

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE



KOMUNIKACE A LIDSKÉ ZDROJE

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

NÁZEV BAKALÁŘSKÉ PRÁCE/TITLE OF THESIS

Duševní hygiena pracovníku neziskové organizací XY, která pracuje s problematickými rodinami.

TERMÍN UKONČENÍ STUDIA A OBHAJOBA (MĚSÍC/ROK)

Srpen 2020

JMÉNO A PŘÍJMENÍ STUDENTA / STUDIJNÍ SKUPINA

Anna Těstojedova/ KLZ 32

JMÉNO VEDOUCÍHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Mgr. Tereza Raisová, Ph.D.

PROHLÁŠENÍ STUDENTA

Odevzdáním této práce prohlašuji, že jsem zadanou bakalářskou práci na uvedené téma vypracoval/a samostatně a že jsem ke zpracování této bakalářské práce použil/a pouze literární prameny v práci uvedené.

Jsem si vědom/a skutečnosti, že tato práce bude v souladu s § 47b zák. o vysokých školách zveřejněna, a souhlasím s tím, aby k takovému zveřejnění bez ohledu na výsledek obhajoby práce došlo.

Prohlašuji, že informace, které jsem v práci užil/a, pocházejí z legálních zdrojů, tj. že zejména nejde o předmět státního, služebního či obchodního tajemství či o jiné důvěrné informace, k jejichž použití v práci, popř., k jejichž následné publikaci v souvislosti s předpokládanou veřejnou prezentací práce, nemám potřebné oprávnění.

Datum a místo:

PODĚKOVÁNÍ

Rád/a bych tímto poděkoval/-a vedoucímu bakalářské práce za metodické vedení a odborné konzultace, které mi poskytl/a při zpracování mé bakalářské práce.

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

SOUHRN

1. Cíl práce:

Cílem této práce je formulace doporučení pro zkvalitnění duševní hygieny asistentů působících v neziskové organizaci XY, která pracuje s dětmi z problematických rodin.

2. Výzkumné metody:

Teoretická část bakalářské práce je zpracována formou rešerše vybraných literárních zdrojů, které se vztahují k problematice řešené v praktické části práce. V rámci teoretické části práce je věnována pozornost výkladu a rozboru stanovisek vybraných prací autorů. Ke zpracování problematiky duševní hygieny pracovníka ve vybrané společnosti bylo nutné nejprve definovat základní pojmy a rozebrat nejpodstatnější témata, jako jsou duševní hygiena, stres, syndrom vyhoření, asertivita, životospráva, sebevýchova a supervize. Rovněž bylo potřebné popsat, jak funguje nezisková organizace, a čím se liší od organizací ze ziskového sektoru. Pro praktickou část byla zvolena kvalitativní metoda ve formě polostrukturovaných rozhovorů s otevřenými otázkami. Rozhovory byly zrealizovány s asistenty, kteří působí ve zvolené neziskové organizaci. Výzkumné šetření proběhlo od 1. ledna do 30. března 2020 a zúčastnilo se ho 13 respondentů, přičemž celkový počet asistentů byl 16. Rozhovor byl sice strukturovaný, ale byl ponechán prostor i pro volné výpovědi a případné doplňující otázky. Otázky byly tematicky směřovány k osobě asistentů – délka jejich působení v organizaci, počet dětí, s nimiž pracují, otázky okolo vzdělávání, supervize, syndromu vyhoření, stresu a také o problematice duševní hygieny, zda tento pojem vůbec znají, jak jim pomáhá organizace a jak se s tím vypořádávají sami.

3. Výsledky výzkumu/práce:

Z výpovědí vyplynulo, že asistenti jsou v organizaci celkem spokojení, nezažívají tam stres ani vyčerpání. Práci v organizaci je vnímána jako příjemné trávení volného času, neboť pro nikoho z asistentů není hlavním zdrojem příjmu a většina asistentů k tomu prezenčně studuje. Asistenti jsou spokojení, jak s atmosférou, která na pracovišti panuje, tak i se vztahy. Všichni v této práci vidí smysl a rádi tráví čas s dětmi, i navzdory různým překážkám. Z rozhovorů vyplynulo, že asistenti už mají povědomí o pojmu duševní hygiena a nejčastěji se se stresem vypořádávají tím, že se věnují něčemu, co je baví. Z výpovědí asistentů bylo zjištěno, že organizace se stará o duševní hygienu svých zaměstnanců prostřednictvím supervize, intervize, vzdělávacích seminářů a volnočasových aktivit. Všem respondentům připadají tato opatření jako postačující, přesto by někteří ocenili zavedení možnosti osobní supervize podle potřeby nebo osobní schůzky s psychologem, popř. navýšení času supervize. Výsledky ukázaly, že ne každému asistentovi se jí pravidelně dostane a objevily se i výhrady k jedné ze supervizorek. Mezi další stresory v pracovním prostředí se objevil nedostatek kvalifikace a znalostí o specifických potřebách dětí, nedostatek informací o dětech, jejich zázemí a rodinné situaci, nedostatečný stmelovací prvek mezi asistenty. Dále je stres způsoben nedostatkem

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

prostoru, dále když dítě několikrát po sobě nepřijde nebo stále chodí pozdě nebo nečekaně ukončí docházku. Všechny asistenty nejvíce trápí pomyšlení, že za špatné chování dětí nebo za jeho absenci mohou oni. Přitom všichni respondenti cítí zodpovědnost vůči dětem i organizaci, a když se něco nedaří, mají pocit, že selhali, což opět vyvolává stres. Většinu stresu zažívají v osobním životě, přičemž nejčastějším stresorem je škola, vztahy a nedostatek času. Dalšími příčinami stresu jsou vztahy, starost o zdraví, časová tíseň, nečekané, popř. vyhocené negativní situace a schopnost mysli vymýšlet ty nejhorší scénáře. Nejčastěji pociťují stres několikrát týdně, další pak několikrát do měsíce nebo ročně. V organizaci žádný z asistentů tlak nepociťuje, avšak v osobním životě téměř všichni vnímají buď mírný, nebo silný časový tlak. Většina asistentů zná pojem „syndrom vyhoření“, ale dosud ho nikdy osobně nezažila. Dále z dotazníku vyplývá, že většina respondentů zná pojem „asertivita“, ale v praxi jeho techniky nevyužívá. Dále byly zjištěny zvyky asistentů ve vztahu ke zdravému životnímu stylu a duševní hygieně a jejich nedostatky.

4. Závěry a doporučení:

Na základě výsledku týkajících se častých absencí, pozdních příchodu a pozdních rušení hodin, je doporučeno zavést systém rušení schůzek ze strany rodičů a dětí minimálně 4 hodiny předem. Dále je doporučeno podávat více informací o zázemí dítěte a jeho aktuální životní situaci. Tyto informace by měla podávat sociální pracovnice, jak na začátku, tak i v průběhu práce asistentů s jejich dětmi. Je navrženo zavedení předávajících hodin mezi bývalým a novým asistentem. Dále je doporučeno zakoupení odborné literatury, kterou by asistenti mohli využívat k dalšímu vzdělávání a prohlubování kvalifikace. Též je vhodné sestavit s pomocí odborníků seznam doporučené literatury a vyvěsit ho v prostorech organizace, aby si asistenti mohli vybrané tituly půjčovat i v knihovně, ve které se s dětmi též setkávají. Dále se navrhuje rozšířit nabídku školení a konzultovat školení s asistenty tak, aby mělo co největší přínos a zařadit do povinného školení téma stresu, zvládání stresu, duševní hygieny a způsobu relaxací. V organizaci též působí psycholog, se kterým je možné sjednat osobní schůzku, která je pro asistenty zadarmo. Pro odstranění nedostatečného stmelovacího prvku mezi asistenty je možno zavést nízkonákladové teambuildingové aktivity. Pro vyřešení nedostatků prostorů v organizaci je doporučeno spolupracovat s nejbližší knihovnou, kam by asistenti mohli chodit učit s dětmi. V prostorech organizace je doporučeno zavírat dveře do kanceláře koordinátorky a sociální pracovníci, aby se děti nerozptylovaly. K optimalizaci systému supervize se doporučuje provést anonymní šetření spokojenosti asistentů se supervizí, a případně změnit supervizorku, dále je vhodné zkrátit četnost supervize, prodloužit její trvání na dvě hodiny, aby se dostalo na všechny.

Vzhledem k tomu, že asistenti pracují s dětmi je důležité, aby uměli pracovat se stresem a pečovat o svoje duševní zdraví, a to i ve vztahu k rizikům, které přináší pomáhající profese. Je doporučeno připravit brožuru, kterou každý asistent obdrží na začátku a kde budou uvedena základní pravidla duševní hygieny. Brožura bude obsahovat oblasti: práce se stresem, relaxační techniky, spánek, sport, strava, asertivní jednání, řešení konfliktů, time management.

KLÍČOVÁ SLOVA

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

Duševní hygiena, stres, syndrom vyhoření, asertivita, životospráva, sebevýchova a supervize, nezisková organizace.

SUMMARY

1. Main objective:

The aim of this work is to formulate recommendations for improving the mental hygiene of assistants working in the non-profit organization XY, which works with children from problematic families.

2. Research methods:

The theoretical part of the bachelor's thesis is processed in the form of a search of selected literary sources which relate to the issues addressed in the practical part of the work. Within the theoretical part of the work, attention is paid to the interpretation and analysis of the opinions of selected works by the authors. To deal with the issue of mental hygiene of a worker in a selected company, it was necessary to first define the basic concepts and analyze the most important topics, such as mental hygiene, stress, burnout, assertiveness, lifestyle, self-education and supervision. It was also necessary to describe how a non-profit organization works and how it differs from organizations in the for-profit sector. For the practical part, a qualitative method was chosen in the form of semi-structured interviews with open questions. The interviews were conducted with assistants working in the selected non-profit organization. The research survey took place from 1 January 2020 to 30 March 2020 and was attended by 13 respondents, with a total of 17 assistants. Although the interview was structured, enough space was left for individual statements and possible supplementary questions. The questions were thematically directed to the assistants - the length of their work in the organization, the number of children they work with, questions about education, supervision, burnout, stress and also about mental hygiene, whether they know the concept at all, how the organization helps them and how they deal with it themselves.

3. Result of research:

The statements showed that the assistants in the organization are quite satisfied, they do not experience stress or exhaustion. They perceive work in the organization as a pleasant leisure time, as it is not the main source of income for any of the assistants, and most assistants are still studying. The assistants are satisfied with both the atmosphere in the workplace and the relationships. Everyone sees meaning in this work and likes to spend time with children, despite various obstacles. The interviews showed that the assistants are already aware of the concept of mental hygiene and most often deal with stress by devoting themselves to

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

something they enjoy. From the testimonies of the assistants, it was found that the organization takes care of the mental hygiene of its employees through supervision, intervention, educational seminars and leisure activities. For all respondents, these measures seem sufficient, however, some would appreciate the introduction of the possibility of personal supervision as needed or a personal meeting with a psychologist, or increase supervision time. The results showed that not every assistant gets it regularly and there were reservations about one of the supervisors. Other stressors in the work environment included a lack of qualifications and knowledge about the specific needs of children, a lack of information about children, their background and family situation, an insufficient bonding element among assistants. Furthermore, the stress is caused by a lack of space, and when the child does not come several times in a row or still walks late or unexpectedly ends attendance. All assistants are most troubled by the thought that they are to blame for the bad behavior of children or their absence. At the same time, all respondents feel responsible towards children and the organization, and when something goes wrong, they feel that they have failed, which again causes stress. They experience most of their stress in their personal lives, with school, relationships and lack of time being the most common stressors. Other causes of stress are relationships, health care, time pressure, the unexpected, or exacerbated negative situations and the ability of the mind to invent the worst case scenarios. Most often they feel stress several times a week, others several times a month or a year. None of the assistants in the organization feels pressure, but in their personal lives, almost everyone perceives either mild or strong time pressure. Most assistants know the term "burnout syndrome", but have never experienced it in person. Furthermore, the questionnaire shows that most respondents know the term "assertiveness", but in practice does not use its techniques. Furthermore, the habits of assistants in relation to a healthy lifestyle and mental hygiene and their shortcomings were identified.

4. Conclusions and recommendation:

Based on the results concerning frequent absences, late arrivals and late cancellations, it is recommended to introduce a system of cancellation of meetings by parents and children at least 4 hours in advance. It is also recommended to provide more information about the child's background and current life situation. This information should be provided by the social worker, both at the beginning and during the work of the assistants with her children. It is proposed to introduce transfer hours between the former and the new assistant. It is also recommended to purchase professional literature that assistants could use for further education and deepening of qualifications. It is also advisable, with the help of experts, to compile a list of recommended literature and post it on the organization's premises so that assistants can borrow selected titles in the library, where they also meet children. It is also proposed to expand the training offer and consult training with assistants so that it has the greatest benefit and include the topic of stress, stress management, mental hygiene and relaxation in the mandatory training. There is also a psychologist in the organization, with whom it is possible to arrange a personal meeting, which is free for assistants. To eliminate the insufficient bonding element among the assistants, it is possible to introduce low-cost teambuilding activities. To solve the shortcomings of the space in the organization, it is recommended to cooperate with the nearest library, where assistants could go to teach with children. It is

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

recommended to close the door to the coordinator's office and social workers on the organization's premises so that the children are not distracted. To optimize the supervision system, it is recommended to conduct an anonymous survey of the satisfaction of assistants with supervision, and possibly change the supervisor.

Because assistants work with children, it is important for them to be able to work with stress and take care of their mental health, even in relation to the risks posed by the helping professionals. It is recommended to prepare a brochure, which each assistant will receive at the beginning and where the basic rules of mental hygiene will be given. The brochure will cover the following areas: working with stress, relaxation techniques, sleep, sports, diet, assertive behavior, conflict resolution, time management.

KEYWORDS

Mental hygiene, stress, burnout syndrome, assertiveness, lifestyle, self-education and supervision, non-profit organization.

JEL CLASSIFICATION

I12, I15, I31, J24

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení:	Anna Těstojedova
Studijní program:	Ekonomika a management (Bc.)
Studijní obor:	Komunikace a lidské zdroje
Studijní skupina:	KLZ 32
Název BP:	Duševní hygiena asistentů v neziskové organizaci XY, která pracuje s dětmi z problematických rodin
Zásady pro vypracování (stručná osnova práce):	1. Úvod 2. Teoreticko-metodologická část (duševní hygiena, problematika práce v pomáhajících profesích, duševní hygiena v praxi, metodika práce) 3. Praktická část (představení společnosti XY, výzkum a jeho vyhodnocení, návrhy a doporučení) 4. Závěr
Seznam literatury: (alespoň 4 zdroje)	• ADAMS, J., SHEARD, A. <i>Positive social work: The essential toolkit for NQSWs</i>. St Albans: Critical Publishing, 2017. ISBN 978-1-911106-79-1. • FONTANA, D. <i>Stres v práci a v životě: Jak ho pochopit a zvládat</i>. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1033-7. • FURMAN, B., AHOLA, T. <i>Nikdy není pozdě na spokojený tým: Model dvojité hvězdy</i>. Praha: Portál, 2017. ISBN 978-80-262-1256-0. • PEŠEK, R., PRAŠKO, J. <i>Syndrom vyhoření – jak se prací a pomáháním druhým nezničit: Pohledem kognitivně behaviorální terapie</i>. Praha: Pasparta, 2016. ISBN 978-80-88163-00-8. • WOLF, D., MERKLE, R. <i>Jak překonat negativní emoce a myšlenky: Cesta k duševní pohodě</i>. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0619-6.
Harmonogram:	• Zpracování cílů a metodiky do 31. 1. 2020 • Zpracování teoretické části do 31. 2. 2020 • Zpracování výsledků do 31. 3. 2020 • Finální verze do 1. 5. 2020
Vedoucí práce:	Mgr. Tereza Raisová, Ph.D.

prof. Ing. Milan Žák, CSc.
rektor

V Praze dne 16. 1. 2020

Prof. Ing.
Milan
Žák CSc.

Digitálně podepsal Prof.
Ing. Milan Žák CSc.
DN: cn=Prof. Ing. Milan
Žák CSc., c=CZ, o=Vysoká
škola ekonomie a
managementu, a.s.,
givenName=Milan,
sn=Žák,
serialNumber=ICA -
10393535

Obsah

1 Úvod.....	1
2 Teoreticko-metodologická část práce	3
2.1 Duševní hygiena.....	3
2.2 Rizika v pomáhajících profesích.....	4
2.2.1 Stres.....	4
2.2.2 Syndrom vyhoření.....	6
2.2.3 Asertivita, problematika sociálních konfliktů a komunikace	8
2.3 Duševní hygiena v praxi.....	9
2.3.1 Supervize.....	9
2.3.2 Životospráva.....	10
2.3.3 Sebevýchova.....	15
2.4 Charakteristika neziskové organizace	19
2.5 Metodika práce	21
3 Analytická část práce	23
3.1 Představení společnosti	23
3.2 Výzkum a jeho vyhodnocení	23
3.3 Doporučení	29
4 Závěr	33
Literatura.....	35
Přílohy	I

1 Úvod

Pro tuto bakalářskou práci je zvoleno téma: „Duševní hygiena pracovníků v neziskové organizaci XY, která pracuje s problematickými rodinami“. Problematika duševní hygieny je rozšířené a velmi aktuální téma, které je spojené s pojmem *stres* a *syndrom vyhoření*.

Syndrom vyhoření a stres z práce se může objevit u různých profesí, ovšem profese pracovníka neziskové organizace mi byla nejbližší, a to zejména proto, že v ní sama působím. Lidé jsou dennodenně vystavováni stresu, a to nejenom v práci. Proto je důležité se ho naučit zvládat, aby nedošlo k vyhoření nebo dalším závažným onemocněním. Pro každého jedince může stres znamenat něco jiného. Snášení stresu a reakce na něj tedy mohou být u různých lidí odlišné. Důležité je zmínit, že stres nemusí být jenom negativní, může i motivovat a být člověku ku prospěchu. Nicméně v případě negativního stresu neboli *distresu* je podstatné se ho naučit zvládat a snášet tak, aby měl co nejmenší dopad na psychické i fyzické zdraví jedince.

Umění zvládat stres je užitečné jak v osobním, tak i v pracovním životě, neboť neboť se mu nemůžeme vyhnout zcela. Proto je potřeba se s ním naučit pracovat. Nejde ale o jednu určitou techniku, s jejíž pomocí se stresu navždy zbavíme, jde spíše o změnu postojů a zvyků. Obor *duševní hygiena* pomáhá člověku pochopit, jak žít život tak, aby se nemusel omezovat, mohl žít naplno a zároveň se vyrovnávat s těžkostmi, které do života patří. A samozřejmě se stresem, který je s tím spojen. Jinými slovy žít tak, aby byla stále mentálně zdravý. Nestačí ovšem tyto zásady jen poznat a nastudovat. Podstatné je změnit své životní návyky, pochopit jejich účel a ztotožnit se s nimi. Pak je člověk schopen radikálně změnit svůj život a zařadit do své každodenní rutiny nové zvyky a rituály, díky nimž se bude cítit lépe. Potom bude žít naplno, protože ho stres už nebude obtěžovat – naučí se s ním pracovat.

Tato bakalářská práce je zaměřena především na práci asistentů, kteří působí ve vybrané neziskové organizaci, neboť pracují s dětmi, které se již v raném věku setkaly se závažnými životními situacemi, domácím násilím nebo zanedbáváním. Pro asistenty, kteří většinou nemají odpovídající vzdělání, bývá práce s touto specifickou skupinou dětí stresující. Nejde o jejich hlavní výdělečnou činnost a většina z nich studuje prezenčně vysokou školu. Je důležité, aby uměli zvládat stres, se kterým se setkávají nejen při práci s dětmi, ale i v jejich osobních životech, aby nedocházelo k ovlivňování jejich psychického rozpoložení a tím i kvality pracovního výkonu.

Cílem práce je formulace doporučení, jak zkvalitnit duševní hygienu asistentů působících v neziskové organizaci XY, která pracuje s dětmi z problematických rodin.

Obsahuje dvě části: teoretickou, která je postavena na rešerši literárních zdrojů a analýze přístupů a stanovisek různých autorů z oboru, a praktické, která zkoumá problematiku v reálně fungující neziskové organizaci. V teoretické části je čtenář seznámen s názory vybraných autorů, které jsou podrobeny srovnání a analýze. Pro zpracování tématu je nutné nejprve definovat základní pojmy a rozebrat nejpodstatnější pojmy, jako jsou duševní hygiena, stres, syndrom vyhoření, asertivita, životospráva, sebevýchova a supervize. Také bylo potřebné popsat, jak funguje nezisková organizace a čím se liší od organizací ze ziskového sektoru. Dále jsou tyto pojmy podrobeny hloubkové analýze a u podkapitol životospráva a sebevýchova uvedla konkrétní body, které nejvíce ovlivňují duševní rovnováhu člověka. Pro praktickou část je zvolena kvalitativní metoda ve formě polostrukturovaných rozhovorů s otevřenými otázkami,

kdy autorka se osobně setkala se všemi asistenty, kteří s výzkumem souhlasili. Na základě teoretické části a výpovědí asistentů je ustanoveno doporučení, jak by se organizace mohla lépe starat o duševní hygienu svých zaměstnanců. Doporučení pro pracovní i osobní život je připraveno i samotným asistentům.

2 Teoreticko-metodologická část práce

V rámci této části práce jsou porovnány přístupy a stanoviska vybraných autorů, kteří se ve svých dílech věnovali či věnují problematice duševní hygieny. Jsou uvedeny definice základních pojmů a analýzu nejpodstatnějších témat, jako jsou duševní hygiena, stres, syndrom vyhoření, asertivita, životospráva, sebevýchova a supervize. Je popsáno, jak funguje nezisková organizace a čím se liší od organizací ziskových. Dále jsou základní pojmy podrobeny hloubkové analýze a u podkapitol životospráva a sebevýchova uvedla konkrétní body, které nejvíce ovlivňují duševní rovnováhu člověka. U životosprávy jde o spánek, cvičení, výživu a vztahy s rodinou a přáteli. U sebevýchovy pak o práci se stresem, umění odpočívat, relaxační techniky, práci s časem a myšlením. Po rešerši odborné literatury a analýze dané problematiky je stanoveno teoretický podklad pro praktický výzkum.

2.1 Duševní hygiena

Krejčí a Hošek (2016, str. 158) chápou duševní hygienu jako soubor technik, které by měl každý jedinec každodenně aplikovat v závislosti na svých individuálních potřebách, s cílem dosáhnout jak psychického, tak i fyzického zdraví a duševní pohody. Je důležité trávit čas v souvislosti se zálibami člověka, nevázat ho na profesní činnosti, neboť mít a trávit volný čas je stejně důležité jako pracovat. Mourlane (2013, str. 20) nabádá se zamyslet, že navzdory tomu, co všechno lidem dnešní doba nabízí, neustále rostou počty duševních nemocí, jako jsou deprese a úzkosti. Zdůrazňuje potřebu se naučit starat o psychické zdraví, a tím předejít depresím a syndromům vyhoření. Šauerová (2018, str. 66) o duševní hygieně píše, že je to sféra, ve které se lidé snaží najít nejlepší vyhovující životní cesty z hlediska potřeb každého člověka. Duševní hygienu vnímá jako určitý soubor technik a pravidel, díky kterým člověk eliminuje důsledky stresu, lépe zvládá zátěžové životní situace a učí se jim i předcházet.

Heller (2014, str. 73) vnímá duševní hygienu jako soubor pravidel a rad, které pomáhají udržet si duševní rovnováhu, a tím zamezit somatickým a psychickým poruchám, z toho vyplývajících. Výsledkem dodržování duševní hygieny je zdravý duševní stav, což je zároveň i cílem. Duševně vyrovnaný člověk má lepší mezilidské vztahy, je výkonnější, spokojenější a žije v souladu se sebou samým. Vávrová (2015, str. 1) uvádí, že stres v práci způsobuje zdravotní problémy, vede k nižší výkonnosti a může způsobit i syndrom vyhoření. Podotýká, že zdraví je nejdůležitější hodnotou našeho života a je potřeba se o něho starat. Furman a Ahola (2017, str. 18) podotýkají, že duševní spokojenost je podstatným bodem pro výkonnou práci a spokojeného zaměstnance. Duševní zdraví podle autorů tvoří dostatek pozitivních zkušeností a připravenost čelit negativním situacím.

Šauerová uvádí (2018, str. 67), že nutným předpokladem k úspěšnému pracovnímu výkonu je zdraví. Přičemž podle ní (2018, str. 14) slovem zdraví není myšlena jenom nepřítomnost chorob v biologické rovině, ale i naplněnost v psychické i sociální oblasti života. Podle Hellera (2014, str. 74) je pro dosažení vyrovnaného stavu nezbytné adekvátně reagovat na vnější realitu, umět se pochválit a neustále se zdokonalovat. Heller (2014, str. 74) zavádí pojem *zdravá adaptace* a *ekonomický přístup*, kdy zdravá adaptace je umění se přizpůsobit měnícím se životním podmínkám a být schopný okamžitých činů. Ekonomický přístup je schopnost neplýtvat energií a silami. Šauerová (2018, str. 67) podotýká, že také záleží na subjektivním vnímání světa a osobního zdraví, zda člověk vnímá zdraví jako hlavní cíl, nebo jako prostředek k dosažení cíle.

Velkou roli tu hraje rodina, přátelé, stravovací zvyky, sportovní aktivity atd. Vávrová (2015, str. 1) podotýká, že je potřeba se starat nejen o své fyzické zdraví, ale i o psychické, a to prostřednictvím psychohygieny. Odkazuje na Nákonečného, podle kterého duševní zdraví je připravenost člověka zvládat životní komplikace, vyváženost ve vztazích a v osobním přijetí sebe. Furman a Ahola (2017, str. 18) podotýkají, že pro duševní pohodu na pracovišti je též důležité se naučit chovat diplomaticky, řešit konflikty moudře a chovat se asertivně. Je dobré se těmito zásadami věnovat a zdokonalovat se v nich.

2.2 Rizika v pomáhajících profesích

Géringova (2011, str. 21) definuje pojem *pomáhající profese* jako řadu profesí které sa zaměřují na podporu a výpomoc ostatním lidem. Pomáhající profese mají specifické rysy: jedním z nich je nutný kontakt s jiným člověkem neboli klientem a druhým je nezbytné začlenění osobnosti pomáhajícího do procesu práce. Adams a Sheard (2017, str. 134) podotýkají, že pomáhající profese je považována za velmi stresující povolání. Pracovníci se musí potýkat s mnoha faktory, jako jsou např. nízká morálka, potíže s nábořem a udržením jiných pracovníků, vysoká pracovní zátěž, potřeby organizace, nedostatek uznání, nátlak, obhajoba uživatelů služeb a byrokracie. Novosad (2019, str. 13) uvádí, že změny, které probíhají v naší společnosti, kladou nároky nejen na lidi s nepříznivými životními podmínkami, ale i na pracovníky v pomáhajících profesích, které s těmito lidmi dále pracují. U zaměstnanců v pomáhajících profesích je potřebné se neustále vzdělávat a vyvíjet odborný potenciál, aby zvládali tyto zvyšující se nároky. Dále Géringova (2011, str. 36) naznačuje, že se od těchto pracovníků očekává vstřícnost, empatie a ochota, avšak ne znalosti. Dále podotýká, že v průběhu vzdělávání budoucích pracovníků v pomáhajících profesích se klade nedostatečný důraz na schopnost zvládat krizové a stresové situace, pracovat v týmu a předcházet vyhoření. Adams a Sheard (2017, str. 134) uvádějí, že neustálý stres spojený s prací, může vést postupně až k syndromu vyhoření, proto je podstatné se se stresem naučit pracovat, a tím předejít syndromu vyhoření.

2.2.1 Stres

Stres je pojem, se kterým se setkává každý jedinec. Může působit jak negativně, tak i pozitivně, nicméně je důležité vědět, co tento pojem znamená a co může člověku způsobit. Pokud problematice stresu porozumí, může ho využít ve svůj prospěch.

Podle Fontany (2016, str. 14) anglické slovo *stress* pochází z francouzského *destresse*, což znamenalo být v omezené místnosti či pod tíhou něčeho. Slovo *stress* mělo původně jinou podobu, a to *distress*. Postupem času se předpona *di* vytratila a zůstalo samotné slovo *stress*, což znamená tlak nebo důraz. *Distress* v překladu znamená nouze, tíseň a strádání. Plamínek (2013, str. 128) uvádí, že slovo stres se do českého jazyka dostává nejspíše z angličtiny a má více významů, třeba *napětí* či *pnutí*. Peška a Praško (2012, str. 12) podotýkají, že ke stresu dochází působením různých stresorů na organismus, kdy ho připravují k „boji nebo útěku“. V případě, že člověk není schopen se stresem vypořádat, nastává rezignace. Plamínek (2013, str. 128) přirovnává psychologické napětí k fyzickému a z toho vyvozuje vzorec napětí = síla/plocha. Jak bude velké napětí, záleží na velikosti síly a plochy, na kterou tato

síla působí: čím větší je síla, tím větší bude i napětí. Tento vzorec dále přirovnává ke stresu – stres = zátěž/odolnost.

Nolen-Hoeksema, Friedrickson, Loftus a Wagenaar (2012, str. 584) píšou, že pojem stres se týká událostí, které jsou pro jedince ohrožující, a to jak psychicky, tak i fyzicky. Událostmi jsou míněné stresory, na které má jedinec reakci ve formě stresu. Tato reakce je přirozená, neboť se zapne pud sebezáchovy a snaha zbavit se podnětů, které nás ohrožují. Peška a Praško (2012, str. 12) míní, že proto je stres důležitou životní funkcí lidského organismu, která upozorňuje na nebezpečí a pomáhá setrvat ve stavu pohotovosti. Tato funkce kdysi pomáhala našim praotcům k tomu, aby se zachránili např. před útokem lva, ale v dnešní době se spíše jedná o psychickou zátěž. Organismus přitom není schopen rozeznat, zda se jedná o hrozbu fyzickou nebo psychickou. Plamínek (2013, str. 130) uvádí, že z fyziologického hlediska za tento pohotovostní stav zodpovídá mozkový kmen, který zajišťuje základní předpoklady pro život a člověka aktivizuje, když je v ohrožení. Nolen-Hoeksema, Friedrickson, Loftus a Wagenaar (2012, str. 595) připomínají, že signál do mozkového kmene posílá právě hypothalamus neboli mozkové centrum stresu. Jeho další funkcí je aktivace adrenokortikální soustavy, přičemž se uvolňuje hormon ACTH, který působí jako hlavní stresový hormon a který aktivizuje další hormony důležité k přizpůsobení organismu stresovým situacím.

Plamínek (2013, str. 130) zdůrazňuje, že díky předkům, kteří žili v divočině a nezdědka se potýkali s nebezpečím, se u lidí postupem času vybudovala *automatická stresová reakce*, která organismus připravuje na útok či útěk. Aktivizuje totiž sluch, zrak, imunitní systém, mění se distribuce krve v těle a vzrůstá její srážlivost. Stresové reakce mohou být různé: Nolen-Hoeksema, Friedrickson, Loftus a Wagenaar (2012, str. 597) odkazují na Hanse Selyeho a jeho *obecný adaptační syndrom*, kdy stresová situace a lidská reakce na ni se odehrává ve třech fázích. První je fáze poplachu, druhou rezistence a třetí fáze úplného vyčerpání. Plamínek (2013, str. 130) poukazuje na to, že orgány, které k této reakci nepřispívají, pracují na minimum, organismus se nachází ve stavu napětí. V případě, že člověku opravdu hrozí fyzické nebezpečí, může mu zachránit život. Nicméně tehdy, když se jedná jen o určité psychické napětí vyvolané náročnou prací nebo hádkou, člověku spíše uškodí. Celý tento proces organismus vyčerpává a opotřebovává. Plamínek (2016, str. 130) upozorňuje na skupinu látek, která se během stresové situace odpoutá a směřuje do lidského organismu: jsou podobné jedům, takže aby se jich člověk následně zbavil, musí vynaložit spoustu úsilí.

Nolen-Hoeksema, Friedrickson, Loftus a Wagenaar (2012, str. 589) rozlišují mezi psychickou a fyzickou reakcí na stres. Jako příklad psychické reakce uvádějí „úzkost, vztek a agresi, apatii a depresi, oslabení kognitivní funkce“. Jako příklad fyzické reakce uvádějí rychlý tlukot srdce, zrychlený dech, svalové napětí, rozšířené zornice, vysoký krevní tlak a rychlý metabolismus. Grün (2014, str. 24) uvádí, že jak napětí, tak tlak byly vždycky častými společníky našich životů, nicméně dnešní doba klade na člověka úplně jiné nároky a vyžaduje od něj mnohem rychlejší tempo. Napětí, které na člověka působí zvenku, může časem vést k osobní náchylnosti jedince být neustále pod tlakem při všech činnostech.

Nolen-Hoeksema, Friedrickson, Loftus a Wagenaar (2012, str. 584) uvádějí typické znaky stresových událostí, které zároveň rozdělují do kategorií. Jedná se o situace, které přesahují každodenní zkušenosti, události, které se vymykají kontrole a jsou nepředvídatelné. Nebo situace, které způsobují zásadní životní změny. Jako poslední uvádějí události, které v jedinci vyvolávají vnitřní konflikty. Plamínek (2016, str. 128) podotýká, že lidé často jim zmíněný vzoreček zaměňují na podobu: stres = zátěž. Tím se stávají pasivními příjemci stresu.

Zdůrazňuje, že těžké životní události nemusejí automaticky vyvolávat stres, neboť záleží na každém člověku, jak na ně bude reagovat. Fontana (2016, str. 15) uvádí, že stres je svým způsobem požadavek, který je kladen na přizpůsobivost, a to jak myslí, tak i těla. Podotýká, že v případě, kdy se jedinec zvládne přizpůsobit situaci, která nečekaně nastala, a dokonce si z dané události pro sebe odnese nějaký užitek, může být stres i prospěšný. Carnegie (2011, str. 82) podotýká, že určité množství stresu na pracovišti je nezbytné, neboť umožňuje soustředění a nutí člověka věnovat se práci se zaujetím. Ovšem jakmile začne být stres příliš zatěžující, výkon se začíná snižovat. Extrémní stres může vést až k agresi, zlosti, znehybnění, útěku, k psychickému či fyzickému onemocnění nebo dokonce k smrti.

Nolen-Hoeksema, Fredrickson, Loftus a Wagenaar (2012, str. 604) popisují tři různé teorie stresu neboli psychoanalytickou, behaviorální a kognitivní. První uvádí, že zdroje úzkosti pocházejí z vnitřních, nevědomých a nevyřešených konfliktů, druhá spojuje stresové reakce s naučenými situacemi, které kdysi stres vyvolaly. Třetí uvádí, že velký vliv na to, jak člověk zažívá stres, má osobnost a přístup k životu. Pešek a Praško (2016, str. 12) uvádějí, že existuje jak dobrý stres (eustres), tak i špatný (distres). K eustresu vedou zátěžové životní události, které jsou nicméně příjemné. Kdežto distres v nás vyvolává spíše nepříjemné pocity. Existují také situace, při kterých jedinec může zažívat jak eustres, tak i distres současně. Carnegie (2011, str. 82) odkazuje na Hanse Selyeho, který rozlišoval tři druhy stresu: eustres, distres a hyperstres, kdy ten poslední je kondice nepřetržitého distresu. Ovlivňuje lidskou výkonnost, vztahy a může vést jedince k „syndromu vyhoření, žaludečním vředům, srdečním záchvatům a psychickému zhroucení“. Fontana (2016, str. 15) píše, že stres může být jak dobrý, tak i špatný. Vnější svět obsahuje spoustu podnětů neboli stresorů, které zatěžují tělo i mysl. Velkou roli tady hraje, jak jedinec na tyto stresory reaguje. V případě, že schopnosti a dovednosti daného člověka nejsou postačující k naplnění životních předtav, může pociťovat selhání a objevuje se prostor pro působení stresu. Pešek a Praško (2016, str. 12) uvádějí, že existuje dobrý stres (eustres) i špatný (distres). K eustresu vedou zátěžové životní události, které jsou nicméně příjemné. Kdežto distres v nás vyvolává spíše nepříjemné pocity, jako je napětí, úzkost, strach a bezmoc. Existují také situace, kdy jedinec může zažívat jak eustres, tak i distres současně. Carnegie (2011, str. 82) odkazuje na Hanse Selyeho, který rozlišoval tři druhy stresu: eustres, distres a hyperstres, kdy ten poslední je kondice nepřetržitého *distresu*. Ovlivňuje lidskou výkonnost, vztahy a může vést člověka k „syndromu vyhoření, žaludečním vředům, srdečním záchvatům a psychickému zhroucení“.

2.2.2 Syndrom vyhoření

Neustálý stres a pocity vyčerpání jsou více nebezpečné, než se na první pohled mohou zdát. Jejich důsledkem může být právě syndrom vyhoření, který dále vede k závažným onemocněním, a to jak psychickým, tak i fyzickým. Pro identifikaci a prevenci syndromu vyhoření je nezbytné porozumět tomuto pojmu a znát jeho příčiny a důsledky.

Grün (2014, str. 17) syndrom vyhoření popisuje jako protiklad plynutí neboli *flow*. Člověk je strnulý, zablokovaný a přetížený. Pešek a Praško (2016, str. 16) ho definují jako stav vyčerpání způsobený přílišným stresem. Navíc podotýkají, že se vyskytuje spíše u lidí, kteří jsou v častém kontaktu s jinými lidmi. Šauerová (2018, str. 39) píše, že na problematiku syndromu vyhoření je potřeba se dívat celostním pohledem: vnímat ho jako souběh více faktorů. Carnegie (2011, str. 98) porovnává stres se syndromem vyhoření a uvádí, že když jedinec zažívá stres, setkává se i s fyzickým a psychickým tlakem. Stále ale má naději, že se situace zlepší. Co se syndromu

vyhoření týká, tady už žádná naděje neexistuje, ba naopak – člověk přetrvává v úplné apatii, bez motivace a bez vyhlídek do budoucna. Grün (2014, str. 10) píše, že v lékařském jazyce se jedná o depresi z vyčerpání. Z toho vyplývá, že syndrom vyhoření je podle něj (2014, str. 17) nutně klinickým symptomem onemocnění. Medlíková (2012, str. 106) považuje vyhoření za důsledek mnoha stresů. Definuje ho jako absenci zaujetí, síly a touhy tvořit. Za příčiny syndromu vyhoření považuje přehnanou pracovitost, nadprůměrnou pozornost k cizím problémům, neschopnost přijímat pomoc nebo o ni požádat, přílišný perfekcionismus a přílišná očekávání, a to jak u sebe, tak i u druhých.

Šauerová (2018, str. 61) uvádí jako způsoby diagnostiky syndromu vyhoření „pozorování, rozhovory, vyhodnocení podobné anamnézy klienta, a hlavně dotazníkové metody“. Ty se dělí na jednodimenzionální, multidimenzionální, orientační samoobslužné dotazníky a specifické odborné dotazníky. Pešek a Praško (2016, str. 16) doplňují, že pocitem vyčerpání se lékaři zabývají už od 70. let 20. století. Hovořili právě o pojmu syndrom vyhoření, popř. syndrom vypálení, vyhaslosti nebo *syndrom burnout*, kdy anglicky „burn out“ znamená „dohořet“, „vyhořet“ nebo „zhasnout“. Tento anglický název jako první použil Herbert J. Freudenberger. Maroon (2012, str. 15) odkazuje na dvě východiska: zatímco klinická psychologie popisuje syndrom vyhoření jako vnitřní duševní reakci a říká, že problém přichází zevnitř – odkazuje na problémy plynoucí z osobnosti, sociální psychologie vnímá syndrom vyhoření jako vliv vnějších okolností. Grün (2014, str. 15) dále uvádí, že pojem burn out „vzešel z prostředí sociálních profesí“ a podotýká, že se tomu nemůžeme divit, neboť v těchto profesích jde o častý styk s lidmi a velká snaha pomoci druhým může přerůst ve vyčerpání. A obzvláště tehdy, když se pracovníkovi nedostane žádného vděku ani od pacientů či klientů, ani od nadřízených.

Šauerová (2018, str. 39) rozděluje syndrom vyhoření na akutní, který vzniká v krátkém časovém rozmezí kvůli přílišné zátěži, a chronický, který je důsledkem opakovaného a dlouhodobého stresu. Příčiny vzniku syndromu vyhoření rozděluje na subjektivní neboli osobnostní charakteristiky a objektivní, což jsou vnější faktory a pracovní prostředí. Jak Pešek a Praško (2016, str. 21) uvádějí, existuje pět fází syndromu vyhoření: první z nich je idealistické nadšení, pak nastává stagnace, poté frustrace, apatie a nakonec přichází i syndrom vyhoření. Maroon (2012, str. 15) zdůrazňuje, že znakem syndromu vyhoření je změna přístupu k práci a klientům, dochází k menší angažovanosti, lhostejnosti, k poklesu motivace a soucitu vůči klientům, ale také k nepříjemným tělesným pocitům. Ve všech definicích hrají důležitou roli tři hlavní složky neboli pocity: vnitřní a vnější ohnisko a také čas. Šauerová (2018, str. 43) podotýká, že apatie může člověku posloužit jako ochranný systém, kdy se jedinec stahuje sám do sebe, snaží se vyhybat obtížným úkolům a situacím, které by pro něho mohly být nepříjemné. V této fázi se mohou objevit i psychosomatické problémy a zaměstnanec může začít doslova „utíkat do nemoci“. Grün (2014, str. 10) podotýká, že častěji si syndromu vyhoření všimne okolí, neboť chování jedince se výrazně mění – místo přátelské a tvůrčí osoby, která srší iniciativou, se stává mrzutý, nespokojený, neustále vyčerpaný člověk bez motivace a vize do budoucnosti.

Carnegie (2011, str. 99) rozebírá charakteristiky syndromu vyhoření takto: „Vyvolává pocit beznaděje a bezútěšnosti, ztrátu motivace, může vést k depresím, primární škody jsou v oblasti emocí, může vyvolat pocit, že život nemá cenu, vyvolává u lidí shodné negativní postoje.“ Maroon (2012, str. 15) odkazuje na Pinesovou a uvádí tři faktory, které se u syndromu vyhoření objevují: fyzické, emocionální a mentální vyčerpání. Šauerová (2018, str. 43) uvádí, že finálním stavem je samotný syndrom vyhoření, kdy zaměstnanec se může potýkat s depresemi, nízkou výkonností, nárůstem konfliktů na pracovišti i doma, s přílišným užíváním návykových látek

nebo zhoršením nemoci. Pak může opustit své zaměstnání, popř. úplně změnit obor. Grün (2014, str. 33–34) popisuje pět příčin syndromů vyhoření. První z nich je perfekcionismus, druhou neschopnost jednat v souladu se sebou samým, třetí příčinou je snaha jedince dělat ze sebe někoho, kým doopravdy není, čtvrtou pak neschopnost si odpočinout a konečně pátá příčina spočívá v prostředí a atmosféře, kterou v práci zažíváme. Carnegie (2011, str. 99) píše, že příčinou syndromu vyhoření může být nedostatek ocenění, nedodržené sliby vedení – třeba v podobě nenavýšení platů, přílišný tlak nebo velká zodpovědnost, nedostatek času atd. Člověk přestává cítit zápal do své práce, jeho výkonnost klesá a později může dojít až k psychickému či dokonce tělesnému kolapsu. Dále Maroon (2012, str. 15) píše, že vyhoření je spíše chronické, přirovnává to k zrcadlu, které odráží nedostatky západního lidu, jako jsou neustálý hon za úspěchem, smyslem života a bohatstvím. Ale také tendence porovnávat se s druhými, ztráta tradic a kooperace s druhými. Tyto vlastnosti mohou vést nejenom k úspěšnému a naplněnému životu, ale také k syndromu vyhoření. Šauerová (2018, str. 62) uvádí několik nejužívanějších dotazníků, k nimž patří: „Maslach Burnout Inventory, Burnout Measure, Copenhagen Burnout Inventory, Heidelberger Burnout Test, Shiron – Melamed Burnout Measure, Inventář projevů syndromů vyhoření a Orientační dotazník.“

2.2.3 Asertivita, problematika sociálních konfliktů a komunikace

Pauknerová (2012, str. 192) uvádí, že člověk je bytostí společenskou, celý lidský život je propojený interakcemi s druhými lidmi. Už od narození se jedinec stává součástí různých sociálních skupin a osobnost se utváří působením sociálních vlivů. Lidé se navzájem ovlivňují a působí na sebe. Podle Pottsových (2014, str. 17) je asertivita vystupování, které umožňuje jedincům dosáhnout uspokojení v komunikaci. Jedná se o takový způsob jednání, jež vede ke stavu win-win neboli výhra-výhra. Pottsovi uvádějí, že asertivní člověk je jedinec, který převzal zodpovědnost za svůj život, nebojí se říct, co potřebuje a kde jsou jeho hranice, ale zároveň naslouchá i druhým a akceptuje i jejich potřeby. Novák (2012, str. 21) odkazuje na Američana Andrewa Saltera, který s pojmem „asertivita“ přišel. Podle něj je to psychologická pomoc, která používá postupy a soubor nástrojů přispívající k sebezdokonalování jedince a jeho vztahů, na čemž taky asertivita staví. Podle Pauknerové (2012, str. 192) je interakce s ostatními lidmi nedílnou součástí lidského života. Výjimkou není ani pracovní prostředí, kde si lidé vytvářejí sociální vztahy, a to buď vztahy formální, nebo neformální. Formální vztahy vyplývají z organizační struktury, zatímco neformální vztahy vznikají na základě našich osobních preferencí. Bednář (2013, str. 161) navazuje na Pauknerovou a souhlasí, že sociální klima je nezbytnou podmínkou pro kvalitní práci zaměstnanců, neboť člověk v zaměstnání tráví třetinu života. Tím navazuje na teorii, která říká, že život člověka je rozdělen do třetin, kdy jednu třetinu prospí, druhou věnuje na soukromý život a poslední třetinu je v práci.

Pottsovi (2014, str. 17) poukazují na to, že existují tři způsoby chování: agresivní, neasertivní neboli pasivně agresivní a asertivní. U agresivního chování jedinec prosazuje své vlastní potřeby a staví je nad potřeby ostatních. Pasivně agresivní jedinci se naopak neumějí prosadit a jejich potřeby jsou často vnímány jako méně důležité. Novák (2012, str. 21) uvádí, že jsou známé dva základní typy asertivního jednání, a to jednání kladné (měkké komunikační dovednosti) a záporné (tvrdé, konfrontační komunikační dovednosti). Novák (2012, str. 25) dále uvádí různé typy asertivity – „základní, empatická, eskalující, konfrontační, sebeotevřící, záporná a negativní“. Pauknerová (2012, str. 192) podotýká, že sociální podmínky práce jsou stejně důležité jako fyzické. Jejich nedostatek může mít negativní vliv na pracovníky v podobě psychosomatických onemocnění, snížení výkonnosti nebo jejich fluktuace. Důležité je i sociální klima, které panuje na pracovišti, což jsou vztahy mezi kolegy.

Bednář (2013, str. 161) popisuje různé negativní jevy, které se na pracovišti mohou objevit a doslova znemožnit práci. Jedná se o takové jevy, jako jsou „mobbing, násilí na pracovišti nebo sexuální obtěžování“, popř. jiné mezilidské konflikty. Konfliktem je nějaká těžká situace, která je často doprovázena stresem. Šauerová (2018, str. 205) vnímá asertivní jednání jako skvělý způsob řešení konfliktů, kdy člověk má prostor narovinu vyjádřit, co cítí, jaké má názory a postoje. Může se tak vyhnout manipulaci. Pro nácvik asertivního jednání může posloužit dialog, který se uskuteční v rámci uměle vytvořené situace, kdy jedinec má možnost prostřednictvím asertivní komunikace situaci vyřešit. Pauknerová (2012, str. 196) píše o tom, že sociální prostředí ovlivňuje chování pracovníků a jejich výkon, přičemž mezilidské sváry mohou být příčinou, ale i výsledkem těchto konfliktů. Dále Bednář (2013, str. 187) uvádí, že existují různé druhy konfliktů: intrapersonální, interpersonální, skupinový a meziskupinový. Častou příčinou konfliktu bývá neschopnost obou stran srozumitelně definovat, co je trápí a co potřebují. Nezbytná je oboustranná ochota konflikt řešit, respekt, motivace, poctivé úmysly a kooperativní nastavení.

Vávrová a Pastucha (2013, str. 57) zdůrazňují, že asertivitu je možné vnímat spíše jako filozofii než jako komunikační dovednost. Asertivita pracuje jak se vztahem člověka k sobě samému, tak i k jeho okolí; zároveň zahrnuje umění pracovat s negativními emocemi a myšlenkami, vyhýbat se manipulaci, umět říct ne, a tím pádem se ochránit před přetížením a syndromem vyhoření. Pešek a Praško (2016, str. 138) popisují postup, jak správně řešit konflikty: oprostit se od emocí, pokusit se dozvědět o problému co nejvíce a vžít se do motivů toho druhého. Zvolit vhodné místo a čas, stručně a srozumitelně sdělit, co člověka trápí, zjistit, co si o tom myslí druhá strana, aktivně naslouchat, zopakovat vše vlastními slovy a nakonec najít nějaké vyhovující řešení. Šauerová (2018, str. 206) uvádí devět základních asertivních technik: „Volné informace, sebeotevření, asertivní „ne“, „pokažená“ gramofonová deska, přijatelný kompromis, otevřené dveře, negativní aserce, negativní dotazování, selektivní ignorance.“ Novák (2012, str. 21) uvádí pojem *asertivní právo*, přičemž ho vysvětluje jako právo rozhodnout se, jak se jedinec bude chovat vůči druhým a jak nechá druhé se chovat k němu. Dále obsahuje možnost změnit názor, dělat chyby, říct, že neví, být nezávislý na vůli ostatních, posuzovat své chování a emoce a nést za ně zodpovědnost a dělat nelogická rozhodnutí.

2.3 Duševní hygiena v praxi

Po vymezení pojmu duševní hygiena a analýze rizik, které práce v pomáhajících profesích obnáší, je důležité zaměřit se na konkrétní způsoby, jak se starat o svoji duševní hygienu. Tato podkapitola se zaměří na takové oblasti, jako je životospráva a sebevýchova, vysvětlí pojem *supervize* a proč je tak nezbytná pro pomáhající profese.

2.3.1 Supervize

Havlíčková (2011, str. 19) uvádí, že slovo *supervize* v překladu z angličtiny znamená kontrolu, vedení a dozor. Z psychologického pohledu se jedná spíše o určitý druh podpory a zpětné vazby pro zaměstnance. Hlavní roli hraje zkušenost, znalost a nadhled supervizora, které prostřednictvím supervize předává supervizantovi. Hawkins a Shohet (2016, str. 30–34) uvádějí supervizi jako jeden z pomocných prostředků, jak získat odpovídající podporu v zaměstnání, při řešení konfliktu, zvládání stresu a prevenci před syndromem vyhoření. Venglářová (2014, str. 14) zdůrazňuje, že supervize se vyskytuje v různých profesích, ale nejvíce se využívá v profesích pomáhajících. Supervize probíhá tak, že supervizor pomáhá supervizantům vyrovnat se se svými emocemi a pocity, které zažívají ve své práci. Dává prostor ke sdílení

všeho, co je potřeba. Podle Peška a Praška (2016, str. 147) je supervize nápomocná síla, která pomáhá zlepšit efektivitu práce, vyřešit otázky týkající se vztahů na pracovišti, a tím předejít zbytečným konfliktům. Napomáhá zvýšit sebereflexi a vžít se i do problému svých kolegů a lépe je pochopit. Podle Vaňkové a Bartlové (2015, str. 40) patří mezi hlavní metody supervize „*korektivní zpětná vazba ohledně výkonu supervidovaného, výuka a spolupracující stanovování cílů*“ a podotýkají, že se supervize liší od jiných metod, jako jsou mentoring nebo koučování právě tím, že obsahuje hodnotící složku.

Venglářová (2014, str. 14) uvádí, že podmínkou pro supervizi pracovníků je pravidlo, že se daná témata musí týkat jejich práce. Supervizor pak dává zpětnou vazbu, třeba formou doporučení, a dělí se o své zkušenosti, postřehy a poskytuje pohled zvenčí. Hawkins a Shohet (2016, str. 34) píšou, že supervize je součástí profesního vzdělávání a vývoje, člověk má možnost se poradit a podělit o obtíže, které ho v práci potkávají, pomáhá lépe využívat osobních zdrojů, pracovat s časem a objemem práce, umožňuje převzít zodpovědnost za vlastní život a učí, jak se stát supervizorem pro sebe sama. Havlíčková (2011, str. 21) uvádí, že cílem supervize je vývoj zaměstnance, zdokonalení jeho dovedností a hledání dalších způsobů řešení zátěžových situací. Jedná se o postup či proces, který pracuje s postoji a vztahy. Sever (2016, str. 23) podotýká, že dobrý supervizor se nemá chovat jako učitel nebo kazatel, nemá předvádět své znalosti a vykládat informace. Jeho rolí je aktivně vnímat a naslouchat lidem, se kterými supervize probíhá. Vnímat jejich silné a slabé stránky, mít ke každému individuální přístup a respektovat je. Venglářová (2014, str. 14) píše, že supervize může být jak individuální, tak i skupinová. Výhody skupinové supervize jsou: šetření s časem a finančními prostředky, zpětná vazba od skupiny, možnost sdílet zkušenosti, rozmanitost reakcí a podpurná atmosféra. Mezi nevýhody patří málo času pro každého jednotlivce a dynamiku skupiny, kterou není vždy jednoduché zvládat.

Hawkins a Shohet dále (2016, str. 52) popisují, jaké vlastnosti by měl mít supervizor: pochopení pro lidi, pružnost, přizpůsobivost, znalost oboru, v němž supervizi provádí, schopnost zvládat zátěžové situace, umění naslouchat, toleranci, nenáročnost a ochotu se vzdělávat. Peška a Praška (2016, str. 147) píšou, že supervize má probíhat v příjemné atmosféře, kdy se zaměstnanec cítí pohodlně a bezpečně, mají prostor se vyjádřit, což zvyšuje jejich spokojenost v práci a eliminuje zbytečné hádky. Adams a Sheard (2017, str. 155) podotýkají, že pravidelná supervize je nezbytná, a to pod dohledem profesionálního supervizora. Supervize by měla zlepšit morálku, snížit stres, který dopadá na pracovníky, a povolit sdílenou odpovědnost za různá rozhodnutí. Základní znaky dobré supervize podle Venglářové (2014, str. 14) jsou: přátelský přístup, příjemná atmosféra, pocit bezpečí a přijetí, výměna informací vztahujících se k problematice. Sever (2016, str. 68) uvádí znaky špatné supervize: supervizanti odchází s více otázkami, než na supervizi přišli, usínají v jejím průběhu, jsou otrávení, odcházejí s pocitem, že promarnili hodinu, protože neměli příležitost se vyjádřit.

2.3.2 Životospráva

Plamínek (2013, str. 168) poukazuje na to, že nejen distresy, ale i eustresy je možné pojmenovat: jsou to situace, které dělají člověka spokojeným, nebo dokonce šťastným. Díky nim pak zvládá distres a prožívá život naplno. Krejčí (2016, str. 187) píše, že slovo životospráva znamená uspořádat si svůj život tak, aby člověk měl pevné zdraví a mohl plnit své životní vize a cíle. V pojmu životospráva se schovává více složek: správná výživa, pravidelné cvičení a pohyb, dostatek a kvalita spánku, režim, umění se uvolnit a odpočinout, kvalitní mezilidské vztahy a celková duševní pohoda. Podle Plamínka (2013, str. 168) stresu pomáhají zamezovat fyziologické potřeby, jako jsou příjem potravy, sexuální prožitek nebo pohyb, pocit úspěchu –

např. při dosažení stanovených cílů – nebo zvládání těžkých situací, prožitek objevu, učení se, humor, řešení win-win atd. Je podstatné užívat si všech těchto eustresů s mírou a pokoušet se prožívat i jejich malé množství naplno. Krejčí (2016, str. 187) píše, že v případě ignorance těchto složek přichází únava, stres, vyčerpání a kvalita života klesá. Proto je nesmírně důležité poslouchat své tělo a starat se o všechny uvedené složky.

Spánek

Peška a Praško (2016, str. 87) uvádějí, že spánek je podstatnou složkou lidského života, zvyšuje odolnost vůči nemocím, jedinec má díky němu prostor k odpočinku a načerpání sil. V průběhu spánku se ukládají nově naučené informace, lépe se zpracovává vše, co se s jedincem za den odehrávalo, a někdy během spánku přicházejí i odpovědi na otázky, které jedince trápí. Stulberg a Magness (2019, str. 121) uvádějí, že během spánku rostou a vyvíjejí se jak svaly fyzické, tak i svaly kognitivní a emocionální. Griffeyová (2017, str. 75) píše, že duševní pohoda přispívá k dobrému spánku a upozorňuje na to, že pro jeho kvalitu je důležité i to, co člověk dělá i v průběhu dne. Podle Peška a Praška (2016, str. 87) je spánek se stresem propojený, neboť nedostatečný spánek dokáže vyvolat stres, a dokonce i nespavost. Stulberg a Magness (2019, str. 123) uvádějí, že po první hodině spánku se do oběhu vyplavují anabolické hormony – testosteron a růstový hormon HGH se produkují po stádiu REM – a tyto hormony jsou velmi důležité, neboť podporují slučování bílkovin potřebných k regeneraci organismu. Griffeyová (2017, str. 75) zdůrazňuje, že lidskému spánku často brání stresové hormony neboli adrenalin a kortizol, které se vylučují, když je člověk vystresován, přetížen nebo rozzloben. Často se stává, že se jedinec dostává do zacyklení, neboť čím více je unaven, tím více se těchto hormonů vyplavuje, a proto nemůže usnout. Spánek podle Peška a Praška (2016, str. 87) je kondice zmenšené motorické a psychické činnosti, kdy se obměňují periody non-REM etapy a snové REM fáze. Při čemž to, zda se člověk cítí vyspalý, či ne, neurčuje délka spánku, nýbrž zastoupení hloubkového spánku a množství uskutečněných spánkových cyklů. Whiteman (2013, str. 52) na to navazuje a upozorňuje na důležitost každodenního dodržování stejného spánkového režimu. Rovněž podotýká, že je důležité zavést nějakou předspánkovou relaxaci a nepoužívat před spánkem elektroniku.

Griffeyová (2017, str. 75) píše, že lepšímu spánku napomůže například procházka, při které se nám vyplaví endorfiny a sníží se krevní tlak. Také teplé nohy přispějí k lepšímu spánku, neboť spouštějí spánkový mechanismus v těle. Na závěr uvádí dechové cvičení, které pomůže se zklidněním. Peška a Praško (2016, str. 87) dále zdůrazňují, že hůře než samotná nespavost na člověka působí vnímání spánku a představy o tom, jakým způsobem a jak dlouho má jedinec spát. Odkazují na případy lidí, kteří spali jen jednu hodinu denně a fungovali stejně dobře jako ti, co spali devět hodin každý den. Stulberg a Magness (2019, str. 117) to odůvodňují tím, že elektronika (telefony, iPady, počítače) vyzařuje modré spektrum světla, které narušuje spánek a cirkadiánní cyklus. Modré světlo dokáže oddálit tvorbu melatoninu, který vyvolává ospalost. Peška a Praško (2016, str. 87) uvádějí, že častým onemocněním spojeným se spánkem je insomnie neboli nespavost. Jedná se o stav, kdy jedinec nemůže usnout, v noci se často probouzí a časně ráno vstává. Insomnie způsobuje stavy únavy, pokles výkonnosti a zhoršení koncentrace a adaptace, špatné nálady a podrážděnost. Nespavost může být i spouštěčem deprese. Steve (2015, str. 9) zdůrazňuje, že s nespavostí lze bojovat pomocí tréninku mozku. Jedná se o nácvik usínání, kdy během dne, kdy člověk je unavený a ospalý, si lehne na 20 minut, nastaví si budík a dá mozku pokyn, že chce usnout. Tímto způsobem se mozek bude trénovat, přičemž se schopnost usínat večer zlepší.

Stulberg a Magness (2019, str. 121) také rozebírají prospěšnost spánku přes den, přirovnávají to k regeneraci unaveného svalu po krátkém odpočinku. Uvádějí, že krátké zdřímnutí nebo jen

relaxace se zavřenýma očima do 30 minut působí prospěšně. Peška a Praško (2016, str. 87) uvádějí, že k redukci insomnie se vyplatí eliminovat všechny rušivé podněty, zavést rituál před spánkem, nejíst velká jídla, nekouřit, nepít kávu nebo alkohol několik hodin před spánkem a chodit spát každý den v podobnou dobu. Steve (2015, str. 4) doporučuje vyvarovat se veškerých nápojů, které obsahují kofein, po dobu alespoň dvou týdnů. To samé platí pro čokoládu a kakao, protože ty obsahují stimulanty. Stulberg a Magness (2019, str. 121), jako závěrečná doporučení uvádějí: využívat postel jen k účelu spánku (nejíst v posteli a nedívat se v ní na televizi), omezit příjem kofeinu alespoň šest hodin před spánkem, nepoužívat přístroje, které vyzařují modré světlo před spaním a cvičit během dne, nikoli před spánkem.

Cvičení

Whiteman (2013, str. 31) uvádí, že jedním z důležitých prvků vyrovnanosti je právě cvičení, neboť snižuje stresové hormony a zvyšuje endorfiny (hormony, které odpovídají za pocit štěstí) v těle. Pohyb je pro člověka přirozený a nesmírně důležitý. Tracy (2017, str. 151) také nabádá k udržování fyzického zdraví, kondice a celkové pohody. Doporučuje ujasnit si hodnoty, které jedinec má s fyzickým zdravím spojené. Lidé berou dobré fyzické zdraví jako něco samozřejmého, o co není třeba se starat, což ale není pravda. Scott a Davenport (2018, str. 71) navazují na důležitost cvičení a uvádějí, jak ho lidé většinou vnímají, neboť velmi často se jedná spíše o prostředek k dosažení nějakého cíle, např. pěkné postavy atd. Podotýkají, že jakmile lidé změní přístup ke cvičení a soustředí se spíše na průběh než na výsledek, uvědomí si přínos pravidelného cvičení pro svou dobrou kondici.

Pešek a Praško (2016, str. 82) upozorňují na závažnost absence fyzického pohybu, kvůli níž může oslabovat vegetativní nervový systém a převládat sympatikus, což způsobuje, že tělo prožívá stres i u nepatrných podnětů. Dochází k vylučování stresových hormonů – adrenalinu a noradrenalinu – a lidé jsou citlivější, vyčerpanější a nervóznější. Soojung–Pang (2017, str. 175) navíc uvádějí, že trénink přispívá k práci kardiovaskulárního systému, lepší činnosti mozku i svalů. Cvičení „rozvíjí zásadní strukturální plasticitu mozku“. Soojung–Pang poukazuje na to, že úspěšní lidé dosahují svých cílů právě díky své fyzické aktivitě. Whiteman (2013, str. 31) zdůrazňuje, že dříve byl pohyb podstatnou složkou života, záviselo na tom přežití našich předků lovců. V dnešní době se potřeba pohybu stále snižuje, většinu času lidé tráví sezením v kancelářích a koukáním do počítačů, což neprospívá ani našemu tělu, ani duševnímu zdraví. Proto je důležité včlenit pohyb do našeho každodenního režimu.

Tracy (2017, str. 151) dále nabádá k zamyšlení nad tím, jak by měla vypadat ideální fyzická kondice a životní styl jedince. Jako jedno z tajemství dobrého zdraví uvádí právě cvičení: nejlepší je cvičit 200–300 minut týdně a je jedno, zda to bude chůze nebo jízda na rotopedu. Scott a Davenport (2018, str. 71) uvádějí, že ze začátku stačí cvičit i deset minut. Přínosné je vybrat si cvik, který by člověka bavil, což bude skvělý základ, na kterém pak jedinec může stavět a cvičení postupně prodlužovat. Důležitá je změna přístupu ke cvičení, a ještě lepší pak vybudovat si zvyk cvičit pravidelně. Whiteman (2013, str. 31) přirovnává lidskou energii k řece: řeka, která se nehýbe, zahnívá. To samé se děje i s lidmi, ale na emocionální rovině. Dále poukazuje na důležitost přístupu, přesvědčení, motivace a naladění ke cvičení a jeho pravidelné provádění každý den (stačí 20–30 minut). Tracy (2017, str. 157) poukazuje na to, že s narůstající fyzickou námahou přibývá i síla. Pešek a Praško (2016, str. 82), jako nejprospěšnější pohyb k udržení duševní a tělesné pohody uvádějí aerobní pohyb – běh, plavání nebo jízdu na kole, přičemž už za 10–15 minut začíná docházet k regeneraci. Stulberg a Magness (2019, str. 110) uvádějí jako vhodnou fyzickou aktivitu procházku. Ta umožňuje nejen skvělý odpočinek od fyzické námahy a rozptýlení v průběhu práce. Menší procházky zvyšují

kreativitu, neboť jak Stulberg a Magnes (2019, str. 111) píšou, odvracejí pozornost myslí k pohybu venku a vnímání okolí, ale také zmírňují negativní důsledky neustálého sezení.

Allardice, Beim, Cross, Harrar, Tancred, Aalst a Chadd (2015, str. 254–305) poukazují na různé techniky cvičení: uvádějí třeba Čchi-kung a taiči, které se původně považovaly za bojové umění původem z Číny. Tyto techniky pracují nejen s tělem, ale i s energií, dýcháním a meditací. Dále to může být jóga neboli spojení mezi duší a tělem, která obsahuje sestavy z určitých ásan, dechových cvičení a meditací. Pešek a Praško (2016, str. 82) připomínají, že k udržení harmonie a tělesné pohody je nezbytný pravidelný pohyb, a to nejlépe tři- až čtyřikrát týdně minimálně 30 minut. Také pravidelné cvičení jednou za týden přináší určitý stupeň uvolnění. Jako další prospívající pohyb uvádějí chůzi – nejlépe dvakrát denně dva až tři kilometry. Allardice, Beim, Cross, Harrar, Tancred, Aalst a Chadd (2015, str. 254–305) uvádějí, že dalším známým cvičením je pilates neboli souhrn cviků z jógy, zenového, římského a řeckého tréninku. Rovněž tanec je prospěšný – zlepšuje náladu, kondici, pomáhá vytvářet nové známosti a slouží jako způsob k sebevyjádření.

Výživa

Gabrovská a Chýlková (2017, str. 8) uvádějí, že určitě není cílem být posedlý zdravou výživou, důležité je pochopit základní principy stravování a dodržovat je. Cílem správné výživy je zajistit dostatek všech potřebných živin nutných k fungování organismu a chránit člověka před nemocemi. Adamsonová (2016, str. 22) píše, že stupeň lidského zdraví, pocit harmonie, vyváženosti a homeostáza jsou podmíněné stravou, fyzickou námahou a metabolismem. Tím naznačuje, že zdraví člověka závisí na tom, co se svým organismem děláme a jak každému jedinci funguje od přírody, třeba na základě dědičnosti. Turek, Šíma a Michalová (2016, str. 5) dále poukazují na to, že organismus funguje jako komplexní mechanismus, odehrává se v něm spousta procesů a reakcí, přičemž energii k vykonávání těchto procesů lidské tělo získává právě ve formě potravy. Látky nezbytné pro jeho správné fungování přicházejí z vnějšího prostředí do prostředí vnitřního skrz potravu. Allardice, Beim, Cross, Harrar, Tancred, Aalst a Chadd (2015, str. 10) poukazují na pyramidu životní pohody: na jejím základu stojí sdílení pocitů, následuje zdravá strava, cvičení, uvolnění a bytí. Jídlo přirovnávají k palivu, které umožňuje organismus pracovat stejně jako u automobilových motorů. Záleží na tom, jak kvalitní palivo budeme dodávat, tak dlouho nám motor vydrží.

Adamsonová (2016, str. 9) uvádí, že jídlo má nad lidmi obrovskou moc – ovlivňuje metabolismus, náladu, spánek, to, jak se člověk cítí a vypadá. Uvádí rovnici $P + M = Z$, přičemž P znamená potravu, pohyb a prostředí, M metabolismus, metabolické pochody a moje já a Z zdraví, homeostázu a harmonii. Turek, Šíma a Michalová (2016, str. 4) uvádějí, že obsah výživy by měl být shodný s potřebami organismu – měl by odpovídat zdravotnímu stavu a věku. Nedodržování těchto zásad může vést k onemocněním a zhoršení kvality života. Allardice, Beim, Cross, Harrar, Tancred, Aalst a Chadd (2015, str. 10) připomínají, že při výběru potravin je dobré si pamatovat zkratku SMOC neboli „sezónní, místní, organické a celé“. Při dodržování těchto čtyř zásad existuje velká pravděpodobnost, že naše strava bude prospěšná a zdravá. Adamsonová (2016, str. 22) dále uvádí, že tělo s člověkem nepřetržitě komunikuje a je potřeba mu více naslouchat. Organismus vždy naznačí, když je něčeho nedostatek, nebo naopak přebytek. Když tělu nenasloucháme, postupně zvyšuje hlas, až může dojít k závažným onemocněním.

Krejčí a Hošek (2016, str. 147) považují za základní chyby stravování přejídání se po večerech, zvyk jíst u televize, rozptylování se u jídla a nesoustředěnost na to, co jíme, a nakonec i rychlé hltání jednotlivých soust. Turek, Šíma a Michalová (2016, str. 28) uvádějí, že za příjem potravy odpovídá hypothalamus, kde se nacházejí centra sytosti a hladu. Pocit hladu vznikne ve chvíli,

kdy centrum sytosti vydá signál k aktivaci centra hladu, a to v důsledku nedostatku glukózy v krvi. Problém nastává, když energický přívod převažuje nad výdejem, tehdy mohou vznikat různá onemocnění. Mc. Dougall (2018, str. 143) uvádí názor, že lidský organismus je přizpůsobený spíše na rostlinnou potravu – odkazuje na stavbu zubů, které se podobají víc zubům býložravců, na stavbu střev, která jsou na rozdíl od masožravců klikatá, na lidská játra, která neodstraňují cholesterol tak dobře, jako játra masožravců atd. Allardice, Beim, Cross, Harrar, Tancred, Aalst a Chadd (2015, str. 10) též uvádějí, že bychom měli jíst více sezónních rostlin, nepřehánět to se solí, tuky, oleji a cukry, vyhnout se hotovým pokrmům, jíst pravidelně a soustředit se na prožitek z jídla. Dále doporučují jíst mezi lidmi, požívat čerstvá jídla, udělat si z vaření zábavu, uvědomit si, co vlastně jíme a vyhybat se rychlému občerstvení.

Gabrovská a Chýlková (2017, str. 33) shrnují výživová doporučení do několika bodů: jíst od všeho trochu, hlavně pestře a sledovat celkový příjem energie. Mc. Dougall (2018, str. 143) jako východisko pro zlepšení zdraví a stravovacích návyků vnímá vyloučení veškerého masa, mléčných výrobků, vajec, rostlinných olejů, kávy, černého čaje, čokolády a rafinované rýže. Allardice, Beim, Cross, Harrar, Tancred, Aalst a Chadd (2015, str. 8) uvádějí, že je důležité převzít zodpovědnost za svůj život a svoje zdraví a místo potlačení příznaků nemoci a bolesti se zaměřit na jejich příčinu. Doporučují místo nekonečného užívání léků a podstupování operací zaměřit se na to, jak jedinec prožívá každý svůj den a co všechno dělá pro své zdraví, fyzickou a psychickou pohodu. Adamsonová (2016, str. 76–81) popisuje sedm obecných pravidel ke zlepšení stravovacích návyků. Doporučuje začínat den snídání, za den sníst tři hlavní jídla a svačiny mezi tím. Dále po cvičení si dát svačinu, jíst pravidelně teplá jídla. Gabrovská a Chýlková (2017, str. 10) píšou, že je lepší upřednostnit rostlinné oleje před živočišnými tuky, zvýšit spotřebu ovoce, zeleniny a ořechů na 600 gramů za den. Zelenina by se měla jíst dvakrát víc než ovoce. Nutné je zvýšit spotřebu luštěnin, výrobků z celozrnné mouky, volit potravu s nižším glykemickým indexem, zvýšit příjem ryb a snížit spotřebu vajec.

Allardice, Beim, Cross, Harrar, Tancred, Aalst a Chadd (2015, str. 289) připomínají, že je nesmírně důležité dodržovat pitný režim, protože tělo je z 60 % tvořeno vodou. Je důležité dodržovat hladinu vody v těle, neboť člověk se neustále potí, vyměšuje a voda se z těla odpařuje. Gabrovská a Chýlková (2017, str. 34) uvádějí, že potřeba tekutin je u každého člověka individuální. Záleží na věku, pohlaví, stravě, teplotě vzduchu atd., avšak je dobré mít na paměti, že pocit dehydratace působí bolesti hlavy a únavu. Slimáková, Duží, Kordulová a Sedláček (2015, str. 46) píšou o tom, že nedostatek tekutin ve výši dvou procent lidské hmotnosti způsobuje až 20% snížení fyzického výkonu. Adamsonová (2016, str. 76–81) poukazuje na důležitost pitného režimu. Doporučuje vypít denně necelé tři litry pramenité vody a zajímat se o své tělo a životní styl. V případě onemocnění doporučuje obrátit se na svého lékaře, ale před užíváním léků se pokusit zdravotní problém napravit správnou výživou. Gabrovská a Chýlková (2017, str. 34) souhlasí, že nezbytnou součástí zdravého životního stylu je správný pitný režim. Voda se podílí na spoustě důležitých vnitřních procesů od regulace teploty až po transport živin.

Krejčí a Hošek (2016, str. 147) podotýkají, že v poslední době vnímají tendenci nahrazovat vodu různými limonádami, které obsahují hodně sacharidů, a proto přispívají k obezitě. Podotýkají, že by se podobné nápoje do limitu dva a půl až tři litrů tekutin, které máme za den vypít, neměly počítat. Naopak voda či voda s citronem, čerstvé šťávy nebo bylinkové čaje mohou být pro tělo velmi prospěšné. Slimáková, Duží, Kordulová a Sedláček (2015, str. 48) upozorňují na to, že nápoje jako mléko nebo kakao by se rovněž neměly počítat do potřebného denního objemu tekutin, ale spíše do tekuté výživy, neboť obsahují nemalé množství kalorií. Gabrovská a Chýlková (2017, str. 34) píšou, že průměrně by člověk měl vypít kolem dvou až tří litrů tekutin denně, s tím že se jedná o minimálně 1,5 litru čisté vody, zbytek mohou být džusy, čaje a káva. Podstatné je omezit příjem slazených a energetických nápojů, v průběhu dne předcházet pocitu žízně a jako ideální teplotu nápojů uvádějí 16 °C. Allardice, Beim, Cross,

Harrar, Tancred, Aalst a Chadd (2015, str. 289) zdůrazňují, že voda významně přispívá ke spoustě procesů, které se odehrávají v těle člověka. Dostatek vody v organismu signalizuje barva moči, která má být světle žlutá, a také pravidelné močení. Slimáková, Duží, Kordulová a Sedláček (2015, str. 46) souhlasí a podotýkají, že dehydratace může způsobit vážné problémy, jako jsou poruchy funkce ledvin, zácpa, infekce močových cest, silné bolesti hlavy a únava.

Práce, rodina, přátelé vztahy

Allardice, Beim, Cross, Harrar, Tancred, Aalst a Chadd (2015, str. 297) uvádějí, že jedinci, kteří mají hodnotné vztahy, žijí déle a mají zároveň lepší psychický a fyzický stav. Člověk je tvor společenský a společnost rodiny, přátel a blízkých lidí pro duševní pohodu člověka hraje významnou roli. Slezáčková a Pučelíková (2016, str. 98) mezi protektivní faktory duševního zdraví řadí sociální oporu a vřelé mezilidské vztahy. Píší, že se jedná o jednu z nejdůležitějších složek, které přispívají k emocionální pozitivitě a celkové životní spokojenosti. Rovněž podotýkají, že jedinci, které žijí sami, vykazují menší životní spokojenost.

Tracy (2017, str. 120) doporučuje zaměřit se na rodinné hodnoty, poznat je a uvědomit si je, tzn. pochopit, co je pro daného člověka v rodinném životě podstatné, jaké chování považuje za správné a jaké nedokáže respektovat. Tracy píše, že pokud se jedinec chová k lidem v souladu se svými hodnotami, pak pocituje štěstí. Šmýdová (2017, str. 116–117) nabádá k péči o vztahy a k trávení času s blízkými smysluplně a aktivně. Poukazuje na to, že je podstatné podporovat naše blízké a věřit v ně. A místo neustálého hledání chyb si uvědomit, co na daném člověku máme rádi a co dobrého nám vztah s ním přináší.

Tracy (2017, str. 120) uvádí, že dalším podstatným bodem je definovat rodinné a osobní vize a být v rodinném životě akční. Taktéž podotýká, že je dobré se naučit balancovat mezi představou, že budeme žít ještě sto let, a mezi představou, že umřeme zítra. Toto uvědomění nám pomáhá více si vážit života a blízkých. Allardice, Beim, Cross, Harrar, Tancred, Aalst a Chadd (2015, str. 297) píšou, že dobré mezilidské vztahy zmírňují stres, zamezují srdečním a duševním chorobám, mohou nás ochránit před rozvojem stařecké demence nebo Alzheimerovy choroby. Také zdůrazňují, že komunikace přes internet zdaleka nenahrazuje osobní kontakt, který je velmi důležitý pro každého jedince. Gottman (2015, str. 21–22) souhlasí a podotýká, že nespokojené manželství může zvyšovat nemocnost až o 35 % a zkracovat život o čtyři až osm let. Důvodem je přílišný fyzický i psychický stres, který partneři zažívají. Ten vede k rychlejšímu opotřebování těla a mysli, způsobuje vznik srdečních, psychických a dalších chorob.

Adams a Sheard (2017, str. 155) podotýkají, že silná podpůrná síť kolegů, rodiny a přátel slouží jako dobrý prostředek pro zvládání stresu. Týmové schůzky, kde je prostor pro diskuse o nejistotách v týmu, mohou pomoci vypořádat se s pracovní zátěží. Pomáhají budovat morálku a sdílet informace se zaměstnanci, sdílet rozhodnutí a vyjasňovat si konflikty a nejednoznačnosti. Tracy (2017, str. 120) doporučuje vybrat si ty nejdůležitější hodnoty a začít se chovat ke svým blízkým tak, aby tyto hodnoty jednoznačně poznali.

2.3.3 Sebevýchova

Podle Plamínka (2013, str. 170) je eustres dobrým zdrojem pozitivního náboje, ale nicméně je to pořád stres. Je totiž nesmírně důležité, aby člověk dopřál svému tělu a duši stav klidu

a rovnováhy. Tohoto stavu podle Plamínka (2013, str. 171) můžeme dosáhnout pomocí „sebeprožívání, vnímání smyslu, krásy a harmonie“.

Práce se stresem

Carnegie (2011, str. 86) nabádá k uvědomění, že člověk není stroj. Na rozdíl od počítačů a robotů není schopen pracovat neustále a dělat více úkolů najednou. Odpočinek je pro něj nezbytný, je to jako nabíjení baterek. Plamínek (2013, str. 146) uvádí jako hlavní nástroj pro vypořádání se se stresem mozkovou kůru, která odpovídá za myšlení, učení a smyslové vnímání. Pouhé uvažování o stresu člověka zbavuje určité nejistoty a zmírňuje působení stresu. V případě, že stres přichází nečekaně, přebírá hlavní roli mozkový kmen, který má na starost fyzikální a chemické děje. Carnegie (2011, str. 86) uvádí, že nástroje pro zvládnutí stresu se skrývají v samotném slovu stress – jde o veselou náladu, odpočinek, pozornost vůči svému tělu a mysli, ukázněnost, cvičení a podporu přátel. Fontana (2016, str. 49) poukazuje na to, že člověk má většinou možnost se stresorem něco udělat. Uvádí tři kroky ke zvládnutí stresu. Prvním krokem je mobilizace, dalším porozumění tomu, kde problém konkrétně spočívá, a nakonec to je samotná akce. Stresorům, které člověk nemůže změnit, se musí buď přizpůsobit, nebo je ignorovat.

Plamínek (2013, str. 146) dále poukazuje na cyklus zvládnutí stresu, který se nazývá metoda 8P neboli poznání, predikce, prevence, příprava, připravenost, percepce, příklad a poučení. Carnegie (2011, str. 86) popisuje problematiku technologií a jejich působení na stres. Poukazuje na to, že v dnešní době určitá zařízení umožňují pracovat neustále a je jedno, kde se člověk nachází. To je určitě skvělé, ale na druhou stranu to v sobě skrývá určitá rizika. Plamínek (2013, str. 146) se zmiňuje o tom, že když má člověk o něčem přehled, pomáhá mu to cítit se jistější. Může totiž mnohé události předvídat a přecházet jím. Člověk má možnost se rozhodnout, jak se v stresové situaci zachová, může využívat různé techniky. Carnegie (2011, str. 86) doporučuje nastavení přesných hranic mezi volným časem a prací, při odpočinku věnovat čas jen sobě nebo svým blízkým, odpojit se od elektroniky a nebýt dostupný pořád. Podstatné je si uvědomit, že nemusíme dělat všechno ihned.

Umění odpočívat

Krejčí a Hošek (2016, str.142–143) uvádějí, že odpočinek je významnou složkou lidského života, je potřebný pro regeneraci sil a má být rozvržen do rovnoměrných stádií. Je mnohem prospěšnější zařadit odpočinek do každodenního života, než jednou do roka si udělat radost a odjet na měsíc na dovolenou. Odpočinek má způsobovat příjemné pocity. Allardice, Beim, Cross, Harrar, Tancred, Aalst a Chadd (2015, str. 278–282) jako vhodné způsoby odpočinku uvádějí například masáže, meditaci, muzikoterapii, deníkovou metodu, saunu nebo terapii smíchem. Masáž uvolňuje napětí ve svalech, dokáže rozproudí krev, povolit bolest šíje, hlavy a zad, zmírnit stres a napětí v celém těle. Krejčí a Hošek (2016, str. 145) upozorňují na sedm rysů dobrého pohybového řádu: zvládnutelnost, spontánnost ve smyslu navození stavu flow, saturace (přenos pocitu radosti), opakovatelnost (ochota se tomu věnovat i nadále), nastavitelnost (aby to bylo v souladu s fyzickou kondicí), dostupnost a bezpečnost.

Pantzar (2018, str. 65) jako další způsob odpočinku a zvládnutí stresu i únavy uvádí plavání nebo potápění se ve studené vodě. Člověka to donutí ke stavu tady a teď, neboť jediné, na co v ten okamžik můžete myslet, je chlad. ten také uvolňuje stresové hormony. Allardice, Beim, Cross, Harrar, Tancred, Aalst a Chadd (2015, str. 294) jako další odpočinkovou metodu doporučují saunu neboli „relaxační lázeňský rituál“, který se vykonává v místnosti obložené dřevem s kamny, suchým teplem a teplotou dosahující 70 a více °C. Zvýšeným pocením se

z těla vylučují toxické látky a mrtvé kožní buňky se vymění za nové. Navíc saunování podporuje srdeční činnost.

Relaxační techniky

Šauerová (2018, str. 133) vysvětluje pojem relaxace jako vědomé zklidnění těla a mysli, které posiluje imunitní systém a přispívá k regeneraci. Relaxace není časově náročná, neboť může trvat i pár minut. Může se jednat o lehčí fyzické cvičení nebo protahování, ale i o čistě mentální záležitost. Existuje více různých technik, takže si člověk může vybrat tu nejvhodnější pro sebe. Allardice, Beim, Cross, Harrar, Tancred, Aalst a Chadd (2015, str. 292–293) zdůrazňují, že se jedná o nastavení rovnováhy mezi myslí a tělem. Existuje více typů relaxací, některé z nich se zaměřují spíše na vizualizaci, některé na práci se svaly a tělem, ale v obou případech se jedná o zaměření pozornosti. Griffeyová (2017, str. 35) píše o důležitosti našeho dechu, způsobu, jakým dýcháme, a o tom, jak dech může působit jako relaxační technika. Člověk dýchá automaticky a často se nadechuje jen do horní části plic, čímž je nádech menší. Mělký dech je součástí stresové reakce, to znamená, že tělo vnímá mělký dech jako nastávající hrozbu.

Šauerová (2018, str. 134) uvádí „devatero první pomoci ve stresu: protistresové dýchání, chvilková tělesná relaxace, koncentrace na „kredenc“, chvilková sociální izolace, změna činnosti, poslech relaxační hudby, rozhovor s někým jiným, počítání a cvičení“. Griffeyová (2017, str. 36) podotýká, že během dýchání rovněž vylučujeme oxid uhličitý. Když dýcháme povrchně, zhorší se rovnováha kyslíku a oxidu uhličitého a na základě toho se zvýší kyselost krve, což způsobuje únavu svalů a slabost organismu, popř. stresovou reakci. Allardice, Beim, Cross, Harrar, Tancred, Aalst a Chadd (2015, str. 292–293) zdůrazňují, že je důležité si uvědomit, jak se jedinec právě cítí a která relaxace by pro něho právě v tento okamžik byla nejvhodnější. V případě, že stres způsobí rozčilení, je dobré zvolit uklidňující relaxaci. Když v průběhu stresu upadá jedinec do deprese a je spíše utlumený, je nejlepší zvolit si spíše dynamické cvičení.

Vávrová a Postucha (2013, str. 57) popisují relaxaci jako kontakt s tělem, možnost zlepšit odolnost vůči zátěži a celkově ovlivnit, jak fyzický, tak i psychický stav. Podotýkají, že k relaxaci v pracovním prostředí pomáhají vhodně zvolené barvy, minimalizace rušivých vlivů, dodržování pitného režimu, odpovídající teplota místnosti a správný způsob sezení. Griffeyová (2017, str. 36) doporučuje zaměřit se na dech. Tady může pomoci správný postoj, zpěv, jóga nebo plavání. Existují různé dechové techniky – člověk si může lehnout na podlahu a pokrčit nohy, nadechnout se do břicha po dobu pěti minut, zadržet dech a pak po dobu pěti minut vydechnout a pakovat to deset krát.

Šauerová (2018, str. 134) dále uvádí různé druhy relaxací, jako jsou autogenní trénink, progresivní svalová relaxace podle Jacobsona, Machačova relaxačně-aktivační metoda, bodová a tíhová relaxace, Kája rrija, jógová relaxace, Feldenkraisova metoda, relaxace na bázi dechového cvičení, koncentrační a meditační techniky. Allardice, Beim, Cross, Harrar, Tancred, Aalst a Chadd (2015, str. 292–293) připomínají, že jednou z mnoha vizualizačních relaxací je řízená imaginace. Příjemný hlas provádí člověka hezkými místy a příjemnými vzpomínkami, jedinec se odpojuje od vnějšího světa a začíná se cítit odpočatě a nabitý energií.

Práce s časem

Tracy (2017, str. 17–21) uvádí, že dnešní svět nabízí spoustu možností, a to jak v osobní sféře, tak i v profesní, nicméně lidská schopnost se rozhodnout a určit priority může být určujícím faktorem, čeho jedinec v životě dosáhne. Důležité je se nenechat se pohltit vlnou přibývajících povinností a kompletně se z toho nezhroutit. Podle Urbana (2015, str. 11) čas plyne a není v našich silách ho zastavit, co ale v našich silách být může, je využít ho v náš prospěch. Jedná z velmi užitečných schopností člověka je nakládat s časem efektivně. Harvard Business Review Press (2014, str. 15) píše, že podstatné je pochopení, za jakým účelem se jedinec rozhodl svůj time management změnit, upřesnit si osobní cíle.

Seiwert (2013, str. 29) upozorňuje na to, že čas zůstal stejný, ale životní tempo se změnilo. S přibývajícími elektronickými zařízeními, které na jednu stranu ulehčují práci, ale na stranu druhou zrychlují pracovní tempo a zároveň s tím stoupají i nároky na člověka. Neustálý příliv informací a tlak okolí dokáže způsobit obrovský stres. Tracy (2017, str. 17–21) doporučuje určit si nejdůležitější úkol a začít s jeho naplňováním co nejdříve. Neodkládat ho na později, ale neplést si přípravu k jeho postupnému naplnění s opravdovým výkonem a celkovým dokončením. Je důležité zbavit se zvyku odkládat věci na později (prokrastinovat) a dělat více věcí najednou. Člověk by se měl stát pozitivně závislým na tom, co dělá. Podle Urbana (2015, str. 11) osobní efektivita spočívá ve schopnosti účinně řídit postup své práce, což je zároveň předpokladem pro úsporné nakládání s časem. Je umění rozvrhnout svůj čas tak, abychom se mohli věnovat všem životním prioritám.

Harvard Business Review Press (2014, str. 15) uvádí, že je dobré začít si zapisovat průběh dne, a to s podrobnými časovými úseky. Zapisování by mělo trvat minimálně dva týdny. Pro přehlednost je dobré si rozdělit určité činnosti do skupin, kdy v jedné tabulce může být zapsáno vše, co se týká práce, a v druhé vše, co se týká osobního života. Dalšími podstatnými body v životě člověka jsou podle Tracyho (2017, str. 17–21) neustálý trénink a osobní rozhodování, že něco ve svém životě chce změnit, disciplína a odhodlání. Nakonec nabádá k vizualizovat sama sebe jako výkonného a spokojeného jedince, a to jak v osobním, tak i v profesním životě. Jako tři hlavní předpoklady pro osobní efektivitu uvádí Urban (2015, str. 12) dobrou náladu, udržování vlastního tempa, umění určit si priority a držet se jich.

Práce s myšlením

Lecká (2018, str. 57–58) se zaměřuje na otázku, co lidem brání být šťastnými, a v souvislosti s tím odkazuje na emoce, neboť hrají velkou roli v tom, jak se člověk cítí a jak vnímá svět kolem sebe. Když v člověku převládá strach, zlost či smutek, chová se úplně jinak, než když je šťastný a spokojený. Na základě toho dále podotýká, jak je důležité mít své emoce pod kontrolou. Vávrová a Postucha (2013, str. 56) připomínají, že se šťastným, spokojeným životem a pozitivním myšlením úzce souvisí jak schopnost vyjadřovat pozitivní emoce, tak i ventilovat emoce negativní. Neschopnost vyjadřovat negativní emoce může vést ke stresu a následně ke vzniku psychosomatických poruch. Může docházet i k potlačování pozitivních emocí.

Lecká (2018, str. 57–58) poukazuje na to, že emoce člověku slouží už od pradávna, když pračlověk uviděl lva, pocítil strach a věděl, že má utíkat. Nicméně v dnešní době už to není lev či vlk, co v člověku vyvolává strach, ale např. zkouška ve škole nebo nemoc blízké osoby. A v těchto případech ani útok, ani útěk nepomůže, kdežto ovládnutí našich emocí, klid a soustředění se ano. Vávrová a Postucha (2013, str. 56) podotýkají, že neschopnost vyjadřovat emoce se odráží i na interpersonálních konfliktech, neboť se jedná o jeden z velmi častých důvodů hádek a konfliktů. Lecká (2018, str. 58–59) popisuje proces vzniku emocí a jejich působení na člověka: jako první přijde myšlenka, po ní následuje emoce, potom buněčná reakce,

funkční změna a tělesný pocit. City a emoce inspirují myšlení, jedno bez druhého nemůže fungovat. Nicméně city a emoce jsou lidskými pomocníky, pomáhají v rozhodování, rozum pak slouží spíše jako pomocník.

Vávrová a Postucha (2013, str. 56) popisují, jak zvládat negativní emoce. U agrese se může jednat o fyzickou aktivitu či vypsání pocitu na papír, při špatné náladě pomáhá udělat si nějakou radost nebo se vidět s blízkými lidmi. Při strachu může pomoci relativizace nebo verbalizace pocitů a nakonec při překonávání silných afektů pomáhá odvést pozornost jinam. Šmýdová (2017, str. 52–58) nám doporučuje vzít zodpovědnost za svůj život a přestat být otrokem našich myšlenek, přestat se trápit minulostí a bičovat se za to, co a jak jsme udělali. Zároveň nedoporučuje představovat si strašidelnou budoucnost a co všechno nevyjde nebo se nepodaří. Lecká (2018, str. 58–59) píše, že myšlenky dokážou být velmi prospěšné, ale také mohou napáchat nemalou škodu, neboť rozum obsahuje spoustu předsudků, obav, pochybností a domněnek, které dokážou člověka zahnat do kouta.

Wolf a Merkle (2017, str. 21) odkazují na teorii ABC emocí, neboli situace, hodnocení a následné pocity a chování. Podotýká, že záleží na lidském hodnocení situace, od toho se pak odvíjejí pocity i způsob, jakým se člověk zachová. Vávrová a Postucha (2013, str. 55) uvádějí, že pozitivní myšlení přispívá ke spokojenému životu, vytváření dobrých mezilidských vztahů a orientaci na úspěch. Pozitivní myšlení můžeme chápat jak způsob vyrovnání se s negativními myšlenkami a emocemi. Loja (2019, str. 14) navazuje na téma hodnot a na důležitost zjištění, jak má každý jedinec tyto hodnoty uspořádané. Do určité míry totiž vymezují život člověka a dávají mu směr, proto je dobré je pojmenovat a seřadit – vytvořit si hodnotový žebříček. Ten pak poskytne lepší orientaci v životních cílech jedince a pomůže při rozhodování. Pešek a Praško (2016, str. 116) uvádějí, že hodnoty člověka symbolizují to, co je pro něho v životě důležité. Proto je dobré vědět, jak jsou seřazené, aby se člověk vyhnul vnitřním konfliktům. Může nastat i rozpor mezi hodnotami organizace a hodnotami člověka.

Lecká (2018, str. 58–59) píše, že dalším podstatným bodem je žít tady a teď, neboť člověk se neustále se ohlíží na minulost, na vzpomínky a zkušenosti, popř. plánuje, co bude, a sní o tom, co se ještě nenastalo. Vávrová a Postucha (2013, str. 55) podotýkají, že pro pozitivní myšlení je potřeba mít i pozitivní přístup k životu, k sobě a k okolí, dívat se na skutečnost s porozuměním, uvědomit si, že podobné těžké chvíle zažívají čas od času všichni lidé. Dále je nutné přistupovat k řešení problémů aktivně, umět se na ně podívat objektivně a umět se přeladit. Šmýdová (2017, str. 52–58) zakončuje tím, že občas je dobré se zastavit, všimnout si, co člověka obklopuje, zaměřit pozornost na to, jak se člověk cítí právě teď, uslyšet zvuky, které člověka obklopují, zamilovat se do této chvíle, neboť ta chvíle je život. Neodkládat sny a přání na potom a užívat si současnosti, soustředit se na průběh, ne na výsledek.

2.4 Charakteristika neziskové organizace

Pelikánová (2016, str.15) popisuje neziskovou organizaci (NO) nebo též nevýdělečnou organizaci jako jednotku vytvořenou k poskytování služeb, a to bez zdroje příjmu pro zakladatele, ředitele či sponzory. Vít (2015, str. 10) na to navazuje a podotýká, že se nejedná o organizaci bez zisku, nýbrž o organizaci, jejímž hlavním cílem je prospěšná činnost, přičemž zisk získávat může, avšak má být používán pro rozvoj organizace. Hroncová (2010, str. 11) dále uvádí základní typy neziskových organizací: nadaci, nadační fond, obecně prospěšnou společnost a občanské sdružení. Pelikánová (2016, str.15) zdůrazňuje, že existuje neziskový sektor státní a nestátní. Nadace a nadační fond definuje Hroncová (2010, str. 11) jako „účelová sdružení majetku zřízená a vzniklá podle zákona č. 227/1997 Sb., o nadacích a nadačních

fondech“. Dále existuje obecně prospěšná společnost, která má za cíl poskytovat prospěšnou činnost všem bez výjimek. Vít (2015, str. 41) podotýká, že na základě rekodifikace civilního práva k 1. 1. 2014 už zakládání nových obecně prospěšných společností není možné. Další změnou bylo zrušení občanských sdružení, které transformovaly ve spolky, přičemž Vít (2015, str. 40) podotýká, že se jedná „o změnu platné právní úpravy“. Pelikánová (2016, str.30) na to navazuje a píše, že „od 1. 1. 2014 NOZ a zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, rozlišuje spolky, ústavy, nadace, nadační fondy a sociální družstva“. Přičemž podotýká, že každá forma má své plusy a minusy.

Vít (2015, str 46) dělí neziskové organizace na korporace (spolky, zájmová sdružení právnických osob, sociální družstva), fundace (nadace, nadační fondy), ústavy (ústavy, obecně prospěšné společnosti). Pelikánová (2016, str.16) uvádí přehled oblastí, ve kterých působení NO působí: sociální služby, zdravotnictví, školství, zaměstnanost, kultura, doprava, obrana, vnitřní věci, životní prostředí, služby technické infrastruktury a informační služby. Hroncová (2010, str. 15) podotýká, že pro NO je podstatné mít vnitřní metodiku, kde budou sepsaná všechna pravidla, postupy a struktura organizace. Metodika slouží k lepší přehlednosti, ke stanovení cílů a definici poslání neziskové organizace. Pelikánová (2016, str.20) jako nejčastější problém v neziskovém sektoru uvádí finanční stránku neboli slabou finanční stabilitu, závislost na EU fondech, slabou podporu formou firemních dobrovolníků atd. Dále uvádí obtížnost založení a fungování NO, absenci koncepce rozvoje a nedostatečné vymezení veřejné a vzájemné prospěšnosti. Hroncová (2010, str. 42) zdůrazňuje podstatu tvorby finančního plánu, neboť většina financí je u NO získávána z externích zdrojů, což nebývá snadné. Pelikánová (2016, str.37) uvádí, že pro financování neziskové organizace je dobré mít více zdrojů, a to jak zdroje finanční, tak i nefinanční. Samofinancování dává neziskové organizaci určitou míru nezávislosti, avšak nejčastější formou financování je fundraising neboli aktivní působení organizace s cílem získat vnější zdroje. Vít (2015, str. 100) jako fundraisingové nástroje uvádí dárcovství, sponzoring, loterii, tomboly, veřejné sbírky, dobročinné aukce a dědictví.

Fundraising podle Hroncové (2010, str. 52) přesvědčuje potenciální podporovatele, že mají přispět právě konkrétní organizaci, a to buď finančně, materiálně nebo svými znalostmi a zkušenostmi. Pelikánová (2016, str. 39) uvádí formy fundraisingu podle zdrojů: může to být jednotlivec nebo rodina, a to prostřednictvím daru, veřejná sbírky atd. Zdrojem může být nadace, nadační fond, orgány veřejné správy či fondy EU, kdy se jedná o granty a dotace. Dále pak firmy, které mohou poskytnout fundraising formou daru, sponzoringu, zapůjčení prostoru či techniky atd. Hroncová (2010, str. 52) upozorňuje na provázanost fundraisingu a PR, protože používají stejné nástroje. Tím je myšleno stanovení cílové skupiny dárců, umění komunikace a vyjednávání. Avšak v případě fundraisingu se jedná o konkrétní požadavek a následně o jeho splnění buď prostřednictvím služby nebo daru. Pelikánová (2016, str.39–40) na to navazuje a jako základní zdroje fundraisingu uvádí „osobní setkání, veřejnou sbírku, telefonickou kampaň, poštovní kampaň a inzerci“. Přičemž osobní setkání považuje jako nejúčinnější metodu. Důležité je ale se na takové jednání řádně připravit. Zjistit si všechny informace o donátorovi, stanovit si cíle a projevovat empatii. Vnitřní metodika fundraisingu by měla podle Hroncové (2010, str. 53) formulovat „typy zdrojů, cíle a metody fundraisingu a zodpovědné osoby“. Vít (2015, str. 119) uvádí dva způsoby, jak může fundraiser vykonávat svoji činnost pro neziskovou organizaci, a to „v režimu zákoníku práce či v režimu občanského zákoníku, tedy na základě

smlouvy příkazní“. Podstatné je, zda vykonávaná činnost naplňuje znaky závislé práce, pak musí být vykonávána v režimu zákoníku práce, v opačném případě mohou přijít sankce.

Pelikánová (2016, str. 40) popisuje zásady jednání s dárci. Organizace musí být přesvědčena o nepostradatelnosti určité podpory, musí být konkrétní a zaujmout daného dárce a prostředky si sama vyžádat. U firemních darců je dobré si vyjednat dlouhodobou spolupráci, např. každoroční podporu. Vít (2015, str. 119) rozděluje odměňování fundraiserů na dvě části, a to část fixní a variabilní. U variabilní dar může dosahovat velkých částek, a otázkou podle Víta (2015, str. 120) je, jakým způsobem bude hradit odměnu dárci. Přičemž dary mohou být „účelové, neúčelové či v rámci dotace z veřejných zdrojů“.

2.5 Metodika práce

Bakalářská práce se skládá ze dvou základních částí, a to z části teoretické a z části praktické.

Cílem práce je formulace doporučení, jak zkvalitnit duševní hygienu asistentů působících v neziskové organizaci XY, která pracuje s dětmi z problematických rodin.

Teoretická část bakalářské práce byla zpracována formou literární rešerše vybraných zdrojů, které se vztahují k problematice řešené následně v praktické části práce. V rámci teoretické části práce byla provedena analýza přístupů a stanovisek vybraných autorů. Pro zpracování vybraného tématu, bylo nutné nejprve definovat základní pojmy a rozebrat nejpodstatnější témata. Jednalo se o témata duševní hygiena, stres, syndrom vyhoření, asertivita, životospráva, sebevýchova a supervize. Dále bylo popsáno, jak funguje nezisková organizace a čím se liší od organizací ze ziskového sektoru. Tyto pojmy byly následně analyzovány a u podkapitol životospráva a sebevýchova uvedeny konkrétní body, které nejvíce ovlivňují duševní rovnováhu. U životosprávy se jedná o spánek, cvičení, výživu a vztahy s rodinou a přáteli. U sebevýchovy to je práce se stresem, umění odpočívat, relaxační techniky, práce s časem a s myšlením. Dále byl vytvořen teoretický podklad pro praktickou část práce. Byla zvolena kvalitativní metoda ve formě polostrukturovaných rozhovorů s otevřenými otázkami.

Rozhovory byly poskytnuty asistentům, kteří působí ve zvolené neziskové organizaci. Výzkumné šetření proběhlo od 1. ledna do 30. března 2020 a zúčastnilo se ho 13 respondentů, přičemž organizace měla celkem 16 asistentů. Tři z nich se zúčastnit výzkumu odmítli. Sběr dat tedy probíhal tři měsíce, kdy se autorka osobně setkávala s každým z respondentů a na základě už hotové osnovy jim kladla otevřené otázky. Ty byly následně formulovány tak, aby byly jednoduché a srozumitelné. Asistenty byly upozorněny na to, že mají odpovídat zcela upřímně, což je nutným předpokladem úspěšného šetření. Rozhovory byly tedy strukturované, ale s prostorem pro volné výpovědi nebo případné doplňující dotazy. Otázky tematicky směřovaly k osobám asistentů – zajímala mě délka jejich působení v organizaci, počet dětí, s nimiž pracují, systém dalšího vzdělávání, supervize, problematika syndromu vyhoření a stresu. Ale také zda znají pojem duševní hygiena, co se za ním skrývá, jak jim s v tomto směru pomáhá organizace nebo jak se s pravidly duševní hygieny vypořádávají sami. Výzkumný vzorek tvořilo 13 osob – 12 žen a jeden muž ve věku od 18 do 25 let.

Výpovědi dotazovaných byly nahrávány na diktafon, kdy délka jedné strukturované konverzace trvala přibližně hodinu. Všechny rozhovory byly přepsány, odpovědi podrobeny srovnání a analýze. Na základě poznatků z teoretické části práce byly navrženy doporučení pro organizaci i pro asistenty. V prvním případě šlo o možná vylepšení činnosti organizace, aby se její zaměstnanci cítili v práci ještě lépe. Doporučení pro asistenty se týkala otázek, jak zlepšit svoji životosprávu a sebevýchovu, aby jejich duševní stav byl v rovnováze a jejich pracovní výkon

se zvyšoval. Strukturovaným rozhovorům předcházela přátelská konverzace k uvolnění dotazovaných a navození příjemné atmosféry. Místa k rozhovorům byly voleny vždy dopředu, měnila se pouze na základě priorit dotazovaných. Všichni respondenti měli během rozhovorů dostatek času na zodpovězení otázek.

3 Analytická část práce

Tato část práce se zabývá představením a rozбором činnosti neziskové organizace, která je vybrána pro tuto práci. Dále se zabývá rozбором a vyhodnocením strukturovaných rozhovorů, odpovědi asistentů budou mezi sebou porovnány a analyzovány. Na základě teoretické části jsou navržena doporučení pro organizaci i asistenty.

3.1 Představení společnosti

XY (2015) uvádí, že nezisková organizace XY působí už od roku 2004. Jejím cílem je pomáhat ohroženým dětem, aby vyrůstaly ve zdravém a bezpečném prostředí. NO XY pracuje jak s dítětem, tak i s rodinou. Snaží se podporovat rodiny v tom, aby zodpovídaly za svůj život, nacházely řešení i ve velmi těžkých životních situacích a učily tomu i své děti. Jak je uvedeno na stránkách XY (2015), momentálně se organizace zabývá čtyřmi projekty. Jeden z těchto projektů pomáhá dětem z ohrožených rodin tak, že jim poskytuje osobní schůzky s asistenty. Právě tyto asistenty jsou zvoleny pro tento výzkum. Tito pracovníci se s dítětem setkávají podle domluvy, minimálně ale jednou za týden, a to na hodinu. Náplň schůzky je odvozena od objednávky Orgánu sociálně právní ochrany dětí (OSPOD) a požadavku rodičů. Většinou se jedná o doučování do školy, společenské hry nebo zdravé trávení volného času.

XY (2015) píšou, že cílovou skupinou tohoto projektu jsou rodiny, které jsou v evidenci OSPOD a kterým hrozí selhávání v oblasti sociálního začleňování a ekonomického zajištění rodiny, popř. jsou nekompetentní v oblasti řádné péče a výchovy dětí. Patří tam i rodiny, které řeší více obtížných situací současně a rodiny, jejímž dětem hrozí nařízení ústavní či ochranné výchovy, ale také rodiny, ve kterých vyrůstají děti plnící si povinnou školní docházku. XY (2015) podotýká, že projekt má zmírnit nepříznivé sociální situace v rodině a příznivě podpořit zdravý vývoj a rozvoj ohroženého dítěte. Kromě osobních schůzek dětí a asistenty tento projekt poskytuje i individuální a rodinné psychologické poradenství a terapie, právní a finanční poradenství, mediaci a doprovázení ohrožených rodin neboli ambulantní a terénní sociální práci.

XY (2015) zřezňuje, že všechny služby jsou poskytovány zdarma. Tento projekt se uskutečňuje za finanční podpory Městské části Praha 1, Městské části Praha 2, Městské části Praha 10 (dotační program pro oblast sociálních a návazných, zdravotních a adiktologických služeb), Magistrátu hlavního města Prahy, Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky (dotační program Rodina) a Nadace Terezy Maxové dětem. Organizaci tvoří řada spolků, dále se na jejím chodu podílí odborný garant, koordinátor projektu, který se zabývá schůzkami asistentů s dětmi, sociální pracovnice, vedoucí doprovázení pěstounských rodin., klíčový pracovník – manažer vzdělávání pěstounů, vedoucí projektu práce s biologickou rodinou, manažer komunikace a fundraisingu a další externí odborníci a lektori.

3.2 Výzkum a jeho vyhodnocení

Vyhodnocení výzkumu je rozděleno do tří částí, kdy první část se bude zabývat vymezením pojmu duševní hygiena z pohledu asistentů, další oblast se zabývá riziky v pomáhajících profesích, předposlední oblast se zaměřuje na to, jak předcházet psychické zátěži a využívat

duševní hygienu v praxi a poslední část je věnována doporučením, které asistenti navrhli pro vybranou organizaci.

Vymezení pojmu duševní hygiena

Z rozhovorů vyplynulo, že asistenti už mají povědomí o pojmu duševní hygiena a vnímají to jednak jako způsob nebo metodu, díky které se člověk dokáže oprostit od problému, a jednak jako způsob, jak se naučit pečovat o své duševní zdraví a jak ho udržet. Tedy jako soubor technik, cvičení nebo rituálů, které pomáhají udržovat duševní zdraví a cítit se dobře v tom, co děláme a kde se nacházíme. Hlavním cílem duševní hygieny je podle asistentů „čištění“ něčeho nepříjemného, co v člověku přebývá, je to vlastně péče o naši psychickou stránku a zachování vysoké pozornosti hlavně vůči sobě a svým pocitům.

Z pohledu asistentů by organizace měla poskytnout supervize v příjemném prostředí a aktivní přístup, aby se postarala o duševní hygienu svých zaměstnanců. Vyskytly se i odpovědi, že pro dobrou duševní hygienu svých zaměstnanců by organizace měla zajistit možnost schůzky s psychologem, teambuildingové akce a neformální setkávání. Někteří podotkli, že je důležitá pozornost, zájem a vstřícnost vůči zaměstnanci a zajištění bezpečného prostředí, aby zaměstnanci cítili oporu a věděli o možnosti s vedením o čemkoli mluvit. Na otázku, jak se asistenti starají o svoji duševní hygienu, nejčastěji odpovídali, že se věnují něčemu, co je baví. Mohou to být procházky v přírodě, trávení času s přáteli a rodinou, pohyb a sport, malování, focení nebo třeba jen sledování filmů. Někteří z asistentů uvedli i meditaci nebo psaní deníku, přičemž podotkli, že je důležité nebrat si osobně problémy klienta.

Z výpovědí asistentů je zjištěno, že organizace se stará o duševní hygienu svých zaměstnanců prostřednictvím supervize, seminářů, intervize, psaní zpráv po každé schůzce s dítětem a volnočasových aktivit. Nejčastější odpovědi byla supervize, když takto odpovědělo 13 asistentů z celkem 13 dotazovaných. Supervize, která se koná jednou za 14 dnů, podle asistentu slouží opravdu jako prostředek duševní hygieny, neboť mají příležitost sdílet své pocity a problémy. Další častou odpovědí byla možnost jít se poradit s koordinátorkou a sociální pracovnící vždy, když je to potřeba – takto odpovědělo osm asistentů. Přičemž velmi dobře hodnotili jejich snahu pomoci a poradit i jejich angažovanost. Čtyři asistenti vnímají i semináře a školení jako určitý způsob starosti o duševní hygienu zaměstnanců. V průběhu školení mají možnost se poradit s odborníky, pokud je něco trápí či zajímá. Psaní povinných zpráv po každé schůzce s dítětem uvedli dva asistenti, přičemž to odůvodnili tak, že v průběhu psaní zprávy mají příležitost si vše urovnat v hlavě a projít si, co se jim podařilo a nepodařilo. Pouze jeden hlas získaly benefity, videotréninky, intervize, volnočasové aktivity a osobní schůzka s psychologem, o které věděla jen jedná asistentka.

Všem asistentů připadají tyto opatření postačující, přičemž ale navrhli několik doporučení: zavedení možnosti osobní supervize podle potřeby nebo osobní schůzky s psychologem, navýšení času supervize, neboť podle výpovědí bylo jasné, že se nedostane na všechny, popř. při ní nemají dostatečný prostor k řešení svých problémů. Někteří navrhli i teambuildingové aktivity k utužení kolektivu a odpočinku zaměstnanců nebo schůzku s bývalým asistentem na začátku spolupráce, protože nedostatek informací a pocity nejistoty mohou vyvolávat u nových asistentů stres. Také by někteří přivítali zpětnou vazbu od dětí.

Rizika v pomáhajících profesích

Tato část vyhodnocování dotazníků je zaměřena na problematiku rizik práce v pomáhajících profesích. Je v ní zkoumáno takové otázky, jako jsou atmosféra a vztahy na pracovišti, stres, jeho důvody a důsledky, syndrom vyhoření, vnitřní prostory organizace, jejich uspořádání

a pocity asistentů vůči vedení nezisková organizace. Výpovědi ohledně organizace, náplně práce a atmosféře na pracovišti byly jednoznačně pozitivní. Všem asistentům přijde atmosféra přátelská, klidná a pozitivní. Vztahy na pracovišti, a to jak s vedením (vedoucí, koordinátorka a sociální pracovnice), tak i s ostatními asistenty hodnotí dobře. Všichni oceňovali, že v organizaci necítí žádnou zbytečnou hierarchii, a že se všichni mezi sebou mohou tykat.

Náplň práce je pro asistenty smysluplná a užitečná, a to jak pro ně, tak i pro děti. Jako pozitivum je asistenty vnímaná možnost řídit průběh hodiny. Mají pocit, že pomáhají a dělají dobrou věc. Někteří z nich ji vnímají spíše jako koníček než jako práci. Ocenili i to, jakým způsobem organizace funguje: jeden asistent se stará o několik dětí a vídá se s nimi pravidelně. Přičemž tato nezisková organizace začíná pracovat s dětmi v té chvíli, kdy rodinný problém ještě jde zachránit.

Nicméně se objevily i výtky, např. malý počet hodin pro schůzky, nedostatečný stmelovací prvek mezi asistenty a jejich dětmi, někteří asistenti pociťovali nedostatek kvalifikace a měli by zájem o větší počet školení. K vybavenosti organizace se asistenti vyjádřili pozitivně – organizace má dostatek her a učebních materiálů, počítač pro účely učení a také vybavení pro venkovní sporty. K dispozici je i kuchyň a její vybavenost většina hodnotila kladně. Někteří asistenti by ocenili více učebnic pro děti a zároveň pro sebe odbornou literaturu, aby se mohli více vzdělávat v oboru a zvyšovat svoji kvalifikaci.

Většina asistentů zmiňovala nedostatečnou velikost prostor, ve kterých nezisková organizace sídlí. Jejich uspořádání se jim líbí. V poslední době se počet asistentů zvýšil a prostory se jeví jako nedostačující. Děti se navzájem ruší a nemohou se soustředit. Jako alternativu organizace zajistila přístup do knihovny, avšak v knihovně nastal problém s tím, že tam není možné hrát hry a učit se v průběhu celé hodiny nebo hodiny a půl je pro děti příliš náročné. Asistenti dále podotkli, že by bylo dobré zavírat dveře do kanceláří, neboť děti si myslí, že i tam sim kohou hrát a často tam chodí, vyrušují zaměstnance a zároveň se sami rozptylují. Z dotazníků vyplynulo, že všichni asistenti cítí podporu od vedení a nebojí se přijít poradit nebo se zeptat, když něčemu nerozumí.

Oceňují, že sociální pracovnice a koordinátorka jsou vždy k dispozici, mají přátelský přístup a snaží se poradit. Supervizi vnímají jako místo, kde se mohou zeptat a dostanou radu od svých kolegů či supervizorky. Všichni asistenti se shodli na tom, že se jim organizace pokouší poskytovat maximum informací. Uvedli, že ty aktuální dostávají prostřednictvím e-mailu, zpráv či telefonátu od koordinátorky projektu. Informace o dítěti a o jeho životní situaci se asistenti dozvídají prostřednictvím sociální pracovnice, se kterou mají na začátku spolupráce schůzky, což všichni asistenti oceňují. Podotýkají ale, že by mohli dostávat více informací o zázemí dětí a o jejich rodinné situaci. Asistenti také uvádějí jako zdroj nových informací o problematice i interview a školení či víkendové semináře.

Kvalifikaci k vykonávání této práce má pouze jeden z asistentů, 11 z nich momentálně studuje vysokou školu v tomto oboru a jeden z asistentů nestuduje ani nemá dokončené odpovídající vzdělání. Proto 12 z 13 respondentů odpovědělo, že odbornou kvalifikaci pro vykonávání této práce nemá. Sedm asistentů si ale myslí, že kompetence pro vykonávání této práce má. Podotýkají, že oceňují možnost pracovat s dětmi i bez odpovídajícího vzdělání a váží si toho. Co se týká stresu, uvedlo šest asistentů, že ho v práci pociťují, a to buď každou hodinu nebo obdobími. Dalších šest respondentů stres v práci moc nepociťuje, jeden uvedl, že pociťuje stres jen občas. U asistentů se situace, které vyvolávají stres, týkají absence dítěte.

Asistenti vnímají velmi negativně a demotivačně, když jim dítě několikrát po sobě nedorazí, popř. pořád přichází pozdě. Nečekané ukončení účasti dítěte v projektu rodiči hodnotí také negativně. Jedné asistence se stalo, že dítě v záchvatu agrese chtělo z hodiny odejít. Pět asistentů stresuje, když se dítěti děje něco špatného ve škole nebo doma a oni mu nemůžou nijak pomoci.

Pocit bezmoci a strach o dítě hodnotí asistenti jako hodně stresující a vyčerpávající. Stres u čtyřech asistentů vyvolává rovněž agresivní chování dětí během hodiny, neukázněnost nebo sexistické narážky na asistentky. Tři respondenti pociťují strach a s tím i spojený stres, když jdou s dítětem ven. Je spojen s obavou, aby se dítěti nic nestalo a aby asistenti byli schopni své dítě venku uhlídat. Jako stresující záležitost někteří vnímají i přijímací pohovor a setkání s rodiči. Všechny asistenty nejvíce trápí a stresuje pomyšlení, že za absenci dítěte a jeho špatné chování mohou oni. Pocit marnosti, snaha pomoci a nereálná představa změnit radikálně životy dětí k lepšímu za pouhých pár hodin týdně asistenty stresuje a vyčerpává. Cítí odpovědnost vůči dětem a vůči organizaci, a když se něco nedaří, mají pocit, že selhali.

Se stresovými situacemi v práci se asistenti vypořádávají různě. Třem z nich pomáhá procházka po schůzce s dítětem, kdy se mohou uvolnit a urovnat myšlenky. Naprosté většině pomáhá zážitky, emoce a myšlenky s někým sdílet, a to buď s vedením organizace, s ostatními asistenty – třeba na supervizi – nebo s blízkými lidmi. Ke zklidnění stresu v průběhu zátěžové situace se asistenti snaží s dětmi mluvit, uklidňovat je a vysvětlovat, co a proč není dobré dělat, např. dovolovat si na staršího kámoše. Pomáhá jim také racionalizace problému a uvědomění, že nejsou všemocní. Mezi pomocnými metodami, jak eliminovat stres, asistenti uváděli soustředění na dech, spánek, schůzku s přáteli, hraní videoher, fyzickou zátěž nebo zápis myšlenek na papír. Devět asistentů vnímá podporu ze strany vedení organizace.

Mezi největší problémy – a taky nejčastěji řešené – patří absence, pozdní příchod nebo odvolání schůzky ze strany rodičů pět minut před začátkem hodiny, kdy už tam asistenti jsou. Dvěma pracovníkům připadá, že vedení je přátelské a snaží se pomoci, ale problematickou situaci řeší nekonstruktivně a bezvýsledně. Ve více případech se zjistilo, že problémy s absencí nebo pozdními příchody se opakovaly vícekrát, ale vedení na to reagovalo pomalu, popř. nebylo schopné této situaci zamezit. Pět asistentů pociťuje stres párkrát do měsíce, dalších pět několikrát do týdne a tři pouze párkrát do roka. U většiny asistentů je stres spojen se školou a zkouškami. Dalšími příčinami stresu jsou vztahy, zdraví, časová tíseň, nečekané zážitky a vymýšlení nepříjemných scénářů do budoucnosti.

K odreagování od stresu jim pomáhá procházka, sledování filmů, zpěv, tanec, čas strávený s blízkými, napojení se na sebe sama a relaxace. Jedna asistentka sdělila, že má zvyk vytěšňovat své pocity a stres, což se jí pak vrací dvojnásobně. Z dotazníku dále vyplynulo, že 9 asistentů nikdy nezažilo depresi, tři už ano a jeden si nebyl jistý, spíše to popsal jako pochmurné myšlenky. Z výpovědi asistentů bylo zřejmé, že častou reakcí na stres je pocení, třes rukou, nervozita a s tím spojené koktání. Doprovází ho také bolesti hlavy, neschopnost se na něco soustředit a sklon vytvářet si katastrofální scénáře. Velmi častá je také nechut k jídlu, pocit podrážděnosti, úzkosti a méněcennosti. Jedna asistentka uvedla, že ve stresové situaci umí zachovat chladnou hlavu, nicméně poté, co stresová situace pomine, na ni dopadá velká únava a úzkost.

Na otázku, co jim nejúčinněji pomáhá ke zklidnění, se odpovědi rozdělily do dvou táborů: jedné skupině pomáhá být o samotě, druhé pak pobyt mezi lidmi, popř. se ze stresu vyzpovídat přátelům. Některým pomáhá hudba a pohyb, a to buď procházka nebo aktivní sportování. Další uvedli racionalizaci a strukturaci problému, relaxační techniky, videohry, filmy, jídlo, alkohol a cigarety. Jako nejčastější fyzický důsledek stresu asistenti uváděli ekzém nebo červené fleky na kůži, bolesti hlavy a nechut k jídlu, která trvá i několik dní. Dále uváděli snížení imunity a větší náchylnost k nemocem, depresi, ztuhlost zad a nespavost. Sedm asistentů přemýšlí o dítěti a o průběhu hodiny i po jejím skončení. Nejčastěji při psaní zprávy o průběhu hodiny nebo když se v životě dítěte odehrává nějaká závažná situace v rodině, popř. ve škole. Jiní asistenti nad hodinou po jejím skončení moc nepřemýšlí, nebo jen při rekapitulaci, když píšou zprávu. Z odpovědí asistentů vyplynulo, že jejich vyčerpání záleží na situaci, nicméně většinou

není spojeno s prací v organizaci, ale se školou, nedostatkem času a spoustou úkolů, které nestíhají.

V organizaci žádný z asistentů tlak nevnímá, avšak v osobním životě téměř všichni asistenti pociťují buď mírný nebo silný časový tlak. Z odpovědí vyplývá, že je spojený s velkou angažovaností, kdy většina asistentů má mimo tuto práci ještě další, k tomu studují a snaží se udržovat vztahy. S tím jsou dále spojené pocity, že to nikdy nemůžou zvládnout, vnímají vyčerpání, tlak a pociťují neschopnost zorganizovat čas. U žádného z asistentů tato práce není hlavním zdrojem příjmu. Většina asistentů si nestěžuje na finanční tíseň, pouze dva ano. Deset asistentů má i jinou práci a k tomu devět z nich ještě studuje prezenčně vysokou školu, další tři chodí také na prezenční studium, ale jinou práci nemají. Téměř všichni asistenti mají koníčky, kterým se ve volném čase věnují: tanec, jízdu na koni, hru na kytaru a klávesy, posilování, fotografování, keramiku, malbu a vaření.

Z odpovědí asistentů vyplynulo, že deset z nich se nyní cítí ve své práci jistější, klidnější a zdatnější, protože už vědí, co obnáší. Dva asistenti mají stejné pozitivní pocity jako na začátku, jedna asistentka vnímá spíše negativní pocity, neboť se delší dobu potýkala s absencí dítěte na hodinách a z práce byla zklamána. Dvanáct asistentů při vyslovení pojmu syndrom vyhoření ví, o co se jedná. Žádný z nich ho zatím neprožil. Asistenti to zdůvodňují tím, že umí včas zastavit a odpočinout si, dělají, co je baví a naplňuje, navíc jsou mladí a hodně toho vydrží. Jedna asistentka tento pojem nezná. Dále z dotazníků vyplynulo, že devět asistentů zná i pojem asertivita, avšak nikdo z nich asertivní techniky nevyužívá. Většinou znají jen samotný pojem. Zbytek asistentů se s tímto pojmem nikdy nesetkal.

Duševní hygiena v praxi

Tato část vyhodnocování dotazníků se zaměřuje na duševní hygienu v praxi – jak asistenti vnímají supervizi, jaké mají životní styly a návyky, jak odpočívají a relaxují a zda jim to, co dělají, dává smysl. Všichni asistenti se supervize zúčastňují. Jsou rozdělení do dvou skupin, což se odráží i na odpovědích asistentů. Všem asistentům přijde supervize užitečná a většině přijde i nápomocná. Pěti asistentům se nelíbí změna supervizorky, necítí se být pochopení a neodcházejí ze supervize s dobrým pocitem. Po dalším zjištění vyšlo najevo, že se jedná o lidi z jedné skupiny. Případá jim, že supervizorka jde proti nim, že nezvládá time management, a tím pádem se nedostane na všechny. Dále se objevily stížnosti na délku a četnost supervize. Asistentům přijde moc častá, avšak krátká, někdy se ani nedostane na všechny. Naopak byla oceněna smíšenost, jak nových, tak i déle působících asistentů. Asistenti hodnotí supervizi jako dobrý prostředek ke zvyšování úrovně duševní hygieny, popř. jako místo, kde se mohou podělit o své starosti spojené s dítětem a zamyslet se nad jinými problémy. Supervize jim přijde celkově obohacující. Druhá skupina ji vnímá jinak: se supervizorkou je velmi spokojená, přijde jí skvělá, chápající, nehledá nutně nějaké téma, když žádné důležité není, a k tomu nabízí i svůj pohled na věc.

Podle odpovědí, které vyplynuly z rozhovorů, se všichni asistenti vídají s kamarády minimálně jednou za týden, přičemž někteří se setkávají i každý den.

Jen jeden z asistentů spí devět a více hodin denně, většina asistentů se pohybuje v rozmezí šest až sedm hodin spánku a jedna asistentka uvedla, že spí šest a méně hodin.

Z rozhovorů jsem zjistila, že šest asistentů nedodržuje pitný režim. Jako důvody uváděli, že nemají žízeň, nebo na něj zapomínají. Dále vyšlo najevo, že devět asistentů má pravidelné stravovací návyky, když se snaží jíst tři – až pětkrát denně a vždy aspoň jedno teplé jídlo. Jedna respondentka uvedla, že jí pravidelně, avšak při stresu zažívá stavy anorexie, které trvají několik dnů až týden. Několik pracovníků má velmi nepravidelné stravovací návyky, jedna asistentka

nesnídá a první jídlo má až kolem 16 hodiny, poslední kolem půlnoci. Většinou se jedná o rychlé občerstvení. Další asistent rovněž večeří až kolem půlnoci. Jedna z asistentek nestíhá jíst a snaží se rozložit jedno velké jídlo na několik malých porcí, další nesnáší vaření a snaží se mu vyhýbat, proto jí jednou denně.

Dále následovala otázka týkající se návykových látek. Zjistila jsem, že asistenti pijou alkohol několikrát za měsíc, další čtyři příležitostně jednou za měsíc až dva a dva ho nepijou vůbec. Co se týká pití kávy, sedm asistentů ji pije jeden – až třikrát denně, čtyři kávy neholdují vůbec. Aktivně kouří pouze dva asistenti, další dva jen příležitostně několikrát do měsíce a sedm nekouří vůbec.

Téměř polovina asistentů (6) vůbec nesportuje, zbytek pak minimálně jednou týdně, přičemž se jedná o různorodé sporty, jako jsou jóga, tanec, procházky, kruhový trénink, protahování nebo posilování. Osobní rituál dodržují téměř všichni. Patří mezi ně pití vody, čaje nebo kávy po ránu, pomáhá jim to se rozkoukat a kompletně se probudit. Dále respondenti uváděli klid po ránu, dobrou snídani, kouření, poslouchání oblíbených písniček nebo sledování oblíbených pořadů, ale také procházky.

Nejčastější odpověď na otázku, jak asistenti nejraději odpočívají, bylo sledování filmů, videa nebo seriálů (10 respondentů). Častou odpovědí byl spánek, setkávání s kamarády, hovění si ve vaně, čtení nebo hraní her. Co se týká relaxačních technik, uvedlo sedm asistentů, že některé z nich zná, ale nevyužívá je. Dva neznají žádné relaxační techniky, pouze čtyři znají a také používají. Většinou se jednalo o techniky, jako jsou autogenní trénink, jóga, řízené dýchání, meditace, počítání do deseti, muzikoterapie, mindfulness, a dokonce jeden z asistentů používá k relaxaci aplikaci CALM. Z rozhovorů vyplynulo, že sedm asistentů spíše svůj život plánuje, tři se nechávají vést osudem a jsou spontánní a tři se snaží oba přístupy kombinovat. Sedm asistentů uvedlo, že v případě, že na ně tlačí čas, nechají práci buď na později, nebo ji jednoduše nedodělají, ale nestresují se kvůli tomu. Zbytek uvedlo, že by práci spíše dodělali, i kdyby šlo o práci přes noc.

Sedm asistentů v průběhu konfliktů působí spíše klidně nebo se uzavírají do sebe. Zpětně se ale rozčílí, popř. to řeší v sobě. Snaží se o konfliktu mluvit a vysvětlit svůj názor a postoj, ale zároveň chtějí pochopit názor a postoj toho druhého. Některé asistenty konflikt dovádí k breku a smutku, jiní se uzavírají do sebe a nemluví, a když už není možnost konfliktu uniknout, snaží se reagovat klidně. Zbytek se při konfliktu hádá, útočí, a dokonce se chová agresivně. U někoho dochází i k fyzickému násilí. Někteří asistenti uvedli, že pak vnímají problém, jak hádku vůbec zastavit.

Nejčastější odpovědi na otázku, co jim zlepšuje náladu, byl čas strávený s blízkými lidmi, s přáteli, rodinou (9 asistentů). Mezi časté odpovědi patřilo i jídlo a pobyt se zvířaty, jako jsou procházka se psem, jízda na koni atd. Náladu zlepšují i tvůrčí činnosti, např. malování, focení, tanec, popř. návštěva muzea a divadla. Všem asistentům dává to, co dělají, smysl a naplňuje je to, což je zároveň velkým pomocníkem při zvládání stresu.

Zlepšení pro organizaci

Jako nejčastější návrh pro zlepšení činnosti organizace asistenti uváděli najít větší prostory, kde bude víc místa pro všechny a děti se nebudou tak rozptylovat a překážet si navzájem. Dále by přivítali konzultace na téma školení, aby se témata více týkala aktuálních problémů. Zmiňováno bylo i zakoupení více her, zavedení předávacích hodin mezi bývalým a novým asistentem, teambuildingy pro asistenty a zaměstnance, rušení schůzek ze strany rodičů a dětí minimálně čtyři hodiny předem a zavedení možnosti absence asistenta bez následující náhrady hodiny. Co se týká supervizí, z rozhovorů vyplynul názor, že by skupiny mohly být menší, aby se dostalo na každého.

3.3 Doporučení

Doporučení pro organizaci

Na základě výsledku týkajících se častých absencí, pozdních příchodu a pozdních rušení hodin, je doporučeno zavést rušení schůzek ze strany rodičů a dětí minimálně 4 hodiny předem. Koordinátorka projektu toto nové pravidlo sdělí všem rodičům a pěstounům, které v projektu jsou. Dalším doporučením je posílání zprav rodičům s připomenutím 30 minut před setkáním. Tyto zprávy by měla posílat koordinátorka projektu. Za nedodržování systému budou rodiče voláni na osobní schůzky s sociální pracovníci, pro vyřešení tohoto problému.

Je doporučeno zavést možnost absence asistentů bez následující náhrady hodiny. Asistent bude informovat koordinátorku projektu minimálně 2 dny dopředu, s tím, že se pokusí najít náhradní termín, avšak v případě, že náhradní termín nebude nalezen, nebude nutné hodinu nahrazovat.

Je doporučeno podávat více informací o zázemí dítěte a jeho aktuální životní situaci, pro lepší přehled asistentu. Pomohlo by to asistentům lépe porozumět dítěti a připravit se na možné komplikace. Tyto informace by měla podávat sociální pracovníce, jak na začátku, tak i v průběhu práce asistentů s jejich dětmi. Je navrženo zavedení předávajících hodin mezi bývalým a novým asistentem. Cílem je, aby bývalý asistent sdělil novému asistentu, co má dítě rádo, jak lépe s ním mluvit a jak navázat kontakt. To by zamezilo silnému stresu, který asistenti na začátku pociťují. Jednalo by se o hodinovou schůzku v prostorech organizace. Tuto schůzku by organizovala koordinátorka projektu

Na základě výsledku, které vyplynuly z rozhovorů je doporučeno nakoupit více učebnic pro děti. Zároveň k eliminaci stresu, který pramení z nedostatku znalostí poruch a potřeb dětí. Je doporučováno zakoupení odborné literatury, kterou by asistenti mohli využívat k dalšímu vzdělávání a prohlubování kvalifikace. Výběr titulů by měl být konzultován s odborníky, které v organizaci působí. Jedná se o sociální pracovníci, psychologku a supervizorku, které jsou zapojené do tohoto projektu. Nejvíce odborných titulů, týkajících této problematiky publikuje vydavatelství Portál a Grada. Většina titulů se pohybuje v rozmezí od 200 do 800 korun. Vybraná organizace již spolupracuje s knihkupectvím, kde se prodávají knihy od těchto vydavatelů a mají slevu 20 % na všechny publikace. Vypůjčování publikací by probíhalo pomocí koordinátorky projektů, která by do tabulky vypisovala, kdo a jaký titul si vypůjčil. Lze nastavit upozornění, kdy po měsíci by přicházela upomínka, že je potřeba knihu vrátit. Též je doporučeno sestavit s pomocí odborníků seznam doporučené literatury a vyvěsit ho v prostorech organizace, aby asistenti mohli vybrané tituly si půjčovat i v knihovně, ve které se s dětmi též setkávají. Bylo doporučeno rozšířit nabídku školení a konzultovat školení s asistenty tak, aby mělo co největší přínos. Dalším doporučením je do povinného školení zařadit téma stresu, zvládání stresu, duševní hygieny a způsobu relaxací. Témata školení je možné domluvit se školiteli, které s organizací spolupracují, orientují se v problematice zmíněných témat, neboť se jedná o pedagogy, psychology a sociální pracovníky. V organizaci též působí psycholog, se kterým je možné sjednat osobní schůzku, která je pro asistenty zadarmo, avšak skoro nikdo o tom neví. Je potřeba tuto informaci zdůraznit a sjednat školení na 2 hodiny v rámci jeho pracovní doby, kdy se daný psycholog bude věnovat vybraným tématům a zdůrazní možnost osobní konzultace.

Pro odstranění nedostatečného stmelovacího prvku mezi asistenty je doporučeno zavést teambuildingové aktivity nebo společné akce Teambuildingové akce je možné vykonávat 4krát do půlroka, kdy se může jednat o 2hodinové posezení v organizaci či v parku, což nebude nákladné. Cena občerstvení se může pohybovat do 1000 korun, což je pro organizaci realizovatelné. Pro vyřešení nedostatků prostorů v organizaci bylo doporučeno spolupracovat

s nejbližší knihovnou, kam by se asistenti mohli chodit učit s dětmi. Organizace již s danou knihovnou spolupracovala a má s ní navázané dobré vztahy. V dané knihovně by nebyl problém přicházet i bez rezervace, je však potřeba hlásit, že daná dvojice působí ve vybrané organizaci. Absence her v knihovně by šla vyřešit zapůjčením her v organizaci, neboť knihovna se nachází vedle organizace. Asistent by zapůjčil vybranou hru před schůzkou, ohlásil by to koordinátorce a po schůzce by ji následně vrátil.

Organizace by se měla zaměřit na vyhledávání nových prostorů podle svých možností. V prostorech organizace bylo doporučeno zavírat dveře do kanceláře koordinátorky a sociální pracovníci, děti to jinak vnímají, jako hrací místnosti a rozptylují se.

K optimalizaci systému supervize se doporučuje provést anonymní šetření spokojenosti asistentů se supervizí, a případně změnit supervizorku. Supervizorka by měla navodit příjemnou a přátelskou atmosféru, rozvrhnout supervizi, která trvá hodinu a půl tak, aby se dostalo na všechny. Měla by prvních 20 minut věnovat rychlému vyptání se na aktuální náladu asistentů. Je možné v supervizi používat různé pomůcky, pro navození atmosféry, může se jednat o klidnou hudbu, obrázky, či jiné předměty. Pak by se mělo dle vážnosti problému zvolit pořadí, při čemž všichni asistenti by s tím měli souhlasit. Je důležité nechat asistenty mluvit, aktivně naslouchat, případně říci nějakou poznámku k danému tématu, avšak nevnučovat svůj názor. Dále je možné požádat o dobrovolní radu ostatní asistenty. Je podstatné, aby se dostalo na všechny a aby se asistenti necítili pod tlakem a nepochopení. Cílem supervize je, aby se asistenti podělili o své problémy, které se týkají práce, aby se jim dostalo rady a pochopení, a aby odcházely s čistou hlavou. Je doporučeno zkrátit četnost supervize, prodloužit její trvání na dvě hodiny, aby se dostalo na všechny.

Doporučení pro asistenty

Vzhledem k tomu, že asistenti pracují s dětmi je důležité, aby uměli pracovat se stresem a pečovat o svoje duševní zdraví, a to i ve vztahu k rizikům, které přináší pomáhající profese. Je doporučeno připravit brožuru, který každý asistent obdrží na začátku a kde budou uvedena základní pravidla duševní hygieny. Brožura bude obsahovat oblasti: práce se stresem, relaxační techniky, spánek, sport, strava, asertivní jednání, řešení konfliktů, time management. Vzor brožury je umístěna v přílohách (Příloha 2). Cena vytvoření 100 kusu brožur by stála od 1 730 korun do 2000 korun u společnosti Copy General. Obsah brožury bude vycházet z výsledku šetření a z teoretických východisek.

Odstavec o stresu se bude věnovat technikám, které stres eliminují. Uvede, že pro zvládnutí stresu je dobré si uvědomit, že momentálně stres prožíváme, mobilizovat se, rozhodnout se, že nám tento stav nevyhovuje, sebrat síly a udělat první krok pro jeho zvládnutí. Uvědomit si, co je stresorem neboli co nás stresuje a sepsat všechny možnosti řešení, přičemž někdy je jediným řešením přijmout situaci takovou, jaká je a nebránit se jí. Též seznámí s metodou P8 neboli poznání, predikce, prevence, příprava, připravenost, percepce, příklad, poučení. Dále doporučí si stanovit přesné hranice mezi prací a odpočinkem, trávit čas aktivně a věnovat se činností, co člověka naplňují a baví. Uvědomit si, že odpočívat, je stejné podstatné, jako pracovat a umět se pochválit nejen za odvedenou práci, ale i za odpočinek. Je na každém jedinci, jak na stresové situace bude reagovat a jaký postoj si k tomu zvolí. Proti stresu pomáhají procházky, vypsání myšlenek na papír, sdílet své pocity s někým a celkově, jak již bylo zmíněné věnovat se činností, co je naplňují. Pro zvládnutí stresu je podstatné též umět odpočívat, způsoby odpočinku má každý člověk jiné, může se jednat o spánek, setkání se s kamarády, napuštění vany, čtení, hraní her, malování nebo projížďka na koni, plavání či ponoření se do studené vody. Je mnohem prospěšnější zařadit odpočinek do každodenního života, než jednou do roka si udělat radost a odjet na měsíc na dovolenou. Jako další způsoby odpočinků bylo uvedeno

například masáže, meditace, muzikoterapii, deníkovou metodu, saunu nebo terapií smíchem. Masáž uvolňuje napětí ve svalech, dokáže rozproudít krev, povolit bolest šíjí, hlavy a zad, zmírnit stres a napětí v celém těle. Též pomáhá udělat si hodnotový žebříček a seřadit si hodnoty od nejdůležitějších po nejméně důležité, ukáže to, kam člověk směřuje a co je pro něj důležité. Je dobré neodkládat sny a přání na potom, ale začít to dělat hned. Dalším důležitým bodem je si užívat procesu, soustředit se na průběh, ne na výsledek. Žít život v přítomnosti a prožívat vše, co život přináší s vděkem a užívat si každé chvíle.

Odstavec o relaxačních technikách uvede různé techniky, jako Autogenní trénink, Progresivní svalová relaxace podle Jacobsona, Machačova relaxačně-aktivační metoda, Bodová relaxace, Tíhová relaxace, Kaja Krija, Jogova relaxace, Feldenkraisova metoda, Relaxace na bázi dechového cvičení a Koncentrační a meditační techniky. Podotkne, že i dech může též působit, jako relaxační technika, kdy pro zlepšení dechu může pomoci správný postoj, zpěv, jóga nebo plavání. Pro zlepšení dechu je dobré lehnout si na podlahu a pokrčit nohy, nadechnout se do břicha po době pěti minut, zadržet dech, a pak po dobu pěti minut vydechnout, je dobré opakovat to desetkrát. Zdůrazní, co je lepší používat, když je člověk rozčilený, agresivní nebo vystresovaný. V případě rozčilení je dobré zvolit uklidňující relaxaci, naopak v průběhu deprese je dobré si zvolit spíše dynamické cvičení. Pro zvládnutí agrese pomůže fyzická aktivita či vypsání pocitu na papír, při špatné náladě pomáhá si udělat nějakou radost nebo se vidět s kamarády. Při strachu může pomoci relativizace nebo verbalizace pocitu a nakonec při překonávání silných afektů pomáhá odvedení pozornosti jinam, napít se vody, zpomalit dech nebo napočítat do 10. Důležité je vzít zodpovědnost za svůj život a přestat být otrokem myšlenek, přestat se trápit minulostí a zároveň přestat si fantazírovat o budoucnosti. Přistupovat k řešení problémů aktivně, umět se na něho podívat objektivně a umět se přeladit.

Odstavec o spanku popisuje, co je třeba dělat, pro zkvalitnění spanku, neboť kvalitní spánek je podstatnou složkou lidského života neboli zvyšuje odolnost vůči nemocem, dává prostor k regeneraci, odpočinku, načerpání sil. Kvalitu spanku může narušit přílišný stres, proto je důležité se před spaním nestresovat, aby se člověk nedostal do cyklického kolečka, kdy čím více je člověk unavený, tím více stresových hormonů se vyplavuje, a pak může být velmi obtížné se uklidnit a usnout, nedostatečný spánek dokáže vyvolat stres. Pro lepší kvalitu spanku pomůže procházka před spaním, udržovat nohy v teple před spánkem, udělat si krátké dechové cvičení, dodržovat stejný spánkový režim, zavést nějakou před spánkovou relaxaci a nepoužívat elektroniku před spaním, nejíst velká jídla, nekouřit, nepít kávu, či alkohol několik hodin před spánkem a využívat postel jen pro její účely.

Odstavec o zdravé výživě a pitném režimu uvádí několik doporučení, jak zlepšit své stravovací návyky. Třeba kupovat „SMOC“ potraviny neboli „sezónní, místní, organické, celé“, při dodržování těchto čtyř zásad je velká pravděpodobnost, že vaše strava bude prospěšná a zdravá. Dalším podstatným bodem je nejíst po večerech, nejíst moc rychle a u televizi, nerozptylovat se u jídla, ba naopak soustředit se na to, co jíme, jak to chutná a vychutnávat si to. Je důležité, aby energický přívod převažoval na výdej, též je dobré za den sníst tři hlavní jídla a svačiny mezi tím, po cvičení si dávat svačinu, doporučuje se jíst horká velká jídla. Je lepší upřednostnit rostlinné oleje živočišným tukům v celkové dávce tuků, zvýšit spotřebu ovoce, zeleniny a ořechů na 600 g/den, zelenina by se měla jíst 2krát víc než ovoce. Zvýšit spotřebu luštěnin, výrobku z celozrnných mouk, volit potravu s nižším glykemickým indexem, zvýšit příjem ryb a snížení spotřeby vajec. Vypít kolem 2 až 3 litrů denně, z toho minimálně 1,5 litrů čisté vody, přičemž limonády a sladké nápoje se do toho nepočítají. Je dobré si na tyto sladké nápoje dát pozor, neboť obsahují dost kalorií a mohou vést k obezitě. Tělo s člověkem nepřetržitě komunikuje a je potřeba mu více naslouchat, organismus vždy naznačí, když je něčeho nedostatek nebo naopak přebytek, avšak když tělu není nasloucháno, tak se začíná vyjadřovat prostřednictvím nemoci.

Odstavec o sportu uvádí, že podstatným je způsob, jakým cvičení vnímáme, nemá se jednat o prostředek dosažení cíle, jako je dobrá postava, ale o samotný proces sportování a napojení na své tělo. Ze začátku stačí cvičit i deset minut každý den, něco, co člověka baví, to bude skvělý základ, na kterém pak lze stavět a cvičení postupně prodlužovat, důležité je vybudovat zvyk. Postupně zavést pravidelný pohyb, 3–4 krát týdně minimálně 30 minut, může se jednat o procházky nebo běh, při čemž procházky můžou být skvělým způsobem odpočinků, fyzické námahy a rozptýlení i v průběhu práce.

Odstavec o asertivním jednání definuje tento pojem a uvádí techniky a způsob, jak takové asertivní jednání nacvičit. Asertivní chování je, jak o nastolení svých hranic v komunikaci, tak i o naslouchání druhým a akceptování i jejich potřeb. Jedná se o „asertivní právo“, neboli o právo rozhodnout se, jak se člověk bude chovat vůči druhým a jak nechá druhé se chovat k sobě. Tyto práva v sobě obsahují možnost změnit názor, dělat chyby, posoudit, zda je člověk odpovědný za problémy druhých, říct že neví, být nezávislý na vůli ostatních, posuzovat své chování a emoce a nést za ně zodpovědnost, říci, že je to jedno nebo že člověk něčemu nerozumí, dělat nelogická rozhodnutí. Člověk má prostor narovinu vyjádřit, co cítí, své názory a postoje. Pro nacvičení asertivního jednání se může použít dialog, který se uskuteční v rámci uměle vytvořené situace, kdy jedinec má možnost skrz asertivní dialog vyřešit tuto situaci. Existuje 9 základních asertivních technik, které je možné při komunikaci používat: „volné informace, sebe otevření, asertivní „ne“, „pokažená“ gramofonová deska, přijatelný kompromis, otevřené dveře, negativní aserce, negativní dotazování, selektivní ignorance.“

Odstavec o řešení konfliktu, popisuje přesný postup, neboli oprostit se od svých emocí, pokusit se dozvědět, co nejvíce o problému, vžít se do motivů toho druhého. Pro řešení zvolit vhodného místa a času, které bude pohodlné pro oba, sdělit, co nás trápí stručně a srozumitelně, vyhnout se ironii a sarkazmu, koukat se do očí a mít pevný tón hlasu, dále zjistit, co si o tom myslí druhá strana a aktivně naslouchat, potom pokusit se to zopakovat vlastními slovy. Pomocí brainstormingů najít nějaké vyhovující řešení, které bude vyhovovat oběma a v případě, že řešení nebude nalezeno, ponechat tomu čas. Při nalezení řešení uzavřít jasnou dohodu, která může být i sepsána. Nakonec se pochválit navzájem.

Odstavec o time management uvádí, jak lépe řídit svůj time management, kdy podstatné, je pochopit, za jakým účelem je třeba time management měnit, tím samým si upřesnit osobní cíle, které člověku pomůžou setrvat v průběhu změny zvyku. Je dobré si začít zapisovat průběh dne, s podrobnými časovými mezemi, kdy zapisování by mělo trvat minimálně dva týdny. Pro přehlednost je dobré si rozdělit určité činnosti do skupin, kdy v jedné tabulce může být zapsáno vše, co se týče práce a v druhé vše, co týče osobního života, aby to bylo přehlednější. Dále je dobré určit nejdůležitější úkol a začít s ním, co nejdříve, nejlépe hned ráno začít, s tím nejtěžším a nejnejpříjemnějším úkolem a neodkládat ho na potom. Jednat hned a neplést si přípravu k vykonání činnosti nebo mluvení o tom, s opravdovým výkonem a doděláním dané činnosti. Zbavit se zvyků odkládat věci na potom, prokrastinovat a dělat více věcí najednou. Na to navazuje stát se pozitivně závislým na tom, co člověk dělá neboli plnit všechny předchozí body bez toho, aby to člověka namáhalo nebo poskytovalo potíže či nepříjemné pocity. Je nutný neustálý trénink a osobní rozhodnutí, že je potřeba změny, též je potřebná disciplína a odhodlání. Též pomáhá vizualizace sebe, jako výkonného a spokojeného jedince jak v osobním, tak i v profesním životě.

4 Závěr

Tato bakalářská práce se zabývá tématem duševní hygieny. Cílem této práce je formulace doporučení pro zkvalitnění duševní hygieny asistentů působících v neziskové organizaci XY, která pracuje s dětmi z problematických rodin.

V teoretické části jsou formou rešerše zpracovány vybrané literární zdroje, které se vztahují k problematice řešené v praktické části práce. Nejprve bylo nutné definovat základní pojmy a rozebrat nejpodstatnější témata, jako jsou duševní hygiena, stres, syndrom vyhoření, asertivita, životospráva, sebevýchova a supervize. Rovněž bylo potřebné popsat, jak funguje nezisková organizace, a čím se liší od organizací ze ziskového sektoru. Na základě teoretických východisek bylo zrealizováno výzkumné šetření.

V rámci výzkumu je zjištěno, že asistenti jsou v organizaci celkem spokojeni, a to jak s atmosférou, tak se vztahy. V práci s dětmi vidí smysl a rádi jim věnují svůj volný čas a to, že tato práce není hlavním zdrojem jejich příjmu.

Z rozhovorů je zjištěno, že asistenti už mají povědomí o pojmu duševní hygiena. Je vnímána, jako účinný způsob, jak se oprostit od různých problémů. Na otázku, jak se starají o svoji duševní hygienu, byla zazněna nejčastěji jednoduchá odpověď, že se věnují něčemu, co je baví.

Z výpovědí asistentů je zjištěno, že organizace se stará o duševní hygienu svých zaměstnanců prostřednictvím supervize, intervize, vzdělávacích seminářů a volnočasových aktivit. Tato opatření jsou vnímána všemi respondenty, jako postačující, přesto jsou navržena konkrétní doplnění – např. zavedení možnosti osobní supervize podle potřeby nebo osobní schůzky s psychologem, popř. navýšení času supervize. Je zjištěno, že ne každému asistentovi se jí pravidelně dostane. Jedné skupině asistentů přijde nevyhovující změna supervizorky, necítí se být pochopeni a neodcházejí ze supervize s dobrým pocitem. Jsou přesvědčeni o tom, že jde proti nim a nezvládá time management.

Schůzka s bývalým asistentem na začátku spolupráce s organizací, je vnímána asistenty, jako potřebná, neboť nedostatek informací a pocity nejistoty u nich mohou vyvolávat stres. Stejně tak, je velmi ceněna zpětná vazba od dětí, zvýšení počtu hodin na schůzky, dále je uveden nedostatečný stmelovací prvek mezi nimi, nedostatek kvalifikace. Též je zmíněno navýšení počtu a intenzity školení. Možnost získat více informací o zázemí dětí a o jejich rodinné situaci, je asistenty též vítána. Fakt, že dítě několikrát po sobě nedorazí nebo stále chodí pozdě, je vnímáno asistenty též velmi negativně a demotivačně. Nelíbí se jim ani nečekané ukončení docházky dítěte. Pro asistenty je stresující, když se dítěti děje něco špatného ve škole nebo doma a oni mu nemohou nijak pomoci. Pocit bezmoci a strach o dítě je asistenty hodnoceno, jako velmi stresující a vyčerpávající, stejně jako agresivní chování dětí během hodiny, neukázněnost nebo sexistické nářázky na asistentky.

S pocitem nejistoty jsou pocíťovány též pocity strachu, aby se dětem nic nestalo a byli schopni své dítě venku uhlídat. Někdy je stresující i přijímací pohovor a setkání s rodiči dítěte. Jako největší problém je vnímáno pomyšlení, že za špatné chování dětí nebo za jeho absenci mohou oni. Zodpovědnost vůči dětem i organizaci je vnímána jako stresor, především, když se něco nedaří mají pocit, že selhali.

Výpověď asistentů k vybavenosti organizace je hodnocena pozitivně: mají k dispozici dostatek her a učebních materiálů, počítač nebo vybavení pro venkovní sporty. Asistenty je zmíněno také to, že by bylo dobré zavírat dveře do kanceláří, neboť dětem připadá, že i tam si mohou hrát, často tam chodí, vyrušují zaměstnance a zároveň se sami rozptylují.

Většina stresu je zažívaná asistenty v osobním životě, přičemž nejčastějšími stresory jsou škola, vztahy nebo nedostatek času k tomu, aby mohli stíhat více činností najednou. Dalšími příčinami

stresu jsou vztahy, starost o zdraví, časová tíseň, nečekané, popř. vyhocené negativní situace a schopnost mysli vymýšlet ty nejhorší scénáře.

Z výpovědi asistentů je zřejmé, že častou reakcí na stres je pocení, třes rukou nebo nervozita a s tím spojené koktání, bolesti hlavy, neschopnost se soustředit a sklony připouštět si katastrofické scénáře. Velmi častá je také nechut' k jídlu, podrážděnost, úzkost a pocit méněcennosti. Jako nejčastější fyzické důsledky stresu jsou uvedeny ekzém nebo akutní kožní reakci v podobě červených fleků, bolesti hlavy či nechut' k jídlu, která trvá několik dnů. Dále je uvedeno snížení imunity a větší náchylnost k nemocem, depresi, ztuhlost zad a nespavost. Z odpovědí asistentů je zjištěno, že jejich vyčerpání většinou není spojené s prací v neziskové organizaci, ale se školou, spoustou úkolů a nedostatkem času. Nejčastější odpověď byla, že pociťují stres několikrát týdně, další pak několikrát do měsíce nebo ročně.

Většina asistentů je seznámena s pojmem „syndrom vyhoření“, ale dosud ho nikdy osobně nezažila. Je to zdůvodněno tím, že se umí včas zastavit a aktivně si odpočinout. Tehdy se věnují tomu, co je baví a naplňuje.

Dále z dotazníku je zjištěno, že většina respondentů zná pojem „asertivita“, ale v praxi jeho techniky nevyužívá. Jsou zjištěny zvyky asistentů ve vztahu ke zdravému životnímu stylu a duševní hygieně a jejich nedostatky.

Po provedení výzkumu byla definována doporučení jak pro samotnou neziskovou organizaci, tak i pro asistenty. V doporučení pro organizaci je pojednáno především o způsobech, jak zlepšit fungování organizace tak, aby se její zaměstnanci cítili v práci dobře. Pro organizaci se doporučení týkala řešení častých absencí, pozdních příchodu a pozdních rušení hodin zavedením systému rušení schůzek ze strany rodičů a dětí minimálně 4 hodiny předem, dále se jednalo o zavedení možnosti absence asistentů bez následující náhrady hodiny. Je doporučeno zvýšit informovanost asistentů, poskytovat jim více informací o zázemí dítěte a jeho aktuální životní situaci a zavést předávajících hodin mezi bývalým a novým asistentem. Je navrženo zakoupení odborné literatury, kterou by asistenti mohli využívat k dalšímu vzdělávání a prohlubování kvalifikace a rozšíření nabídky školení, včetně zařazení téma stresu, zvládání stresu, duševní hygieny a způsobu relaxací. Též je vhodné sestavit s pomocí odborníků seznam doporučené literatury a vyvěsit ho v prostorech organizace, aby si asistenti mohli vybrané tituly půjčovat i v knihovně, ve které se s dětmi též setkávají. V organizaci působí psycholog, se kterým je možné sjednat osobní schůzku, která je pro asistenty zadarmo. Pro odstranění nedostatečného stmelovacího prvku mezi asistenty je doporučeno zavést nízkonákladové teambuildingové aktivity nebo společné akce. Pro vyřešení nedostatků prostorů v organizaci je doporučeno spolupracovat s nejbližší knihovnou, kam by se asistenti mohli chodit učit s dětmi. K optimalizaci systému supervize se navrhuje provést anonymní šetření spokojenosti asistentů se supervizí, a případně změnit supervizorku. Supervizorka by měla navodit příjemnou a přátelskou atmosféru, rozvrhnout supervizi, která trvá hodinu a půl tak, aby se dostalo na všechny. Měla by prvních 20 minut věnovat rychlému vyptání se na aktuální nálady asistentů. Je podstatné, aby se dostalo na všechny a aby se asistenti necítili pod tlakem a nepochopení. Cílem supervize je, aby se asistenti podělili o své problémy, které se týkají práce, aby se jim dostalo rady a pochopení, a aby odcházely s čistou hlavou. Je doporučeno zkrátit četnost supervize, prodloužit její trvání na dvě hodiny.

Doporučení pro asistenty jsou vytvořeny z odpovědí na otázky, jak zlepšit svoji životosprávu a sebevýchovu, aby jejich duševní stav byl v rovnováze a jejich výkon stoupal. Za tímto účelem je doporučeno připravit brožuru, který každý asistent obdrží na začátku a kde budou uvedena základní pravidla duševní hygieny. Brožura bude obsahovat oblasti: práce se stresem, relaxační techniky, spánek, sport, strava, asertivní jednání, řešení konfliktů, time management.

Literatura

Primární zdroje

ADAMS, J., SHEARD, A. Positive social work: The essential toolkit for NQSWs. St Albans: Critical Publishing, 2017. ISBN 978-1-911106-79-1.

ALLARDICE, P., BEIM, M., CROSS, D., HARRAR, S., TANCRED, J., AALST, M., CHADD, R., W. *Příroda ve službách zdraví*. Praha: ASTRON print, s.r.o., 2020. ISBN 978-80-7406-399-2.

BEDNÁŘ, V. *Sociální vztahy v organizaci a jejich management*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2013. ISBN 978-80-247-4211-3.

BROGANOVÁ, K., LOBERGOVÁ, K. *Deprese: Zvládněte ji bez léků a získajte svůj život zpátky*. Praha: Albatros Media, a.s., 2018. ISBN 978-80-265-0727-7.

CARNEGIE, D., ASSOCIATES, INC. *Jak překonat starosti a stres*. Praha: Práh, 2011. ISBN 978-80-7252-320-7.

FONTANA, D. *Stres v práci a v životě, jak ho pochopit a zvládnout*. Praha: Portál, s.r.o., 2016. ISBN 978-80-262-1033-7.

FURMAN, B., AHOLA, T. *Nikdy není pozdě na spokojený tým: Model dvojité hvězdy*. Praha: Portál, 2017. ISBN 978-80-262-1256-0.

GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese: Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. ISBN 978-80-7387-394-3.

GRIFFEYOVÁ, H. *Chci žít bez stresu*. Praha: Euromedia Group, a.s., 2017. ISBN 978-80-7549-310-1.

GRÜN, A. *Vyhoření: Jak rozpoznat vlastní energii*. Praha: Portál, s.r.o., 2014. ISBN 978-80-262-0587-6.

HAVLÍČKOVÁ, M. *Mentoring a supervize, jako zdroj sebereflexe učitele*. Praha: Vyšší odborná škola sociálně právní, 2011. ISBN 978-80-905109-2-0.

HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, s.r.o., 2016. ISBN 978-80-262-0987-4.

HRONCOV, M. *Moderní nezisková organizace*. Praha: Ateliér vzdělávání, 2010. ISBN 978-80-904519-0-2.

KREJČÍ, M., HOŠEK, V. *Wellness*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2016. ISBN 978-80-271-0010-1.

LECKÁ, I. *Koktejl štěstí*. Praha: Albatros Media, a.s., 2018. ISBN 978-80-265-0762-8.

MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Praha: Portál, s.r.o., 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.

MCDOUGALL, J. A. *Trávení a ne trápení*. Praha: Prameny zdraví, 2018. ISBN 978-80-9037-805-6.

NOVÁK, T. *Jednej asertivně: Asertivně na duševní hygienu*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2012. ISBN 978-80-247-3999-1.

PANTZAR, K. *SISU: Odolnost, síla a štěstí po finsku*. Helsinki: Hodder&Stoughton, 2018. ISBN 978-80-204-4553-7.

PAUKNEROVÁ, D. *Psychologie pro ekonomy a manažery: 3., aktualizované a doplněné vydání*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2012. ISBN 978-80-247-3809-3.

PELIKÁNOVÁ, A. *Účetnictví, daně a financování pro nestátní neziskovky: 2. aktualizované vydání*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2016. ISBN 978-80-247-0339-3.

PEŠEK, R., PRAŠKO, J. *Syndrom vyhoření – jak se práci a pomáháním druhých nezničit*. Praha: Pasparta publishing s.r.o., 2016. ISBN 978-80-88163-00-8.

PLAPÍMEK, J. *Sebepoznání, sebezřízení a stres: Praktický atlas sebezvládnutí, 3. doplněné vydání*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2013. ISBN 978-80-247-4751-4.

POMROYOVÁ, H., ADAMSONOVÁ, E. *Jídlo jako medicína*. Praha: BETA s.r.o., 2016. ISBN 978-80-7306-862-2.

POTTISOV, C., POTSSOVA, S. *Asertivita: Umění být silný v každé situaci*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2014. ISBN 978-80-247-5197-9.

SCOTT, S. J., DAVENPORT, B. *70 cvičení pro zklidnění těla a mysli*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2018. ISBN 978-80-271-0113-9.

SEIWERT, L. J., KÜSTENMACHER, W. T. *Simplify your time – Konečně mít čas*. Praha: ANAG, 2013. ISBN 978-80-7263-773-7.

SEVER, R. *Supervision Matters: 100 Bite-Sized Ideas to Transform You and Your Team*. Phoenix: She Writes Press, 2016. ISBN 978-16-3152-146-1.

SOOJUNG–KIM PANG, A. *Odpočinek: Tajná zbraň vítězů*. Praha: Albatros Media a.s., 2017. ISBN 978-80-726-1511-7.

STEVE, P. *How to Fall Asleep in Less Than 30 Second*. Los Gatos: Smashwords Edition, 2015. ISBN 978-13-104-0523-5.

STULBERG, B., MAGNES, S. *Na vrcholu*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2019. ISBN 978-80-271-2230-1.

SUCHÝ, J., NÁHLOVSKÝ, P. *Životní koučování a sebekoučování*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2012. ISBN 978-80-247-4010-2.

ŠMÝDOVÁ, N. J. *Užijte si života*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2017. ISBN 978-80-271-0288-4.

ŠVAMBERK–ŠAUEROVÁ, M. *Techniky osobnostního rozvoje a duševní hygieny učitele*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2018. ISBN 978-80-271-0470-3.

TRACY, B. *Eat the frog*. Oakland: Berrett-Koehler Publishers, Inc., 2017. ISBN 978-1-62656-941-6.

TRACY, B. *Základní princip*. Praha: Albatros Media a.s., 2017. ISBN 978-80-7261-520-9.

URBAN, J. *Jak lépe naložit s časem: 50 doporučení pro ty, jejichž čas je vzácný*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2015. ISBN 978-80-247-5752-0.

VENGLÁŘOVÁ, M. *Supervize v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2013. ISBN 978-80-247-4082-9.

VÍT, P. *Praktický právní průvodce pro neziskové organizace*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2015. ISBN 978-80-247-5477-2.

WHITEMAN, J. *9 dní ke štěstí a úspěchu*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2013. ISBN 978-80-247-4664-7.

WOLF, D., MERKLE, R. *Jak překonat negativní emoce a myšlenky: Cesta k duševní pohodě*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0619-6.

Monografie

GABROVSKÁ, D., CHÝLKOVÁ, M. *Fakta o správné a vyvážené stravě aneb čím nám vyvážená strava může prospět*. Praha: Platforma pro reformulaci, 2017. ISBN 978-80-88019-25-1.

NOVOSÁD, L. *Sociální práce a sociální poradenství*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2019. ISBN 978-80-7421-208-6.

SLIMÁKOVÁ M., DRUŽ, B., KORDULOVÁ, M., SEDLÁČEK, B. *Zdravá a bezpečná škola: Zdravá výživa*. Praha: Líska, z.s., 2015. Publikace je součástí projektu „Bezpečně a zdravě do života – rozvoj kompetencí v základním a středním vzdělávání“, reg. č. CZ.1.07/1.1.00/53.0009, realizuje Středisko volného času Klubko Staré Město, p.o., ve spolupráci s Lískou, o.s. pro EVVO ve ZK a je spolufinancován z Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu České republiky.

TUREK, B., ŠÍMA, P., MICHALOVÁ, I. *Jak poznáme kvalitu: Vyvážení strava a zdraví*. Praha: Studio 66 & Partners, s. r. o. 2016. ISBN 978-80-87719-44-2.

Odborné knihy a časopisy

SLEZÁČKOVÁ, A., PUČELÍKOVÁ, A., *Duševní a tělesné zdraví ve vztahu ke zdraví podporujícímu chování a sociální opoře (Mental and physical health in relation to health-promoting behavior and social support)*. In *Chování související se zdravím: determinanty, modely a konsekvence*. 1.vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2016. p. 90–118, 29 pp. Spisy Filozofické fakulty MU, sv. 456. ISBN 978-80-210-8458-2.

VÁVROVÁ, P., PASTUCHA, D. *Psychohygienu (nejen) jako prevenci syndromu vyhoření u zdravotnického managementu*. Praha: Pracovní Lékařství 2013. Pracov. Lék., 65, 2013, No. 1–2, s. 53–58

Články

VAŇKOVÁ, M., BÁRTLOVÁ, S. *Historical and foreign legacy for the supervision concept in the Czech nursing*. Kontakt 2015; 17(1): e32–e41; <http://dx.doi.org/10.1016/j.kontakt.2015.01.008>

Zdroje z internetu

HELLER, D. Sociální a pedagogická psychologie. *Ústav profesního rozvoje pracovníků ve školství, Univerzita Karlova v Praze, Pedagogická fakulta*, [online]. 2014 [cit. 2014]. Dostupný z WWW: https://uprps.pedf.cuni.cz/UPRPS-353-version1-socialni_a_pedagogicka_psychol.pdf

LOJA, R. K čemu nám jsou životní hodnoty. *Informatorium*, [online]. 2019 [cit. 2019-06]. Dostupný z WWW: <https://mindtrix.cz/wp->

content/uploads/2019/10/Životn%C3%AD_hodnoty_žebř%C3%ADček_hodnot_životn%C3%AD_mapa-1.pdf

VÁVROVÁ, P. *Psychohygiena jako prevence pracovního stresu. Časopis výzkumu a aplikací v profesionální bezpečnosti* [online], 2014, roč. 7, č. 4. Dostupný z WWW: <<http://www.bozpinfo.cz/josra/josra-04-2014/psychohygiena-prevence-stresu.html>>.

Přílohy

Příloha 1: Oblasti tázání

➤ Vymezení pojmu duševní hygiena.

- *Používá organizace nějaké prostředky, aby se postarala o vaši duševní hygienu? Zda ano, tak jaké?*
- *Připadá Vám to postačující? Využíváte všech možností? Chtěli byste navrhnout něco jiného?*
- *Znáte pojem duševní hygiena, jak byste to definovali? Co podle vás musí poskytovat organizace, aby se postarala o duševní hygienu svých zaměstnanců? Co děláte vy proto abyste se postarali o svou duševní hygienu?*

➤ Rizika v pomáhajících profesích.

- *Jak se cítíte při práci v této organizaci, co se týče náplně práce, vztahů na pracovišti, atmosféry? Jak to na Vás působí?*
- *Jako máte mínění o vybavenosti organizace? Máte vše, co potřebujete?*
- *Vyhovuje vám uspořádání prostor?*
- *Máte možnost se přijít poradit, když něčemu nerozumíte?*
- *Poskytuje Vám organizace dostatek informací, které ke své práci potřebujete?*
- *Máš dostatečné kompetence a kvalifikace k vykonávání této práce?*
- *Setkáváte se v práci se stresovými situacemi? Jak často?*
- *Jakého druhu jsou tyto situace, popište je?*
- *Jak se s nimi vypořádáváte?*
- *Pomáhá Vám s tím organizace? Zda ano, tak jak?*
- *Jak se často setkáváte se stresem ve svém osobním životě, jak ho zvládáte, co Vám pomáhá?*
- *Zažil(a) jste někdy depresi?*
- *Jak na Vás působí stres, jak reagujete, máte nějaké ustálené reakce?*
- *Jak zvládáte stres, co Vám nejvíc pomůže se uklidnit?*
- *Vnímáte nějaké fyzické či psychické důsledky stresu ve svém životě?*
- *Když odcházíte z práce, přemýšlíte pořád o tom, co se tam odehrávalo?*
- *Jak často se cítíte vyčerpaně?*
- *Pocítujete časový tlak ve své práci?*
- *Je to Váš hlavní zdroj příjmu?*
- *Pocítujete finanční tíseň?*
- *Máte mimo tuto práci i nějaké jiné zájmy, práci, studium?*
- *Máte stejné pocity vůči této práci jako na začátku, když jste nastupovali? Jestli ne, tak z jakého důvodu?*
- *Co pocítujete a co se Vám honí hlavou, když vcházíte na pracoviště?*
- *Znáte pojem asertivita?*
- *Znáte pojem syndrom vyhoření?*

➤ Duševní hygiena v praxi.

- *Účastníte se pravidelně supervize?*
- *Jaké z ní máte pocity? Pomáhá Vám to, připadá Vám to užitečné?*
- *Jak často se setkáváte s kamarády?*
- *Jaký máte denní režim, kolik průměrně spíte?*
- *Jak vypadají Vaše stravovací návyky? Dodržujete pitný režim?*

- *Co si myslíte o návykových látkách? Kouříte? Jak často konzumujete alkohol/ kávu?*
- *Sportujete? Zda ano, co děláte a jak často?*
- *Máte nějaké své osobní rituály, které Vám pomáhají lépe zvládat den?*
- *Jak nejčastěji odpočíváte?*
- *Znáte nějaké relaxační techniky? Používáte některé z nich?*
- *Plánujete dopředu, nebo se necháváte vést osudem?*
- *Jak se zachováte v situaci, kdy pocítíte, že je toho na Vás už hodně, přičemž ale víte, že by to, co děláte, šlo udělat lépe?*
- *Jak se chováte v konfliktních situacích? Jak reagujete?*
- *Co Vám zlepšuje náladu?*
- *Dává Vám to, co děláte, smysl?*

➤ *Zlepšení pro organizaci.*

- *Chtěli byste navrhnout nějaké zlepšení pro organizaci?*

Příloha 2: Brožura

Stres

- uvědomit, že momentálně stres prožíváme, mobilizovat se, rozhodnout se, že nám tento stav nevyhovuje, sebrat síly a udělat první krok pro jeho zvládnutí
- je na každém jedinci, jak na stresové situace bude reagovat a jaký postoj si k tomu zvolí
- P8 neboli poznání, predikce, prevence, příprava, připravenost, percepce, příklad, poučení
- uvědomit si, co je stresorem a sepsat všechny možnosti řešení, přičemž někdy je jediným řešením přijmout situaci takovou, jaká je a nebránit se jí
- stanovit přesné hranice mezi prací a odpočinkem, trávit čas aktivně a věnovat se činností, co Vás naplňuje a baví
- zařadit odpočinek do každodenního života
- procházky, vypsání myšlenek na papír, masáže, meditace, muzikoterapie, deníková metoda, sauna nebo terapie smíchem, plavání či ponoření se do studené vody, sdílení svých pocitů s někým, osobní setkání s kamarády nebo trávení času s blízkými lidmi a celkově věnovat se činností, co Vás naplňuje
- též pomáhá udělat si hodnotový žebříček a seřadit si hodnoty od nejdůležitějších po nejméně důležité, ukáže to, kam směřujete a co je pro Vás důležité

Relaxační techniky

- Autogenní trénink, Progresivní svalová relaxace podle Jacobsona, Macháčova relaxačně-aktivační metoda, Bodová relaxace, Tíhová relaxace, Kaja Krija, Jogova relaxace, Feldenkraisova metoda, Relaxace na bázi dechového cvičení a Koncentrační a meditační techniky.
- pro zlepšení dechu je dobré lehnout si na podlahu a pokrčit nohy, nadechnout se do břicha po době pěti minut, zadržet dech, a pak po dobu pěti minut vydechnout, je dobré opakovat to desetkrát
- při rozčilení je dobré zvolit uklidňující relaxaci, naopak v průběhu deprese je dobré si zvolit spíše dynamické cvičení
- pro zvládnutí agrese pomůže fyzická aktivita či vypsání pocitu na papír, při špatné náladě pomáhá si udělat nějakou radost nebo se vidět s kamarády

- při strachu může pomoci relativizace nebo verbalizace pocitu a nakonec při překonávání silných afektů pomáhá odvedení pozornosti jinam, napít se vody, zpomalit dech nebo napočítat do 10

Spanek

- před spaním se nestresovat
- zavést procházky před spaním
- udržovat nohy v teple
- udělat si krátké dechové cvičení
- dodržovat stejný spánkový režim
- zavést nějakou před spánkovou relaxaci
- nepoužívat elektroniku před spaním
- nejíst velká jídla, nekouřit, nepít kávu, či alkohol několik hodin před spánkem
- využívat postel jen pro její účely, nekoukat se v ní na televizi a nejíst

Sport

- u cvičení se nemá jednat o prostředek dosažení cíle, jako je dobrá postava, ale o samotný proces sportování a napojení na své tělo
- ze začátku stačí cvičit i deset minut každý den, něco, co Vás baví
- zavést pravidelný pohyb 3 – 4 krát týdně, minimálně 30 minut, může se jednat i o procházky

Strava

- kupovat „SMOC“ neboli „sezónní, místní, organické, celé“ potraviny
- nejíst po večerech, nejíst moc rychle a u televizi, nerozptylovat se u jídla, ba naopak soustředit se na to, co jíme
- za den sníst tři hlavní jídla a svačiny mezi tím
- dávat si svačinu po cvičení
- doporučuje se jíst horká velká jídla
- upřednostnit rostlinné oleje živočišným tukům v celkové dávce tuků, zvýšit spotřebu ovoce, zeleniny a ořechů na 600g/den, zelenina by se měla jíst 2 krát víc než ovoce.
- zvýšit spotřebu luštěnin, výrobků z celozrnných mouk, volit potravu s nižším glykemickým indexem, zvýšit příjem ryb a snížení spotřeby vajec
- vypít kolem 2 až 3 litrů denně, s tím, že se jedná o minimálně 1,5 litrů čisté vody, přičemž limonády a sladké nápoje se do toho nepočítají
- naslouchat, organismus vždy naznačí, když je něčeho nedostatek nebo naopak přebytek

Asertivní jednání

- asertivní jednání zahrnuje umění pracovat s negativními emocemi a myšlenkami, vyhýbat se manipulaci a hlavně umět říci ne
- asertivní právo“, neboli právo rozhodnout se, jak se budeme chovat vůči druhým, a jak necháme druhé se chovat k nám
- máme možnost změnit názor, dělat chyby, posoudit zda jsme odpovědní za problémy druhých, říct že nevíme, být nezávislí na vůli ostatních, posuzovat své chování a emoce a

nést za ně zodpovědnost, říci, že je nám to jedno nebo že něčemu nerozumíme, dělat nelogická rozhodnutí

- člověk má prostor narovinu vyjádřit, co cítí, své názory a postoje
- pro nacvičení asertivního jednání se může použít dialog, který se uskuteční v rámci uměle vytvořené situace, kdy jedinec má možnost skrz asertivní dialog vyřešit tuto situaci
- 9 základních asertivních technik : „volné informace, sebe otevření, asertivní „ne“, „pokažená“ gramofonová deska, přijatelný kompromis, otevřené dveře, negativní aserce, negativní dotazování, selektivní ignorance“

Řešení konfliktu

- oprostít se od svých emocí
- pokusit se dozvědět, co nejvíce o problému
- vžít se do motivů toho druhého
- pro řešení zvolit vhodného místa a času, které bude pohodlné pro oba
- sdělit, co nás trápí stručně a srozumitelně
- vyhnout se ironii a sarkazmu, koukat se do očí a mít pevný tón hlasu
- zjistit, co si o tom myslí druhá strana a aktivně naslouchat
- pokusit se to zopakovat vlastními slovy
- pomocí brainstormingů najít nějaké vyhovující řešení, které bude vyhovovat oběma a v případě, že řešení nebude nalezeno, ponechat tomu čas
- při nalezení řešení uzavřít jasnou dohodu, která může být i sepsána. Nakonec se pochválit navzájem

Time management

- pochopit, za jakým účelem je třeba time management měnit
- upřesnit si osobní cíle, které člověku pomůžou setrvat v průběhu změny zvyku
- začít zapisovat průběh dne, s podrobnými časovými mezemi, kdy zapisování by mělo trvat minimálně dva týdny
- pro přehlednost je dobré si rozdělit určité činnosti do skupin, kdy v jedné tabulce může být zapsáno vše, co se týče práce a v druhé vše, co týče osobního života, aby to bylo přehlednější
- určit nejdůležitější úkol a začít s ním, co nejdříve,
- nejlépe hned ráno začít, s tím nejtěžším a nejnejpříjemnějším úkolem a neodkládat ho na potom
- jednat hned a neplést si přípravu k vykonání činnosti nebo mluvení o tom, s opravdovým výkonem a doděláním dané činnosti
- zbavit se zvyků odkládat věci na potom, prokrastinovat a dělat více věcí najednou
- neustále trénovat
- mít osobní rozhodnutí, že je potřeba změny, též je potřebná disciplína a odhodlání
- vizualizovat sebe, jako výkonného a spokojeného jedince jak v osobním, tak i v profesním životě

Příloha 3 : sepsané rozhovory

Vymezení pojmu duševní hygiena.

1) Používá organizace nějaké prostředky, aby se postarala o vaši duševní hygienu? Zda ano, tak jaké?

- Supervizi, a myslím si že i ve své druhé práci, ve školce by to měli zavést a celkově všude kde dělají s dětmi. Nejprve jsem se toho bála ale pak mi to přišlo báječné a že to moc pomůže tomu člověku. Když jsme byli na táboře s BSD, byli jsme tam 5 dní a byla jsem strašně vyčerpaná. A fakt jsem potřebovala se o tom vypovídat, a i když vlastně ta supervize to neřeší, tak už jenom ta možnost si o tom s někým promluvit mi moc pomáhá. Obzvlášť povídat si s někým kdo tam byl nebo kdo rozumí těm poměrům jaké tam jsou. Holky tu jsou vždy pro nás, koordinátorka, sociální pracovníce. Přijde mi to postačující.
- Ano, supervize. Zprávy kde můžeme psát, co jsme s dítětem dělali, ale i to, co nás baví. Též k dispozici vždy máme koordinátorku a sociální pracovníci se kterými se vždy můžeme promluvit.
- Supervizi, možná benefity, člověk si u toho taky odpočině, a můžeš si za nimi dojít pokecat.
- Supervize, otevřenost, že za koordinátorkou a sociální pracovníci můžeme vždy přijít, je tam možnost konzultace s psychologem.
- Supervize, semináře, vždy se můžu popovídat s sociální pracovníci a koordinátorkou. Můžu sdílet a vím, že je to zajímavé.
- Supervize, vím, že vždy můžu zajít za sociální pracovníci a koordinátorkou.
- Supervize jednomu za 14 dní, tam se vyměňujeme zážitky, vypovídáme se tam. Semináře, ale je to spíš o tom, že se tam probírá nějaké odborné téma, ale kdybychom cítili, že se to děje naším dětem tak to tam taky můžeme řešit. Vždy můžeme zajít za koordinátorkou a sociální pracovníci, ale nevnímám to, jako duševní hygienu spíš nějakou jistotu.
- Supervize jednou měsíčně. Přijdou mi fajn volnočasové aktivity že si to užije i dítě ten asistent a ten vztah se zlepší.
- Supervize, školení, psaní zpráv, neboť člověk si to tak nějak urovná a dá do kupy. Ještě možná milý přístup a super prostředí.

- Supervize, intervize, věřím že kdyby byla potřeba tak se dá domluvit.
- Supervize, rady od koordinátorky a soc. pracovníci, videotrénink
- Supervize
- Myslím si že je dostatečná, máme semináře a supervizi.

Shrnutí: Z výpovědí asistentů bylo zjištěné, že organizace se stará o duševní hygienu svých zaměstnanců skrz supervizi, semináře, intervize, psaní zpráv po každé schůzce s dítětem a volnočasové aktivity. Nejčastější odpověď byla supervize, kdy takto odpověděli 13 z 13 dotazovaných. Supervize, která se koná jednou za 14 dnů, podle asistentu slouží, jako duševní hygiena, neboť mají příležitost sdílet své pocity a problémy. Další častá odpověď byla možnost se jít poradit s koordinátorkou a sociální pracovníci, vždy kdy je to potřeba, tato odpovědělo 8 z 13 dotazovaných. Při čemž velmi dobře hodnotili jejich snahu pomoc a poradit a jejich angažovanost. Též semináře či školení vnímají 4 asistenty z 13, jako způsob starání se o duševní hygienu zaměstnanců, kdy asistenti v průběhu školení mají možnost se poradit s odborníky, v případě, že je něco trápí či zajímá. Psaní zpráv uvedli 2 asistenti z 13, odůvodnili to tím, že v průběhu psaní zprávy mají příležitost s si to urovnat v hlavě a projít si, co se jim podařilo a nepodařilo udělat za schůzku. Dále 1 hlas z 13 dostaly benefity, videotréninky, intervize, volnočasové aktivity a osobní schůzka s psychologem, o které věděla jen jedná asistentka z 13.

2)Připadá Vám to postačující? Využíváte všech možností? Chtěli byste navrhnout něco jiného?

- Ano, možná tak samostatné sezení supervize na požádání. Který třeba něco prožívá hůř a potřebuje to probrat víc.
- Řekla bych, že ano. Ano využívám.
- Ano přijde mi to postačující, možná teambuildengové aktivity, pomůže to pro zlepšení kolektivu a člověk si u toho i odpočine
- Nevyužívám všech možností, jen supervize, ale myslím si že je to postačující. Nic mě nenapadá. Vím že můžeme napsat nebo zavolat s čím koliv.
- Ano a žádné návrhy nemám
- Určitě ano, ale zatím nebyla potřeba nebyl žádný problém
- Ano, určitě. Nevyužívám video tréninku, která natáčí a pak analyzuje chování asistenta a dítěte. Nevyužívám toho, protože si myslím že to není potřeba pro nás a upřímně nechci aby mě natáčeli. Je mi to nepříjemné. Možná když tam člověk jde poprvé, bylo by dobré

sdělit nějaké věci dopředu, protože nový asistent dostane závěrečnou zprávu od předchozího asistentů a někdy tam toho moc nebývá. Myslím si, že by bylo super kdyby se bývalí asistenti mohli setkat s novými a popovídat se o tom. Kdyby proběhlo takové předání, kdy starý asistent předá nějaké informace, své zkušenosti a doporučení, co na to dítě funguje a co ne, nemuselo by to být povinné ale takovou možnost bych ocenila.

- Možná délku supervizí bych zvýšila na dvě hodiny. Jinak si myslím, že je to dostačující, ale je pravda, že zas tak velké problémy jsem ještě nezažila.
- Určitě, ještě jsem se nesetkala s tak skvělým prostředím a kolektivem, jako v této organizaci.
- Ano využívám všech možností. Nevím možná bych chtěla vědět víc zpětnou vazbu od dětí, aby třeba taky nějak říkali jednou za půl roku co se jim líbí a co ne.
- Ano, přijde mi to postačující, možná ne protože nevnímám že to potřebují, myslím jako nějaké osobní rozhovory. Někaký rozhovor s psychologem jedbou za půl roku třeba.
- Ano, ne nic mě nenapadá.
- Supervize mi přijdou užitečné, a momentálně mě nic dalšího nenapadá
- Nějakým způsobem to postačující je ale nevím čím by nás ještě mohli obohatit možná nějakou osobní supervizi nebo schůzku s psychologem. Jinak supervize mi přijdou docela často.

Shrnutí: Všem asistentů připadají tyto opatření postačující, přičemž ale navrhly několik doporučení, jako zavedení možnosti osobní supervize podle potřeby nebo osobní schůzky s psychologem, též navýšení času supervize neboť dle výpovědí bylo jasné, že ne na všechny se dostane či nemají dostatečný prostor pro řešení svých problémů. Dále byly navrženy teambuildingové aktivity pro zlepšení kolektivu a odpočinku pro zaměstnance, schůzku s bývalým asistentem na začátku spolupráce, neboť nedostatek informací a pocitu nejistoty na začátku mnohou vyvolávat stres u nových asistentů. Též zpětná vazba od dětí by byla vítána.

3) Znáte pojem duševní hygiena, jak byste to definovali? Co podle vás musí poskytovat organizace aby se postarala o duševní hygienu svých zaměstnanců? Co děláte vy proto abyste se postarali o svou duševní hygienu?

Osoba 1.

- Pojem znám, představuji si pod tím něco, jak se naučit pečovat o své duševní zdraví, a jak ho udržet.

- Provozovat reflexní semináře, supervize já si myslím.
- Pro mě je nejdůležitější dělat, co mě baví a nemyslet jen na práci, povinnost.

Osoba 2.

- Duševní hygienu znám a představuji si pod ní nějakou péči o naši psychickou stránku. Že se nemáme soustředit jen na to, když nám není dobře fyzicky, ale i duševně a že jsou věci, které pro naše duševní zdraví musíme dělat a udržovat si ho (např. meditace, relax apod.
- Organizace by měla zajišťovat supervize a vědět, jak se jejich zaměstnanci cítí a jak prožívají výkon jejich práce.
- Já osobně se snažím občas meditovat, cvičit (protože to pomáhá tomu, jak se cítím) nebo si udržuju kontakt s lidmi, které mám ráda.

Osoba 3.

- Pojem znám, představuji si pod ním soubor technik, cvičení nebo rituálů, které pomáhají udržovat duševní zdraví a odpoutat se od stresu, který je způsoben zejména prací a vystavení stresovým situacím.
- Podle mého názoru by měla poskytovat možnost kontaktovat psychologa v případě potřeby, zajistit v práci co nejpříjemnější prostředí, možnost brát si přestávky (na oběd apod.), snažit se vyjít vstříc například s daty dovolené, jedná-li se o odpočinek a relaxaci, je také moc fajn v rámci nadstandardu pořádat různé sportovní dny, zaplatit zaměstnancům například pobyt v lázních apod., samozřejmě vše podle finančních možností firmy. Jedná-li se o pomáhající profese, je vhodné také zvážit pořádání supervizí.
- Snažím se nebrat si osobní problémy klienta "domů", jednoduše o tom excesivně nepřemýšlet, nastavit hranice sdílení různých zážitků a témat (myšleno dotkne-li se moje dítě nějakého tématu, na které jsem například z nějakých důvodů citlivá, nebát se jej upozornit a převést řeč jinam). V širší rovině se snažím odreagovat se sportem, procházkami v přírodě, sledováním zajímavých videí a čtením článků z oboru, které mě zaujaly.

Osoba 4.

- Pojem duševní hygiena znám. Jde vlastně o podporu našeho duševního zdraví, duševní pohody a tak. Aby jsme se cítili dobře v tom, co děláme a kde se nacházíme. A aby jsme se cítili psychicky zdraví.
- V organizacích jako je BSD určite supervize, kdy se člověk může podečít o problémy s ostatními, ulevit si tak a dostat cenne rady. Kolikrát je ucinne i jen to se z toho vypovídat. A pak dobry přístup zaměstnavatele, vstřícnost, žádné zbytečné natlaky a určitě i vytvoření dobrého kolektivu a různých akcí s ním.
- Dělam nejake sve ritualy. Relax, nejake různé zajmy, u kterých si odpočinu od případných problemu a určite mi pomáhají i moji kamarádi,rodina a tak.

Osoba 5.

- Pojem duševní hygiena znám jako péči o svoje duševní zdraví a upevňování odolnosti duševního zdraví.
- Pro mě to představuje nejvíce čas, který si udělám na sebe a dělám v něm to co chci a zrovna potřebuji v pročištění ducha.
- Záleží o jaké organizaci se bavíme, ale tak nějak obecně. Možnost pauzy a místa kde může být člověk v klidu. Případně potom mít i nějakého odborníka na stanovišti pokud je to potřeba. Jak už jsem to načal v 1. otázce, pro mě je duševní hygiena čas který můžu strávit tak jak uznám za vhodné. A pak ať už jsem s přáteli nebo hraju videohry tak tím odpočívám a čistím se.

Osoba 6.

- Určitě už jsem o tom slyšela, ale nikdy jsem se o to nijak extra nezajímala, takže znám fakt jen ten termín. Tipla bych si, že to budou nějaké návody asi, jak být “v pohodě”. Jak o sebe pečovat, co dělat a nedělat, aby byl člověk po psychické stránce v pohodě.
- Navazuju na to, že poradně nevím, co to je. Aktivně toho nemůže podle mě dělat moc, je to hlavně na člověku samém. Ale myslím, že třeba supervize je jedna z těch věcí, které udělat může a která dost pomůže. Jinak asi spíš usilovat o to, aby zaměstnanci cítili oporu a věděli o možnosti s vedením (nebo někým třeba přiděleným) o čemkoli mluvit.
- Zase, přesně nevím, co to je ale jako nějakou péči o duši, kterou provozuju... Chodím na procházky do přírody, když cítím, že mám utahanou hlavu, tak třeba jen ležím a

poslouchám hudbu (Smetanu a tak), snažím se zbytečně nestresovat věcmi, které neovlivním. A když mě něco jó sejří, tak si o tom třeba s někým pokecám.

Osoba 7.

- Pojem znám, vnímám to jako proces, kde dbám o své duševní zdraví. Například během nějakého náročného období, stresu z práce, školy...
- Určitě je vhodná třeba supervize nebo Balintovská skupina. V případě většího vypětí i možnost individuálního sezení s psychologem.
- Tak u mne je to převážně příroda, koně, malování, focení a posezení s přáteli u piva. Ale před par lety jsem to řešila i sezením u psychologa, A ještě mě k té poslední otázce napadá, že mi hodně pomáhá, mít ten typ kamarádů, se kterými vždy řešíš deep shity.

Osoba 8.

- Pojem duševní hygiena znám ze školy, představuju si pod tím nějaký způsob nebo metodu, díky které se dokážeme odprostit od problému, které nás tíží v zaměstnání nebo v životě.
- Organizace by podle mě měla poskytnout supervize, možnost konzultace s psychologem, nějaké teambuildingy, neformální setkávání.
- Ja obvykle trávím čas s přáteli, povídám si o tom s rodinou, hodně beham, to si vycistím hlavu asi nejvíc.

Osoba 9.

- Zním pojem duševní hygiena a představuju si pod tím obecné starání se o vnitřní pohodu a klid člověka a "čištění" něčeho nepříjemného, co v člověku přebývá.
- Organizace by měla nabídnout zaměstnancům nějaké prostředky - supervize, meetingy, možná i psychologickou pomoc, možnost vznést nějakou námitku a vytvořit příjemné prostředí tak, ať je problémů co nejméně a když nějakou jsou, tak je organizace pomůže zaměstnanci řešit.
- Vyrovnávám klid a práci, píšu si deník, cvičím, trávím čas s kamarády a rodinou, dělám věci, které mě činí šťastnou. Snad ti to pomůže, hodně štěstí.

Osoba 10.

- Jinak znám, a znamená to pro me asi hlavně vysokou pozornost hlavně vůči sobě a svým pocitům, a pak vědět jak s tím naložit a co pro sebe udělat, abych se cítila co nejvíc v pohodě a “funkčně”, ale tu pozornost osobně vnímám jako takový stavební kámen.
- Dobry mi přijdou určitě supervizeale i v organizacích je podle me fajn ta pozornost vůči zaměstnancům a projevy zájmu typu “jak se mas a jak se ti pracuje” a tak.
- Jak už jsem psala snažím se být nějak co nejvíce pozorna k tomu jak se cítím a proc, a případně se některým negativním věcem vyhnout/umět s nimi do budoucna lépe pracovat, když se cítím ve stresu snažím se zařadit do denního programu nějaký pohyb, setkání s přáteli, prostě něco co mi dělá radost, nebo i třeba jen tak lenosim a odpocivam, prostě vyzoruju co potřebuju.

Osoba 11.

- Ten pojem znám, a pro mě to je asi vše, co mi nějak pomohla k tomu, abych se nezbláznila z práce, nebyla z ní až moc vyčerpaná a taky abych ji dobře zvládla.
- Myslím, že základ je dneska supervize, speciálně v sociálních službách apod. A taky myslím, že je fajn, když může organizace/firma nabídnout psychologa pro individuální konzultace zaměstnanců. Ale třeba i celkové nastavení prostředí organizace a jaká je tam atmosféra, k tomu může pomoc nebo třeba teambuildingy (z mého pohledu).
- Snažím se si práci nenosit domu. Doma myslet/dělat něco jinýho - chodit ven do přírody, na procházky se psem, mezi kamarády, udělat si čas jen pro sebe a dělat něco na co třeba normálně nemám čas.

Shrnutí : 11 znají pojem duševní hygiena

-Co to je

-jak se naucit pecovat o sve dusevni zdravi a jak ho udrzet

-péči o naši psychickou stránku

-soubor technik, cvičení nebo rituálů, které pomáhají udržovat duševní zdraví

-cítily dobře v tom co delame a kde se nachazime

-upevňování odolnosti duševního zdraví

- návody asi, jak být "v pohodě", jak o sebe pečovat
- proces, kde dbám o své duševní zdraví
- způsob nebo metodu, díky které se dokážeme odprostit od problému
- "čištění" něčeho nepříjemného, co v člověku přebývá
- vysokou pozornost hlavně vůči sobě a svým pocitům, a
- co mi nějak pomohla k tomu, abych se nezbláznila z práce

-Co podle vás musí poskytovat organizace aby se postarala o duševní hygienu svých zaměstnanců?

- reflexní semináře, supervize
- supervize a vědět, jak se jejich zaměstnanci cítí a jak prožívají výkon jejich práce
- kontaktovat psychologa v případě potřeby, nejpříjemnější prostředí, přestávky (vstříc například s daty dovolené, sportovní dny, zaplatit zaměstnancům například pobyt v lázních supervizi
- dobrý přístup zaměstnavatele, vstřícnost, žádné zbytečné tlaky a určitě i vytvoření dobrého kolektivu a různých akcí, supervize
- možnost pauzy a místa kde může být člověk v klidu, odborníka na stanovišti
- možnost pauzy a místa kde může být člověk v klidu, odborníka na stanovišti
- zaměstnanci cítili oporu a věděli o možnosti s vedením (nebo někým třeba přiděleným)
- o čemkoli mluvit, supervize
- supervize nebo Balintovská skupina, individuálního sezení s psychologem
- supervize, možnost konzultace s psychologem, nějaké teambuildingy, neformální setkávání
- supervize, meetingy, možná i psychologickou pomoc, možnost vznést nějakou námitku
- a vytvořit příjemné prostředí tak, možnost řešit problémy
- pozornost vůči zaměstnancům a projevy zájmu, supervize
- psychologa pro individuální konzultace zaměstnanců nastavení prostředí, teambuildingy, supervize

-Co děláte vy proto abyste se postarali o svou duševní hygienu ?

- dělat, co mě baví a nemyslet jen na práci
- meditovat, cvičit (protože to pomáhá tomu, jak se cítím) nebo si udržuju kontakt s lidmi

- nebrat si osobní problémy klienta , odreagovat se sportem, procházkami v přírodě, sledováním zajímavých videí a čtením článků z oboru, které mě zaujaly
- rituály, relax, nejake ruzne zajmy
- čas, který si udělám na sebe
- procházky do přírody, když cítím, že mám utahanou hlavu, tak třeba jen ležím a poslouchám hudbu, pokecat o tom s někym
- příroda, koně, malování, focení a posezení s přáteli u piva, sezením u psychologa , kamarádů
- čas s přáteli, povídám si o tom s rodinou, hodně beham
- vyrovnávám klid a práci, píšu si deník, cvičím, trávím čas s kamarády a rodinou, dělám věci, které mě činí šťastnou
- nejvíce pozorná k tomu jak se cítím a proc, některým negativním věcem vyhnout/umět s nimi do budoucna lépe pracovat pohyb, setkání s přáteli,proste něco co mi děla radost,
- práci nenosit domu, chodit ven do přírody, na procházky se psem, mezi kamarády, udělat si čas jen pro sebe

Rizika v pomáhajících profesích.

1)Jak se cítíte při práci v této organizaci, co se týče náplně práce, vztahů na pracovišti, atmosféry? Jak to na Vás působí?

- Myšlenka se mi líbila, drtivá většina neziskovek pracuje s dětmi kde už je ten dopad fatální, čemuž se snaží tato neziskovka předcházet. Nejsou to ty děti, co jsou v děcáku. Líbí se mi, že je to v té chvíli, kdy se to da zachránit. Vztahy na pracovišti jsou skvělé, kdybych se nechtěla tak se s ostatními asistenty ani moc nevidám, ale i tak ty lidi jsou super. Holky ve vedení jsou skvělé, kdykoli člověk potřebuje může se zajít poradit ,jsou vztřícní, atmoséra ve které se skvěle pracuje jak mě tak i dětem.
- Cítím že pomáhám, můžu se rozvíjet a rozvíjet to dítě. Vztahy mezi zaměstnanci jsou skvělý, všichni jsou milí a přátelský. Atmosféra je super.
- Náplň práce se mi líbí, teď už to беру spíše jako svou druhou práci a беру to v nějaké míře i jako odpočinek. Neboť to není tak těžký jako v té druhé, možná, že tuto organizaci už ani nevnímám jako práci ale spíš jako svojí volnočasovou aktivitu. Něco jako kroužek. Vztahy na pracovišti jsou dobrý, nikdo mi tam nevadí, se všemi máme dobrý vztahy, supervize mi taky vyhovuje. Atmosféra je tam podle mě velmi příjemná, těším se tam.

- Náplň práce mi vyhovuje, hrajeme si, je v první třídě, zaměřuju se na to co on chce, protože doma na to moc není čas, takže se snažím přizpůsobit jemu. Vztahy na pracovišti jsou super, ty holky a lidi tam jsou skvělí. Užila jsem si všech školení a společných akcí. Atmosféra mi taky připadá skvělá.
- Náplň práce se mi líbí, jsem s tím spokojená, vztahy jsou dobré, přátelské, všichni se baví přímo. Atmosféra je pozitivní, klidná, přátelská.
- Jsem tam spokojená, baví mě to, je to užitečné, jak pro mě tak i pro to moje dítě. Vztahy na pracovišti jsou skvělé, vyhovuje mi, že se týkáme a že tam není nějaký nadřizený ke kterému se musí vykat. S ostatními asistenty máme také dobré vztahy, když se vídáme na supervizích nebo na školeních. Atmosféra je super.
- Líbí se mi to, myslím se že to zvládám, na začátku jsem byla hodně nervózní ale už je to lepší, je to vlastně poprvé, co působím v takové organizaci a byla jsem nervózní, zda se s tím dítětem sedneme, zda mu budu sympatická a zda nebudou nějaké výchovné problémy. Náplň se mi líbí, dává mi to smysl. Líbí se mi že se to s tím dítětem můžeme řídit podle jejich potřeb a nemáme žádný předem daný plán. Atmosféra mi přijde přátelská a vyhovuje mi.
- Náplň práce mi přijde jako to co jsem čekala líbí se mi že to je jedno dítě na které se zvykneš a vídáte se pravidelně, též se mi líbí že náplň hodiny můžeme poupravit podle sebe a podle potřeb dítěte. Vztahy na pracovišti no moc lidí tam ještě neznám ale přijde mi že tam jsou přátelské a nadstandartní, funguje tam vše na přátelském principu, na všem se dá domluvit, že to není jen o nějaké striktní práci. Atmosféra je přátelská a uvolněná.
- Naplňuje mě to a baví jak práce s dětmi tak i vymýšlení, co s nimi budu dělat, vztah s dítětem je skvělý a přátelský, též s ostatními asistenty a s vedením je vztah skvělý. Mám tam i lidi ze třídy takže se známe. Atmosféra je kamarádska, všechno lze probrat, bezpečné prostředí.
- Náplň je super, ale myslím si že dvě hodiny týdně není dost aby se něco na tom životě dítěte změnilo. Myslím si že by to mělo být delší. Vztahy na pracovišti je super, jsou tam samé úžasné lidi. Atmosféra je taky skvělá. Přijde mi zajímavé, že ve dvou hodinách týdně my jako mladé a nezkušené lidi se snažíme těm dětem dělat, psychology, učitele, kamarády a i rodiče. Překvapuje mě to, že i bez kvalifikace můžeme vykonávat tuto práci a přijde mi to super, protože třeba já jsem vždycky chtěl pomáhat. Možna bych navrhl víc školení ale dobrovolné.

- Všechno super, holky co to koordinují jsou skvělé a vztahy na pracovišti jsou víc než dobrý
- Atmosféra mi přijde dost přátelská, při problémech s dítětem se snaží pomoci, náplň práce – je těžké to momentálně hodnotit, když mi dítě už dlouho nedošlo z neznámých důvodů, ale dokud chodilo – tak to bylo moc fajn, někdy náročnější, ale cítila jsem, že to je užitečné
- Organizace na mě působí dobře, líbí se mi tam a dává mi to smysl ale na druhou stranu mi tam schází stmelovací prvek, přijde mi že jsem tak oddělené, i když chápu že tu práci máme s dětmi vykonávat každý zvlášť.

Shrnutí : Výpovědi ohledně organizaci, náplně práce a atmosféře na pracovišti byly jednoznačně pozitivní. Všem asistentům přijde atmosféra přátelská, klidná a pozitivní. Vztahy na pracovišti, a to jak s vedením (vedoucí, koordinátorka a sociální pracovníce), tak i s ostatními asistenty, hodnotí též dobře. Bylo oceněno, že v organizaci necítí hierarchií a že se všichni mezi sebou můžou tykat. Náplň práce asistentům přijde též smysluplná a užitečná, a to jak pro ně, tak i pro děti, jako pozitivum asistenti vnímají možnost si sami řídit průběh hodiny. Mají pocit, že pomáhají a dělají dobrou věc, některé s nich to vnímají spíše jako koníček než jako práci. Byl oceněn způsob, jakým organizace funguje, neboli že jeden asistent má několik dětí a vídá se s nimi pravidelně, též bylo oceněné, že tato nezisková organizace začíná pracovat s dětmi, kdy to ještě jde zachránit a že zasahují včas. Nicméně byly vyslovené i výtky, jako malý počet hodin pro schůzky, nedostatečný stmelovací prvek mezi asistenty a jejich dětmi, některé asistenty pociťovaly nedostatek kvalifikace a měli by zájem o větší počet školení

2) Jaké máte mínění o vybavenosti organizace, máte vše co potřebujete k práci?

- Tím, že se neučíme moc, tak za mě v pohodě, ale vím že prostředky pro děti s problémy jiným asistentů chyběly, nicméně koordinátorka to hned řešila. A snažila to nějak zpravit.
- Ano, řekla bych že v rámci možnosti je tam všechno, co potřebujeme. Máme učebice a knížky, je tam též dost her.
- Myslím si že tam toho je spousta, možná ještě nějaké odborné publikace dokoupit pro asistenty, třeba o specifických dětech. A to, že jsme všichni v jedné místnosti není úplně pohodlné, ty prostory jsou malé. A někdy ani nejde využít tu druhou místnost, co tam je.

- Myslím si že v pohodě, je tam toho dost, každý si najde to, co potřebuje, je tam vybavená kuchyňka, her je tam taky dost.
- Myslím si, že je tam toho spousta, knížky, psací potřeby, stolní hry, koloběžky, míč pro fotbal, badminton, no prostě je tam toho hodně
- Řekla bych žen ano, jsou tam různé hry a učebnice, možná tak ty prostory jsou menší a musíme hodit do knihovny, kde nejsou hry a proto radši chodím do prostorů organizace ale je tam prostě nedostatek místa v jednom pokoji jsou čtyři stoly a když se všichni sejdou, tak to začíná být obtížný pro děti se soustředit.
- V zásadě jo, uvítala bych větší rozmanitost v sekci, učebnic, třeba co se týče knížek z matematiky. Víc učebnic. Možná nějaké sportovní vybavení lepší.
- Ještě jsem se nesetkala s tím že by i tam něco chybělo, je tam dost učebnic a je tam dost her.
- Řekla bych, že ano, mají tam dostatek učebnic a her.
- Přijde mi že je to dost vybavená a je tam vše, co potřebují.
- Řekla bych že ano, je tam všechno asi. Jsou tam učebnice, možná větší prostory, větší hernu kde by se dalo hrát, neboť teď je to dost malé.
- Přijde mi to postačující, je tam spousta her a učebnic, koloběžky a různé vybavení pro venkovní hry. Možná ještě nějakou literaturu navíc pro vzdělávání asistentu.
- Vybavenost mi vyhovuje, máme dostatek učebnic a her. Máme možnost používat i počítač.

Shrnutí: K vybavenosti organizace se asistenti vyjádřili též pozitivně, organizace má dostatek her a učebních materiálů, počítač pro účely učení, též vybavení pro venkovní sporty. Též kuchyň a její vybavenost byla hodnocena kladně. Avšak některé asistenty by ocenili více učebnic pro děti a zároveň odbornou literaturu pro asistenty, aby se mohli více vzdělávat v tomto oboru a zvyšovat svojí kvalifikaci. Většina asistentů se zmínila o nedostatečném prostoru.

3) Vyhovuje vám uspořádání prostorů?

- Dřív to bylo postačující, ale čím je tam více asistentů a více dvojic, tak to začíná být dost těsné. Začala se zavádět knihovna. Ale jinak pro ty kdo se tam měl učit to bylo dost náročné.

- Ty prostory jsou dostačující, ale je pravda, že teď se zvětšil počet asistentů a začíná to být trochu těsný. Ale třeba si myslím, že ty stoly jsou dobře rozmístěny a je to hezký prosvětlený.
- Ano, mohly by být větší, ale jinak bych řekla že jo. Možná by dveře do kanceláří mohli být víc zavřené, aby tam děti neběhali.
- Je to vyhovující, je tam dost místnost na sezení a dva velké pokoje, ale když se tám sejde víc lidí najednou tak to bývá i těsné. Ale když je tam malý počet lidí tak v pohodě.
- Myslím si, že je tam dost místa těžké asi dobrý si myslím, když tam jsem tak tam zrovna nikdo moc není.
- Ano, ale mohly by být větší.
- Za mě dobrý, chodím v pondělí, kdy tam nikdo není a jsem tam sama. Ale vím od ostatních, že problém s místnostmi je, obzvlášť když se tam sejdou děti různého věku a někdo si hraje a někdo se učí, tak to může dost rušit.
- Myslím si, že uspořádání je dobré ale občas mi dítě utíká do kanceláře neboť tam jsou otevřené místnosti, a dítě si myslí že je to hrací místnost též.
- Líbí se mi to uspořádání, je to milý, vřelý, jenom pociťuji že jak je nás tam víc, že by to chtělo větší prostory a tu knihovnu moc nemusím. Není tam, co dělat kromě učení a učit se hodinu a půl je hodně.
- Možná už je to moc malinký na to kolik nás tam je, jinak je to tam hezký, přijde mi to pohodlný a útulný
- Uspořádání je dobré ale jak jsem říkala chtělo by to větší místnost.
- Ano, možná je to někdy těsný když je nás tám hodně.
- Jsou už teď podle mě nedostatečně velké, neboť asistentu je tam čím dál čím víc a děti se navzájem rozptylují,

Shrnutí: O uspořádání prostorů se většina asistentů vyjádřila pozitivně, nicméně všichni podotkli, že je nedostatek místa. V poslední době se počet asistentů zvýšil a prostory jsou již nedostačující, děti se navzájem ruší a nemůžou se soustředit, jako alternativu organizace zajistila přístup do knihovny, avšak v knihovně nastal problém s tím, že tak není možné hrát hry a učit se v průběhu celé hodiny nebo hodiny a půl je pro děti příliš těžké. Též asistenti podotkli, že by bylo dobré zavírat dveře do kanceláří, neboť dětem připadá, že je to pokračování hracích místností a často tam chodí, vyrušují zaměstnance a zároveň se sami rozptylují.

4) Máte možnost se přijít poradit, když něčemu nerozumíte?

- Holky tu byly vždycky pro nás, a vždy pomohly.
- Ano vždycky, a holky jsou vstřícný.
- Ano máme
- Ano, holku jsou tu vždy pro nás.
- Ano, jsem zvykla si o nic neříkat, ale když už fakt potřebuji tak se zeptám.
- Ano
- Ano určitě, jak s vedením tak i v rámci supervize.
- Myslím si, že určitě.
- Jo, kdykoliv k koordinátorce nebo soc. pracovníci nebo počkat na supervizi.
- Ano určitě, ano když je potřeba. Jejich pomoc mi přišla v rámci možnosti nápomocna, ale situace se nevyřešila.
- Ano a pomáhá mi to, koordinátorka a sociální pracovníce jsou tu vždy pro nás a vždy se snaží pomoc.
- Ano, holky jsou tu vždy pro nás, a koordinátorka odchází vždy až po nás, abychom se vždy měli na koho obrátit.
- Ano koordinátorka a sociální pracovníce jsou tu vždy pro nás.

Shrnutí: Z dotazníku vyplynulo, že všichni asistenti cítí podporu od vedení a nebojí se přijít poradit nebo zeptat se, když něčemu nerozumí. Oceňují, že sociální pracovníce a koordinátorka jsou vždy k dispozici, mají přátelský přístup a vždy se snaží poradit. Těž vnímají supervizi, jako místo, kde se mohou zeptat a dostanou radu od svých kolegů či supervizorky.

5) Poskytuje Vám organizace dostatek informace, které ke své práci potřebujete?

- Jo myslím si že jo, zlepšilo se to, neboť se zavedly setkání se sociální pracovníci, která nám dává přehled, co se u nich odehrává doma a mě to pomohlo lépe pochopit jeho chování. Takže to, že jsme se setkávali se sociální pracovníci bylo super, ja jsem byla v obraze a ona též díky mě. Pomáhali jsme se navzájem řešit situaci toho dítěte a když už se stalo něco urgentního tak jsem to řešili operativě tak mi vždy koordinátorka napsala, že se něco třeba dozvěděla. Říkají co můžou, a co je pro nás důležité.
- Řekla bych že ano, vždy za mnou přijdou jestli jsou nějaké novinky.

- Myslím si, že jo a když mě něco zajímá tak mi to zjistí.
- Řekla bych že ano, máme školení a holky nás vždy informují skrz mail nebo sms, když se něco děje.
- Řekla bych, že ano, vždy nás informují osobně když jsme tam, posílají emaily a i volají když je něco potřeba.
- Určitě, na vzdělávacích víkendech se toho dozvídáme hodně a vždy se můžeme zeptat, když něčemu nerozumíme. Koordinátorka vždy píše emaily nebo telefonuje, když je něco nového.
- Určitě ano, je tam seznam kontaktů na externí pomoc pro asistenty a pro děti, že jsou schopní zajistit odbornou konzultaci s psychologem třeba. Též je tu možnost se sejít s třídním učitelem
- Ano, řekla bych určitě, je super, že před tím, jak se s tím dítětem setkáš máš schůzku se sociální pracovníci a ona ti poví něco o tom dítěti.
- Určitě, i od koordinátorky i od sociální pracovnice, též školení nám poskytují informace a OSPOD.
- Tak vzdělávací kurzy určitě byly k něčemu, ale nevím jestli je to vůbec jejich povinnosti. Jinak řekl bych asi že je to na hraní. Tak na začátku byl rozhovor se sociální pracovníci, o dítěti a organizaci, což je super. Možná bych ocenil víc školení.
- Myslím si, že by mohli poskytovat více info o zázemí dětí, o jejich rodinné situaci.
- Ano máme školení, supervize, a vždy nám chodí emaily, když se něco děje nebo za námi chodí koordinátorka a sociální pracovnice osobně.
- Řekla bych že ano, vždy nás koordinátorka včas informuje a máme povinná školení, kterých se musíme zúčastnit a taky intervize.

Shrnutí: Všechny asistenti se shodly na tom, že se jim organizace pokouší poskytovat maximum informací. Uvedli, že aktuální informace dostávají prostřednictvím emailu, zprav či telefonátu od koordinátorky projektu. Informace o dítěti a o jeho životní situaci se asistenti dozvídají skrz sociální pracovníci, se kterou na začátku spolupráce mají schůzky, což všechny asistenti oceňují kladně. Podotýkají ale, že by mohly dostávat více informací o zázemí dětí a o jejich rodinné situaci. Asistenti též uvádějí intervize a školení neboli víkendové semináře, jako zdroj nových informací o problematice, která se může týkat jejich dětí nebo problému, se kterými se během práce setkávají.

6) Máš dostatečné kompetence a kvalifikace k vykonání této práce?

- Upřímně jsem si myslela, že mě v životě nemohou přijmout, měla jsem maturitu z gymnázia a studovala jsem sociologii, ale i tak mě vzali a myslím si, že je to super, že dávají možnost každému. Reálně si myslím, že co se vzdělání týče tak kompetence nemám, ale baví mě to a mám to ráda. Některé vnitřní kompetence.
- No jako by vysokoškolské vzdělání si dělám, takže zatím ne.
- Myslím si že jo, teď se ale učím spoustu věcí s tím novým chlapečkem, jak má ADHD.
- Kvalifikaci asi ne, kompetence možná spíš životní, intuitivní, a spíš se snažím tímto je získat.
- Jen pomocí těch seminářů, co nám poskytuje organizace.
- Myslím si, že to zvládám a kdyby byl nějaký závažnější problém tak to zvládnu. Jinak ještě nemám dostudováno, takže odbornou kvalifikaci nemám.
- No nemám, ale studuji pedagogiku, a tam ty informace se k mé práci s dětmi vztahují ale oficiálně to ještě nemám dokončené, nicméně myslím si že kdybych ten studium měla dokončený, tak jo.
- Ne, myslím si že by bylo dobré abych nějaké zkušenosti měla, ale do budoucna bych chtěla
- Řekla bych že ne, ale zároveň si myslím že ten lidský přístup je dobrý a vůbec to, že ty děti aspoň někoho mají, komu semůžou svěřit.
- Ne, kvalifikace nemám, kompetence bych řekl, že ano.
- Studuji pedagogiku takže se snažím abych je měla, ale jinak vnímám že i tak je mám.
- Kvalifikaci nemám, ale studuji v tomto oboru a organizace nás průběžně vzdělává.
- Kvalifikace nemám, teprve studuji, ale kompetence si myslím, že mám.

Sshrnutí: Kvalifikaci k vykonávání této práce, má pouze jeden z asistentů, přičemž má vysoké vzdělání umožňující asistenci plnoprávně pracovat s tímto oborem, 11 asistentů momentálně studují vysokou školu v tomto oboru a jeden z asistentů ani nestuduje ani nemá dokončené odpovídající vzdělání, tím pádem 12 z 13 asistentů odpověděli, že odbornou kvalifikaci pro vykonávání této práce nemají. Avšak 7 asistentů z 13 vnímá, že kompetence pro vykonávání této práce mají. Podotýkají, že oceňují možnost pracovat s touto oblastí s dětmi i bez odpovídajícího vzdělání a váží si této možnosti.

7) Setkáváte se v práci se stresovými situacemi? Jak často?

- Ano, Je to obdobíma
- Ano, tak různě někdy i týdně.
- Řekla bych, že moc ne. Nic mě tam pravidelně nestresuje. Možná když mi odešlo nečekaně nějaké dítě. Neřekla bych že je to stresový občas ale spíš náročný bych řekla. Neboť stres je pro mě něco kdy cítíš nekomfort a strach, že něco nezvládnu nebo něco podělám a cítím tlak. S těchto situacích jsem měla spíš pochybnosti o mě a jestli tomu dávám všechno, jestli těm dětem pomáhám dostatečně. Ale většinou chápu, že je to součást mé práce a беру to tak.
- Zatím moc ne, jediné na začátku zda trefím do ty družiny a zda mi ho dají, a zda to vše dopadne. Ale už je to lepší.
- Osobně se v práci moc se stresovými situacemi nesetkávám, mám klidné děti, ale vím, že jiní asistenti to mají někdy těžké a zažívají těžké situace. Někdy mi děti nepřicházejí, ale mě to moc nenaštvává.
- Zatím ještě ne. Zatím vše funguje, jak má.
- Moc ne, jen jednou..
- Každou hodinu.
- Zatím ne, vím že je trochu agresivní ve skupině ale ještě jsme ve skupině nebyly a mě v organizaci celkově zatím nic stresového nepotkalo. Možná tak u přijímacího pohovoru. Možná na začátku kdy jsem se ještě neorientovala tolik v organizaci a jak co funguje.
- Asi jo, zrovna dneska.
- Ano, každou schůzku.
- Někdy, ale nevím, jak specifikovat, záleží, jak kdy
- Ano, hlavně v období kdy jsem měla jedno problematické dítě.

Shrnutí: Co se týče stresu uvedlo 6 z 13 asistentů, že stres v práci pociťují buď každou hodinu nebo obdobími. 6 z 13 stres v práci moc nepociťují, a 1 asistent uvádí, že pociťuje stres jen občas.

8) Jakého druhů jsou tyto situace, popište?

- Přijde mi, že v tu chvíli to neřeším, jsem v pohodě ale až jedu zpátky tak mi přijde děsivý to co se děje, když mi jednou nedorazil, byl to pro mě blbý pocit, jednou mi

odešel a neřekl, byla jsem na hřišti a vrátil se po 15 min, odešel a neřekl, pak ten stres jsem si uvědomila až potom, co se všechno mohlo stát, dopadne to na mě až později, bylo to většinou způsobené dítětem, mizením, nechození na hodinu, bylo to v obdobích třeba za 2 měsíce přišel jen 2 krát, byla jsem vystresovaná zda přijde nebo ne. Bylo poznat, že se něco odehrává špatného v té rodině když přestával chodit. Přenášeli to na něho. Toho druhého se to netýkalo s tím jsme se jen učili.

- V práci když jsme třeba venku s tím chlapečkem a on není zvyklý cestovat tramvají tak mám o něho strach aby mi nikam neutekl. Též bylo stresující když jsem čekala opakovaně na toho předchozího chlapečka a on opakovaně nedorazil, byl to můj nevyužitý čas. Kdy tento čas mohlo využít jiné dítě.
- Většinou když se cítím nekomfortně v práci tak je to kvůli tomu, že to dítě nečekaně přeruší svojí docházku nebo se něco děje u těch dětí v rodině a je to na nich vidět. A říkám si jak ještě jim můžu pomoci.
- Jednou jsem vyzvedávala své dítě doma kdy jsem se musel setkat i s rodičem, toho jsem se bála, ale proběhlo to dobře. Někdy pocítuji stres když řeším, co si mému dítěti děje doma nebo ve škole
- Když to nezvládá ve škole, nebo když se něco děje doma a já vím, že to úplně nemůžu ovlivnit.
- Dítě ve mě vyvolává stres, někdy nevím jak mám reagovat. Když třeba odmítá něco dělat, když se učíme a on začíná být agresivní a já pak nevím jak mám reagovat. Podle mě se mé dítě třeba bojí mojí reakci, že když se mu něco nepodaří, tak se budu zlobit. Nebo jednou mi dítě chtělo odejít, rozzlobil se, že se musel něco dělat a řekl že odchází.
- Možná tak u přijímacího pohovoru. Možná na začátku kdy jsem se ještě neorientovala tolik v organizaci a jak co funguje.
- Většinou, protože je v pubertě a má sexistické nářázky a my to řešíme každou hodinu a má nářázky na mě a mě to stresuje, snažím se s ním o tom povídat ale nevím do jaké míry můžu zajít. Nevím jak se mám chovat, na co všechno mám odpovídat. Tež jsem cítila stres když jsem nastoupila, tak mi bylo řečeno že je hodně dětí a nedostatek asistentů, tak jsem byla natěšená na ty schůzky s dítětem. Avšak pokaždé když jsem přišla na schůzku mi dítě nedorazilo a řešilo se to dost dlouho, asi půlrok to celý trvalo. Taky na táboře když jsme byli tak koordinátorka moc nefungovala a nepomáhala nám.
- Když pravidelně nedochází dítě a nebo se omluví 40 minut před schůzkou a už jsi na cestě (dojíždím vždy hodinu a půl až dvě) a tak se zase vrátíš domu bez výsledku. Nebo

nějaké problémy, které řeší dítě a nejsou nejjednodušší, když mu člověk chce pomoc, ale pro pomoc je důležité, aby to dítě řeklo sociální pracovníci a nechce se mu.

- Chování dítěte, neposlouchal mě, utíkal, brečel a řval, převládalo ve mně smutek, strach a nejistota. Urážel se, stranil se, nekomunikoval se mnou. Nevěděla jsem jak s ním mám jednat, cítila jsem zodpovědnost vůči němu a vůči organizaci, ale pak se mi tam už za ním vůbec nechtělo, protože jsem byla příliš vystresovaná. Nemohla jsem to ani sdílet s koordinátorkou a soc. pracovníci neboť mi nedokázali poradit. Bála jsem se ním kamkoli jít.

Shrnutí : U 5 z 13 se situace, které vyvolávají stres týkají absence dítěte, asistenti vnímají velmi negativně a demotivačně, když jim dítě několikrát po sobě nedorazí nebo pořád přichází pozdě. Nečekané ukončení dítěte v projektu hodnotí též negativně. Též se jedné asistence stalo, že dítě v záchvatu agrese chtělo z hodiny odejít. 5 z 13 asistentů stresuje, když se dítěti děje něco špatného ve škole nebo doma a oni mu nemůžou nijak pomoci, pocit bezmoci a strach o dítě hodnotí asistenti jako hodně stresující a vyčerpávající. Stres u 4 z 13 asistentů vyvolává též agresivní chování dětí během hodiny, neukázněnost nebo sexistické nářky a asistentky. 3 z 13 asistentů pociťují strach a s tím i spojený stres, když jdou s dítětem ven, tento strach je spojen s tím, aby se dítěti nic nestalo a aby asistenti byli schopni své dítě venku uhlídat. Příjímání pohovorů a setkání s rodiči dítěte byli též zmíněné, jako stresující záležitost. Avšak všechny asistenty nejvíce trápí a stresuje pomyšlení, že za absenci dítěte a jeho špatné chování mohou oni. Pocit marnosti, snaha pomoci a nereálná představa změnit kardinálně životy dětí k lepšímu za pouhých pár hodin týdně asistenty stresuje a vyčerpává. Asistenti cítí odpovědnost vůči dětem a vůči organizaci a když se něco nedaří, tak mají pocit, že selhali, což vyvolává stres.

9) Jak se s nimi vypořádáváte?

- Když se mi to stalo poprvé tak když jsem šla domů tak půlku cesty jsem šla pěšky, obřečela jsem to, nechápala jsem zda to dělám špatně nebo dobře, vyčítala jsem si to, čekala jsem si zda mu to vůbec něco dává ty naše hodiny, až potom když uplynul čas, tak jsem si začala všímat, že se začal zlepšovat a přišla i zpětná vazba od třídní učitelky, že se ve škole zlepšil. Uvědomila jsem si, že dělám, co můžu a, že vlastně to nemůže být moje chyba, neboť dělám něco navíc a je to rozhodnutí toho člověka, zda to přijme či ne. Právě po roce, co se to stalo znovu, kdy dva měsíce nechodil, tak už jsem o tom

po cestě domů přemýšlela, co se děje, ale už jsem se z toho neobviňovala já, ale spíše jsem přemýšlela o tom zda můžu něco zlepšit. Ty stresové situace mě dost posunuli.

- Když mi nepřišel, tak se s tím nedalo nic dělat, prostě jsem to nějak přežila. A s tím druhým chlapečkem, se snažím být ostražitá a napomínám ho ať si dává pozor na auta a tramvaje. Jinak obecně se stresem se vypořádávám tak, že dělám to co mě baví a ne to, co musím. Nebo si dám den pauzu a nic nedělám. Když pocítuju stres tak se snažím soustředit na svůj dech a na okolní podněty, na to, co se děje právě teď kolem mě. Abych nemyslela na to co se dělo nebo děje.
- Hodně spím, pomáhá mi to, naberu fyzickou energii. Nebo když si udělám chvilku pro sebe a nic nedělám, piju čaj a jen tak rekapituluju co všechno potřebuji udělat a co se mi všechno honí v hlavě.
- Většinou si něco pustím, různé seriály, též mi pomáhá to vypsát na papír, nebo to někomu říct. Nebo se o tom s někým popovídat, nebo se z toho vyspím.
- Promluví se o tom s přítelem, proberu to a je mi pak líp.
- Snažím se s dítětem o tom mluvit, snažím se mu vysvětlit proč to musí udělat, že když to nezkusí tak se nedozví zda to udělá. Snažím se všechno odůvodňovat. V tu chvíli se svým stresem nic nedělám. Ale potom vždy jdu domů pěšky, hodně mi pomáhá chůze, uklidňuje mě to. Cítila jsem se špatně, říkala jsem si, zda jsem neudělal něco špatně já a zda příště vůbec přijde. Přemýšlela jsem na tím zda se na tu práci vůbec hodím
- Většinou řeknu to, co je podle mě vhodné, na něco i odpovím, na nějaké jeho otázky týkající se třeba mě, často pomáhají i holky z vedení, kdy už vidí, že to nezvládám tak do toho zasáhnou. Nebo i ostatní asistenti mi někdy pomáhají, ale hlavně se s ním o tom snažím mluvit.
- Snažím se zamyslet nad tím, co udělat lépe, racionalizuji to, odůvodňuji to a když to nejde, tak se to snažím neřešit. Snažím se pochopit důvod, proč se chová tak, jak se chová. Jinak mi pomáhají videohry, nebo přítele. Též samotná organizace a práce mi pomáhá, neboť mě to naplňuje.
- Musím to rozdýchat, občas si jdu zaběhat nebo tak něco, abych nebyla protivná na ostatní.
- Mluvila jsem o tom se samotným dítětem, taky na supervizi. Probírala jsem to s jinými asistentkami. Psala jsem to do zprav, ale žádná reakce nepřišla.

Shrnutí: Se stresovými situacemi v práci se asistenti vypořádávají různě, 3 asistentům pomáhá procházka po schůzce s dítětem, kdy si ty myšlenky urovňají. Naprostě většině pomáhá své zážitky, emoce a myšlenky s někým sdílet a to buď s vedením organizace,

s ostatními asistenty, třeba na supervizi, nebo s blízkými lidmi. Pro zklidnění stresu v průběhu stresové situace se asistenti snaží se svými dětmi mluvit, uklidňovat je, odůvodňovat věci a vysvětlovat, co a proč, není dobré dělat nebo si dovolovat ke staršímu „kámošovi“. Též pro samotné uklidnění asistentům pomáhá racionalizace a uvědomění si, že nejsou všemocné a že se snaží udělat, co nejvíce můžou. Dále asistenti uváděli, jako pomocné metody při stresu : vypsání svých myšlenek na papír, soustředění se na dech, spánek, schůzka s přáteli, hraní videoher nebo fyzická zátěž.

10) Pomáhá Vám s tím organizace? Zda ano, tak jak?

- Ano, řešili jsme to i s sociální pracovníci a koordinátorkou toho projektu, holky se snažili spojit s rodiči aby mi dali vysvětlení proč nechodí, maminka to vysvětlila. A její pomocí jsem zjistila, jak tu práci můžu ještě zlepšit. Vyřešilo se to postupně. Přišlo mi to uspokojující, nedalo se s tím moc dělat, ale aspoň jsem věděla proč se to děje a že to není moje chyba. Že nedělám nic špatně.
- Organizace mi s tím vždy pomohlo, sdělila jsem jim problém a oni se to snažili řešit, ale vždy to trvalo dlouho, neměla jsem ale pocit že bych na to byla sama. Když nepřicházel ten klučina, tak jsem vždy o tom mluvila s koordinátorkou a se sociální pracovníci. Snažili se poupravit rozvrh aby mu to víc vyhovovalo, ale moc to nezabralo. Pak jsme místo dvou dní se vídaly jednou. A pak se to ukončilo. Vysvětlovali mi proč to řešení trvá tak dlouho, neboť jsme mu pořád dávali šanci, souhlasila jsem s tím. Vadilo mi to jak to trvalo dlouho, ale neobviňuji z toho organizaci.
- Ano pomáhá, vím, že je tu vždy možnost přijít za koordinátorkou či sociální pracovníci a poradit se s nimi. Taky supervize mi s tím celým pomáhají, tak se můžu podělit o tom, co mě trápí a cítím se bezpečně.
- Ano vnímám podporu, když mi třeba něco nevycházelo časově, tak to vždy zařídili a nikdy nebyl problém.
- Ano , vždy mě vyslechnou a poradí
- Zatím jsem moc situací nezažila, možná tak omlouvání těch hodin, kdy člověk už tam přijde a čeká a dítě se omluví pět minut před začátkem hodiny, tak to moc nefunguje.
- Řekla bych že ano, vždy vyslechnou a snaží se poradit.
- Ano na supervizi to proberu vždy, nebo když byl problém tak i v průběhu schůzky se i koordinátorka snažila pomoci.
- Spíše ano, mají vždy přátelský přístup a snaží se pomoci a poradit.
- Ano, nezažil jsem zatím nic závažného, ale věřím že pomůžou.

- Ano pomáhá, buď jdu za holkami z vedení sama nebo zasahují přímo do toho.
- Neuvědomuji si, že by ano, moc se mi toho zatím nestalo.
- Snaží se ale moc to nefunguje, neuměli mi poradit a pomoc mi najít nějaké konstruktivní řešení.
- **Shrnutí:** 9 z 13 asistentů vnímají podporu ze strany vedení organizace, při čemž asistenti vnímají, že se jim vedení snaží vyjít vždy vstříc, vyslechnout a poradit. Největší problém a též nejčastěji řešený, je absence, pozdní příchod nebo odvolání schůzky ze strany rodičů pět minut před začátkem hodiny, kdy už tam asistenti jsou. 2 z 13 asistentů připadá, že vedení je přátelské a snaží se pomoci, ale problematickou situaci řeší nekonstruktivně a bezvýsledně. Též ve více případech bylo zjištěno, že problémy s absencí nebo pozdními příchody se opakovaly vícekrát a vedení na to reagovalo pomalu a nebylo schopné této situaci zamezit.

11) Jak se často setkáváte se stresem ve svém osobním životě, jak ho zvládáte, co Vám pomáhá?

- Jsem „salámista“, takže moc ne, tak párkrát do roka. Když už nějaký stres je, tak ty situace hodně vytěsňuju, a pak to na mě dolehne a jednou za čtvrt roku to na mě padne, takový splín a spíše ty pocity ignoruju.
- Třikrát do měsíce když není zkouškový, když není zkouškový tak celý ten měsíc a ten stres je dost velký.
- Teď je to docela dobrý, před Vánocemi to bylo horší. Měla jsem ale přes svátky čas se uklidnit, zrelaxovat a napojit se na sebe. Před těmi Vánoci jsem toho měla hodně, tu druhou práci, školu a nějaké vztahové problémy. Nejčastěji pociťuji stres když se mi v životě děje něco nového, nebo se stane co tak úplně nečekáš nebo dokonce nechceš. Ale ono to přijde a nechce to odejít, tak se cítím vystresovaná. Velké stresy bych řekla, že jsem cítila tak třikrát za rok, byly to větší dlouhodobější stresy. Co se malých stresů týče, ty se dějí tak jednou za měsíc, když se to nahromadí a je toho hodně.
- Jak kdy, nárazově, záleží na situacích. Týdně určitě zažívám stres tak dvakrát týdně. A je to většinou způsobený školou a vztahy. Myšlenky typu zda to zvládnu, vymyslím si v hlavě různé scénáře a stresuju se.
- Docela často tak párkrát za týden, neumím říci ne a pokaždé se do něčeho zapletu a pak nestíhám, to mi hodně působí stres. Často nestíhám a cítím stres, připadá mi že toho mám fakt hodně a nic nestíhám. Když je zkouškový tak to se stresuji v kuse.
- Zvládám ho tak, že jen čekám až přejde a přichází tak párkrát do roka.

- Myslím si, že moc ne, většinou je to kvůli škole. Myslím si, že se stresem setkávám méně než normálně. Tak párkrát do roka.
- Jsem hodně ve stresu ohledně zdraví, ale co se týče školy tak moc ne, jen přesně před zkouškou. Tak několikrát do týdne.
- Moc často ne, párkrát do měsíce, pomáhají mi procházky trávit čas s blízkými.
- Vzhledem k tomu že je zkouškový tak třikrát do týdne, a vyvolává to škola, ještě když mě štvou rodiče, to tak dvakrát týdně.
- Ted' už minimálně, tak jednou za měsíc, zbavil jsem se všeho, co mu působilo stres, jako třeba škola, nebo nějaké toxické lidi, co jsem měl kolem sebe
- Moc ne, moc se kvůli věcem nestresuji, většinou mám stres ze školy, tak párkrát do měsíce.
- Myslím si, že každý z nás se s ním setkává běžně každý týden v nějaké míře. Takže asi párkrát do týdne, a zase záleží od situace, jak ho zvládám – většinou normálně, je to součástí života, při větším stresu – hůř, ale pomáhá mi se uklidnit, naplánovat si věci, jít se projít ven, nebo jít tancovat, zpívat, péct, cokoliv, co mě zaměstná hlavu jinak
- Jak kdy, hodně o zkouškovém, a jinak jen občas při nějakých nepříjemných záležitostech. Řekla bych tak párkrát do měsíce. Pomáhá mi se odreagovat kouknout se na film nebo jít si zaběhat.

Shrnutí: 5 asistentů z 13 pociťují stres párkrát do měsíce, dalších 5 asistentů z 13 pociťují stres párkrát do týdne a nakonec 3 asistenti z 13 pociťují stres párkrát do roka. U většiny asistentů je stres spojen se školou a zkouškami, kdy počet zažívaných stresů stoupá několikanásobně. Dalšími důvody stresu jsou vztahy, zdraví, časová tíseň, nečekané zážitky a vymyšlení hrozných scénářů, jak nejhůře může situace dopadnout. Nejvíce asistentům pro stres pomáhá příjemné odreagování jako procházka, film, zpěv či tanec, čas trávený s blízkými, napojit se na sebe a relaxovat. Avšak jedna asistentka sdělila, že má zvyk vytěšňovat své pocity a stres, což se jí pak vrací dvojnásobně.

12) Zažila jste někdy depresi ?

- Ne
- Ne
- Ne
- Ne
- Ano
- Ne

- Ne
- Nevím úplně zda to jsou deprese ale pochmurné myšlenky mě doprovázejí často, i poslední dobou obzvlášť.
- Ano, teď za poslední tři roky byly tři blbý období a trvalo to tak měsíc.
- Ano. Měl jsem pocity úzkosti a záchvaty paniky.
- Ne
- Naštěstí ne, i když moc do ní nechybělo.
- Ne

Shrnutí: Z dotazníku dále vyplynulo, že 9 z 13 asistentů nikdy depresi nezažili, 3 z 13 depresi již zažili a 1 asistent si nebyl jistý, zda zažívá právě depresi nebo ne, nazval to pochmurnými milenkami.

13) Jak na Vás působí stres, jak reagujete, máte nějaké ustálené reakce?

- Nic na mě nedolehne, jsem úplně v klidu a pak to na mě dolehne. Jsem tak vyčerpaná, začnu se hroutit, dolehne to na mě dva krát tolik. Začínám si uvědomovat celou tu tíhu ty situace. Uzavřu se dívám se do prázdna, únikové metody, dám si alkohol. Ale většinou zůstanu sama a nechám to vyjít až se to nahromadí.
- Hodně se potím, třese se mi hlas, hůře se vyjadřuji, nedokážu se soustředit. V obličeji zrudnu a mám pocit že mě pálí obličej.
- Hodně se potím a bývá mi větší teplo ale když se k tomu přidá strach tak se naopak klepu zimou. No prostě se to střídá, a k tomu mě bolí hlava. Ale to už je znamení že bych si fakt měla odpočinout. Ale teď si připadám míň neurotická než před pěti lety a jsem klidnější. Myslím si, že je to mým osobním vývojem, vyřešila jsem věci které mě trápili z dřívějšího a to mě posunulo na novou úroveň.
- Začínám být nervózní fantazírů co a jak může dopadnout, brečím,
- Cítím strach, klepou se mi ruce a červená se hrud', začínám mluvit pomalu a divně, koktám. Začínám nadávat, tak celkově na tu situaci, začínám být hodně protivná. Taky mě hodně stresuje když mluvím s někým, kdo je ve vyšším postavení než já.
- Jsem nervózní, nejistota ohledně toho co mě čeká, často se porovnávám s ostatními a bojím se být horší. Přehrávám katastrofální scénáře, a furt nad tím přemýšlím. Potím se, třesu se a nemůžu jíst.
- Když jsem vystresovaná tak jsem nervózní klepu se potřebuji se neustále kontrolovat, zda nemám teplotu, kontroluji telefon, zda mi nikdo nenapsal. Jsem takový hypochondr.

Mám pocit na zvracení, klepou se mi ruce. Začnu se vytvářet scénáře o tom jak to dopadne špatně a co si o mě ostatní budou myslet. Máchám rukama a koktám.

- Když jsem ve stresu, tak si ho ukládám, nereaguji na to v tu chvíli ale zpětně je mi špatně a potřebuji se ho pak zbavit. Ale ve stresové situaci zachovávám hládnou hlavu. A pak jsem nervózní z dalších obdobných situací, často pak mam výčitky.
- Štve mě to a nemůžu se soustředit na nic jiného, a jsem rozklepaná, pocit'uji úzkost,
- Záleží, co mě stresuje, když je to něco, co nechci dělat nebo řešit, tak zažívám velký stres, byl to třeba hlavní důvod proč jsem ukončil vysokou školu. Ale zase v některých stresových situacích se vyžívám, uklidňuji se a postupuji podle postupu. Jinak bych řekl, že vnímám dva druhy stresu u sebe pozitivní a negativní. Pozitivní byl třeba když jsem se poprvé měl vidět se svým dítětem, těšil jsem se na to a zároveň jsem měl strach. Cítím stres v celém těle, cítím napětí, bolí mě hlava a nedokážu jíst. Jsem hodně podrážděný, není se mnou příjemné trávit čas. Potím se. Jsem nervózní a cítím se méněcenně.
- Většinou mě to zaráží a nevím co mám dělat, cítím se ztraceně a nejistě. Někdy se potím, když cítím stres.
- Fyzicky i psychicky, jsme více nervózní, více mi buší srdce apod., ustálené reakce – nejsem si jistá, ale většinou si musím uvědomit, co se se mnou děje a pak dokážu reagovat a snažit se ho zmírnit.
- Stres na mě působí hodně, zmatkuju, jsem smutná mám problémy sama se sebou a neumím to sdělovat, jen prostě přestanu mluvit.

Shrnutí: Z výpovědi asistentů vyplynulo, že častou reakcí na stres je pocení, třes rukou a nervozita a s tím spojené koktání, doprovází to také bolesti hlavy, neschopnost se na něco soustředit a sklonu přehánět si katastrofální scénáře. Velmi častá je též nechuť k jídlu, pocit podrážděnosti, úzkosti a méněcennosti. Též se jedna asistentka setkává s tím, že ve stresové situaci umí zachovat chladnou hlavu, nicméně poté, co stresová situace pomine na ní dopadá velká únava a úzkost.

14) Jak zvládáte stres, co Vám nejvíc pomůže se uklidnit?

- Být sama, dát si čokoládu, alkohol, když stres prožívám tak se naopak přejídám, pouštím si pohádky, které jsem měla ráda v dětství v období kdy jsem byla hodně šťastná a tak.
- Stres zvládám docela špatně, snažím se to nějak přejít. Teď ale ten stres i tak zvládám o něco lépe než dříve. Dýchám.

- Řekla bych že docela dobře aspoň ze začátku, jsem klidná, řeknu si, že nejde o život, racionalizuju o tom co se může nejhoršího stat, to mě donutí se zastavit a najít řešení. Strukturalizovat to.
- Když se kouknu na film nebo seriál a prostě vypnu. Spánek, když jsi jdu lehnout a uvolním se.
- Pomáhá mi se vybrečet a vynadávat si, nadávám na sebe na lidi na situaci. Uteču někam, kde nejsou lidi, potřebuji být sama a stěžovat si na lidi a to mě trochu uklidní, pak jsem jen protivná a to pak taky vymizí. Někdy poslouchám hudbu a to mi taky pomáhá. Moc o tom nemám s kým mluvit nikdo mi nevěří, že mám deprese nebo, že je mi špatně.
- Pomáhá mi být sama, odreagovat se, dýchací cvičení mi hodně pomáhá. Snažím se přemýšlet o něčem jiném a soustředit se na nějakou činnost. Někdy to napíšu na papír, uspořádám si myšlenky a to mi pomáhá si to prostě srovnat.
- Pomáhá mi o tom mluvit, vymluvím se o tom a je mi líp. Učím se ho zvládat líp, ale vím že nejsem úplně nejlepší v zvládání stresu. Když mám třeba nějaký pohovor tak se klepu den předem. Snažím se odvést pozornost, snažím se taky představit co nejhoršího může stát a jaký by to mělo dopad. Racionálně se snažím dobrat toho, že to bude v pohodě. Taky hudba mě uklidňuje, spíš rychlejší. Nebo se snažím odvádět pozornost, čtu něco mimo téma a tak.
- Procházka. Vždycky to zabere, chodím dokud se neuklidním. Někdy si u toho pouštím hudbu. Též mi pomáhá to někomu říct a popovídat se o tom, taky když něco dělám rukama se odreagují, nebo když jsem nervózní tak hodně piju. Dřív jsem to snášela o hodně hůř, ale pak jsem chodila k psychologovi a naučil mě jak zvládat stres lépe.
- Relaxační techniky, dýchání, meditace, třeba tvoření – arteterapie. Pustím si hudbu a medituji. Řekla bych, že teď už zvládám stres dobře, člověk se to musí naučit.
- Videohry, kamarády, odejmutí, řekl bych, že stres nezvládám dobře, je mi špatně, necítím se dobře. Hodně prožívám věci, ale snažím se to nedávat najevo. Přijde mi, když je dávám najevo tak se cítím zranitelný, což nemám rad. Cigarety mě taky pomáhají.
- Když to někomu řeknu, buď holkám z vedení nebo na supervizi, nebo jiným asistentům. Jinak když cítím stres, tak čekám až to přejde.
- Nejvíce mi pomáhá pohyb, třeba běh nebo tak, a taky třeba pečení, manuální práce a nebo tanec, zpěv.
- Dělám co mě baví. Sportuju, jezdím na koni, trávím čas s kamarády a rodinou, čtu něco, co mě baví, jdu si zaběhat. Nebo taky zpěv.

Shrnutí: Na otázku co vám pomůže se nejvíce uklidnit se odpovědi rozdělili do dvou skupin, kdy jedné skupině pomáhá být o samotě a zpracovat to a druhé skupině pomáhá být mezi lidmi a vypovídat se z toho. Též asistenti uvedli, že při zvládání stresu jim pomáhá hudba a pohyb, a to buď procházka nebo jiný druh sportu. Dále racionalizace a strukturace problému, relaxační techniky, videohry, filmy, jídlo, alkohol a cigarety.

15) Vnímáte nějaké fyzické či psychické důsledky stresu ve svém životě?

- Atypický exém se mi potom více projevuje, když nepřipouštím tu situaci, snažím to potlačovat tak se to zhorší, bolí mě hlava, mám problému s jídlem dva až tři týdny nemůžu jíst, když je třeba zkouškový, nemám chuť k jídlu a zapomínám jíst.
- Dělá se mi akné.
- Ani ne, nikdy jsem na to netrpěla, ani nebývám často nemocná, možná tak akné jediné.
- Zčervenám a mám fleky na obličejí nebo na krk, psychická unavenost a vyčerpání.
- Napadá mě tak deprese, takové ty stavy, kdy postupuješ v tom životě a pak přijdou ty stavy kdy vůbec nevíš, co se děje. Slyším dva hlasy, které rozmlouvají o tom, jsem hnusná a tlustá, že jsem k ničemu a nikdo mě nemá rád, jako by mi to říkal někdo jiný a zároveň já.
- Potřebuji víc času na to, abych se zase dala dohromady a uklidnila. Když jsem třeba nervózní kvůli zkouškám a pak to dám, tak si to ani neužiju a tak to mám se vším.
- Bolí mě hlava a mám migrény ze stresu.
- Asi žádné nevnímám.
- Vyčerpání a jsem potom nemocná, imunita se strašně stresem snižuje, třeba po maturitě a po přijímačkách jsem měla měsíc a půl zápal plic. Někdy mám žaludeční neurozy.
- Únava, nemůžu jíst, potím se a bolí mě hlava. Po stresu jsem náchylnější k nemocem.
- Nevnímám, hlavně to řeším v tu situaci a pak už nad tím nepřemýšlím.
- Vnímám, jen jsou některé o kterých bych nerada mluvila, a ty o kterých mi to nevadí – třeba více ztuhlá záda, větší nespavost apod.
- Bolest břicha, nevolnost, nemůžu jíst, exém a hodně se škrabu na nohou. Důsledky psychické možná, že to s nikým neřeším a dusím v sobě a pak mi z toho není dobře.

Shrnutí: Jako nejčastější fyzický důsledek stresu asistenti uváděli exém nebo červené fleky, bolesti hlavy, nechut k jídlu, která trvá několik dní. Dále uváděli snížení imunity a větší náchylnost k nemocem, deprese, ztuhlost zad a nespavost.

16) Když odcházíte z práce přemýšlíte furt o tom, co se tam odehrávalo?

- Dřív, první rok jsem o tom přemýšlela klidně i celý týden, a věděla jsem že to není dobrý. Ted už se mi to zlepšilo když odcházím, tak už nad tím nepřemýšlím.
- Ano přemýšlím i když třeba zapisuju do databáze. Tak půl hodiny po tom ještě na to myslím, jaký to bylo. Hodně jsem přemýšlela o tom co zlepšit aby jeden z těch kluků chodil.
- Jak kdy, možna když tam bylo něco co mě cvrnklo do nosu, třeba v souvislosti s jedním z mých dětí. Tak nad tím pak přemýšlí a vymýšlím co by šlo udělat lépe, co by tomu dítěti pomohlo. Ale snažím se to většinou nechávat vv práci a netahat to domu a když už tak nad tím nepřemýšlet dlouho.
- Asi ne jen když píšu tu zprávu, a tu píšu hned dokud si to pamatují. Neberu si to nijak.
- Ani ne, když se stane něco neobvyklého ta jo, ale jinak nad tím nepřemýšlím
- Ano, vždycky si to projedu, co jsme dělali. Myslím na to chvílku potom, co odcházím, když se ale stane něco zásadního v jejím životě, tak přemýšlím nad tím déle.
- Řekla bych, že jo. Přemýšlím nad tím a analyzuji, někdy se k tomu vracím i v průběhu týdne, ale snažím se to nedělat. Ale když se dozvím nějaké události, tak nad tím přemýšlím, když má problém tak se mě to dotýká. Snažím se to nebrat osobně, vzpomínám si na to, jaký to bylo když já jsem byla v jeho věku.
- No snažím se o tom nepřemýšlet ale občas to nejde, přemýšlím o souvislostech a co dělat do budoucna. Na špatné věci se snažím nemyslet, ale někdy to nejde a dělám to že ty situace maximalizuju, přehrávám je ještě v horším světle než skutečně jsou a pak je mi z toho špatně.
- Ano, je pravda, že si to nesu domu ale řekla bych že spíše pozitivní chvílky, kdy si říkám co všechno se nám podařilo. Mám potřebu se o tom i popovídat ale ne že by to ve mně nějak zůstávalo.
- Určitě, obzvlášť když píšu tu zprávu. Pak ještě nad tím přemýšlím doma a mám potřebu se o tom popovídat s rodiči. Někdy nad tím přemýšlím i o volném čase. Ale snažím se to netahat domů.
- Moc ne.
- Už ne, ze začátku ano, ale naučila jsem se nebrat si práci domu
- Ano hlavně když odcházím, a když píšu zprávu, přemýšlím jestli se to dětem líbilo a jestli to vůbec někam vede. Zda mám něco zlepšit a tak. Když jsem měla problémové

dítě, tak jsem nad tím přemýšlela docela často, nad tím, jak to vyřešit a zda to vůbec má cenu.

Shnutí: 7 asistentů přemýšlí o dítěti a o průběhu hodiny i po jejím skončení. Nejčastěji nad tím přemýšlejí při psaní zpráv o průběhu hodiny, nebo když se v životě dítěte odehrává nějaká závažná situace buď v rodině nebo ve škole. Dalším důvodem je agresivní nebo nepřátelské chování dítěte v hodině nebo nechut' dítěte do hodiny docházet. Též se asistenti snaží promyslet, co by mohli zlepšit nebo jak by mohli své dítě podpořit či pomoci mu. Zbytek asistentů nad hodinou po jejím skončení moc nepřemýšlí nebo jen při rekapitulaci kdy píšou zprávu.

17) Jak často se cítíte vyčerpaně?

- Ze začátku se cítím v pohodě, ale až přeteče džbán tak začínám kolabovat, omdlívám. Jednou za půl roku, byla jsem úplně vyčerpaná, pocit'uji v rámci měsíců si potřebuji dát den, kdy nic nedělám. Potřebuji dobýt baterky.
- V organizaci nikdy, je to jen na dvě hodiny tak je to dobrý. Jinak v osobním životě, tak průběžně někdy víc někdy míň. Záleží jaký je období.
- Dost často, mám toho hodně, škola a dvě práce. Ale zase tak abych úplně odpadla se cítím tak jednou za měsíc. Hodně mě na druhou stranu nabíjí co dělám, a naplňuje. Fakt mi pomáhá hodně spánek abych nebyla vyčerpaná.
- Záleží na situaci, když je zkouzkový tak často. Ale ne tak že bych byla úplně vyčerpaná, stávalo se to ale zřídka.
- Zatím nikdy, vždy to říkám ale vím je ještě zdroje mám
- Docela dost, několikrát do měsíce. Tak na škále od 1 do 10 tak na 6, je to asi školou a učením. Je toho hodně.
- V průběhu hodiny když něco dlouho vysvětluji a on to nechápe a musím to vysvětlovat hodně krát za sebou, tak to vyčerpává, ale chápu, že to potřebuje, proto se snažím být trpělivá. Jinak mě ta práce nabíjí, měla jsem pocit, že jsem mu pomáhala, ale pak ten pocit vyprchal, když jsem se dozvěděla, že ty známky se nezlepšily. Snaží se skrývat, jaké má známky, často mlží a jak se pak cítím, že nevím na čem jsem a nevím, co si o tom mám myslet, o tom že mi neříká úplnou pravdu. Ale byla jsem varována koordinátorkou, že to tak dělá, takže jsem to věděla. Informovaly mě též, že je agresivní vůči učitelům a matce a dřív jsem se bála, aby se to nevztahovalo i na mě, ale bere teď prášky a chová se ke mně slušně. Občas mě napadá, zda to má smysl, zda on to vůbec

chce, přemýšlím nad tím, jak mě vůbec vnímá, jako učitelku či jako kamarádku. Chtěla bych být něco jako kamarádka, které může vše říci, ale i jako doručovatelka, která může pomoci se školou. Cítím někdy takovou rozpolcenost a zmatenost.

- Tak čtyři krát do týdne.
- Tak jednou za dva týdny, když se blbě vyspím třeba, práce mě nevyčerpává nebo možná ty školení.
- Čím dál častěji. Myslím si, že je to věkem. Co se týče práce v organizaci, nejsem vůbec vyčerpaný naopak mě nabíjí.
- Z práce tam nejsem vyčerpaná, neboť máme málo hodin za měsíc, ale celkově vyčerpání pocítuji, mám toho hodně, hlavně z jiné práce.
- Než byla karanténa, tak několikrát týdně
- Rozhodně ne často, občas to přijde když se to nahromadí, tak jednou za půl roku.

Shrnutí: Z odpovědí asistentů vyplynulo, že jejich vyčerpání záleží na období a situaci, nicméně většinou není spojeno s prací v organizaci, ale se školou, nedostatkem času a spoustou úkolů. Nejčastější odpověď byla, že pocítují vyčerpání od několika krát do týdne až po několikrát do měsíce až roka. Jeden asistent odpověděl, že vyčerpání nepocítoval nikdy.

18) Pocítujete časový tlak ve své práci a v životě?

- Ne ale je když jsem musela dopsat závěrečné zprávy za měsíc, ale je to tím, že jsem si to nepsala průběžně. V životě časový tlak pocítuji, nic nestíhám, mám špatný time management. Všechno si píšu do diáře ale stejně nestíhám. Jsem produktivnější ale je to můj životní styl spíš nic nestíhat.
- V práci ne, v životě tak přiměřeně, a když už tak mi to pomáhá. Neboť bývám líná a to mě nakopne abych něco dělala. Časové termíny mě popohánějí tu práci odvést.
- Neřekla bych, možná tak, co se supervizí týče a kurzů, které nám tato organizace poskytuje, někdy se mi to prostě nehodí, ale musím tam jít neboť za to jsou pak sankce. Jinak v osobním životě, občas možná, v souvislosti s tím, že ti okolí říká, co bys měla a když k tomu člověk má ještě třeba špatnou náladu tak to pak na mě někdy padne. Cítím se pak pod tlakem, co všechno bych měla mít, jako práci, děti, manželství a tak. Ale abych ho nepocitovala tak se snažím nejprve splnit priority a odkládám to, co odkládat jde. Což není možná nejlepší strategie ale funguje mi to.
- V práci ne a v životě sem, tam. Snažím se to skloubit.

- V práci ne, v životě jak kdy, někdy jsem i ráda, že toho hodně.
- V práci ne, ale v životě ano.
- Ne, vůbec.
- V práci asi ne, neřekla bych myslím si že se to dá dobře zvládat i v kombinaci se školou a možná i jinou prací. Ale v osobním životě pocítuji velký časový tlak, dělám milion věcí a nic nestíhám a připadá mi, že pak nic nedělám pořádně. Anebo když se snažím dělat něco pořádně tak pak pro změnu nemám čas na spánek.
- Ne. V osobním životě někdy, je to tím, že neumím organizovat čas a všechno nechávám na poslední chvíli. Když už přijdu do časového presu tak si nadávám a udělám to.
- Ne, teď už ne. Jsem pánem svého času.
- V práci bych řekla že ne , ale v životě ano, někdy je toho tolik, že mi připadá, že to nikdy nemůžu zvládnout.
- V osobním životě se stává, že pocítuji časový tlak, když nic nestíhám a pak mi připadá, že nic nedělám na 100%.

Shrnutí: V organizaci žádný z asistentů tlak nepocítují, avšak v osobním životě téměř všechny asistenti pocítují buď mírný nebo silný časový tlak. Z odpovědí vyplývá, že je to spojený s velkou angažovaností, kdy většina asistentů má mimo tuto práci ještě další, k tomu studují a snaží se udržovat vztahy. S tím jsou dále spojené pocity, že to nikdy nemůžou zvládnout, vyčerpání, tlak a neschopnost organizovat čas.

19) Je to Váš hlavní zdroj příjmu ?

- Není, možná druhý největší
- Není. Ale jsem spokojená.
- Ne
- Není to můj hlavní zdroj příjmu, dostávám pomoci od rodičů.
- Ne
- Není.
- Ne, dostávám kapesné od rodičů. Pro peníze se to asi ani dělat nedá.
- Ne
- Ne
- Není.
- Není
- Ne

- Ne

Shrnutí: U žádnýho z asistentů tato práce není hlavním zdrojem příjmu.

20) Pocitujete finanční tísen ?

- Ne
- Jo pocitují, ale zatím se s tím nemůžu moc udělat.
- Neřekla bych
- Neřekla bych
- Asi ne, ale kdo by nechtěl mít víc.
- Ano hodně.
- Ne.
- Ne
- Ne
- Ne
- Možná tak na konci měsíce, ale jinak ne.
- Ne
- Ne
- Není

Shrnutí: 11 asistentů finanční tíseň nepocitují, 2 ano.

21) Máte mimo tuto práci i nějaké jiné zájmy, práce, studium?

- Dělán ještě ve školce na 0.5 , studují speciální pedagogiku prezenčně, hodně tančím ve folklorním souboru, vystupujeme.
- Studují psychologii prezenčně. A další práci dělám asistentku handicapovaným lidem a prodavačku v obchodě, ale jen občas. Jediné dny kdy mám volno je víkend Ten si nechávám volno, neboť jsem celý týden od rána do večera zaměstnaná a nebylo to dobrý. Když si uvědomím, že je toho hodně na mě, tak zpomalím.
- Ano studium, prezenčně a další práci, též ráda malují, čtu, zvířata mě baví, ráda venčím svého psa, vyrábění.
- Studium na psychologii, jinak kamarádi a přítel, jinou práci nemám. Čas na kroužky moc není, je toho hodně ve škole a když už se vidíme s kamarády tak se jdeme někam sednout a pokecat. Když jsem sama tak koukám na seriály, filmy, do telefonů, vařím občas, nebo relaxují.

- Ještě doučuji matematiku, studuji prezenčně architekturu, učím se hrát na kytaru a hraju počítačové hry.
- Studuji prezenčně psychologii, jinou práci nemám. Tak 20 hodin týdně.
- Práci jinou nemám, ale prezenčně studuji pedagogiku
- Studium prezenčně , pracuji ještě v jedné organizaci, dělám tam PR a účetnictví je to tak 15 hodin týdně, a jezdím na koních ale teď už na to nemám čas. Žádné zájmy a kroužky už nezvládám, jediné tak chodím na kurzy fotografování.
- Pracuji v české pojišťovně, doučuji psychologii a studuji prezenčně psychologii. Jinak kamarádi a přítel, taky rada malují, dělám keramiku a poslouchám hudbu.
- Pracuji v ČSOB , hraju na klavesy, skládáme písně no chodim do posilovny.
- Ano studuji prezenčně, mám ještě jinou práci.
- Ano mám, studuji psychologii, dělám v Proxima Sociale a jsem dobrovolníkem v YMCA, do toho ráda sportuju, tancuji a zpívám, ...
- Mám další práci a studuji prezenčně sociální politiku a sociální práci. Koníčky mám fitko a jezdím na koni.

Shrnutí: 10 z 13 asistentů mají další práci a k tomu 9 z nich ještě studuje prezenčně školu, další 3 z 13 studují prezenčně, ale jinou práci nemají. Téměř všichni asistenti mají též koníčky, kterým se o volném čase věnují, jedná se o tance, ježdění na koni, hraní na kytaru a klavesy, posilování, fotografování, keramiku, malbu a vaření.

22) Máte stejné pocity vůči této práci jako na začátku, když jste nastupovali? Jestli ne, tak z jakého důvodu?

- Furt mi ta práce přijde skvělá, ale pocity, které se týkají výkonu se mění, připadá mi že jsem se posunula, že rostu. Když jsem nastupovala, tak jsem byla úplně zelenáč. Pracovala jsem dřív s malými dětmi a nebyly ohrožené, jako ty se kterými pracuji teď. Naučila jsem se, že to už nejsou jen srandičky, ale že se řeší i závažnější situace. Nahlížím na to jinak, stavím si cestičku, jak si s těmi věcmi vypořádávat, jak se svezma tak i s těmi jeho.
- Ano. Furt mě to baví.
- Myslím si že na začátku jsem z toho byla spíše vystrašená a neužívala jsem si tolik samotnou práci a teď se to překlátilo do něčeho více pozitivního.
- Řekla bych že jo, ustálo se to a moc se to nemění.
- Ano

- Ted' mám více pozitivní pocity, než na začátku, cítím se jistější a nemám už takový strach z toho, co by mohlo nastat.
- Jsem míň nervózní, než na začátku, bála jsem se, že mi bude chtít ublížit nebo, že bude házet věci. Byla jsem před setkáváními hodně nervózní.
- Určitě, možná tak co mě napadá, že ted' víc vnímám různé komplikace a problémy o kterých jsem nevěděla na začátku. Ale furt je to něco co chci dělat.
- Ne, přijde mi že ted' jsem zdatnější, cítím se jistější vím jak organizace funguje a už jsme se na sebe zvykli i s dítětem.
- Jo, ale možná jsem klidnější, na začátku jsem byl nervózní a roztěkaný
- Ne ted' se cítím lépe, minulé mé dítě nechodilo vůbec na schůzky a byla jsem demotivovaná, byla jsem našťvaná dojížděla jsem jen tak. Řešila jsem to s organizací, oni to řešili s rodinou ale netrvalo to moc rychle, podle mě to mohli řešit rychleji, nevěděla jsem na čem jsem a komunikace s vedením vážla.
- Nemám asi, protože poslední dobou jsem cítila ten čas jako promrhaný, když nedorazila nebo mi to zrušila chvíli před a tím, že je nyní situace jaká je se nemůžeme vidět a tím pádem to nějak vyřešit.
- Mám je trochu odlišné, ze začátku jsem se bála, jak je budu zvládat, na jednu stranu jsem očekávala víc od těch dětí, ale už jsem lépe pochopila situaci těch dětí a umím s nimi lépe pracovat. Ted' už to vidím realističtěji.

Shrnutí: Z odpovědí asistentů vyplynulo, že 10 asistentů se nyní cítí ve své práci jistější, klidnější a zdatnější, už vědí, co to obnáší. 2 asistenti mají stejné pocity jako na začátku, přičemž se týká o pozitivní pocity a jedna asistentka vnímá spíše negativní pocity, neboť se delší dobu potýkala s absencí dítěte na hodinách a z práce byla zklamána.

23) Co pociťujete a co se Vám honí hlavou když vcházíte na pracoviště?

- Záleželo na tom dítěti, když bylo v dobrém rozpoložení tak jsem se těšila, co budeme dělat dneska, když to byly horší fáze, tak jsem hádala zda přijde vůbec, zda o tom bude chtít mluvit, jak mu bude, věděla jsem, že se mu doma dějí hrozné věci.
- Co budeme dělat, jak nejlépe toho času využít.
- Nic moc nepociťuji, jsem lehce natěšená a na nic nemyslím.
- Přemýšlím co budeme dělat a jakou bude mít náladu, protože někdy je víc povídavý někdy míň, ale neberu to jako bych šla do práce, neberu to jako zátěž.

- Přemýšlím, zda m iíž dorazilo dítě a těším se na něho. Mám radost a přemýšlím o tom co dneska budeme dělat.
- Jestli dítě dneska přijde a co budeme dělat.
- Přemýšlím, co budeme dneska dělat, jakou má náladu, jak rozvrhnout tu hodinu.
- Poslední dobou to bylo to zda mé dítě vůbec dorazí či ne. Taky to zda bude mít agresivní reakce nebo ne.
- Jsem zvědavá, co budeme dělat a zda vůbec dorazí, neboť už tři krát nedorazil, ale nebyla jsem nikdy smutná nebo naštvaná neboť má pubertu a ja jsem v tomto věku byla stejná.
- Co se dneska dozvím, celkově zvědavost.
- Co budeme dneska dělat, jakou bude mít náladu
- Dříve to bylo takové něco jako nadšení nebo dobrý pocit, že zase něco uděláme a bude nějaký pokrok, poslední dobou je to spíše pocit, dojde nebo nedojde?
- S jakou náladou dítě přijde, co se něho dělo ve škole a doma, co budeme dělat, kam se posuneme.

Shrnutí: Nejčastější asistenti při vstupu na pracoviště jsou natěšené a uvažují nad tím, co budou dělat s dítětem, avšak též se u nich objevuje strach, zda dítě vůbec dorazí, což souvisí s častou absencí některých dětí a omlouvání dětí, když už asistenti na ně čekají v organizaci.

24) Znáte pojem syndrom vyhoření ?

- Vím obecně, ale nevím jak se projevuje. Podle mě to nemám, možná potřebují si trochu oddechnout od dětí, neboť v dětském sektoru, jsem dost dlouho, a cítím že už to k tomu směřují. Proto si myslím, že se mi to podařilo podchytit včas.
- Tento pojem znám, ale neřekla bych že jsem někdy zašla až tak daleko.
- Ano, ale nikdy jsem ho podle mě nezažila, někdy mám takové chvle, kdy cítím, že je toho na mě už hodně a že nevím z čeho už mám ty síly čerpat. Když bych takhle jla delší dobu, tak bych k tomu dospěla. Ale spíše to jsou takové kratší stavy, a stačí mi nabrát nocé síly a už je to dobrý
- Osobně ne, vím o co se jedná. Slyšela jsem příběhy
- Slyšela jsem tento pojem, ale nevím o co jde.
- Znáám ale nesetkala.

- Zním, osobně jsem se s tím nesetkala. Myslím si, že je to tím, že jsem mladá, studuji to, co chci studovat a dává mi to smysl.
- Teoreticky ano, ale myslím si že do takové míry jsem to nezažila, vždycky mi stačilo se tak jeden den odpočinout a bylo mi lépe.
- Zním ale nesetkala, práce s lidmi mě velmi naplňuje a lidi kolem mě nabíjejí.
- Ano a právě touto prací proti němu bojujím, byl to můj plán neboť práce na počítači mě baví ale nenaplňuje a práce tady s dětmi mě i naplňuje.
- Ano ale nesetkala jsem se s tím.
- Zním, ale nikdy jsem to nezažila.
- Slyšela jsem o tom, ale nikdy jsem se s tím osobně nesetkala.

Shrnutí: Z odpovědí asistentů vyplynulo, že 12 z 13 asistentů vědí, co se jedná, avšak nikdy to osobně nezažily. Dále vyplynulo, že asistenti to zdůvodňují tím, že si umí včas zastavit a odpočinout, dělají, co je baví a naplňuje a jsou mladí. 1 asistentka tento pojem nezná.

25) Znáte pojem asertivita ?

- Zním ale povrchně, používám částečně, učím se to. Neznám to dost dobře.
- Zním, a snažím se používat. Jsem spíš pasivní a tak se snažím prosadit. Nenechávat si vše líbit. Snažím se být více asertivní.
- Zním, používám ale měla bych ji používat víc obzvlášť v konfliktních situacích ale na druhou stranu když se mám prosadit, tak se prosadím.
- Zním ale moc nepoužívám, přijed mi to jako nejlepší řešení, pokouším se o to ale nejde to s každým. Nepoužívám to moc.
- Ne, nepoužívám.
- Ano znám. Nepoužívám jí. Nemám to zapotřebí a nenapadne mě to v ten okamžik. Ale myslím si, že kdybych to používala tak by můj život byl jednodušší. Nedokážu třeba žít ne.
- Zním, snažím se používat ale spíš v osobních vztazích. V oficiální rovině jsem spíše pasivní, a snažím se nekomunikovat, dokud vysloveně nemusím, aby nenastaly žádné konflikty.
- Moc neznám, mám základní představu, ale moc nepoužívám.
- Zním všeobecně ten pojem ale neznám žádné techniky, nepoužívám.
- Ne

- Ne. nepoužívám.
- Ano
- Znáám, občas v ní tápu neumím provozovat, obzvlášť když u mě převládají emoce. Ale snažím se to praktikovat.

Shrnutí: Z dotazníku vyplynulo, že 9 z 13 asistentů, pojem „asertivita“ znají , avšak nikdo z nich asertivní techniky nevyužívá naplno, většinou znají jen samotný pojem. Zbytek asistentů se s tímto pojem nikdy nesetkaly.

Duševní hygiena v praxi.

26) Účastníte se pravidelně supervize?

- Ano
- Ano, pomáhá mi to. Mám to ráda.
- Ano
- Moc ne, nevycházelo to časově.
- Většinou ano
- Ano
- Ano. Snažím se.
- Ano
- Ano
- Ano
- Ano protože jsou povinné, no nevím někdy mi to přijde moc přísné, někdy tam fakt nechci jít, jsem unavená z druhé práci k tomu ještě školy a musí jít na supervizi a povídat o tom co cítím, mě třeba stačí, když se o tom popovídám s holkami. Nepotřebují to v takové míře.
- Pokud to zvládám časově, tak ano.
- Ano

Shrnutí: Všichni asistenti se supervize zúčastňují.

27) Jaké máte pocity z toho? Pomáhá Vám to, připadá Vám to užitečné?

- Ano moc mi to pomáhá, poslechnout si ostatní, zamyslet se nad problémy, v hlavě si říci jak bych třeba řešila já, kdybych byla na jejích místě. Takže za mě obohacující.

- Líbí se mi to, každý tam přijde s něčím , a pomáháme si navzájem, mám možnost s kým to probrat a dost mi to pomáhá. A i když nemám co sdílet, tak aspoň vyslechu ostatní a třeba jim poradím.
- Líbí se mi to, líbí se mi ten styl, a že i když není téma, tak se to téma nutně nehledá. Můžeme jen zazdílet a bavit se o něčím dalším, že nemusíme lovit nějaké téma, též se mi líbí že ta supervizorka nabízí i svůj pohled na situaci a ne jen se vyptává, líbí se mi že jsme promíchány staré a nové asistenty. Připadá mi to užitečné, vždy odcházím s příjemným pocitem.
- Přijde mi to užitečný, líbí se mi ten její styl, je tam příjemné prostředí, je vidět že se tam da probrat všechno, že střídá styly, to se mi bude hodit i do profese.
- Nemám moc problémy s dětmi, měla jsem jeden problém co se týkal školy dítěte a pomohli mi ty komentáře ostatních, supervizorka mi přijde fajn a atmosféra je dobrá.
- Přijde mi to jako dobrý prostor pro asistenty kde se můžou poradit, říci, co je trápí, vyslechnout ostatní. Je tam hodně lidí s různými zkušenostmi, některé z nich v organizaci působí již několik let a mají více zkušenosti a můžou poradit těm, kdo teprve do organizace nastoupil. Supervizora mi přejde též velmi vstřícná a líbí se mi jak s námi pracuje.
- Přijde mi to hrozně důležité, a pro ostatní je to určitě super, ale jak jsem již zmínila jsem introvert a je pro mě nepohodlné se někomu svěřovat a hodně mě znervózňuje, když na mě přijde řada a musím mluvit. Prostě necítím, že bych měla se svěřovat o svém dítěti ostatním. Většinou po nás chtějí aspoň jednu větu pro shrnutí, ale nikdo mě nenutí mluvit, což mi vyhovuje.
- Četnost supervizí je postačující, možná by to mělo být delší než hodinu a půl. Mám z toho zvláštní pocit, máme novou supervizorku a nevím jestli mi úplně vyhovuje, přišlo mi, že naposledy špatně pochopila, co jsem chtěla říci a pak to pořád opakovala špatně. Přikrcovala má slova a necítila jsem se dobře. Užitečný to je, ale na druhou stranu když jsem odcházela ze supervize jsem byla víc naštvaná, protože ta supervizorka mě absolutně nepochopila .
- Líbí se mi to, délka je v pohodě, supervizora je super, možná je tam příliš lidí a těžko se tam probere všechno. Možná bych trošku zmenšila ty skupiny. Ráda sdílím a zároveň poslouchám a sděluji svůj názor. Myslím si, že je to super psychohygiena.
- Ta druhá už byla lepší ale přijde mi že je to špatně organizované, nedostane se na každého

- Připadá mi že je to moc časté, dala bych to jednou za dva měsíce a možná ne povinné. Jinak mi to užitečné připadá a často odcháším s lehčí hlavou. Vadí mi možná ještě to, že se vyměnila supervizora.
- Přijde mi to skvělé, zvláště díky supervizorce, která je úžasná. A pokud má člověk problém tak mu supervize může hodně pomoci, ale vlastně i pokud nemá on sám, ale dozví se třeba, jak postupovat pokud by nějaká situace, co se řeší nastala.
- Pomáhá mi to, měla jsem problém se zvyknout na novou supervizorku, minula mi vyhovovala víc, mám někdy pocit, že někdy jde proti nám místo toho aby šla s námi. I ta skupina je super.

Shrnutí: Asistenti jsou na supervizi rozdělané do dvou skupin, což se odráží i na odpovědích asistentů. Všem asistentům přijde supervize užitečná a většině přijde i nápomocná. Pěti asistentům se nelíbí změna supervizorky, necítí se být pochopení a neodcházejí z supervize s dobrým pocitem, po dalším zjištění vyšlo, že se jedná o lidi z jedné skupiny. Připadá jim, že jde proti nim, že nezvládá time management, tím pádem se nedostane na všechny. Dále se vyskytly výtky v délce a četnosti supervize. Asistentům přijde supervize moc častá, avšak krátká, že se někdy nedostane na všechny. Naopak byla oceněna smíšenost, jak nových tak i déle působících asistentů. Asistenti hodnotí supervizi, jako dobrý prostředek pro duševní hygienu, místo kde se mohou podělit o své starosti spojené s dítětem, zamyslet se nad problémy a přijde jim celkově obohacující. U druhé skupiny naopak vyplynulo, že jsou se supervizorkou velmi spokojené, přijde jim skvělá, chápající, nehledá nutně téma když není, a k tomu nabízí i svůj pohled na věc.

28) Jak často se setkáváte s kamarády?

- Na trénincích jednou až dva krát týdně, záleží jak mám školu, s přítelem častěji, každý den se vidím s někým.
- 1, 2 krát do týdne
- Jak kdy někdy dva krát za týden někdy jednou za dva týdny.
- Několik krát do týdne, s přítelem taky dva krát.
- Moc ne, moc kamarádu nemám, se sestřenicí se vidím jednou týdně a bydlím s přítelem.
- Každý den.
- Tak jednou týdně, jsem spíše introvert, takže čím méně lidí tím lépe.
- Snažím se tak aspoň tři krát týdně.

- Tak tři krát do týdne a s přítelem taky.
- Každý den.
- Skoro každý den ve škole. A s přítelem taky.
- Záleží na vytíženosti mé i kamarádů, ale snažíme se být v kontaktu několikrát za měsíc.
- Spíš ve škole s nimi travím čas, moc toho času na kamarády není.

Shrnutí: Podle odpovědí, které vyplynuly z rozhovorů se všichni asistenti vídají s kamarády minimálně jednou za týden, při čemž některé se setkávají i každý den.

29) Jaký máte režim, kolik průměrně spíte?

- Jak kdy, většinou to doháním o těch víkendech, v týdnu aspoň 6-7 h.
- 6-7 hodin. Mám problém s usínáním, neusnu dřív než půl druhý. Ale i přes to se snažím vstávat dřív, jinak neusnu ještě déle. Je to většinou tím, že víc dní za sebou spím déle a pak se ten cyklus změní. Pomáhá mi vyvětrat, mám speciální masku na oči nebo se snažím soustředit na dech.
- Tak 8 hodin, v průměru s víkendem, v týdnu tak 6-7.
- 7 hodin
- Tak 7 – 8 hodin denně.
- Většinou 9 až 10 hodin.
- Apon 6 hodin ale někdy to nevychází, 2 až 6 hodin
- Docela hodně, tak 8 hodin.
- 6- 7 hodin
- 7- 8 hodin.
- Záleží zase na dni, většinou (pokud je škola) ráno vstávám, vypravím se a jdu na autobusy, pak jsem ve škole/práci a zase cesta zpět, když se vrátím v rozumný čas (třeba do 7/8) tak jdu i ven, projít se nebo tak něco, a snažím se spát 8 hodin, někdy je to ale jen 6
- 8 hodin

Shrnutí: Jen jeden z asistentů spí 9 a více hodina, většina asistentů se pohybuje na rozmezí 6 až 7 hodin spánku a jedna asistenta uvedla, že spí 6 a méně hodin.

30) Jak vypadají Vaše stravovací návyky? Dodržujete pitný režim?

- Někdy mám výkyvy, tím že pracuji ve školce stravuji se dobře, jím 5 krát denně, a jsem spíše na to pití, piju vždy. Výkyvy mám dva týdny kdy jím hodně málo, třeba dvě mrkve

denně. Možná mám sklony k anorexii, ale uvědomuji si to a snažím si to řešit. Blízcí o tom vědí a taky se mi snaží pomáhat.

- Pitný režim moc nedodržuji, jím jak kdy, někdy se mi podaří dvě až tři hlavní jídla a někdy jen jedno.
- Pravidelné, snídane, svačina, oběd a večeře. Nejčastější a oblíbené jídlo je kuřecí maso. Piju málo, tak litr za den.
- Když se dostanu k jídlu tak jím, nesnídám první jídlo si dám tak kolem čtvrté - páté a pak kolem osmé večeřím, plus nějaké svačiny, nejčastěji jím tortilly. Pitný režim moc nedodržuji.
- Jím docela hodně, tři větší jídla a svačinky. Mám minimálně jednou denně teplé jídlo. Miluju holandské řízky. Pitný režim dodržuji a piju pravidelně.
- Řekla bych zdravě, jím tak tři krát denně, je to časově rozházené, řídím to hodně podle hladu. Pitný režim dodržuji a piju dost a pravidelně
- Dneska jsem měla jenom brambůrky, no nic moc, já totiž nesnáším vaření a proto ráno si dam banán a pak někde jedno velké jídlo. Piju hodně.
- Moc nejím poslední dobu, za den sním tak jednu rozloženou porci. Nějak na to zapomínám. A ani nepiju.
- Jím když mám hlad, ale jinak jím 3 velký jídla, poslední velké jídlo jím kolem půlnoci. Pitný režim dodržuji. Tak 2 litry denně.
- Pitný režim mám bídný, skoro nepiju, jinak se snažím žít zdravě, jím 5 krát denně, nepřejídám se, omezují sladkosti.
- Řekla bych, že mám pravidelné stravovací návyky – snažím se jíst pravidelně 5x denně a dodržovat i pitný režim.
- Snažím se jíst pravidelně, ale moc to někdy nejde. Snažím se jíst zdravě, pitný režim je u mě horší a pak mě bolí hlava.

Shrnutí: Z rozhovorů bylo zjištěno, že 6 z 13 asistentů nedodržují pitný režim. Jako důvody uváděli, že nemají žízeň nebo na to zapomínají. Dále bylo zjištěno, že 9 z 13 asistentů mají pravidelné stravovací návyky, kdy se snaží jíst 3 až 5 krát denně, a vždy aspoň jedné teplé jídlo. Přičemž 1 asistentka jí pravidelně avšak při stresu zažívá stavy anorexii, které trvají několik dnů až týden. Několik asistentů má velmi nepravidelné stravovací návyky, 1 asistentka nesnídá a první jídlo má kolem 4 a poslední kolem půlnoci, většinou se jedná o rychlé občerstvení a další asistent má též nepravidelné stravovací návyky, přičemž večeř kolem půlnoci. Též 1 asistentka nestíhá jíst a snaží

se rozložit jedno velké jídlo na několik malých porcí další nesnáší vaření a snaží se mu vyhýbat, proto jí jednou denně.

31) Co si myslíte o návykových látkách? Kouříte? Jak často konzumujete alkohol? /kafe?

- Alkohol – 2 krát týdně, průměrně. Nekouřím. Drogy ne. Kávu piju jednou denně.
- Když se užívají s mírou tak na tom není nic špatného, ale nikdy jsem nezkoušela drogy ani marihuanu. Alkohol piju jednou až dva krát týdně. Kouřím je výjimečně, tři krát do měsíce. Kafe piju denně – 2 nebo 3 šálky.
- Kouřím tak jednou do měsíce, alkohol víno jednou dva krát do týdne, kafe denně jednou.
- Nepoužívám , nekouřím, nepiju, kafe jednou / dva krát denně.
- Neužívám, nekouřím, piju příležitostně, tak jednou za měsíc. Kafe piju jednou denně maximálně dvakrát
- Beru to negativně, nicméně chápu že to někdo potřebuje, nekouřím ani nepiju, není mi potom dobře. Kafe nepiju nechutná mi to.
- Neužívám, piju ale příležitostně, tak jednu skleničku vína za dva měsíce, kafe nepiju. Nekouřím.
- Já neodsuzuji uživatele návykových látek ,co se týče lehčích věcí. Alkohol užívám tak jednou za 3 dny, tak pivo nebo víno. Kouřím tak krabičku za 2 dny, tak 10 za den. Kafe piju tři krát denně.
- Myslím si že je to prostředek, záleží jak ho člověk využívá. Kouřím 5 za den, piju jednou za dva měsíce. Kafe nepiju.
- Nekouřím, alkohol moc nepiju, ale kafe piji tak 2x denně určitě.
- Piju občas víno, jednou za měsíc tak, kafe nepiju, nekouřím, a návykové látky neužívám, myslím si že jeto určitý únik před něčím a to si radši dám tabulku čokolády.

Shrnutí: Dále následovala otázka týkající se návykových látek, kde se zjistilo, že 4 z 13 asistentů pijí alkohol několik krát za měsíc, 4 pijí alkohol příležitostně jednou za měsíc/dva a 2 nepijí alkohol vůbec. Co se týče kafe 7 z 13 asistentů pije kafe 1-3 krát za den, 4 asistenti kafe nepijí vůbec. Z 13 asistentů dále kouří aktivně jen 2, další 2 kouří příležitostně několik krát do měsíce a 7 nekouří vůbec.

32) Sportujete? Zda ano, co děláte a jak často?

- Tančím.
- Ne, nesportuji. Ani na procházky moc nechodím.

- Tak jednou, dva krát do týdne. Většinou se jedná o kruhový trénink.
- Nesportuju.
- Moc ne, chodila jsem na jóga ve škole, každý týden jinak nesportuji.
- Ano chodím 4 krát týdně do posilovny. Snažím se hodně chodit na procházky.
- Ne, jen procházky.
- Děláním jogu jednou za týden.
- Jo, posiluju v posilovně jednou za tři dny, hraju volejbal.
- Tři krát týdně cvičím, kruháč a fitko.
- Snažím se o to, dříve jsem chodila pravidelně tancovat, na to bohužel není nyní příležitost ani finance, snažím se pravidelně běhat a protahovat, nebo dělat jógu, jednou denně na hodinku.
- Snažím se aspoň 2- 3 krát sportovat do týdne, do posilovny a běhat.
- Nesportuji.

Shrnutí: Z otázky týkající se sportu vyplynulo, že skoro půlka neboli 5 z 13 asistentů nesportuje, avšak dalších 6 sportují minimálně jednou týdně až každý den, jedná se o různé sporty, jogu, tance, procházky, kruhový trénink, protahování, posilování.

33) Máte nějaké své osobní rituály, které Vám pomáhají lépe zvládat den?

- Asi ani ne. Možná tak sklenička vody po ránu. Abych se probudila.
- Ráno a odpoledne si dám kávu. Potřebuji se rozkoukat, aspoň hodinu
- Když se mi podaří vstát dřív, tak jsem aktivnější. Sklenice vody mě taky hezky probudí, ale to je tak jediný.
- Ani ne, možná tak když jím tak potřebuji aby u toho něco hrálo.
- Dám si ráno čaj a tím se probudím. Před spaním koukám do telefonu tak hodinu.
- Poslouchám videa o historii nebo o psychologii, prostě odreagování a u toho se maluji a piju čaj, je to takový můj ranní rituál.
- Zase ty procházky, bez toho ten den nedávám.
- Vždy si dám tak hodinu klidu ráno s kávou a cigaretou. A večer klid před spaním, neučím se
- Asi ne, pomalu vstávám a potřebuji čas
- Dám si klidnou snídani .
- Momentálně si žádný vědomý neuvědomuji
- Když ráno jdu do školy tak si pustím oblíbené písničky a to mě naladí na ten den.
- Ráno mi pomáhá se rozkoukat sklenice vody a pak čaj nebo káva.

Shrnutí: Na otázku osobních rituálů, 7 asistentů uvedlo vodu, čaj nebo kafe po ránu, pomáhá jim to, se rozkoukat a probudit se. Dále uváděli klid po ránu, dobrou snídani, cigarety, poslouchání oblíbených písniček nebo koukání se na oblíbené pořady, také procházky.

34) Jak nejčastěji odpočíváte?

- S knížkou, se psem na procházku, hrajeme deskovky, hry.
- U filmů, nic neděláním a odpočíváním. Někdy si napustím vanu.
- Seriály, filmy, hudba, spánek, nic nedělání na mobilu nebo posezení na kafe nebo vínko.
- S počítačem v posteli, hraju hry nebo koukám na seriály.
- Koukám se na do telefonu, na videa nebo sociální sítě, nebo si lehnu a spím, někdy trávím čas s kamarády z gymplu na nějakou akci nebo trávím čas s rodinou
- Lehnu si a čtu, jsem na mobilu nebo se koukám na videa. Chodím na procházky. Jsem vysátá když musím být s někým a mluvit.
- Taký procházky, nebo když jsem doma tak jezdím na koni nebo chodím s ním. Někdy taky maluju a fotím, ale to jen když mám čas, malování mi taky pomáhá na stres.
- Napustím si vanu, nebo si dám dvacet, nebo se vidět s kamarádkami. Koukání na seriály mi taky pomáhá si odpočívat.
- S kamarády se koukáme na seriály, hrajeme hry. Nebo pak videohry.
- Ležím a pustím si film, ale jinak moc neodpočívám.
- Většinou aktivně, ale někdy i jen tak u filmu/seriálu v posteli s čajem
- Pustím si seriál, čtu, soustředím se sama na sebe.

Shrnutí: Nejčastější odpověď na otázku, jak asistenti nejraději odpočívají, byla koukání na filmy, videa či seriály, tatko odpovědělo 10 z asistentů. Též častou odpovědí byl spánek, setkání se s kamarády, napuštění vany, čtení, hraní her a procházky. Dále se vyskytly odpovědi jako malování, ocen nebo projížďka na koni.

35) Znáte nějaké relaxační techniky? Používáte nějaké z nich?

- Nádech výdech a dopočítat do deseti.
- Mindfullnes, dýchání, uvolňování částí těla.
- Zním ale nepoužívám. Třeba dechové, správně pravidelně dýchat.
- Neznám žádné a nepoužívám.

- Meditace, uvědomění si částí těla a soustředění se na to jak částí těla si dotýkají podlahy nebo židle. Prostě soustředění se na své tělo. Moc často to nepoužívám
- Zním ale nepraktikuji, meditace, jóga ale na mě to moc nefunguje.
- Pár krát jsem se snažila dělat jógu, přišlo mi to fajn, ale nemám čas.
- Dýchání, relaxační techniky a meditace .Používám aplikaci Calm.
- Muzikoterapie, ano používám. Psutím si relaxační hudbu a snažím se uvolnit.
- Ne neznám.
- Zním, ale moc je nevyužívám, ikdyž si říkám, že bych mohla, chtěla.
- Zním, třeba autogenní trénink, ale neužívám je.
- Zním meditaci, nebo jogu ale nepoužívám.

Shrnutí: Na otázku o relaxačních technikách uvedlo 7 asistentů, že relaxační techniky zná, ale nevyužívá, 2 neznají žádné relaxační techniky, 4 znají a používají. Většinou se jednalo o techniky jako autogenní trénink, joga, dýchání, meditace, dpočítání do 10, muzikoterapie, mindfulness a dokonce jeden z asistentů používá aplikaci CALM, pro relaxaci.

36) Plánujete dopředu, nebo se necháváte vést osudem?

- Jsem spíše spontánní, je mi nepříjemný plánovat na týden dopředu ale někdy je to potřeba
- Jak kdy, většinou mám ráda když mám vše naplánováno.
- Hodně plánuju dopředu
- Plánuju ale nikdy to nevychází
- Plánuju dopředu
- V zásadních životních událostech plánuji, mám neplánové další tři roky, dělá mi dobře vědět, co chci a co pro to potřebuji udělat. Co se týče cestování a koníčků tak to neplánuji, týden dopředu taky moc neplánuji, jen nějaké povinnosti, co musím splnit.
- Spíš osudem, neplánuju, vždycky to dopadne stejně jinak.
- Spíš se nechávám vést osudem.
- Dřív jsem plánoval dopředu, ale postupem času jsem přišel na to , že to tak úplně nefunguje. Teď se snažím to nějak kombinovat.
- Plánuju dopředu, většinou v týdnu.
- Dost plánuji dopředu, ale mívám situace, které vyplynou a nebráním se jim.
- Spíše plánuju, mám ráda když mám přehled.

- Jak kdy, někdy plánuju někdy to nechávám na osudu.

Shrnutí: 7 z 13 asistentů spíše svůj život plánují, 3 se nechávají vést osudem a jsou spontánní a 3 se to snaží kombinovat, kdy někdy plánují dopředu a někdy to nechávají na osudu.

37) Jak se zachováte v situaci, kdy pocítíte, že je toho na Vás už hodně, přičemž ale víte že by to, co děláte, šlo udělat lépe?

- Nejsem perfekcionista. Prostě to nedodělám nebo nechám napotom.
- Nejsem perfekcionista, nechávám to tak.
- Snažím se to dodělat do konce. Jsem spíše perfekcionista. Když už něco dělám chci aby to bylo dobré.
- Začnu nadávat, a pak záleží na situaci, když bych se cítila špatně tak bych toho nechala. Když to hodně potřebují tak to dodělám.
- Dám si pauzu a nechá to být, nenutím se do toho, nebylo by to efektivní. A pak za nějakou dobu se k tomu vrátím.
- Záleží na tom, co to je, když se jedná o vztahy tak se kvůli tomu nehroučím moc, vím, že vztahy nemusí být perfektní. Ale pokud se jedná o školu, snažím se to dotáhnout do konce. Co se týče školy jsem perfekcionista.
- V tu chvíli mě to štve, ale dodělám to. Ale pokud je to něco co lze odsunout tak se to snažím odsunout. Když je to něco, co dělám pro někoho, koho neznám a sama to osobně nepotřebuji tak to odsunu, ale když je to prostě pro někoho známého a on to potřebuje tak to prostě budu dělat i o noci.
- Nestresuji se s tím, že něco šlo udělat lépe, prostě to odevzdám takový jaký je, a vrhnu se na další úkol.
- Zastavím se a nadechnu se. Uklidním se. Netlačím se a dělám to, co chci a kdy chci v rámci možnosti.
- Prostě nedodělám to nebo s něčím skončím. Záleží čeho se to týká ve škole jsem spíše perfekcionista
- Snažím se najít řešení, jak z toho ven, někdy je třeba opustit jednu aktivitu, aby ostatní mohli fungovat.
- Radší to už nedělám, protože už vím, že to nemá cenu, raději přiznám že už nemůžu nebo že im to nejde.

Shrnutí: 7 asistentů uvedlo, že v případě, že na ně tlačí čas, avšak je už pozdě, tak práci nechají buď na potom nebo to nedodělají, nestresují se kvůli tomu. Zbytek uvedlo, že by práci spíše dodělali, i kdyby šlo o práci přes noc .

38) Jak se chováte v konfliktních situacích ? Jak reagujete?

- V tu chvíli vklidu, ale až potom to začnu vyhodnocovat a rozčílím se až pak. Když mě to hodně naštve tak zmlknu a uzavřu se. Pak nad tím uvažuji, řeším to v sobě a pak to pohřbím v sobě.
- Když jsem fakt naštvaná, tak to dávám najevo. Když někdo útočí na mě, ale já nepocítuji vztek, tak se snažím chovat racionálně, ale vím že u toho upozaduju sebe protože chci aby ten druhý byl spokojený. Ale když jsem naštvaná tak to mi jde. Když upozaduju ty svoje potřeby tak se cítím vyčerpaně hodně. Dělam to protože se nerádá hádam, nebo když na sebe lidi křičí. Řvu, házím s věcmi, vztekám se. Ale to se nestává moc často, tak pár krát za rok.
- Nejsem výbušná ani agresivní, ale chci aby byli všichni uspokojení, nevyhledávám konfliktní situace. Snažím se o ty situaci mluvit. Otázka kdy mu to pak vrátím. Můžu vybuchnout též nebo jsme z toho zbytečně smutná. Ale nejčastěji se to snažíme řešit, vyřikáváme se to. Řeknu, to jak to vnímám jak, potřebuji taky říci jak to vnímám a chci aby moje mínění bylo také uznáno. Když není tak si to беру osobně. Snažím se pk aby moje pravda byla taky pochopená
- Nadávám, bráním se, útočím a můžu se i poprat.
- Řekla bych, že nejsem konfliktní člověk, nerada se hádám, snažím se to ukončit a neprohlubovat to. Když na mě někdo vyjede, tak se rozbřečím a stáhnou. Nedokážu se obhájit na místě a bránit se. Možná později, potřebuji čas abych se uklidnila a rozmyslela si to.
- Mlčím, snažím se nic neříkat dokud to neutočí přímo na mojí osobu. Musí to být už fakt hodně abych se začala hádat, když na mě někdo utočí tak řeknu, že se o tom nehodlám bavit a odcházím pryč.
- Jsem hodně agresivní, hádám se a nechci ukončit hádku. Mně je jedno s kým se hádám prostě se hádám a neukončuji jí, možná mě to i nabíjí, někdy si na tom člověku vybiju zlost. Vždycky když to začíná tak se zeptám proč se chce hádat, ja jí sama nevyvolávám.
- Ten člověk pak většinou tvrdí, že se hádat nechce a už to jede. Po konfliktu se cítím líp.

- Většinou se tomu vyhýbám, ale když už nastane tak se snažím reagovat klidně, nesnáším když někdo křičí. Snažím se řešit všechny v klidu, pomáhá mi se zastavit a přemýšlet nad tím co říčí a jak se zachovat. Snažím se toho člověka zklidnit.
- Záleží, zda v konfliktu figuruju či ne, když je to konflikt, který se mě netýká tak jsem klidný a snažím se uklidnit všechny kolem, když se jedná o konflikt, který se mě týká, tak jsem cholerik. Vybuchnu a zvýší hlas, řvu, nejdu daleko pro slova, a pak jich lituji. Dřív jsem byl výbušný. Měl jsem pravidlo tři varování, vysvětlil jsem, dva krát že nemám náladu, ale potřetí už vybuchnu. Nechávám se ovládnout svými emocemi.
- Vyjedu taky, a hádám se, jsem v opozici, nenechám si nic líbit. Jinak konflikty nevyhledávám.
- Jak kdy, někdy vím, že vybuchnu a jsem nepříjemná na okolí, ale snažím se to eliminovat. Ale většinou se snažím zachovat klidnou hlavu a postupovat racionálně, někdy ustoupit, aby byl klid.
- Ústup a smutek nedokážu komunikovat a vyjadřovat své pocity, jsem na ústupu
Shrnutí: 7 asistentů v průběhu konfliktů působí spíše klidně, nebo se uzavírají do sebe. Zpětně se, ale rozčílí nebo to řeší v sobě, snaží se o tom konfliktu mluvit a vysvětlit svůj názor a postoj, ale zároveň pochopit názor a postoj toho druhého. Některé asistenty konflikt dovádí k breku a smutku, jiné se uzavírají do sebe a nemluví a když už není možnost uniknout konfliktu snaží se reagovat klidně. Zbytek se v konfliktu začíná hádat, útočit a dokonce se chovat agresivně. U někoho dochází i k fyzickému násilí. Některé asistenti uváděli, že pak cítí problém hádku zastavit.

39) Co Vám zlepšuje náladu?

- Nabíjí mě práce s dětmi a to co dělám, tancování, nedělám něco, co mě nabvějí.
- Přátele, rodina, když trávím čas něčím co mě baví.
- Kamarádi, začala jsem být takový extravert. A pak ty klasické věci, film, dobré jídlo a tak.
- Hudba, hra se psem, něco hezkého a roztomilého, když třeba vidím, něco co mám ráda.
- Když je venku hezky, když nemusím vstávat, když se mi něco povede, když se vidím s kamarády a rodinou.
- Hudba, filmy divadla, muzea a přítel. Nějaké podmětné diskuze s přítelem a sourozenci.
- Procházky, focení, kůň, malování, když se s někým můžu popovídat, být sama a mít klid pro sebe a jídlo.

- Přítel, kamarádky a králíček. A malování
- Přátele, celkově cokoliv pozitivního. Ale nemám rád tlačnou pozitivitu, že všichni mají být, statní. Jinak když mě někdo pochválí a obejmě, afekce, lidi, videohry, filmy, knížky, rodina a samota, vyřeším vše sám v sobě.
- Jídlo, kamarádi, přítel.
- Dobré počasí, hudba, relax a někdy kamarádi, když zavolají jen tak a nebo mě vytáhnou ven.
- Kamarádi, přítel, bracha a rodina celkem.

Shrnutí: Nejčastější odpověď na otázku co vám zlepšuje náladu byla čas trávený s blízkými lidmi, s přáteli, rodinou a přítelem, kdy takto odpověděli 9 z 13 asistentů. Též častou odpovědí bylo jídlo a zvířata, jako procházka se psem, ježdění na koni atd. Dále zlepšuje náladu tvůrčí věci jako je malování, focení, tanec, též návštěva muzeí a divadla.

40) Dává Vám to, co děláte smysl

- Ano
- Ano
- Ano
- Ano
- Ano
- Ano
- Ano. Co se týče dítě, přijde mi že dávám tomu dítěti druhou šanci, protože je to hodně fajn kluk, ale je romské národnosti a mám pocit, že lidi očekávají že prostě bude dělat určité věci, což mě mrzí, a já se mu snažím ukázat, že to nemusí tak nutně dopadnout
- Ano. Jsem tam kde chci být, dělám to, co mě baví. Mám přítele a kamarádky. Jsem spokojená
- Ano
- Ano
- Snažím se o to, aby dávalo.
- Dává mi to velký smysl a doufám, že to k něčemu bude.

Shrnutí: Všem asistentům dává to, co dělají smysl a naplňuje je to, což je zároveň velkým pomocníkem při zvládání stresu.

Zlepšení pro organizaci.

41) Chtěli byste navrhnout nějaké zlepšení pro organizaci?

- Větší prostory.
- Asi ani ne, myslím si že je to super. Vedou si dobře.
- Myslím si že by zlepšení mělo přijít v podobě těch vzdělávacích seminářů, které mi nepříjdou moc srozumitelné. Nedávají potřebné informace, měli by dělat semináře podle potřeb, třeba o krizové intervenci u dětí. Další seminář o komunikaci s dětmi. Kromě těch prostorů a seminářů mě už nic nenapadá. Slyšela jsem, že někdo měl problémy komunikace s koordinátorkou nebo soc. pracovníci, že neposkytovali dostatečné informace. Ale mě osobně se to nikdy nestalo.
- Větší prostory, víc her a učebnic, interaktivních her, jako je fotbálek.
- Asi ne, nevím jaké, nic mě nenapadá.
- Větší prostory, možná nějak řešit tu docházku, a omlouvání asistentu, třeba mít počet absencí pro asistenty, kdy můžou zrušit hodinu a nebude to potřeba nahrazovat
- Zavést předávací hodiny, od starého asistenta novému.
- Zatím úplně nevím,
- Možná udělat ještě jednu skupinu na supervizi aby ty skupiny byly menší a vyhledat větší prostory.
- Možná bych si přál navrhnout nějakou spolupráci mezi ČSOB a touto organizací.
- Jinak nevím, možná ty prostory a to že tam můžeme být jenom dva roky.
- Vylepšit, webové stránky, instagram a facebook nevzbuzuje to moc pozornost.
- Možná domluva ohledně schůzek, že by se měli rušit když se ruší alespoň 4 hodiny předem minimálně, aby s tím ti rodiče počítali a ty děti, nejlépe den před
- Teambuilding pro zlepšení vztahů mezi asistenty a vedoucími, ještě zlepšit školení, aby témata se více týkala problémů se kterými se setkáváme a aby lektori věděli o čem mluví, neboť poslední zkušenost nebyla moc pozitivní, obzvlášť, když člověka tam musí trávit celý víkend

Shrnutí: Jako nejčastější návrh pro zlepšení organizace bylo najít větší prostory, kde bude víc místa pro všechny dvojice a děti se nebudou tak rozptylovat a překážet navzájem. Dalším doporučením bylo konzultovat téma školení s asistenty, aby se témata více týkala aktuálních problémů. Též bylo zmíněno zakoupení více her, zavedení předávacích hodin mezi bývalým a novým asistentem, teambuildingy pro asistenty a

zaměstnance, rušení schůzek ze strany rodičů a dětí minimálně 4 hodiny předem a zavedení možnosti absenci asistenta bez následující náhrady hodiny. Co se týče supervizí, z rozhovorů vyplynul názor, že by skupiny mohly být menší aby se dostalo na každého. Jako poslední bylo zmíněno změnění webových stránek, facebooku a instagramu.