 s. ISBN 978-80-247-2864-3.
10. HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000, 774 s. ISBN 80-7178-303-X.
11. HENNIG, C., KELLER, G. *Antistresový program pro učitele: projevy, příčiny a způsoby překonání stresu z povolání*. Praha: Portál, 1996, 99 s. ISBN 80-7178-093-6.
12. HEWSTONE, M., STROEBE, W. *Sociální psychologie*. Praha: Portál, 2006, 776 s. ISBN 80-7367-092-5.
13. HORÁKOVÁ HOSKOVCOVÁ, S., SUCHOCHLEBOVÁ RYNTOVÁ, L. *Výchova k psychické odolnosti dítěte: silní pro život*. Praha: Grada, 2009, 218 s. ISBN 978-80-247-2206-1.
14. JAN PAVEL II., *O lidské práci - Laborem exercens*. Praha: Zvon, 1991, 72 s. ISBN 80-7113-007-9.

15. KADUSHIN, A., HARKNESS, D. *Supervision in social work*. 4. vyd. New York: Columbia University Press, 2002, 501 s. ISBN 0-231-12094-X.
16. KERN, H. a kol. *Přehled psychologie*. 3. vyd. Praha: Portál, 2006, 287 s. ISBN 80-7367-121-2.
17. KSIAZEK, E. *Autoterapie: relaxační metody k odstranění následků stresu*. Frýdek-Místek: Alpress, 2004, 124 s. ISBN 80-7362-002-2.
18. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada, 1998, 131 s. ISBN 80-7169-551-3.
19. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2001, 280 s. ISBN 80-7178-551-2.
20. KŘIVOHLAVÝ, J. *Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu*. Praha: Grada, 2010, 119 s. ISBN 978-80-247-3149-0.
21. MacLANEROVÁ, L. *Depresie*. Bratislava: Belimex, 2002, 226 s. ISBN 80-89083-11-0.
22. MLČÁK, Z. *Psychologie zdraví a nemoci*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2005, 84 s. ISBN 80-7368-035-1.
23. MUNSON, C. *Handbook of Social Work Supervision*. 3. vyd. New York: The Haworth Press, 2002, 635 s. ISBN 0-7890-1078-X.
24. NAKONEČNÝ, M. *Obecná psychologie: sylabus přednášek*. České Budějovice: Jihočeský univerzita v Českých Budějovicích, 2006, 184 s. ISBN 80-7040-922-3.
25. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie téměř pro každého*. Praha: Academia, 2004, 318 s. ISBN 80-200-1198-6.
26. NEČASOVÁ, M., Profesní etika. In MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 21-49..
27. PRAŠKO, J., ESPA-ČERVENÁ, K., ZÁVĚŠICKÁ, L. *Nespavost: zvládání nespavosti*. Praha: Portál, 2004, 104 s. ISBN 80-7178-919-4.
28. PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. *Asertivitou proti stresu*. Praha: Grada Publishing, 1996, 184 s. ISBN 80-71-69-334-0.
29. PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. *Proti stresu krok za krokem*. Praha: Grada, 2001, 187 s. ISBN 80-247-0068-9.
30. PRAŠKO, J., VYSKOČILOVÁ, J., PRAŠKOVÁ, J. *Úzkost a obavy: jak je překonat*. Praha: Portál, 2006. 226 s. ISBN 80-7367-079-8.

31. REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009, 184 s. ISBN 978-80-247-3006-6.
32. SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. Praha: Portál, 2008, 234 s. ISBN 978-80-7367-369-7.
33. ŠMARDA, J. a kol. *Biologie pro psychology a pedagogy*. Praha: Portál, 2004, 420 s. ISBN 80-7178-924-0.
34. ŠTĚPANÍK, J. *Umění jednat s lidmi 3, Stres, frustrace a konflikty*. Praha: Grada Publishing, 2008, 162 s. ISBN 978-80-247-1527-8.
35. TOCH, H. *Men in crisis: human breakdowns in prison*. 2. vyd. New Jearsy: Aldine Publishers, 2009, 340 s. ISBN 978-0-202-30932-3.
36. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 1999, 448 s. ISBN 80-7178-214-9.
37. VAILLIANT, G. E. *Ego mechanisms of defence: A Guide for Clinicians and Researchers*. Washington: American Psychiatric Press, 1992, 306 s. ISBN 0-88048-404-7.
38. VAŠINA, B. *Základy psychologie zdraví*. Ostrava: Ostravská univerzita, Pedagogická fakulta, 2009, 123 s. ISBN 978-80-7368-757-1.
39. VÝROST, J. *Aplikovaná sociální psychologie II*. Praha: Grada Publishing, 2001, 260 s. ISBN 80-247-0042-5.
40. VÝROST, J. *Sociální psychologie*. 2. vyd. Praha: Grada, 2008, 404 s. ISBN 978-80-247-1428-8.
41. WEISS, P. a kol. *Etické otázky v psychologii*. Praha: Portál, 2011, 349 s. ISBN 978-80-7367-845-6.
42. ZACHAROVÁ, E., HERMANOVÁ, M., ŠRÁMKOVÁ, J. *Zdravotnická psychologie: teorie a praktická cvičení*. Praha: Grada, 2007, 229 s. ISBN 978-80-247-2068-5.

### **Další zdroje**

1. *Bible: Písmo sváté Starého a Nového zákona včetně deuterokanonických knih*. 4. přeprac. vyd. Praha: Česká biblická společnost, 1993, 283 s. ISBN 80-900881-7-1.
2. *Bible: překlad 21. století*. 2. vyd. Praha: Biblion, 2009, 2275 s. ISBN 978-80-87282-06-9.

3. CITÁTY SLAVNÝCH OSOBNOSTÍ. *Hans Selye*. [online] © 2007-2012, [cit. 2012-03-10]. Dostupné na WWW: <<http://citaty.net/autori/hans-selye/>>.
4. CO JE CO: VAŠE ENCYKLOPEDIA. *Živý systém*. [online] © 1999-2012, poslední aktualizace 21. 11. 2000, [cit. 2012-03-10]. Dostupné na WWW: <[http://www.cojeco.cz/index.php?detail=1&id\\_desc=109885&title=%9Eiv%FD%20syst%E9m&s\\_%20lang=2](http://www.cojeco.cz/index.php?detail=1&id_desc=109885&title=%9Eiv%FD%20syst%E9m&s_%20lang=2)>.
5. KATOLICKÁ CÍRKEV. PAPEŽSKÁ RADA PRO SPRÁVEDLNOST A MÍR. *Kompendium sociální nauky církve*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2008, 534 s. ISBN 978-80-7195-014-1.
6. KAVENSKÁ, V. Když nevíme, pro co žít. *Moje psychologie*, 2010, roč. 5, č. 11, s. 39-42.
7. KRAMULOVÁ, D. Nejen infarkt a cukrovka, i duševní poruchy jsou civilizační problém. *Psychologie dnes*, 2010, roč. 16, č. 2, s. 8-11.
8. KRAMULOVÁ, D. Mladá, vzdělaná, úspěšná – a opilá. *Psychologie dnes*, 2009, roč. 15, č. 9, s. 34-37.
9. LIDOVKY.CZ. *Už desátá sebevražda. Co se v čínských továrnách Foxconnu vlastně děje*. [online] © 2012, poslední aktualizace 25. 5. 2010, [cit. 2012-03-10]. Dostupné na WWW: <[http://byznys.lidovky.cz/uz-desata-sebevrazda-co-se-v-cinskych-tovarnach-foxconnu-vlastne-deje-1kg-/firmy-trhy.asp?c=A100526\\_094648\\_firmy-trhy\\_nev](http://byznys.lidovky.cz/uz-desata-sebevrazda-co-se-v-cinskych-tovarnach-foxconnu-vlastne-deje-1kg-/firmy-trhy.asp?c=A100526_094648_firmy-trhy_nev)>.
10. LIDOVKY.CZ. *Zemřel zpěvák Petr Muk. Našli ho mrtvého v jeho bytě*. © 2012, poslední aktualizace 24. 5. 2010, [cit. 2012-03-10]. Dostupné na WWW: <[http://www.lidovky.cz/zemrel-zpevak-petr-muk-nasli-ho-mrtveho-v-jeho-byte-f8h-/lide.asp?c=A100524\\_114149\\_lide\\_glu](http://www.lidovky.cz/zemrel-zpevak-petr-muk-nasli-ho-mrtveho-v-jeho-byte-f8h-/lide.asp?c=A100524_114149_lide_glu)>.
11. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Stres na pracovišti - možnost prevence*. [online] © nevedeno, poslední aktualizace 27. 7. 2010, [cit. 2012-03-10]. Dostupné na WWW: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/9134/Zaverecna\\_zprava\\_STRES\\_2009\\_a\\_prilohy.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/9134/Zaverecna_zprava_STRES_2009_a_prilohy.pdf)>.
12. SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACONÍKŮ ČR. *Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR*. [online] © nevedeno, poslední aktualizace 23. 2. 2012, [cit. 2012-03-10]. Dostupné na WWW: <[http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspcr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf)>.



13. SUPERVIZE: STRÁNKY PRO SUPERVIZORY A SUPERVIDOVANÉ. *Co je supervize*. [online] © 2006, [cit. 2012-03-10]. Dostupné na WWW: <<http://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>>.
14. ÚSTAV ZDRAVOTNICKÝCH INFORMACÍ A STATISTIKY ČR. *Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů: 10. Revize*. [online] © 2010, poslední aktualizace 1. 1. 2012, [cit. 2012-03-10]. Dostupné na WWW: <<http://www.uzis.cz/cz/mkn/index.html>>.
15. WALSH, K. *Hans Selye's Experiment on Rats*. [online] © neuvedeno, poslední aktualizace 22. 2. 2010, [cit. 2012-03-10]. Dostupné na WWW: <<http://alevelpsychology.co.uk/as-psychology-aqa-a/biological-psychology/stress/hans-selye-s-experiment-on-rats.html>>.
16. Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

## **Seznam příloh**

**Příloha č. I** Orientační otázky polostrukturovaného rozhovoru

**Příloha č. II** Přehledná tabulka všech odpovědí respondentů

# Přílohy

## Příloha č. I

### **Polostrukturovaný rozhovor - orientační otázky**

1. Co Vás motivovalo k souhlasu s účastí na mém výzkumu?
2. Jak rozumíte slovu stres? Jak byste ho definovala?
3. Proč volba profese sociálního pracovníka?
4. Jak dlouho se této profesi věnujete? Jak dlouho v této organizaci? Jak se zde cítíte? (vztahy, komunikace, porady...) Baví Vás to? Uvažujete dnes o změně povolání?
5. Jaká je motivace pro Vaši práci?
6. Jak na Vás působila změna zákona 108/2006 Sb. týkající se nutnosti doplnění vzdělání sociálních pracovníků? Dotkla se Vás tato změna?
7. Umožňuje Vám zaměstnavatel plnit bod etického kodexu týkající se soustavného vzdělávání a výcviku?
8. Měla jste někdy pocit, že je Vaše práce finančně nedoceněna?
9. Jak se vyrovnáváte s přístupem společnosti k sociálním pracovníkům?
10. Naplňuje Vás tato práce?
11. Týká se stres také Vaší osoby? Jestliže ano, tak jak? Co přesně Vám ho způsobuje (zaměstnání, rodina, jiné starosti)? Jak by se dle Vašeho názoru dal odstranit nebo redukovat?
12. Pozorujete změny ve Vašem chování způsobené Vaší profesí?
13. Cítíte někdy psychické potíže související se stresem z povolání? (deprese, pocit marnosti...)
14. Vyústil Váš stres ze zaměstnání v somatické potíže? (bolest hlavy, břicha, zažívací potíže, oslabená imunita, poruchy spánku...)
15. Setkala jste se někdy se syndromem vyhoření?
16. Shledáváte Vaši práci jako psychicky náročnou? V čem je Vaše profese pro Vás osobně psychicky nejnáročnější? Je pro Vás obtížné jednat eticky ve všech situacích? Pokud ano, jste z toho ve stresu? Jak se to projevuje?
17. Máte na koho se obrátit v případě stresu?
18. Berete si práci domů?
19. Organizuje zaměstnavatel supervize či jinou formu duševní hygieny?
20. Jak vy sama se snažíte eliminovat stres v práci?
21. Jak relaxujete ve svém volném čase? Co Vás nabíjí?
22. Doporučila byste tuto profesi svým blízkým?

Přehledná tabulka všech odpovědí respondentů

	1	2	3	4	5	6
1) Pohrnoce učení 3	chleba pomezi, to je spíš práce	chleba pomezi	chleba pomezi, samos	chleba pomezi, samos	chleba pomezi, samos vs	komunikační byt
2) Definice strachu 2	děla z náročností, děla z náročností	spíše náročností, ty i pot. čl.	facily komunikace, děla	ty ty myšl. agn. vs. 0, 0	mal. nepohodlí ty ty	ty ty náročností, samos, náročností
3) Pro JPE? 3	prote s křivci	rodla pomezi a komunikace	rodla	prote s křivci, pomezi	rodla	rodla komunikace + děla
4) - a to o čem? 1	4 let	15 let	17 let	3 roky	12 let	ještě roba
5) - a to o čem? 1	-  -	-  -	10 let	2 roky	- 2 roky	-  -
6) - kde v oblasti? 1	super rodla	splojevn	splojevn, rodla	naprosto perfektní v obci	rodla - perfektní	super rodla i v obci
7) - kde v oblasti? 1	NEO	-	500	-	-	-
8) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
9) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
10) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
11) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
12) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
13) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
14) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
15) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
16) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
17) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
18) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
19) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
20) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
21) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
22) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
23) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
24) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
25) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
26) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
27) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
28) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
29) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
30) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
31) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
32) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
33) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
34) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
35) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
36) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
37) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
38) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
39) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
40) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
41) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
42) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
43) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
44) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
45) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
46) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
47) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
48) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
49) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
50) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
51) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
52) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
53) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
54) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
55) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
56) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
57) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
58) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
59) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
60) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
61) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
62) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
63) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
64) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
65) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
66) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
67) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
68) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
69) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
70) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
71) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
72) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
73) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
74) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
75) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
76) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
77) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
78) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
79) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
80) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
81) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
82) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
83) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
84) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
85) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
86) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
87) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
88) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
89) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
90) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
91) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
92) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
93) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
94) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
95) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
96) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
97) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
98) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
99) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
100) - kde v oblasti? 1	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO

## **Abstrakt**

WOLFOVÁ, P. *Stres u sociálních pracovníků v pomáhajících profesích ve vybraných strakonických institucích*. České Budějovice 2012. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra psychologie. Vedoucí práce PhDr. Ing. Marie Lhotová, Ph. D.

**Klíčová slova:** stres, stresor, příčiny stresu, důsledky stresu, stres na pracovišti, sociální pracovník

Práce se zabývá stresem u sociálních pracovníků ve vybraných institucích ve Strakonících. Diplomová práce má jako celek šest kapitol, z čehož prvních pět je teoretických a poslední kapitola obsahuje empirické zkoumání. Teoretické kapitoly se opírají o literaturu a obsahují základní obecné informace o stresu, jako jsou teorie stresu, definice stresu, stresor. Dále obsahují kapitolu společenské a osobnostní předpoklady a zvládání stresu, která popisuje roli víry, koncepty nezdolnosti, syndrom pomocníka, stres na pracovišti a supervizi. Následují důsledky stresu, psychohygienu a způsoby měření stresu.

Na teoretické znalosti navazuje empirický výzkum. Nejprve je objasněno, jaké metody byly ve výzkumu využity a proč. Dále je uveden vzorek zkoumaného souboru, individuální profily respondentů a analýza získaných dat. Vybraní sociální pracovníci ve Strakonících se se stresem potýkají v běžné míře. Díky skutečnosti, že je práce baví a naplňuje, mají dobrý kolektiv a podporu rodiny, dokážou se stresem pracovat a vypořádat se s ním hned v pocitové fázi.

## **Abstract**

### **Stress of social workers in selected institutions in Strakonice**

**Key words:** stress, stressor, stress causes, consequences of stress, stress at work, a social worker

The thesis deals with the stress of social workers in selected institutions in Strakonice. The thesis has six chapters in total, of which the first five are theoretical and the last chapter that concerns practical investigation. Theoretical chapters are based on literature and provide basic general information about stress such as the theory of stress, definition of stress, stressor. They also contain a chapter on social and personal predispositions and stress management, which describes the role of faith, residence concepts, help syndrome, stress at work, supervision. The last of the theoretical chapters discusses the consequences of stress mental hygiene and ways to measure stress.

The empiric research follows up on the theoretical chapters. First of all, all methods used in the research are described and it is explained why these have been used. Methods are followed by the sample of examined group, individual profiles of respondents and data analysis. The chosen respondents are subjected to average level of stressful situations. Due to the fact that they like this work and have good team and family support, can work with stress and deal with it right in the emotional stage.