BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2017 Martina Králová

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Bakalářská práce

Copingové strategie sociálních pracovníků

Vedoucí práce**:** Mgr. et Mgr. Karolina Diallo, Ph.D.

Autor práce: Martina Králová

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Forma studia: kombinovaná

Ročník: 3.

2017

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

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

.....

15.9.2016 Martina Králová

Děkuji vedoucí bakalářské práce Mgr. et Mgr. Karolině Diallo, Ph.D. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce. Dále bych chtěla poděkovat své rodině, která mě v průběhu studia plně podporovala.

Obsah

Úvod 5

1. Zátěž 7

1.1 Psychická zátěž 9

1.2 Pracovní zátěž 11

1.3 Zdroje zátěže u sociálních pracovníků 13

2. Stres 17

2.1 Klasifikace stresu 18

2.2 Příčiny stresu 19

2.3 Příznaky stresu 20

2.4 Fáze reakcí na stres 21

2.5 Sociální pracovníci a náchylnost ke stresu 22

2.6 Vymezení rozdílu v pojmech zátěž a stres 24

3. Coping 27

3.1 Definice copingu 27

3.2 Copingové strategie 29

3.2.1. Techniky a metody zvládání zátěže 32

3.3 Copingové strategie a metody v praxi sociálních pracovníků 42

Závěr 44

Seznam použitých zdrojů: 46

Abstrakt 49

Abstract 50

Úvod

Hlavní téma bakalářské práce jsou copingové strategie. Coping lze přeložit jako zvládání všech typů zátěžových situací či vyrovnávání se s nimi. Tento termín se budu snažit co nejpodrobněji popsat různými pohledy autorů a pokusím se tak do své práce zahrnout širokou škálu copingových strategií, kterými sociální pracovníci disponují. Čtenáře seznámím s praktickými tipy, triky a radami, jak předejít problémům negativního stresu a efektivně posílit copingové mechanismy sociálního pracovníka.

Profese sociálního pracovníka patří ke skupině povolání, která jsou charakteristická zvýšenou psychickou zátěží. Práce sociálních pracovníků je zaměřená na pomoc druhým a náleží ke skupině povolání, do které můžeme zahrnout pedagogy, lékaře, zdravotní sestry, psychology, psychiatry, terapeuty, ale také duchovní. Tyto povolání se označují společným termínem „pomáhající profese“. Vždy je zde nutný vztah s klientem a zapojení vlastní osobnosti do pracovního procesu. Sociální pracovník se často setkává s klienty sociálně vyloučenými, kteří se nacházejí v neuvěřitelně složitých životních situacích a problémech, a pomoc, která jim bývá nabízena, se často odehrává za situací, které lze označit jako kritické, konfliktní, stresující a také tělesně a psychicky vyčerpávající. Práce sociálního pracovníka je spojena s nepřetržitou interakcí s klienty, mnohokrát nevhodným a nejasným způsobem komunikace a vysokou pracovní zátěží. Často se odehrává v nevyhovujících pracovních podmínkách, je spojena s nízkou časovou dotací na odpočinek a regeneraci, velkou roli zde hraje podcenění stresových faktorů, které se negativně podepisují na fyzickém a psychickém zdraví pracovníků, a v neposlední řadě souvisí s neadekvátním a neefektivním využíváním vhodných copingových strategií.

Má-li sociální pracovník podávat kvalitní a odborné výsledky, je nutné ho zajistit nejen materiálními a technickými podmínkami nezbytnými pro jeho povolání, ale také ho současně podporovat a vzdělávat v oblasti zaměřené na zvládání stresu a užívání vhodných copingových strategií, čímž můžeme předejít pracovnímu vyhoření. Syndrom vyhoření (burn-out) má všeobecně a zvláště v sociální oblasti mnoho sociálních a ekonomických následků, neboť častá onemocnění způsobují pracovní výpadky a mnozí postižení se nakonec své profese vzdají úplně. Tato bolestná zkušenost může být pro postiženého prvním krokem k tomu, aby lépe vnímal sám sebe,

učinil rozhodující změny ve svém životě a posílil svou osobnost.[1] Užívání efektivních copingových strategií, metod a technik v konečném důsledku přináší vyšší kvalitu poskytovaných sociálních služeb, pevnější zdraví sociálních pracovníků a minimalizuje výskyt syndromu vyhoření.

Dílčí cíle této práce je vymezení pojmů zátěž a stres, neboť s problematikou copingových strategií přímo souvisí. Tyto termíny se často vyskytují jako synonyma, proto se zaměřím na jejich rozdílné pojetí. Dále se budu zabývat tím, co stres vyvolává, konkrétně, co stres způsobuje u sociálních pracovníků a jaké se mohou objevovat reakce na tento jev. Hlavním cílem je představit copingové strategie pro sociální pracovníky. Uvedu zejména efektivní copingové strategie zvládání náročných životních situací, které podporují tělesné i duševní zdraví sociálního pracovníka, ale popíši i strategie, které se jeví jako neefektivní či dokonce jako reakce maladaptivní. Dále se zaměřím na možnosti posílení copingu v praxi sociálních pracovníků.

Práce je rozdělena do tří kapitol. První kapitola se zabývá zátěží. Zaměřím se na pracovní a psychickou zátěž. Je zde poukázáno na chybějící podporu kolegů, vysoký počet odpracovaných hodin týdně, nedostatečné technické a materiální zázemí, nedostatek odpočinku a přílišnou administrativu. Druhá kapitola je zaměřena na stres, jakožto původním činitelem syndromu vyhoření. Skupina pomáhajících profesí bývá nejvíce ohrožená tímto jevem (stres), proto považuji za nutné zabývat se prevencí stresu. Popisuji zde jeho příčiny, příznaky, a také konkrétní reakce organismu na stres. Ve třetí kapitole se věnuji popisu jednotlivých copingových strategií, jejich přínosu pro duševní hygienu, ale také strategiím nefunkčním. Dále jsou popsány typy, jakými je možné posílit copingové strategie sociálních pracovníků a možnosti jejich využití v praxi.

Východisky pro psaní této práce budou zejména poznatky z české odborné literatury, starší i aktuální datace, které se vztahují k tomuto tématu. Práce je orientovaná na teoretické rovině.

[1] Srov. MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků:teorie, praxe, kazuistiky*, s. 13.

1. Zátěž

V této kapitole se zaměřím na definování zátěže. Podrobněji se zaměřím na psychickou a pracovní zátěž, které jsou sociální pracovníci vystavováni. Poukáži na konkrétní zdroje zátěže u sociálních pracovníků, které pracovní vyčerpání způsobují a mohou být příčinami syndromu vyhoření.

V současné době stres a zátěž jsou velice užívanými pojmy. Stává se, že zátěž je zaměňována s pojmem stres. Domnívám se, že je to z důvodu nejasných a neostrých hranic mezi stresem a zátěží, neboť tyto dva pojmy jsou si velice blízké, ale ne totožné.

Podle Baštecké slovo stres zlidovělo a obecně řečeno se dnes užívá spíše pro zátěž samu než pro odezvu na ni. Protože tyto dva pojmy splývají, vede to k neodpovídajícímu užívání či nadužívání pojmu stres i v situacích, kdy se jedná spíše o zátěž.[2]

Za zátěž obecně lze považovat působení jakýchkoli požadavků, které na jednotlivce klade život a jeho prostředí. Úroveň zátěže je dána vztahem mezi expozicemi a dispozicemi. Je - li tento vztah v rovnováze, pak se jedná o zátěž přiměřenou, je-li vztah nevyvážený, zátěž se stává nepřiměřenou, ve formě přetížení nebo nevytížení.[3]

Obecně lze tedy Zátěž (ang.load) definovat jako vzájemné působení mezi požadavky, se kterými se člověk během života setká. Záleží na situaci, prostředí a mírou vybavenosti jedince, jak tyto požadavky zvládne, jak se s těmito požadavky vyrovná. Zátěž tedy lze přirovnat k jakýmkoliv požadavkům kladených na jedince, tedy i těm nepatrným, které lze úspěšně zvládnout. Takto pojatá zátěž je nutná pro posílení a uchování zdraví. Nebezpečná zátěž je nadlimitní a také ta, která se člověku absolutně nedostává. Zátěž je velmi variabilní, vždy záleží na situaci a míře vybavenosti jedince, jak ji zvládnout. Stresu se dostává, když požadavky (zátěž) překračují možnosti člověka úspěšně je zvládnout.[4]

---

[2] Srov. BAŠTECKÁ, B. ed. *Psychologická encyklopedie: aplikovaná psychologie*, s. 382.
[3] Srov. HLADKÝ, A. *Zdravotní aspekty zátěže a stresu*, s. 18.
[4] Srov. HLADKÝ, A., ŽIDKOVÁ, Z. *Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže: metodická příručka*, s. 7-8.

Paulík zátěž představuje jako souhrnné označení pro všechny nároky, které působí na jedince. Pokud budeme hledat rozdíly mezi výklady stresu a zátěže, je důležité, aby tento obecný výklad zátěže a stresu vycházel z celku všech nároků, se kterými se člověk během života setká, a aby úvahy o zátěžových podnětech i odpovědích zahrnovaly a respektovaly spojitosti mezi jedincem a jeho vnějším prostředím. Stres je možno chápat jako specifický případ obecněji pojaté zátěže.[5] Paulík se zaměřil na diferenciaci zátěže podle různých hledisek. Podle délky působení na jedince ji dělí na krátkodobou, dlouhodobou a také na příjemnou a nepříjemnou na základě emoční odezvy. Dále podle charakteru působících podnětů - enviromentální (biologické, chemické a fyzikální vlivy působící na organismus), kosterně svalovou (působení na svalovou činnost, držení těla, zvedání břemen) a psychickou (působení na psychickou činnost jedince). Dále rozlišuje zátěž dle síly podnětů:

- *Minimální zátěž je spojená s nečinností a minimálními intenzivními podněty.*
- *Lehká zátěž je charakterizována běžnými nároky, které nepotřebují zvýšenou námahu.*
- *Střední zátěž vyvolávají obtížnější úkony, které jsou doprovázeny rušivými vlivy a překážkami, které brání úspěšné činnosti.*
- *Těžká zátěž je označována jako stres, souvisí s vysokými nároky, naléhavými a ohrožující situacemi.*[6]

Jak již bylo napsáno výše, zátěž vzniká v důsledku narušení rovnováhy mezi jedincem a prostředím. Organismus reaguje na stav zátěže vzrušením, zrychleným tepem a dechem, pohybovým neklidem, napětím a zvýšenou myšlenkovou aktivitou. Znemožnění zvládnutí zátěže nám můžou způsobit prvky neadaptivní až patologické, které se mohou vyskytnout ve formě strachu, úzkosti, nejistoty, útlumu a mlčení.[7]Mandincová chápe zátěž jako úroveň takových požadavků, jež je člověk

[5] Srov. PAULÍK, K. *Psychologie lidské odolnosti.* s. 41-44.
[6] Srov. PAULÍK, K. *Moderátory a mediátory zátěžové odolnosti*, s. 9-10.
[7] Srov. ZACHAROVÁ, E., HERMANOVÁ. M., ŠRÁMKOVÁ. J., *Zdravotnická psychologie: teorie a praktická cvičení*, s. 54-55.

schopen zvládnout, neboť jedinec potřebuje nároky na stupni zátěže ke svému rozvoji.[8] Hladký dodává, že bez zátěže není život možný, v podstatě jakákoli činnost je zátěží, ideální je optimální vztah mezi požadavky a vybaveností jedince, protože pouze přiměřená zátěž je zdraví prospěšná.[9]

1.1 Psychická zátěž

„Psychická zátěž je proces psychického zpracovávání a vyrovnávání se s požadavky a vlivy životního a pracovního prostředí.“[10]Prostředím je myšleno vše, co nás obklopuje včetně událostí, společenských vazeb a chování.

V pracovním procesu na nás působí řada negativních vlivů, které mohou nepříznivě ovlivnit náš pracovní výkon. Tyto negativní vlivy se označují jako rizikové (škodlivé faktory). Mezi rizikové faktory řadíme psychickou zátěž, kterou může způsobit monotonie či vnucené pracovní tempo. Psychická zátěž je na pracovištích těžko měřitelná, neboť každý z nás máme jinou hranici měřitelnosti pracovní spokojenosti či nespokojenosti. Jak už jsem zmínila, pojem psychická zátěž nám představuje proces psychického zpracovávání a vyrovnávání se s požadavky a vlivy životního a pracovního prostředí. Pracovní zátěž zahrnuje část celkové životní zátěže, jejíž zdroje tvoří pracovní činnost a podmínky.[11]

Zátěž můžeme dělit podle různých hledisek. Hladký a Židková odlišují tři druhy zátěže: biologickou, fyzickou a psychickou. Toto rozdělení vzniklo na základě charakteru působících podnětů a primárních reakcí. U biologické zátěže jsou primárně reakce biologické, poté sekundárně následují odpovědi psychické. Ve fyzické zátěži tělo jedince funguje jako zdroj energie a požadavky, které jsou na organismus kladeny, se týkají primárně svalové činnosti. Tato činnost se odráží v psychickém prožívání. V poslední psychické zátěži primárně reaguje organismus procesem zpracovávání a vyrovnávání se s požadavky jedince, které vycházejí z životních a pracovních situací.

[8] Srov. MANDINCOVÁ, P. *Psychosociální aspekty péče o nemocného: onemocnění štítné žlázy*, s. 38.
[9] Srov. HLADKÝ, A. *Zdravotní aspekty zátěže a stresu*, s. 19.
[10] tamtéž s. 20.
[11] Srov. psychická zátěž její příčiny a projevy v pracovním prostředí 2006[online]

Tělesné reakce jsou až druhotné. Psychickou zátěž dále rozdělují na senzorickou, mentální a emoční zátěž.

- *Senzorická zátěž: vychází z požadavků na funkci periferních smyslových orgánů a jim odpovídajících struktur CNS.*
- *Mentální zátěž: vychází z požadavků na zpracování informací, nároky jsou především kladeny na pozornost, paměť, myšlení, představivost a rozhodování.*
- *Emoční zátěž: vychází z požadavků a situací, vyvolávajících citovou odezvu.*[12]

Podle intenzity stresoru a jeho individuálních zvláštností rozlišuje Daniel psychickou zátěž na těžkou, střední a lehkou.

- Těžkou psychickou zátěž prožívá jedinec, je-li v ohrožení života
- Střední psychická zátěž se objevuje, je-li jedincovi zabraňováno v úspěchu.
- Lehká psychická zátěž představuje každodenní činnosti.[13]

Rozdílné dělení psychické zátěže nám nabízí Mikšík. Dělí ji na běžnou, optimální, pesimální, hraniční a extrémní psychickou zátěž.

- *Běžná psychická zátěž* je charakterizována svou příznačnou povahou nároků na psychiku, pro jejichž řešení si jedinec vystačí svými osvojenými přístupy, postoji, schopnostmi, dovednostmi, znalostmi a návyky se sklony zachování se. Může mít povahu každodenní stereotypie a neproměnlivosti.
- *Optimální psychická zátěž* je spojena s osvojováním s nových, vzniklých situací, na jejichž úspěšné řešení je člověk predisponován. Tato zátěž stimuluje a podmiňuje psychický rozvoj osobnosti, vedoucí k seberealizaci na nové interakční úrovni.
- *Pesimální zátěž* představuje nízké nebo naopak nadměrně vysoké nároky na psychiku osobnosti. Je opakem zátěže optimální. Nízké nároky představují nevyužívání a neaktivní hospodaření jedince s tím, na co má a čeho by mohl

[12] Srov. HLADKÝ, A., ŽIDKOVÁ, Z. *Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže: metodická příručka*, s. 8.
[13] Srov. PAULÍK, K. *Moderátory a mediátory zátěžové odolnosti*, s. 23.

dosáhnout. Jedinec není „trénován“ k překonání sám sebe, ocitá se pro něho v bezvýchodných situacích. Dochází k potlačování psychického rozvoje osobnosti. Přílišné nároky jsou zdrojem psychické desintegrace osobnosti, různé míry, povahy a kvality.

- *Hraniční psychická zátěž* má povahu takových psychických nároků, se kterými se člověk vyrovnává jen s mimořádným vypětím svých psychických sil, se ztrátou některých svých funkcí, především v oblasti emocionální. Dochází k rozvoji únikových, obranných a kompenzačních mechanismů. Jedinec dokáže zátěžovou situaci řešit a vyrovnat se s ní i přes výrazné psychické poruchy.
- *Extrémní psychická zátěž* je spojena s takovými nároky na jedince, se kterými se jedinec není schopen vyrovnat či jeho kompenzační mechanismy jsou neúčinné. Jedincovo chování je maladaptivní, únikové či agresivní. Dochází zde k psychickému selhávání.[14]

1.2 Pracovní zátěž

V současné době se západní společnost orientuje na problematiku stresu v pracovní oblasti a zkoumá míru pracovní zátěže na pracovištích. Nejnovější studie uvádějí, že až 25% pracujících v zemích EU trpí nejrůznějšími zdravotními problémy vyvolané stresem vztahující se k jeho zaměstnání. Do budoucna by se tak běžnou součástí auditu měla stát míra stresu a pracovní zátěže.[15]

„Pracovní zátěž lze chápat jako podstatnou, relativně samostatnou součást celkové životní zátěže, která plyne z podmínek vykonávané profese a ze souvisejících vztahů.“[16]Souhrnně se jedná o nároky vycházející z pracovních činností a interakcí jedince s podmínkami pracovního prostředí. Různorodost těchto nároků je značná a to vzhledem k rozmanitosti pracovní náplně a okolnostmi, za nichž se uskutečňuje.[17]

[14] Srov. MIKŠÍK, O. *Psychika osobnosti v období závažných životních a společenských změn*, s. 33-35.
[15] Srov. BAŠTECKÁ, B. a kol. *Psychologická encyklopedie: aplikovaná psychologie*, s. 386.
[16] PAULÍK, K. *Moderátory a mediátory zátěžové odolnosti*, s. 14.
[17] Srov. tamtéž s. 14.

Termín **pracovní zátěž** (ang. workload) je chápán různě. Lze na tuto problematiku nahlížet jako na míru, do jaké je člověk „mentálně zaměstnán“ a nebo ji chápat jako určitou část celkového stresu v práci (occupational stress, tj. vnější činitelé). Zátěž může být hodnocena podle množství vykonané práce nebo počtem odpracovaných hodin za časové období. Lze ji také hodnotit podle *pracovního přetížení* (velké množství práce či její obtížnost) nebo *pracovního nevytížení* (malé pracovní nároky).[18] Za přiměřenou pracovní zátěž lze považovat takové množství nároků, které je jedinec schopen zvládnout v rámci adaptačních možností.[19]

Paulík vymezil obecné znaky **nepřiměřené pracovní zátěže**. Řadí sem: pracovní prostředí, které ohrožuje zdraví, špatné vztahy mezi pracujícími, nízká časová dotace, nedostatečná možnost rozhodování se a možnost volby, vysoké nároky na výkon, nedostatečný přísun informací, vysoká zodpovědnost, nedostatečné uznání za provedenou práci, chybějící podpora, zamezování v pracovním a osobním rozvoji, monotonie, pocity nejistoty ze ztráty zaměstnání. Dále mezi negativní faktory řadí hluk, teplo, chlad a vlhkost. [20] Hladký a Židková rozšiřují paletu rizikových faktorů a dále uvádějí: nejednoznačné požadavky na pracovní roli, stálé organizační klima, práce na směnný provoz, časté konflikty a přílišná fyzická práce.[21]

Pracovní zátěž se projevuje v oblasti fyziologické (pocity tělesné nepříjemnosti, bolesti očí, hlavy a pohybové soustavy, lokální potíže), psychické (únava, monotonie, rozlada, emoční a náladové stavy) a také v chování pracujícího (nesoustředěnost, nepozornost a nízký pracovní výkon). V oblasti mentálního zdraví lze u některých profesí či osob pozorovat příznaky chronické nespokojenosti tzv. vyhasnutí (burnout), neurotizaci, poruchy přizpůsobení a neurotické poruchy.[22]

Udává se, že čím větší přetížení, tím větší pravděpodobnost vyhoření zaměstnanců, které značně snižuje výkonnost zaměstnance a ovlivňuje jeho chování. **Pracovní přetížení** lze dělit na dva druhy:

---

[18] Srov. HLADKÝ, A. *Zdravotní aspekty zátěže a stresu*, s. 31.
[19] Srov. HLADKÝ, A., ŽIDKOVÁ. Z., *Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže: metodická příručka*, s. 9.
[20] Srov. PAULÍK, K. *Moderátory a mediátory zátěžové odolnosti*, s. 16-17.
[21] Srov. HLADKÝ, A., ŽIDKOVÁ, Z. *Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže: metodická příručka*, s. 10.
[22] Srov. tamtéž s. 9.

Objektivní a subjektivní pracovní přetížení: do objektivního náleží měřitelné a spočitatelné faktory (množství klientů), do subjektivního zahrnujeme vnímání schopností pracovníka ku požadovanému množství práce.

Kvantitativní a kvalitativní pracovní přetížení: ke kvantitativnímu hodnocení patří množství úkolů za krátké časové období. Nesplnitelnost rolí zaměstnanců náleží ke kvalitativnímu přetížení.[23]

Pracovní stres vzniká v souvislosti s pracovním vypětím, špatným plánováním úkolů, neshodami s kolegy či nadřízeným. Stres postihuje také workoholiky a jedince, kteří vykonávají práci pouze za účelem finančního zdroje a jejich práce je jinak neuspokojuje. Řešení lze nalézt v efektivním plánování úkolů, odložení méně podstatných, nedůležitých úkolů, dostatku odpočinku (alespoň třítýdenní dovolená jednou ročně), popřípadě vyhledání nového zaměstnání při dlouhém neuspokojení či neshodách s nadřízenými.[24] Osobně se domnívám, že takovéto řešení nelze aplikovat ve všech případech, neboť ne všechny pracoviště umožňují čerpat třítýdenní dovolenou a dopřát si tak dostatek odpočinku.

1.3 Zdroje zátěže u sociálních pracovníků

Profesi sociálního pracovníka řadíme do skupiny tzv. pomáhajících profesí. Práce v pomáhajících povolání má své charakteristické znaky, které činí pracovníky těchto profesí zranitelnějšími, než je tomu u jiných profesí. Sociální pracovníci přicházejí do intenzivnějšího styku s klienty, kde se angažují pro jeho blaho. Jsou nuceni dlouhodobě snášet těžké mentální břemeno. Energie vychází od toho, kdo pomáhá, v důsledku toho mohou sociální pracovníci zažívat pocity zoufalství, vyčerpání, zátěže a vyhoření.[25]

V zahraniční literatuře je problematika stresu a pracovní zátěže u sociálních pracovníků značně sledována. Na psychickou zátěž je nahlíženo jako na fenomén, který je vnitřním znakem profese pomáhajícího, jiní ji dávají do souvislosti se specifickými vlastnostmi mnoha pracovníků, jako jsou citlivost, tělesná i duševní zranitelnost,

[23] Srov. MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*, s. 58.
[24] Srov. FREJ, D. *Stres*, s. 41-42.
[25] MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*, s. 11.

idealismus, přebírání odpovědnosti za druhé, či očekávání vlastního mentálního uspokojení skrze pomoci druhým.[26]

„Pracovní zátěž v sociální práci je možné s jistým zjednodušením konceptualizovat jako dynamický vztah (rozpor) mezi souborem vnějších pracovních nároků či tlaků, které jsou na sociální pracovníky kladeny, a souborem jejich vnitřních osobnostních dispozic je adaptivním způsobem zvládat.“ [27]

Dlouhodobý pracovní stres může negativně ovlivňovat kvalitu sociální práce, spokojenost klientů s úrovní nabízených sociálních služeb, kulturu a celkový chod poskytované organizace. U sociálních pracovníků může pracovní stres v dlouhodobé perspektivě způsobit značné negativní jevy, jakými jsou zvýšená pracovní absence, stereotypní práce, maladaptace, pocity vyhoření (ang. burnout) či jiné zdravotní poruchy.[28] Matoušek se zaměřil na konkrétní projevy chování sociální pracovníka, který je postižen syndromem vyhoření, který vznikl v důsledku dlouhodobého pracovního přetížení. Lze pozorovat:

- neangažovanost sociálního pracovníka ve vztahu ke klientům
- vyhýbání se kontaktu s klienty
- ztráta empatie pro potřeby klientů
- minimum vložené energie pro práci s klienty
- upřednostňování administrativních činností před kontakty s klienty
- skepse vůči budoucnosti klientů i konflikty s nimi
- pocity depersonalizace
- zvýšený zájem o výhody plynoucí ze zaměstnání, zvýšení mzdy, pracovní pozice a služebního postupu[29]

Maroon ve spolupráci s dalšími autory vypracoval paletu negativních činitelů (stresorů), které mohou způsobit dlouhodobý pracovní stres a významně urychlit proces vyhoření. Řadí mezi ně:

---

[26] Srov. MLČÁK, Z. *Potencionální zdroje stresu v sociální práci a jejich zvládání*, s. 125.
[27] tamtéž s. 126.
[28] Srov. tamtéž, s. 126
[29] Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 56.

- *Byrokracie jako urychlovač vyhoření nebo-li„válka papírů“*. Sociální pracovníci udávají, že práce s lidmi je méně zatěžuje, než přílišné administrativní úkoly, zbytečná kancelářská práce, bující předpisy, řada oficiálních postupů a nařízení, která bývají nejasná a vágní.
- *Problematika loajality vůči instituci*. Loajální pracovník vůči instituci pozitivně ovlivňuje pracovní výkon. Pracovník se angažuje pro své klienty, pracuje s nimi odpovědně, starostlivě a zároveň ctí hodnoty a cíle organizace. Cítí se být spojen s prací a efektivně dosahuje cílů instituce. Nedostatek loajality škodí oběma stranám, čím méně se vyskytuje loajality na pracovišti, tím je větší riziko vyhoření.
- *Nedostatek autonomie a spoluúčasti na rozhodování*. Většina pracovníků dává přednost vlastnímu rozhodnutí a pocitu, že mají situaci pod kontrolou. Dostatek prostoru pracujícím umožní řešit problémy aktivně a zároveň ovlivňují sled událostí. Samostatnost uspokojuje zaměstnance, pokud se této možnosti nedostává, nebo je pracovníkovi dlouhodobě ubírána, hrozí výskyt trvalé nespokojenosti, neúspěšnosti, bezmoci a stresu. Vyloučení sociálního pracovníka z důležitých rozhodovacích procesů způsobuje vyhoření.
- *Nedostatek kompenzace*. Přiměřenou kompenzací je sociální pracovník více ztotožněn se svou rolí. Lze tím dosáhnout odměnou, uznáním, podporou a dodáním pocitu užitečnosti za odvedenou práci. Spouštěčem vyhoření je situace, kdy má sociální pracovník pocit, že jeho práce je neuspokojivá a společnost je k jeho výkonům lhostejná. Sociální pracovník více odolává tlaku, když je za svou práci odměněn uznáním.
- *Role jedince v instituci*. Nedostatečná příprava na profesní roli a nejasné vytyčení pozice v pracovní oblasti způsobuje v sociálním pracovníkovi vyhoření. Nedostatek informací o povinnostech a hodnotové náplně zhoršuje pochopení vlastní role a budí tak v zaměstnanci nespokojenost. Mnohoznačnost rolí v sociálních službách způsobuje stres a tlak v instituci.
- *Konflikt a ambivalence rolí*. Konflikt rolí označuje poruchu, kterou zaměstnanec utrpěl v důsledku nepřiměřených nároků, očekávání a cílů. Ke konfliktu rolí také může dojít, když jedna role působí na druhou roli, či si role konkurují. K ambivalenci rolí dochází tehdy, když si pracovník není jistý svých povinností a cílů, nebo si není vědom míry své autority a odpovědnosti.

- *Vztahy na pracovišti*. Týmová spolupráce, vzájemná podpora, dobrá atmosféra, absence vnitřních konfliktů a přítomnost podpůrných struktur jsou činitelé, které jsou nezbytné pro zvládání pracovního tlaku.[30]

Hypostres nebo-li nejnižší míra psychické zátěže se pojí s nízkými pracovními požadavky a vysokou volností rozhodování, oproti tomu hyperstres (nejvyšší úroveň psychické zátěže) představuje pro sociálního pracovníka vysoké pracovní nároky a nedostatečné možnosti vlastního rozhodování.[31]

[30] Srov. MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistik,* s. 56-63.
[31] Srov. MLČÁK, Z. *Potencionální zdroje stresu v sociální práci a jejich zvládání,* s. 129.

2. Stres

Pojem stres je v dnešní době velmi rozšířené a často používané slovo. Slyšíme ho ve všech společenských vrstvách, věkových kategoriích a nejen z úst odborníků v pomáhajících profesích. Zdá se, že tento pojem se stal běžnou součástí našeho života a tvoří důležitou část moderní psychologie. Časopisy, noviny a jiné informační zdroje bývají mnohokrát tímto termínem přímo přeplněné. Veřejnost může tuto problematiku vnímat spíše ve smyslu jak stresu předcházet a jak se s ním vyrovnat.

Termín **stres** je převzat z anglického jazyka (stress) a znamená **tíseň, napětí, nesnáz, tlak a zátěž.** Má svůj anglosaský původ a používalo se pro vyjádření fyzického úsilí a námahy. Vystihují ho výrazy jako: „*jsem napjatý*" a „*přetažený*".

Prvním odborníkem moderní doby, který definoval pojem stres, byl americký fyziolog Cannon (1932), zjistil, že u psů, když jsou vystavováni fyzickým zátěžím (hluk, nadměrné teplo) a jsou tudíž v ohrožení života, dochází k mobilizaci celého organismu a zvýšení činnosti sympatického nervového systému tzv. sympatoadrenálního systému při stresu.[32]Další pojetí stresu v padesátých letech vypracoval kanadský fyziolog a světová autorita zabývající se problémy stresu Selye. Na základě výsledků výzkumu na zvířatech definoval stres jako: *„stav projevující se specifickým syndromem, který zahrnuje všechny nespecificky vyvolané změny uvnitř biologického systému"*.[33] Podle Nakonečného se ocitneme ve stresu, působí-li na nás nadměrně silný podnět dlouhou dobu nebo nacházíme-li se v obtížné situaci a setrváváme v ní.[34]Z hlediska psychologického můžeme stres chápat jako stav nadměrného zatížení či ohrožení.[35]Podle Cungiho je stres nespecifická reakce jedince na působení vlivů, které se nazývají **stresory**[36].

Tyto **stresory** (stresové faktory) mohou být žádoucí, nežádoucí, příjemné i nepříjemné. Stres je v podstatě určitá odpověď organismu na každý podnět, na jakékoliv vyrušení z rovnovážného stavu (homeostázy). Jedná se o způsob reakce

[32] Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*, s. 166-167.
[33] SELYE, H. *Stres života*, s. 70.
[34] Srov. NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*, s. 40.
[35] Srov. VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese,* s. 50.
[36] Srov. CUNGI, Ch. *Jak zvládat stres*, s. 15.

lidského těla na každou změnu. Pro přežití je přímo nezbytný, neboť nám umožňuje žít při neustálé změně podmínek kolem nás. Podle Nakonečného je důležitým aspektem stresu jeho zvládání a to jak ve smyslu vnějším, tak i vnitřním, tj. zvládání stresové situace a jejich psychofyziologických důsledků. Z těchto důsledků nezvládnutého stresu vznikají psychosomatická onemocnění, jako jsou poruchy krevního tlaku, srdeční arytmie, dušnost, bolesti hlavy, zvracení atd.[37]Tyto psychosomatická onemocnění způsobují vážné újmy na našem zdraví. Některá mohou být nevratná a trvale postiženého indisponovat.

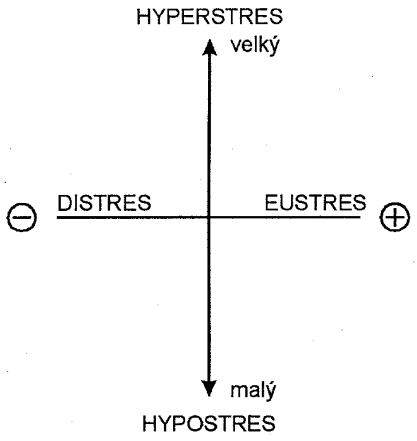
2.1 Klasifikace stresu

Máme tendence slovem stres označovat pouze nepříjemné události, ve skutečnosti se týká i těch příjemných. Tedy ne všechny formy stresu znamenají pro jedince zátěž a destruktivitu organismu.

Ke kvalitě stresové reakce se váží dva pojmy, které poprvé popsal Selye. Škodlivou a nepříjemnou variantu stresu nazval„*distres*“(z latinského dis=špatný) a příjemný stres nazval *„eustres“* (z řeckého eu=dobrý).[38] Podle Combyho nás distres dostává do bezvýchodné situace a vyúsťuje ve sklíčenost. Eustres je pro život nezbytný, dokonce užitečný a léčivý. Například ve stavu zamilovanosti prožíváme eustres.[39]Distres se začíná objevovat, je-li zátěže příliš a ohrožuje-li náš zdravotní stav. K tomuto rozdělení Křivohlavý řadí do svého schématu ještě další dva základní rozměry stresu (viz obr.č.1). Jedná se o dimenzi „hyperstresu“ (přesahuje hranice běžné adaptability, způsobuje selhání organismu) a „hypostresu“ (slabší forma, lze na něj organismus adaptovat, nedosáhl hranice nezvládnutelnosti).[40] Daniel dodává, že stresory můžou být hodnocené podle toho, jak zlepšují nebo stěžují naší orientaci, záleží na jejich intenzitě. Říká, že stresory jsou podněty, které ale vždy nemusí vyvolávat příznaky stresu, neboť stres lze považovat za komplexní proces.[41]

---

[37] Srov. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie téměř pro každého*, s. 257.
[38] Srov. SELYE, H. *Stres života*, s. 78.
[39] Srov. COMBY, B. *Stres pod kontrolou*, s. 21-23.
[40] Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*, s. 11.
[41] Srov. DANIEL, J. *Psychická záťaž v laboratorných a terénnych podmínkách*, s. 18.



Obr. 2. Základní rozměry stresu
Hyperstres... stres přesahující hranice adaptability.
Hypostres... stres, který ještě nedosáhl hranice nezvládnutelnosti, ale kumulací s dlouhodobým působením může dojít ke zvratu.

Obr.1 (Křivohlavý, 1994)

2.2 Příčiny stresu

Člověk se během svého života může setkat s mnohými nepříjemnými okolnostmi či nepříznivými faktory. Tyto faktory odborníci nazývají stresory. Stresor lze chápat jako negativně dopadající vliv na člověka.[42] Právě tyto stresory jsou příčinami stresu, ovšem je důležité mít na mysli, že různí lidé reagují na tentýž stresor odlišně, naše reakce na stresory jsou velmi individuální. Někdo se do stresu dostává velmi rychle a snadno, jiní se mohou domnívat, že jsou vůči stresu zcela imunní. Stres lze považovat za multifaktoriální jev, který je stanovený velkým počtem činitelů tedy stresorů. [43] Pro vznik stresu je vždy rozhodující působení stresoru na naše tělo. Existuje několik možných přístupů k dělení stresorů. Nyní uvedu výčet autorů a jejich různorodý pohled na klasifikaci stresorů.

V roce 1984 vyšla kniha tří českých lékařů (Šulc, Dvořák a Morávek) Člověk na pokraji svých sil, kde se zabývají konkrétními negativními stresory, jako jsou *extrémní vlivy zevního prostředí* (chlad, horko, nedostatek kyslíku, změny tlaku, ionizující záření, gravitační vlivy). Svou pozornost věnovali i žízni, hladovění, únavě, nedostatku odpočinku, spánkové deprivaci, senzorické a sociální deprivaci. Mimo jiné zmiňují

[42] Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*, s. 12.
[43] Srov. tamtéž, s. 11.

potřebu seberealizace a sebeaktualizace člověka ve společnosti. Přesáhnou-li tyto negativní vlivy určitou hranici, lze pak hovořit o makrostresorech (makros -velký).[44]

Selye ve své knize popisuje stresory fyzikální a emocionální. Mezi tzv. *fyzikální stresory* řadí: léčbu zranění, obnovení ztráty krve, jedy drogy, radiaci, znečištění vzduchu a vody, hustota populace, změny ročních období, katastrofy, boj s infekcí či otravou, těhotenství i genetickou zátěž. Do druhé skupiny tzv. *emocionálních stresorů* řadí úzkostnost, zármutek, obavy a strach, nepřátelství, nedostatek smyslových vjemů a nuda, nevyspalost, izolace a osamocenost atd. [45]

Lazarus nabízí rozdělení stresorů na *krátkodobě a dlouhodobě působící*. Mezi krátkodobě působící stresory zahrnuje např. bolest, přílišné teplo či chlad, neúspěšnost řešení s problémy. K dlouhodobým stresorům řadí především povolání s vysokou odpovědností a dlouhodobým pracovním nasazením.[46]

Jiné rozdělení stresorů nám nabízí Rule a Nesdale, kteří rozlišují stresory na *primární a sekundární*. Primární jsou přímo působící vlivy na organismus (hluk, teplo, chemické látky), sekundární představují překážku, zákaz, omezení, nahuštěnost populace a úbytek prostoru.[47]

Baštecká se zabývá stresory *fyzikálními* (hluk, teplota), *fyziologickými* (porod, fyzická námaha), *psychologickými* (strach, frustrace) a *psychosociálními* (mezilidské vztahy a životní události).[48]

2.3 Příznaky stresu

Mnoho odborníků zabývajících se stresem, se pokoušelo sestavit seznam symptomů stresu. Protože těchto seznamů vzniklo příliš a často s přerůznými údaji, došlo na základě zastupitelů Světové zdravotnické organizace (WHO) k dohodě o tom, co je pro stres příznačné. WHO sestavila „Seznam příznaků stresového stavu“. Obsahuje tři

[44] Srov. ŠULC, J., DVOŘÁK, J., MORÁVEK., M. *Člověk na pokraji svých sil*, s. 11-143.
[45] Srov. SELYE, H. *Stres života*, s. 305-325.
[46] Srov. Lazarus,R., in KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*, s. 25-26.
[47] Srov. Rule,B., Nesdale,A., in KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*, s. 26.
[48] Srov. BAŠTECKÁ, B. a kol. *Psychologická encyklopedie: aplikovaná psychologie*, s. 384.

druhy příznaků - fyziologické, psychologické a behaviorální.[49]Skupina behaviorální příznaků patří mezi nejcitlivější a objevují se nejdříve, proto je uvádím na prvním místě:

- **příznaky behaviorální**: nerozhodnost, problémy s usínáním a spaním, nadměrné nářky, vyhýbání se úkolům, neangažovanost, zvýšené absence v práci, nepřiměřené reakce, nepozornost, ztráta smyslu pro humor, zhoršení kvality práce, zvýšená konzumace alkoholu, cigaret, obecně tendence k závislostem, přejídání nebo hladovění apod.
- **příznaky psychologické/emocionální**: změny nálad, nervozita, podrážděnost, iritabilita, úzkost, pesimismus, smutek, negativní myšlenky, netečnost, pocit bezmoci, osamělost, vztek, nadměrné trápení se věcmi, starosti o vlastní zdravotní stav, neschopnost projevit pozitivní emoce, ztráta náklonnosti a sympatie v mezilidských vztazích, nadměrné snění.
- **příznaky fyziologické**: bušení srdce, bolesti břicha, hlavy, zad, porucha tlaku, pocení dlaní, vypadávání vlasů, kožní potíže, nechutenství, zažívací potíže, nedostatek sexuální touhy, svalové napětí apod.[50]

2.4 Fáze reakcí na stres

Podle Vágnerové probíhá reakce na stres ve třech fázích, zachycující, jak dochází k zvládání stresových situací.[51]První fází je **aktivace obranných reakcí a uvědomění zátěže**. V této fázi dochází k aktivaci obranných fyziologických a psychických mechanismů. *Fyziologická reakce* probíhá postupně a je zahájena reflexně a samočinně bez ohledu na rozhodnutí člověka. V momentě, kdy oblast hypothalamu zaznamená nebezpečí, aktivně reaguje uvolněním CRH (hormon uvolňující kortikotropin), který aktivuje hypofýzu k vyplavení katecholaminů - adrenalin a noradrenalin. Tyto stresové hormony zvyšují krevní tlak a srdeční tep, regulují oběh pro vitálně nejdůležitější orgány a zvyšuje se naše fyzická síla a mrštnost pro případ útěku či boje. Následně se aktivuje HPA osa (hypotalomo-hypofyzoadrenální) pro další důležité hormony, které jsou nezbytné pro přípravu k okamžité reakci a zvládání zátěže.[52] Aktivace HPA osy ve

[49] Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu*, s. 22.
[50] Srov. tamtéž, s. 22-23.
[51] Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese,* s. 51.
[52]Srov. tamtéž, s. 51.

skutečnosti nemá dobře stanovený koncový bod, protože často nemůžeme bojovat ani utéct, a tím se tak nevyplaví naše stresové hormony. Dlouhotrvající aktivace HPA osy způsobuje chronické fyzické i duševní onemocnění.[53]*Psychická reakce* ztvárňuje stresující situaci. Dochází k tomu tehdy, když je doprovázena silně negativními pocity a je i takto prožívána. To, jak jedinec hodnotí situaci, závisí na jeho stavu, možnostech, předešlých zkušenostech a také podpoře, která se mu nabízí. K navození pocitu stresu nemusí dojít, když si je jedinec jistý, že tuto situaci zvládne nebo je na ní připraven. Stres je doprovázen změnou emočního prožívání (úzkost, napětí, hněv, vztek, agrese, smutek a deprese) a změnou kognitivních funkcí (zkratkovité a pesimistické reakce, zhoršení koncentrace pozornosti, vtíravé myšlenky). Pro zachování resp. znovuzískání psychické homeostázy, zátěž aktivizuje psychické obranné reakce, tyto reakce mohou být nevědomé nebo vědomé strategie zvládání zátěže, tj.coping.[54]Druhá **fáze je hledání účelných strategií**, které vedou ke zvládnutí nebo alespoň snížení účinků stresu. Pokud jedinec obtížnou situaci zvládne, jeho tělo se vrací do rovnovážného stavu. Když zátěž nevymizí a jedinec v ní dlouhodobě setrvává, přichází třetí fáze. V této fázi dochází k **rozvoji podmíněných poruch stresem.** Zde se objevují projevy chronických, trvalejších a závažnějších problémů, formou psychosomatických poruch z důvodu selhání obranných reakcí. [55]

2.5 Sociální pracovníci a náchylnost ke stresu

Zabýváme-li se pracovníky, kteří jsou ohroženi značnou pracovní zátěží, můžeme u nich pozorovat rozdíly ve způsobech jejího zvládání a volbě efektivních copingových strategiích. Na jedné straně kontinua jsou lidé, kteří překážku vidí obtížněji, nežli ve skutečnosti je, tím upadají do stavu obav a strachů a jejich „boj s drakem“ je předem prohraný. Naopak lidé s pozitivním postojem řeší překážky s optimismem a problém pro ně znamená výzvu, kterou je třeba překonat, kdy zdolávání těžkostí je pro ně

[53] Srov. WEISS, Brian L. *Uvolnění stresu, dosažení vnitřního klidu: od nepohody k nalezení vnitřního míru,* s. 12.
[54] Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese,* s. 51-52.
[55] Srov. tamtéž, s. 52.

zajímavou činností, plnou vzrušení. Osobnostní charakteristiky a jejich posilování mohou člověka zachránit před úplným vyčerpáním.[56]

Rozdíly mezi těmito skupinami lidí se podrobněji zabývali lékaři Friedman a Roseman. Všimli si, že na základě výskytu infarktu myokardu je možné dělit lidi do dvou skupin. První skupina s typem A chování je charakteristická značným výskytem infarktu myokardu. Patří sem lidé soupeřiví, soutěživí, ambiciózní, rychlí, energetičtí, netrpěliví, nepřátelští, agresivní, se sklony k workoholismu. Druhá skupina s B typem chování se projevuje svou vyrovnaností v práci i osobním životě, s ujasněnými životními hodnotami. U toho typu je poměrně malý výskyt infarktu myokardu. Syndrom psychického vyhoření se objevoval mnohem častěji u lidí typu chování A. [57] Renaudová dodává, že onemocnět stresovou chorobou může i osoba s typem B, jen je k tomu zapotřebí zvýšené zátěže.[58]

Sociální pracovníci, kteří spadají do skupiny chování typu A jsou více ohroženi pracovním stresem. Nejčastěji se jedná o sociální pracovníky na různých úrovních managementu a oblasti dobrovolných aktivitách. Tito sociální pracovníci jsou specifičtí silnou motivací dosahovat mimořádně vysokého a efektivního výkonu za velmi krátký časový úsek, a to i přes výskyt působících překážek či vznikajících interpersonálních konfliktů. Svou práci preferují nad ostatní zájmy a jen velmi obtížně odpočívají a relaxují. Sociální pracovníci s chováním typu A mají sklon k asertivnímu, kompetitivnímu až hostilnímu chování a stresové situace je dostávají do stavu vyčerpání a bezmoci. Naopak sociální pracovníci spadající do skupiny s chováním typu B je možné charakterizovat jako pracovníky klidný, uvolněný, spokojený a beze spěchu. Ovšem v situacích pracovního stresu se relativně snadno vzdávají a mají sklony reagovat neuroticky a depresívně. [59]

Také významný psycholog Jung se zabýval osobnostními charakteristikami a dělí lidi do dvou kategorií:

---

[56] Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 79.
[57] Srov. tamtéž, s. 80-81.
[58] Srov. RENAUD, J. *Stres: Co je stres a jak se mu vyhnout : Testy a antistresové programy*, s. 29.
[59] Srov. MLČÁK, Z. *Potencionální zdroje stresu v sociální práci a jejich zvládání*, s. 131-132.

- *lidé emocionálního typu* - u těchto lidí převládají emoce nad myšlením. Jsou to lidé velmi citliví ke společenskému dění i k emocionálnímu stavu druhých lidí, jsou velmi citliví k potřebám ostatních a vše hluboce prožívají. Mají výraznou potřebu lásky. Rádi spolupracují a dodávají sociální oporu. Tito lidé velmi často volí tzv. humanitní profese - pracovat s druhými lidmi. Svému povolání jsou ochotni věnovat se naplno, kdy nic jiného neznají, sebe nedbají a snadno vyhoří.
- *lidé kognitivního typu* - lidé, u nichž převládá myšlení nad emocemi. Tito lidé mají výbornou schopnost rozumové analýzy a syntézy, logického myšlení, uvažování, souzení a usuzování. Mají jasnou představu o tom, co by jak mělo vypadat a mělo by se dít. Jejich nedostatkem je tzv. snížená sociální inteligence. Jejich chování k druhým lidem je chladné a strohé, jako by druhý k sobě nepotřebovali. Schopnost empatie je velmi slabá. Tito lidé se dostávají do stavu vyhoření, když se jim nedaří vyniknout podle jejich představ a plánů. Místo pozitivního myšlení jsou plni negativních úvah a snaží se vyhledat sociální oporu.[60]

Domnívám se, že sociální pracovníci svou profesí spadají do první skupiny lidé emocionálního typu. V pomáhajících organizacích, v drtivé většině, se po sociálních pracovnících požaduje tzv. emocionálně podmíněná práce (ang. emotionwork). Ta požaduje po sociálních pracovnících, aby projevovali a dobře ovládali své pozitivní i negativní emoce a vykazovali vysokou senzitivitu vůči klientům.[61]

Myslím si, že sociální pracovníci, kteří náleží svým chováním k typu A, musí použít zvýšeného úsilí pro efektivní copingové strategie, a předejít tak absolutnímu vyčerpání z důvodu vysokého ambiciózního nasazení a workoholismu.

2.6 Vymezení rozdílu v pojmech zátěž a stres

Na začátku těchto dvou kapitol (Zátěž a Stres), jsem se zmínila, že termíny stres a zátěž jsou si velice blízké, přesto ne totožné. V následující části se budu věnovat

[60] Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení,* s. 81-82.
[61] Srov. MLČÁK, Z. Potencionální zdroje stresu v sociální práci a jejich zvládání, s. 127-128.

vymezení těchto dvou pojmů. V běžném užívání dochází velmi často k záměně těchto dvou termínů, z odborného hlediska se však jedná o dvě různá pojetí. Je termín stres ve vztahu k termínu zátěž užíván autory shodně, či nikoli? Domnívám se, že zpravidla se stres spojuje se situacemi obtížnými, ohrožujícími a významně narušujícími vnitřní rovnováhu organismu. Stres je oproti zátěži něco významně vystupňováno. Pokusím se na základě výpovědí autorů rozlišit výklad těchto dvou užívaných pojmů.

Zátěž nám představuje obecněji užívaný pojem. Pro Hladkého termín stres představuje speciální případ zátěže, ve smyslu zesílené poplachové reakce, šoku, strachových, úzkostných, depresivních a vztekových reakcí. Říká, že v češtině není potíží mezi rozlišení zátěží a stresem jako zvláštní případ zátěže. V angličtině je nutné rozlišovat stress (=zátěž) a distress (=stres). Distres tedy lze chápat jako zvláštní formu kvalitativně i kvantitativně vystupňované zátěže.[62]

Paulík popisuje stres jako specifický případ obecněji pojaté zátěže. Stres v nás vyvolává ta zátěž, která souvisí s vysokými nároky, naléhavými a ohrožujícími situacemi a lze ji označit jako zátěž nepřiměřenou a neúnosnou.[63]

Podobně jako Paulík vidí stres i Baštecká. Ta říká, že stres je: *„stav organismu, který je celkovou odezvou na subjektivně prožívanou zátěž. Organismus tak reaguje na zátěžový podnět z prostředí, který ohrožuje jeho individuální vnitřní stabilitu.“*[64] Tento podnět představuje nadměrnou zátěž, která je pro jedince ohrožující a vyvolává stresovou reakci.[65]

Švingalová hovoří o zátěži jako o nárocích, o nichž se jedinec domnívá, že k jejich zvládnutí nemá dostatečnou adaptační kapacitu. V důsledku této nezvládnutelné zátěže, se tak člověk dostává do stresového stavu. Podotýká, že je velice důležité, jak člověk subjektivně prožívá a interpretuje situace a podněty jako zátěžové (stresové).[66]

---

[62] Srov. HLADKÝ, A. *Zdravotní aspekty zátěže a stresu*, s. 19.
[63] Srov. PAULÍK, K. *Psychologie lidské odolnost*i, s. 41.
[64] Srov. BAŠTECKÁ, B. a kol. *Psychologická encyklopedie: aplikovaná psychologie*, s. 382.
[65] Srov. tamtéž s. 384.
[66] Srov. ŠVINGALOVÁ, D. *Stres a "vyhoření" u profesionálů pracujících s lidmi*, s. 9.

Myslím si, že autoři se ve výkladu pojmů zátěž a stres shodují. Stres je reakce organismu na zátěž, která se člověku jeví jako nezvládnutelná, nepřiměřená a vystupňovaná. V důsledku této vysoké zátěže se člověk dostává do poplachových reakcí - stresu, který vyvolává negativní závažné změny v hormonálním, oběhovém a imunitním systému. Zátěž můžeme dělit např. na psychickou, fyzickou i psychosociální. Psychická zátěž bývá často vnímána jako stres, nicméně psychická zátěž může představovat i něco *„normálního“* a *„přirozeného“*.

3. Coping

Čtvrtou kapitolu věnuji termínu coping. Zaměřím se na jeho definici, historický význam slova a jeho dělení. V návaznosti se budu zabývat copingovými strategiemi a technikami. Popíši především efektivní copingové strategie sociálního pracovníka, které jsou vhodné pro užití v praxi sociální práce, ale také neopomenu nevhodné či nefunkční copingové strategie.

Problematika zvládání stresu je v psychologické literatuře popisována pod termínem „*coping*“ z anglického *cope* (zvládat něco, vyrovnávat se s něčím). Tento pojem je odvozen od řeckého „*kolaphus*“ - rána uštědřená protivníkovi v boxu. Ránu dává člověk, který se dostal do těžké životní situace (stresu). Protivníka nám v tomto pojetí představuje těžkost (stresor), která daného člověka do stresu dostala. Proces zvládání těžkostí (stresorů) je také někdy označován jako „*stress management*“ či „*čelení*“ nebo „*moderování stresu*“, tj. řízení toho dění, kterým by se měl nežádoucí stav stresu změnit.[67]

V posledních letech se ke slovu adaptace váže na méně známé slovo *„koupink“*. Jedná se o počeštěné anglické slovo *„coping“,* které můžeme vidět ve spojení *„coping with stress“* - zvládání stresu, nebo *„coping with illness“* - zvládání nemoci, či konkrétně *„coping with cancer“* - zvládání těžkostí spojených s rakovinou. V češtině se *„koupink“* užívá ve smyslu jak *„zvládat nadlimitní zátěž“*.[68] Adaptací a copingem se budu podrobněji zabývat v další části této kapitoly.

3.1 Definice copingu

S. Folkman a kol. charakterizují coping jako „*behaviorální, kognitivní nebo sociální odpovědi související s úsilím osoby eliminovat, zvládat či tolerovat vnitřní nebo vnější tlaky a tenze pocházející z interakce osobnosti a prostředí.“*[69]

[67] Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*, s. 69.
[68] Srov. tamtéž s. 41.
[69] Srov. Folkman.S., et al. in PAULÍK, K. *Moderátory a mediátory zátěžové odolnosti*, s.29.

Podle Vágnerové představuje coping (česky koupink) způsoby zvládání zátěžových situací, které jsou vědomou volbou určité strategie. Cesta zvládání zátěže je velmi individuální, je závislá na hodnocení jedincovo dané situace a posouzení vlastních možností. Smyslem copingu je zlepšení celkové rozvahy, ať už k ní dojde v důsledku změny situace nebo změny postoje, hodnocení či prožívání zátěžové situace. Na základě takto pojatého vymezení lze rozlišovat dva přístupy k řešení situace:

- *Coping zaměřený na řešení problému*. Tato strategie vychází z představy, že je problém možné řešit a jedinec je schopný cíle dosáhnout. Člověk během této strategie zaměřené na řešení problému může vyhledat pomoc v oblasti sociální opory nebo jen symbolickou podporu ve formě souhlasu v jeho jednání, aktivitě či potvrzením v jeho účelnosti.
- *Coping zaměřený na udržení přijatelné subjektivní pohody*. Tato strategie vyplývá z představy, že problém není možné řešit. Jedinec může zvolit řešení problému ve formě změny vlastního postoje např. s problémem se smířit. Smíření se situací nepředstavuje vždy negativní řešení. Vzdání se toho, co je nedosažitelné, vede člověka k postupnému vyrovnání se a pak lze hledat jiné uspokojení či smysl života. Cílem této strategie je zachování psychické rovnováhy a redukce negativních zážitků.[70]

Křivohlavý v knize Jak zvládat stres rozlišuje dva základní termíny z oblasti vyrovnávání se s těžkými životními situacemi a zvládání stresu. Jedná se o termíny „*adaptace*“ a „*koupink*“.

Slovo „adaptace“ je latinského původu a znamená přizpůsobování se a přizpůsobování si. Hlubší význam slova adaptovaný tedy je - „být dobře připraven k tomu, co mě čeká“. Problematika adaptace patří ke klasickým psychologickým tématům a náleží k samému jádru lidské existence. Klíčovým termínem se adaptace stala od dob Charlese Darwina v oblasti vývojové teorie. Tento pojem zde představuje schopnost organismu přizpůsobovat se relativně novým, neobvyklým a často značně náročným změnám a vlivům vnějšího prostředí. Také v oblasti sociologie, architektury,

[70] Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese,* s. 57-58.

umění, hudby a sportu má adaptace své zastoupení. Ve své podstatě je jevem bio-psycho-sociálním.[71]

Klasickou definici copingu formuloval Cohen spolu s Lazarusem: „Zvládáním (koupinkem) se rozumí snaha - jak intrapsychická (vnitřní), tak zaměřená na určitou činnost - řídit, tolerovat, redukovat a minimalizovat vnitřní i vnější požadavky mimořádně vysoké, které člověka značně namáhají a zatěžují nebo převyšují jeho zdroje, které má daná osoba k dispozici“.[72]

Oba výrazy, jak adaptace, tak coping se vždy vztahují k člověku, jež se nachází v těžké situaci. Adaptace představuje vyrovnávání se se zátěží, která je relativně přiměřená a pro člověka poměrně dobře zvládnutelná, kdežto termín coping znamená boj člověka s nepřiměřenou, nadlimitní zátěží, kde často chybí potřebné znalosti a dovednosti potřebné k tomuto boji.[73]

3.2 Copingové strategie

Termín „*strategie“* se původně používal ve vojenské terminologii a znamená, jak vést armádu v boji s nepřítelem. Při definování termínu strategie se často zdůrazňuje, že jde o „umění získat pro sebe výhody a naopak pro nepřítele vytvořit co nejnevýhodnější podmínky boje“. Strategií se rozumí pečlivě vypracovaný plán, postup, program k dosažení určitého cíle.[74]

Copingové strategie a osobnostní charakteristiky člověka, to jsou faktory, které ovlivňují coping. Copingové strategie si utváříme už v raném dětství a upevňujeme je sociálním učením.[75]

V roce 1966 popsal pojetí copingových strategií dodnes v používaném významu americký psycholog Richard S. Lazarus: Zvládáním se rozumí proces řízení vnějších

[71]Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*, s. 39-41.
[72] Srov. tamtéž, s. 43.
[73] Srov. tamtéž, s. 42
[74]Srov. tamtéž, s. 43-44.
[75]Srov. CIMRMANNOVÁ, T. *Krize a význam pomáhajících prvního kontaktu: aplikacev kontextu rodinného násilí,* s. 23.

a vnitřních faktorů, které jsou člověkem ve stresu hodnoceny jako zdroje ohrožení (stresory).[76]

Volba copingové strategie závisí na předchozích zkušenostech a na subjektivním vyhodnocení dané situace. Optimální strategie spočívá v tom, že jedinec odhadne význam kritické události a vezme v úvahu rizika svých následných činů. Někdy je zapotřebí setrvat v aktivitě, jindy naopak činnost přerušit. [77]

Způsobům, jak zvládat zátěžové situace, bylo věnováno mnoho pozornosti, uvedu však nejznámější Lazarusovo členění copingových strategiích:

- *Coping zaměřený na problém* (aktivní postupy, uvážlivé plánování, vytěsnění rušivých vlivů, jednání s časovým odstupem).
- *Coping zaměřený na emoce* (přijetí problému a jeho řešení, kladná interpretace situace, vyhledání emoční podpory okolí, popření problémů a ignorování, obrat k víře).[78]

Později Carver, Scheier a Weintraub rozšířili klasifikaci o další funkční hledisko:

- *Dysfunkční strategie zvládání* (projev negativních emocí, snaha odpoutat se od problému se zaměřením se na jiné aktivity, pasivita a rezignace, únik od obtížné situace za pomocí návykových látek).[79]

Hartl a Hartlová rozdělují copingové strategie zvládání stresu na neadaptivní (neúspěšné) a adaptivní (úspěšné).

- **Neadaptivní zvládání stresu**: nejvíce používaným případem jsou konfrontační způsoby řešení následků stresové situace agresí, nepřiměřeným riskováním, nerealistickými plány a únikem z reality. Uzavření se do sebe, pocity trápení se, neustálé přemílání problému bez pokusu situaci změnit se

[76]Srov. Lazarus.R., in BAŠTECKÁ, B., a kol. *Psychologická encyklopedie: aplikovaná psychologie*, s. 55.
[77]Srov. ŠPATENKOVÁ, N. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*, s. 36-37.
[78] Srov. Lazarus.R., in PAULÍK, K. *Moderátory a mediátory zátěžové odolnosti*, s. 29-30.
[79] Srov. Carver.C.,Scheier M.,Weintraub J., in PAULÍK, K. *Moderátory a mediátory zátěžové odolnosti*, s. 30.

nazývají tzv. *ruminační* strategie. Opíjení se, hazardérství, útoky na druhé, snaze změnit nepříjemnou náladu jakýmkoliv, i nebezpečným rozptýlením se je pojmenována jako strategie *vyhýbavá*.

- **Adaptivní zvládání stresu**: to může být realizováno pomocí několika strategií. *Behaviorální* strategie - základ tvoří způsoby, které zmírňují naléhavost a vážnost dopadu problémové situace, např. nácvikem relaxace, tělesným cvičením, zvýšeným pohybem, mírnou konzumací alkoholu, braním psychofarmak, vybíjením vzteku prostřednictvím sportu, vyhledání psychické podpory v sociálním okolí.
- *Kognitivní* strategie - zahrnuje techniky, které nejčastěji spočívají v přehodnocení situace, snížení významu problému se změnou hiearchií hodnot, vytěsnění problému z vědomí.
- *Rozptylující strategie* - spočívá v provádění příjemných úkonů, které umožňují ulevit si od tíživých pocitů a zvyšují pocit naděje, že je jedinec schopný ovlivňovat průběh událostí.[80]

Caplan podle vyrovnávání se s krizí rozděluje zvládací strategie na efektivní a neefektivní. Mezi **efektivní strategie** řadí:

- aktivní přístup ke skutečnosti,
- hledání informací a pomoci u druhých
- projev pozitivních a negativních emocí a následné aktivní vyrovnání se s nimi
- rozčlenění problému a jeho postupné řešení
- být sám u sebe schopný rozpoznat symptomy únavy a vyčerpání udržet si kontrolu nad svými každodenními aktivitami
- ochota změnit sám sebe, mít důvěru v sobě a k okolí
- naděje, že možné problém překonat

[80] Srov. HARTL, P., HARTLOVÁ H. *Psychologický slovník*, s. 709.

Neefektivní strategie jsou:

- odmítání řešit krizovou událost, nevyhledání pomoci nebo její odmítnutí, pasivita, náladovost, selektivní uvažování
- potlačování negativních emocí, nebo naopak jejich nepřiměřené ventilování, obviňování druhých
- nekontrolovatelnost denních aktivit, prudké zhoršení pracovního výkonu
- neschopnost sebeovládání, nečinnost cokoliv podniknout
- pocit sevření problémy a stereotypní reakce na ně.[81]

Nabízejí se nám různé úspěšné a neúspěšné strategie zvládání stresu. Ovšem vždy by mělo platit pravidlo, že pokud se nacházíme v akutním stresu, neměli bychom se snažit situaci ihned vyřešit, nebo rozhodovat o něčem důležitém.[82]

3.2.1. Techniky a metody zvládání zátěže

V následující podkapitole se zaměřím na postupy, které jedinci používají ve snaze čelit zvýšené zátěži. Orientovat se budu na uvědomované metody a techniky zvládání zátěže, které jsou v protikladu proti tzv. obranným mechanismům. Ty nám představují více či méně neuvědomované způsoby a jejich společným základem je změna (často zkreslení) hodnocení a prožívání vnímané reality. Mezi tyto nevědomé reakce řadíme např. nevědomé vytěsnění, regresi, projekci, introjekci, bagatelizaci, sociální izolaci, sebeobviňující chování či altruistickou sebereprezentaci. Lze tedy shrnout, že lidská adaptace na zátěž se uskutečňuje prostřednictvím dvěma v něčem obdobnými, v něčem rozdílnými způsoby: jednak jsou to obranné reakce a jednak jako reakce zvládací (copingové). Ke společným znakům těchto reakcí (obranných a zvládacích) je to, že ovlivňují emoce a snižují nežádoucí stres, jsou dynamické a potencionálně vratné, rozvíjejí se spolu s věkem, a je u nich možno rozlišit dílčí složky. [83]

[81] Srov. tamtéž, s. 37.
[82] Srov. ŠVINGALOVÁ, Dana. *Stres a "vyhoření" u profesionálů pracujících s lidmi*, s. 27.
[83] Srov. PAULÍK, K. *Psychologie lidské odolnosti*, s. 77-78.

V následující tabulce č. 1 jsou zaznamenány rozdíly mezi obrannými (neuvědomovanými) a zvládacími (uvědomovanými) reakcemi. [84]

Obranné reakce	Zvládací reakce
Obsahují implicitní operace.	Obsahují explicitní operace.
Aktivovány intrapsychicky.	Aktivovány prostředím, okolnostmi.
Obtížněji pozorovatelné.	Snadněji pozorovatelné.
Jedinec si je uvědomuje.	Jedinec je ovládá vůlí.
Determinovány osobnostními rysy.	Determinovány jak osobnostně, tak situačně.
Základem je instinktivní chování.	Základem jsou kognitivní procesy.
Nepředchází zhodnocení situace.	Předchází zhodnocení situace i vlastních možností.
Výsledkem je automatické chování.	Výsledkem je promyšlené chování.

Tab.1.

Cesta pro zvládání stresu je velmi individuální, neboť každý jinak reagujeme na obtížnou situaci, přesto jsou v praxi známé určité zvládací postupy, které nám umožní najít naše slabá místa a obranu na nadměrnou zátěž. V následující části představím základní a oblíbené metody a techniky zvládání nepřiměřené zátěže. Nebudu uvádět přesný postup dané techniky, pokud čtenáře metoda zaujme, může si přesný postup techniky vyhledat v literatuře, na kterou odkazuji v citacích.

Metody kognitivně behaviorální

Tyto metody vychází z principu, že je možné snížit negativní vliv nežádoucích podnětů, jestliže tyto podněty poznáme, zaujmeme k nim racionální postoj a snažíme se jejich působení potlačit, se současným řešením stresové situace a též naučením

[84] Srov. tamtéž, s. 78-79.

vhodnějších reakcí. ***Self monitoring (sebe - monitorování)*** ve formě ***denního záznamu*** spočívá v poznatku, co u nás stres vyvolává, co předchází našim nepříznivým emocím, jaké chování emoce vyvolaly, co po nich následuje. Uděláme si tabulku, ve které uvedeme: datum, čas, událost, místo, předcházející stresující událost, chování a prožívání (myšlení, cítění), stupeň intenzity prožívání a nakonec odeznívání stresu. Poznáme postupně své nevhodné reakce na podnět a jak jsou mezi sebou propojené. Za několik týdnů denního zápisu si začneme uvědomovat naše citlivá místa a napíšeme si hlavní situace, které chceme změnit.[85]

Pro kontrolu a ovládání vnitřní řeči, která se projevuje negativním naladěním nebo jsme v rušivém emočním monologu, řekneme si „stop" nebo „zastavit" a následně se snažíme navodit pozitivní motivaci. Tuto metodu nazýváme: ***stop technika.*** Ačkoliv tato technika situaci neřeší, může nám značně snížit naše zaměření na stres, ovlivnit depresivní ladění a pomoci nám navodit pozitivní motivaci.[86] Tuto metodu vypracoval J. Wolpe jako součást behaviorální terapie. I přesto, že jí považoval za velmi účinnou, používá se velmi málo.

Francouzská psycholožka a psychoterapeutka Renaudová se též zabývá problematikou vnitřní řeči. Sebekritika a nadávky sobě samému mohou tvořit značnou část našeho vnitřního monologu. Když si říkáme, že něco zkazíme, že nás nikdo neuznává, že jsme blbci, nakonec nás to musí ovlivnit. Pomaličku si tak podrýváme sebedůvěru. Když si přestáváme být sami sebou jistí, je pro nás čím dál těžší udržet kontrolu nad vším, co se děje. Vůči zátěži jsme pasivní a dostáváme se do stresu. Vypracovala ***vnitřní protistresová zaříkávadla***, jejichž působení je založené na opakování. [87]

Do oblasti kognitivně behaviorální psychologie, která se používá u úzkostí, až některých fobických stavů, je tzv. ***desenzitizace*** (snížení citlivosti). Podrobněji se desenzitizací zabývá Rheinwaldová. Princip této metody podle ní spočívá v tom, že si obavu nebo určitou stresovou situaci (např. závěrečné zkoušky) rozdělíme do několika stádií či částí. Následně se uvolníme a začneme si postupně představovat jednotlivé

[85] Srov. IRMIŠ, F. *Nauč se zvládat stres*, s. 83-85.
[86] Srov. tamtéž s. 87-88.
[87] Srov. RENAUD, J. *Stres: Co je stres a jak se mu vyhnout: Testy a antistresové programy*, s. 61-62.

situace a to od té nejméně stresující. Snažíme se udržet celé tělo v poklidném, uvolněném stavu. Pokud se to daří, postupuje se k další o něco náročnější představované situaci. Pokud však představa vyvolá tenzi, snažíme se jí zahnat a uvolnit tělo. Takto se postupuje až k nejhrozivější části představované situace. V okamžiku, kdy si i tu nejhrozivější situaci dokážeme představit za uvolněného stavu, dochází k desenzitizaci – přestáváme být na daný stimul citliví a situaci si začínáme spojovat s pocitem uvolnění, ne hrozbou a stresem.[88]

Relaxační metody

Regulační a relaxační metody jsou doporučovány mnohými autory např. Irmiš, Wilson, Křivohlavý, Paulík, Míček, Renaudová a Rheinwaldová. Podstatou relaxace je plná koncentrovanost jedince na určitou věc, např. na tělesné pocity nebo dýchání. Ty jsou středem zájmu a vše ostatní zůstává mimo zájem. Myšlenky, předměty, události a vše rušivé jde do ústraní. Zaměření se pouze na tělesné pocity a funkce se spojuje na základě souvislosti tělesného a duševního uvolnění s pocity vnitřního klidu, vyrovnanosti a pohody. Psychická relaxace se navozuje nepřímo a k tomuto účelu se využívá záměrně navozená svalová relaxace (pocit tíže, poddajnost, vláčnost) nebo pocit tepla v určitých částech těla. Někdy je potřeba se na relaxaci připravit a případně požádat o odbornou pomoc.[89] Relaxaci obvykle dělíme na spontánní (samovolnou) a diferencovanou (záměrnou). K samovolné relaxaci dochází bez vlastního úsilí, aniž by jedinec chtěl. Jedná se o relaxaci během spánku nebo odpočinku. Opakem je relaxace diferencovaná, kterou si člověk navozuje vlastní vůlí. Lze ji vykonávat doma, v práci, prakticky kdekoliv a kdykoliv. K záměrným relaxacím patří např. uvolňování svalů, dýchání, ventilace emocí, procházka, relaxační cvičení apod.[90]Jedna z nejznámějších relaxačních technik se nazývá ***Schultzův autogenní trénink (AT).*** Jedná se o psychoterapeutickou metodu, vycházející z vlastní aktivity. Autor J.H.Schultz využívá poznatky o vzájemné souvislosti svalového a psychického napětí a fungování vegetativní nervové soustavy. Realizace autogenního tréninku se opírá o motivaci jedince pro cvičení i o jeho znalost postupu, přičemž je možno po osvojení techniky

[88] Srov. RHEINWALDOVÁ, E. *Dejte sbohem distresu*, s. 189-190.
[89] Srov. PAULÍK, K. *Psychologie lidské odolnosti*, s. 191.
[90] Srov. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu*, s. 34-35.

provádět cvičení samostatně. Důležité je, aby vše probíhalo nenásilně a příjemně. Po ukončení relaxace dochází k zaměření se na žádoucí změny chování a prožívání(např.ruce jsou odpočaté a připravené k práci).[91] Metoda zaměřená na napětí svalů a tenzi se nazývá ***Jacobsonova progresivní relaxace***. Tenze je spojena s člověkem moderní doby, který je charakterizován zvýšeným spěchem, neklidem, velkým množstvím podnětů, na něž je třeba reagovat. Tenze, které se nahromadily, je třeba je neutralizovat relaxací. Pokud přetrvávají, mají tendenci se hromadit a jedinec se stává citlivějším, přístupnějším negativním vlivům, což zvyšuje jeho napětí. Jedinec se zbavuje tenze nejdříve v rukou a následně v nohou, trupu, krku, svalů obličeje, rtů a jazyka. Cvik je prokládán představami obrazů a nakonec se přidávají řečové cviky. Nácvik této relaxace má být prováděn v tiché místnosti a cvičící nemá být ničím a nikým vyrušován.[92]

Důležitou součástí všech relaxačních postupů je správně prováděná technika ***dýchání***. Nedostatky dýchání mají více či méně nápadné negativní důsledky na náš psychický stav a zdraví celkově. Proto je programová práce s dýcháním nedílnou součástí fyzických aktivit, relaxačních technik atd. Výdech se pojí s uvolněním a relaxací. Při výdechu dochází ke snažšímu odpoutání pozornosti od negativních představ, myšlenek, rušivých událostí a podnětů. ***Dechová cvičení*** působí na celé tělo. Rytmus dýchání ovlivňuje svalové i psychické napětí. Dechová cvičení lze využít v situacích únavy, ztráty motivace, ke zvýšení aktivace povinností a úkolů. ***Hluboké dýchání*** do břicha je vhodné zejména pro rychlé dosažení relaxace. Toto dýchání je třeba nacvičit za pomocí ***Pfeifferovy sestavy***.[93]

Účinnou relaxací může být i ***procházka*** ideálně v lese. Kontrast mezi ruchem města a přírodou je pomocníkem relaxace. Svěží vzduch, ticho lesa a vymanění se z kolotoče povinností je působící blaho na naše tělesné i duševní blaho. Častokrát stačí jen půl hodiny a člověk se cítí pro takovéto procházce osvěžen, plný energie. Je zapotřebí zcela

[91] Srov. PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*, s. 191-192.
[92] Srov. MÍČEK, Libor. *Sebevýchova a duševní zdraví*, s. 195-202.
[93] Srov. PAULÍK, K. *Psychologie lidské odolnosti*, s. 193.

odsunout z vědomí všechny starosti, trápení, konflikty a problémy každodenního života a soustředit se na krásu přírody.[94]

Pozitivní vliv ***meditace*** jakožto formy relaxace zmiňuje Matoušek. Metoda spočívá v rozjímání a intenzivním vcítění do vlastního nitra. Je nutné odpoutání se od okolí a maximální soustředění se. Meditace by měla probíhat v tichém prostředí popř. s monotonními zvuky v určitém rytmu (tikání hodin). Jedinec si opakuje nějaká slova nebo slabiky (tzv.mantra). V původní sankskrtské meditaci to byla posvátná slabika ÓM, jež se používá dosud. Je prokázáno, že pravidelnou meditací lze dosáhnout snížením stresu a obtíží jak tělesných tak psychických.[95]

S jakými dalšími efektivními technikami a radami na podporu fyzického a psychického zdraví se můžeme setkat?

Dostupným prostředkem, kterým lze pozitivně ovlivnit tělesné a duševní zdraví je ***sugesce***. Sugesce je založená na velice racionální postupu, při kterém si člověk snaží usměrnit svoji mentální energii k tomu, aby přispěla k získání či udržení zdraví. Nejvýhodnější a nejbezpečnější je ***autosugesce či autohypnóza***. Touto formou je možno s úspěchem odstranit, nebo alespoň zmírnit pocity strachu, trémy nebo potíže se spánkem.[96]

Techniky ***vizualizace a imaginace*** slouží k představě určitého zážitku z přírody, nebo sebe samého, či obrazu podle našich představ. Představujeme si různé barvy, především ty, které jsou nám příjemné. Můžeme si také představovat nějaké konkrétní věci, abstraktní pojmy či oblíbenou činnost.[97]

Jóga je technika zaměřená na dosažení dokonalosti ovládnutím tělesných a duševních složek lidské těla. Z variant jógy je nejvíce užívána hathajóga, především v západním světě, jejíž podstatnou částí jsou převážně statická tělesná cvičení v jednotlivých polohách těla, tzv. asány a techniky dýchání. Počáteční cviky by měly

---

[94] Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu*, s. 35.
[95] Srov. MATOUŠEK, O. *Pracovní stres a zdraví*, s. 16.
[96] Srov. MIHULOVÁ, M. *Proti únavě a stresu: jednoduché, přirozené a účinné prostředky pro každého*, s. 162-163.
[97] Srov. IRMIŠ, F. *Nauč se zvládat stres*, s. 137.

být vedeny odborníkem, neboť některé pozice mohou mít za následek poranění či zatížení, pokud nejsou správně konány. [98] Paulík se také prezentuje jógu jako jednu z efektivních relaxačních technik a říká:*„člověk má pocit, že získává vládu nad sebou samým, cítí se uvolněný, je dobře naladěný atd. Díky působení na celý organismus i duševní sféru jóga pozitivně ovlivňuje odolnost vůči zátěži, snižuje napětí, strach, pocity úzkosti, marnosti, podporuje kladné sebepřijetí a respektování vlastního těla.“*[99]

Aerobní cvičení jsou různé tělesné cviky a pohybové aktivity. Aerobní cvičení je zaměřené na zvýšený příjem kyslíku, které vede k pozitivnímu ovlivnění organismu, včetně spalování tuků. Jedná se např. o plavání, jízdu na kole, jogging a další sporty. Důležité je, aby cvičení bylo systematické a dlouhodobé s postupným zvyšováním tělesné zátěže. Aerobní cvičení umožňuje kontrolovat následné zlepšení fyzické zdatnosti, jež je nepochybně předpokladem pro zvýšení odolnosti vůči stresu.[100]

K uvolnění psychického napětí a zlepšení nálady lze využít různé ***relaxační pomůcky***. Jako jsou například „stresový“ míč, čínské koule nebo kapsa plná lnu. Výhodou těchto relaxačních pomůcek je jejich snadné používání a to prakticky kdekoliv a kdykoliv. Nejsou nikterak finančně náročné a takový „stresový“ míček si můžeme vyrobit i sami za pomocí nafukovacího balonku, který naplníme rýží nebo čočkou a uzavřeme otvor. Pak už můžeme bezmyšlenkovitě míček mačkat, což může navodit až meditativní účinek.[101]

Dobrý stav tělesného a duševního zdraví nám zajistí spánek, tedy tzv. ***zdravý spánek***. Ten je přiměřeně hluboký, přiměřeně dlouhý a osvěžující. Měli bychom dodržovat pravidelnou dobu usínání a probouzení. Také během dne bychom si měli dopřávat v pravidelné době ***odpočinek***. Spánek může být někdy narušován tělesnými bolestmi nebo psychickými stavy. Poté stojí v úvahu, zda brát či nebrat farmaka na usínání? [102]

---

[98] Srov. MATOUŠEK, O. *Pracovní stres a zdraví*, s. 16
[99] PAULÍK, K. *Psychologie lidské odolnosti*, s. 196.
[100] Srov. MATOUŠEK, O. *Pracovní stres a zdraví*, s. 16.
[101] Srov.WILSON, Paul. *Základní kniha relaxačních technik: bezprostřední klid: průvodce na cestě k uvolnění mysli a těla*, s. 223-226
[102] Srov. MÍČEK, L. *Učitel a stres*, s. 130 -134.

Terapií ***hudbou*** už se zabývali staří Egypťané, Řekové a Římové. Ti používali ***muzikoterapii*** k léčbě mnoha nemocí. Pomalá hudba zklidňuje, přispívá k pomalé konzumaci jídla a prohlubuje dýchání, které působí antistresově. Dobře zvolená hudba snižuje tepovou frekvenci, krevní tlak, úzkost, svalové napětí a zlepšuje pohybovou aktivitu. [103]

Na důležitost ***pravidelné a vyvážené stravy*** se zaměřila Renaudová. Říká, že základním pravidlem je cítit se dobře ve vlastním těle a dobře ho živit. Zdůrazňuje, že některé automatické úkony, jako je např. solení jídla před ochutnáním bychom měli vynechat. Vyzdvihuje pozitivní atmosféru během stolování a důležité pracovní nebo jiné záležitosti bychom měli odložit na potom.[104]Je prokázané, že některé druhy potravin mají utišující a uklidňující účinek na náš stres a úzkost. Nejlepší kombinací potravin k navození pocitu klidu a uvolnění jsou založeny na předvaze potravin, které označujeme jako „uklidňující“ (ovoce, zelenina, luštěniny, obiloviny, mléko, ořechy),ty bychom měli konzumovat nejvíce. Účinným protijedem na chorobné působení stresu jsou některé vitamíny, převážně z řady C,E,A a B.[105]

Významným zdrojem pro zvládání zátěže je ***humor***. Ten nám pomáhá odhlížet od nepříznivé reality a je výborným pomocníkem k odreagování a příjemného uvolnění. Velkou pozornost mu věnoval i Sigmund Freud, který konstatoval, že humoristickým pohledem na problém, lze zvládat obtíže snadněji.[106]*„Humor vyvolává smích, což je fyziologická aktivita, která mobilizuje nestresovým způsobem a z psychologického hlediska se problém stává menším.“*[107]

Sociální opora představuje pomoc jednoho člověka druhému. Tato pomoc je mimořádně důležitá při zvládání stresových situacích. Sociální oporu nám může poskytnout rodina, přátelé, partner, komunita nebo spolupracovníci.[108] Člověk, který má bohaté sociální zázemí, zvládá náročné životní situace lépe, než jedinec, který je

---

[103] Srov. tamtéž, s. 102.
[104]Srov.RENAUD, J. *Stres: Co je stres a jak se mu vyhnout: Testy a antistresové programy*, s. 128-129.
[105]Srov. WILSON, P. *Základní kniha relaxačních technik: bezprostřední klid: průvodce na cestě k uvolnění mysli a těla*, s. 241-248.
[106]Srov. PAULÍK, K. *Psychologie lidské odolnosti*, s. 199.
[107] ŠVINGALOVÁ, D. *Stres a "vyhoření" u profesionálů pracujících s lidmi*, s. 31.
[108]Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu,* s. 84.

osamocený. Postižený ví, že jeho sociální síť mu poskytne pocit jistoty, bezpečí, porozumění, spolehnutí, péče a sociální podpory. Nemáte přátele? Zkuste navázat bližší kontakt prostřednictvím společného zájmu nebo činnosti.[109]

V neposlední řadě nesmím opomenout pozitivní vliv ***víry a spirituality*** na lidské zdraví.Spiritualita, nebo-li„duchovnost" člověka je hledání toho, co je „posvátné", spojené s hlubokým uvědoměním si omezených hranic našeho lidství a uznání toho, co je „za těmito hranicemi", a zároveň respektu k tomu, co tyto hranice překračuje. Jaký vliv má spiritualita na naše zdraví? Jak nám pomáhá v nejtěžších obdobích našeho života? Těmito otázkami se zabývá Říčan, který představuje spirituální to, co nás fascinuje a budí v nás „mysterium tremendum". Fascinovat nás může někoho nebo něčí krása, jiného úcta k životu, umění, vesmír, příroda a to v celé své pestrosti.[110] Jiní pro vyjádření toho „nejvyššího, co nás překračuje", používají souhrnného označení „Bůh".[111] Psycholog C.G.Jung se též obrací k Bohu a vyslovil: „Jedinec, který není ukotven v Bohu, nemůže z vlastních zdrojů klást odpor fyzickým i mravním nástrahám tohoto světa".[112]

Mým cílem bylo představit především efektivní copingové strategie, kterými lze úspěšně zvládnout nepřiměřenou zátěž a předejít tak problematice stresu. Jsou to metody individuální, záleží pouze na nás, která nám tzv. „sedne". Považuji však za nutné zmínit i strategie, které se označují jako neefektivní a reakce na ně mohou být až maladaptivní. Některé z nich nás mohou i výrazně ohrozit na životě. Mezi neefektivní (neúspěšné) metody a techniky zvládání zátěže řadíme ***konzumaci alkoholu, užívání drog a psychofarmak, kouření a přejídání.***

Člověk má tendence na stresové situace reagovat mimo jiné útěkem nebo bojem i pitím ***alkoholu***. Je to z důvodu, že alkohol nám pomáhá snášet nepříjemné a příjemné prohlubovat, a to poměrně rychlým nástupem účinku oproti některým protiúzkostným lékům. Alkohol je poměrně snadno dostupný a tak není divu, že je nepochybně nejdostupnějším protistresovým prostředkem. Sebeléčba alkoholem je jedna z nejvíce

---

[109] Srov.IRMIŠ, F. *Nauč se zvládat stres*, s. 168-170.
[110] Srov.Říčan.P., in KŘIVOHLAVÝ, J. *Pozitivní psychologie*, s. 176-177.
[111] Srov. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Pozitivní psychologie*, s. 176-177.
[112] Srov. JUNG. C., in IRMIŠ, Felix. *Nauč se zvládat stres*, s. 186.

pozorovatelných negativních jevů v současnosti. Tato opakovaná sebeléčba může vést k postupnému návyku až k závislosti na alkoholu. Hlavním problémem požívání alkoholu spočívá v postupném navyšování dávky, aby se jedinec cítil stejně dobře, jako na počátečních dávkách. Vyšší a vyšší dávky způsobují poškození jater a mozku, vysoký krevní tlak, zánět žaludku. U závislého můžeme pozorovat značné změny v chování (záchvaty vzteku, deprese, sklony k sebevraždě, sociální izolaci, rodinné problémy i problémy v zaměstnání, zchudnutí). To vše jsou sekundární stresy, které mohou nastat v důsledku návyku na alkoholu. Je to jako začarovaný kruh. Původní „lék“ na stres se stal příčinou stresu.[113]

Problematika ***kouření*** se více objevuje u mladší generace, než tomu bylo dříve. Kouření se zautomatizovalo - kouříme, když se cítíme nervózní (abychom se uklidnili) i když jsme klidní (abychom si zarelaxovali). Tabák obsažený v cigaretě obsahuje kromě nikotinu i další toxické látky. Jejich účinek je natolik silný, že oslabuje organismus vůči stresu.[114]

Mnozí jedinci, kteří jsou vystaveni zvýšené psychické zátěži, hledají pomoc užíváním ***psychofarmak***, jež je celá řada. Jsou to zejména léky, které organismus celkově zklidňují. Pro člověka zdravého, který se nachází v každodenním běžném stresu je užívání psychofarmak nebezpečné a škodlivé. Vždy je nutné jejich užívání konzultovat s odborným lékařem, který usoudí, na základě zdravotního stavu pacienta, který lék je vhodný, či nikoli. Nedoporučuje se léky kombinovat a libovolně nakládat s jejich užíváním.[115]

Lidé se ***přejídají*** ve stresu v důsledku psychického vypětí, které se označuje jako emoční přejídání. Touto reakcí jsou postiženy více ženy, a to i po ukončení stresové reakce. [116] Přejídání a odmítání jídla se ukazují jako dva nežádoucí extrémy na lidské zdraví.[117]

---

[113] Srov. SCHREIBER, Vratislav. *Lidský stres*, s. 40-42.
[114] Srov. RENAUD, J. *Stres: Co je stres a jak se mu vyhnout: Testy a antistresové program,* s. 130-131.
[115] Srov. IRMIŠ, F. *Nauč se zvládat stres*, s. 181.
[116] Srov. FREJ, D. *Stres*, s. 47.
[117] Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví,* s. 221.

3.3 Copingové strategie a metody v praxi sociálních pracovníků

Každé tělo potřebuje dostatečnou péči a především tělo, které ze sebe vydává mnoho energie, ať už tělesné nebo psychické. Povolání zaměřená na pomáhání mají mnohé svérázné rysy. Tato povolání mohou být zdrojem energie, ale zrovna tak mohou energii značně ubírat. A tak je třeba zaměřit svou pozornost svému tělu i proto, aby pomáhající měl z čeho dávat a pomáhaní mohlo být radostí, nikoliv těžkým břemenem. Je nutné myslet na hospodaření se svými silami a na jejich obnovu, neboť pomáhání je činnost náročná na energii. A to je hlavní důvod, proč pomáhající má svému tělu věnovat značnou pozornost a péči. [118]

V předchozí kapitole Metody a techniky zvládání zátěže jsem představila osvědčené techniky s práce s tělem, kterými lze úspěšně předejít stresu. Nyní se zaměřím na strategie zvládání stresu, které jsou vhodné pro užití v praxi sociálních pracovníků.

Optimalizovat pracovní zátěž a snižovat riziko pracovního stresu je možné v sociální práci jednak skrze individuální strategie, které jsou zaměřeny na kultivaci personálních a týmových schopností a dovedností sociálních pracovníků zvládat nepřiměřenou pracovní zátěž a redukovat působení pracovního stresu, a jednak pomocí organizačních strategií, které jsou orientovány především na zkvalitnění pracovních podmínek. U individuálních strategií se používají metody psychologické, u organizačních programů zvládání stresu se využívá poznatků metod personálního řízení a sociologie organizace. Nejvhodnější formou zvládání pracovního stresu je kombinace těchto dvou uvedených přístupů.[119]

- *Individuální strategie zvládání stresu* - Během studia na vysoké škole, by měl být student oboru sociální práce prostřednictvím studijních předmětů seznámen se základními poznatky o psychologii stresu. Tyto poznatky pak prostřednictvím praxe pod supervizním vedením prakticky aplikovat a dokázat identifikovat

[118] Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*, s. 94-97.
[119] Srov. MLČÁK, Z. *Potencionální zdroje stresu v sociální práci a jejich zvládání*, s. 135.

možné působící stresory na pracovišti a možnost ověřit si efektivitu vhodných strategií jejich zvládání.

Sociální pracovníci a jejich nadřízení se mohou pomocí cílených výukových programů a kurzů seznámit s nácvikem zvládání modelových stresových situací i praktických tréninků vhodných komunikačních, autoregulačních a relaxačních technik, kterými lze snížit pracovní stres.

- *Organizační strategie zvládání pracovního stresu*- stresory vyskytující se na pracovní půdě organizace lze redukovat vytvářením vhodných pracovních podmínek, které by naplnily očekávání sociálních pracovníků, poskytovaly jim dostatek autonomie a zajišťovaly jim dobré vztahy na pracovišti. Parametry, kterými lze minimalizovat pracovní stres na pracovištích jsou:

  - dostatečná komunikace mezi pracovníky a vedoucími instituce
  - kolegialita a pozitivní atmosféra na pracovišti
  - vzájemná shoda založená na klíčových hodnotách a standardech práce
  - ujasněné definice pracovních míst, rolí, zvyků a očekávání
  - dostatek zdrojů, které slouží k podpoře činnosti sociální práce
  - vysoká úroveň podpory sociálních pracovníků pro řešení problémů
  - jasně definované metody práce a jejich následné aplikaci v praxi organizace
  - redukce byrokratické zátěže a administrativní práce
  - vedoucí je dobrý interpersonální manažer a vše má promyšlené s předstihem
  - dobrá pracovní příprava absolventa oboru sociální práce do profese sociálního pracovníka.[120]

[120] Srov. tamtéž, s. 135-136.

Závěr

Bakalářská práce se zabývala tématem psychické a pracovní zátěže, stresu a copingovými strategiemi. Hlavním cílem bakalářské práce bylo shromáždit informace o copingových strategiích sociálních pracovníků, kterými mohou disponovat a následně je detailně představit. Díky jejich aplikování v praxi mohou sociální pracovníci snadněji dosahovat psychické rovnováhy. Tento cíl se mi dle mého názoru podařilo naplnit, neboť jsem představila mnohé copingové strategie, které mají plošné využití pro sociální pracovníky, bez ohledu na jejich pracovní zaměření. Jako úskalí této práce vidím, že zde nejsou zachyceny aktuální výzkumy a nezaměřila jsem se na možné užití modernějších copingových metod a technik. Dílčím cílem bylo vymezit hranice mezi pojmy stres a zátěž. Domnívám se, že souvislost mezi těmito pojmy je velmi úzká, přesto je nelze označovat jako synonyma. Vycházím tak z definic těchto pojmů na základě odborné literatury, které jsem použila v podkapitole 2.6 Vymezení rozdílů v pojmech stres a zátěž.

Během psaní této práce jsem si uvědomila a především utvrdila v tom, jak moc je náročné povolání sociálního pracovníka, neboť pracují s rozmanitou klientelou, která často přicházejí s nereálnými očekáváními a předpokládají, že pracovník jejich situaci vyřeší. Každý pomáhající pracovník je individualitou, proto není jednoduché přesně určit, co může být zdrojem jeho pracovního vyčerpání. Domnívám se, že mnohé stresující situace mohou být zcela zbytečné a lze jim účelně předcházet. Co se týče sociální práce, nemá smysl si klást nepřiměřené nároky a cíle. Mnozí noví absolventi oboru sociální práce zasvětí svou profesní dráhu ideálu pomáhat jiným lidem, přičemž se domnívají, že tím „změní svět“. Každý z kolegů sociálních pracovníků investuje čas do studia a přípravy na své budoucí povolání. Plní energie nastupují do svého prvního zaměstnání. Každodenní těžkosti a tlak, se kterými se setkávají na pracovišti, mohou podkopávat jejich původní odhodlání. Nejasnost role sociálního pracovníka, nereálná očekávání klienta, boj s byrokratickým systémem, nedostatečné finanční ohodnocení, to vše jsou stresory, které mohou vyústit v chronický stres. Myslím si, že každý student by měl být během studia obeznámen s potenciálními zdroji stresu jeho budoucí práce a tak si mohl úspěšně budovat efektivní copingové strategie, které mu pomohou stresu úspěšně předejít a vyhnout se tak syndromu vyhoření. Zároveň se domnívám, že

spojitost copingových strategií a povolání sociálního pracovníka je téma, které není v současné době dostatečně pokryté, především jejich aplikace do praxe. Myslím si, že by mělo být více věnováno času na téma duševní hygieny u sociálních pracovníků. Tím by se tak lidé, kteří vykonávají tuto profesy nebo chtějí vykonávat, mohli více seznámit s vlastním „já“, naučit se pozorovat své jednání během různých a často náročných situací s klienty a poznat, co jim samotným se jeví jako zátěžové a přechází ve stres. Jako přínosné vidím, že v dobrých organizacích bývá zvykem kvalitní a účinná supervize.

Věřím, že duševní pohoda v osobním životě, se odráží i na pracovním poli každého pracujícího. Proto je důležité, aby sociální pracovník o své tělo dostatečně pečoval, věnoval mu odpočinek nebo zvolil takovou metodu a techniku, která mu pomůže odreagovat se od pracovního napětí a vyvolat stav uvolnění. V této práci jsem představila mnoho osvědčených metod a technik zvládání zátěže, které mohou posílit zdraví sociálního pracovníka. Jak se říká, zdraví máme všichni jen jedno. Mým přáním je, aby ti, kteří pracují v sociální sféře, našli rovnováhu mezi dáváním a braním, mezi klidem a stresem, mezi prací a osobním životem. Aby si sociální pracovníci vážili si svého povolání a pomůže-li sociální pracovní klientovi v těžké životní situaci, především vlivem své vlastní vyrovnané osobnosti, bohatě ho to odmění.

Do budoucna by se téma copingových strategií u sociálních pracovníků mohlo propracovat na základě prozkoumání, jak stresové situace řeší sociální pracovníci v zahraničí a jaké jsou jejich efektivní copingové mechanismy. Čím by se sociální pracovníci v Česku mohli inspirovat od zahraničních kolegů. Dále by bylo vhodné se zaměřit na copingové strategie sociálních pracovníků, kteří pracují s různými cílovými skupinami. Jaké využívají copingové metody a techniky sociální pracovníci pracující například s dětmi, seniory nebo nezaměstnanými. Tato práce je psána pouze na teoretické rovině, bez užití mezinárodních zdrojů a aktuálních výzkumů. Přesto se domnívám, že se bakalářská práce stala solidním základem pro možnou budoucí tvorbu praktické části, kvalitativního či kvantitativního výzkumu se zaměřením se na copingové strategie sociálních pracovníků v praxi a jejich možné posílení.

Seznam použitých zdrojů:

BAŠTECKÁ, Bohumila, ed. *Psychologická encyklopedie: aplikovaná psychologie*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-470-0.

CIMRMANNOVÁ, Tereza. *Krize a význam pomáhajících prvního kontaktu: aplikace v kontextu rodinného násilí.* Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2205-7.

COMBY, Bruno. *Stres pod kontrolou*. Vyd.1. Praha: X-Nova, 1997. ISBN 80-7199-024-8.

CUNGI, Charly. *Jak zvládat stres*. 1.vyd. Přeložil Daniela ŠIMKOVÁ. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-465-6.

DANIEL, J.*Psychická záťaž v laboratorných a terénnych podmínkách*. Bratislava:VydavatelstvoSlovenskej akademie vied 1984. ISBN 80-240

FREJ, David. *Stres*. V Praze: Triton, 2004. ISBN 80-7254-578-7.

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009. ISBN 9788073675691s. 709

HLADKÝ, Aleš. *Zdravotní aspekty zátěže a stresu*. Praha: Karolinum, 1993. ISBN 80-7066-784-2.

HLADKÝ, Aleš a Zdeňka ŽIDKOVÁ. *Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže: metodická příručka*. Praha: Karolinum, 1999. ISBN 80-7184-890-5.

IRMIŠ, Felix. *Nauč se zvládat stres*. Praha: Alternativa, c1996. ISBN 80-85993-02-3.

KELLNER, Hedwig. *Člověče, nezlob se!: jak se zbytečně nerozčilovat*. Praha: Motto, 1995. ISBN 80-85872-27-7.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-429-X.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd.1. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-551-2.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994. Pro vaše zdraví. ISBN 80-7169-121-6.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu*. 1.vyd. Praha: Grada, 2010. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3149-0.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Pozitivní psychologie*. Praha: Portál, 2004. Psychologie (Portál). ISBN 80-7178-835-X.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada, 1998. Psychologie pro každého. ISBN 80-7169-551-3.

MANDINCOVÁ, Petra. *Psychosociální aspekty péče o nemocného: onemocnění štítné žlázy*. Praha: Grada, 2011. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3811-6.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich. *Pracovní stres a zdraví*. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2003. Bezpečný podnik. ISBN 80-903604-1-6.

MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.

MÍČEK, Libor. *Sebevýchova a duševní zdraví*. Praha: SPN, 1976. Knižnice psychologické literatury.

MÍČEK, Libor. *Učitel a stres*. Brno: Masarykova univerzita, 1992. Věda do kapsy. ISBN 80-210-0521-1.

MIHULOVÁ, Marie. Proti únavě a stresu: jednoduché, přirozené a účinné prostředky pro každého. Liberec: Santal, 1994. ISBN 80-901531-5-1.

MIKŠÍK, Oldřich. *Psychika osobnosti v období závažných životních a společenských změn*. Praha: Karolinum, 2009. ISBN 978-80-246-1600-1.

MLČÁK, Z. *Potencionální zdroje stresu v sociální práci a jejich zvládání.* Sociální práce, 2005, roč. 5, č. 3.

NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. 2., rozš. vyd., v Academii vyd. 1. (1. vyd. v nakl. Vodnář pod náz. Lexikon psychologie). Praha: Academia, 1997. ISBN 80-200-0625-7.

NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie téměř pro každého*. Vyd. 1. Praha: Academia, 2004. ISBN 80-200-1198-6.

PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada, 2010. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2959-6.

PAULÍK, Karel. *Moderátory a mediátory zátěžové odolnosti*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2009. ISBN 978-80-7368-635-2.

RENAUD, Jacqueline. *Stres: Co je stres a jak se mu vyhnout: Testy a antistresové programy*. Praha: Práce, 1993. ISBN 80-208-0297-5.

RHEINWALDOVÁ, Eva. *Dejte sbohem distresu*. Praha: Scarabeus, 1995. ISBN 80-85901-07-2.

SELYE, Hans. *Stres života*. Přeložil Petra KUDRNÁČOVÁ. Hodkovičky: Pragma, 2016. ISBN 978-80-7349-392-9.

SCHREIBER, Vratislav. *Lidský stres*. Praha: Academia, 1992. ISBN 80-200-0458-0.

ŠULC, Jiří., DVOŘÁK, Josef., MORÁVEK., Milan. *Člověk na pokraji svých sil*. 2. Praha: Avicenum zdravotnické nakladatelství, 1984.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0888-4.

ŠVINGALOVÁ, Dana. *Stres a "vyhoření" u profesionálů pracujících s lidmi*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2006. ISBN 80-7372-105-8.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese / Marie Vágnerová*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-802-3.

WEISS, Brian L. Uvolnění stresu, dosažení vnitřního klidu: od nepohody k nalezení vnitřního míru. Vyd. 1. V Praze: Metafora, 2014. ISBN 978-80-7359-435-0.

WILSON, Paul. Základní kniha relaxačních technik: bezprostřední klid: průvodce na cestě k uvolnění mysli a těla. Olomouc: Votobia, 1997. ISBN 80-7198-274-1.

ZACHAROVÁ, Eva, Miroslava HERMANOVÁ a Jaroslava ŠRÁMKOVÁ. *Zdravotnická psychologie: teorie a praktická cvičení*. Praha: Grada, 2007. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-2068-5.

Internetové zdroje:

Psychická zátěž, její příčiny a projevy v pracovním prostředí [online] 2006 [cit. 2006-11-06]. Dostupné na: http://www.bozpinfo.cz/psychicka-zatez-jeji-priciny-projevy-v-pracovnim-prostredi

Abstrakt

KRÁLOVÁ, M.. *Copingové strategie sociálních pracovníků.* České Budějovice 2016. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce Mgr. et Mgr. Karolína Diallo Ph.D.

Klíčová slova: coping, copingové strategie, zátěž, stres, sociální pracovník

Bakalářská práce se zabývá copingovými strategiemi sociálních pracovníků. Práce je rozdělena na tři hlavní kapitoly, kde se zabývám problematikou psychické a pracovní zátěže, dále popisuji stres, jeho příčiny, příznaky a dopady na profesi sociálního pracovníka. V návaznosti na definování těchto stěžejních pojmů se orientuji na metody a techniky zvládání zátěže, kterými lze předejít pracovnímu vyčerpání. Důraz je kladen na efektivní copingové strategie, které lze využít v praxi sociálních pracovníků.

Abstract

KRÁLOVÁ, M. Copings trategies of social workers

Keywords: Stress, load, coping, coping strategies, social worker

The Bachelor thesis deals with coping strategies of social workers. The thesis is devided into three main chaptors where I deal with problematics of psychological and working stress. Then I describe stress, its causes, symptoms and its impact on the profession of social workers. After the definition of this keywords I focus on methods and techniques of the coping which can prevent the working exhaustion. The emphasis is put on effective coping strategies which can be used in practice of social workers.