Univerzita Palackého v Olomouci

Filozofická fakulta

Katedra psychologie

TYPICKÉ ZÁTĚŽOVÉ SITUACE A STRATEGIE ZVLÁDÁNÍ STRESU U PRACOVNÍKŮ SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

TYPICAL STRAIN SITUATIONS AND COPING STRATEGY OF SOCIAL-LEGAL CHILD PROTECTION STAFF

Bakalářská diplomová práce

Autor: Mgr. Róbert Grega

Vedoucí práce: Mgr. Martin Kupka, Ph.D.

Studijní program: B7701/Psychologie

Studijní obor: Psychologie

Olomouc

2013

Prohlášení

Místopřísežně prohlašuji, že jsem bakalářskou diplomovou práci na téma: „Typické zátěžové situace a strategie zvládání stresu u pracovníků sociálně-právní ochrany dětí“ vypracoval samostatně pod odborným dohledem vedoucího diplomové práce a uvedl jsem všechny použité podklady a literaturu.

V Plzni dne 1. března 2013 Podpis ……

Rád bych tímto poděkoval vedoucímu bakalářské diplomové práce Mgr. Martinu Kupkovi, Ph.D. za odborné vedení a cenné rady. Dále bych chtěl poděkovat všem kolegyním a kolegům, kteří se účastnili výzkumné části práce a svým vstřícným přístupem mi tak umožnili zvolené téma zpracovat.

Obsah

ÚVOD **7**

I. TEORETICKÁ ČÁST **8**

1 STRES **8**

1.1 Vymezení stresu 8

1.2 Vymezení stresoru 10

1.3 Typické zátěžové situace 11

1.4 Reakce na stres 12

1.5 Příznaky stresu 13

1.6 Druhy stresu 15

1.7 Odolnost vůči stresu 16

2 ZVLÁDÁNÍ STRESU A ZÁTĚŽE **18**

2.1 Vymezení copingu 18

2.2 Teoretické přístupy ke copingu 19
2.2.1 Psychodynamický přístup 19
2.2.2 Transakční přístup 20
2.2.3 Fyziologický přístup 21
2.2.4 Osobnostně dispoziční přístup - zaměřený na vztah mezi osobností a zvládáním zátěže 21

2.3 Zvládání stresu a gender 22

2.4 Copingové strategie a jejich výběr 23

3 SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANA DĚTÍ **25**

3.1 Předmět a cíle SPOD 25

3.2 Sociální pracovník - pracovník SPOD 26
3.2.1 Kompetence pracovníka SPOD 27
3.2.2 Pracovník SPOD a stres 29

3.3 Psychická pracovní zátěž v oblasti SPOD 29

4 AKTUÁLNÍ VÝZKUMY V OBLASTI STRESU A SPOD **31**

II. VÝZKUMNÁ ČÁST **34**

5 METODOLOGICKÝ RÁMEC VÝZKUMU STRATEGIÍ ZVLÁDÁNÍ STRESU **34**

5.1 Výzkumný problém 34

5.2 Výzkumné cíle práce ... 34

5.3 Úvahy o hypotézách ... 34

5.4 Hypotézy ... 36

6 POPIS METODOLOGICKÉHO RÁMCE A METOD ... 38

6.1 Výzkumný soubor ... 38

6.2 Výzkumné nástroje ... 39

6.3 Organizace a průběh sběru dat ... 40

7 ANALÝZA DAT A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ ... 42

7.1 Profil výzkumného souboru ... 42

7.2 Základní profil výzkumného souboru dle SVF 78 ... 44

7.3 Statistická analýza hypotéz, jejich platnost a interpretace ... 45
7.3.1 Pozitivní strategie zvládání stresu dle SVF 78 ... 45
7.3.2 Potřeba sociální opory dle SVF 78 ... 45
7.3.3 Vztah mezi vzděláním a pozitivními strategiemi zvládání testu dle SVF 78 ... 47
7.3.4 Vztah mezi věkem a negativními strategiemi zvládání stresu dle SVF 78 ... 51
7.3.5 Vztah mezi délkou praxe a negativními strategiemi zvládání stresu dle SVF 78 ... 53
7.3.6 Vztah mezi pohlavím a strategiemi zvládání stresu dle SVF 78 ... 55

7.4 K platnosti hypotéz ... 58

8 METODOLOGICKÝ RÁMEC VÝZKUMU TYPICKÝCH ZÁTĚŽOVÝCH SITUACÍ ... 60

8.1 Výzkumný problém ... 60

8.2 Výzkumné cíle práce ... 60

8.3 Výzkumné otázky ... 60

9 POPIS METODOLOGICKÉHO RÁMCE A METOD ... 61

9.1. Výzkumný soubor - 1. fáze ... 61

9.2 Výzkumné nástroje - 1. fáze ... 61

9.3 Organizace a průběh sběru dat - 1. fáze ... 62

9.4 Výzkumný soubor - 2. fáze ... 62

9.5 Výzkumné nástroje - 2. fáze ... 63

9.6 Organizace a průběh sběru dat - 2. fáze ... 63

10 PŘÍPRAVA DAT K ANALÝZE, ANALÝZA DAT A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ ... 64

10.1 Příprava dat k analýze - 1. fáze ... 64

10.2 Analýza dat - 1. fáze ... 64

10.3 Výsledky a jejich interpretace - 1. fáze 64

10.4 Příprava dat k analýze - 2. fáze 67

10.5 Analýza dat - 2. fáze 67

10.6 Výsledky a jejich interpretace - 2. fáze 69

10.7 Odpovědi na výzkumné otázky 71

11 DISKUSE 72

12 ZÁVĚRY 76

SOUHRN 78

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ A LITERATURY 82

ABSTRAKT

SEZNAM PŘÍLOH BAKALÁŘSKÉ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Příloha č. 1 - zadání bakalářské diplomové práce

Příloha č. 2 - zdrojová data ženy

Příloha č. 3 - zdrojová data muži

Příloha č. 4 - polostrukturované interview (typické zátěžové situace)

Příloha č. 5 - přepis části interview - ukázka

Příloha č. 6 - dotazník typické zátěžové situace

Příloha č. 7 - dotazník typické zátěžové situace - ukázka

Příloha č. 8 - vyhodnocovací list SVF 78 - ukázka

Příloha č. 9 - přehled použitých zkratek

ÚVOD

Sociální práce jako taková se v současné době potýká s problematikou identity jako vědního oboru a zároveň s nízkou prestiží, která sociální práci v našich podmínkách již po desetiletí provází a ani změna politických, kulturních a ekonomických poměrů po roce 1989 nepřinesla zásadní obrat. Problematika sociální práce jako vědního oboru je tak do jisté míry podobná „anabázi“, kterou podstoupila (a stále podstupuje) psychologie jako vědní disciplína. Podobně zde hraje roli jistá vnitřní neucelenost a nekonzistence, neboť sociální práce je obor čerpající z mnoha dalších společenskovědních disciplín (pedagogika, psychologie, biologie, andragogika, právo, sociologie, ad.). Sociální práce je pak aplikací jednotlivých metod těchto oborů, což má za následek znepřehlednění toho, co je vlastně náplní sociální práce jako profese. Tato situace se týká i sociálně-právní ochrany dětí.

Autor této práce je dlouholetým pracovníkem sociálně-právní ochrany dětí a považuje péči o děti za jednu z náročných oblastí zaměstnanosti, a to vzhledem k obtížné povaze práce, vysokým nárokům, očekáváním a zodpovědnosti, která je na tyto pracovníky kladena. V tomto ohledu tedy zřejmě nebude nikterak překvapující, že se jedná o stresem prodchnuté povolání nejen ze shora uvedených důvodů profesní nezakotvenosti oboru. Pracovník sociálně-právní ochrany je prakticky denně vystaven mnoha stresujícím situacím různé intenzity a závažnosti a je otázkou, zda a jak se umí s těmito situacemi vypořádat - tedy jaké jsou jeho strategie zvládání stresu. To je také předmětem zkoumání předložené práce, která se pokusí zjistit, s jakými nejčastějšími typy zátěžových situací se pracovníci sociálně-právní ochrany dětí setkávají a jaké volí strategie v jejich zvládání - tzn. jaké je jejich copingové chování.

Autor doufá, že zvolené strategie zvládání stresu pracovníky sociálně-právní ochrany dětí nebudou blízké replice Vladimíra Renčína: *„...a najednou přede mnou stres! Tak se otočím - a za mnou frustrace! Tak jsem prchnul do hospody.“*

I. Teoretická část

1 Stres

O stresu byly napsány mnohé učebnice, odborná pojednání, realizovány výzkumy atd., a přesto (nebo možná právě proto) se popisy stresu jako takového liší. Tato různorodost je zřejmě způsobena především odlišnými přístupy a pohledy na otázku stresu (tak jak je v psychologii obvyklé). Jediným rozumným důvodem, proč se nadále v dnešní době zabývat fenoménem z tolika úhlů již probádaným, je prostý fakt, že stres je přítomný v životě každého člověka v takové míře, že se stává civilizačním problémem, neboť stres jako takový má přesah do duševního i tělesného zdraví. Tato práce si neklade za cíl předestřít celou problematiku spojenou se stresem. To neumožňuje rámec této práce a snad ani pestrost různých pohledů, teorií a hledisek, ze kterých lze na tuto oblast nahlédnout. Ve vymezeném prostoru se tedy autor pokusí o podání základních informací o stresu a vymezení některých pojmů vztahujících se k problematice, která je meritem této práce. Někteří autoři rozlišují termíny stres a zátěž, přičemž zátěží rozumí požadavky kladené na člověka, které přispívají k jeho dalšímu rozvíjení, a člověk na ně reaguje aktivním přizpůsobením. Stres potom vnímají jako nezvládnutý požadavek. Pro potřeby této práce se autor přiklání k názoru Hoška (1999), který považuje tato slova za synonyma a v dalším textu tedy budou používány jako pojmy se stejným významem.

1.1 Vymezení stresu

Výraz *stress* „přichází“ z angličtiny a byl původně používán zejména v technickém smyslu slova, neboť primárně popisoval tlak působící na nějaký předmět. Slovo stres má svůj původ v latinském *stringere*, což znamená utahovat nebo stahovat. Jak uvádí Křivohlavý (1994), můžeme tedy slovní spojení „být ve stresu“ chápat analogicky jako „být pod tlakem.“ Stres je pak v psychologické literatuře používán jako totožný s pojmem *zátěž*. Někteří autoři pak pojímají pojem stres velmi široce a ve smyslu všech stavů a situací, kdy působí na jedince nepříznivé podmínky. Dále jsou pojmy stres, stresor, zátěž a tenze mnohdy používány jako synonyma a někteří autoři výraz stres užívají striktně v souvislosti s okolnostmi, při nichž už člověk není schopen účelně reagovat (Machačová, 1978). Z výše uvedeného je patrné, že existuje skutečně nepřeberné množství definic stresu. Jako vhodné

se jeví začít u zakladatele nauky o stresu, kterým byl Hans B. Selye[1]. Ten termínem „stres“ označil charakteristickou fyziologickou odpověď na poškození nebo ohrožení organismu. „Stres je výsledkem interakce mezi určitou silou působící na člověka a schopností organismu odolat tomuto tlaku“ (Selye, 1966, s. 11). Stres je „nespecifická fyziologická reakce na jakýkoliv nárok, který je kladený na organismus“ (Selye in Schreiber, 2000, s. 16). V situaci, kdy je stres spojen s nadměrnou psychickou zátěží, je jeho následkem excitace organismu. Později tuto definici stresu Selye poopravil o zmínku, že nejde o jakýkoliv nárok, ale o nárok, který je pro organismus přetěžující (Schreiber, 2000).

Wilhelm Janke - spoluautor dotazníku SVF 78, který je použit v předkládané práci - definoval stres jako „ein somatisch-psychisches Geschehen, das durch seine Stärke und Dauer von einer intraindividuell bestimmten Normallage abweicht und das in der Regel durch bestimmte äußere und innere Reizbedingungen (Stressoren) ausgelöst wird“ (Janke, Wolffgramm, 1995, s. 294) tedy, že stres je psychosomatický stav, který se liší svou pevností a trváním a je spouštěn na určitém intraindividuálním místě a je obvykle způsoben určitými vnějšími a vnitřními stimulačními podmínkami (stresory). Za způsoby zpracování stresu Janke považuje takové psychické pochody, které se aktivují při vzniku stresu z toho důvodu, aby nastolily jeho zmírnění nebo ukončení.
Dále tyto způsoby rozlišuje:

a) podle druhu na *akční* a *intrapsychické,*
b) podle zaměření a funkce na *situačně* a na *reakci orientované,*
c) podle účinnosti na *stres snižující* a *zvyšující.*

R. Lazarus[2] stres definuje jako „nárok na jednotlivce, který přesahuje jeho schopnost se s nárokem vypořádat, bez problémů mu čelit“ (Lazarus in Švancara, 2003, s. 103).

Zaměříme-li pozornost na ryze české autory, pak není možné opomenout názor Jaro Křivohlavého (1998), který stres definuje působením dvou protikladných sil, přičemž na straně jedné působí stresor - tedy něco, co je pro nás velkou zátěží - a na straně druhé je soubor tzv. salutorů. Salutory míní Křivohlavý soubor našich obranných schopností, jak zvládat těžkosti. Jsou-li tyto síly v rovnováze, nic se neděje. Avšak v případě, že převáží

[1] Zakladatel tzv. kortikoidního pojetí stresu. Narozen v Komárně na Slovensku roku 1907. Student a později učitel na německé lékařské fakultě pražské univerzity. Formuloval celou koncepci stresu a obecného adaptačního mechanismu.
[2] Použil termínu vulnerabilita neboli zranitelnost daného člověka vystaveného tlaku těžké situace.

stresory, dochází ke stresu. V situaci, kdy přesáhne působení stresoru zvládnutelnou hranici, dochází k distresu, který je patologický.

Velmi podobně pojímá stres Šolcová (1995), která jej považuje za proces vznikající jako odpověď na nadměrné požadavky kladené na naše tělesné a duševní rezervy. Ohrožení rovnováhy pak organismus prožívá tehdy, je-li nesoulad mezi požadavky (které jsou na organismus kladeny) a schopnostmi na tyto požadavky odpovědět. Podnět, který spouští tuto reakci Šolcová opět nazývá stresorem.

1.2 Vymezení stresoru

Stresor je tedy jednou z významných okolností pro vznik stresu a stresové reakce a je definován jako „činitel vnějšího prostředí vyvolávající v organismu stav stresu či stresovou reakci“ (Hartl, Hartlová, 2004 s. 568). Je však velmi nesnadné odhadnout, který podnět bude již jedince stresovat, a který ještě nikoliv. Co rozhoduje o tom, že daný stresor bude působit již jako nadměrný požadavek na organismus? Kebza a Šolcová (2004) mají za to, že to závisí jednak na charakteristice stresoru, na naší psychice, vnímání a našem hodnocení dané situace. Pokud totiž posoudíme situaci jako ohrožující - což znamená, že nedokážeme na požadavky dané situace uspokojivě reagovat - vyvolá to v nás stresovou odpověď.

Druhy stresorů

Stresory můžeme v základu rozdělit na:

a) *Objektivní* (vnější) - ty můžeme spatřovat ve vnějším prostředí, v životosprávě, v práci a pracovním prostředí, v interpersonálních vztazích.
b) *Subjektivní* (vnitřní) - v případě, kdy je člověk sám sobě stresorem, protože má např. obavy z vlastní budoucnosti, má potíže při rozhodování apod. (Míček, 1984).

Křivohlavý (1994) poskytuje následující dělení stresorů:

Fyzikální: UV a IR záření, hluk, radiace, otřesy, nedostatek kyslíku.

Biologické: bakterie, mikroorganismy, chemikálie.

Psychologické: životní události běžného dne i větší životní zásahy (např. úmrtí, svatba, odchod do důchodu apod.), časový stres, osobnostní vlivy.

Sociální: samota, přelidnění, omezený prostor, vztah mezi lidmi, nezaměstnanost.

Mayerová (1997) pak ještě rozpoznává ministresory a makrostresory. V prvním případě se jedná o mírné až velmi mírné vlivy vyvolávající stres a dlouhodobá expozice těmto stresorům má za následek vnitřní dysbalanci organismu. Makrostresory jsou oproti tomu krátkodobé, ale se závažnými důsledky, které mohou mít i celoživotní charakter.

Stresory se také podrobně zabývali Holmes a Rahe, kteří ve svém výzkumu prokázali, že jako stresor nepůsobí jen negativní a traumatické události, ale i příjemné životní změny. Ve svém dotazníku „Life change units scale" vydefinovali desítky životních událostí, které jsou pro člověka stresující a každou z nich „ohodnotili" na škále od 0 do 100 bodů dle jejich závažnosti (stresogenosti). Přesto, že tento výzkumný nástroj nebude použit v praktické (výzkumné) části práce (a autor odkazuje na vztažnou literaturu), je uveden jako jedna z významných koncepcí určité typologie zátěžových situací - soubor typických zátěžových situací.

1.3 Typické zátěžové situace

V minulosti odborná veřejnost orientovala svůj zájem a úsilí na ty zátěžové situace, které byly spojeny zejména s mimořádnými situacemi jako je např. ztráta blízké osoby, následky hromadných neštěstí atd. Postupem času však autoři začali popisovat i takové zátěžové situace, které bychom mohli definovat jako běžné, všední či denní, avšak jsou jedincem subjektivně vnímané a prožívané jako problematické. Jak se ukázalo, každodenní „běžné" zátěžové situace mohou mít v konečném důsledku daleko významnější vliv na psychické a fyzické zdraví než jednorázové, ale za to velmi zatěžující situace - velké životní události (Ruiselová, 2006).

Kromě již zmiňované typologie zátěžových situací autorů Holmese a Raheho se v oblasti výzkumu strategií zvládání stresu často zmiňují ty, které používají jako kritéria psychologické aspekty povahy zátěže. Pro vytvoření rámcové představy uveďme dvě z těchto typologií.

První z nich vytvořil R. R. McCrae (1984), jenž typ reakce jedince v zátěžové situaci přisoudil způsobu jejího vnímání k vlastní osobě a diferencoval tři typy stresových situací:

- *výzvu*: ta mobilizuje jedince k aktivnímu a adaptivnímu chování, podněcuje rácio v chování člověka a potlačuje zájem o další aktivity. Výzvou může být nabídka zaměstnání, ke sňatku apod.,
- *ohrožení*: kterým se může stát např. nezaměstnanost, vážné onemocnění apod. a
- *ztrátu*: jakou je např. úmrtí blízkého člověka, rozchod partnerů ad., přičemž oba tyto typy zátěžových situací vedou podle autora spíše k pasivnímu chování.

V českých podmínkách vytvořil typologii rovněž zohledňující psychologické aspekty povahy zátěžových situací Mikšík (1983), který rozlišil:
- *Problémové situace* (maladjustogenní) jsou takové, které vedou jedince k aktivnímu řešení, což přináší zvýšené nároky na schopnost člověka orientovat se v dané situaci, vyrovnat se s ní a posléze vytvořit či přijmout určité postoje a aktivity k jejímu řešení.
- *Překážky* (frustraciogenní situace), které brání dosažení určitého cíle, přičemž volní úsilí nepostačuje k jejich překonání. Ty potom „testují" frustrační toleranci jedince a jeho schopnost se aktivně vyrovnat s frustrujícími a deprivujícími okolnostmi.
- *Konfliktové situace* (konfliktogenní) se dotýkají zejména rozhodovacích procesů a tedy volbou mezi různými alternativami možného chování.
- *Stresové situace* (stresogenní) narušují průběh aktivity jedince negativními psychickými prožitky, jako jsou anticipační úzkost, pocit vlastní nedostatečnosti ad. Tyto prožitky jsou vázané na různé aspekty zátěžových situací, kterými může být časový pres, zvýšená odpovědnost, atypické prostředí ad.

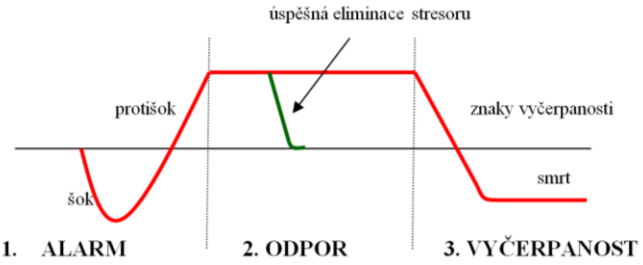
Typickým zátěžovým situacím v oblasti výkonu profese pracovníka sociálně-právní ochrany dětí bude věnována část praktické části. Nyní se ještě věnujme stresu jako takovému, konkrétně reakcemi na něj.

1.4 Reakce na stres

H. B. Selye (in Kebza, Šolcová, 2004) popsal Generální adaptační syndrom (GAS), kterým označoval fyziologickou reakci organismu, přičemž tato reakce (odpověď) organismu je obrannou, stereotypní a zasahující různé systémy organismu. GAS má tři fáze:

1. *Alarm* - je poplachovou reakcí, kdy se mobilizují všechny pomocné mechanismy k záchraně života.

2. *Rezistence* - je fází odolávání, kdy organismus rozvíjí specifické obrany. Tuto fázi charakterizuje snížení vlivu poplachové reakce a obrana organismu, a to i za cenu likvidace rezerv.
3. *Exhausce* - je poslední fází, stádiem vyčerpání. Organismus již selhává, neboť vyčerpal rezervy.



Obrázek č. 1 - fáze Generálního adaptačního syndromu (Kompare, 2006)

Vedle GAS popsal Selye (1966) rovněž i lokální adaptační syndrom (LAS), jenž se tvoří ve tkáních vystavených přímému působení stresu. Účinky LAS se mohou zároveň rozvinout na různých částech organismu a podle své intenzity a rozsahu mohou rozvinout mechanismy GAS.

Reakce organismu na stres s sebou přináší nejen fyziologickou reakci, ale i další příznaky, které stres jako takový doprovázejí.

1.5 Příznaky stresu

Příznaků stresu je mnoho a jejich výskyt a průběh je u každého člověka individuální. Nejznámější (a zřejmě také nejpoužívanější) je kategorizace příznaků stresu podle Světové zdravotnické organizace - WHO (World Health Organization), která je dělí na:

a) *fyziologické*,
b) *emocionální*,
c) *behaviorální*.

Behaviorální příznaky:

- nerozhodnost a nerozumné nářky,
- zvýšená absence, nemocnost, pomalé uzdravování,
- sklon ke zvýšené osobní nehodovosti a nepozornému řízení auta,
- zhoršená kvalita práce, výmluvy a vyhýbání se zodpovědnosti,

- zvýšená konzumace alkoholu a spotřeba cigaret za den,
- větší závislost na drogách, zvýšené množství užívaných léků na uklidnění a na spaní,
- ztráta chuti k jídlu či naopak přejídání se,
- změny v denním režimu, problémy s usínáním, dlouhé noční bdění a následné pozdní vstávání s pocitem únavy,
- snížené množství vykonané práce a zvýšená nekvalitnost práce.

Emocionální příznaky:

- prudké a výrazné změny nálad,
- nadměrné trápení se nedůležitými věcmi,
- neschopnost empatie a sympatizování s jinými lidmi,
- nadměrné starosti o své zdraví a fyzický vzhled,
- nadměrné snění a stažení se ze sociálního styku,
- nadměrné pocity únavy a obtíže se soustředěním pozornosti,
- zvýšená podrážděnost, popudlivost a úzkostnost.

Fyziologické příznaky:

- zrychlená a silnější srdeční činnost,
- sevření a bolest za hrudní kostí,
- nechutenství a plynatost v břišní oblasti,
- křečovité a svírající se bolesti v dolní části břicha a průjem,
- časté nucení k močení,
- sexuální impotence a nedostatek sexuální touhy,
- změny v menstruačním cyklu,
- bodavé, řezavé a palčivé bolesti v rukou a nohou,
- svalové napětí v krční oblasti a v dolní části páteře, často spojené s bolestmi v těchto částech těla,
- úporné bolesti hlavy,
- migréna,
- vyrážka v obličeji,
- nepříjemné pocity v krku,
- dvojité vidění a obtížné soustředění pohledu na jeden bod (Křivohlavý, 1994).

1.6 Druhy stresu

Možností kategorizace stresu je více a vždy záleží na zvoleném přístupu (pohledu). Takto můžeme vymezit stres:

a) podle místa působení zátěže - na *fyzický* a *psychický* stres,
b) podle kvalitativních stránek odezvy - na *eustres* a *distres*,
c) podle délky trvání - na *akutní* a *chronický* stres,
d) podle intenzity stresu - *hyperstres* a *hypostres*.

Stres podle místa působení zátěže

Fyzický stres je často způsobený stresory, které působí zvnějšku: chlad, horko, hluk, hlad, žízeň, úraz, fyzické přetížení apod. Naproti tomu příčiny psychického stresu bývají shledávány v duševním vypětí, nedostatku spánku, narušených mezilidských vztazích, konfliktech v rodině, na pracovišti apod. (Hošek, 1999).

Stres podle kvalitativních stránek odezvy

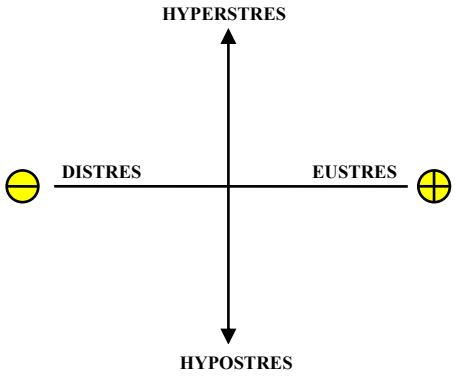
Stres nemusí mít vždy negativní důsledky pro organismus. Stres, který je spojený s kladnými emocemi a zážitky nazýváme eustres. V takovém případě reaguje organismus na podněty, které považuje za příjemné a jejichž zvládnutí může vést k osobnostnímu růstu. Eustres navozuje pozitivní emoce a je spojen s poměrně značnou mírou svobody volby v dané situaci. Protipólem je distres, který je spojen s negativními emocemi a má zpravidla na člověka nepříznivé důsledky. Distres pak vyžaduje (na rozdíl od eustresu) daleko rozsáhlejší investici energie, přičemž toto energetické vydání v některých případech vede ke zvládnutí dané situace a jindy k selhání adaptačních mechanismů. Pojem stres je v běžném životě užíván právě v tomto negativním smyslu (Křivohlavý, 2003).

Stres podle délky trvání

Matoušek (2003) popisuje akutní stres jako stres, jenž byl vyvolán náhlou událostí trvající jen krátkou dobu. Takový stres se pak většinou projeví na fungování jak psychických (např. amnézie), tak i somatických funkcí organismu, který obvykle reaguje na akutní stres prudce. Naproti tomu stres chronický má svoji příčinu v dlouhodobém působení jednoho nebo více stresogenních faktorů, které mohou dosahovat různé intenzity (intenzita může kolísat). Rovněž chronický stres má nepříznivý vliv na fyzickou i psychickou stránku organismu.

Stres podle intenzity

Kvantitativní pohled rozdělí stres na hyperstres a hypostres[3]. Hyperstres je takový stres, který překročí hranice danou situaci zvládnout. Např. velký stresor, kterému se organismus neumí již přizpůsobit a tomuto stresoru následně podlehne. Stres, který ještě nepřekročil hranice zvládnutelnosti, ale kumulací mnoha menších stresorů, může při dlouhodobém působení tyto hranice překročit, nazýváme hypostresem. V této souvislosti často hovoříme o tzv. běžných denních starostech, které nám za nějaký čas „přerostou přes hlavu". Nejsou tak silné, aby způsobily náhlý zvrat v organismu, ale při seskupení zesilují (Křivohlavý, 2003).



Obrázek č. 2 - základní rozměry stresu dle Křivohlavého (1994)

Na čem závisí, zda určitý druh stresu (resp. podnětu) vyvolá v člověku silnou stresovou reakci či nikoliv? Otázka směřuje na problematiku odolnosti vůči stresu.

1.7 Odolnost vůči stresu

Odpověď není zcela jednoznačná, avšak obecně lze konstatovat, že se na odolnosti vůči stresu podílí několik faktorů, jako je výsledek zhodnocení prožívané situace, naše osobnost, naše interpretace situace, systém hodnot atd. J. B. Rotter (in Křivohlavý, 2009) popisuje dva možné přístupy k životním obtížím - externalistický a internalistický. V prvém případě jsou lidé přesvědčeni, že je jejich život řízen vnějšími okolnostmi a oni na ně mají minimální či dokonce žádný vliv. Internalisté oproti tomu věří, že mají svůj život pevně v rukou a jeho prožívání se odvíjí od jejich úsilí, schopností a dovedností. Praško a Prašková (2001) pak navazují na Rottera tím, že na interpretaci dané situace mají vliv zejména vrozené a naučené faktory.

[3] Označení *hypo* (i hyper) pochází z řečtiny a znamená - pod, dole, pod něčím, zatímco *hyper* označuje - nad, pře, nadmíru (Orel, 2012).

Za naučené faktory jsou považovány stereotypy, předsudky, životní styl, hodnotový systém ad. R. L. Atkinson (1995) předkládá tři teorie, které podávají vysvětlení rozdílu v hodnocení situací - jako stresových či nikoliv. Jedná se o teorii osobnostních stylů a dále psychoanalytickou a behaviorální teorii.

Názorným příkladem behaviorální teorie je naučená bezmocnost, kdy se člověk setkává s událostmi, které není schopen kontrolovat (traumatické události, ztráta zaměstnání, smrt milované osoby) a opakovaným zážitkem nekontrolovatelnosti se dostává k pocitům bezmocnosti a neovlivnitelnosti nepříznivých životních okolností (Hall, Lindzey, 2002).

Freudova psychoanalytická teorie rozeznává objektivní úzkost, která je ve své podstatě přiléhavou reakcí na stres, a dále neurotickou úzkost, která není dané situaci úměrná. Neurotická úzkost je důsledkem nevědomých konfliktů mezi Id, Egem a Superegem. Freud tedy tvrdí, že vnitřní konflikty zažívá každý člověk, nicméně někteří jedinci mají tyto konflikty těžší a početnější, a proto prožívají některé životní situace jako stresové (Atkinson, 1995).

Za teorii osobnostního stylu je „zodpovědná“ Abramsová (1978), která spolu se svými kolegy do jisté míry modifikovala teorii naučené bezmocnosti. Tato teorie předpokládá, že každý člověk má určitý konzistentní osobnostní styl, pod jehož vlivem připisuje význam všem událostem ve svém životě. Tyto styly nazývá atribučními.

Vrozenými faktory odolnosti ke stresu je např. temperament. M. Friedman a B H. Rosemann provedli výzkum vztahu mezi vznikem srdečních a oběhových chorob (infarkt, zvýšený krevní tlak apod.) a jednáním a chováním různých osob. Na základě svého pozorování vymezili chování osob typu „A“, které se vyznačuje rychlým tempem, soutěživostí a dosažením úspěchu za každou cenu, a typu „B“, které je rovněž charakteristické vysokou výkonností, avšak nikoliv za všech okolností. Osobnost typu „B“ je tedy více rozvážná, klidná a uvolněná, což má vliv i na menší riziko vzniku stresu na rozdíl od osobnosti typu „A“ (Křivohlavý, 1998).

Nyní byly popsány základní poznatky týkající se stresu, nastínili jsme definice, stresory, příznaky stresu a jeho druhy a v další kapitole zaměříme pozornost na oblast zvládání stresu a zátěže.

2 Zvládání stresu a zátěže

Každý člověk je vybaven určitými zbraněmi - strategiemi, kterými se vyrovnává se zátěžovými situacemi a stresem. Tyto strategie lze obecně vydefinovat (což se pokusíme učinit v dalším textu), nicméně v konečném důsledku spočívá zodpovědnost za to, jak se stresem „naložíme“ na nás samotných, neboť vyrovnání se zátěžovou situací (zvolení té či oné strategie) je ryze individuální záležitostí. Významnou roli přitom hraje naše senzibilita na konkrétní stresovou situaci, naše adaptabilita, naše naučené způsoby reagování atd. Zvládání stresu tedy v jistém smyslu slova odráží naše schopnosti, jejichž úroveň však může být (a zpravidla bývá) v různých situacích odlišná a mění se s věkem, životními zkušenostmi a dalšími faktory. Proces zvládání stresu bývá často označován anglickým výrazem „coping“.

2.1 Vymezení copingu

Anglické slovo *coping*[4] znamená zvládání, zvládací chování. Hartl a Hartlová (2004) hovoří o copingu jako o schopnosti člověka se odpovídajícím, přiměřeným způsobem vyrovnat s nároky (nadlimitní zátěží), které jsou na něj kladeny, přičemž tak může učinit změnou vnímání situace či změnou svého postoje. Od adaptace se coping liší tím, že zatímco adaptace je vyrovnávání se se zátěží, která je zvládnutelná, pak coping je zvládání zátěže nadlimitní - tzn., že je vyšším stupněm adaptace (Křivohlavý, 1994).

Pokud vymezujeme pojem coping, pak není možné opomenout klasickou definici R. S. Lazaruse, který copingem rozumí: „constantly changing cognitive and behavioral efforts to manage specific external and/or internal demands that are appraised as taxing or exceeding the resources of the person” (Lazarus, Folkman, 1984, s. 141) tedy neustále se měnící kognitivní a behaviorální úsilí zaměřené na zvládnutí konkrétních externích a/nebo interních požadavků, které jsou člověkem ve stresu hodnoceny jako ohrožující jeho zdroje. Lazarus (1984) ve svém pojetí copingu zvýrazňuje čtyři okolnosti, které jsou s ním spjaté:

1. Coping je dynamický proces a ne jednorázová aktivita.
2. Coping není automatickou reakcí.
3. Coping vyžaduje určitou vědomou snahu.
4. Coping je snaha o řízení situace.

[4] Coping, je termín odvozený z řeckého *kolaphus*, což je překládáno jako rána uštědřená protivníkovi v boxu (Křivohlavý, 2009).

Pokud Lazarus hovoří o copingu jako dynamickém procesu, pak Latacková (in Ficková, 1993) dělí tento proces na čtyři oblasti, kterými jsou:

1. stresory prostředí,
2. kognitivní odhad těchto stresorů,
3. úroveň stresu prožívaná psychofyziologicky a behaviorálně,
4. copingové strategie.

Za české autory zmiňme Blatného a Balaštíkovou (2003, s. 1), kteří coping v současné psychologii chápou jako „specifické vyjádření obecných sklonů k určitému typu chování a prožívání, které se aktualizuje v situacích, které nesou vysoké nároky na adaptaci".

2.2 Teoretické přístupy ke copingu

V průběhu minulého století se krystalizovaly tři základní teoretické přístupy zabývající se problematikou copingu:

- psychodynamický přístup (S. Freud, A. Adler a další),
- přístup zaměřený na problém a zvládání zaměřené na emoce (R. S. Lazarus),
- fyziologický přístup (H. B. Selye),
- přístup zaměřený na osobnost a situačně - kognitivní charakteristiky situace (J. B. Rotter, A. Bandura a další) (Balaštíková, Blatný, 2003).

Samozřejmě, že přístupů ke copingu je daleko více[5], avšak pro potřeby této práce se budeme ve stručnosti zabývat pouze výše uvedenými.

2.2.1 Psychodynamický přístup

Psychoanalytikové vnímají coping jako určitý proces, který je řízený Egem. To znamená, že se coping formuje již od dětství a je psychoanalytiky považován za Ego - obranné mechanismy. Tedy v rámci tohoto přístupu je coping vlastně nevědomým obranným mechanismem, jenž je spouštěn vnitřními sexuálními či agresivními konflikty a slouží k vyrovnávání se s negativními emocemi (Balaštíková, Blatný, 2003).

S. Freud a posléze jeho dcera A. Freudová popsali obranné mechanismy, kterými jsou:

- *Vytěsnění*: ohrožující a nepřijatelné myšlenky jsou vytěsněny z vědomí.

[5] Např. teorie copingu založené na rozdílu mezi přisuzováním odpovědnosti za problém a přičítáním odpovědnosti za řešení.

- *Projekce*: vlastní nežádoucí vlastnosti, přání či myšlenky jsou nevědomě připsány druhé osobě.
- *Reaktivní výtvor*: neakceptovatelné tendence jsou nahrazeny sklony přesně opačnými.
- *Popření*: popírání a odmítání existence nepříjemné skutečnosti.
- *Přemístění*: neuspokojitelné motivy nebo afekty jsou orientovány na náhradní cíl.
- *Sublimace*: pudová energie je přenesena na společensky uznávanou aktivitu.
- *Regrese*: návrat k dříve fungujícímu (ontogeneticky překonanému) způsobu chování.
- *Racionalizace*: rozumové ospravedlnění chování, které je nepřípustné.
- *Intelektualizace*: stresující situace jsou analyzovány za pomoci odborných a vědeckých termínů, přičemž emoce jsou ignorovány.
- *Izolace*: pocity jsou odděleny od myšlení (Nakonečný, 2009, Praško, 2003).

Odborná veřejnost však není zcela jednotná ve vnímání obranných mechanismů a copingu. Např. Haanová (Haanová in Goldberger, Breznitz, 1982) označila některé ego mechanismy za obranné a jiné za copingové. Rozdíl spatřuje v tom, že obranné mechanismy jsou syceny převážně negativními vlastnostmi, jsou nevědomé a deformují realitu, zatímco copingové mechanismy považuje za flexibilnější a odvozené z vědomí. Naproti tomu Snyder (1999) nenalézá žádné zásadní rozdíly mezi ego obrannými mechanismy a copingem, nicméně připouští, že obranné mechanismy mohou být jak adaptivní tak maladaptivní.

Pro doplnění uvedeme, že obrany ega lze dělit na:

- psychotické - popírají a překrucují realitu,
- nezralé - používají agování[6] a disociace,
- neurotické - patří sem zejména intelektualizace, vytěsnění,
- zralé - humor, sublimace (Suls, David, Harvey, 1996).

2.2.2 Transakční přístup

Transakční přístup kladl důraz na kognitivní a situační determinanty jednání, přičemž roli osobnostních dispozic striktně odmítal. Nejvýznamnějšími představiteli tohoto přístupu jsou R. S. Lazarus, S. Folkmanová a F. Cohen. Ti coping vymezili jako "kognitivní transakci mezi jednotlivcem a jeho prostředím" (Snyder, 1999, s. 9) a samotný copingový proces rozčlenili do tří fází:

[6] Agování nebo acting out = vybití nevědomých emočních impulzů v jednání (Hartl, Hartlová, 2004, s. 16).

1. Fáze - primární hodnocení, tj. zhodnocení závažnosti situace.
2. Fáze - sekundární hodnocení, tj. zhodnocení vlastních možností, jak se v situaci zachovat, přičemž následuje výběr konkrétní strategie.
3. Fáze - přehodnocení, tj. zpětný pohled na situaci, stresory a případná změna strategie.

Tento proces má následně vliv na to, jakou copingovou strategii nakonec jedinec zvolí (Baumgartner in Výrost, Slaměník, 2001).

V rámci tohoto přístupu se tedy objevují strategie zaměřené na *vyřešení problému* a na vyrovnání se s *emocionálním stavem*. Na problém zaměřená strategie se snaží definovat problém, najít různé možnosti řešení a zvážit dopady určitých řešení. Člověk se v takovém případě snaží nastalou situaci konstruktivně vyřešit a odstranit tak působení stresoru. Tyto strategie jsou vybírány při řešení pracovních konfliktů. Strategie, které jsou zaměřené spíše na emoce, mají tendenci ke snížení emočního distresu. Jsou tedy cílené na změnu emocionálního stavu. Tyto strategie obsahují takové jednání jako je vzdálení se, vyhýbání se, vyhledávání sociální podpory, zaměřenou pozornost, rozvažovaní atd. Tyto strategie jsou vybírány při konfliktech v rodině (Křivohlavý, 2003).

2.2.3 Fyziologický přístup

Další z přístupů (jak sám název evokuje) vychází z oblasti fyziologie. Tento přístup je spojený s již výše zmíněným H. Selyem, který o stresu uvažoval jako o nespecifické fyziologické reakci na stres a později definoval tzv. Obecný adaptační syndrom (GAS), kterým se organismus této zátěži brání. Selye se mimo jiné věnoval i interindividuálním odlišnostem v reakcích na zátěž stejné intenzity. Zjištěné rozdíly pak vysvětloval odlišnou úrovní vulnerability[7] u různých lidí (Strnadová, Vašina, 1998).

2.2.4 Osobnostně dispoziční přístup - zaměřený na vztah mezi osobností a zvládáním zátěže

Na transakční přístup navázal přístup, který je založený na propojení copingu a osobnosti a označuje se též jako interakční. Tento přístup zejména upozornil na fakt, že situační a dispoziční charakteristiky copingu je vhodné integrovat. Důraz je tak kladen na oba faktory stejně (situační i osobnostní). Základní premisou tohoto přístupu bylo přesvědčení, že existují významné osobnostní dimenze, které mají zásadní význam pro pochopení

[7] Vulnerabilita = zranitelnost či zvýšená citlivost (Hartl, Hartlová, 2004, s. 677).

chování člověka, který se nachází v obtížné situaci. K zaměření pozornosti tímto směrem přispěly práce Friedmana a Rosenmana (chování typu A a B), práce S. Kobasové (hardiness), J. B. Rottera (Locus of control) a dalších (Snyder, 1999). U nás jsou představiteli tohoto přístupu Blatný s Balaštíkovou.

Tato teorie je do jisté míry odrazem i současného přístupu ke zkoumání copingu, který je příznačný kladením akcentu jak na situační, tak i osobnostní faktory. Panuje určitá shoda odborníků v tom, že osobnostní a situační determinanty zahrnují podstatnou míru různých způsobů chování při zvládání zátěžové situace (Suls, David, Harvey, 1996).

Další kapitola se zabývá tím, existují-li rozdíly ve strategiích zvládání stresu mezi mužem a ženou.

2.3 Zvládání stresu a gender

Otázka případných rozdílů ve zvládání stresu mezi muži a ženami byla již předmětem mnoha studií. Převážná většina z nich hovoří o tom, že ženy jsou stresem zranitelnější, než muži, avšak některé výzkumy poukazují na problematickou metodologii a možná zkreslení. Např. Tamresová a kol. (2002) ve svých závěrech namítají, že jedinými dvěma vskutku kvalitně metodologicky podloženými rozdíly ve zvládání stresu mezi muži a ženami jsou míra užívání strategií „Potřeba sociální opory“ a „Perseverace“, které v obou případech více než muži preferují ženy. Dále autoři uvádí, že výsledky různých studií jsou ovlivněny tím, že ženy se obecně zapojují více do řešení situací než muži a zejména vyjadřují více emocionální podporu. Oproti tomu muži se obecně zapojují spíše do situací zaměřených na zvládání problémů (tj. na aktivní zvládání). Rovněž E. K. Rylandová a S. Greenfeldová (1990) zkoumaly vztahy mezi pohlavím, pracovním stresem a strategiemi zvládání stresu. Z jejich studie vyplývá, že ženy sice vyjadřují více životního stresu (life stress), ale pracovní stres (work stress) je u žen jen nepatrně vyšší než u mužů. Závěry výzkumu pak hovoří o tom, že nebyly zjištěny žádné genderové rozdíly ve způsobu řešení stresu. Pracovní stres tedy ženy zpracovávaly stejně dobře jako jejich mužské protějšky. S dosud uvedeným je v souladu i výsledek metaanalýzy 15 studií, kterou provedli Martocchio a O´Learyová (1989) a v nichž zkoumali sexuální rozdíly ve zvládání pracovního stresu. Výsledky ukázaly, že neexistují žádné rozdíly mezi muži a ženami ve zvládání pracovního stresu.

Přes výše uvedené se autor této práce přiklání spíše k Ridderové (in Aldwinová, 2007), která považuje stresovou vulnerabilitu u žen za vyšší, neboť jsou více vystaveny stresům než muži a jejich strategie zvládání jsou mnohdy nedostatečné či neefektivní. Pro účely výzkumné části této práce vychází autor (i s ohledem na použitý výzkumný nástroj) zejména ze zjištění a závěrů Jankeho a Erdmannové (in Švancara, 2003), kteří za pomoci dotazníku SVF 78 (resp. 120) zjistili u mužů vyšší hodnoty v subtestech pozitivní strategie (podhodnocení, odmítání viny) a naopak u žen nalezli vyšší hodnoty subtestů negativní strategie (úniková tendence, perseverace, rezignace, sebeobviňování).

2.4 Copingové strategie a jejich výběr

Z dosud uvedeného je zřejmé, že lidé reagují na zátěžové situace různými strategiemi, volí vlastní postupy a plány, jak se s danou situací vyrovnat. Od toho se odvíjí i různé teorie, které se pokoušejí tyto plány a postupy různých lidí zobecnit. Tak již byl vzpomenut přístup Lazaruse a Folkmanové a dalších. Pro potřebu této práce se budeme věnovat koncepci D. L. Tobina (1984) a jeho spolupracovníků, kteří vytvořili hierarchický model copingových strategií. Důvodem tohoto výběru je podobnost s použitým výzkumným nástrojem (SVF 78). Jejich model obsahuje tři úrovně:

1. *Terciální úroveň* - která obsahuje faktory příklonu (angažovanosti) a odklonu (neangažovanosti).

2. *Sekundární úroveň* - zahrnující čtyři možnosti:
- řešení problému a kognitivní restrukturalizace (angažované strategie zaměřené na problém),
- vyjádření emocí a vyhledávání sociální opory (angažované strategie zaměřené na emoce),
- vyhýbání se problému a únik do fantazie (neangažované strategie zaměřené na problém),
- sebeobviňování a sociální izolace (neangažované strategie zaměřené na emoce).

3. *Primární úroveň* - nabízející celkem osm faktorů:
- řešení problému za pomoci behaviorálních a kognitivních strategií,
- kognitivní restrukturalizaci, tj. snížení míry ohrožení,
- sociální oporu, která obsahuje vyhledávání podpory od druhých lidí,
- vyjádření emocí, tj. uvolnění a vyjádření emocí,

- vyhýbání se problému = popření problému a vyhýbání se myšlenkám a činnostem s ním spojených,
- fantazijní únik v situaci, kdy nejsme schopni, či ochotni se situací cokoli dělat,
- sociální izolaci, která se promítá na odloučení se od rodiny a přátel,
- sebeobviňování, čímž je myšlena nepřiměřená sebekritika.

Proces, kterým se jedinec vyrovnává se stresem Tobin (1989) rozdělil do tří fází. V té první člověk zažívá pocit ztráty nebo pocit ohrožení, které vedou k nabuzení, excitaci organismu. Druhá fáze je příznačná potřebou lokalizovat problém a řešit ho. Zde je potřeba optimalizovat vybuzené emoce z první fáze s rozumem, jako řídící jednotkou. Výsledkem druhé fáze by mělo být rozhodnutí o zvolené strategii (obrana, přizpůsobení atd.). Na výsledku druhé fáze záleží podoba fáze třetí, kde je jedinec buď spokojený a uvolněný, nebo vyčerpaný a frustrovaný z toho, že celý proces musí absolvovat znovu.

Hošek (1999) uvádí, že reakce jedince na zcela nový typ zátěže je povětšinou náhodná. Systémem pokus omyl člověk zakouší, které strategie jsou úspěšné (resp. mají menší negativní dopad), a následně je začne v takových či obdobných situacích využívat. Takto si vytváříme řetězce na sebe navazujících postupů, jež přispívají k rychlejšímu a efektivnějšímu vyrovnání se se zátěžovou situací.

Z dosud uvedeného je zjevné, že stres skutečně zasahuje všechny roviny existence člověka - tělesnou, duševní, sociální i duchovní. Cílem práce je poodhalit, jak stres zvládají pracovníci sociálně-právní ochrany dětí. Nejprve se tedy alespoň v krátkosti věnujme sociálně-právní ochraně dětí jako takové a také těm, kteří ji vykonávají.

3 Sociálně právní ochrana dětí

Sociálně-právní ochrana dětí (dále jen SPOD) je většinou vymezena jako komplexní, souhrnná činnost, která je zaměřena především na zajištění ochrany práv dítěte, přičemž těmito právy rozumíme v nejobecnějším smyslu zejména právo na příznivý vývoj a řádnou výchovu a právo na ochranu oprávněných zájmů dítěte. Ústředním (a pro poskytování SPOD zcela zásadním) motivem je zájem, prospěch a blaho dítěte a rovněž sanace rodiny. Za výše popsanou ochranu práv dětí je odpovědný stát, a to v souladu s přijatými mezinárodními i vnitřními (rozuměj národními) právními předpisy[8]. Touto odpovědností státu však není suplována odpovědnost rodičů jako nositelů rodičovské zodpovědnosti. Stát má legitimitu vstupovat a zasahovat do rodičovské zodpovědnosti (jako souboru práv a povinností) pouze v případě, že jsou ohrožena práva a zájmy dítěte (podrobněji Krausová, Novotná, 2006). Stát následně delegoval svoji zodpovědnost na orgány SPOD, jimž v určité hierarchické struktuře svěřil vymezené právní nástroje a opatření, které by měl s ohledem na intenzitu ohrožení dítěte volit k podpoře práv a zájmů dítěte.

3.1 Předmět a cíle SPOD

SPOD tedy ze zákona zajišťují orgány sociálně-právní ochrany dětí, kterými jsou zejména obecní úřady obcí s rozšířenou působností, obecní úřady, krajské úřady, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

Výklad kompetencí jednotlivých institucí přesahuje informativní rámec této práce, a proto v tomto ohledu autor odkazuje na vztažnou literaturu.

Těžiště pozornosti této práce spočívá na činnosti **obecních úřadů obcí s rozšířenou působností** (dále jen ORP) jako nositelů úkolů vyplývajících ze SPOD, jelikož jsou to právě pracovníci těchto institucí, na něž autor zaměřil zkoumání v předkládané práci. Činnost orgánů SPOD působících při ORP lze rozdělit do dvou základních oblastí:

a) preventivní a poradenská činnost,
b) samotné poskytování sociálně-právní ochrany dětí.

V oblasti preventivní a poradenské činnosti je pozornost věnována zejména nepříznivým vlivům působícím na děti, odhalováním příčin jejich vzniku a opatřením, která mají omezovat či v lepším případě zcela zamezit působení těchto vlivů na děti. V kompetenci

[8] Např. Ústava o právech dítěte, Listina základních práv a svobod, Zákon o sociálně-právní ochraně dětí ad.

SPOD je rovněž poskytnout rodičům při řešení výchovných problémů (či jiných problémů souvisejících s péčí o dítě) účinnou pomoc a odborné poradenství při výchově a vzdělávání dítěte a při péči o dítě (podrobněji viz Novotná, Burdová, 2007). Tuto poradenskou činnost je možné realizovat v rámci přednáškové činnosti či kurzů zaměřených na řešení výchovných, sociálních a dalších problémů souvisejících s péčí o dítě nebo v rámci individuální práce s klientem, rodinou, kde je možné poskytnout poradenství vyhovující jedinečné situaci klienta, rodiny. Bez zabíhání do podrobností a nároku na úplný výčet je možné uvést, že se jedná zejména o poradenství při uplatňování nároku dítěte na výživné, při vymáhání plnění vyživovací povinnosti k dítěti, při výchovných či zdravotních problémech dítěte, poradenství v náhradní rodinné péči atd. (Špeciánová, 2007).

Samotné poskytování sociálně-právní ochrany dětí je činností zahrnující zejména péči o děti vyžadující zvýšenou pozornost, tj. o děti s poruchami chování, o děti páchající trestnou činnost, o děti na kterých je páchána trestná činnost, o děti se závislostí na alkoholu či jiných návykových látkách, o děti v náhradní rodinné péči, o děti umístěné v ústavní či ochranné výchově atd. V rámci výkonu SPOD a k dosažení ochrany práv a zájmů dítěte má ORP právo podávat k soudu návrhy, a to především na vydání rozhodnutí o splnění podmínky osvojení, na omezení nebo zbavení rodičovské zodpovědnosti nebo pozastavení jejího výkonu, na nařízení, prodloužení nebo zrušení ústavní výchovy, na svěření dítěte do péče zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, na vydání předběžného opatření, na rozhodnutí o výchovném opatření (srovnej se zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí).

Veškeré aktivity spojené se sociálně-právní ochranou dítěte na úrovni ORP provádí sociální pracovník/pracovnice zařazený v hierarchii daného úřadu do orgánu SPOD.

3.2 Sociální pracovník - pracovník SPOD

Matoušek (2003) definuje sociálního pracovníka jako člověka, který pomáhá jednotlivcům, rodinám, skupinám či komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho sociální pracovník pomáhá vytvářet příznivé společenské podmínky pro uplatnění klientů a u těch, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje co nejdůstojnější způsob života.

Hanuš (2007) pak vnímá sociálního pracovníka jako „pojivo“ společnosti, neboť pokud má dostát svému poslání, pak musí spojit nejen své klienty zpět s komunitou, ale v rámci řešení sociálních problémů musí spojovat ostatní odborníky do multidisciplinárních týmů. Vznik profese sociálního pracovníka shledává v reakci na potřebu řešit nové nepříznivé sociální situace.

„Kompetentním sociálním pracovníkem je ten, kdo je vybaven pravomocí vykonávat sociální práci jednak jako absolvent odborného vzdělání, jednak jako člen sociální organizace a kdo je schopen ve svém povolání jednat v souladu s uznávanou profesionální rolí“ (Havrdová, 1999).

3.2.1 Kompetence pracovníka SPOD

Kompetence je souborem odborných znalostí, schopnosti adekvátně reflektovat kontext a citlivě a přiměřeně obojí aplikovat. Na kompetenci v praxi lze nahlížet z různých hledisek a různými způsoby. Výsledkem může být různá soustava znaků či prvků, kterými je možné kompetenci v praxi popsat - např. praktická kompetence, profesní kompetence (Havrdová, 1999).

Mlčák (2005) rozlišuje profesní kompetenci v sociální práci na tři skupiny:

1. Kompetence ve vztahu ke klientům.
2. Kompetence ve vztahu k pracovní organizaci a pracovníkům týmu.
3. Kompetence ve vztahu k systému sociálních služeb.

Do výše uvedených kompetencí můžeme přiřadit veškeré vědomosti, schopnosti, dovednosti a hodnoty, kterých je třeba pro kvalitní výkon sociální práce. I když je Mlčákův výklad k této oblasti velice podrobný, s ohledem na rozsah práce se soustředíme pouze na stručný nástin, který by měl poskytnout relevantní vhled do role a kompetencí pracovníka SPOD.

<u>Vědomosti</u>

Vědomosti jsou jakousi soustavou představ a pojmů, které sociální pracovník získává především učením. V první úrovni se jedná o studium jako přípravu na budoucí povolání, přičemž zákon specifikuje, jaká úroveň a typ vzdělání je pro výkon sociální práce nezbytná. Další úrovní je celoživotní vzdělávání, které udržuje odborné, teoretické i praktické vědomosti na aktuální úrovni.

Schopnosti a dovednosti

„Jako schopnosti se v psychologické odborné literatuře tradičně označují učením rozvíjené vrozené předpoklady, rysy či vlastnosti osobnosti, které člověku umožňují úspěšně realizovat výkon v určité činnosti“ (Mlčák, 2005, s. 61). Nezanedbatelné je rovněž např. nadání, které je na rozdíl od schopností považováno za vrozený předpoklad. Schopnosti či dovednosti jsou pak mnohdy chápány jako učením, zkušeností rozvinuté nadání. Odlišit vrozené nadání od získaných schopností a dovedností je však mnohdy nemožné (Nakonečný, 2009).

Vztah

Jako červená nit se napříč pomáhajícími profesemi line jeden z kruciálních faktorů, který zásadním způsobem ovlivňuje úspěšnost pomáhání. Tímto faktorem je vytvoření vztahu mezi klientem a pomáhající osobou. Výše uvedené vědomosti a dovednosti jsou samozřejmě nutné, avšak Kopřiva (1997) vztah komentuje jako něco více než jen slušné chování. Pomáhající pracovník totiž většinou disponuje určitou mocí (pracovník SPOD zcela určitě), zatímco jeho klient se nachází zpravidla v závislém (nebo v určitém ohledu nižším) postavení. U pracovníka SPOD (jistě i v jiných profesích) může dojít k problému vztah navázat, neboť si klienty zpravidla nevybírá a ani klient si nemůže běžně vybrat svého pracovníka SPOD. Za takové konstelace se mohou vyskytnout vzájemné osobní preference (sympatie, antipatie), které by si měl pracovník SPOD uvědomit, a následně reagovat takovým způsobem, aby nevytvořily překážku v navázání vztahu a poskytnutí profesionální podpory. Vytvoření vztahu je do velké míry provázáno se schopností empatie.

Empatie

Je další klíčovou schopností sociálního pracovníka, o které Vymětal (2007, s. 123) hovoří jako o „schopnosti projevující se v tom, že s různou mírou přesnosti zachycujeme aktuální prožívání druhého člověka, které souvisí s určitými obsahy jeho vědomí, tedy i se zkušenostmi, spolu s individuálními významy, jež pro něho tyto obsahy a zkušenosti mají.“ Jedná se tedy o schopnost, která bývá rozhodující při porozumění druhému a tedy i v možnostech pomoci. Emocionální aspekt empatie z ní však činí dvojsečnou zbraň, neboť na jedné straně pomáhá vcítit se do prožívání druhého člověka, na straně druhé však vytváří značnou emocionální zátěž na osobnost sociálního pracovníka. Tato problematika staví před sociálního pracovníka další potřebnou schopnost, kterou je dovednost zvládat

stres. V této souvislosti se používá již výše uvedený pojem coping, který vyjadřuje strategie vyrovnání se stresem. Někteří autoři dokonce považují stres za fenomén, který je inherentní (podstatný, základní) této profesi (Mlčák, 2005).

Profese sociálního pracovníka v sobě zahrnuje samozřejmě daleko více dovedností a schopností, než bylo uvedeno. Nicméně právě zvládání stresu je dovedností, která je pro předkládanou práci podstatná a významná. A je bez dalších pochybností, že pracovník SPOD a stres, jsou zpravidla partnery proti své vůli, zejména pohlížíme-li na tento „vztah" očima pracovníka.

3.2.2 Pracovník SPOD a stres

Mlčák (2005) vnímá stres v sociální práci jako dynamický vztah (rozpor) mezi vnějšími okolnostmi (pracovní nároky a tlaky) a vnitřními osobnostními dispozicemi tyto okolnosti adaptivním způsobem zvládat.

Za podmínek nedostatečné podpory se pak sociálním pracovníkům stává, že od svých klientů vstřebávají více citového rozrušení, strádání a nepohody, než jsou schopni zpracovat a uvolnit. Výsledkem je pak pracovní přetížení. A stres nepřichází jen od klientů, ale obvykle i z dalších zdrojů (např. z domovské organizace). Jsou stresy, které mohou být pozitivní a sociálního pracovníka tak vybudí a připraví k akci a k vypořádání se s určitou hrozbou nebo krizí. Naneštěstí stres v pomáhajících profesích vzniká při práci příliš často, čímž budí duševní a tělesné systémy k akci, avšak bez možnosti tuto energii v nějaké akci vybít. V takových situacích pak sociální pracovník musí mnohdy ovládnout nejen frustraci z toho, že nedokáže naplnit potřeby klienta, ale také že je postaven před zvládnutí situace, pro niž se necítí dostatečně emočně připraven (Hawkins, Shohet, 2004). Míra, způsob a úspěšnost zvládání stresu se podílí na celkové psychické pracovní zátěži.

3.3 Psychická pracovní zátěž v oblasti SPOD

Psychická pracovní zátěž klade nároky na psychické procesy zejména pozornost, paměť, představivost, myšlení a rozhodování, které vyplývají z požadavku na (obvykle rychlé) zpracování informací. Emoční stabilitu pak dále ovlivňuje vědomí zvýšené odpovědnosti, rizika spojená s rozhodováním atd. (více www.bozp.cz).

Psychická pracovní zátěž patří v prostředí moderní komerční (ziskové) organizace mezi sledované a hodnocené faktory práce a pracovních podmínek. Je totiž jednou z oblastí, která v konečném důsledku rozhoduje o úspěšnosti takové obchodní (na zisk zaměřené) společnosti. Instituce zajišťující SPOD nejsou komerčním, ale státním subjektem a psychická pracovní zátěž dotčených pracovníků je na okraji zájmu.

Výzkumy ověřily rizikovost několika základních kritérií a oblastí pracovních podmínek z hlediska psychické zátěže. V rámci SPOD k nim patří zejména: časový tlak a intenzita práce, vnucené pracovní tempo, nároky v oblasti komunikace a kooperace, odpovědnost reálná či přisuzovaná, riziko ohrožení vlastního zdraví a zdraví jiných osob ad. Kvalifikované posouzení psychické zátěže náleží odborníkovi (psycholog), který hodnotí i další stresory, obsah práce, její časové charakteristiky a další nezbytné okolnosti včetně posuzování osobnostních charakteristik zaměstnanců (Blažková, 2009).

Následující kapitola představí některé vybrané poznatky týkající se sociálně-právní ochrany dětí a zvládání stresu získané z odborných prací z posledních let. Je potřeba zmínit, že ačkoliv stresu a strategiím jeho zvládání je věnována poměrně velká pozornost u nás i v zahraničí (počítáno množstvím publikací, výzkumů, odborných prací apod.), oblast psychologických aspektů výkonu sociálně-právní ochrany je v tomto ohledu spíše popelkou. Přesto autor této práce považuje zmíněné poznatky za hodnotné a pro celkové vnímání vztažné problematiky pro tuto práci za přínosné.

4 Aktuální výzkumy v oblasti stresu a SPOD

Arrington (2008) se ve své práci (Stres v zaměstnání: Jak sociální pracovníci zvládají zátěž) zaměřil na několik oblastí, ve kterých zaznamenával faktory přispívající ke vzniku stresu u sociálního pracovníka v první linii (v přímém kontaktu s klientem). Jednou z těchto oblastí jsou stresory související s výkonem práce jako takové. Ve svém výzkumu autor popsal následující stresogenní oblasti:

- nedostatek času na dokončení nezbytných úkolů, zejména častá nutnost plnit úkoly ze dne na den a z toho vyplývající dlouhá pracovní doba (31% respondentů),
- obtížná nebo náročná klientela (16% respondentů),
- nízké finanční ohodnocení (19% respondentů), resp. nesrovnatelnost s platy lidí v podobných profesích,
- nejasná či nerealistická očekávání klientů a
- problémy s vlastní bezpečností při výkonu práce.

Dále Arrington zaznamenal, že stres spojený s výkonem sociální práce má za následek syndrom vyhoření, zvýšené riziko zranění na pracovišti, nízkou výkonnost, špatné duševní zdraví, poruchy kognitivních funkcí, sníženou koncentraci a další zdravotní problémy. Všechny tyto důsledky vedou k častým úvahám o změně povolání.

Jaroslava Klejmová (2009) se ve své práci zaměřila na identifikaci stresorů, s nimiž se setkávají sociální pracovníci v neziskové sféře a dále na copingové strategie, které používají ke zvládání stresu. Navzdory tomu, že výkon sociální práce ve státní a neziskové organizaci má velmi mnoho odlišností, jsou některé zjištěné skutečnosti inspirující (zejména v tématu identifikace stresorů), i když oblasti copingových strategií Klejmová evidentně nevěnovala tolik pozornosti, kterou by si výzkum zasloužil. Autorka zjistila, že nejčastější subjektivně vnímané stresory lze v práci zkoumaného sociálního pracovníka rozdělit do tří oblastí:

- *Interakce s klientem*, kam zařadila zejména zjištěné náznaky agresivity ze strany klientů, nedostatek času na přímou práci s klienty, nejistý výsledek práce, obtížně řešitelné situace a tzv. „neřešitelné situace“, vícečetné problémy klientů, nejasné hranice ve vztahu klient - sociální pracovník, přílišnou citovou angažovanost pracovníka, nezodpovědnost klientů, vysokou zodpovědnost pracovníka ad.

- *Organizační aspekty pracovní činnosti,* které vyplývají z finanční nejistoty, nejistoty budoucnosti zařízení (nejistota práce), spolupráce s jinými institucemi, limitujícího legislativního rámce, nedostatečného systému spolupráce na pracovišti, nedostačujícího personálního zajištění ad.
- *Problémy sociální práce jako profese,* kde byly zaznamenány takové aspekty jako nejednoznačnost role sociálního pracovníka, malá prestiž oboru, etická dilemata, ochrana informací (mlčenlivost) ad.

Závěry výzkumu Klejmové týkající se copingových strategií nebyly v předkládané práci pro svoji nedostatečnost reflektovány.

Barvíková, Svobodová a Šťastná (2010) zkoumaly podmínky výkonu sociálně-právní ochrany dětí na úrovni obecních úřadů obcí s rozšířenou působností, přičemž svoji pozornost soustředily na vytíženost pracovníků orgánů SPOD na této úrovni a mimo jiné i na hlavní zdroje zátěže pracovníků. Výsledky naznačují, že významným zdrojem zátěžových situací, které ovlivňují další činnosti pracovníka SPOD, je nedostatek času, resp. výkon zaměstnání v časovém presu, spojený s reálnou i subjektivně vnímanou zodpovědností pracovníků. Alarmující je v tomto ohledu časová disproporce mezi skutečnou a optimální dobou potřebnou pro kvalitní výkon dané činnosti, tj. pro poskytnutí přiměřené a zájmům klienta odpovídající sociální služby. Výkon SPOD v situaci nedostatku tak nejen ovlivňuje výsledný efekt poskytované služby, ale vystavuje pracovníka poměrně vysoké emocionální zátěži (stresu), která pramení nejen z pocitu nezvládání dané činnosti, ale také ze selhávání v pomáhající činnosti.

Kateřina Porzerová (2012) provedla ve své bakalářské práci (Strategie zvládání zátěžových situací u pracovníků v sociální oblasti) výzkum, jenž se zřejmě svým obsahem nejblíže (z uvedených) dotýká záměru této práce. Autorka zkoumala strategie zvládání zátěžových situací u pracovníků v sociální oblasti (probandi byli rozděleni na pracovníky v nestátních neziskových organizacích a státních organizací), zjišťovala volby jednotlivých strategií zvládání a hledání souvislostí mezi nimi a dalšími proměnnými jako je délka praxe, pracovní pozice nebo typ sektoru, ve kterém pracovníci působí. Porzerová zjistila, že nejčastěji užívanou strategií zvládání zátěžových situací u sociálních pracovníků je *Kontrola situace*, přičemž tato tendence je shodná s normou. Na druhém pólu, co do četnosti užívání, shledala strategii nazývanou *Rezignace*, přičemž i tento výsledek není

signifikantně odlišný od normy. Ostatně významný rozdíl mezi skupinou probandů a normou nezaznamenala autorka v žádném ze subtestů škály SVF 78. Největší rozdíl mezi normou a výzkumným vzorkem byl shledán ve strategii *Potřeba sociální opory*. Vyšší sklon k této strategii vykázali respondenti v prováděné studii Porzarové. Autorka ve své práci neshledala ani statisticky významný rozdíl v užívání strategií zvládání zátěžových v kritériu délka praxe (je rovněž součástí výzkumu předkládané práce). Vzhledem k podobnosti výzkumných záměrů budou některé výsledky této práce vztaženy i na závěry práce výše uvedené bakalářské práce.

Výzkumy zabývající se problematikou rozdílu zvládání stresu mezi muži a ženami jsou součástí kapitoly 2.3.

II. VÝZKUMNÁ ČÁST

5 Metodologický rámec výzkumu strategií zvládání stresu

5.1 Výzkumný problém

Poskytování sociálně-právní ochrany dětí na úrovni obecních úřadů obcí s rozšířenou působností je pomáhající profesí, která je vystavena působení stresu. Předmětem výzkumu je tedy popis užívaných strategií zvládání zátěžových situací, a to v souvislosti s věkem, pohlavím, vzděláním a délkou praxe (senioritou).

5.2 Výzkumné cíle práce

1. Deskripce strategií zvládání zátěžových situací pracovníků SPOD a jejich srovnání s normou.
2. Zjištění, zda existuje souvislost mezi strategiemi zvládání zátěžových situací pracovníky SPOD a jejich vzděláním.
3. Zjištění, zda existuje souvislost mezi strategiemi zvládání zátěžových situací pracovníky SPOD a jejich věkem.
4. Zjištění, zda existuje souvislost mezi strategiemi zvládání zátěžových situací pracovníky SPOD a délkou jejich praxe (senioritou).
5. Zjištění, zda existuje statisticky významný rozdíl ve strategiích zvládání zátěžových situací mezi muži a ženami jako pracovníky SPOD.

5.3 Úvahy o hypotézách

Na výzkumné cíle navazuje celkem osm hypotéz, které jsou základem pro další analýzu. První hypotéza se zabývá pozitivními strategiemi zvládání stresu a její formulace je výsledkem předpokladu o kompetencích sociálního pracovníka, tedy o jeho schopnostech a dovednostech. S těmito schopnostmi a dovednostmi mimo jiné úzce souvisí schopnost či dovednost zvládat stres. Mlčák (2005) uvádí, že schopnost a dovednost zvládat stres zahrnuje komplex dispozic a na něj navazujících naučených strategií osobnosti sociálního pracovníka, jež se vztahují k prevenci stresu, jeho včasné identifikaci, kontrole a vyrovnávání se s jeho důsledky. Z toho je vyvozen předpoklad, že v průměrných výsledcích by pracovníci SPOD měli vykazovat vyšší skór v pozitivních strategiích zvládání stresu (POZ), než je tomu u běžné populace (srovnání s normou).

Druhá hypotéza je soustředěna na subtest „Potřeba sociální opory“ dle SVF 78 a její konstrukce zohledňuje osobní pracovní zkušenosti, pozorování, rozhovory a sdílení zkušeností s kolegy a kolegyněmi ze strany autora práce, který subjektivně vnímá zvýšení této potřeby u většiny z nich (včetně sebe samotného).

Hypotézy H_3 a H_4 jsou inspirovány výsledky studie kolektivu autorů Christensena a kol. (2006), kteří mimo jiné hledali odpověď na otázku, zda má dosažené vzdělání vliv na strategie zvládání stresu. Jejich cílovou skupinou byli nezaměstnaní, u nichž dospěli k závěru, že copingové strategie jsou ovlivněny stupněm vzdělání. Křivohlavý (1994) má rovněž za to, že výběr strategie zvládání stresu souvisí mimo jiné se vzděláním. Při tvorbě hypotézy autor opět vycházel z osobních zkušeností a domnívá se, že strategie zvládání stresu u pracovníků SPOD skutečně souvisí se vzděláním, a to směrem, který naznačují obě hypotézy.

Cílem páté hypotézy je zjištění případného vztahu mezi strategiemi zvládání zátěžových situací pracovníky SPOD a jejich věkem. Na podporu této hypotézy bylo využito zjištění Jankeho a Erdmannové (in Švancara, 2003), ale rovněž závěrů diplomové práce Lucie Šonové (2012), která se zabývá mimo jiné právě vztahem věku a mírou preference pozitivní strategie zvládání stresu u zdravotních pracovníků. Ve své práci Šonová (2012, s. 52) uvádí, že „mezi pozitivní strategií zvládání stresu a věkem neexistuje statisticky významný vztah.“ Za předpokladu jisté míry podobnosti stresové zátěže těchto pomáhajících profesí (zdravotník vs sociální pracovník), uvažuje autor o problematice v tom směru, že možná neexistuje vztah mezi pozitivními strategiemi zvládání stresu a věkem, ale že by mohl takový vztah existovat mezi negativními strategiemi zvládání stresu a věkem u zkoumaného souboru.

Formulace šesté hypotézy, která se zabývá otázkou existence souvislosti mezi strategiemi zvládání zátěžových situací pracovníky SPOD a délkou jejich praxe, byla vyvozena z osobní dlouholeté zkušenosti autora práce jako pracovníka SPOD (délka praxe) a popisu jednotlivých subtestů SVF 78. Vlastní introspekcí autora a každodenním pozorováním kolegů se lze domnívat, že se zvyšující se délkou praxe se stále častěji objevují právě negativní strategie zvládání stresu.

Sedmá a osmá hypotéza se zabývají generovými rozdíly ve strategiích zvládání stresu a opět korespondují se zjištěním Jankeho a Erdmannové (in Švancara, 2003), kteří prostřednictvím SVF 78 zjistili u mužů vyšší hodnoty v subtestech pozitivní strategie (podhodnocení, odmítání viny) a naopak u žen nalezli vyšší hodnoty subtestů negativní strategie (úniková tendence, perseverace, rezignace, sebeobviňování).

5.4 Hypotézy

H_1: Průměrný skór pozitivní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (POZ)[9] je statisticky významně vyšší u výběrového souboru pracovníků SPOD, než je průměrná standardní hodnota dle SVF 78.

H_2: Průměrný skór v subtestu „Potřeba sociální opory" dle SVF 78 je statisticky významně vyšší u výběrového souboru pracovníků SPOD, než je průměrná standardní hodnota dle SVF 78.

H_3: Pracovníci SPOD s dosaženým vzděláním v sociálně-právní oblasti dosahují statisticky významně vyššího skóru v subtestech pozitivních strategií zvládání stresu dle SVF 78 (POZ), než pracovníci SPOD s jiným typem vzdělání.

H_4: Pracovníci SPOD s vysokoškolským stupněm dosaženého vzdělání dosahují statisticky významně vyššího skóru v subtestech pozitivních strategií zvládání stresu dle SVF 78 (POZ), než pracovníci SPOD s jiným typem vzdělání.

H_5: U výběrového souboru pracovníků SPOD skór negativní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (NEG)[10] statisticky významně pozitivně koreluje se zvyšujícím se věkem respondentů.

H_6: U výběrového souboru pracovníků SPOD skór negativní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (NEG) statisticky významně pozitivně koreluje se zvyšující se délkou praxe.

[9] POZ - celková hodnota prvních sedmi subtestů, tj. Podhodnocení, Odmítání viny, Odklon, Náhradní uspokojení, Kontrola situace, Kontrola reakce a Pozitivní sebeinstrukce dle SVF 78, dělená sedmi.
[10] NEG - celková hodnota subtestů 10 – 13, tj. Úniková tendence, Perseverace, Rezignace, Sebeobviňování dle SVF 78 dělená čtyřmi.

H_7: Výběrový soubor pracovnic (žen) SPOD má statisticky významně vyšší průměrný skór negativní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (NEG), než výběrový soubor pracovníků (mužů) SPOD.

H_8: Výběrový soubor pracovníků (mužů) SPOD má statisticky významně vyšší průměrný skór pozitivní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (POZ), než je průměrný skór v tomto subtestu u výběrového souboru pracovnic (žen) SPOD.

6 Popis metodologického rámce a metod

Tato část výzkumné práce (níže se ještě budeme věnovat výzkumu typických zátěžových situací) vychází z kvantitativního metodologického přístupu a je založena na neexperimentálním výzkumném plánu[11], konkrétně na orientačním výzkumu[12], neboť jeho jedna část (výzkumu) je zaměřena deskriptivně a další zjišťuje míru těsnosti vztahů mezi jednotlivými proměnnými (korelační studie[13]). Data byla shromažďována pomocí již zmiňovaného dotazníku SVF 78. Pro potřeby zkoumání a testování některých hypotéz byl dotazník doplněn žádostí o anamnestická data, jako jsou věk, pohlaví, délka praxe a typ dosaženého vzdělání.

6.1 Výzkumný soubor

Pro porozumění následujícího textu je nezbytné vysvětlení používaných pojmů a jejich významů v této studii.

Cílová populace (soubor) - cílovou populací výzkumu se rozumí všichni zaměstnanci sociálně-právní ochrany dětí Plzeňského kraje, a to na úrovni obecních úřadů obcí s rozšířenou působností s pracovním úvazkem v této agendě 1,0 (98 pracovníků - 83 žen a 15 mužů).

Výběrový soubor - je vzorkem, jenž byl předem stanovenými a níže popsanými metodami vytvořen z cílového souboru (45 respondentů - 14 mužů a 31 žen) a reprezentuje cílový soubor.

Základní soubor - v této studii je základním souborem nazván soubor, který byl vytvořen autory dotazníku SVF 78 a na němž byla realizována standardizace pro českou populaci. Jedná se tedy o soubor odrážející normu.

Cílovou populací výzkumu byli tedy zaměstnanci sociálně-právní ochrany dětí Plzeňského kraje, a to na úrovni obecních úřadů obcí s rozšířenou působností s pracovním úvazkem v této agendě 1,0. Soubor cílové populace tak k 31. 7. 2012 představoval 98 pracovníků v Plzeňském kraji - 83 žen a 15 mužů[14]. V rámci takto koncipovaného cílového souboru

[11] Neexperimentální výzkumný plán spočívá v systematickém pozorování, měření a popisu zkoumané reality (Ferjenčík, 2000).

[12] Orientační výzkum je zaměřen zejména na zorientování se v problematice, porozumění danému problému a získání vhledu. Má deskriptivní charakter (Ferjenčík, 2000).

[13] Korelační studie zjišťuje těsnost vztahu mezi proměnnými a tím je nadána odpovědět na otázky souvislosti některých jevů, příp. umožňuje poměrně efektivní predikce (Ferjenčík, 2000).

[14] Informace získána osobním sdělením Bc. Petra Žíly (pracovníka sociálně-právní ochrany dětí při Krajském úřadu Plzeňského kraje) ze dne 8. července 2012.

autor pro potřeby výzkumu zvolil totální výběr, tzn., že oslovil (osobně či elektronickou formou) všechny členy cílového souboru. Na výzkumu se nakonec podílelo celkem 46 probandů, přičemž jeden dotazník byl z výzkumu vyloučen pro neúplnost. Celkem byla tedy získána data od 45 respondentů (14 mužů a 31 žen). V případě vztažení výsledků výzkumu na zaměstnance sociálně-právní ochrany dětí obecních úřadů obcí s rozšířenou působností Plzeňského kraje považuje autor práce tento výzkumný vzorek (co do četnosti) za reprezentativní (46% z cílového souboru). Dělení probandů dle věku nebylo s ohledem na použité statistické metody nutné, nicméně pro přehlednost a deskripci souboru byl výběrový soubor rozdělen dle Jankeho a Erdmannové (1. 20 - 34 let; 2. 35 - 49 let; 3. 50 - 64 let). Typ dosaženého vzdělání byl rozložen do následujících skupin tak, aby bylo pokryto celé spektrum možného vzdělání, a zároveň byly některé údaje upřesněny s úmyslem zjemnit a diferencovat určitým způsobem některé typy vzdělání a přitom reflektovat možnosti, které současný vzdělávací systém v oboru poskytuje (základní, střední sociálně-právní, jiné střední, vyšší odborné sociálně-právní, jiné vyšší odborné, vysokoškolské sociálně-právní, jiné vysokoškolské). Na otázku délky vykonané praxe probandi odpovídali v počtech měsíců (délka praxe k datu 30. 6. 2012). Tyto údaje nebylo potřeba dále kategorizovat, neboť pro potřeby statistické analýzy byly v tomto formátu dostačující. Avšak opět s ohledem na deskripci a rychlý přehled o senioritě výzkumného souboru byl vytvořen systém skupin (1. 0 - 36 měsíců; 2. 37 - 72 měsíců; 3. 73 - 108 měsíců; 4. 109 - 144 měsíců; 5. 145 a více měsíců), který svým rozložením umožnil vcelku uspokojující informaci o výzkumném souboru stran délky praxe. Podrobná charakteristika výzkumného souboru je součástí kapitoly 7.1.

6.2 Výzkumné nástroje

Existuje více relativně nezávislých způsobů jak měřit stres. Jedná se například o:

- *Dotazník způsobů zvládání* (WCQ) Lazaruse a Folkmanové, jenž sice zachycuje celkem osm strategií zvládání, avšak ty dělí je na dva faktory (na problém a emoce zaměřený coping). Pro potřebu předkládaného výzkumu se tak jeví jako nevhodný.

- *Metodu COPE* Carvera, Scheiera a Weintrauba, kteří rozšířili výše uvedený nástroj na již 15 skupin copingových reakcí a jenž zachycuje také dispoziční copingový styl a situační copingové reakce. Zahrnuje i funkční a dysfunkční strategie zvládání a rovněž ambivalentní položky, jež je možné interpretovat v závislosti na znalosti konkrétní situace.

- *SVF 78* také navazuje na obě předchozí a zachycuje 13 strategií zvládání stresu, na úrovni sekundárních hodnot a také umožňuje rozdělení na pozitivní a negativní strategie a též zřídka se vyskytující strategie (Vašina, 1999).

Pro potřebu předkládaného výzkumu byl zvolen právě dotazník SVF 78, neboť test byl standardizován na českou populaci a vykazuje poměrně vysokou validitu a reliabilitu měření[15]. Jednotlivé položky dotazníku se jeví jako srozumitelné, dobře zpracovatelné a s přiměřenou délkou administrace.

Dotazník SVF 78

Dotazník SVF 78 zahrnuje (jak název napovídá) celkem 78 položek, které jsou zaměřeny na detekci chování probanda v různých zátěžových situacích. Jednotlivé položky jsou odpověďmi na výrok: *„Když jsem něčím nebo někým poškozen(a), vnitřně rozrušen(a), nebo vyveden(a) z míry...“*. Proband má pak možnost vybírat své odpovědi na škále od 0 do 4, kde 0 = vůbec ne; 1 = spíše ne; 2 = možná; 3 = pravděpodobně a 4 = velmi pravděpodobně. Položky tak odráží celkem 13 různých strategií zvládání zátěže, přičemž každé strategii zvládání odpovídá 6 položek (maximální hrubý skór tedy může být 24 u každé strategie). Jednotlivými strategiemi jsou podhodnocení, odmítání viny, odklon, náhradní uspokojení, kontrola situace, kontrola reakcí, pozitivní sebeinstrukce (ty jsou považovány za pozitivní strategie), potřeba sociální opory, vyhýbání se (jsou samostatnými kategoriemi, které si vyžadují samostatnou interpretaci s přihlédnutím ke kontextu ostatních strategií), únikové tendence, perseverace, rezignace a sebeobviňování (negativní strategie). V přiložené tabulce č. 1 jsou popsány charakteristiky jednotlivých subtestů.

6.3 Organizace a průběh sběru dat

Dotazník byl administrován dvěma způsoby:

1. *Osobně*, kdy autor osloveným probandům ústně vysvětlil účel výzkumu, cíl výzkumu, způsob nakládání s daty a také charakter dat, která budou vyplněním dotazníku získána.
2. *Prostřednictvím elektronické pošty*. V tomto případě autor spolu s dotazníkem zaslal průvodní dopis, jenž mimo výše uvedených informací obsahoval i pokyny pro vyplnění dotazníku a vyjádření souhlasu s výzkumem.

[15] Validita = „míra shody mezi naměřenými výsledky (získaným skóre) a tím, co jsme chtěli měřit, tedy otázkou validitu testu je, zda a do jaké míry měří to, co jsme chtěli, aby měřil. Reliabilita = spolehlivost, se kterou test měří, to co měřit má.“ (Ferjenčík, 2000, s. 197 a 205).

Tabulka č. 1 - charakteristika jednotlivých subtestů SVF 78 (Švancara, 2003)

TESTOVÁ OBLAST	Název strategie	Charakteristika
POZ	**Podhodnocení**	tendence podhodnocovat vlastní reakce ve srovnání s ostatními nebo je hodnotit příznivěji
	Odmítání viny	chybí zde vlastní odpovědnost za zátěž, je spíše defenzivní strategií
	Odklon	odvrácení se od zátěže nebo tendence navodit psychické stavy, které stres zmírňují
	Náhradní uspokojení	tendence k jednání zaměřené na kladné city, které nejsou kompatibilní se stresem a vztahují se k sebeposílení vnějšími odměnami
	Kontrola situace	tendence získat kontrolu nad zátěžovými situacemi, má tři komponenty - analýza aktuální situace a jejího vzniku, plánování opatření vedoucí ke zlepšení stavu a aktivní zásah do situace
	Kontrola reakcí	tendence kontrolovat vlastní reakce při zátěži, nedovolit, aby došlo k vzrušení, případně je nedat na sobě znát, a vzniklému vzrušení čelit
	Pozitivní sebeinstrukce	snaha přisuzovat kompetenci sobě, dodávat si odvahu v zátěžových situacích, zahrnuje kladné myšlenky a postoje zvyšující sebedůvěru a apely vydržet, nevzdat se
	Potřeba sociální opory	tendence při stresu navázat kontakt s druhými za cílem získat podporu
	Vyhýbání se	tendence vyhnout se zátěži, záměr zamezit další konfrontaci s podobnou situací
NEG	**Úniková tendence**	rezignační tendence vyváznout ze zátěže, snížená pohotovost nebo schopnost čelit zátěžové situaci, dlouhodobě stres spíše zvyšuje
	Perseverace	prodloužené přemítání, neschopnost se myšlenkově odpoutat od prožívaných zátěží
	Rezignace	subjektivní nedostatek možností zvládnout zátěžovou situace - pocity bezmocnosti, beznaděje, jedinec se v jejich důsledku vzdává dalšího snažení o zdolání situace
	Sebeobviňování	sklon ke sklíčenosti a přisuzování chyb vlastnímu jednání v souvislosti se zátěžemi

Obě výše uvedené skupiny probandů byly ubezpečeny o anonymitě celého šetření, přičemž v případě zájmu bylo nabídnuto zaslání (či ústní reference) výsledku konkrétního testu (zájem projevili 4 lidé). Svůj souhlas s výzkumem realizoval každý proband předáním či zasláním vyplněného dotazníku, na což byl upozorněn. Dotazník byl výše popsaným způsobem administrován osobně dne 9. září 2012 (celkem 5 ks) a ostatní (93 ks) rozesláním elektronickou poštou dne 8. srpna 2012. Poslední vyplněný dotazník byl přijat dne 30. října 2012, kdy byl ukončen sběr dat dotazníkovým šetřením. Takto jsem bylo osloveno všech 98 osob cílového souboru. Jména jednotlivých respondentů byla získána od Bc. Petra Žíly (viz výše) a následné kontakty prostřednictvím jednotlivých internetových stránek daných obecních úřadů obcí s rozšířenou působností. Celkem bylo vyplněno 46 dotazníků, jeden byl pro neúplnost údajů vyřazen.

7 Analýza dat a interpretace výsledků

7.1 Profil výzkumného souboru

Tato kapitola je „prostou“ deskripcí výzkumného souboru, a to s ohledem na věk, pohlaví, stupeň vzdělání a délku praxe - tedy na proměnné, které jsou součástí dalšího zkoumání.

Věk

Výzkumu se zúčastnilo 45 probandů ve věkovém rozpětí 25 - 61 let. Přehled popisných údajů vztahujících se k věku probandů je zpřehledněn v tabulkách č. 2 a 3, kde *n* je počet respondentů; $\sum x$ je součet věku všech respondentů a *s* je směrodatná odchylka.

Tabulka č. 2 - popisné údaje věku respondentů

VĚK	n	∑x	průměr	medián	modus	s
Hodnota	45	1803	40,07	45	30	9,97

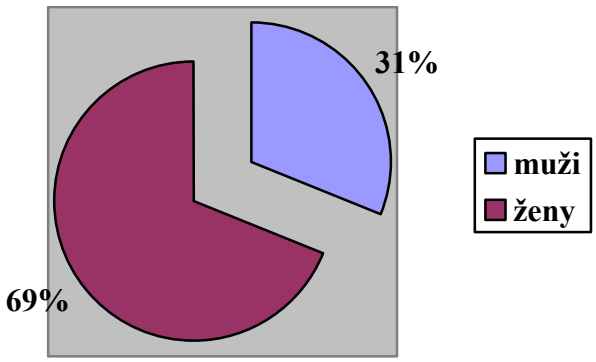
Rozložení věku dle předdefinovaných věkových skupin poskytuje tabulka č. 3.

Tabulka č. 3 - rozdělení respondentů do věkových skupin

VĚKOVÉ ROZMEZÍ	Celkový počet	v %	Z toho mužů
20 – 34 let	16	35	5
35 – 49 let	21	47	7
50 – 64 let	8	18	2
CELKEM	45	100	14

Pohlaví

Pokud se jedná o zastoupení respondentů ve výzkumu dle pohlaví, pak z celkového počtu 45 probandů je 14 mužů a 31 žen. Na tomto místě autor práce podotýká, že účast mužů



Graf č. 1 - rozložení probandů dle pohlaví

z cílového souboru byla velice vysoká (14 z 15 = 93%), což zřejmě ovlivnil apel na tyto respondenty, neboť s ohledem na celkově nízký počet zaměstnaných mužů v oblasti sociálně-právní ochrany dětí, byla návratnost dotazníku od mužských probandů kruciálním faktorem pro některé oblasti prováděného výzkumu.

Stupeň vzdělání

Co do stupně dosaženého vzdělání, jsou respondenti pro účely tohoto výzkumu rozděleni do celkem 7 skupin - základní, střední sociálně-právní, jiné střední, vyšší odborné sociálně-právní, jiné vyšší odborné, vysokoškolské sociálně-právní, jiné vysokoškolské. Následující tabulka znázorňuje rozložení této proměnné ve výběrovém souboru, přičemž reflektuje i pohlaví respondenta.

Tabulka č. 4 - rozdělení respondentů podle dosaženého typu vzdělání

DOSAŽENÉ VZDĚLÁNÍ	Počet celkem	v %	z toho mužů
základní	0	0	0
SŠ soc.-právní	3	7	1
jiné SŠ	4	9	0
VO soc.-právní	5	11	1
jiné VO	1	2	0
VŠ soc.-právní	23	51	8
jiné VŠ	9	20	4
CELKEM	45	100	14

Z výše uvedeného přehledu je patrné, že úroveň přiléhavého vzdělání zaměstnanců sociálně-právní ochrany dětí při obecních úřadech obcí s rozšířenou působností v Plzeňském kraji je poměrně vysoká. Nicméně rozložení mezi všechny zvolené kategorie není pro výzkumné účely příznivé a výsledky další analýzy jsou tímto „nedostatkem“ ovlivněny.

Seniorita

Minimální délkou praxe v oboru je hodnota 7 měsíců, maximální pak 352 měsíců (více než 29 let). Přehled popisných údajů vztahujících se k senioritě výzkumného souboru je

zpřehledněn v následujících tabulkách č. 5 a 6, kde *n* je počet respondentů; $\sum x$ je součet délky praxe všech respondentů (v měsících) a *s* je směrodatná odchylka.

Tabulka č. 5 - popisné údaje seniority respondentů

SENIORITA	n	∑x	průměr	medián	modus	s
Hodnota	45	5007	111,3	80	10	89,44

Tabulka č. 6 - rozdělení respondentů do skupin dle seniority

SENIORITA (v měsících)	Celkový počet	v %	Z toho mužů
0 – 36	11	24	4
37 – 72	9	20	3
73 – 108	5	11	2
109 – 144	7	16	2
145 a více	13	29	3
CELKEM	45	100	14

7.2 Základní profil výzkumného souboru dle SVF 78

Tabulka č. 7 - Základní profil výzkumného souboru dle SVF 78

SVF 78	Průměr souboru	Průměr dle normy	Standardní odchylka	Rozdíl
Podhodnocení	10,84	9,48	4,44	1,36
Odmítání viny	11,44	10,71	3,74	0,73
Odklon	14,42	11,83	3,66	2,59
Náhradní uspokojení	11,31	8,91	4,69	2,40
Kontrola situace	18,47	16,78	3,73	1,69
Kontrola reakcí	17,44	15,41	4,00	2,03
Pozitivní sebeinstrukce	16,60	16,37	3,97	0,23
Potřeba sociální opory	18,40	12,89	5,22	5,51
Vyhýbání se	14,20	11,97	4,71	2,23
Úniková tendence	8,11	8,24	4,70	-0,13
Perseverace	12,64	15,13	5,67	-2,49
Rezignace	6,40	8,04	4,36	-1,64
Sebeobviňování	8,71	10,64	4,19	-1,93
POZ 1	11,14	10,09	3,47	1,05
POZ 2	12,87	10,37	3,59	2,50
POZ 3	17,50	16,19	3,24	1,31
POZ	14,36	12,22	2,32	2,14
NEG	8,98	10,52	3,86	-1,54

7.3 Statistická analýza hypotéz, jejich platnost a interpretace

7.3.1 Pozitivní strategie zvládání stresu dle SVF 78

K prověření níže uvedené hypotézy byl použit Studentův T-test o rozdílu výběrového průměru a známého průměru základního souboru (populace).

H_1: Průměrný skór pozitivní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (POZ) je statisticky významně vyšší u výběrového souboru pracovníků SPOD, než je průměrná standardní hodnota dle SVF 78.

Hladina významnosti $\alpha = 0,05$
Výběrová směrodatná odchylka $s = 1,74$
Výběrový průměr $x = 14,36$
Průměr známého základního souboru $\mu = 12,22$
H_0: $x = \mu$
Tabulková hodnota $t_\alpha\,(44) = 2,0169$[16]
Testové kritérium $t =$ **8,25**

$t =$ **8,25** › $t_{0,05}\,(44) = 2,0169$

S ohledem na vypočítanou hodnotu t a její porovnání s tabulkovou hodnotou t_α (44) nepřijímáme nulovou hypotézu a konstatujeme, že **existuje statisticky významný rozdíl mezi výběrovým průměrem a průměrem základního souboru**.

7.3.2 Potřeba sociální opory dle SVF 78

K prověření druhé hypotézy byl shodně s předchozí analýzou použit Studentův T-test o rozdílu výběrového průměru a známého průměru základního souboru (populace).

H_2: Průměrný skór v subtestu „Potřeba sociální opory“ dle SVF 78 je statisticky významně vyšší u výběrového souboru pracovníků SPOD, než je průměrná standardní hodnota dle SVF 78.

[16] stanoveno pomocí lineární interpolace

Hladina významnosti $\alpha = 0{,}05$

Výběrová směrodatná odchylka $s = 4{,}00$

Výběrový průměr $x = 18{,}40$

Průměr známého základního souboru $\mu = 12{,}89$

H_0: $x = \mu$

Tabulková hodnota $t_\alpha\,(44) = 2{,}0169$

Testové kritérium $t =$ **9,24**

$t =$ **9,24** $\rangle\ t_{0,05}\,(44) = 2{,}0169$

S ohledem na vypočítanou hodnotu t a její porovnání s tabulkovou hodnotou $t_{0,05}$ (44) nepřijímáme nulovou hypotézu a konstatujeme, že **existuje statisticky významný rozdíl mezi výběrovým průměrem a průměrem základního souboru**.

Z výše uvedeného je zřejmé, že statistickými metodami byla ověřena platnost obou výše uvedených hypotéz (H_1 a H_2). Můžeme tedy konstatovat, že daný výběrový soubor pracovníků SPOD v průměru statisticky významně více užívá pozitivních strategií ke zvládání stresu, než je tomu u základního souboru a rovněž signifikantně více užívá strategii „Potřeba sociální opory“ dle SVF 78, než je tomu opět u základního souboru. Hypotézy H_1 a H_2 je možné přijmout i na hladině významnosti $\alpha = 0{,}01$, když v takovém případě pro H_1: $t =$ **8,25** $\rangle\ t_{0,01}\,(44) = 2{,}6957$ pro H_2: $t =$ **9,24** $\rangle\ t_{0,01}\,(44) = 2{,}6957$.

Výsledek statistické analýzy těchto hypotéz tedy lze do jisté míry interpretovat jako potvrzení předpokladu o kompetencích pracovníka SPOD, o jeho schopnostech a dovednostech, které se vztahují mimo jiné i právě na oblast strategií zvládání stresu, což mimo jiné souvisí i se schopností stres včas identifikovat, kontrolovat a vyrovnávat se s jeho důsledky, tak jak uvádí Mlčák (2005). Potvrzení druhé hypotézy může do jisté míry souviset s poměrně vysokou psychickou zátěží, která je s výkonem SPOD spojena a také se zodpovědností - buď jako subjektivně prožívaným pocitem či objektivní okolností. Zvýšené používání strategie „Potřeba sociální opory“ dle SVF 78 pak může souviset s tím, že se zmiňovaní pracovníci snaží snížit nejen psychickou zátěž, ale i tlak zodpovědnosti. Dlužno podotknout, že tato strategie může být výrazem jak aktivních tak i pasivních postojů, což však není v rozporu s výše uvedeným. Není bez zajímavosti, že výběrový soubor se do jisté míry vymyká zjištěním autorů Jankeho a Erdmannové

(in Švancara, 2003), kteří uvádějí, že obvykle ženy mají silnější tendenci k řešení stresu právě tímto způsobem - tedy potřebou sociální opory. V našem případě je však průměrná hodnota u žen 18,03, naproti tomu muži se mohou „pochlubit“ průměrnou hodnotou 19,21.

7.3.3 Vztah mezi vzděláním a pozitivními strategiemi zvládání testu dle SVF 78

K analýze třetí a čtvrté hypotézy bylo využito Biseriální korelace, neboť je potřeba korelovat kvantitativní hodnotu a alternativní veličinu. Alternativním znakem je dosažené vzdělání (kde hodnota + značí vzdělání v sociálně-právní oblasti a hodnota – jiný typ vzdělání) a metrickou hodnotou je skór dosažený v daném subtestu SVF 78 (viz tabulka č. 8). M_p je pak průměr všech naměřených hodnot u osob, které mají alternativní znak v pozitivním směru, M_q je průměr všech naměřených hodnot u osob, které mají alternativní znak v negativním směru, p je relativní četnost osob, které mají alternativní znak v pozitivním směru a q je relativní četnost osob, které mají alternativní znak v negativním směru. Směrodatná odchylka hodnot kvantitativního znaku je označena s.

Tabulka č. 8 - vztah mezi vzděláním (sociálně-právní vs jiné) a skórem v subtestu POZ dle SVF 78

Poř. č.	Vzdělání	POZ	Poř. č.	Vzdělání	POZ	Poř. č.	Vzdělání	POZ
1	-	13,71	16	-	15,86	31	-	15,57
2	-	14,57	17	+	13,43	32	+	14,57
3	+	15,14	18	+	13,57	33	+	16,71
4	+	12,14	19	-	12,14	34	+	14,71
5	+	16,57	20	+	18,29	35	+	13,43
6	+	12,86	21	+	13,00	36	+	16,00
7	+	14,29	22	+	12,14	37	+	16,43
8	-	12,86	23	+	14,71	38	+	13,29
9	-	14,14	24	+	15,43	39	+	14,86
10	-	15,57	25	-	14,00	40	+	13,29
11	+	12,14	26	+	14,57	41	-	16,29
12	+	15,86	27	+	16,57	42	-	14,43
13	+	10,86	28	+	18,29	43	+	13,57
14	+	13,00	29	+	9,57	44	-	14,43
15	+	14,71	30	+	14,00	45	-	14,71

H_3: Pracovníci SPOD s dosaženým vzděláním v sociálně-právní oblasti dosahují statisticky významně vyššího skóru v subtestech pozitivních strategií zvládání stresu dle SVF 78 (POZ), než pracovníci SPOD s jiným typem vzdělání.

$M_p = 16{,}18$
$M_q = 14{,}48$
$s = 1{,}74$
$p = 0{,}71$
$q = 0{,}29$
$r_{bis} =$ **0,440**

Statistická významnost korelačního koeficientu byla ověřena pomocí tabulky kritických hodnot korelačního koeficientu (Reiterová, 2004).

Hladina významnosti $\alpha = 0{,}05$
$r_{\alpha\ (45)} =$ **0,289**
$r_{bis} =$ **0,440**
$r_{bis} =$ **0,440** $\rangle\ r_{0,05}\ (45) = 0{,}289$

S ohledem na vypočítanou hodnotu r_{bis} a její porovnání s tabulkovou hodnotou $r_{0,05}$ (45) můžeme konstatovat, že **existuje statisticky významná korelace mezi dosaženým vzděláním v sociálně-právní oblasti u výběrového souboru pracovníků SPOD a vyšším skórem v subtestech pozitivních strategií zvládání testu dle SVF 78 (POZ), než je tomu u pracovníků SPOD s jiným typem vzdělání.**

Hypotézu H_3 je možné přijmout i na hladině významnosti $\alpha = 0{,}01$, když v takovém případě pro H_3: $r_{bis} =$ **0,440** $\rangle\ r_{0,01}\ (45) = 0{,}374$.

H_4: Pracovníci SPOD s vysokoškolským stupněm dosaženého vzdělání dosahují statisticky významně vyššího skóru v subtestech pozitivních strategií zvládání stresu dle SVF 78 (POZ), než pracovníci SPOD s jiným typem vzdělání.

Alternativním znakem je dosažené vzdělání (kde hodnota + značí dosažení vysokoškolského vzdělání a hodnota – jiný typ vzdělání) a metrickou hodnotou je skór

dosažený v daném subtestu SVF 78 (viz tabulka č. 9). M_p je pak průměr všech naměřených hodnot u osob, které mají alternativní znak v pozitivním směru, M_q je průměr všech naměřených hodnot u osob, které mají alternativní znak v negativním směru, p je relativní četnost osob, které mají alternativní znak v pozitivním směru a q je relativní četnost osob, které mají alternativní znak v negativním směru. Směrodatná odchylka hodnot kvantitativního znaku je označena jako s.

Tabulka č. 9 - vztah mezi vzděláním (vysokoškolské vs jiné) a skórem v subtestu POZ dle SVF 78

Poř. č.	Vzdělání	POZ	Poř. č.	Vzdělání	POZ	Poř. č.	Vzdělání	POZ
1	+	13,71	16	+	15,86	31	-	15,57
2	+	14,57	17	-	13,43	32	+	14,57
3	+	15,14	18	+	13,57	33	+	16,71
4	+	12,14	19	-	12,14	34	+	14,71
5	-	16,57	20	-	18,29	35	+	13,43
6	-	12,86	21	-	13,00	36	-	16,00
7	-	14,29	22	+	12,14	37	+	16,43
8	+	12,86	23	+	14,71	38	+	13,29
9	-	14,14	24	+	15,43	39	-	14,86
10	-	15,57	25	+	14,00	40	+	13,29
11	+	12,14	26	+	14,57	41	+	16,29
12	+	15,86	27	-	16,57	42	+	14,43
13	+	10,86	28	+	18,29	43	+	13,57
14	-	13,00	29	+	9,57	44	+	14,43
15	+	14,71	30	+	14,00	45	+	14,71

$M_p = 14{,}19$

$M_q = 14{,}74$

$s = 1{,}74$

$p = 0{,}69$

$q = 0{,}31$

$r_{bis} =$ **- 0,145**

Statistická významnost korelačního koeficientu byla ověřena pomocí tabulky kritických hodnot korelačního koeficientu (Reiterová, 2004).

Hladina významnosti $\alpha = 0{,}05$

$r_{\alpha}\ (45) =$ **0,289**

$r_{bis} =$ **- 0,145**

$r_{bis} =$ **- 0,145** ‹ $r_{0,05}\,(45) = 0{,}289$

S ohledem na vypočítanou hodnotu r_{bis} a její porovnání s tabulkovou hodnotou $r_{0,05}$ (45) můžeme konstatovat, že **neexistuje statisticky významná korelace mezi dosaženým vysokoškolským vzděláním u výběrového souboru pracovníků SPOD a vyšším skórem v subtestech pozitivních strategií zvládání testu dle SVF 78 (POZ), než je tomu u výběrového souboru pracovníků SPOD s jiným typem vzdělání.**

Z výše uvedeného je zřejmé, že statistickými metodami byla ověřena platnost pouze hypotézy H_3, zatímco hypotéza k H_4 přijata nebyla. Můžeme tedy konstatovat, že výběrový soubor pracovníků SPOD s dosaženým vzděláním v sociálně-právní oblasti dosahuje statisticky významně vyššího skóru v subtestech pozitivních strategií zvládání testu dle SVF 78 (POZ), než výběrový soubor pracovníků SPOD s jiným typem vzdělání. Signifikantní vztah mezi vysokoškolským stupněm dosaženého vzdělání u výběrového souboru pracovníků SPOD a vyšším skórem v subtestech pozitivních strategií zvládání testu dle SVF 78 (POZ) statistickou analýzou prokázán nebyl.

Výsledek statistické analýzy třetí a čtvrté hypotézy lze interpretovat ve vzájemných souvislostech. Výzkum potvrdil, že výběr strategie zvládání stresu u výběrového souboru souvisí mimo jiné se vzděláním, jak předpokládá Křivohlavý (1994). Zajímavá je však skutečnost, že v daném výzkumném vzorku není ani tak rozhodující stupeň dosaženého vzdělání, jako jeho typ neboli zaměření. Je zřejmé, že v provedeném výzkumu se daří využívat pozitivních strategií zvládání stresu lépe těm pracovníkům SPOD, kteří dosáhli vzdělání v sociálně-právní oblasti, a to nezávisle na stupni takto získaného vzdělání. Otázkou (která překračuje rámec této práce) zůstává, zda existuje významný rozdíl v používání pozitivních strategií zvládání stresu mezi pracovníky, kteří dosáhli vysokoškolského stupně sociálně-právního vzdělání a jiného stupně vzdělání téhož zaměření. Dosažené výsledky jsou zřejmě odrazem více než jedné okolnosti. Lze je např. interpretovat jako možný rozdíl ve schopnosti vzdělávacích zařízení kvalitně připravit studenty na specifickou zátěž vyplývající z výkonu profese sociální pracovníka či jako osobnostní kvality, životní filozofii, zaměření, hodnoty a postoje, které přirozeným

způsobem zakládají kompetence a dovednosti pro profesi sociálního pracovníka a tím ovlivňují výběr vzdělávacího programu.

7.3.4 Vztah mezi věkem a negativními strategiemi zvládání stresu dle SVF 78

H_5: U výběrového souboru pracovníků SPOD skór negativní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (NEG) statisticky významně pozitivně koreluje se zvyšujícím se věkem respondentů.

K prověření páté hypotézy bylo opět použito Pearsonova korelačního koeficientu, neboť věk (uveden v rocích) i skór negativní strategie zvládání stresu jsou metrické hodnoty - viz tabulka č. 10.

Tabulka č. 10 - vztah mezi věkem a skórem v subtestu NEG dle SVF 78

Poř. č.	Věk	NEG	Poř. č.	Věk	NEG	Poř. č.	Věk	NEG
1	53	8,80	16	34	13,00	31	45	13,50
2	26	10,00	17	38	7,00	32	42	5,50
3	43	4,20	18	38	8,50	33	35	10,50
4	47	10,00	19	59	11,30	34	31	8,75
5	48	7,00	20	37	7,80	35	27	8,50
6	46	6,80	21	48	14,50	36	26	7,50
7	33	9,30	22	25	13,00	37	60	7,00
8	34	14,50	23	26	4,00	38	33	8,50
9	57	2,80	24	34	7,00	39	35	12,50
10	57	13,50	25	33	9,80	40	38	12,50
11	50	10,00	26	33	7,30	41	45	7,00
12	38	10,30	27	61	12,50	42	49	5,50
13	37	10,50	28	39	8,00	43	26	8,50
14	33	11,00	29	36	9,50	44	54	5,00
15	29	4,00	30	39	11,30	45	46	6,00

Hladina významnosti $\alpha = 0,05$

$r =$ **- 0,0259**

$r_{\alpha}\ (45) =$ **0,289**

$r =$ **- 0,0259** $< t_{0,05}\,(45) = 0,289$

S ohledem na vypočítanou hodnotu r a její porovnání s tabulkovou hodnotou $r_{0,05}$ (45) můžeme konstatovat, že **neexistuje statisticky významná korelace mezi zvyšujícím se věkem pracovníků SPOD u výběrového souboru a skórem negativní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (NEG).**

Z výše uvedeného je zřejmé, že statistickými metodami nebyla přijata platnost hypotézy H_5. V souladu s tímto tedy nebyl zjištěn signifikantní vztah mezi zvyšujícím se věkem pracovníků SPOD (v rámci daného výběrového souboru) a skórem negativní strategie zvládání stresu.

Výsledky provedeného šetření navazují na předchozí zjištění a mohly by být opět ukazatelem vysoké kompetence, dovedností a osobnostních dispozic pracovníků SPOD výběrového souboru, přičemž skutečnost, že zvyšující se věk do těchto atributů nijak významně negativně nezasahuje, může být nejen potěšující, ale i významný faktor pro tvorbu pracovního týmu, výběr uchazečů o zaměstnání v oblasti SPOD apod. Zajímavé je i letmé srovnání průměrných hodnot výběrového souboru a základního souboru v hodnotách NEG - negativních strategií zvládání stresu dle SVF 78, pokud soubor rozdělíme podle pohlaví a věkových skupin - viz tabulka č. 11, kde VS je průměrná hodnota NEG výběrového souboru a ZS je průměrná hodnota NEG základního souboru.

Tabulka č. 11 - srovnání dosažených hodnot v subtestu NEG dle SVF 78 dle pohlaví a souboru

NEG	Muži			Ženy		
Věk	20-34	35-49	50-64	20-34	35-49	50-64
VS	8,35	8,50	4,00	9,35	9,21	9,82
ZS	10,17	9,13	9,07	12,63	11,02	10,90

Z údajů v tabulce je nejen zřejmé, že průměrné hodnoty negativních strategií zvládání stresu dle SVF 78 (NEG) jsou u výběrového souboru oproti základnímu souboru nižší, ale je patrná rozdílná tendence u mužů a žen. Pokud v základním souboru je nejvyšší skór u nejmladší skupiny obou pohlaví a tento se postupně snižuje, u výběrového souboru mužů je tendence s mírnou odchylkou (ve střední skupině) obdobná, avšak u žen je skór v poslední věkové skupině nejvyšší. Tyto výsledky mohou být podnětným základem pro další úvahy a šetření v této oblasti.

7.3.5 Vztah mezi délkou praxe a negativními strategiemi zvládání stresu dle SVF 78

Pearsonův korelační koeficient byl aplikován i pro analýzu šesté hypotézy, když délka praxe (uvedena v měsících) a skór negativní strategie zvládání stresu jsou opět metrickými hodnotami - viz tabulka č. 12.

Tabulka č. 12 - vztah mezi délkou praxe a skórem v subtestu NEG dle SVF 78

Poř. č.	Praxe	NEG	Poř. č.	Praxe	NEG	Poř. č.	Praxe	NEG
1	116	8,80	16	144	13,00	31	231	13,50
2	69	10,00	17	144	7,00	32	44	5,50
3	41	4,20	18	219	8,50	33	115	10,50
4	75	10,00	19	240	11,30	34	10	8,75
5	212	7,00	20	72	7,80	35	25	8,50
6	156	6,80	21	10	14,50	36	28	7,50
7	152	9,30	22	24	13,00	37	345	7,00
8	54	14,50	23	26	4,00	38	92	8,50
9	254	2,80	24	120	7,00	39	62	12,50
10	264	13,50	25	13	9,80	40	168	12,50
11	80	10,00	26	70	7,30	41	230	7,00
12	7	10,30	27	352	12,50	42	10	5,50
13	22	10,50	28	86	8,00	43	64	8,50
14	120	11,00	29	62	9,50	44	121	5,00
15	22	4,00	30	156	11,30	45	80	6,00

H_6: U výběrového souboru pracovníků SPOD skór negativní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (NEG) statisticky významně pozitivně koreluje se zvyšující se délkou praxe.

Hladina významnosti $\alpha = 0,05$

$r = \mathbf{0,0974}$

$r_{\alpha}\ (45) = \mathbf{0,289}$

$r = \mathbf{0,0974} < t_{0,05}\,(45) = 0,289$

S ohledem na vypočítanou hodnotu r a její porovnání s tabulkovou hodnotou $r_{0,05}$ (45) můžeme konstatovat, že **neexistuje statisticky významná korelace mezi zvyšující se**

délkou praxe pracovníků SPOD u výběrového souboru a skórem negativní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (NEG). Z výše uvedeného je zřejmé, že statistickými metodami nebyla přijata platnost hypotézy H_6. V souladu s tímto tedy nebyl zjištěn signifikantní vztah mezi zvyšující se délkou praxe pracovníků SPOD (v rámci daného výběrového souboru) a skórem negativní strategie zvládání stresu.

Vyjma již výše uvedených závěrů, které můžeme do určité míry aplikovat i na vysvětlení získaných dat souvisejících s analýzou šesté hypotézy, vstupují do této problematiky (tedy seniorita a strategie zvládání stresu) další faktory, které nebyly součástí výzkumu. Je totiž možné (a nanejvýš pravděpodobné), že strategie zvládání stresu mohly být u výzkumného souboru ovlivněny např. přítomností, absencí či mírou syndromu vyhoření, podporou zaměstnavatele v podobě psychohygienických programů, poskytování intervizí, supervizí apod. Doplnění výzkumu o získání těchto informací by mohlo přinést hlubší vhled do této problematiky a tím i silnější základ pro možnou interpretaci získaných výsledků. V našem případě se jedná spíše o deskriptivní zachycení daného vzorku. Nicméně za povšimnutí stojí některá zajímavá data, která se váží k popisovanému tématu.

Tabulka č. 13 - vztah mezi délkou praxe a skórem v subtestu NEG dle SVF 78 (vyšší než 11,56) u žen

Ženy s NEG vyšší než 11,56								**Průměr**	**Medián**
Praxe	**10**	**24**	**54**	**144**	**231**	**264**	**352**	**154,1**	**144**
NEG	14,5	13,0	14,5	13,0	13,5	13,5	12,0	-	-

Tabulka č. 13 poskytuje přehled respondentů - žen, u nichž byla zaznamenaná vyšší průměrná hodnota v subtestu negativní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (NEG), než je průměrná hodnota základního souboru - 11,56. Tento skór překročilo 7 z 31 žen (23 %).

Naproti tomu tabulka č. 14 poskytuje přehled respondentů - žen, u nichž byla zaznamenaná nižší průměrná hodnota v subtestu negativní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (NEG), než je průměrná hodnota základního souboru - 11,56. Tento skór nepřekročilo 24 z 31 žen (77 %). Střední hodnoty obou takto upravených výběrů poskytují zajímavé srovnání.

Tabulka č. 14 - vztah mezi délkou praxe a skórem v subtestu NEG dle SVF 78 (nižší než 11,56) u žen

Ženy s NEG nižší než 11,56									Průměr	Medián
Praxe	**116**	**69**	**41**	**75**	**212**	**156**	**152**	**254**	**-**	**-**
NEG	8,8	10	4,2	10	7	6,8	9,3	2,8		
Praxe	**80**	**7**	**22**	**120**	**22**	**144**	**219**	**240**	**-**	**-**
NEG	10	10,3	10,5	11	4	7	8,5	11,3		
Praxe	**72**	**26**	**120**	**13**	**70**	**86**	**62**	**156**	**105,6**	**83**
NEG	7,8	4	7	9,8	7,3	8	9,5	11,3		

Obdobné popisné informace o výběrovém souboru mužů zachycují tabulky č. 15 a 16 - tedy muži, u nichž byla zaznamenaná vyšší průměrná hodnota v subtestu negativní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (NEG), než je průměrná hodnota základního souboru - 9,49. Tento skór překročili 3 ze 14 mužů (21,4 %), oproti 11 mužům (78,6 %) u nichž byla zaznamenaná nižší průměrná hodnota v subtestu negativní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (NEG).

Tabulka č. 15 - vztah mezi délkou praxe a skórem v subtestu NEG dle SVF 78 (vyšší než 9,49) u mužů

Muži s NEG vyšší než 9,49				Průměr	Medián
Praxe	**115**	**62**	**168**	**115**	**115**
NEG	10,5	12,5	12,5	-	-

Tabulka č. 16 - vztah mezi délkou praxe a skórem v subtestu NEG dle SVF 78 (nižší než 9,49) u mužů

Muži s NEG nižší než 9,49											Průměr	Medián
Praxe	**44**	**10**	**25**	**28**	**345**	**92**	**230**	**10**	**64**	**121**	**80**	**95,4**	**64**
NEG	5,5	8,75	8,5	7,5	7	8,5	7	5,5	8,5	5	6	-	-

7.3.6 Vztah mezi pohlavím a strategiemi zvládání stresu dle SVF 78

H_7: Výběrový soubor pracovnic (žen) SPOD má statisticky významně vyšší průměrný skór negativní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (NEG), než výběrový soubor pracovníků (mužů) SPOD.

H_8: Výběrový soubor pracovníků (mužů) SPOD má statisticky významně vyšší průměrný skór pozitivní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (POZ), než je průměrný skór v tomto subtestu u výběrového souboru pracovnic (žen) SPOD.

Statistická analýza sedmé a osmé hypotézy byla provedena s použitím Studentova T-testu pro rozdíl výběrových průměrů dvou nezávislých výběrů s tím, že byla nejprve provedena analýza rozptylů F - testem, a to pro zjištění rovnosti (příp. rozdílu) rozptylů.

F - test pro H_7

H_0: $S_1^2 = S_2^2$

Hladina významnosti $\alpha = 0,05$

S_1^2 - odhad rozptylu výběrového souboru žen = 9,91

S_2^2 - odhad rozptylu výběrového souboru mužů = 5,82

F = **1,703**

$F_{0,05}(30,13) = 2,308$

F = **1,703** ‹ $F_{0,05}(30,13) = 2,308$

Jelikož F = 1,703 ‹ $F_{0,05}$ (30,13) = 2,308, přijímáme hypotézu o rovnosti rozptylů a můžeme konstatovat, že mezi rozptyly není statisticky významný rozdíl.

K analýze tak bylo přistoupeno za pomoci Studentova T-testu pro rozdíl výběrových průměrů dvou nezávislých homogenních výběrů.

Hladina významnosti $\alpha = 0,05$

t = **0,090**

$t_{0,05}$ (43) = 2,0169

t = **0,090** ‹ $t_{0,05}(43) = 2,0169$

S ohledem na vypočítanou hodnotu t a její porovnání s tabulkovou hodnotou $t_{0,05}$ (43) můžeme konstatovat, že **neexistuje statisticky významný rozdíl mezi průměrným skórem negativní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (NEG) dosaženým u mužů a žen zkoumaného souboru.**

F - test pro H_8

H_0: $S_1^2 = S_2^2$

Hladina významnosti $\alpha = 0,05$

S_1^2 - odhad rozptylu výběrového souboru žen = 3,81

S_2^2 - odhad rozptylu výběrového souboru mužů = 1,83

F = **2,082**

$F_{0,05}(30,13) = 2,308$

F = **2,082** ‹ $F_{0,05}(30,13) = 2,308$

Jelikož F = 2,082 ‹ $F_{0,05}$ (30,13) = 2,308, přijímáme hypotézu o rovnosti rozptylů a můžeme konstatovat, že mezi rozptyly není statisticky významný rozdíl.

K analýze tak bylo přistoupeno za pomoci Studentova T-testu pro rozdíl výběrových průměrů dvou nezávislých homogenních výběrů.

Hladina významnosti α = 0,05

t = **0,153**

$t_{0,05}$ (43) = 2,0169

t = **0,153** ‹ $t_{0,05}$ (43) = 2,0169

S ohledem na vypočítanou hodnotu t a její porovnání s tabulkovou hodnotou $t_{0,05}$ (43) můžeme konstatovat, že **neexistuje statisticky významný rozdíl mezi průměrným skórem pozitivní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (POZ) dosaženým u mužů a žen zkoumaného souboru.**

Z výše uvedeného je zřejmé, že statistickými metodami nebyla přijata platnost obou hypotéz, tedy H_7 i H_8. V souladu s tímto tedy nebyl zjištěn signifikantní rozdíl v průměrných hodnotách pozitivní (POZ) a negativní (NEG) strategie zvládání stresu dle SVF 78 u mužů a žen.

Výsledky sedmé hypotézy jsou v rozporu s tvrzením Jankeho a Erdmannové (in Švancara, 2003), kteří prostřednictvím SVF 78 sledovali u žen vyšší hodnoty subtestů negativní strategie (úniková tendence, perseverace, rezignace a sebeobviňování) oproti mužům. Průměrný skór zaznamenaný muži v subtestech pozitivní strategie nelze přímo navázat na výsledky zmiňovaných autorů, neboť ti v tomto ohledu poukazují na zvýšené hodnoty pouze v subtestech podhodnocení a odmítání viny, které jsou součástí jen POZ 1. Průměrné hodnoty výběrového souboru zaznamenané v tabulce č. 17 napovídají, že rozdíl ve skóru dosažený v POZ muži a ženami je 0,59 bodu, v NEG pak o něco více - 1,29 bodu.

Tabulka č. 17 - srovnání průměrných hodnot v subtestu NEG a POZ dle SVF 78 u mužů a žen z VS

Průměrné hodnoty VS	NEG	POZ
Muži	8,09	14,77
Ženy	9,38	14,18
Rozdíl (z pohledu mužů)	-1,29	+0,59

Pokud letmo srovnáme rozdíly průměrných hodnot výběrového a základního souboru, zjistíme, že ve skóru POZ je rozdílná hodnota velmi blízká, u NEG je pak rozdíl o něco vyšší v neprospěch žen.

Tabulka č. 18 - srovnání průměrných hodnot v subtestu NEG a POZ dle SVF 78 u mužů a žen ze ZS

Průměrné hodnoty ZS	NEG	POZ
Muži	9,49	12,47
Ženy	11,56	11,96
Rozdíl (z pohledu mužů)	-2,07	+0,51

7.4 K platnosti hypotéz

H_1: Průměrný skór pozitivní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (POZ) je statisticky významně vyšší u výběrového souboru pracovníků SPOD, než je průměrná standardní hodnota dle SVF 78.

$t = \mathbf{8,25} > t_{\alpha}(44) = 2,0169$ - **hypotéza přijata**

H_2: Průměrný skór v subtestu „Potřeba sociální opory“ dle SVF 78 je statisticky významně vyšší u výběrového souboru pracovníků SPOD, než je průměrná standardní hodnota dle SVF 78.

$t = \mathbf{9,24} > t_{0,05}(44) = 2,0169$ - **hypotéza přijata**

H_3: Pracovníci SPOD s dosaženým vzděláním v sociálně-právní oblasti dosahují statisticky významně vyššího skóru v subtestech pozitivních strategií zvládání stresu dle SVF 78 (POZ), než pracovníci SPOD s jiným typem vzdělání.

$r_{bis} = \mathbf{0,440} > r_{0,05}(45) = 0,289$ - **hypotéza přijata**

H_4: Pracovníci SPOD s vysokoškolským stupněm dosaženého vzdělání dosahují statisticky významně vyššího skóru v subtestech pozitivních strategií zvládání stresu dle SVF 78 (POZ), než pracovníci SPOD s jiným typem vzdělání.
r_{bis} = - **0,145** ‹ $r_{0,05}$ (45) = 0,289 - **hypotéza nepřijata**

H_5: U výběrového souboru pracovníků SPOD skór negativní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (NEG) statisticky významně pozitivně koreluje se zvyšujícím se věkem respondentů.
r = - **0,0259** ‹ $t_{0,05}$ (45) = 0,289 - **hypotéza nepřijata**

H_6: U výběrového souboru pracovníků SPOD skór negativní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (NEG) statisticky významně pozitivně koreluje se zvyšující se délkou praxe.
r = **0,0974** ‹ $t_{0,05}$ (45) = 0,289 - **hypotéza nepřijata**

H_7: Výběrový soubor pracovnic (žen) SPOD má statisticky významně vyšší průměrný skór negativní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (NEG), než výběrový soubor pracovníků (mužů) SPOD.
t = **0,090** ‹ $t_{0,05}$ (43) = 2,0169 - **hypotéza nepřijata**

H_8: Výběrový soubor pracovníků (mužů) SPOD má statisticky významně vyšší průměrný skór pozitivní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (POZ), než je průměrný skór v tomto subtestu u výběrového souboru pracovnic (žen) SPOD.
t = **0,153** ‹ $t_{0,05}$ (43) = 2,0169 - **hypotéza nepřijata**

Tato výzkumná část měla být pokusem odpovědět na otázku: „Jak?“ - tedy jakým způsobem se výběrový soubor pracovníků SPOD vyrovnává se zátěžovými situacemi. Další část by naproti tomu měla poskytnout vhled do toho „Co?“ nutí pracovníky SPOD výběrového souboru použít tu kterou vyrovnávací strategii - je tedy otázkou po typických zátěžových situacích.

8 Metodologický rámec výzkumu typických zátěžových situací

8.1 Výzkumný problém

Poskytování sociálně-právní ochrany dětí na úrovni obecních úřadů obcí s rozšířenou působností je specifickou činností v rámci pomáhající profese a jako taková je zcela jistě vystavena působení různých situací, které pracovník vnímá jako stresující, a to do takové míry, že je nutné využít některé z výše zmiňovaných strategií zvládání stresu. Každá profese s sebou přináší určité množství stresorů, které s ní souvisí a jsou pro ni typické (pilot v osobní letecké dopravě apod.). Tato část výzkumu má poodhalit, zda je tomu tak i v případě zvoleného výběru respondentů.

8.2 Výzkumné cíle práce

Ambicí tohoto výzkumu není podat plný a vyčerpávající výčet situací, které mohou vyvolávat potřebu aktivizovat určité strategie zvládání stresu. Neumožňuje to jak složitost problematiky, tak omezený prostor této práce. Cílem je umožnit vhled do této oblasti a vytvořit jistou rámcovou představu o zátěžových situacích výběrového souboru pracovníků SPOD. Úspěch v této části práce by měl také pomoci uvědomit si význam zjištěných výsledků, učinit je srozumitelnějšími a připomenout, že za statistickou analýzou, koreláty apod. je myslící, prožívající a jednající lidská bytost.

Cílem je tedy pokusit se identifikovat a popsat některé typické zátěžové situace v rámci výkonu profese SPOD u zkoumaného souboru.

8.3 Výzkumné otázky

1. S jakými typickými zátěžovými situacemi se pracovník SPOD výběrového souboru setkává?
2. Jak je možné tyto zátěžové situace třídit, kategorizovat?
3. Jaké stresory vnímá pracovník SPOD výběrového souboru jako velmi náročné na zvládnutí?

9 Popis metodologického rámce a metod

Tato část výzkumné práce vychází z kvalitativního i kvantitativního metodologického přístupu a je založena na orientačním výzkumu[17] - tedy neexperimentálním výzkumném plánu[18], neboť jejím cílem je převážně deskripce. Výzkum byl proveden ve dvou fázích:

1. fáze - sběr dat pro kvalitativní deskripci zátěžových situací
2. fáze - sběr dat pro kvantitativní deskripci zátěžových situací

9.1.Výzkumný soubor - 1. fáze

Cílovou populací výzkumu byli zaměstnanci sociálně-právní ochrany dětí Plzeňského kraje, a to na úrovni obecních úřadů obcí s rozšířenou působností s pracovním úvazkem v této agendě 1,0. Cílový soubor tak k 31. 7. 2012 představoval 98 pracovníků v Plzeňském kraji - 83 žen a 15 mužů[19]. V rámci takto koncipovaného cílového souboru byl ke tvorbě výběrového souboru pro potřeby první fáze výzkumu zvolen příležitostný výběr a samovýběr, a to pro svoji jednoduchost a nenáročnost. Metoda příležitostného výběru vzorku je sice považována za naprosto nespolehlivou pro konstituování reprezentativních vzorků (Ferjenčík, 2000), nicméně v prováděném výzkumu jde spíše o sondu do dané problematiky, než o důkladnou studii, která by samozřejmě volala po daleko preciznější metodě výběru. Metoda výběru souboru samovýběrem nebyla motivována žádnou hmotnou odměnou (stejně jako předešlé metody) a byla prezentována formou nabídky v probíhajícím výzkumu. Touto metodou byl proveden výběr 1 respondenta (žena). Na této části výzkumu se podílelo celkem 6 probandů (4 ženy a 2 muži). Základní profil výzkumného souboru je znázorněn v tabulce č. 19.

9.2 Výzkumné nástroje - 1. fáze

Pro potřebu předkládaného výzkumu zvolil autor práce v první části projektu polostrukturované interview, když původním záměrem mělo být touto metodou pouhé získání prvotních dat (jistá forma předvýzkumu) pro tvorbu ohniskových skupin. V průběhu šetření však došlo k získání poměrně bohatých informací a realizace ohniskových skupin se tak jevila již jako neefektivní a pro potřeby výzkumu nadbytečná

[17] Orientační výzkum je zaměřen zejména na zorientování se v problematice, porozumění danému problému a získání vhledu. Má deskriptivní charakter (Ferjenčík, 2000).
[18] Neexperimentální výzkumný plán spočívá v systematickém pozorování, měření a popisu zkoumané reality (Ferjenčík, 2000).
[19] Informace získána osobním sdělením Bc. Petra Žíly (pracovníka sociálně-právní ochrany dětí při Krajském úřadu Plzeňského kraje) ze dne 8. července 2012.

(z pohledu poměru potřebného času, vynaloženého úsilí a případného obohacení dat). Fixace dat byla provedena formou tužka - papír, záznamový arch a také audiozáznamem. Struktura rozhovoru je součástí přílohy.

Tabulka č. 19 - Základní profil výzkumného souboru u výzkumu typických zátěžových situací

Pohlaví	Věk	Vzdělání	Praxe	POZ	NEG
Muž	35	VŠSOC	115	16,71	10,50
Muž	33	VŠSOC	92	13,29	8,50
Žena	53	VŠJ	116	13,71	8,80
Žena	47	VŠSOC	75	12,14	10,00
Žena	33	VOŠSOC	120	13,00	11,00
Žena	39	VŠSOC	156	14,00	11,30

9.3 Organizace a průběh sběru dat - 1. fáze

Polostrukturované interview bylo v jednom případě provedeno na Odboru státní sociální péče Magistrátu města Plzně (pracoviště autora předkládané práce), v ostatních vždy na pracovišti respondentů (sociální odbory či oddělení příslušných obecních úřadů obcí s rozšířenou působností). Oslovení účastníci byli ústně seznámeni s účelem a cílem výzkumu, se způsobem jakým bude nakládáno s daty a také s charakterem dat, která budou rozhovorem získána. Všech 6 respondentů se zúčastnilo předchozí části výzkumu a dodatečně ústně souhlasili s případným propojením dat z obou výzkumů. Každý proband byl ujištěn o anonymitě celého šetření a svůj souhlas s výzkumem realizoval do záznamového zařízení.

Rozhovor byl výše popsaným způsobem realizován v šesti dnech (vždy jeden proband denně), a to 12. listopadu 2012; 23. listopadu 2012; 26. listopadu 2012; 5. prosince 2012; 18. prosince 2012 a 9. ledna 2013.

9.4 Výzkumný soubor - 2. fáze

Ve druhé fázi výzkumu (sběr dat z Dotazníku typických zátěžových situací - viz níže), bylo využito stejného výběrového souboru i administrace dotazníku jako v případě výzkumu strategií zvládání stresu. Na této části výzkumu se podílelo celkem 29 probandů

(4 muži a 25 žen), přičemž od všech byla získána relevantní data (žádný dotazník nemusel být z výzkumu vyřazen).

9.5 Výzkumné nástroje - 2. fáze

Další část výzkumného projektu byla realizována sestavením dotazníku (viz níže).

9.6 Organizace a průběh sběru dat - 2. fáze

Dotazník, jenž byl vytvořen na základě analýzy dat získaných v 1. fázi výzkumného projektu (a jehož konstrukce a popis sestavení jsou uvedeny v souvislosti s analýzou výsledků 1. fáze výzkumného projektu), byl dne 1. února 2013 zaslán prostřednictvím elektronické pošty všem 98 pracovníkům (83 žen a 15 mužů) cílové populace výzkumu, tedy zaměstnancům sociálně-právní ochrany dětí Plzeňského kraje, a to na úrovni obecních úřadů obcí s rozšířenou působností s pracovním úvazkem v této agendě 1,0. Dne 6. února 2013 byl sběr dotazníků ukončen. Na této části výzkumu se podílelo celkem 29 probandů (4 muži a 25 žen), přičemž od všech byla získána relevantní data (žádný dotazník nemusel být z výzkumu vyřazen).

10 Příprava dat k analýze, analýza dat a interpretace výsledků

10.1 Příprava dat k analýze - 1. fáze

Významné sekvence rozhovoru byly nejdříve z audiozáznamu přepsány (transkribovány) do textové podoby a doplněny o písemné poznámky prováděné v průběhu interview. Přepis byl zaměřen spíše na obsahovou stránku rozhovoru, což úzce koresponduje a je adekvátní cílům výzkumu. Tato fáze zpracování informací tedy získaná data zredukovala. Přepis byl následně zkontrolován opakovaným poslechem a sledováním textového záznamu.

10.2 Analýza dat - 1. fáze

V dalším kroku byla data systematizována jejich prvotním roztříděním dle objevujících se témat a situací - pomocí barevného odlišení. Z takto upraveného textu byly následně vyjímány jednotlivé věty, sekvence či slova a řazeny k významově podobným. Podobnosti se objevily na úrovni tematické (případové), personální, časové a systémové. Některé se vzájemně prolínaly a bylo potřebné rozhodnout o významnosti té které úrovně (zprvu však byly takové sekvence přiřazovány paralelně ke všem významově podobným úrovním). Zároveň byly vyřazovány ty údaje, které neodrážely specifické atributy profese SPOD (např. problémy s nadřízeným, kolegy, osobní problémy apod.). Tímto postupně vznikaly určité trsy (viz metoda vytváření trsů - Miovský, 2010), které bylo možné dále sdružit do kategorií, tj. do určitého seskupení charakteristického jistou mírou zabstraktnění.

10.3 Výsledky a jejich interpretace - 1. fáze

Výše uvedenou analýzou byl sestaven přehled všech zaznamenaných faktorů, situací apod., u nichž vnímali probandi zvýšenou psychickou zátěž a které jsou specificky spojené s výkonem profese SPOD. Z těchto údajů byly vytvořeny obecné kategorie s jejich stručným popisem. Kritérium typičnosti každé kategorie bylo stanoveno výskytem alespoň tří pro danou kategorii odpovídajících situací, slov, vět, sekvencí apod. u jednoho probanda a zároveň získání takových dat u minimálně 3 ze 6 probandů (tedy alespoň u 50%). Takto zpracovaný přehled celkem 10 typických zátěžových situací byl předložen k dispozici všem probandům, kteří se zúčastnili 1. fáze výzkumu s žádostí o případné připomínkování. Výsledný přehled je zpracován v tabulce č. 20.

Tabulka č. 20 - 10 typických zátěžových situací dle výběrového souboru pracovníků SPOD

Kategorie	Popis kategorie	Počet výskytu	Počet probandů
1. Anticipace stresu	Váže se k situacím, o kterých pracovník ví, že mohou reálně nastat a jejich zvládnutí bude spojeno s velkým psychickým vypětím. Takovou situací může být např. výkon pohotovosti.[20]	21	6
2. Nečekané stresové situace	Pracovník je např. vystaven řešení akutní situace rodiny, na kterou neměl možnost se připravit (neanticipoval ji), problém je intenzivní a mnohdy spojen s přímým ohrožením zdraví a života dítěte.	20	5
3. Agresivní klient	Váže se i k jiným profesím (zdravotní záchranná služba apod.), nicméně v daném případě se jedná většinou o tytéž jedince, kteří se snaží většinou verbální, ale někdy i fyzickou agresí buď něco vynutit či zastrašit.	10	3
4. Pocit zodpovědnosti	Je opět spjat s dalšími profesemi, v daném kontextu je však zdůrazňována zodpovědnost za život dětí, jejichž nástroje pro samoobranu jsou limitující.	14	5
5. Nedostatek času	Souvisí s velkým počtem případů, jimiž je nucen pracovník SPOD věnovat svůj čas, což má za následek disbalanci mezi potřebou klienta a reálnou možností odvést v jeho prospěch kvalitní sociální práci.	30	6
6. Nedostatek informací	Souvisí s mírou spolupráce klienta, resp. jeho nespoluprací a následným nedostatkem informací o potencionálně rizikové situaci. Pracovník SPOD má v takovém případě tendenci ke tvorbě „černých scénářů“, pod jejichž vlivem situaci řeší. To může v konečném důsledku poškodit rodinu i dítě.	13	3
7. Nemožnost plánování práce	Je způsobena nejen nečekanými krizovými situacemi, ale i prostým faktem stále otevřeného úřadu a nemožností odmítnout klienta.	19	4
8. Konflikt v rozhodování	Je specifická v tom ohledu, že byla probandy vnímána převážně jako volba mezi dvěma nepříznivými variantami. Pracovník je pak nucen rozhodovat se v rámci více či méně klienta poškozujících mantinelech. S tím souvisí i tzv. „neřešitelné situace“.	17	5
9. Nejistý výsledek práce	Probandi tuto situaci specifikovali tak, že se „málokdy setkáváme s úspěchem“.	15	4
10. Vícečetné problémy	Problémy rodiny se v mnoha případech dotýkají více oblastí (bydlení, finance, zaměstnanost, výchova dětí a školní problémy, různé závislosti apod.).	11	4

Tato část výzkumné studie poskytla odpovědi na výzkumné otázky ohledně typických zátěžových situací v profesi pracovníka SPOD a možnosti je určitým způsobem kategorizovat - tedy zobecnit.

[20] Výkon pohotovosti vyplývá z povinnosti uložené zákonem a v praxi znamená, že pracovník SPOD je povinen být po určitou dobu (většinou 1 týden v měsíci) k dispozici na mobilním telefonu 24 hodin denně, a to pro případ, kdy např. Policie ČR či jiné fyzické či právnické osoby naleznou dítě, jemuž je nutné poskytnout neprodleně sociálně-právní ochranu (týrané, zneužívané či zanedbávané dítě apod.) - poznámka autora.

Při pokusu sestavit TOP 5 se nabízelo využít:

a) kritéria výskytu (tedy počet do kategorie náležejících výroků),
b) kritéria počtu probandů, u nichž byl zaznamenán výskyt alespoň tří takových výroků nebo
c) kritéria indexu, jež získáme násobkem obou hodnot.

Sestavíme-li TOP 5 podle kritéria výskytu, získáme následující pořadí:

1. Nedostatek času - 30
2. Anticipace stresu - 21
3. Nečekaná stresová situace - 20
4. Nemožnost plánování práce - 19
5. Konflikt v rozhodování - 17

V případě volby kritéria počtu probandů bude TOP 5 vypadat následovně:

1. Nedostatek času - 6
1. Anticipace stresu - 6
3. Nečekaná stresová situace - 5
3. Konflikt v rozhodování - 5
3. Pocit zodpovědnosti - 5

Pořadí vytvořené podle indexu se změní takto:

1. Nedostatek času - 180
2. Anticipace stresu - 126
3. Nečekaná stresová situace - 100
4. Konflikt v rozhodování - 85
5. Nemožnost plánování práce - 76

Pořadí TOP 5 podle výše popsaných kritérií zůstalo v prvních třech kategoriích prakticky beze změny, u čtvrtého a pátého pořadí došlo k mírným úpravám.

Takto provedená hierarchizace zátěžových situací v profesi SPOD je pouze orientační, neboť je zatížena nereprezentativními metodami výběru souboru i metodami zpracování. Jejím cílem je předložit krátkou sondu do této problematiky.

Náročnost zvládání stresorů a tedy zátěžových situací se pokoušela zjistit a zpracovat 2. fáze studie.

10.4 Příprava dat k analýze - 2. fáze

Výše zpracovaná data nevypovídala nic o intenzitě subjektivního prožívání situací či jejich četnosti. Proto byl ze získaných dat vytvořen krátký dotazník, který obsahuje 10 konkrétních tvrzení či situací reprezentujících výše popsané kategorie (jedna situace = jedna kategorie; čísla otázek se shodují s číselným označením kategorie - srovnej příloha a tabulka č. 20) a probandi měli každé z těchto tvrzení či situací posoudit na dvou 5ti bodových škálách. První byla subjektivním hodnocením četnosti takové situace při výkonu jejich práce (hodnota 1 znamenala „stává se zřídka“ a hodnota 5 vyjadřovala názor „je velice časté“). Druhá vyjadřovala intenzitu subjektivního prožívání stresu probandů na danou situaci (hodnota 1 znamenala „není vůbec stresující“ a hodnota 5 vyjadřovala názor „je velmi stresující“).

10.5 Analýza dat - 2. fáze

Data získaná sběrem informací z tohoto dotazníku umožnila kvantitativní deskripci zátěžových situací. V této souvislosti je nutno podotknout, že u administrovaného dotazníku (jako vytvořeného a použitého výzkumného nástroje) nebyl proveden test na jeho validitu a reliabilitu[21]. Předložené statistické ukazatele a „síla“ vyvozených závěrů tedy odráží tento fakt, nicméně pro vytvoření rámcové představy a sondy do problematiky ji autor považuje za jednoduchou a efektivní.

Tabulka č. 21 předkládá přehled dosažených hodnot u všech probandů na škále četnosti a zároveň popisné statistické ukazatele středních hodnot.

[21] Validita = „míra shody mezi naměřenými výsledky (získaným skóre) a tím, co jsme chtěli měřit, tedy otázkou validitu testu je, zda a do jaké míry měří to, co jsme chtěli, aby měřil. Reliabilita = spolehlivost, se kterou test měří, to co měřit má.“ (Ferjenčík, 2000, s. 197 a 205).

Tabulka č. 21 - profil hodnot z Dotazníku typických zátěžových situací na škále četnosti

	Situace a tvrzení ke škále četnosti									
	čísla otázek									
Proband	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	4	1	2	5	2	3	3	4	4
2	3	3	2	3	5	3	4	4	4	5
3	4	3	1	3	4	2	3	4	3	5
4	3	1	2	4	5	1	2	3	5	3
5	3	2	1	2	3	2	3	3	3	4
6	2	2	1	1	5	2	3	5	2	4
7	3	5	1	4	4	3	4	3	3	3
8	4	1	2	4	3	2	4	4	4	4
9	3	3	2	5	5	1	5	4	3	5
10	3	3	1	2	2	2	2	3	3	5
11	3	2	3	3	4	1	1	5	2	5
12	2	4	2	5	3	1	5	3	3	3
13	3	2	2	3	5	2	2	3	4	5
14	3	3	3	2	5	3	2	1	4	4
15	2	1	1	2	5	2	3	3	3	2
16	1	2	3	3	3	4	2	4	4	3
17	2	4	2	4	4	2	5	4	3	5
18	3	5	2	2	4	2	4	2	3	4
19	3	1	3	5	2	3	3	5	3	3
20	1	1	1	1	4	1	2	3	5	2
21	4	2	2	2	5	1	5	4	3	3
22	2	3	1	1	3	2	2	4	2	2
23	3	2	3	3	5	1	2	3	3	5
24	3	4	3	5	4	4	1	2	3	3
25	2	3	2	1	2	2	3	3	4	4
26	5	3	1	4	1	3	4	3	5	3
27	4	1	2	2	5	3	4	4	4	4
28	2	3	2	2	3	2	3	3	3	5
29	2	3	2	3	5	1	3	5	3	5
celkový skór	**81**	**76**	**54**	**83**	**113**	**60**	**89**	**100**	**98**	**112**
průměr	**2,8**	**2,6**	**1,9**	**2,9**	**3,9**	**2,1**	**3,1**	**3,5**	**3,4**	**3,9**
medián	**3**	**3**	**2**	**3**	**4**	**2**	**3**	**3**	**3**	**4**
modus	**3**	**3**	**2**	**2**	**5**	**2**	**3**	**3**	**3**	**5**

Naproti tomu tabulka č. 22 je přehledem dosažených hodnot u všech probandů na škále intenzity prožívaného stresu, včetně statistických ukazatelů středních hodnot.

Tabulka č. 22 - profil hodnot z Dotazníku typických zátěžových situací na škále intenzity prožívaného stresu

	Situace a tvrzení ke škále intenzity prožívaného stresu									
	čísla otázek									
Proband	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	5	4	5	4	3	5	3	4	4	3
2	4	3	5	4	4	5	3	4	5	2
3	4	4	5	4	3	4	2	5	3	2
4	4	5	4	3	3	4	3	3	2	2
5	3	5	3	4	2	3	3	3	4	1
6	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
7	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
8	5	5	5	5	2	5	3	4	4	2
9	5	3	3	3	2	3	3	3	5	1
10	3	4	4	4	2	4	4	5	2	1
11	4	4	4	4	3	4	2	4	2	4
12	4	4	5	5	3	5	3	5	3	2
13	3	5	5	3	2	3	2	5	4	1
14	3	4	4	5	4	4	3	3	4	1
15	5	5	4	4	3	5	4	4	2	3
16	2	5	5	5	3	3	4	5	3	2
17	5	3	3	3	2	5	2	3	4	4
18	5	5	4	2	2	5	2	3	4	2
19	4	4	3	5	2	4	2	5	2	2
20	3	4	5	4	3	4	3	5	3	2
21	3	5	4	4	2	3	2	4	3	1
22	4	3	4	3	3	3	3	5	4	2
23	3	5	5	5	4	3	4	4	3	3
24	4	4	3	3	2	5	2	3	5	3
25	4	4	3	3	2	4	2	3	4	2
26	2	3	5	5	3	4	1	3	4	1
27	4	5	4	4	2	3	2	4	2	2
28	4	4	4	2	2	4	1	5	3	2
29	3	4	5	3	2	4	3	4	3	2
celkový skór	**109**	**120**	**121**	**110**	**77**	**116**	**77**	**116**	**98**	**60**
průměr	**3,8**	**4,1**	**4,2**	**3,8**	**2,7**	**4,0**	**2,7**	**4,0**	**3,4**	**2,1**
medián	**4**	**4**	**4**	**4**	**3**	**4**	**3**	**4**	**3**	**2**
modus	**4**	**4**	**4**	**4**	**2**	**4**	**3**	**4**	**4**	**2**

10.6 Výsledky a jejich interpretace - 2. fáze

Pokusíme-li se porovnat získané výsledky obou škál u každé z kategorií zvlášť, tak jak to nabízí tabulka č. 23, potom zjistíme, že u některých položek (kategorií) je poměrně výrazný rozdíl v hodnotách na škále četnosti a intenzity prožívaného stresu. Výsledné hodnoty v kategoriích č. 2 - Nečekané stresové situace; č. 3 - Agresivní klient

a č. 6 - Nedostatek informací lze interpretovat tak, že jejich výskyt je sice průměrný (medián a modus shodně 3, resp. 2), avšak intenzita prožívaného stresu je poměrně vysoká. Situace z těchto kategorií napovídají o možné potřebě zvládání akutního stresu. Hodnoty v kategorii č. 10 - Vícečetné problémy mají opačný obraz, kdy intenzita stresu není tak intenzivně prožívána (medián a modus shodně 2), avšak četnost takových situací je velmi vysoká (medián 4, modus 5). Takový výsledek nabádá k úvahám o možné adaptaci na tento druh stresových situací. Zajímavou informaci přináší výsledky v kategorii č. 9 - Nejistý výsledek práce, kde četnost situací i intenzita prožívání stresu dosáhla takřka shodných (průměrných) hodnot ve všech položkách. V tomto ohledu lze uvažovat o možné potřebě zvládání chronického stresu - trvá v čase i intenzitě.

Tabulka č. 23 - srovnání výsledků obou škál z Dotazníku typických zátěžových situací

Kategorie	Celkový skór		Průměr		Medián		Modus	
	Četnost	Stres	Četnost	Stres	Četnost	Stres	Četnost	Stres
1	81	109	2,8	3,8	3	4	3	4
2	76	120	2,6	4,1	3	4	3	4
3	54	121	1,9	4,2	2	4	2	4
4	83	110	2,9	3,8	3	4	2	4
5	113	77	3,9	2,7	4	3	5	2
6	60	116	2,1	4,0	2	4	2	4
7	89	77	3,1	2,7	3	3	3	3
8	100	116	3,5	4,0	3	4	3	4
9	**98**	**98**	**3,4**	**3,4**	3	3	3	4
10	112	60	3,9	2,1	4	2	5	2

Získaná data by zcela jistě zasloužila hlubší analýzu, která by mohla přispět k preciznějším a více podloženým závěrům. Vzhledem k tomu, že taková studie přesahuje rámec této práce, je možné zvažovat uchopení daného tématu pro další výzkumný projekt. Pro potřebu této práce získaná data a informace splnily svůj úkol, neboť přinesly určitou (potřebnou a dostačující) míru vhledu do problematiky zátěžových situací v profesi pracovníka SPOD.

10.7 Odpovědi na výzkumné otázky

1. S jakými typickými zátěžovými situacemi se pracovník SPOD výběrového souboru setkává?

Bez nároku na plný uveďme, že pracovník SPOD se u daného výběrového souboru setkává např. s těmito typickými zátěžovými situacemi:

- výkon pohotovosti (viz výše)
- práce v časové tísni
- rozhodování za situace nedostatku potřebných informací
- rozhodování mezi dvěma nepříznivými variantami
- náhle vzniklé situace vyžadující okamžitou aktivaci pracovníka a rychlé rozhodování, ad.

2. Jak je možné tyto zátěžové situace třídit, kategorizovat?

Typické zátěžové situace lze v daném výběrovém souboru roztřídit do 10 kategorií: Anticipace stresu, Nečekané stresové situace, Agresivní klient, Pocit zodpovědnosti, Nedostatek času, Nedostatek informací, Nemožnost plánování práce, Konflikt v rozhodování, Nejistý výsledek práce a Vícečetné problémy. Tyto kategorie lze hierarchizovat, přičemž v daném výzkumu se utvořila struktura pořadí 1. Nedostatek času, 2. Anticipace stresu, 3. Nečekaná stresová situace.

3. Jaké stresory vnímá pracovník SPOD výběrového souboru jako velmi náročné na zvládnutí?

S menší četností avšak velkou intenzitou prožívají pracovníci SPOD výběrového souboru situace, jenž přináleží do kategorií č. 2 - Nečekané stresové situace; č. 3 - Agresivní klient a č. 6 - Nedostatek informací. Naopak nejčastěji se pracovníci SPOD výběrového souboru potýkají se situacemi, které spadají do kategorie č. 10 - Vícečetné problémy, i když intenzita prožívaného stresu není tak vysoká. Intenzivní a časté stresové situace přináší kategorie č. 9 - Nejistý výsledek práce.

11 Diskuse

Výzkumu se zúčastnilo 45 probandů (14 mužů a 31 žen), jejichž průměrný věk činil 40 let a většina z nich dosáhla vysokoškolského vzdělání sociálně-právního směru (51%) či sice nižšího stupně vzdělání, avšak stále sociálně-právního zaměření (18%). Ve sledované proměnné „délka praxe“ byla zaznamenána minimální délka 7 měsíců, maximální 352 měsíců a průměrná délka praxe činila 111,3 měsíce.

Výsledky studie potvrdily platnost, tedy přijetí první a druhé hypotézy, neboť zjistily, že výběrový soubor pracovníků SPOD v průměru statisticky významně více užívá pozitivních strategií ke zvládání stresu v porovnání se základním souborem (normou) a rovněž signifikantně více užívá strategii „Potřeba sociální opory“ dle SVF 78, opět v porovnání se základním souborem. Tato zjištění se shodují s výsledky výzkumu Porzerové (2012), která rovněž v závěrech své práce uvádí, že mezi normou a výzkumným vzorkem byl shledán ve strategii „Potřeba sociální podpory“ významný rozdíl, a to ve prospěch zkoumaného souboru. Při pokusu interpretovat zjištění, která se váží k těmto hypotézám, můžeme uvažovat o určitém potvrzení předpokladu o kompetencích pracovníka SPOD, o jeho schopnostech a dovednostech, které se vztahují mimo jiné i právě na oblast strategií zvládání stresu, což mimo jiné souvisí i se schopností stres včas identifikovat, kontrolovat a vyrovnávat se s jeho důsledky, tak jak uvádí Mlčák (2005). Přijetí druhé hypotézy může do jisté míry souviset s poměrně vysokou psychickou zátěží, která je s výkonem SPOD spojena a také se zodpovědností - buď jako subjektivně prožívaným pocitem či objektivní okolností. Zvýšené používání strategie „Potřeba sociální opory“ dle SVF 78 pak může být reakcí pracovníků snížit psychickou zátěž a tlak zodpovědnosti. Není bez zajímavosti, že výběrový soubor se do jisté míry vymyká zjištěním autorů Jankeho a Erdmannové (in Švancara, 2003), kteří uvádějí, že obvykle ženy mají silnější tendenci k řešení stresu právě tímto způsobem - tedy potřebou sociální opory. V našem případě je však průměrná hodnota u žen 18,03, naproti tomu muži se mohou „pochlubit“ průměrnou hodnotou 19,21.

U třetí hypotézy bylo statistickou analýzou potvrzeno, že respondenti s dosaženým vzděláním v sociálně-právní oblasti dosahují statisticky významně vyššího skóru v subtestech pozitivních strategií zvládání testu dle SVF 78 (POZ), než výběrový soubor pracovníků SPOD s jiným typem vzdělání, avšak signifikantní vztah mezi vysokoškolským stupněm získaného vzdělání u výběrového souboru pracovníků SPOD a vyšším skórem

v subtestech pozitivních strategií zvládání testu dle SVF 78 (POZ) prokázán ve čtvrté hypotéze nebyl. Tento výsledek lze interpretovat tak, že výběr strategie zvládání stresu u výběrového souboru sice souvisí se vzděláním, jak předpokládá Křivohlavý (1994), avšak v daném výzkumném vzorku není ani tak rozhodující stupeň dosaženého vzdělání, jako jeho typ neboli zaměření. Je zřejmé, že v provedeném výzkumu se daří využívat pozitivních strategií zvládání stresu lépe těm pracovníkům SPOD, kteří dosáhli vzdělání v sociálně-právní oblasti, nehledě na stupeň takto získaného vzdělání. Otázkou (která překračuje rámec této práce) zůstává, zda existuje významný rozdíl v používání pozitivních strategií zvládání stresu mezi pracovníky, kteří dosáhli vysokoškolského stupně sociálně-právního vzdělání a jiného stupně vzdělání téhož zaměření. Dosažené výsledky jsou zřejmě odrazem více než jedné okolnosti. Lze je např. interpretovat jako možný rozdíl ve schopnosti vzdělávacích zařízení kvalitně připravit studenty na specifickou zátěž vyplývající z výkonu profese sociální pracovníka či jako osobnostní kvality, životní filozofii, zaměření, hodnoty a postoje, které přirozeným způsobem zakládají kompetence a dovednosti pro profesi sociálního pracovníka a tím ovlivňují výběr vzdělávacího programu.

Pátá hypotéza nebyla přijata, neboť statistická analýza přinesla výsledky nasvědčující tomu, že proměnná věku (resp. jeho zvyšování) probandů neměla žádný významný vliv na vztah k dosaženému skóru respondentů v subtestu negativní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (NEG). Výsledky provedeného šetření navazují na předchozí zjištění a mohly by být opět ukazatelem vysoké kompetence, dovedností a osobnostních dispozic pracovníků SPOD výběrového souboru, přičemž skutečnost, že zvyšující se věk do těchto atributů nijak významně negativně nezasahuje, může být nejen potěšující, ale i významný faktor pro tvorbu pracovního týmu, výběr uchazečů o zaměstnání v oblasti SPOD apod. Zajímavé bylo i hrubé srovnání průměrných hodnot výběrového souboru a normy v hodnotách NEG - negativních strategií zvládání stresu dle SVF 78, kde byla patrná rozdílná tendence u mužů a žen. Zatímco u normovaného (základního) souboru je nejvyšší skór u nejmladší skupiny obou pohlaví a tento se postupně snižuje, u výběrového souboru mužů byla tendence s mírnou odchylkou (ve střední skupině) obdobná, avšak u žen byl skór v poslední věkové skupině nejvyšší. Tyto výsledky mohou být podnětným základem pro další úvahy a šetření v této oblasti.

Hypotéza o významnosti vztahu mezi proměnnou „délka praxe“ (její zvyšující se délkou) a skórem, kterého probandi dosáhli v subtestu negativní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (NEG) nebyla taktéž přijata. Vyjma již výše uvedených závěrů, které můžeme do určité míry aplikovat i na vysvětlení získaných dat souvisejících s analýzou této hypotézy, vstupují do této problematiky (tedy seniorita a strategie zvládání stresu) další faktory, které nebyly součástí výzkumu. Je totiž možné (a nanejvýš pravděpodobné), že strategie zvládání stresu mohly být u výzkumného souboru ovlivněny např. přítomností, absencí či mírou syndromu vyhoření, podporou zaměstnavatele v podobě psychohygienických programů, poskytování intervizí, supervizí apod. Doplnění výzkumu o získání těchto informací by mohlo přinést hlubší vhled do této problematiky a tím i silnější základ pro možnou interpretaci získaných výsledků. V našem případě se jedná spíše o deskriptivní zachycení daného vzorku. Nicméně za povšimnutí stojí některá zajímavá data, která se váží k popisovanému tématu a jsou součástí kapitoly č. 7.3.5.

Ani předposlední a poslední hypotéza o signifikantním rozdílu v dosažené průměrné hodnotě pozitivní (POZ) a negativní (NEG) strategie zvládání stresu dle SVF 78 mezi muži a ženami výběrového souboru nebyla přijata. Získané výsledky jsou v rozporu s tvrzením Jankeho a Erdmannové (in Švancara, 2003), kteří prostřednictvím SVF 78 sledovali u žen vyšší hodnoty subtestů negativní strategie (úniková tendence, perseverace, rezignace a sebeobviňování) oproti mužům. Průměrný skór zaznamenaný muži v subtestech pozitivní strategie nelze přímo navázat na výsledky zmiňovaných autorů, neboť ti v tomto ohledu poukazují na zvýšené hodnoty pouze v subtestech podhodnocení a odmítání viny, které jsou součástí jen POZ 1. Oproti Ridderové (in Aldwinová, 2007) byl u výběrového výzkumného souboru zaznamenán zcela jiný trend, a to že ženy jsou stejně odolné vůči stresu jako muži. Tento výsledek spíše „nahrává“ tvrzením autorů Tamresové a kol., Rylandové a Greenfeldové, Martocchia a O´Learyové, kteří poukazovali ve svých závěrech výzkumů na to, že neexistují sexuální rozdíly ve zvládání pracovního stresu (srovnej s kapitolou 2.3).

Dalo se očekávat, že typické zátěžové situace lze u výběrového souboru určitým způsobem kategorizovat a výsledkem je celkem 10 kategorií, které byly s velkou mírou zjednodušení hierarchizovány v pořadí 1. Nedostatek času, 2. Anticipace stresu, 3. Nečekaná stresová situace ad. Tento výsledek lze srovnat s Arringtonem (2008), který se ve své práci (Stres v zaměstnání: Jak sociální pracovníci zvládají zátěž) zaměřil na několik oblastí, v nichž

zaznamenával faktory přispívající ke vzniku stresu u sociálního pracovníka v první linii (v přímém kontaktu s klientem). Zajímavé je zjištění, že oba výzkumy se shodují v kategorii, která byla v obou případech umístěna probandy na první místo. Tou kategorií je „Nedostatek času“. To koresponduje i se zjištěními Barvíkové, Svobodové a Šťastné (2010), které zkoumaly podmínky výkonu sociálně-právní ochrany dětí na úrovni obecních úřadů obcí s rozšířenou působností a zjistily, že významným zdrojem zátěžových situací, které ovlivňují další činnosti pracovníka SPOD, je nedostatek času, resp. výkon zaměstnání v časovém presu, spojený s reálnou i subjektivně vnímanou zodpovědností pracovníků. Alarmující je v tomto ohledu časová disproporce mezi skutečnou a optimální dobou potřebnou pro kvalitní výkon dané činnosti, tj. pro poskytnutí přiměřené a zájmům klienta odpovídající sociální služby. V dalších kategoriích došlo k tematické shodě už jen v jedné kategorii, kterou Arrington nazval „Obtížná nebo náročná klientela“ a s 16% respondentů byla na třetím místě. V našem výzkumu se tato přibližuje ke kategorii „Agresivní klient“, která skončila na posledním 10. místě.

Mnohé podobnosti lze v tematických oblastech zátěžových situací vysledovat i u Klejmové (2009), která do kategorie „Interakce s klientem“ zařadila agresivitu ze strany klientů, nedostatek času na přímou práci s klienty, nejistý výsledek práce a obtížně řešitelné situace.

12 Závěry

Výzkumu se zúčastnilo 45 probandů (14 mužů a 31 žen), jejichž průměrný věk činil 40 let a většina z nich dosáhla vysokoškolského vzdělání sociálně-právního směru (51%) či sice nižšího stupně vzdělání, avšak stále sociálně-právního zaměření (18%). Ve sledované proměnné „délka praxe“ byla zaznamenána minimální délka 7 měsíců, maximální 352 měsíců a průměrná délka praxe činila 111,3 měsíce.

Bylo zjištěno, že výběrový soubor pracovníků SPOD v průměru statisticky významně více užívá pozitivních strategií ke zvládání stresu v porovnání se základním souborem (normou) a rovněž signifikantně více užívá strategii „Potřeba sociální opory“ dle SVF 78, opět v porovnání se základním souborem. Respondenti s dosaženým vzděláním v sociálně-právní oblasti dosahují statisticky významně vyššího skóru v subtestech pozitivních strategií zvládání testu dle SVF 78 (POZ), než výběrový soubor pracovníků SPOD s jiným typem vzdělání, avšak signifikantní vztah mezi vysokoškolským stupněm získaného vzdělání u výběrového souboru pracovníků SPOD a vyšším skórem v subtestech pozitivních strategií zvládání testu dle SVF 78 (POZ) prokázán nebyl. Proměnná věku (resp. jeho zvyšování) probandů neměla žádný významný vliv na vztah k dosaženému skóru respondentů v subtestu negativní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (NEG). Stejně tak nevýznamný vztah se objevil mezi proměnnou „délka praxe“ a skórem, kterého probandi dosáhli v subtestu negativní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (NEG). Signifikantní rozdíl v dosažené průměrné hodnotě pozitivní (POZ) a negativní (NEG) strategie zvládání stresu dle SVF 78 nebyl mezi muži a ženami výběrového souboru zjištěn.

Typické zátěžové situace lze určitým způsobem kategorizovat, přičemž provedená studie odhalila 10 takovýchto kategorií:

1. **Anticipace stresu**
2. **Nečekané stresové situace**
3. **Agresivní klient**
4. **Pocit zodpovědnosti**
5. **Nedostatek času**
6. **Nedostatek informací**
7. **Nemožnost plánování práce**
8. **Konflikt v rozhodování**
9. **Nejistý výsledek práce**
10. **Vícečetné problémy**

Kategorie lze orientačně seřadit (hierarchizovat), a to v pořadí 1. Nedostatek času, 2. Anticipace stresu, 3. Nečekaná stresová situace.

Četnost výskytu situací z těchto kategorií a intenzita prožívání je různá. Např. v kategoriích č. 2 - Nečekané stresové situace; č. 3 - Agresivní klient; č. 6 - Nedostatek informací a č. 10 - Vícečetné problémy, byl zaznamenán poměrně výrazný rozdíl v hodnotách na škále četnosti a intenzity prožívaného stresu. Získané údaje by mohly nasvědčovat zvýšené potřebě zvládat akutní či chronický stres, nebo o možné adaptaci na určitý druh stresových situací.

Souhrn

Cílem první výzkumné části BcDP byl popis užívaných strategií zvládání zátěžových situací u pracovníků SPOD, a to v souvislosti s věkem, pohlavím, vzděláním a délkou praxe. Studie vycházela z kvantitativního metodologického přístupu a byla založena na neexperimentálním výzkumném plánu (orientační výzkum). Hypotézy byly formulovány na deskriptivní výstupy i na zjišťování míry těsnosti vztahů mezi jednotlivými proměnnými. Data byla shromažďována pomocí dotazníku SVF 78, doplněného o potřebná anamnestická data. Cílovou populací výzkumu byli zaměstnanci SPOD Plzeňského kraje, a to na úrovni ORP s pracovním úvazkem v této agendě 1,0. Cílový soubor představoval 98 pracovníků v Plzeňském kraji - 83 žen a 15 mužů. Výběrový soubor byl vytvořen totálním výběrem. Na výzkumu se podílelo celkem 45 respondentů (14 mužů a 31 žen). Dotazník byl administrován osobně a prostřednictvím elektronické pošty.

Formulace první hypotézy měla základ v předpokladu kompetencí sociálního pracovníka, tedy jeho schopností a dovedností, se kterými souvisí schopnost či dovednost zvládat stres. Mlčák (2005) uvádí, že schopnost a dovednost zvládat stres zahrnuje komplex dispozic a na něj navazujících naučených strategií osobnosti sociálního pracovníka, jež se vztahují k prevenci stresu, jeho včasné identifikaci, kontrole a vyrovnávání se s jeho důsledky. Druhá hypotéza byla výsledkem osobní pracovní zkušenosti, pozorování, rozhovorů a sdílení zkušeností výzkumníka s kolegy a kolegyněmi (pracovníky SPOD). Z výzkumu vyplynulo, že výběrový soubor pracovníků SPOD skutečně v průměru statisticky významně více užívá pozitivních strategií ke zvládání stresu v porovnání se základním souborem (normou) a rovněž signifikantně více užívá strategii „Potřeba sociální opory“ dle SVF 78, opět v porovnání se základním souborem.

Třetí a čtvrtá hypotéza byla inspirována výsledky studie kolektivu autorů Christensena a kol. (2006), kteří mimo jiné hledali odpověď na otázku, zda má dosažené vzdělání vliv na strategie zvládání stresu. Rovněž Křivohlavý (1994) má za to, že výběr strategie zvládání stresu souvisí mimo jiné se vzděláním. Výzkum ukázal, že respondenti s dosaženým vzděláním v sociálně-právní oblasti dosahují statisticky významně vyššího skóru v subtestech pozitivních strategií zvládání testu dle SVF 78 (POZ), než výběrový soubor pracovníků SPOD s jiným typem vzdělání (třetí hypotéza), avšak signifikantní vztah mezi vysokoškolským stupněm získaného vzdělání u výběrového souboru

pracovníků SPOD a vyšším skórem v subtestech pozitivních strategií zvládání testu dle SVF 78 (POZ) prokázán nebyl (čtvrtá hypotéza).

Podporou páté hypotézy byla zjištění Jankeho a Erdmannové (in Švancara, 2003) a rovněž závěry diplomové práce Lucie Šonové (2012), která se zabývala vztahem věku a mírou preference pozitivní strategie zvládání stresu u zdravotních pracovníků. Výzkum však neprokázal žádný významný vztah mezi věkem respondentů a dosaženým skórem v subtestu negativní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (NEG).

Formulace šesté hypotézy byla odvozena z vlastní dlouholeté praxe výzkumníka. Nicméně oproti předpokladu bylo zjištěno, že vztah mezi proměnnou „délka praxe“ a skórem, kterého probandi dosáhli v subtestu negativní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (NEG) není významný.

Sedmá a osmá hypotéza korespondovala se zjištěním Jankeho a Erdmannové (in Švancara, 2003), kteří prostřednictvím SVF 78 zjistili u mužů vyšší hodnoty v subtestech pozitivní strategie (podhodnocení, odmítání viny) a naopak u žen nalezli vyšší hodnoty subtestů negativní strategie (úniková tendence, perseverace, rezignace, sebeobviňování). Studie však zjistila, že signifikantní rozdíl v dosažené průměrné hodnotě pozitivní (POZ) a negativní (NEG) strategie zvládání stresu dle SVF 78 nebyl mezi muži a ženami výběrového souboru zjištěn.

Cílem druhé výzkumné části BcDP byl popis typických zátěžových situací. Výzkumné otázky byly zaměřeny na deskripci, příp. kategorizaci zátěžových situací, se kterými se pracovníci SPOD setkávají. Studie vycházela z kvalitativního i kvantitativního metodologického přístupu a byla založena na orientačním výzkumu (neexperimentální výzkumný plán) a jejím cílem byla převážně deskripce. Výzkum byl proveden ve dvou fázích.

V první fázi byl vytvořen výběrový soubor příležitostným výběrem a samovýběrem, přičemž cílová populace se shoduje s výše uvedeným. V této části výzkumu se podílelo celkem 6 probandů (4 ženy a 2 muži). Data byla shromažďována pomocí polostrukturovaného interview a fixována audiozáznamem a zápisky (tužka, papír). Následně byly významné sekvence rozhovoru nejdříve z audiozáznamu přepsány

(transkribovány) do textové podoby a doplněny o písemné poznámky prováděné v průběhu interview. Přepis byl zaměřen spíše na obsahovou stránku rozhovoru, což úzce korespondovalo a bylo adekvátní cílům výzkumu. Tato fáze zpracování informací tedy získaná data zredukovala. Přepis byl následně zkontrolován opakovaným poslechem a sledováním textového záznamu. V dalším kroku byla data systematizována jejich prvotním roztříděním dle objevujících se témat a situací - pomocí barevného odlišení. Z takto upraveného textu byly následně vyjímány jednotlivé věty, sekvence či slova a řazeny k významově podobným. Podobnosti se objevily na úrovni tematické (případové), personální, časové a systémové. Některé se vzájemně prolínaly a bylo potřebné rozhodnout o významnosti té které úrovně. Zároveň byly vyřazovány ty údaje, které neodrážely specifické atributy profese SPOD. Tímto postupně vznikaly určité trsy, které bylo možné dále sdružit do kategorií, tj. do určitého seskupení charakteristického jistou mírou zabstraktnění.

Tato 1. fáze studie přinesla zjištění, že typické zátěžové situace lze kategorizovat a odhalila 10 takovýchto kategorií: Anticipace stresu, Nečekané stresové situace, Agresivní klient, Pocit zodpovědnosti, Nedostatek času, Nedostatek informací, Nemožnost plánování práce, Konflikt v rozhodování, Nejistý výsledek práce a Vícečetné problémy. Výsledky také poukázaly na možnost výše popsané kategorie hierarchizovat, přičemž v daném výzkumu se utvořila struktura pořadí 1. Nedostatek času, 2. Anticipace stresu, 3. Nečekaná stresová situace. Takto stanovené pořadí bylo vytvořeno pomocí několika kritérií.

Ve 2. fázi výzkumu bylo využito stejného výběrového souboru i administrace dotazníku jako v případě výzkumu strategií zvládání stresu. Na této části výzkumu se podílelo celkem 29 probandů (4 muži a 25 žen). Data byla shromažďována pomocí vytvořeného nestandardizovaného Dotazníku typických zátěžových situací. Výsledky získané sběrem informací z tohoto dotazníku umožnily kvantitativní deskripci zátěžových situací. Dlužno podotknout, že u dotazníku nebyl proveden test na jeho validitu a reliabilitu. Předložené statistické ukazatele a „síla“ předložených závěrů tedy odráží tento fakt, nicméně pro vytvoření rámcové představy a sondy do problematiky ji předkladatel považuje za jednoduchou a efektivní. Výsledky dotazníku odrážejí četnost výskytu situací z popsaných kategorií a intenzitu prožívání. V kategoriích č. 2 - Nečekané stresové situace; č. 3 - Agresivní klient; č. 6 - Nedostatek informací a č. 10 - Vícečetné problémy, byl zaznamenán poměrně výrazný rozdíl v hodnotách na škále četnosti a intenzity prožívaného

stresu. Získané údaje by mohly nasvědčovat zvýšené potřebě zvládat akutní či chronický stres, nebo o možné adaptaci na určitý druh stresových situací.

Seznam použitých zdrojů a literatury

Aldwinová, C. M. (2007). Stres, coping and development: An integrative perspective. New York: The Guilford press.

Arrington, P. (2008). Stress at work: How do social workers cope? NASW Membership Workforce Study. Washington, DC: National Association of Social Workers.

Atkinson, R. L. (1995). Psychologie. Praha: Victoria publishing.

Balaštíková, V., Blatný M. (2003). Determinanty výběru strategií zvládání zátěže: osobnost, vnímání situace, sebepojetí. Brno: Psychologický ústav AVČ.

Barvíková, J., Svobodová, K., Šťastná, A., (2010). Podmínky výkonu sociálně-právní ochrany dětí na úrovni obecního úřadu obcí s rozšířenou působností. Praha: VÚPSV.

Blažková, V. (2009). Psychická pracovní zátěž. [online]. [cit. 2013-01-07]. Dostupný z http://www.szu.cz/tema/pracovni-prostredi/psychicka-pracovni-zatez.

Ferjenčík, J. (2000). Úvod do metodologie psychologického výzkumu. Praha: Portál.

Ficková, E. (1993). Determinanty zvládania stresu: I. Teoretické prístupy. Československá psychologie, 37 (1), 37- 45.

Haanová, N. (1982). The assessment of coping, defense and stress. In: Goldberger, L., Breznitz, S. Handbook of Stress, 254 - 269. New York: Free press.

Hanuš, P. (2007). Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. Sociální práce, 1, 5-6.

Hall, C. S., Lindzey, G. (2002). Psychológia osobnosti. Bratislava: SPN.

Hartl, P., Hartlová, H. (2004). Psychologický slovník. Praha: Portál.

Havrdová, Z. (1999). Kompetence v praxi sociální práce. Praha: Osmium.

Hawkins, P., Shohet, R. (2004). Supervize v pomáhajících profesích. Praha: Portál.

Hošek, V. (1999). Psychologie odolnosti. Praha: Karolinum.

Christensen, U., Schmidt, L., Kriegbaum, M., Houghaard Ch. O., Holstein, B. E. (2006). Coping with unemployment: Does educational attainment make any difference? Scandinavian Journal of Public Health, 34, 363 - 370.

Janke, W., Wolffgramm, J. (1995). Biopsychologie von Streß und emotionalen Reaktionen: Ansätze interdisziplinärer Kooperation von Psychologie, Biologie und Medizin. In G. Debus, G. Erdmann, & K. W. Kallus (Eds.), Biopsychologie von Streß und emotionalen Reaktionen: 293-347. Göttingen: Hogrefe.

Kebza, V., Šolcová, I. (2004). Komunikace a stres. Praha: Státní zdravotní ústav.

Klejmová, J. (2009). Stresory v práci sociálních pracovníků. (Nepublikovaná bakalářská diplomová práce). České Budějovice: Jihočeská univerzita.

Kompare, A., et. al. (2006). Uvod v psihologijo. Ljubljana: DZS.

Kopřiva, K. (1997). Lidský vztah jako součást profese: Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese. Praha: Portál.

Krausová, L., Novotná, V. (2006). Sociálně-právní ochrana dětí. Praha: ASPI.

Křivohlavý, J. (1994). Jak zvládat stres. Praha: Grada avicenum.

Křivohlavý, J. (1998). Jak neztratit nadšení. Praha: Grada publishing.

Křivohlavý, J. (2003). Psychologie zdraví. Praha: Portál.

Křivohlavý, J. (2009). Psychologie zdraví. Praha: Portál.

Lazarus, R. S., Folkman, S. (1984). Psychological stress and the coping process. New York, NY: Springer.

Machačová, H. (1978). Objektivní diagnostika duševní zátěže. Praha: Univerzita Karlova.

Martocchio, J. J., O´Learyová, A. M. (1989). Sex differences in occupational stress: A meta-analytic review. Journal of Applied Psychology, 74 (3), 495-501.

Matoušek, O. (2003). Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál.

McCrae, R. R. (1984). Situational determinants of coping responses: Loss, threat, and challenge. Journal of Personality and Social Psychology, 46 (4), 919-928.

Míček, L. (1984). Duševní hygiena. Praha: Státní pedagogické nakladatelství.

Mikšík, O. (1983). Dynamika psychických funkcí v modelových zátěžových situacích. Praha: Výzkumný ústav psychiatrický.

Miovský, M. (2010). Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada Publishing.

Mlčák, Z. (2005). Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.

Mayerová, M. (1997). Stres, motivace a výkonnost. Praha: Grada Publishing.

Nakonečný, M. (2009). Psychologie osobnosti. Praha: Academia.

Novotná, V., Burdová, E. (2007). Zákon o sociálně-právní ochraně dětí. Praha: Linde.

Orel, M. (2012). Psychopatologie. Praha: Grada Publishing.

Porzerová, K. (2012). Strategie zvládání zátěžových situací u pracovníků v sociální oblasti. (Nepublikovaná bakalářská diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

Praško, J. (2003). Poruchy osobnosti. Praha: Portál.

Praško, J., Prašková, H. (2001). Proti stresu krok za krokem: aneb Jak získat klid a odolnost vůči nepohodě. Praha: Grada Publishing.

Reiterová, E. (2004). Statistické metody pro studenty kombinovaného studia psychologie. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

Ruiselová, Z. a kol. (2006). Štýly zvládania zmaže a osobnosť. Bratislava: Ústav experimentálnej psychológie SAV.

Rylandová, E. K., Greenfeldová, S. (1990). An Investigation of gender differences in occupational stress and general well-being. The Journal of Applied Business Research, 6 (4), 35-43.

Selye, H. (1966). Život a stres. Bratislava: Obzor.

Schreiber, V. (2000). Lidský stres. Praha: Academia.

Snyder, C. R. (1999). Coping: The psychology of what works. New York: Oxford University Press.

Strnadová, V., Vašina, L. (1998). Psychologie osobnosti. Hradec Králové: Gaudeamus.

Suls, J., David, J. P., Harvey, J. H. (1996). Personality and coping: Three generations of research. Journal of Personality, 64 (4), 711-735.

Šolcová, I. (1995). Umíte si poradit se stresem? Praha: Národní centrum podpory zdraví.

Šonová, L. (2012). Syndrom vyhoření a zvládání stresu u pracovníků zdravotnické záchranné služby. (Nepublikovaná bakalářská diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

Špeciánová, Š. (2007). Sociálně-právní ochrana dětí. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, o.p.s.

Švancara, J. (2003). Emoce, motivace, volní procesy. Studijní příručka k předmětu Obecná psychologie II (prožívání, jednání). Brno: Psychologický ústav FFMU v Brně.

Tamres, L., Janicki, D., Helgeson, V. (2002). Sex differences in coping behavior: A meta-analytic review and an examination of relative coping. Personality and Social Psychology Review, 6 (1), 2-30.

Tobin, D. L. (1989). The hierarchical factor structure of the Coping Strategy Inventory. Cognitive therapy and research, 13, 343-361.

Tobin, D. L. (1984). Users manual for Coping Strategies Inventory. Department of psychology: Ohio University.

Vašina, B. (1999). Psychologie zdraví. Ostrava: Filozofická fakulta Ostravské univerzity.

Vymětal, J. (2007). Speciální psychoterapie. Praha: Grada Publishing.

Výrost, J., Slaměník, I. (2001). Aplikovaná sociální psychologie. Praha: Grada Publishing.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění

ABSTRAKT BAKALÁŘSKÉ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Název práce: Typické zátěžové situace a strategie zvládání stresu u pracovníků sociálně-právní ochrany dětí

Autor práce: Mgr. Róbert Grega

Vedoucí práce: Mgr. Martin Kupka, Ph.D.

Počet stran a znaků: 80 stran**;** 140 374 znaků

Počet příloh: 9

Počet titulů použité literatury: 61

Abstrakt: Cílem první výzkumné části BcDP je popis užívaných strategií zvládání zátěžových situací u pracovníků SPOD, a to v souvislosti s věkem, pohlavím, vzděláním a délkou praxe. Studie vychází z kvantitativního metodologického přístupu a je založena na neexperimentálním výzkumném plánu (orientační výzkum). Hypotézy jsou formulovány na deskriptivní výstupy i na zjišťování míry těsnosti vztahů mezi jednotlivými proměnnými. Data byla shromažďována pomocí dotazníku SVF 78, doplněného o potřebná anamnestická data. Cílovou populací výzkumu jsou zaměstnanci SPOD Plzeňského kraje, a to na úrovni ORP. Cílový soubor představuje 98 pracovníků - 83 žen a 15 mužů. Výběrový soubor je vytvořen totálním výběrem. Na výzkumu se podílelo celkem 45 respondentů (14 mužů a 31 žen). Dotazník byl administrován osobně a prostřednictvím elektronické pošty. Z výzkumu vyplynulo, že výběrový soubor pracovníků SPOD v průměru statisticky významně více užívá pozitivních strategií ke zvládání stresu v porovnání se základním souborem (normou) a rovněž signifikantně více užívá strategii „Potřeba sociální opory“ dle SVF 78, opět v porovnání se základním souborem. Respondenti s dosaženým vzděláním v sociálně-právní oblasti dosahují statisticky významně vyššího skóru v subtestech pozitivních strategií zvládání testu dle SVF 78 (POZ), než výběrový soubor pracovníků SPOD s jiným typem vzdělání, avšak signifikantní vztah mezi vysokoškolským stupněm získaného vzdělání u výběrového souboru pracovníků SPOD a vyšším skórem v subtestech pozitivních strategií zvládání testu dle SVF 78 (POZ) prokázán nebyl. Proměnná věku probandů neměla žádný významný vliv na vztah k dosaženému skóru respondentů v subtestu negativní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (NEG). Stejně tak nevýznamný vztah se objevil mezi proměnnou „délka praxe“ a skórem, kterého probandi dosáhli v subtestu negativní strategie zvládání stresu dle SVF 78 (NEG). Signifikantní rozdíl v dosažené průměrné hodnotě

pozitivní (POZ) a negativní (NEG) strategie zvládání stresu dle SVF 78 nebyl mezi muži a ženami výběrového souboru zjištěn.

Cílem druhé výzkumné části BcDP je popis typických zátěžových situací. Výzkumné otázky jsou zaměřeny na deskripci, příp. kategorizaci zátěžových situací, se kterými se pracovník SPOD setkává. Studie vychází z kvalitativního i kvantitativního metodologického přístupu a je založena na orientačním výzkumu (neexperimentální výzkumný plán) a jejím cílem je převážně deskripce. Výzkum byl proveden ve dvou fázích.

V první fázi byl vytvořen výběrový soubor příležitostným výběrem a samovýběrem, přičemž cílová populace se shoduje s výše uvedeným. V této části výzkumu se podílelo celkem 6 probandů (4 ženy a 2 muži). Data byla shromažďována pomocí polostrukturovaného interview. Tato 1. fáze studie přinesla zjištění, že typické zátěžové situace lze kategorizovat a odhalila 10 takovýchto kategorií: Anticipace stresu, Nečekané stresové situace, Agresivní klient, Pocit zodpovědnosti, Nedostatek času, Nedostatek informací, Nemožnost plánování práce, Konflikt v rozhodování, Nejistý výsledek práce a Vícečetné problémy. Výsledky rovněž poukazují na možnost výše popsané kategorie hierarchizovat, přičemž v daném výzkumu se utvořila struktura pořadí 1. Nedostatek času, 2. Anticipace stresu, 3. Nečekaná stresová situace.

Ve 2. fázi výzkumu bylo využito stejného výběrového souboru i administrace dotazníku jako v případě výzkumu strategií zvládání stresu. Na této části výzkumu se podílelo celkem 29 probandů (4 muži a 25 žen). Data byla shromažďována pomocí vytvořeného nestandardizovaného Dotazníku typických zátěžových situací. Cílem bylo zachytit intenzitu a četnost prožívaného stresu.

Klíčová slova: copingové strategie, sociálně-právní ochrana dětí, stres, zátěžové situace

ABSTRACT OF THESIS

Title: Typical strain situations and coping strategy of social-legal child protection staff

Author: Mgr. Róbert Grega

Supervisor: Mgr. Martin Kupka, Ph.D.

Number of pages and characters: 80 pages; 140 374 characters

Number of appendices: 9

Number of references: 61

Abstract: The aim of the first research of the bachelor diploma work is a description of coping strategies of stress used by social workers in connection with age, sex, education and length of practice. The study is based on the quantitative methodological approach and is based on nonexperimental research plan (orientational research). Hypotheses are formulated on the descriptive outputs on the tightness rate detection of relationships between variables. The data were collected by using a questionnaire SVF 78, supported by the necessary anamnestic data. The target population for research are social workers of the Pilsen region, at the level of municipal authorities of municipalities with extended powers to work full-time in this field 1,0. The basic population is 98 workers in the Pilsen region – 83 women and 15 men. The sample is created by the total selection. The research involved a total of 45 respondents (14 men and 31 women). The questionnaire was finally administrated in person and through electronic mail. The research showed that the sample uses in the average statistically more significantly positive strategies for managing stress in comparison with the standard and also it uses more significantly the strategy of "The need of social support" from SVF 78, again in comparison with the standard. Respondents with degrees in social and legal field are statistically significantly higher in the following subtests: positive strategies of coping with test according the SVF 78 (POS) than the sample of workers with another type of education, however, the significant relationship wasn´t proved between higher degree education obtained for the sample of workers a higher score in the following subtests: positive strategies of coping with test according the SVF 78 (POS).

The variable age of respondents did not have any significant impact on the relationship to the particular score of respondents in subtest of negative coping strategies of stress from SVF 78 (NEG). Identically, insignificant relationship emerged between the variable "duration of experience" and the score, which volunteers have achieved in subtest of

negative coping strategies of stress from SVF 78 (NEG). A significant difference in the obtained average value of positive (POS) and negative (NEG) coping strategies of stress from SVF 78 wasn´t detected between men and women of the sample.

The aim of the second research of the Bachelor diploma work is a description of the typical stress situations. Research questions are focused on description, categorization of stress situations which a social workers meet with. The study is based on qualitative and quantitative methodological approach and is based on the guidance of research (non-experimental research plan) and its aim is mostly description. The research was conducted in two phases.

In the first phase, the sample selection was created by occasional selection and selfselection and the target population is the same as the above. Total 6 respondents (4 women and 2 men) were involved in this part of the research. The data was collected using the semistruktur interview. This first phase of the study has found that the typical stress situation you can categorize and revealed 10 in such categories: Anticipation of stress, Unexpected stress situation, Aggressive client, Sense of responsibility, Lack of time, Lack of information, Lack of planning work, Difficult decision making, Uncertain result of work and Multiple problems. The results point to the possibility of the above described category to hierarchize and in the present research, the following structure was formed: 1. Lack of time, 2. Stress anticipation, 3. Unexpected stress situation.

In the second phase of research was used the same sample as well as the administration of the questionnaire, as in the case of research strategies for stress management. On this part of the research total 29 respondents (4 men and 25 women) involved. The data were collected by using non-standardized Questionnaire of typical stress situations. The aim was to capture the intensity and frequency of stress.

Key words: coping strategies, social-legal child protection, strain situations, stress

Seznam příloh:

Příloha č. 1 - zadání bakalářské diplomové práce

Příloha č. 2 - zdrojová data ženy

Příloha č. 3 - zdrojová data muži

Příloha č. 4 - polostrukturované interview (typické zátěžové situace)

Příloha č. 5 - přepis části interview - ukázka

Příloha č. 6 - dotazník typické zátěžové situace

Příloha č. 7 - dotazník typické zátěžové situace - ukázka

Příloha č. 8 - vyhodnocovací list SVF 78 - ukázka

Příloha č. 9 - přehled použitých zkratek

Příloha č. 1 - zadání bakalářské diplomové práce

Univerzita Palackého v Olomouci
Filozofická fakulta
Akademický rok: 2011/2012

Studijní program: Psychologie
Forma: Kombinovaná
Obor/komb.: Psychologie (PSYB)

Podklad pro zadání BAKALÁŘSKÉ práce studenta

PŘEDKLÁDÁ:	ADRESA	OSOBNÍ ČÍSLO
Mgr. GREGA Róbert	Za Lesem 3, Plzeň - Lhota	I10255

TÉMA ČESKY:

Typické zátěžové situace a strategie zvládání stresu u pracovníků sociálně-právní ochrany dětí

NÁZEV ANGLICKY:

Typical strain situations and coping strategy of social-legal child protection staff

VEDOUCÍ PRÁCE:

Mgr. Martin Kupka, Ph.D. - PCH

ZÁSADY PRO VYPRACOVÁNÍ:

Cílem bakalářské práce je deskripce typických zátěžových situací při výkonu sociálně-právní ochrany dětí, popis strategií zvládání stresu pracovníky sociálně-právní ochrany dětí a srovnání výsledků se základním souborem.
Popis typických zátěžových situací bude realizován v rámci kvalitativního přístupu, přičemž data budou tvořena prostřednictvím ohniskových skupin a analyzována metodou prostého výčtu, vytvářením trsů, popř. dalšími vhodnými metodami v souladu se získanými daty. Kvantitativní přístup bude použit při zkoumání strategie zvládání stresu, když data budou získávána prostřednictvím dotazníku SVF 78 a zpracována Studentovo T-testy.

SEZNAM DOPORUČENÉ LITERATURY:

Barvíková, J., Svobodová, K., Šťastná, A. (2010). Podmínky výkonu sociálně-právní ochrany dětí na úrovni obecního úřadu obcí s rozšířenou působností. Praha: VÚPSV.
Ferjenčík, J. (2008). Úvod do metodologie psychologického výzkumu - Jak zkoumat lidskou duši. Praha: Portál.
Frej, D. (2004). Stres. Praha: Triton.
Křivohlavý, J. (1994). Jak zvládat stres. Praha: Grada Avicenum.
Matoušek, O. (2008). Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál.
Miovský, M. (2006). Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada.
Nakonečný, M. (2003). Úvod do psychologie. Praha: Academia.
Novák, T. (2004). Jak bojovat se stresem. Praha: Grada Publishing.
Praško, J., Prašková, H. (2001). Proti stresu krok za krokem. Praha: Grada Publishing.
Praško, J. (2003). Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti. Praha: Grada Publishing.

Podpis studenta: ..... **Datum:** 5. 3. 2012

Podpis vedoucího práce: ..... **Datum:** 9. 3. 2012

(c) IS/STAG , Portál - Podklad kvalifikační práce , I10255 , 05.03.2012 13:06

Příloha č. 2 - zdrojová data ženy - část první

P.Č.	VĚK	VZDĚLÁNÍ	PRAXE	POZ	POZ1	POZ2	POZ3	NEG	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	53	VŠJ	116	13,71	10,00	6,50	21,00	8,80	10	10	7	6	24	21	18	12	8	5	15	2	13
2	26	VŠJ	69	14,57	9,00	12,00	20,00	10,00	8	10	11	13	17	20	23	23	17	6	17	6	11
3	43	VŠsoc	41	15,14	14,50	11,00	18,33	4,20	16	13	14	8	18	18	19	11	7	3	8	2	4
4	47	VŠsoc	75	12,14	9,00	13,50	13,33	10,00	8	10	11	16	15	12	13	17	14	9	13	6	12
5	48	VOŠsoc	212	16,57	15,50	13,00	19,67	7,00	16	15	15	11	20	18	21	22	14	2	14	5	7
6	46	VOŠsoc	156	12,86	7,50	13,50	16,00	6,80	8	7	17	10	19	14	15	12	12	5	13	2	7
7	33	SŠsoc	152	14,29	14,50	13,50	14,67	9,30	17	12	18	9	16	12	16	15	13	4	15	14	4
8	34	VŠJ	54	12,86	9,00	12,00	16,00	14,50	9	9	16	8	20	13	15	21	13	11	22	12	13
9	57	SŠJ	254	14,14	12,50	16,50	13,67	2,80	14	11	18	15	13	13	15	22	5	0	7	2	2
10	57	SŠJ	264	15,57	10,50	14,00	20,00	13,50	8	13	16	12	21	21	18	20	14	13	22	9	10
11	50	VŠsoc	80	12,14	9,00	13,50	13,33	10,00	8	10	11	16	15	12	13	17	14	9	13	6	12
12	38	VŠsoc	7	15,86	14,50	16,00	16,67	10,30	11	18	16	16	15	19	16	21	14	14	15	7	5
13	37	VŠsoc	22	10,86	8,50	9,00	13,67	10,50	11	6	8	10	17	13	11	17	14	10	13	7	12
14	33	VOŠsoc	120	13,00	12,50	13,00	13,33	11,00	13	12	16	10	18	14	8	21	13	12	15	9	8
15	29	VŠsoc	22	14,71	11,50	15,50	16,33	4,00	13	10	18	13	17	13	19	21	21	8	2	1	5
16	34	VŠJ	144	15,86	9,50	17,50	19,00	13,00	6	13	16	19	22	18	17	24	14	13	18	8	13
17	38	SŠsoc	144	13,43	13,00	10,50	15,67	7,00	9	17	14	7	16	16	15	12	16	9	7	6	6
18	38	VŠsoc	219	13,57	9,50	13,00	16,67	8,50	9	10	11	15	22	14	14	16	13	7	14	7	6
19	59	SŠJ	240	12,14	8,00	13,50	14,00	11,30	8	8	13	14	14	17	11	17	11	8	21	6	10
20	37	VOŠsoc	72	18,29	13,00	18,00	22,00	7,80	10	16	15	21	23	23	20	15	15	3	15	3	10
21	48	VOŠsoc	10	13,00	6,50	14,50	16,33	14,50	2	11	22	7	19	17	13	15	23	15	21	9	13
22	25	VŠsoc	24	12,14	7,50	12,50	15,00	13,00	7	8	13	12	14	19	12	18	14	10	18	11	13
23	26	VŠsoc	26	14,71	11,50	15,50	16,33	4,00	13	10	18	13	17	13	19	21	21	8	2	1	5
24	34	VŠsoc	120	15,43	16,00	14,00	16,00	7,00	16	16	13	15	20	19	9	14	13	5	10	6	7
25	33	VŠJ	13	14,00	10,50	14,00	16,33	9,80	12	9	13	15	15	17	17	20	11	9	12	9	9

Zdrojová data ženy - část druhá

P.Č.	VĚK	VZDĚLÁNÍ	PRAXE	POZ	POZ1	POZ2	POZ3	NEG	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
26	33	VŠsoc	70	14,57	10,00	13,50	18,33	7,30	11	9	13	14	23	17	15	23	15	3	9	6	11
27	61	VOŠsoc	352	16,57	12,00	12,50	22,33	12,50	12	12	12	13	23	24	20	21	18	11	17	10	12
28	39	VŠsoc	86	18,29	13,00	18,00	22,00	8,00	10	16	15	21	22	23	21	21	18	3	15	4	10
29	36	VŠsoc	62	9,57	6,50	7,00	13,33	9,50	3	10	10	4	10	15	15	10	12	4	19	6	9
30	39	VŠsoc	156	14,00	10,00	11,50	18,33	11,30	6	14	14	9	19	17	19	20	18	12	14	9	10
31	45	SŠJ	231	15,57	10,50	14,00	20,00	13,50	8	13	16	12	21	21	18	20	14	13	22	9	10
∑	1256	0	3613	439,57	335,00	412,00	527,67	290,70	312	358	440	384	565	523	495	559	439	244	438	200	279

P.Č. = pořadové číslo respondenta

POZ = pozitivní strategie (součet subtestů 1 až 7 dělený 7)

POZ1 = pozitivní strategie (součet subtestů 1 a 2 dělený 2)

POZ2 = pozitivní strategie (součet subtestů 3 a 4 dělený 2)

POZ3 = pozitivní strategie (součet subtestů 5, 6 a 7 dělený 3)

NEG = negativní strategie (součet subtestů 10 až 13 dělený 4)

SŠsoc = střední sociálně-právní

VOŠsoc = vyšší odborné sociálně-právní

VŠsoc = vysokoškolské sociálně-právní

SŠJ = jiné střední

VOŠJ = jiné vyšší odborné

VŠJ = jiné vysokoškolské

Příloha č. 3 - zdrojová data muži

P.Č.	VĚK	VZDĚLÁNÍ	PRAXE	POZ	POZ1	POZ2	POZ3	NEG	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	42	VŠsoc	44	14,57	13,50	8,00	19,67	5,50	14	13	12	4	22	19	18	22	16	5	6	6	5
2	35	VŠsoc	115	16,71	15,00	13,00	20,33	10,50	16	14	15	11	21	21	19	24	24	18	7	12	5
3	31	VŠsoc	10	14,71	13,00	10,50	18,67	8,75	13	13	14	7	18	18	20	21	10	5	15	5	10
4	27	VŠsoc	25	13,43	10,50	12,00	16,33	8,50	13	8	16	8	15	19	15	19	9	8	10	8	8
5	26	VOŠsoc	28	16,00	11,50	14,00	20,33	7,50	7	16	17	11	22	19	20	21	11	5	11	6	8
6	60	VŠsoc	345	16,43	12,50	17,50	18,33	7,00	14	11	19	16	19	16	20	21	11	4	8	3	13
7	33	VŠsoc	92	13,29	10,50	11,50	16,33	8,50	13	8	16	7	15	19	15	10	9	8	10	8	8
8	35	SŠsoc	62	14,86	10,50	14,00	18,33	12,50	9	12	14	14	18	18	19	24	13	13	16	9	12
9	38	VŠsoc	168	13,29	12,50	7,50	17,67	12,50	10	15	14	1	19	19	15	19	21	17	14	10	9
10	45	VŠJ	230	16,29	12,50	17,00	18,33	7,00	14	11	18	16	19	16	20	19	11	4	8	3	13
11	49	VŠJ	10	14,43	12,00	9,50	19,33	5,50	14	10	12	7	21	19	18	20	18	9	6	4	3
12	26	VŠsoc	64	13,57	10,50	11,50	17,00	8,50	13	8	16	7	15	21	15	10	8	8	10	7	9
13	54	VŠJ	121	14,43	10,50	9,00	20,67	5,00	14	7	10	8	21	22	19	18	20	10	2	5	3
14	46	VŠJ	80	14,71	11,50	12,00	18,67	6,00	12	11	16	8	21	16	19	21	19	7	8	2	7
∑	547	0	1394	206,71	166,50	167,00	260,00	113,25	176	157	209	125	266	262	252	269	200	121	131	88	113

1 = subtest podhodnocení

2 = subtest odmítání viny

3 = subtest odklon

4 = subtest náhradní uspokojení

5 = subtest kontrola situace

6 = subtest kontrola reakcí

7 = subtest pozitivní sebeinstrukce

8 = subtest potřeba sociální opory

9 = subtest vyhýbání se

10 = subtest úniková tendence

11 = subtest perseverace

12 = subtest rezignace

13 = subtest sebeobviňování

Příloha č. 4 - Polostrukturované interview (typické zátěžové situace)

Pohlaví: žena – muž
Věk:
Vzdělání: ZŠ – Sšsoc – SŠj – VOŠsoc – VOŠj – VŠsoc – VŠj
Délka praxe:

Z jakých činností se skládá Váš běžný pracovní den?

Existuje nějaká činnost:

- kterou nemáte na své práci rádi?

- které se obáváte?

- které se vyhýbáte? A proč?

Pokud byste měl(a) možnost na svém zaměstnání cokoliv změnit či ovlivnit, co by to bylo a proč?

Jaká situace by Vás mohla přimět k rozhodnutí odejít z tohoto zaměstnání a proč?

O kterých stresových situacích byste dokázal(a) říci, že jsou mezi sociálními pracovníky obecně rozšířeny?

Co byste řekl(a), že je na vašem povolání nejvíce stresující?

Příloha č. 5 - přepis části interview - ukázka

Ukázka pasáže transkribovaného textu interview (T: tazatel, P: participant):

T: Existuje nějaká činnost, kterou nemáte na své práci rád?

P: Tak určitě těch činností je víc a teď nevim, jestli … jsem schopnej vyjmenovat jakoby konkrétní. Spíš je to možná o tom, že … o takovejch obecnejch věcech, jo … že třeba nemam rád, když vim, že musim… že jdu na nějaký jednání, který bude vyhrocený. A teďka to očekáváte, jo … máte takovej ten … prostě blbej pocit, že jak to dopadne, jak to zvládnete, jo … to může bejt na šetření, to může bejt na soudu, to může bejt jakoby i na úřadě … takže to není tak, že bych nerad chodil k soudu nebo nerad chodil na šetření, ale spíš je to o těch konkrétních situacích, než o … nějak o obecných kategoriích. Je to tedy spíš o tom, že nemám rád vyhrocené situace a rozhodně nemám rád, když vím nebo … někdy jenom předpokládám, že situace bude nějak konfliktní … nebo nepříjemná. Někdy se stává, že očekáváte jako konflikt nebo nepříjemný jednání a ono se to vyvrbí … jakože jinak. No a pak si říkám, že mi to stálo za to se s tim nervovat. No ale to člověk dopředu nikdy neví, že jo.

T: Ještě něco?

P: Pak taky nemám rád tyhle náhlý věci … jakože najednou nečekáte u nějakého případu nic extra zvláštního a najednou prostě do toho vlítne něco úplně neočekávanýho. Anebo nějakej případ úplně novej a začne to prostě nějakym … něčim dramatickym. Takže nevim … třeba týrání dítěte nebo … jo prostě něco takovýdleho vypjatýho … tak to je taky takový blbý, no. To prostě nečekáte a najednou flák ho a musíte se s tim nějak poprat. Tak to jsou situace, který taky nemam rád. Normálně se tomu říká jobovka, že jo. No jobovky to nemam rád. Potom taky pohotovost. My držíme pohotovosti … tak to je takový … i když jste zvyklej na to, že jednou za čas jí máte … tak si nezvyknete na ten pocit, že se může něco stát, že ten tejden, kdy máte tu pohotovost, tak furt máte takovej … jdete si lehnout s blbym pocitem, aby v noci ten telefon nezazvonil.

T: A už se stalo, že Vám zazvonil?

P: No ježišmarjá kolikrát … to už bych ani nespočet. Třeba ve dvě v noci a … to máte hned tep dvěstě a … jakoby se modlíte, aby to nebylo nic drsnýho, že jo. Jenže vono když vás vzbuděj policajti ve dvě v noci, tak to nedělaj jen tak pro srandu králíkům, ale že se něco fakt děje, no.

T: Je třeba nějaká činnost, které se vyhýbáte?

P: No vyhýbam … většinou se snažim vyhnout samozřejmě těm činnostem, který nemam rád, že jo … to znamená ty, který jsem vlastně už řekl před chvilkou. Ale ono člověk jako … někdy se jim vyhnout nejde, protože to prostě tak je a … někdy když se jim teoreticky vyhnout jde, tak prostě to není řešení. Ale abych byl upřímnej, tak samozřejmě že jako … někdy máte tendenci prostě se tomu nějakým způsobem vyhnout … zvlášť pokud vám to situace dovolí. Popravdě řečeno to ale nic neřeší, rozhodně se mi nestalo, že bych se něčemu vyhýbal a ono by se to samo vyřešilo. To spíš naopak se to zhorší … no kdyby se to takhle vyhýbáním ty situace řešili … no jejda to já bych se vyhýbal o stošest.

T: A kromě těch činností, o kterých jste hovořil, je ve Vaší práci něco dalšího, co špatně snášíte?

P: Špatně snášim? No tak to asi ten časovej přes, ve kterym člověk furt dělá. Někdy to máte tak, že … jakoby máte málo času na to se v danej situaci zorientovat a nějak ji vstřebat, že jo a rozmyslet se co s ní. Prostě musíte jednat rychle pod tim tlakem času. Tak to je určitě humus, protože … no to máte blízko k tomu udělat něco blbě že jo. A když uděláte něco blbě … já nevim v bance, tak maximálně uděláte nějaký … no … manko nebo tak něco, ale když se rozhodnete blbě tady, tak to může bejt pro to dítě tragický … a to je fakt na houby. Tyhle situace já fakt nemam rád. Jednou jsem se takhle blbě rozhod a … no skončilo to pro to dítě špatně. Taky jsem od tý doby hodně citlivej na nedostatek informací. Jak mam málo informací o situaci … a vůbec celkově … tak to jsem opravdu hodně nervózní. Taky to říkám všem okolo … jako hlavně těm rodičům, že když nebudu mít od nich dostatek potřebných informací, tak že mohu udělat věci … nebo tedy jakoby rozhodnutí, který budou ve výsledku blbý pro všechny, že jo. Já říkam furt, že sociální pracovník bez informací, je sociální pracovník, který má tendenci malovat čerta na zeď, že jo.

T: A proč si myslíte, že to tak je?

P: No na to je jednoduchá odpověď, že jo. Je to daný zodpovědností, protože … no i když vám budou říkat moudra o tom, že nemůžete nést zodpovědnost za životy druhých lidí … tedy těm kterým jako pomáháte, no … tak to je prostě blbost. Protože vy tu zodpovědnost prostě cejtíte a hotovo. No a když cejtíte zodpovědnost za život dítěte … nebo tedy … no hlavně jako dítěte, ale myslim tim klienta, tak prostě když je nějaká nepřehledná situace, že jo a je hypoteticky pro dítě nějak nepříznivá nebo dokonce nebezpečná … no tak mi to připadá jakoby úplně normální, že ten sociální pracovník, když nemá ty informace, který by mu pomohly … no to rozklíčovat, tak že se jakoby obává, že se děje něco špatnýho, že jo.

Příloha č. 6 - dotazník typické zátěžové situace

Vážené kolegyně a kolegové,

chtěl bych vás touto cestou ještě jednou poprosit o pomoc při zpracování mé bakalářské práce, která se zabývá strategiemi zvládání stresu u pracovníků SPOD. V příloze připojuji krátký Dotazník typických zátěžových situací, který obsahuje 10 konkrétních tvrzení či situací. Každé z nich máte posoudit na dvou 5ti bodových škálách. První hodnotí Váš názor na výskyt četnosti takové situace při Vaší práci (hodnota 1 = „stává se zřídka“ až hodnota 5 = „je velice časté“) a druhá vyjadřuje Vaši osobní intenzitu subjektivního prožívání stresu na danou situaci (hodnota 1 = „není vůbec stresující“ až hodnota 5 = „je velmi stresující“). Velice vás prosím o jeho úplné vyplnění a zaslání zpět, čímž zároveň vyjádříte svůj souhlas se zpracováním údajů. Každý dotazník bude samozřejmě zpracován anonymně a výstupem výzkumné části práce budou zobecněné závěry či tvrzení a statistické ukazatele.

1. Držení služební pohotovosti (je nutné být v dosahu) pro případ, že bude potřeba neprodleně poskytnout dítěti sociálně-právní ochranu.

stává se zřídka	1	2	3	4	5	je velice časté
není vůbec stresující	1	2	3	4	5	je velmi stresující

2. Přijetí nového případu do evidence, kdy je akutně ohroženo zdraví a vývoj dítěte, přičemž s rodinou jsem dosud nepracoval(a), neznám ji.

stává se zřídka	1	2	3	4	5	je velice časté
není vůbec stresující	1	2	3	4	5	je velmi stresující

3. Jednání s agresivním klientem (slovně či fyzicky) v rámci zaměstnání.

stává se zřídka	1	2	3	4	5	je velice časté
není vůbec stresující	1	2	3	4	5	je velmi stresující

4. Prožívání pocitu zodpovědnosti za zdraví, vývoj popř. další budoucnost dítěte, jemuž poskytuji sociálně-právní ochranu.

stává se zřídka	1	2	3	4	5	je velice časté
není vůbec stresující	1	2	3	4	5	je velmi stresující

5. Znemožnění poskytování přiléhavé a kvalitní sociální práce pro nedostatek času, resp. v souvislosti s příliš velkým počtem svěřených případů.

stává se zřídka	1	2	3	4	5	je velice časté
není vůbec stresující	1	2	3	4	5	je velmi stresující

6. Absence relevantních informací při poskytování sociálně-právní ochrany dítěti, u kterého je reálné či potencionální ohrožení jeho zdraví či vývoje.

stává se zřídka	1	2	3	4	5	je velice časté
není vůbec stresující	1	2	3	4	5	je velmi stresující

7. Dodržení osobně stanoveného plánu pracovních úkolů je ztíženo jinými naléhavějšími úkoly.

stává se zřídka	1	2	3	4	5	je velice časté
není vůbec stresující	1	2	3	4	5	je velmi stresující

8. Volba postupu řešení daného problému dítěte/rodiny při poskytování sociálně-právní ochrany se pohybuje mezi dvěma nepříznivými variantami.

stává se zřídka	1	2	3	4	5	je velice časté
není vůbec stresující	1	2	3	4	5	je velmi stresující

9. Úspěšnost konkrétního poskytování sociálně-právní ochrany je nejistá.

stává se zřídka	1	2	3	4	5	je velice časté
není vůbec stresující	1	2	3	4	5	je velmi stresující

10. Problémy klientů sociálně-právní ochrany dětí se dotýkají více oblastí jejich života (bydlení, finance, zaměstnanost, výchova dětí a školní problémy, různé závislosti apod.).

stává se zřídka	1	2	3	4	5	je velice časté
není vůbec stresující	1	2	3	4	5	je velmi stresující

Děkuji za Váš čas a přeji mnoho pracovních i osobních úspěchů.

Mgr. Róbert Grega – OSPOD MMP

Příloha č. 7 - dotazník typické zátěžové situace - ukázka

Vážené kolegyně a kolegové,

chtěl bych vás touto cestou ještě jednou poprosit o pomoc při zpracování mé bakalářské práce, která se zabývá strategiemi zvládání stresu u pracovníků SPOD. V příloze připojuji krátký Dotazník typických zátěžových situací, který obsahuje 10 konkrétních tvrzení či situací. Každé z nich máte posoudit na dvou 5ti bodových škálách. První hodnotí Váš názor na výskyt četnosti takové situace při Vaší práci (hodnota 1 = „stává se zřídka" až hodnota 5 = „je velice časté") a druhá vyjadřuje Vaši osobní intenzitu subjektivního prožívání stresu na danou situaci (hodnota 1 = „není vůbec stresující" až hodnota 5 = „je velmi stresující"). Velice vás prosím o jeho úplné vyplnění a zaslání zpět, čímž zároveň vyjádříte svůj souhlas se zpracováním údajů. Každý dotazník bude samozřejmě zpracován anonymně a výstupem výzkumné části práce budou zobecněné závěry či tvrzení a statistické ukazatele.

1. Držení služební pohotovosti (je nutné být v dosahu) pro případ, že bude potřeba neprodleně poskytnout dítěti sociálně-právní ochranu.

stává se zřídka	1	2	**3**	4	5	je velice časté
není vůbec stresující	1	2	3	**4**	5	je velmi stresující

2. Přijetí nového případu do evidence, kdy je akutně ohroženo zdraví a vývoj dítěte, přičemž s rodinou jsem dosud nepracoval(a), neznám ji.

stává se zřídka	1	2	3	**4**	5	je velice časté
není vůbec stresující	1	2	**3**	4	5	je velmi stresující

3. Jednání s agresivním klientem (slovně či fyzicky) v rámci zaměstnání.

stává se zřídka	**1**	2	3	4	5	je velice časté
není vůbec stresující	1	2	3	4	**5**	je velmi stresující

4. Prožívání pocitu zodpovědnosti za zdraví, vývoj popř. další budoucnost dítěte, jemuž poskytuji sociálně-právní ochranu.

stává se zřídka	1	**2**	3	4	5	je velice časté
není vůbec stresující	1	2	3	**4**	5	je velmi stresující

5. Znemožnění poskytování přiléhavé a kvalitní sociální práce pro nedostatek času, resp. v souvislosti s příliš velkým počtem svěřených případů.

stává se zřídka	1	2	3	4	**5**	je velice časté
není vůbec stresující	1	2	3	**4**	5	je velmi stresující

6. Absence relevantních informací při poskytování sociálně-právní ochrany dítěti, u kterého je reálné či potencionální ohrožení jeho zdraví či vývoje.

stává se zřídka	1	**2**	3	4	5	je velice časté
není vůbec stresující	1	2	3	4	**5**	je velmi stresující

7. Dodržení osobně stanoveného plánu pracovních úkolů je ztíženo jinými naléhavějšími úkoly.

stává se zřídka	1	2	**3**	4	5	je velice časté
není vůbec stresující	1	2	**3**	4	5	je velmi stresující

8. Volba postupu řešení daného problému dítěte/rodiny při poskytování sociálně-právní ochrany se pohybuje mezi dvěma nepříznivými variantami.

stává se zřídka	1	2	**3**	4	5	je velice časté
není vůbec stresující	1	2	3	**4**	5	je velmi stresující

9. Úspěšnost konkrétního poskytování sociálně-právní ochrany je nejistá.

stává se zřídka	1	2	3	**4**	5	je velice časté
není vůbec stresující	1	2	3	4	**5**	je velmi stresující

10. Problémy klientů sociálně-právní ochrany dětí se dotýkají více oblastí jejich života (bydlení, finance, zaměstnanost, výchova dětí a školní problémy, různé závislosti apod.).

stává se zřídka	1	2	3	**4**	5	je velice časté
není vůbec stresující	1	**2**	3	4	5	je velmi stresující

Děkuji za Váš čas a přeji mnoho pracovních i osobních úspěchů.

Mgr. Róbert Grega – OSPOD MMP

VYHODNOCOVACÍ LIST

SVF 78

Wilhelm Janke, Gisela Erdmannová

Jméno: 14 Pohlaví: ☒ muž ☐ žena Věk: 46

Povolání: Datum: 80

VŠ, inž

1 Podhodnocení		2 Odmítání viny		3 Odklon		4 Náhradní uspokojení		5 Kontrola situace		6 Kontrola reakcí		7 Pozitivní sebeinstrukce		8 Potřeba sociální opory		9 Vyhýbání se		10 Úniková tendence		11 Perseverace		12 Rezignace		13 Sebeobviňování	
12	2	05	1	01	0	16	1	08	4	02	1	10	3	03	3	11	3	09	1	06	1	04	0	07	0
30	1	21	2	14	2	25	1	13	3	20	3	26	1	15	4	22	4	18	2	17	2	23	1	19	2
36	2	35	1	32	3	40	2	29	4	34	2	38	4	27	4	33	3	28	0	31	2	39	1	24	1
52	2	44	2	50	4	53	1	43	4	48	3	45	4	42	3	46	3	41	2	47	0	49	0	37	2
63	3	56	3	66	4	65	2	61	3	58	4	55	3	57	3	64	3	59	2	60	2	54	0	51	1
73	2	70	2	74	3	72	1	76	3	71	3	62	4	68	4	77	3	78	0	69	1	75	0	67	1
Celkem 12		Celkem 11		Celkem 16		Celkem 8		Celkem 21		Celkem 16		Celkem 19		Celkem 21		Celkem 19		Celkem 7		Celkem 8		Celkem 2		Celkem 7	

POZ Pozitivní strategie: celkem subtest 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 = 103 : 7 = 14,7		
POZ 1: celkem subtest 1, 2 = 23 : 2 = 11,5	POZ 2: celkem subtest 3, 4 = 24 : 2 = 12	POZ 3: celkem subtest 5, 6, 7 = 56 : 3 = 19

NEG Negativní strategie: celkem subtest 10, 11, 12, 13 = 24 : 4 = 6

Objednací číslo: 124-3
© Testcentrum, Praha 2003

Příloha č. 8 - vyhodnocovací list SVF 78 - ukázka

Příloha č. 9 - přehled použitých zkratek

GAS - generální adaptační syndrom

IR záření - infračervené záření (z angl. infrared)

LAS - lokální adaptační syndrom

NEG - negativní strategie dle SVF 78 (součet subtestů 10 až 13 dělený 4)

ORP - obecní úřad obce s rozšířenou působností

P.Č. - pořadové číslo respondenta

POZ - pozitivní strategie dle SVF 78 (součet subtestů 1 až 7 dělený 7)

POZ 1 - pozitivní strategie dle SVF 78 (součet subtestů 1 a 2 dělený 2)

POZ 2 - pozitivní strategie dle SVF 78 (součet subtestů 3 a 4 dělený 2)

POZ 3 - pozitivní strategie dle SVF 78 (součet subtestů 5, 6 a 7 dělený 3)

SPOD - sociálně-právní ochrana dětí

SŠ - středoškolské

SŠ soc.-právní - středoškolské sociálně-právní

SŠJ - jiné střední

SŠsoc - střední sociálně-právní

SVF 78 - dotazník strategie zvládání stresu (Janke, Erdmannová)

UV záření - ultrafialové záření (z angl. ultraviolet)

VO - vyšší odborné

VO soc.-právní - vyšší odborné sociálně-právní

VOŠJ - jiné vyšší odborné

VOŠsoc - vyšší odborné sociálně-právní

VS - výběrový soubor

VŠ - vysokoškolské

VŠ soc.-právní - vysokoškolské sociálně-právní

VŠJ - jiné vysokoškolské

VŠsoc - vysokoškolské sociálně-právní

WHO - Světová zdravotnická organizace (z angl. World Health Organization)

ZS - základní soubor