

Diplomová práce

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Diplomová práce

PSYCHOHYGIENA A STRES SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ

Autor práce: Bc. Lucie Chovancová
Vedoucí práce: PhDr. Zuzana Svobodová, Ph.D
Studijní program: Etika v sociální práci (KS)

2024

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem autorkou této diplomové práce a že jsem ji vypracovala pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.

V Českých Budějovicích dne:

Bc. Lucie Chovancová

.....

Poděkování:

Na prvním místě děkuji vedoucí práce PhDr. Zuzaně Svobodové, Ph.D., za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce. Velké díky paní doktorce za skvělou komunikaci a naprosto skvělý přístup. Také bych chtěla poděkovat RSDr. Jánovi Mišovičovi, CSc., za odborné rady a připomínky při tvoření výzkumu.

Velké díky také patří mé rodině, za trpělivost a podporu během mého studia a zároveň za nekonečnou a velmi potřebnou motivaci, kterou mi neustále poskytovali.

Dále bych chtěla poděkovat všem respondentům, kteří se podíleli na mé praktické části diplomové práce a odpověděli mi na všechny mé otázky a díky tomu jsem mohla vypracovat svůj výzkum.

Obsah

Úvod.....	7
Teoretická část	10
1 Práce sociálního pracovníka	10
1. 1 Definice sociální práce.....	10
1. 2 Metody sociální práce a její řízení	12
1. 3 Náplň práce sociálního pracovníka.....	16
2 Psychická zátěž působící na sociálního pracovníka	18
2. 1 Charakteristika psychické zátěže	18
2. 2 Zdroje psychické zátěže.....	20
2. 2. 1 Stres	20
2. 2. 2 Frustrace.....	23
2. 2. 3 Konflikty.....	25
2. 2. 4 Syndrom vyhoření.....	27
2. 2 Zvládání zátěžových situací a jejich působení na SP	31
3 Psychohygienu neboli duševní zdraví.....	35
3. 1 Co je psychohygienu.....	35
3. 2 Obecná pravidla psychohygieny.....	38
3. 3 Prostředky psychohygieny využívané v SP.....	43
Praktická část	51
4 Metodologie	51
4. 1 Cíl výzkumu.....	51
4. 2 Výzkumné otázky	51
4. 3 Výzkumný vzorek.....	52
4. 4 Realizace výzkumu	52
4. 5 Charakteristika respondentů	52
4. 6 Analýza dat	53
4. 7 Výsledky výzkumu	53
5 Diskuze	57

Závěr	61
Seznam použitých zdrojů.....	64
Seznam příloh	67
Přílohy.....	68
Abstrakt.....	85
Abstract.....	86

Úvod

Sociální pracovník a celkově pracovníci, kteří pracují jako pomáhající profese, nemají jednoduché povolání. Jejich práce obnáší spoustu náročných situací, se kterými se musí, někdy i ve velmi krátké době poprat tak, aby pro svého klienta vymysleli a nabídli mu to nejlepší řešení pro uspokojení jeho potřeb a vyřešení jeho problému. Tato práce není pro každého. Když už se někdo rozhodne, že chce pracovat v této sféře, musí si sám v sobě říci, že to, co dělá, dělá s přesvědčením o pomoci a naplnění a nejde touto cestou jen pro finanční ohodnocení. Člověk musí umět vnímat a naslouchat, a hlavně naučit se analyzovat to nejdůležitější, co potřebuje pro to, aby s klientem, kterému chce pomoci, navázal kontakt správným směrem a vše bylo pro dobrou věc, nikoli pro vlastní pocit konání dobra. Avšak pocit dobra je na jedné straně také moc důležitý, protože pozitivní naladění a schopnost dát někomu něco, co potřebuje, je náročné.

Právě z toho důvodu, že práce v sociálních službách přináší své strasti a radosti, je důležité myslet na psychickou stránku pracovníka a na jeho velmi silné vytížení, které může právě vést k jeho vyhoření. Pokud nedojde k tomu, že se nezachytí stres a vyčerpání včas, může přijít pracovník i do stavu nechuti a jako role bude velice ohrožena. V tomto případě je potřeba, aby probíhala určitá prevence, která by zamezila tomu, že dojde k psychickému selhání a vyhoření organismu a naučí se zvládat těžké stresové situace, které práci sociálního pracovníka obnáší. Toto vše obnáší také to, aby pracovník pracoval v organizaci, která mu poskytuje bezpečné pole pro jeho práci a kolektiv, který dokáže držet při sobě a umí si navzájem poradit. Pokud se nachází vnější pohoda v prostředí, kde se vytváří pomocná atmosféra pro všechny, kdo jí potřebují, je vnější pohoda pravděpodobnější, než když se pracovník nachází v organizaci, která nemá za cíl se starat také o své zaměstnance. Vyhoření přichází postupně a někdy si ho pracovník ani sám pořádně neuvědomuje a když nemá kotvu ve svém okolí a jeho pracovní nasazení pro něj začíná být pastí, je to problém.

Každý pracovník by si měl najít svůj rituál, který ho dokáže vrátit zpátky do pohodového stavu a díky tomu dokáže svou práci vykonávat se stejným nadšením a přesvědčením, se kterým se pro toto rozhodl. Nastavení vlastních mantinelů a umět si odpočinout je základem pro dobře vykonanou práci. Hlavně držet si dobré rodinné a přátelské vztahy v rovnováze udělá hodně. O tomto všem je psychohygienu, která dokáže vyléčit i ducha a zamezit úplnému zhroucení.

Toto téma diplomové práce jsem si zvolila z toho důvodu, že se sama pohybuji a budu pohybovat v této pracovní sféře a uvědomuji si, jak moc je důležité se o svou psychickou stránku starat a nezanedbávat prevenci. Na začátku je člověk nabitý spoustou energie a jeho nadšení k práci je na nejvyšším možném bodě a je právě potřeba tuto rovinu udržet. Na praxích v rámci studia jsem se setkala s pracovníky, kteří už byli unavení a

psychicky vyčerpaní ze své práce. Jednání s klienty a řešení různě náročných situací v některých začalo vyvolávat silný stres, který se pro ně stával překážkou a bylo potřeba zasáhnout. V jedné instituci nebyla ani potřebná supervize, která tomuto velice napomáhá. I toto mě vedlo k výběru tohoto tématu, protože nejen u sociálních pracovníků, ale u jakékoli pomáhající profese je potřeba se stresem pracovat a mít prevenci a možnost ji využívat, protože ta práce je důležitá a potřebná. Vždy budou klienti, kteří pracovníky budou potřebovat, a to je impulsem pro to, naučit se chránit před tou silnou vlnou zátěže, aby nenabourávala to, proč se daný pracovník pro svou práci rozhodl.

Pro tuto diplomovou práci jsem si zvolila tři cíle, které bych v rámci svého výzkumu pomocí polostrukturovaného rozhovoru chtěla zjistit. Prvním cílem této práce je zjistit, jak velké jsou kladeny nároky na sociální pracovníky při jejich výkonu práce a jak na ně tyto nároky působí. Tento cíl jsem si zvolila proto, protože v rámci své praxe jsem vyzorovala, že na pracovníky jsou vynaloženy velké nároky a někdy je pro ně opravdu obtížné je splňovat tak, jak by chtěli. Občas se stávaly i překážkou a vyvolávaly u pracovníků stres a obavy, že svou práci nedělají dobře a nezvládnou ji. Na to navazuje další cíl a to povědomí psychohygieny. Tento cíl jsem si zvolila z toho důvodu, že stres, který se hromadí na pracovníky vlivem práce a povinností, je potřeba někde vypustit a k tomu je jedno z nejlepších řešení psychohygieny. Její povědomí je pro tuto profesi velice důležité a je potřeba s ní umět pracovat a její prostředky používat proto, aby se eliminoval nebo alespoň snížil stres a napětí, které se při výkonu práce objevuje a díky tomu se naučit lépe zvládat různé stresové a rizikové situace, které jsou s tím vším spojené. Pro pomáhající profese je velice důležitá. Posledním cílem je zjistit možné prostředky pro zvládání pracovní zátěže při výkonu práce. Tím jsou myšleny různé preventivní programy, semináře, kurzy, online kurzy apod., které se zaměřují na zvládání zátěže, syndromu vyhoření, různých prostředků psychohygieny a i dalších vzdělávacích kurzů týkajících se tématu. Chci zjistit, zda jsou tyto možnosti pracovníkům nabízeny a pokud ano, zda je také využívají. Tyto kurzy by měly být součástí profese sociálního pracovníka a nemělo by jich být málo, ba naopak. Hlavně záleží na školiteli a kvalitě programů.

Práci jsem rozdělila na teoretickou a praktickou část. Nejdříve charakterizují profesi sociálního pracovníka, zaměřím se na definici sociální práce, metody a náplň práce sociálního pracovníka. Tato část je součástí diplomové práce, protože se týká sociálních pracovníků. Další část se týká psychické zátěže působící na sociální pracovníky, kde charakterizují psychickou zátěž, zaměřím se na nejčastější projevy psychické zátěže, kterými jsou stres, frustrace, konflikty a syndrom vyhoření. Tyto pojmy jsou mezi sebou spjaty a mají společný stresor, který je spouští. Poslední část je věnována psychohygieně, jejím pravidlům a prostředkům, které lze využít pro sociální pracovníky.

V této části budu popisovat, co je psychohygienu, proč je pro profesi důležitá a jaké jsou její nejzákladnější pravidla, aby se sociální pracovník dokázal správně o své duševní zdraví starat. Tato kapitola bude také obsahovat nejznámější a nejčastější prostředky psychohygieny, které mohou sociální pracovníci využívat, aby se lépe vyvarovali stresu a uměli pracovat s vnitřním pohodou. Praktická část pojednává o výzkumu, který je zaměřený na sociální pracovníky, kteří ve své profesi působí 10 a více let a jejich působení stresu a možné prostředky psychohygieny. Cílem je zjistit, jaký vliv na jejich práci zátěž má, jestli mají nějaké povědomí o psychohygieně a zda mají z vlastní iniciativy nebo ze strany zaměstnavatele preventivní opatření, která by zamezila syndromu vyhoření. Výzkum bude realizován pomocí polostrukturovaného rozhovoru a oslovím 5 sociálních pracovníků, se kterými uskutečním rozhovor na dálku s možným nahráváním. Pro svůj výzkum jsem si stanovila tři výzkumné otázky, které v rámci rozhovoru budu zkoumat. Kritériem pro výběr respondentů je délka působení v sociální oblasti. V jaké instituci a s kým respondenti pracují, není stěžejním kritériem, chtěla bych získat větší rozptyl v oblasti sociální práce pro větší porovnání.

Literaturu, kterou jsem si zvolila pro svou diplomovou práci jsem volila takovou, která se týká mého zvoleného tématu. Důležitá pro mě byla dostupnost zvolené literatury a obsáhlost od jejich autorů.

Výběrem tématu mojí práce bych chtěla podotknout, jak je stres v dnešní době všudypřítomný a je třeba s ním umět a hlavně chtít pracovat. Setkávám se s mnoha případy v okruhu mé rodiny a známých, kteří zápasí sami se sebou a snaží se vyrovnat se stresem ve své práci. Převážně oddělení pracovního a soukromého života je důležitý bod pro začátek. Já sama se snažím uvědomovat, že pro duševní pohodu je důležité mít bezpečnou kotvu v rodině a blízkých přátelích a tahat mezi ně strasti a stres, který mi vyvolává má práce, není dobré. Touto prací bych chtěla nabídnout náhled do možné pracovní zátěže a uvědomění si, že existuje prevence proti ní a je potřeba se naučit s ní pracovat. Existují i jednoduché prostředky, které nenabourají tolik chod, který má každý nastavený a dají se do běžného života jednoduše zasadit.

Teoretická část

1 Práce sociálního pracovníka

Tato kapitola blíže přiblíží práci sociálního pracovníka, jeho náplň práce a celkovou definici sociální práce. Práce sociálního pracovníka jako taková obnáší spoustu dalších bodů, které k tomu patří. Nejedná se pouze o práci s klienty, ale také o administrativní zajištění, plánování akcí, tvoření individuálního plánu apod.

1. 1 Definice sociální práce

Na začátku celé sociální práce byl člověk, lépe řečeno lidská bytost, která potřebovala pomoci od druhého, protože pokud by nebyla pomoc potřeba, nevznikla by ani sociální práce. Tomuto stavu avšak člověk nikdy nedošel, protože pomoc je vždy potřebná, ať už se jedná o potřebu vztahů. Jak se vyjádřil jeden filosof, člověk žije ve vztazích a není to osamělá bytost, která by nepotřebovala určité interakce, ale jedná se o slovní dvojici já – ty. Pokud se bavíme o slovu ty, jedinec ji používá ve spojení s druhou osobou a ocitá se tedy ve vztahu. Zprvu je pomoc vyhledávána u nejbližších, jako je rodina, přátelé, spolužáci nebo kolegové. Pro nás nejbližší mají tu schopnost nám naslouchat a snažit se pomoci, dělají pro nás takové psychology a lékaře, ale v profesním slova smyslu. Záleží pak tedy na tom, jakého rázu je náš problém a pokud se týká sociálního, je právě namístě vyhledat pomoc v sociální profesi a zde již nastupuje sociální pracovník či pracovnice. A v tomto případě již mluvíme o sociální práci¹.

Chápání sociální práce se vyvíjela na konci 19. století a hlavně ve 20. století. Všechny teoretické a metodické postupy, které jsou součástí dnešní prezentace sociální práce jak u nás, tak v zahraničí, jsou s těmito počátky velice spjati. Než se začala sociální práce vyvíjet do této podoby, jednalo se o pomoc rodinnou, sousedskou výpomoc, výpomoc církevní charity a později se do pomoci začala zapojovat i obec. V procesu modernizace společnosti byly narušeny její procesy účinnosti tradičních podpůrných systému a společnost se k tomu postavila tak, že vznikly dva způsoby vnímání. Rozvojem nových společenských institucí a posílením významu vědeckého popisu společenských jevů. Tato dvě chápání vedla k tomu, že vznikla sociální práce jako profesní projekt moderní doby, který měl za úkol stabilizovat sociální svět rozvíjejících se moderních společností. V současnosti se sociální práce střetává s pochybením těchto dvou bodů, kterým sociální stát podporoval sociální neměnnost. V průběhu svého vývoje využila

¹ Srov. MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I*, s. 9.

sociální práce mnoho teorií a konceptů, a jelikož je brána jako součást společenských věd, byla tímto ovlivněna, že imitovala trendy, které na základě toho vznikaly.²

Nejdůležitější oblastí výzkumu sociální práce je porozumění její povaze v podobě definice. U definice je potřeba, aby byla co nejúplnější a obsahově naplněná tak, aby její vymezení bylo možné větou. Pro její lepší uchopení je potřeba znát cíle sociální práce, které její vymezení určují. Jedná se o zlepšování kvality života, předcházení sociálního vyloučení, zlepšování sociálního fungování rodin, jednotlivců a skupin v jejich komunitách, podporování, pomoc, doprovázení a posilování klientů a rozvoje jejich potenciálu. Dalším důležitým cílem je pomoc v řešení problémů, které se týkají mezilidských vztahů, dokázat prosazovat sociální změny, podporovat rozvoj a sociální soudržnost a v poslední řadě zlepšování blaha. Definice sociální práce lze dělit na globální, národní a odbornou³.

Jedná se o společenskovední disciplínu i oblast praktické činnosti, která má za cíl odhalování, vysvětlování, zmírňování všech sociálních problémů, které jsou se sociální profesí spojenou. Mezi takové sociální problémy patří například chudoba, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin či určitými skupinami. Opírá se o několik rámců jako je společenská solidarita a ideál naplnění individuálního lidského potenciálu. Pomoc sociální práce je zaměřena na jednotlivce, skupiny, rodiny, komunity apod. a jejich snaha je dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění a umět si vytvářet příznivé sociální podmínky⁴.

Sociální práce je součástí sociálních služeb a jejich prostředků s nimi spojených. Profesionální část zastávají sociální pracovníci, kteří jsou zaměstnání jako sociální subjekty a jejich práce spočívá s realizací sociálních cílů, programů, plánů a projektů, kterou pak poskytují klientům sociálních služeb a naplňují jejich potřeby⁵.

Teorie o sociální práci se liší a vyvíjí řadu let. Jedna z prvních charakteristik ji nazvala tak, že sociální práce je prostě práce, kterou vykonávají sociální pracovníci. Dále se rozšířila nebo spíše změnila tak, že je to práce, kterou dělají všichni kromě zaměstnanců integrované záchranné služby. Cíl sociální práce je v podstatě pružný a jeho hranice se posouvají v závislosti na obor, není však pro všechny jeho naplnění stejné. Díky tomuto vznikají, obrazně řečeno, dva tábory, kdy v jednom případě je sociální pracovník nastaven tak, že cílem jeho práce je pomáhat klientům a na druhé straně se zde mluví o myšlence toho, že cílem je kontrola a řešení prevence sociálních problémů. V dnešní době se vymezení popisuje tak, že se opírá o koncept sociálního fungování.

² Srov. MATOUŠEK a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 189.

³ Srov. MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I*, s. 79.

⁴ Srov. MATOUŠEK a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 11.

⁵ Srov. MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*, s. 179.

Znění tohoto konceptu je, že cílem je pomáhat jednotlivcům i sociálním systémům pro zlepšování sociálního fungování a také umět měnit podmínky sociální služby, aby uměla chránit jednotlivce i systém a dokázala tedy vyřešit potíže ve fungování. Ještě se zde objevuje další pohled na definici cíle sociální práce, kde se uvádí, že cíl stojí na podpoře sociálního fungování klienta v situaci, kde je tomu potřeba a je jedno, zda se jedná o pomoc skupinovou či individuální a jak je tato pomoc vyjádřena. Na profesní hranici se sociální práce zabývá převážně lidskými vztahy, které souvisí s rolí sociálního pracovníka⁶.

1. 2 Metody sociální práce a její řízení

Metody sociální práce jsou postupy, které jsou vázané na cílový subjekt, tím je myšlena práce s jedincem, skupinou, komunitou či s někým, kdo potřebuje pomoci v mezích sociální profese. Dále jsou metody vázány na aktuální situaci, ve které se subjekt, kterému pomáháme, nachází, v jaké znevýhodněné situaci je a jaký problém se mu postavil do cesty. Je spojen i se sociálními vazbami, které vše ovlivňují, ať už se jedná o vrstevníky, rodinu, přátele nebo známé. Občas je vázána i se systémovými vazbami, které chápeme jako vazby regionální, národní nebo politické. Jsou rozlišovány čtyři základní metody sociální práce, které jsou pak rozšířeny o potřebnou analýzu podle kraje, obce, regionu a o systémové projekty. Jedná se o případovou sociální práci, práci se skupinou, práci s dětmi a rodinami a komunitní práci⁷.

Případová sociální práce

Případová sociální práce je práce, která je zaměřená na klienta jednotlivce. Vhodným případem pro práci určuje a ovlivňuje společenské klima a to je myšleno společenským prostředím, které zvyšuje citlivost politiků, médií a veřejnosti na problémy v sociálním světě a ty se díky tomu dostávají do povědomí a zvyšuje se jejich priorita. To, jak se nastaví klient na pracovníka a organizaci, která mu poskytuje pomoc, je stanoveno potřebami klienta a zkušenostmi dané organizace, a tak pak vzniká vztah mezi klientem a pracovníkem na základě zjištění všech okolností pomoci. Je mnoho faktorů, které ovlivňují práci s klientem a mezi ně patří věk, pohlaví, etnická totožnost, vzdělání apod. Poslání organizace je zakotveno buďto v zákonech, v takovém případě se jedná o státní organizace, nebo organizačním hlediskem, a to je věc nestátních organizací. V každém případě každá má svoji kulturu a způsob, jak ke klientům přistupovat, jak se k nim chovat, náplně a postavení svých pracovníků a celkový svůj chod. Existují i činitelé, kteří mohou práci velmi komplikovat a to buď ze strany klienta nebo pracovníka.

⁶ Srov. MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*, s. 184.

⁷ Srov. MATOUŠEK a kol., *Metody a řízení sociální práce*, s. 13.

Jedná se o odlišnosti rigidity, agrese, negativismus, potíže kulturní rozdílnosti, sociální postavení a cítění stejného traumatu. Tyto příklady mohou vést k tomu, že přístup ke klientovi může být nerespektující, neosobní, ba naopak příliš osobní. Případová sociální práce je proces, kdy se pracovník setkává s klientem tak, že ho bere jako lidskou bytost a jsou pro to významné určité kompetence pracovníka. Důležitá je komunikace, navazování a udržování vztahu, umět definovat svou roli ve vztahu ke klientovi a k pomoci, pomáhat s vyjádřením emocí a postojů, sdílet s klienty jejich emoce, hledat zdroje pro řešení situace, vést ji, dokázat pracovat s kulturními rozdíly, v extrémních situacích zvládat dávat smysl utrpení a najít smysl života a také pomáhat klientovi ve formulaci a uspořádání jeho problémů. Jsou určité fáze, jak případovou práci vést. Hodnocení potřeb klienta, prostředí a intervence, plánování a poskytování služby, průběžné hodnocení a závěrečné hodnocení⁸.

Tato metoda je jednou z nejpoužívanějších v oblasti sociální práce a to především v problematice duševního zdraví, vývojových poruch, ve sféře dlouhodobé péče, ve službách pro seniory, přistěhovalce, ale také se objevuje v péči o lidi s virem HIV a AIDS. Z obecného hlediska se jedná o způsob pomoci, kde je uvedena veškerá pozornost a soustředěnost k člověku, který sociální službu potřebuje. Základem je pochopení jedince a jeho rodiny, komunity, společnosti a kultury, ve které se jedinec nachází. Případová práce je spojena s dalšími vědami, které jsou pro její význam důležité, jedná se o dynamickou a sociální psychologii, ego psychologii, sociologii, psychiatrii a kulturní antropologii. Dále se pojí s teorií učení, socializace, teorií malých skupin, poznání, systémovou teorií a objevy biologie a endokrinologie. Důležitou teorií je také teorie rolí a to z toho pohledu, že každý má ve své kultuře danou roli, ve které vystupuje a právě klienti sociální služby mají pocit, že v této roli selhali, proto vyhledávají pomoc. Pracovník musí být dobře obeznámen s nabídkami a posláním institucí zabývajících se sociální službou, stejně tak jako se způsoby, jak s nimi komunikovat a jak je doporučovat klientům. Nutností je být napojen na další odborníky, protože bez takových kontaktů by se mohlo stát, že se pracovník zasekne a jeho pomoc a služba pro klienta nebude možná posunout a naplnit⁹.

Práce se skupinou

Práce se skupinou je do metod zapojena z toho důvodu, že jedinec je lépe funkční v případě, že spadá do určité skupiny lidí. Skupiny se během života mění, mají pro člověka určité významy a jsou otevřené, uzavřené, mohou se vzájemně prolínat a jsou základní lidskou potřebou. Lidé spolu musí nějak komunikovat a sdílet své pocity, stavy a celkový život. Práce s nimi má mnoho výhod, ve skupinách se jedinci učí naslouchat,

⁸ Srov. MATOUŠEK a kol., *Encyklopedie sociální práce*, s. 262–263.

⁹ Srov. MATOUŠEK a kol., *Metody a řízení sociální práce*, s. 67–68.

tolerovat, respektovat, porozumět jeden druhému apod. Při práci se skupinou dochází k určitým skupinovým aktivitám jako je skupinová praxe, která je v sociální práci důležitá a to z toho důvodu, že poskytuje možnosti, které individuální práce nabídnout nemohou. U klienta je potřeba zapnout skupinovou dynamiku, která vede k tvořivosti, energii a podstatě toho, aby nastala změna a zlepšily se podmínky skupiny. Sociální pracovník se v tomto případě stará a podílí na činnostech skupiny mezi ně patří vedení, vzdělávání, zaměření na dosažení cílů, mohou vést skupiny pracovní, rekreační nebo skupinové¹⁰.

S ohledem na sociální práci se práce se skupinou objevuje ve dvou základních variantách a to jako uskupení, které stojí na hodnotách demokracie a sociální odpovědnosti, kde je snaha o společenskou změnu a jako prostředek. V zobrazení do praxe se rozlišují pomáhající skupiny. Jedná se o podpůrné skupiny, jejichž cílem je pomáhat klientům, kteří se ocitli v těžké životní situaci a snaží se s nimi pracovat tak, aby u nich nastavili potenciál vyrovnání se se situacemi tohoto rázu. Členy takovéto skupiny spojuje sdílení problému a společný zájem. Další skupinou je skupina vzdělávací, skupiny zaměřující se na růst a ty si kladou za cíl u svých klientů rozvinout potenciál, sebeuvědomění a vzhled a role sociálního pracovníka zde zastává jakýsi model nebo vzor. Terapeutické skupiny se zaměřují na změny, nápravy chování, kdy je sociální pracovník expert a členové této skupiny pojí společné dosažení cílů v podobě zbavení se problému. V posledním bodě jsou skupiny, které se zaměřují na zlepšení dovednosti komunikace, vztahů a sociálních dovedností pomocí socializačních programů, kam spadají různé výcviky a sociální pracovník zastává roli koordinátora aktivit¹¹.

Skupinová práce přináší příležitost pro to, aby její členové dokázali vzájemně vše sdílet. Rozumí se jako prostředek pro usnadnění učení, rozvoje, utváření vztahů apod. Může se stát, že ve sdílení dojde k tomu, že jedinec prožije negativní pocity, ale je spíše častější, že díky tomuto mnozí došli k uvědomění si vlastní identity. Vytváření prostoru pro vzájemnou pomoc může být pro člena skupiny velká příležitost k tomu, aby posílili růst sebeúcty a sebedůvěry. Účast ve napomáhá k tomu, že poskytuje díky své zpětné vazbě možnost osobního růstu a vzájemné sounáležitosti posilovat a rozvíjet sebedůvěru. Jelikož jsou ve skupině všichni se stejným osudem, je poté mnohem jednodušší a rychlejší se dostat nad problém a řešit ho¹².

Práce s dětmi a rodinami

Sociální práce s dětmi a rodinou je stěžejním tématem, protože problémy v nefunkčních rodinách nabývají a sociální pracovníci si myslí, že by se do tohoto měl i více zapojit stát. Je to převážně z toho důvodu, že ohrožením výchovy dětí a jejich

¹⁰ Srov. MATOUŠEK a kol., *Metody a řízení sociální práce*, s. 153–154.

¹¹ Srov. MATOUŠEK a kol., *Encyklopedie sociální práce*, s. 291.

¹² Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, s. 125.

zanedbávání má velice silný dopad na jejich budoucí život a směr. Organizace pomáhají řešit manželské i rodinné problémy a poskytují poradenství v rámci výchovy dětí a problémů s nimi spojených. Pracovník musí vnímat a tolerovat orientaci rodiny a její potřeby. Při práci s dětmi a rodinou je potřeba vědět vše i co se týká zaměstnání, vzdělávání dětí apod. Zachovat rodinu a její prostředí je snahou práce¹³.

Děti, které vyrůstají v neúplných rodinách stále přibývá a zvyšuje se počet sociálních sirotků. To jsou děti, které mají své biologické rodiče, ale ty se o ně nechtějí nebo nedokážou postarat. Dítě je citová investice, která je nevratná, pokud se bere čistě ekonomický pohled. Založení rodiny by mělo být opravdu velmi zváženo, aby nedocházelo ke výše zmíněnému. Proto je potřeba, aby stát uměl pracovat a poskytnout pomoc. Je však důležité si uvědomit, že rodina se nedá nahradit, dítě nemůže získat jistotu a oporu v rodině, když žádnou nemá. Rodina byla dříve jediným zdrojem podpory, ale systém sociálních služeb v průběhu 19. století nastavoval pomoc¹⁴.

Služby, které jsou poskytovány rodinám s dětmi, se odlišují podle délky trvání, zda jsou krizové nebo dlouhodobé, dále podle toho, v jakém prostředí probíhají, zda jsou služby poskytovány v domě, kde rodina bydlí nebo v instituci či komunitním centru. Určují se také podle metody práce a tím je myšleno poradenství, terapie apod. a také podle toho, zda je práce podpořena podnětem ať ze strany rodiny nebo státu. Určité typologie služeb jsou nastaveny tak, že obsahují řešení problémů v případech, které vedou i k odebrání dítěte do ústavní péče. Krizové služby poskytují pomoc v případě, kdy je dítě ohroženo i po pokusy sjednocení rodiny a řešení problémů. Tyto služby jsou krátkodobé a pracovník musí spolupracovat s jinými organizacemi jako je policie a soud. Je potřeba, aby byla práce rozložena, aby mohl pracovník svou pomoc vykonávat pořádně. Poradenské služby jsou také krátkodobé a jsou vykonávány ve specializovaných organizacích, kde se rodina setkává s mnoha odborníky. Služba je založena na schůzkách. Další jsou vzdělávací programy, které své služby nabízejí dlouhodobě. Náplní této služby jsou programy na podporu rodičovství, rozvoje dovedností a řešení problémů. Někdy jsou vzdělávací programy kombinovány s poradenstvím. Terapeutické služby mohou být poskytovány jednotlivcům nebo mohou sloužit jako rodinné terapie. Poslední službou jsou preventivní programy. Ty jsou dlouhodobého rázu a jejich cílovou skupinou jsou rodiny, kde je pravděpodobnost obtíží, jako je například narození handicapovaného dítěte. Pracovníci jsou s rodinami ve dlouhodobém kontaktu a pravidelně se scházejí¹⁵.

¹³ Srov. GULOVÁ, L. *Sociální práce pro pedagogické obory*, s. 60.

¹⁴ Srov. MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I*, s. 182–183.

¹⁵ Srov. *Tamtéž*, s. 195–197.

Komunitní práce zahrnuje plánování a organizace. Vymezuje problémové oblasti, diagnostikuje případy a stanovuje nezbytné strategie pro ovlivňování činnosti. Jejím cílem je ovlivnit sociální změny skrze analýzy sociálních situací a také vymezení úkolů jako jsou problémy lokality, zpracování řešení problémů a zaměření se na podporu pro řešení a integraci všech dostupných prostředků. Klientem této práce je tedy komunita, takže její problémy se týkají větší skupiny lidí. Individuální práce je postavena na vztahu jednoho člověka k ostatním a jejím nástrojem je skupina a při práci s ní se využívají její možnosti a zdroje. Znalost komunity je pro sociálního pracovníka důležitým aspektem jeho práce, musí porozumět jejím členům, prostředí a jeho vlivu na chování. Zvládání obtížných situací a získání si nad nimi kontrolu je účel práce s komunitou, kdy je snaha o získání větší kontroly důležitá. Pracovník podporuje skupiny lidí, které mají snahu o zlepšení své situace a podmínek v místě svého bydliště. Klientem je tedy komunita a na ní závisí další postup a potřeby, které jsou vyjádřeny jako problémy velké skupiny lidí. Při práci s komunitou se využívají metody a zdroje tak, aby působily uvnitř ní a je brána jako nejvýznamnějším elementem sociální práce. Sociální práce v komunitě se zakládá na určitých předpokladech, je totiž potřeba při práci myslet na to, že komunita své problémy umí řešit sama, pokud se snaží o změnu, udělá ji a jsou to změny trvalé a významné. Komunita však potřebuje v organizacích pomoc přesně tak, jako ji potřebují jednotlivci a své potřeby chce uspokojit ve stejné rovině.¹⁶

Vnímání komunity může být chápáno také jako konstrukce, která je v kontextu vnímána a vytvářena komunikací, společným jazykem a společenskými významy, které jsou uznávány za platné. Lze ji nazvat jako výsledkem cíleného úsilí při hledání společných zájmů. Práce zdůrazňuje podíl lidí, kteří společně sdílejí své postavení k přerozdělování příjmu, vzájemnou solidaritu, pomoc, a tím se komunita drží u sebe. Pracovník podporuje skupinu ke zlepšení jejich podmínek a příležitostí¹⁷.

1. 3 Náplň práce sociálního pracovníka

Sociální pracovník má určité kompetence pro svou náplň profese. Kompetencí je myšlena schopnost, kterou prokazuje své schopnosti užívat znalosti a dovednosti v rovině osobní, sociální a metodické při své práci. Podle Evropského rámce klasifikací jsou kompetence vyobrazovány jako určitá odpovědnost a samostatnost. Sociální práce spadá pod kompetenci profesní sociální činnosti a ta se dále rozvíjí po celou dobu odborného vzdělání a průběhu vykonávání sociální práce. Co se týče praktických dovedností, ty nelze získat bez praktických zkušeností, které budoucí pracovníci získávají v době svého

¹⁶ Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, s. 132–133.

¹⁷ Srov. MATOUŠEK a kol., *Encyklopedie sociální práce*, s. 309.

vzdělávání v rámci odborné praxe. Absolventi škol jsou kvalifikovaní nikoli kompetentní a jsou vybaveni jistým rozsahem sociálních způsobilostech, které se v rámci studia projeví a pracovník si je během svého pracovního nasazení musí vybavit a umět je použít. Do škály sociálních schopností, které sociální pracovníci musí znát a vědět patří praktické odborné způsobilosti, které praktikují ve vztahu ke klientům, ať už k jednotlivci, skupině, komunitě apod. a jejich sociálním prostředí. Naplňují cíle sociální práce a naplňují požadavky své organizace, ve které vykonávají svou práci. Komunikační způsobilost je dalším důležitým bodem, který je nezbytný pro tuto profesi a musí být na rovině profesionální. Patří do toho komunikace jak s klientem, tak s kolegy a všemi jedinci, kteří jsou součástí náplně sociálního pracovníka. V rámci analytické a metodické způsobilosti jsou důležité pro systematický přístup k pracovním úkolům, řešení sociálních problémů a celkový přístup k pomoci svým klientům. Lektorská způsobilost je brána v rámci procesu, při kterém se předává konkrétní poznání klientů v jejich rovině rozumového chápání. K dalším způsobilostem patří dodržení morální zásadovosti vůči sobě samému a schopnost odborně růst, získávat a přizpůsobovat se novým poznatkům a zkušenostem¹⁸.

Sociální pracovník se pohybuje v rámci práv a povinností, které jsou definovány právním systémem, jeho zaměstnavatelem a profesními standardy. Důležitý je institucionální rámec, a to z toho důvodu, že pracovník zasahuje do života klienta a je potřeba, aby bylo vše právně legitimní a pravidla jsou namístě. Práce sociálního pracovníka má dva možné pohledy na jeho praxi a to defenzivní a reflexivní. Defenzivní praxe je jednání podle předpisů a zákonů a plnění povinností, které jsou vymezeny zaměstnavatelem a zákonem. V takovém případě se nemůže stát, že je pracovník za svou práci kárán, protože plní předepsaný postup. Jde o omezování a ochranu z toho pohledu, že zde není tolik stěžejní vlastní odpovědnost. Na rozdíl od tohoto postupu je praxe reflexivní, kdy je pracovník schopný odhalit etické dilema a i to jak vznikají. Je jistější ve svých hodnotách, snaží se o sloučení znalostí, hodnot a dovedností a jejich využití v praxi¹⁹.

Profese sociálního pracovníka se zaměřuje na poskytování kvalitní a efektivní pomoci jednotlivcům a skupinám osob. Tato pomoc má vést k překonání nepříznivých nebo nouzových sociálních situací a zároveň plnit funkci ochrany společnosti před sociálně patologickými jevy. Povolání sociálního pracovníka a jeho činnosti jsou v současné době vymezeny nejasnými a často rozpornými profesiografickými aspekty,

¹⁸ Srov. MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I.*, s. 29–30.

¹⁹ Srov. MATOUŠEK a kol., *Metody a řízení sociální práce*, s. 44–45.

jak vstupními, tak obsahovými a výstupními. Tuto profesi vykonávají pracovníci s různorodou kvalifikací a zřejmě i osobnostní úrovní²⁰.

2 Psychická zátěž působící na sociálního pracovníka

Tato kapitola je zaměřena na psychickou zátěž, která může působit a působí na sociálního pracovníka při výkonu jeho práce.

2.1 Charakteristika psychické zátěže

Působení různých zátěží může dočasně nebo částečně narušit psychickou rovnováhu, a to se projevuje změnami v prožívání, uvažování a chování. Tyto situace lze hodnotit podle jejich závažnosti a přínosu pro další rozvoj potřebných kompetencí a celkové osobnosti. Jednotlivé zátěžové situace mohou mít různý význam pro vznik a rozvoj psychických poruch. Z hlediska jejich původu a možných důsledků lze rozlišit základní druhy zátěží²¹.

Situace, které většině lidí přinášejí zvýšenou zátěž, mají mnoho pojmů. Občas dochází k tomu, že se obsahově více nebo méně kryjí nebo jsou jejich rozdíly vyvolány akcentem jen jednotlivé stránky. Často situace, které přesahují únosnou mez, bývají spojeny se stresem, mohou být označovány jako problém, frustrace, deprivace, konflikt, nemoc, bolest nebo krize. V podstatě je lze chápat samy o sobě jako stresové situace nebo jako podstatné zdroje stresu a v některých kontextech je lze považovat za důsledek stresu. Problém patří k běžně využívaným pojmům, které označují psychickou zátěž. K charakteristice patří závažné důvody u hledání cesty ke změně při nežádoucí situaci, která je pro jedince nepřijemná a nežádoucí. Nevyřešené a neřešené problémy mohou být pro jedince nebezpečné²².

V odborné literatuře se považuje interakce sociálních pracovníků s klienty za klíčový faktor pracovní zátěže. Tato interakce je rovněž zásadním prvkem při vytváření akutních stresových reakcí a dlouhodobým důsledkem stresu. Vliv stresu při interakci může vycházet z kvantitativních a z kvalitativních aspektů. Jako významné se z kvantitativních aspektů jeví vysoký počet kontaktů s klienty, jejich nadměrná délka a frekvence. Z pohledu kvalitativních aspektů se jedná o vysokou intenzitu kontaktů a jejich úroveň odpovědnosti a výrazně emocionální povaha²³. Úroveň poskytované sociální opory od organizace, kde sociální pracovník působí, je významným faktorem pro jeho činnost. Sociální oporou je myšleno soubor informací, které pracovníky vedou

²⁰ Srov. MLČÁK, Z. *Sociální procesy a osobnost 2003*, s. 218.

²¹ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 48.

²² Srov. PAULÍK, K. *Psychologie lidské osobnosti*, s. 50–51.

²³ Srov. MLČÁK, Z. *Sociální práce/sociální práce*, s. 127.

k tomu, že jim je poskytována péče, kolegalita a členství v pracovních týmech. Pokud nastane situace, že tato péče není, je zde velká pravděpodobnost ke vzniku pracovní zátěže v podobě silného pracovního stresu²⁴.

Sociální pracovníci, kteří mají nízkou úroveň sociální opory, která je ovlivněna jak pracovním, tak soukromým životem, mají větší předpoklad ke stresovým situacím. V takovém případě pracovníkům chybí pocit týmové opory a v jejich soukromém životě dochází k deficitu pozitivního emocionálního vztahu. Může to být nedostatek instrumentální sociální opory, spojený s poskytováním konkrétní pomoci prostřednictvím nástrojů, jako je například pomoc od spolupracovníků a blízkých osob. Je s tím spojená absence informační sociální opory, která se týká nedostatku důležitých informací o usnadnění jejich pracovní a životní zátěže. Úroveň sebepojetí je jedna z nejvýznamnějších faktorů, které ovlivňují kvalitu prožívání psychické zátěže. Sebepojetí reprezentuje podstatu lidské osobnosti²⁵. Pracovní stres může v sociálních pracovnících vyvolat syndrom vyhoření, který působí na jejich pracovní zátěž v podobě kognitivních, emocionálních, behaviorálních a somatických příznaků²⁶.

Psychologická teorie zkoumá objektivní parametry zátěže, jako je obtížnost a složitost prováděných úkolů, trvání úkolů a jejich rozložení v čase, a také subjektivní reakce na tyto požadavky, jako jsou biologické, emocionální a behaviorální změny. Dále zkoumá souvislosti mezi požadavky kladenými na jedince a jeho schopností je zvládat. Z hlediska zvládnutí pracovní zátěže je klíčovým faktorem relativně stabilní osobnostní kvalita jedince, nazývaná zátěžová odolnost, stresová či frustrační teorie. Tato zátěžová odolnost je důležitou součástí pracovní a výkonové kapacity jedince. Obecně se situace, která překračuje adaptivní možnosti organismu a ohrožuje jeho zdraví či život, označuje jako stresová. Stresová situace je též vnímána subjektem jako obtížná, protože přesahuje jeho pracovní kapacitu a ohrožuje jeho hodnoty. Stres je tak specifickým případem zátěže, kdy není optimální poměr mezi požadavky na subjekt a jeho schopnostmi je zvládat. Odolnost jako osobnostní charakteristika je především spojena s motivací, temperamentem, dílčími a celkovými schopnostmi a fungováním organismu. Projevuje se vnějším chováním, které je adekvátní situaci, udržuje požadovanou úroveň kontroly a organizace, ať už reakcí na situace, které jsou pro ostatní velmi náročné, nebo tím, že jedinec nereaguje na situace, které jsou pro ostatní velmi náročné²⁷.

²⁴ Srov. MLČÁK, Z. *Sociální práce/sociální práce*, s. 129.

²⁵ Srov. *Tamtéž*, s. 133.

²⁶ Srov. *Tamtéž*, s. 134.

²⁷ Srov. PAULÍK, K. *K otázce zvládnutí pracovních nároků v sociální práci*, s. 292–294.

2. 2 Zdroje psychické zátěže

2. 2. 1 Stres

Stres lze označit fenoménem, který vzniká jako důsledek nerovnováhy mezi úrovní nejrůznějších životních nároků a na člověku je si pomocí adaptivních schopností najít způsob, jak ho zvládat. Podle toho, do jaké míry stres působí, se určuje dopad na zdraví. V životních situacích, kde je udržována rovnováha mezi požadavky kladenými na jednotlivce a jeho individuálními psychickými předpoklady, se stres stává významným faktorem podporujícím rozvoj osobnosti. V tomto smyslu může přiměřená úroveň zvládnutí stresu fungovat jako ochranný a dokonce podporující prvek z hlediska celkového zdraví jedince. V případě, kdy dochází k výraznému nesouladu mezi požadavky života a psychickými schopnostmi jednotlivce, což může být vnímáno pesimisticky, stres vede k různým projevům odchylek od normálního průběhu psychických funkcí. Tyto projevy zahrnují jak specifické, tak nespecifické reakce vedoucí k různým formám maladaptivního chování. Stres může také přispívat k vážnějším zdravotním problémům různé intenzity, charakteru a délky trvání²⁸.

Za stres je považována jakákoli zátěž, která na jedince působí a není rozlišována jako špatná či dobrá. Pojem stres je využíván jako univerzální, který označuje stresovou reakci od podnětu až po jeho průběh. Ve vědeckém jazyce je většina autorů schopna rozlišit zátěž od stresu, přičemž oba termíny vyjadřují odlišné přístupy. Zátěž, v pohledu úrovně požadavků kladených na organismus, je vnímána jako stimulující faktor. Bez této stimulace by organismus kolísal ve svém vývoji a v soutěži s ostatními byl nebyl schopen uspět, a to jak u člověka, tak u subhumánních organismů. Někteří autoři dokonce tvrdí, že živé organismy ke svému optimálnímu rozvoji potřebují nejen stimulující nároky odpovídající úrovni zátěže, ale i takové nároky, které mírně překračují kapacitu organismu, a to nejen z hlediska úrovně, ale především délky působení, jedná se o nároky stresové. Při posuzování vlivu organismu je rozhodující zejména rozložení účinků stresorů v čase a způsob, jakým je stresogenní situace řešena. Jednorázový, akutní a relativně silný stres, jehož působení je aktivně řešeno s pozitivním výsledkem a následným odpočinkem, pravděpodobně samostatně nepředstavuje riziko pro zdraví. Naopak, dlouhodobě působící nezvládnutý chronický stres je vždy takovým rizikem²⁹.

Kanadský endokrinolog Selye poprvé použil pojem stres, také označovaný jako napětí nebo zátěž, k popisu charakteristických fyziologických projevů, kterými organismus reaguje na různé zátěže. Stres je souhrnem všech adaptačních reakcí biologického systému, jež jsou spuštěny nespecifickým podnětem. V současnosti má pojem stres širší použití a to označením pro zátěžovou situaci nebo stav jedince, lze ho

²⁸ Srov. MLČÁK, Z. *Psychologie zdraví a nemoci*, s. 24.

²⁹ Srov. KEBZA, V. *Psychosociální determinanty zdraví*, s. 107–108.

chápat jako stav nadměrného zatížení nebo ohrožení. Avšak nemusí jít vždy o negativní význam. Přiměřená míra stresu může u člověka aktivizovat a stimulovat k hledání účelného řešení situace a tím rozvíjet jeho kompetence. Vyhledáváním stresových situací může být úmyslné, protože někomu mohou navazovat příjemné pocity a s tím je spojeno vyplavování endorfinů do mozku. Stres má určité charakteristické znaky, které popisují určité situace a lze je shrnout do několika bodů. Jeden z nich je pocit neovlivnitelnosti situace, kdy člověk vnímá určitou situaci jako stresovou a je přesvědčen, že se nemůže nikterak bránit tomu, aby vznikla. Dalším je pocit nepředvídatelnosti, že situace nastane a její možnosti odhadnout ji, tudíž se jedinec na tuto situaci nemůže připravit a nastupuje obava a zvyšuje se intenzita stresu. Znak nezvládnutelnosti situace je charakteristický nepřiměřenými nároky, kdy jedinec není schopen zvládnout požadavky, které jsou na něj kladeny, například v zaměstnání nebo je přesvědčen o tom, že nezvládne řešit situaci spojenou se šikanou. V poslední řadě se jedná o nepříjemný tlak okolí, kdy je vyžadováno mnoho změn a ty vyvolávají pak pocit orientační ztráty. Zásadní změna a velké nároky mohou vést k znehodnocení strategie chování³⁰.

Při stresových situacích dochází k rozepři mezi expozičními a dispozičními faktory. Dochází tedy k zátěži, která je pro organismus neoptimální a dochází k přetížení kapacity jedince. Stres může nastat v případě, kdy podněty působící na organismus jsou příliš silné a obtěžující a překračují únosnou mez a nekupí se v řadu nepříjemností po celou dobu svého působení. Působení může být dlouhodobé a jeho dopady na jedince mohou být vyšší a následky stresu větší. Dochází k narušení homeostázy organismu a probíhající stres lze určit podle obecného adaptačního syndromu (GAS). Jedná se o tři fáze, které mají různá stádia. První fáze je poplachová, je to první reakce na to, že na organismus působí stres. Při vystavení silné zátěže organismus začíná projevoval vnější symptomy chaotickým způsobem a reaguje šokem, který je charakterizován neorganizovanými a potlačovanými reakcemi. Následně dochází k adaptaci na vzniklou situaci, což zahrnuje zvýšení aktivace a obnovu obranných mechanismů, které lze pojmenovat jako protišok. Tyto změny jsou podporovány složitými biochemickými procesy, které vedou k uvolňování adrenalinu, glukózy a dalších látek do krve, a to umožňuje rychlý přísun energie. Stádium rezistence je druhou fází, při které dochází ke zklidnění. Další zdroje, jako je trávení potravy, jsou upřednostněny pro mobilizaci. Pokud již nejsou potřebné, hormonální cesta zajišťuje zpětnovazební informace pro centrum, aby zastavilo impulzy k udržování stresové situace. Jestliže působení stresorů přetrvává a energetické zdroje na obnovení homeostázy nejsou dostatečně účinné, organismus zůstává v trvalém stavu pohotovosti a vypětí. Poslední fáze je stádium vyčerpání. Když je působení zraňujícího stresoru příliš dlouhé a organismus už není schopen se adaptovat, nastává další krize. Fyziologické dysfunkce, které se objevily v první fázi se

³⁰ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 50.

vracejí. Pokud stresor pokračuje, mohou se projevit různé negativní důsledky, které mohou být v závěru fatální³¹.

Vlivem různých stresorů dochází k zatížení organismu, což vyvolává stres. Stresory spouštějí reakce a tyto reakce přivádějí organismus do pohotovosti a ten se brání tím, že proti nim začíná bojovat. V případě, že boj se stresory je neúspěšný, může dojít ke stavu útlumu a jedinec se dostává do deprese. Stres má důležitou úlohu a to takovou, že chrání organismus před nebezpečím. Poplachová reakce je pohotovost těla, která na stres upozorňuje. Stresová reakce je primárně užitečná jako mechanismus ochrany při ohrožení života, ale takové situace jsou vzácné. V dnešní době jsou stresory častěji spojeny s psychickým tlakem, na který tělo reaguje stejně jako na fyzickou hrozbu. Není vždy možné se zbavit nahromaděného stresu a vyplavit stresové hormony pohybem, jako je boj nebo útek. Opakovaný stres může vést k dlouhodobému přetížení organismu, zejména u jedinců citlivějších na tyto vlivy, což může ústít v psychické, psychosomatické a jiné civilizační choroby. Na stres pohlížíme jako na eustres, což je pozitivní stres a distres, který je nazývaný jako negativní. Eustres působí tak, že jedince naplňuje radostí a uspokojením. Distres není možné mít úplně pod kontrolou, jako jsou přetížení v práci, propouštění ze zaměstnání, konflikty s kolegy nebo s partnerem apod. Tyto události se hodnotí negativně a to znamená, že se v mysli objevují negativní myšlenky, které vedou k pocitu neúspěchu a beznaděje³².

Možnost optimalizovat pracovní zátěž a snížit riziko pracovního stresu v sociální práci existuje skrze individuální strategie, které se soustředí na rozvoj osobních a týmových dovedností sociálních pracovníků pro zvládnání zvýšené pracovní zátěže a minimalizaci stresu a prostřednictvím organizačních opatření, která se zaměřují na zlepšení pracovního prostředí. Individuální programy pro zvládnání stresu obvykle využívají psychologické metody, zatímco organizační programy se více spoléhají na metody personálního řízení a sociologii organizací. Nejefektivnější přístup k optimalizaci stresu spočívá v kombinaci a promyšleném využití obou zmíněných přístupů³³.

Mezi nejčastější stresory spojené s pracovní činností sociálních pracovníků patří vysoký pracovní tlak, nevhodná organizační struktura a nepříznivé pracovní prostředí, objektivní výzvy při poskytování služeb klientům, nejasné pracovní role a konflikty v nich, nedostatek podpory a ocenění ze strany kolegů, nedostatek supervize, nedostatek spokojenosti a nízké mzdy. Mezi stresory spojené s klienty patří především nadměrné zapojení do problémů klientů, dlouhodobé expozice negativním situacím a vysoký počet krizových intervencí. Stresory spojené s osobností sociálních pracovníků zahrnují nízké

³¹ Srov. PAULÍK, K. *Psychologie lidské odolnosti*, s. 41–42.

³² Srov. PEŠEK, R. PRAŠKO, J. *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie*, s. 4–5.

³³ Srov. MLCÁK, Z. *Sociální práce/sociální práca*, s. 135.

profesionální sebepojetí, negativní postoje k profesi, nedostatečnou spokojenost s prací, nedostatečnou autonomii, hodnotové konflikty a pocit odcizení³⁴.

2. 2. 2 Frustrace

Pokud v nás dlouho přetrvává a roste frustrace z určitého vnitřního neklidu, která je způsobená tím, co na nás působí v rámci profesního života, nastává stav napětí organismu. Napětí lze popsat jako stav mentální nebo emoční zátěže. Síla napětí, která na nás působí, určuje to, co stojí za vznikem překážky, která napětí vyvolala a vyvolává. Když frustrace dlouho přetrvává a nabývá na intenzitě působení, dochází k nárůstu napětí z důvodu, že v průběhu času se rozšiřuje nárůst odpovídající potřeby. S frustrací souvisí individuální problém, který je spojený s vytrvalostí a schopností funkčnosti osobnosti v prostředí, ve kterém na nás napětí působí. S tímto souvisí frustrační tolerance, kterou lze definovat jako hranici, kam až napětí může dojít a kde už způsobí problém Každý jedinec má tuto hranici nastavenou jinak, takže je velice individuální a nedá se nastavit pro všechny stejně. Frustrační tolerance se popisuje jako psychologická myšlenka, která vyjadřuje variabilitu intersubjektivní a intrasubjektivní. Každý má jiné schopnosti pro zvládnutí frustračního napětí a liší se také důvody proč se odolnost vůči tomu mění. Mění se hranice snášenlivosti frustrace je ovlivněna převážně věkem, zkušenostmi, inteligencí, únavou, nemocí, požíváním alkoholu a jiných omamných látek a naopak k tomu souvisí nižší vnímání frustrační tolerance, která je ovlivněna dezorganizací. Frustrace jako taková má velký vliv na projevy jedince, jeho tělesné funkce a celkové fungování psychiky. Je však nutné si uvědomit, že frustrace nemusí mít vždy negativní dopad na organismus, ale může mít povzbuzující účinky k tomu, aby jedince dovedla k jasnějšímu řešení situace a v závěru to znamená, že má tedy jak negativní tak i pozitivní účinky³⁵.

Překážka, která znemožňuje to, abychom dosáhli svého cíle, vytvoří situaci, která vzniká až do frustrace a postaví bariéru. Lze ji popsat i tak, že se nastaví vysoká hranice motivace a nastane to, že ji nelze řešit a nastává neřešitelná situace a neexistuje v tu chvíli žádná východiska k úniku. Za hlavní důležitý znak lze pokládat zmaření vyhlídky na uspokojení nebo také jako obecnou blokaci cíle našich aktivit a počinů. Frustrace má mnoha významů, označuje se buď vnější situace, která vyznačuje blokádu uspokojování a potom vnitřní, kdy se jedná o psychický stav, který vyvolala frustrující situace. Je potřeba odlišovat intrapsychický stav frustrace a frustrované chování. Předmětem studií v psychologii je frustrované chování, které je charakteristické určitými znaky, které poukazují na odlišné reakce od běžných a normálních. Jedinec se dostává do stavu, kdy

³⁴ Srov. MLČÁK, Z. *Sociální procesy a osobnost 2003*, s. 220.

³⁵ Srov. CAKIRPALOGLU, P. *Úvod do psychologie osobnosti*, s. 197–198.

je jeho rovnováha narušena a tento stav v něm vyvolává negativní emoce. Dají se rozlišit druhy frustračních situací a to na vnější překážku, kdy se může jednat o fyzické nebo psychické omezení. Jako příklad lze uvést zamčenou místnost, zmeškaný vlak, v druhém případě třeba o zmařenou schůzku apod. Dalším druhem je vnitřní překážka, která brání v realizaci uspokojení určité potřeby, frustraci si jedinec může způsobit i sám. Při řešení frustrace je třeba rozlišit frustrující situaci a problémovou. Problémová situace spočívá v tom, že je stále otevřená a jedinec hledá další řešení. Do frustrující situace to přechází tehdy, kdy není nalezeno řešení a dojde ke zmiňované blokádě cíle. Je také důležité si uvědomit, zda se jedná o drobné každodenní frustrace, významné životní frustrace a existencionální frustrace. Z těchto bodů pak dále vyplývají reakce a stavy³⁶.

Chování člověka se v určitých situacích projevuje zvláštním způsobem, který vyžaduje vysvětlení. Tyto situace jsou obecně označovány za mimořádné nebo náročné, zejména pokud jde o frustraci, konflikty a stres. Při označování těchto událostí za náročné je někdy obtížné odlišit je od situací, které spadají do oblasti kognitivních procesů a myšlení. Při frustraci se projevují specifické reakce, avšak tyto reakce zůstávají v souladu s obecnými principy motivace. K dosahování příjemných stavů a vyhýbání se nepříjemných situací směřuje lidské chování v každodenním prostředí a ve všech podmínkách k obnově a udržení psychické rovnováhy. Frustrace jako pojem označuje tři různé vzájemně se propojující jevy. V první řadě se jedná o vnější situaci, která působí jako bariéra chování za určitým cílem blokuje uspokojení potřeby. Druhým prvkem je vnitřní psychický stav, který tato situace vyvolává a ten je charakterizován vznikem emocí a vnitřního napětí spolu s motivací překonat překážku. Třetím aspektem jsou specifické způsoby chování, které jsou způsobeny touto situací a vnitřním stavem jedince. Tato chování se vyznačují převážně nevědomým pokusem vyrovnat se se situací a zbavit se vnitřního napětí s ním spojeným. Je patrné, že situace frustrace vyvolává stav psychické nerovnováhy a intrapsychická behaviorální reakce na tyto situace je pokusem jedince obnovit ztracenou psychickou rovnováhu. Právě tyto mechanismy, jimiž se jedinec vyrovnává se situací a stavem frustrace, jsou označovány jako reakce na frustraci nebo jako ego-obranné mechanismy³⁷.

Znemožnění dosažení nějaké důležité potřeby i za přesvědčení, že to půjde, se označuje jako frustrující situace. Představuje neočekávanou ztrátu naděje na uspokojení a vyvolává prožitek zklamání a aktivuje reakci směřující k vyrovnání nepříznivé balance. Frustrace často vzniká tak, že si jedinec myslí, že daná situace je spojena s pozitivním očekáváním, avšak tomu tak není a očekávání se liší. Očekávání hraje v každé situaci klíčovou roli, protože pokud jedinec nepočítá s pozitivním výsledkem, nemusí dojít tak silné frustraci jako v opačném případě, může jít o obrannou reakci. Frustrace může být

³⁶ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*, s. 38.

³⁷ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*, s. 121.

překonána různými způsoby jako je odložení uspokojení, posílení vytrvalosti a úsilí nebo změnou motivace. Situace, které jsou pro jedince frustrující, jsou běžné a není pravidlem, že vždy vyvolávají nepřiměřenou reakci, mohou být žádoucí a nutit jedince hledat alternativu a přispívat tak k rozvoji schopností. Rozdíl mezi vnitřní a vnější frustrací byl popsán Nakonečným tak, že zdroje mohou být vnějšími vlivem i vlastními zábranami, vysokými aspiracemi nebo nízkým sebevědomím. Jak jedinec zpracuje frustraci a jak ji využije pro svůj další rozvoj závisí na velkém emočním klimatu a na tom, zda mu situace připadá srozumitelná, předvídatelná a zvládnutelná³⁸.

Pokud není možné odstranit blokádu dosahování cíle nebo ji úspěšně obejít, situace frustrace bývá prožívána jako neúspěch a ohrožení vnitřní psychické rovnováhy. Životně významné frustrace jsou vždy vnímány jako selhání ega, což vyvolává reakce nazývané ego-defenzivní mechanismy, včetně racionalizace a kompenzace. Frustrace se obvykle definuje jako případ, kdy je uspokojení určité potřeby blokováno nějakou bariérou. Tato bariéra může být vnější, myšleno fyzickou překážkou nebo psychická, která je vyjádřena zákazem. Vnitřní zdroje frustrace mohou vycházet z morálních imperativů nebo společenských standardů. Může být vnímána jedincem jako nedokončený problém, nikoli jako překážka k dosažení cíle. Stav frustrace vyvolává v jedinci vnitřní napětí a automatickou obrannou reakci, protože jedinec vnímá nedosažení uspokojení jako osobní selhání a snížení hodnoty sebe sama. Typickými reakcemi na frustraci jsou agrese, snaha násilně odstranit překážku, kompenzace, snaha vyhnout se frustraci a regrese, která může být spojena s agresí³⁹.

2. 2. 3 Konflikty

Mezi běžné obtíže, kterým člověk v průběhu života opakovaně čelí, patří i konflikty. Konflikt se stává subjektivně významným nebo patogenním až tehdy, když je skutečně závažný, trvá příliš dlouho, ovlivňuje osobně důležitou oblast a jedinec není schopen ho adekvátně řešit. Z psychopatologické perspektivy mohou být významné vnitřní konflikty, které se odehrávají vědomě a pro jedince představují střetnutí dvou vzájemně neslučitelných, přibližně stejně silných tendencí a to v případě, že nebyly vytěsněny. Například rozpor mezi vědomím povinností a touhou po okamžitém uspokojení, může být běžným příkladem vnitřního konfliktu. Intenzita konfliktu závisí na subjektivním, emočním i racionálním zpracování obou motivací. Neslučitelnost mezi přáním týraného dítěte uniknout bolesti a jeho potřebou kontaktu s rodiči, kteří ho týrají, může představovat významný vnitřní konflikt a být považován za důležitou příčinu vzniku psychosomatických potíží. Konflikty a frustrace jsou součástí každodenního

³⁸ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 48.

³⁹ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie přehled základních oborů*, s. 611.

života a obvykle narušují celkový pocit pohody, ale samy o sobě nejsou závažnými zátěžovými faktory. Mohou se jimi stát pouze v případě nadměrné kumulace nebo pokud jsou subjektivně prožívaný jako závažné. Opakující frustrující zkušenost nebo dlouhodobý neřešený konflikt může za určitých okolností působit jako stresující faktor⁴⁰.

Konflikt je srážka či střet dvou nebo více protichůdných sil, motivů, tendencí, zájmů, rolí, citů nebo hodnot. Samotný konflikt není špatný, neboť nám pomáhá vyvíjet se a růst. Je zdrojem změn, které brání stagnaci a podněcují k řešení problémů. Emoce spojené s konfliktem mohou negativně působit, ale zároveň i napětí redukovat. Konflikt je nevyhnutelný ve vztazích, protože jeho základem je rozdíl. Je nedílnou součástí lidského života a řadíme jej mezi náročné životní situace. Existují dva hlavní typy konfliktů – intrapersonální a sociální. Intrapersonální konflikt prožívá jedinec sám se sebou, kdy dochází ke srážce protichůdných sil. Sociální konflikt se odehrává mezi dvěma a více osobami nebo skupinami, bez ohledu na jejich emoční vazby. Tyto konflikty mohou vzniknout v různých situacích, od milující rodiny po zcela cizí lidi⁴¹.

Pro charakteristiku konfliktu je nutné rozlišit konflikt vnitřní a vnější. Vnitřní konflikt se týká vlastních neslučitelně stejně intenzivních tendencí, které jedinec prožívá a vede jakýsi vnitřní boj, například boj pudové tendence a osobní morálky. Vnější se týkají sporů a rozporů mezi lidmi. Vnitřní konflikt je popisován jako stav, kdy se objevují stejné síly z hlediska neslučitelné antagonistické tendence a je na jedinci, kterou z nich si vybere. Tyto konflikty vytvářejí vnitřní napětí, které směřují k odreagování a konflikt je stav mysli, který musí být odstraněn. Na základě tohoto tvrzení lze rozlišit typy konfliktů. Jeden z typů je apetence, kdy se jedná o konflikt rozhodování mezi dvěma stejně přitažlivými objekty a je považován za nejlehčí typ. Je tomu tak z toho důvodu, že jedinec se rozhodne pro jednu možnost na základě podnětů, které jsou pro něj nejpríhodnější. Dalším je averze, která je popisována jako nejtěžší forma konfliktu, protože se jedinec rozhoduje mezi dvěma nepříjemnými situacemi. Rozhodování v takovýchto situacích je těžké, ale není možné se mu vyhnout. Apetence – averze je konflikt, který je označován jako relativně častý a to proto, že podnět je zároveň pro jedince chtěný a odpudivý. Posledním typem je konflikt dvojité apetence – averze, kdy konflikt poukazuje na případ vícehodnotové povahy situace. Jedinec nad touto situací stále přemýšlí, hledá důvody pro a proti, zvažuje všechny možnosti. Tyto stavy jsou doprovázeny silnými emocemi, které v rozhodování velice ovlivňují⁴².

⁴⁰ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 49.

⁴¹ Srov. KOPECKÁ, I. *Psychologie: učebnice pro obor sociální činnosti*, s. 34–35.

⁴² Srov. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie přehled základních oborů*, s. 613–614.

2. 2. 4 Syndrom vyhoření

O syndrom vyhoření se psychologové a lékaři zajímají již od 70. let 20. století a to především o psychické vyčerpání, které se projevuje špatným vlivem na fungování, motivaci a prožívání emocí, které silně ovlivňují chování jedince. Tyto stavy jedince jsou právě označovány syndromem vyhoření nebo také vyčerpání, který doslova znamená vyhasnutí motivace a zájmu o jakoukoliv aktivitu. Jedná se o silný problém sahající až k medicíně, protože jeho vliv na jedince ovlivňuje i jeho kvalitu života a může vést k duševním onemocněním a poruchám. V teorii se tento syndrom sledoval ve dvou rovinách výzkumu. Jedná se o linii filosoficko-psychologickou v oblasti existencialismu a psychologicko-medicínskou. V rámci existencialismu psychologové a psychiatři došli k názoru, že je způsobena krize, která je velmi výstižná pro totální pocit osamění, vykojení z dosavadního životního režimu. Velký důraz je kladen na pocity úzkosti, beznaděje. Při takové krizi se jedinec potýká s vyrovnáváním se s vlastními náladami a pocity, které v něm probouzí prožitky osamocení, starostí a úzkostí, a hlavně neschopností se posunout dál. Může se stát, že jedinec začne pochybovat o své existenci, a to vše graduje až v silnou frustraci, kdy se jeho stav dostává do prožívání dlouhodobých stavů a může nastat až chronická neschopnost zotavení organismu⁴³.

Syndrom vyhoření je výsledek procesu, v němž lidé velice zaujatí určitým úkolem nebo ideou ztrácejí své nadšení, a to vede ke ztrátě profesionálního zájmu nebo osobního zaujetí. Jedná se o psychický stav emočního vyčerpání, který nejčastěji postihuje sociální pracovníky z důvodu častého kontaktu s lidmi. Syndrom je tvořen řadou symptomů, především v oblasti psychické, sociální, fyzické a zdravotní. Všechny hlavní složky tohoto syndromu vycházejí z chronického stresu a samotné vyhoření je výsledkem dlouhodobého a postupného procesu, který prochází několika fázemi. Mezi hlavní příznaky patří únava, nespokojenost, pokles výkonu, úzkost, poruchy spánku, tělesné potíže, poruchy paměti, neschopnost soustředit se a deprese⁴⁴.

Vyhoření má společné dilema pokud se řeší daný problém. Jde o zpracování a vnímání síly problému a jeho potlačení. Nežádoucí signály se snaží jedinec potlačit, proto se blíží závažná potíže. Mezi první signály vyhoření patří nadměrná angažovanost, která se projevuje tím, že jedinec začíná pracovat více a neustále a nemyslí na negativní pocity, které se v něm začínají akumulovat. Pro normální fungování by se měl střídát pracovní režim s volným časem, aby se vyrovnaly hranice a optimalizovala se duševní rovnováha. Avšak u jedinců, kteří začínají být postiženi začínajícím vyhořením, najednou stačí jen pracovní náplň a zotavení pro ně není důležité. Začínají popírat vlastní potřeby, jejich vztahy s kolegy se začínají zužovat. V takovýchto případech nastává stav, kdy jedinec začíná popírat, že by pociťoval vyhoření. Později dojde k tomu, že se pracovník prostě

⁴³ Srov. KEBZA, V. *Psychologické determinanty zdraví*, s. 130–132.

⁴⁴ Srov. PRŮCHA, J. VETEŠKA, J. *Andragogický slovník*, s. 245.

zhroucí a jeho nároky se rozcházejí s prožitky. Dalším varovným signálem je chronická únava a nechuť do práce, narůstá velká vzdálenost mezi plněním úkolů a odstup od lidí, se kterými jedinec pracuje. Může docházet i ke konfliktům s ostatními pracovníky, které problémy spíše prohlubují a nastává pracovní stres, který je dalším signálem pro vyhoření. Při problémech s ostatními pracovníky může docházet k mobbingu, což je šikana mezi zaměstnanci. Příznak vyhoření lze nazvat problémem syndromu pracovníka, kdy nastává nedostatek motivace, nulový soukromý život, málo kontaktů s kolegy i blízkými a chaotické uspořádání volného a pracovního času⁴⁵.

Jakmile začne být něco v nepořádku, nastává situace, kdy jedinec vstupuje do jakéhosi cyklu kritických fází, které jsou charakteristické pro vznik vyhoření. Nemusí projít všemi fázemi a není pravidlem, že se projevují v daném pořadí. V první řadě nastává nutkavá snaha po sebeprosazení, kdy se začínají v jedinci projevovat ambice, které jsou nepřiměřené a snaha prosazení se v práci přerůstá až do patologického nutkání. Tímto vlivem pracovník začíná pracovat tvrději, protože má potřebu všem dokázat, že vše zvládne i to, co mu není v práci příjemné. Nastavit laťku vysoko je jeho cílem. Nastává stav, kdy už i přehlíží druhé a soustředí svůj veškerý čas na práci a nezbývá mu energie na nic a nikoho. V takové situaci už si pracovník začne uvědomovat, že je něco v nepořádku, ale není schopen rozpoznat a pojmenovat svůj problém, což může vyvolat vnitřní krizi a do popředí se dostává stres. Izolace od ostatních a snaha o vyhnutí se kontaktu je další fáze, která přichází. Jedinec začíná být pohlcen svou prací a nastává emoční otupění. To vše přechází do popírání vznikajících problémů, jedinec přestává vyhledávat kontakty, je pro něj náročné se vyrovnat s časem. Stahuje se a může dojít i k úplné izolaci. Pro okolí je toto velká změna chování a povahy jedince. Při úplné ztrátě kontaktu a se svými potřebami se pohled na život velice zužuje. Nastává pocit deprese a vyhoření, kdy pracovník přechází do stavu úplného vyčerpání, beznaděje a začíná trpět symptomy syndromu a objevuje se emoční kolaps⁴⁶.

Mezi hlavní příznaky syndromu vyhoření patří vyčerpání, odcizení a pokles výkonnosti. Vyčerpání je stav, kdy se jedinec cítí emočně na dně. Jedná se o pocity sklíčenosti, bezmoci, beznaděje, ztráty sebeovládání, pocity strachu a pocity prázdnoty. S těmito pocity jsou spojená fyzická vysílení jako je pokles energie, svalové napětí, bolesti zad, poruchy spánku poruchy paměti a náchylnosti k nehodám. Odcizení je pro jedince, který trpí syndromem vyhoření charakteristické tím, že má ke svému prostředí a práci lhostejný postoj. Tato lhostejnost graduje k negativními postoji k sobě samému, k životu, k práci, k ostatním, ztrácí se schopnost navázat kontakty, ztrácí se sebeúcta a nastává pocit méněcennosti. Jedinec si své problémy přináší do rodiny a okruhu blízkých přátel a jeho vyjadřování je na úrovni podrážděnosti a apatie. Nízká efektivita spočívá

⁴⁵ Srov. SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*, s. 217–220.

⁴⁶ Srov. HONZÁK, R. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*, s. 10–11.

v tom, že jedinec nemá potřebu pracovat na vlastních schopnostech a dochází k poklesu jeho výkonnosti v práci. Tento příznak je pro syndrom vyhoření důležitý, protože je díky němu rozeznatelné, že není něco v pořádku. Projevuje se nízkou produktivitou, vyšší spotřebou času a energie, ztrátou nadšení, nerozhodností, nulovou motivací a pocitem selhání. Syndrom vyhoření se vyvíjí postupně, nejdříve přichází idealistické nadšení, které přechází do stagnace, ta se přeměňuje na frustraci, která končí apatií⁴⁷.

Práce sociálních pracovníků je založená na práci s jednotlivci a práci s komunitou a s těmito službami souvisí i známky syndromu vyhoření, protože ten roste s navyšujícími požadavky a mírou utrpení, kterému jsou pracovníci vystaveni. Práce s jednotlivci je nejčastější službou s profesí sociálního pracovníka. Při této práci se setkává s mnoha činiteli, kteří mají na svědomí postupně narůstající pracovní zátěž končící syndromem vyhoření. Jedná se o procedury, které daná organizace nabízí. Klienti mohou organizaci navštěvovat bez motivace a vlastně s nechutí a absencí pomoci. V takových případech může být pracovník zklamaný a může si vytvořit ke klientovi negativní postoj. K tomuto všemu má na starosti papírování a dokumenty, které jsou pro jeho práci důležité a může se začít hromadit tlak a stres. Pokud si pracovník svou práci nerozdělí tak, aby vše zvládal dle svých možností, může nastat vyčerpání. Dalším činitelem pro vyhoření je rozmanitost rolí a vyžadované dovednosti a také politika v jejich instituci, kdy pracovníci nabývají dojmu, že nemají moc rozhodovat o chodu a směrnicích. Velký počet klientů s chronickými problémy může být dalším spouštěčem, protože neustálé řešení jednoho problému je vyčerpávající a někdy obtížné zvládnout. V rámci sociální komunitní práce se pracovníci musí aktivně zapojovat do různých rolí, které mohou zahrnovat roli prostředníka až po vedoucí pozici, a to závisí na dynamice a náročnosti činnosti. Jsou vystaveni tlaku nejen ze strany politiků, ale také ze strany zaměstnavatele a klientů, kteří mají v komunitě vliv a významné postavení. Pracovník je pod silnou zátěží a jeho práce vyžaduje flexibilní a nekonvenční pracovní režim. Hlavním problémem je, že úkoly pracovníků často přesahují jejich odbornou oblast. Nacházejí se v dynamické situaci, kde se neustále mění problémy, priority a nařízení. Jejich role plánovačů vyžaduje schopnost flexibilně reagovat na aktuální projekty a adaptovat se na nové situace⁴⁸.

Existují vnější a vnitřní symptomy syndromu vyhoření. Vnější symptomy jsou pro okolí viditelné a lze díky nim lépe rozpoznat, že je něco v nepořádku. Mezi nejčastější patří podrážděnost, fyzická námaha a neochota riskovat. Nárůst aktivity je pozorovatelný, ale produktivita zůstává na stabilní úrovni. Jedním z vnějších projevů vyhoření je zvýšení aktivity bez příslušného nárůstu produktivity. Se zvyšujícím se vyčerpáním se očekávané výsledky nedostávají a to vede dotyčného k ještě intenzivnější práci s cílem kompenzovat pokles produktivity. Zvýšená aktivita pouze zesiluje pocity nespokojenosti s prací,

⁴⁷ Srov. STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*, s. 19–23.

⁴⁸ Srov. MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*, s. 67–70.

protože i přes zvýšené úsilí se zdá, že není možné dosáhnout žádného pokroku. Místo toho se zdá, že se pracovní povinnosti hromadí čím dál tím víc. Tento cyklus prožívá jedinec uvízlý ve stavu vyhoření znovu a znovu. Zvýšená aktivita, která má nahradit nedostatečnou produktivitu jenom posiluje frustraci, která vede k poklesu výkonnosti. Čím více jedinec zvyšuje svoji aktivitu, tím rychleji vyčerpá svou energii. Jedinci ve stavu vyhoření často projevují podrážděnost. Dalším vnějším symptomem je, že se jedinci začnou rozčilovat kvůli věcem, které je dříve netrápily. Začínají pocíťovat hněv na sebe samé, protože nedosahují očekávaných výsledků, na druhé osoby, které jim překáží v úspěchu, a také na svou práci, která jejich podrážděnost ještě zhoršuje. Dalším fyzickým projevem je neustálá únava. Emoční vyčerpání, frustrace a stres, které pramení z neúspěchu při dosahování určených cílů, způsobují úbytek energie, jak na duševní, tak fyzické úrovni. Neochota riskovat patří k dalším znakům. Pokud se jedinci s velkou soutěživostí dostanou do stavu vyhoření, mohou se začít obávat rizik a ztratit svou soutěživou povahu a tím se vyhýbat problémům. Namísto toho, aby čelili pracovním výzvám, mají jedinci tendenci se jim vyhýbat a unikají před lidmi, pracovním tlakem a dokonce i svými přáteli a stahují se do ústraní před světem⁴⁹.

Mezi vnitřní symptomy patří ztráta odvahy, ztráta osobní identity a sebeúcty, ztráta objektivnosti, emocionální vyčerpanost a negativní duševní postoj. Ztráta odvahy je jedním z důvodů, proč lidé ve stavu vyhoření odmítají riskovat. Výkonní jedinci obvykle mají velkou důvěru v sebe a své schopnosti. Emoční, mentální a fyzické vyčerpání proměňují tyto silné a odvážné osobnosti ve zranitelné. Většina jedinců, kteří se ocitnou v tomto stavu, nakonec dojde do bodu, kdy chtějí úplně rezignovat. Dalším významným vnitřním projevem je ztráta osobní identity a sebeúcty. Tento stav vzniká, když si jedinec uvědomí, že už nedosahuje stejné úrovně úspěchu a výkonu jako dříve. Zatímco dříve nedokázalo nic zamezit jeho úspěchu, teď má pocit, že nedokáže dosáhnout svých stanovených cílů. Přestává si klást jakékoli cíle, protože je přesvědčen, že jich není možné dosáhnout. Úspěchy a vysoká výkonnost, na kterých jedinec svou osobní identitu a sebeúctu zakládal, je pryč. Kdysi vysoce motivovaní, cílevědomí, iniciativní a výkonní dřiči se stávají apatickými a bez života. Nevědí kým jsou ani kam směřují a vlastně je to ani příliš nezajímá, protože jim připadá, že dosáhnout něčeho smysluplného stejně nedokážou. Vyhořelí jedinci ztrácejí objektivní pohled na realitu a místo toho se rozhodují na základě svých pocitů. Oběti naprostého vyčerpání ztrácejí schopnost řídit se skutečností a rozumovými principy a ztrácejí objektivní pohled na realitu a mění svá rozhodnutí stejně často jako své emoce a pocity. Dalším vnitřním symptomem vyhoření je neschopnost vyrovnat se s každodenním tlakem, těžkostmi a situacemi v zaměstnání. Emocionálně vyčerpané oběti prostě nemají dostatek energie na to, aby se vypořádali i s malými problémy. Negativní postoje jsou dalším znakem. Výkonní jedinci obvykle

⁴⁹ Srov. RUSH, M. *Syndrom vyhoření*, s. 40–42.

přístupují k životu s optimismem a flexibilitou a jsou schopni se rychle vzpamatovat z neúspěchu. Pokud však začínají pociťovat vyhoření jejich postoje se stávají čím dál tím víc negativnější, vidí život v černých barvách a nedokážou překonat žádné problémy. Každý problém nebo odmítnutí jim slouží jako důkaz jejich neúspěchu a ztráty schopnosti přispět⁵⁰.

Vyhoření není nemoc, kterou můžeme zachytit, ani náhodný stav, jelikož jde o proces, který často začíná velmi brzy v průběhu kariéry pomáhajícího jedince. Pines a další autoři definují vyhoření jako důsledek dlouhodobého emočního tlaku spojeného s intenzivní interakcí lidí. Tento tlak je zvláště vysoký v profesích, které se zabývají psychickými, sociálními a tělesnými problémy druhých. Vyhoření je bolestným zjištěním, že už není možné účinně pomáhat lidem v nouzi a že chybí schopnost poskytovat jim podporu. Fineman navazuje na Maslacha a uvádí, že vyhoření se projevuje emocionálním a fyzickým vyčerpáním, nedostatkem zájmu o práci, depersonalizací klientů, ztrátou důvěry a cynismem vůči nim, odsuzováním sebe samého, nízkou pracovní morálkou a hlubokým pocitem selhání. Je důležité věnovat pozornost příznakům stresu a vytvořit si zdravý systém podpory a péče o vlastní fyzické i duševní zdraví mimo pracovní prostředí⁵¹.

2. 2 Zvládání zátěžových situací a jejich působení na SP

Různé způsoby vyrovnání se se stresem, tedy obranné reakce, vycházejí ze dvou zásadních, fylogeneticky starých mechanismů – útoku a úniku. Jejich cílem je udržení nebo znovuzískání psychické pohody a rovnováhy. Útok představuje aktivní variantu, která vyjadřuje tendenci bojovat s ohrožující a nepřijatelnou situací. Člověk může zaútočit přímo na zdroj ohrožení, nebo se zaměřit na alternativní objekt. Agrese může být také směřována vůči sobě samému, což se může projevit verbálním sebeobviňováním nebo dokonce sebevražednými myšlenkami. Obecné tendence k agresi se nemusí projevit pouze negativně prostřednictvím porušování sociálních norem a poškozování jiných lidí. Její pozitivní, socializovaná podoba může mít charakter asertivity, a to znamená schopnost prosadit se, realizovat vlastní plány a uspokojovat potřeby v souladu s platnými normami. S preferencí útočné strategie souvisí také sklon ke zvýšené aktivitě, která je spojená s řešením aktuálního problému. Únik z tíživé situace představuje opačnou variantu řešení, která vyjadřuje tendenci utéct ze situace, jež se zdá neřešitelná. Způsoby, jak uniknout před problémy, které mohou být různé, ať už se jedná o opravdový útěk, přenesení odpovědnosti za řešení na jiného nebo o rezignaci na dosažení uspokojení.

⁵⁰ Srov. RUSH, M. *Syndrom vyhoření*, s. 40–47.

⁵¹ Srov. HAWKINS, P. SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 33.

Tendence řešit problémy únikem se může projevit na úrovni interpretace samotného problému a i na úrovni přístupu k tomuto problému⁵².

Reakcí na stres je pokus o zvládnutí, nazývaný coping, který spočívá v nasazení kognitivního, emocionálního a behaviorálního potenciálu stresovaného jedince. Důležitými faktory zvládnutí stresu jsou stupeň ohrožení jedince a jeho pocit bezmocnosti. Tyto faktory lze zpracovávat kognitivně, tedy podceňovat stupeň ohrožení, nebo emocionálně, například zmírněním negativních emocí pomocí podpory. Existují instrumentálně a emocionálně orientované způsoby zvládnutí stresu. První se opírají o promyšlené aktivity, které mohou řešit problém, druhé o vnitřní emocionální zpracování. Pojem zvládnutí má širší význam než pojem řešení, neboť zahrnuje osobnost jedince a nejen racionální analýzu situace. Stresová situace není pouze problémovou situací, ale může být stresující, pokud souvisí se sebehodnocením jedince. Teorie zvládnutí stresu se týkají především distresu, pro jehož zvládnutí je organismus vybaven biologickými obrannými mechanismy, které mají za cíl mobilizovat energii. Nepoužitá energie může mít nežádoucí fyziologické důsledky a přispívat k psychosomatickým poruchám⁵³.

Řadou různých faktorů se děje moderování stresu. Ty zahrnují osobnostní charakteristiky lidí bojujících se stresem, styly zvládnutí, strategie a techniky, které je možné se naučit. Dynamickým procesem je chápáno zvládnutí stresu a životních těžkostí, při nichž dochází k určitým vzájemným interakcím mezi stresovou situací a jedincem. Jednak je třeba vidět danou osobu s určitými zdroji, možnostmi, hodnotami a osobním zaměřením a na druhé straně je tu prostředí, které na jedince klade požadavky a působí na něho různými vlivy⁵⁴. Způsoby vyrovnávání se se zátěžovými situacemi lze rozlišit podle toho, zda jsou uvědomované nebo neuvědomované. Existuje plynulý přechod mezi oběma variantami a člověk může reagovat různými způsoby. Coping neboli zvládnutí zátěžových situací představuje vědomou volbu určité strategie. Má za cíl zlepšit celkovou bilanci, ať už pomocí změny situace nebo změny postoje, hodnocení a prožívání problémové situace. Podle tohoto vymezení lze rozlišovat dva přístupy k řešení. Jeden z těchto přístupů je zaměřený na řešení problému. Tato strategie vychází z předpokladu, že problém lze řešit a jedinec je schopen tohoto cíle dosáhnout. Pokud si jedinec vybere tuto strategii a dokáže ji provést, obvykle lépe zvládne zátěž. Do této kategorie mohou spadat různé alternativy, jako je snaha o samostatné řešení, hledání opravdové a symbolické pomoci nebo potvrzení účinnosti jednání. Druhý přístup je zaměřený na udržení přijatelné subjektivní pohody a psychické rovnováhy. Tato strategie vychází z představy, že problém není možné řešit a proto je nutné k němu přistupovat jinak, například se s ním smířit. Řešení spočívá ve změně postoje a nalezení vhodné interpretace

⁵² Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 56–57.

⁵³ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie přehled základních oborů*, s. 618–619.

⁵⁴ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*, s. 70.

situace. Například pokud není možné změnit ztrátu něčeho osobně významného, je třeba se naučit touto situací žít. Smíření se situací není vždy negativním řešením. Specifickou variantou je strategie sebeznevýhodňování, která spočívá v tom, že jedinec se snaží vyhnout nepříjemnému prožitku selhání pomocí předem vyloučené možnosti pozitivního řešení⁵⁵.

Frustrační tolerance je obecná míra odolnosti vůči zátěžovým situacím. Tato schopnost spočívá v tom, že jedinec se dokáže vyrovnávat s náročnými životními situacemi bez nepřiměřených, maladaptivních reakcí. Důležité je využívat všech pozitivních možností a vynakládat úsilí na překonání potíží. Podle frustrační tolerance je klíčové, jak jedinec hodnotí zátěžové situace, zda je považuje za ohrožující. Je důležité, jaké emoční reakce vyvolávají, zda převažuje úzkost a strach nebo pozitivní ladění, optimismus a důvěra ve zlepšení situace. Důležitá je také schopnost udržet kontrolu nad situací a víra v to, že ji lze zvládnout, ať už sám nebo s pomocí ostatních. Také je podstatné, zda jedinec chápe zátěž jako výzvu a aktivně hledá účinné způsoby jejího řešení, nebo se nechá paralyzovat a upadá do rezignace. Dále je klíčová flexibilita a schopnosti zotavit se po traumatické zkušenosti a neulpívat na neúčelném způsobu reakce. Odolnost vůči zátěžím zahrnuje i schopnost využití všech pozitivních podnětů a udržet sociální kontakty a přijmout nabízenou pomoc, stejně jako schopnost o problému otevřeně komunikovat⁵⁶.

Za základní a efektivní strategii zvládnání stresu je považováno konfrontování hrozby jako výzvy. Pokud je stresová situace nekontrolovatelná, je možné snížit hrozbu takové situace změnou vlastního hodnocení a tím upravit vlastní postoj vůči ní. Lidé, kteří dokáží nalézt něco pozitivního v každé negativní situaci, trpí distresem méně. Změna vlastních cílů je vnímána jako rozumný přístup v nekontrolovatelné situaci, kdy se doporučuje stanovit si nový cíl. Nežádoucí fyzické účinky stresu lze překonávat pomocí biofeedbacku, a to je metoda, která umožňuje snížit zvýšený krevní tlak a srdeční frekvenci. Tento účinek je podpořen pravidelnými cvičeními a vhodnou dietou. Existují ještě další dva druhy zvládnání stresu. První se zaměřuje na problém a druhý na emoce stresovaného jedince. V prvním případě se jedná o využití vnějších zdrojů a intelektuálních schopností, zatímco ve druhém případě jde především o uvolnění se. Ve skutečnosti se obě strategie vzájemně doplňují – uvolnění umožňuje změnu postoje a uvolnění. Další autoři považují za základní strategie stresu strategii aktivně-kognitivní (hledání pozitivních alternativ), strategii aktivně-behaviorální (vedení rozhovorů) a

⁵⁵ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 57–58.

⁵⁶ Srov. *Tamtéž*, s. 54–55.

strategii vyhýbání se (snížení stresu pomocí pití, kouření, přejídání, ale také vyhýbáním se interakcí s ostatními, pokud je jedinec ve stresu)⁵⁷.

Zvládání stresu zahrnuje vyhýbání se vnějším spouštěčům nebo omezení jejich vlivu. Vnějšími spouštěči jsou situace nebo prostředí, které mohou vést k rizikovým duševním stavům. Stejně tak jak je důležité pracovat s vnitřními spouštěči nebo omezit jejich vliv. Vnitřními spouštěči jsou vnitřní stavy, jako je únava, nuda a nedostatek tekutin, které mohou vyvolat rizikové duševní stavy. Práce s motivací je důležitá: je třeba si uvědomit rizika nevhodné reakce a výhody dobrého sebeovládání. Pomocná může být i vlastní zkušenost nebo zkušenosti ostatních lidí. Uvolnění je klíčové – lze využít relaxační techniky, klidné dýchání do břicha, nalezení klidného prostředí nebo se smát. Fyzická aktivita také pomáhá a po jejím skončení často přichází spontánní uvolnění. Použití rozumu je další účinnou strategií. Můžou se poradit s někým, naučit se komunikovat a zkoumat situaci z různých úhlů pohledu. Individuální postupy jsou různé, ale někomu mohou pomoci například hudba, modlitba, péče o zvířata nebo tvořivé činnosti⁵⁸.

⁵⁷ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie přehled základních pojmů*, s. 624.

⁵⁸ Srov. NEŠPOR, K. *Duševní pružnost v každodenním životě*, s. 51.

3 Psychohygienu neboli duševní zdraví

Tato kapitola je zaměřena na psychohygienu, její obecná pravidla a prostředky, které lze využít v sociální práci jako prevenci psychické zátěže, která na pracovníky působí v procesu výkonu práce.

3.1 Co je psychohygienu

Duševní hygienou se rozumí systém vědecky propracovaných pravidel a rad sloužících k udržení, prohloubení nebo znovuzískání duševního zdraví nebo duševní rovnováhy. V naší době se postupně formuje duševní hygiena jako nová duševní disciplína. Podle Doležala se poznatky a preventivní péče vztahující se k duševnímu zdraví člověka považuje za relativně samostatnou oblast všeobecné hygieny a jsou označovány jako duševní hygiena. Kondáš charakterizuje psychohygienu jako hnutí, které se snaží zabránit vzniku duševních poruch, studuje a realizuje optimální podmínky a zásady na udržování duševního zdraví. Podle velké lékařské encyklopedie má psychohygienu za cíl upevnění zdatnosti psychického zdraví a odolnost vůči nejrůznějším škodlivým vlivům. Udržet duševní zdraví je více než profylaxe neboli ochrana před onemocněním a také více než prevence, která se charakterizuje odstraňováním škodlivých faktorů. Jde o úpravu životních podmínek člověka takovým způsobem, které by u něho vyvolaly pocit spokojenosti, osobního štěstí, fyzické a psychické zdatnosti a výkonnosti⁵⁹. Nakonečný uvádí, že celkově správná životospráva a psychohygienu, zahrnující dostatek odpočinku, přiměřené pracovní vypětí a spokojenost se zaměstnáním a životem, představuje obecnou prevenci proti stresu. Důležité jsou přiměřené životní aspirace, uspokojování všech významných životních potřeb a relativní absence konfliktů v mezilidských vztazích⁶⁰.

Základem psychohygieny je praxe a výuka ochrany duševního zdraví. Tato disciplína se rozvinula z praktických potřeb a následně získala teoretický základ a program. Charakterizuje sérii jasně definovaných bodů. Psychohygienu se zaměřuje na každého jednotlivce a představuje výzvu pro péči o duševní zdraví. Je také důležitým faktorem v oblasti psychoterapie a rehabilitace, zejména pro pracovníky v sociálních službách. Hraje klíčovou roli při řešení poruch ve společnosti a může fungovat jako prevence profesního vyhoření, lépe řečeno syndromu vyhoření. Pracovníci by měli vnímat opatření proti vnějšímu a vnitřnímu stresu jako prostředek aktivního zvládnání konfliktů⁶¹.

⁵⁹ Srov. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*, s. 9.

⁶⁰ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie: přehled základních pojmů*, s. 621.

⁶¹ Srov. DOMNOWSKI, M. *Burnout und Stress in Pflegeberufen*, s. 122.

Mezi aspekty lidského zdraví patří duševní zdraví, které umožňuje fungování člověka bez poruch v prostředí, kde se člověk pohybuje. Psychohygienu pečují o zdraví člověka a je definována jako věda o duševní hygieně. Jedná se o pravidla, která slouží k udržení a prohloubení duševní rovnováhy. Bartko uvádí, že psychohygienu může obsahovat spoustu problémů v oblasti zdravotní, výchovné, politické, psychologické, etické a estetické. Udržení si duševního zdraví je více než ochrana před nákazou organismu⁶². Systém vědecky propracovaných pravidel a rad, které slouží jedinci k udržení zdravé roviny jeho duševního zdraví a rovnováhy je jedna z definic psychohygieny nebo také duševní hygieny. Jedná se o boj proti duševním nemocem, které mohou vznikat na základě negativních vlivů působících na jedince z mnoha stran. Je to jakási snaha o to si udržet optimální rovnováhu duševního zdraví a stále ho zdokonalovat k jeho růstu. Zabývá se upevňováním a posílením, ale i hranicí mezi zdravím a nemocí, a to z toho důvodu, že pokud se stane, že jedinec neovládne svou vnitřní rovnováhu držet na optimální rovině, mohou nastat příznaky vážného narušení. Cíle činnosti duševní hygieny jsou zaměřeny na sebevýchovu, zrání osobnosti a duševní klid. Věnuje se také sociální interakci a úpravě životního prostředí, pracovnímu prostředí a životosprávě.⁶³

Duševní hygiena se zabývá rozvojem, podporou a ochranou duševního zdraví a prevencí duševních poruch a nemocí. Je označována jako mentální hygiena nebo psychohygienu, která zkoumá podmínky udržování zdravého duševního vývoje od raného dětství až ke stáří v různých oblastech života člověka. Zaměřuje se na správnou životosprávu, zásady zdravého spánku, zdravotní výchovu, poradenství apod. Má spojení s podnikovou hygienou, která dbá o duševní zdraví a podporuje příznivé interpersonální klima v organizaci. Duševní zdraví umožňuje jedinci bezproblémové fungování v různých aspektech jeho života, a to jak v soukromém, pracovním i veřejném. Je spojeno s osvobozením od pocitů úzkosti a s pozitivními postoji k sobě a k ostatním, pokud nepředstavují objektivní hrozbu. Důležitou součástí preventivní psychohygieny jsou antistresové programy, které pomáhají zvládat stresové situace. Klíčový vliv mají přiměřené životní aspirace a tím je myšleno zdravé sebevědomí a sebeprosazování, plnohodnotné partnerské vztahy a mnoho dalších faktorů⁶⁴.

Duševní hygiena je zaměřena na zdravé lidi. Většina lidí je duševně zdravá, ale to neznamená, že neprojevují příznaky duševní nemoci nebo vážnějších poruch duševní rovnováhy. Dodržováním zásad duševní hygieny mohou jedinci dále posílit své zdraví a zlepšit svou životní adaptaci. Je určena také těm, kteří se nacházejí na hranici mezi zdravím a nemocí, kde se projevují častější, stabilnější a závažnější příznaky poruch duševní rovnováhy. Pro tuto skupinu lidí má znalost duševní hygieny zvláštní význam.

⁶² Srov. NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*, s. 254.

⁶³ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*, s. 143–44.

⁶⁴ Srov. PRŮCHA, J. VETEŠKA, J. *Andragogický slovník*, s. 82–83.

Pomáhá jim pochopit sami sebe, analyzovat příčiny svých problémů a najít cesty k obnovení rovnováhy a posílení duševního zdraví. U lidí trpících nemocemi, ať už fyzickými nebo duševními, samo o sobě dodržování zásad duševní hygieny obvykle k léčbě nestačí. Zde je nezbytná odborná pomoc lékařů, jako jsou psychiatři, neurologové, kliničtí psychologové a další specialisté zabývající se tímto oborem. Dodržování zásad duševní hygieny jim však může výrazně přispět ke zkrácení doby léčení. Zkušení lékaři často zdůrazňují, že má význam upevnění duševní rovnováhy pro úspěšnou léčbu fyzických nemocí⁶⁵.

Duševní zdraví, jako jeden z aspektů lidského zdraví, je nezpochybnitelně jedno z největších hodnot lidského života. Umí zajistit bezproblémové fungování člověka v různých podmínkách jeho společenského i soukromého života. Souvisí s osvobozením od úzkosti a s pozitivním postojem k sobě samému i k ostatním, pokud nejsou pro jedince vnímány jako objektivní hrozba. Duševní hygiena je disciplína pohybující se na rozhraní psychologických a sociálních věd, zabývá se problémy adaptace a lehčími případy maladaptace člověka. Tím jsou myšleny jemné duševní poruchy. S narůstajícím vlivem stresorů, vyvolávajících fyzickou i psychickou zátěž související se současným životním stylem a prostředím, roste i důležitost psychohygieny. Duševní zdraví je spojeno s vnitřní harmonií osobnosti, schopností realisticky řešit životní problémy a nahlížet na své perspektivy. Klíčem ke zdravému duševnímu vývoji je psychologicky podmíněné sociální prostředí od dětství do stáří, kde harmonické mezilidské vztahy a absence závažných konfliktů přispívají k vnitřní harmonii. To zahrnuje také dostatečné uspokojení sociálních potřeb jedince, včetně možnosti kontaktů, vyjádření kompetencí a získávání sociální opory⁶⁶.

Při péči o duši se staráme o myšlenky, představy, pocity a city a také o naše cíle a smysl života. Jak pečujeme o naši duši, takoví jsme a takoví budeme. Když tato péče funguje, máme dobrý vztah k sobě samým. Pokud péče selže, projevuje se to různými obtížemi, které nás postihují a dotýkají se nás osobně. Thomas Moore, americký psycholog, který se zabýval péčí o duši, nazval nedostatek této péče jako ztrátou duše. Pokud je péče o duši nedostatečná a péče o ni má své důsledky, které se projevují různými příznaky, mezi ně patří například zlost, agresivita, obsese, užívání drog a ztráta smyslu života⁶⁷.

⁶⁵ Srov. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*, s. 13.

⁶⁶ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Lexikon psychologie*, s. 221–222.

⁶⁷ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. PEČENKOVÁ, J. *Duševní hygiena zdravotní sestry*, s. 15.

3. 2 Obecná pravidla psychohygieny

Spánek

Nejčastěji se tvrdí, že pro dospělého člověka je dostatečná doba spánku asi osm hodin, zatímco pro mladistvé je to přibližně devět hodin a pro děti ještě více. S věkem se délka potřebného spánku zkracuje. Existují varování před příliš krátkým spánkem a také před dlouhým spánkem, který může dospělému škodit podobně jako chronické přejídání. Bylo zjištěno, že milovníci dlouhého spánku trpěli příliš mnohem častěji srdečními chorobami a jejich úmrtnost na srdeční mrtvici byla třiapůlkrát vyšší. Dlouhý spánek pravděpodobně není příčinou předčasného úmrtí, ale spíše projevem začínající nemoci⁶⁸.

Spánek je částečný útlum činnosti mozkové kůry, jehož biologickým účelem je především ochrana korových nervových buněk před vyčerpáním energie. Je to jakýsi stav odpočinku, který se vztahuje k odpočinku těla jako celku. Psychický důsledek tohoto útlumu je uvolnění korových buněk od běžné logiky a kauzality prožívaných událostí. To se projevuje absurditou obsahu snů, kterou však spící subjekt neprožívá, neboť sen je tvorbou volných asociací spojených společnými emocemi. Spánek je nezbytný, protože jeho nedostatek vede k nežádoucím změnám psychické činnosti po několika dnech, a to jak ke zvýšení doby spánku, tak k téměř okamžitému usnutí⁶⁹.

Odpočinek

Aby se tělo pořádně zotavilo z duševní i psychické zátěže, je potřeba si odpočinout. Jedinec, který se stará o své tělo a má pravidelnou pohybovou aktivitu, umí odpočívat lépe než jedinec, který potřebnou aktivitu nemá. Při prevenci stresu je významný týdenní odpočinek⁷⁰. Pro odpočinek jako takový platí několik zásad. První zásadou je, že lehkou únavu lze odstranit rychleji nežli narůstající únavu, která se různými činnostmi prohlubuje. Další zásada se týká toho, že odpočinek musí být doprovázen celkovým duševním uklidněním. Pracovník by neměl myslet na práci, nezatěžovat si mysl otázkami, na které nemůže najít odpověď a svou pozornost by měl soustředit jen na odpočinek. Změna prostředí je pro odpočinek stěžejní zásadou. Nelze si odpočinout tam, kde je pracovní prostředí a povinnosti kolem. Je důležité si uvědomit, že nečinnost se nedá brát jako odpočinek⁷¹.

Výživa

Správnou výživou lze upevnit duševní rovnováhu, zvýšit odolnost proti infekcím a zvednout svou pracovní odolnost. Jsou určité chyby, které jedinec dělá a tím ohrožuje

⁶⁸ Srov. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*, s. 41.

⁶⁹ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie: přehled základních pojmů*, s. 33–34.

⁷⁰ Srov. MELGOSA, J. *Zvládni svůj stres!*, s. 112–113.

⁷¹ Srov. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*, s. 53–54.

své zdraví a duševní rovnováhu. Za nejčastější chyby se považuje přejídání a neuspokojivé složení stravy. Někteří lidé se vyrovnávají se stresem a zklamáním tím, že se přejídají. Je důležité konfrontovat se s následujícími fakty, že nadváha ohrožuje zdraví a život. Jíst když není hlad je nevhodné, a proto je důležité se naučit rozpoznávat, kdy hlad je a kdy není. Mít chuť na něco není totéž jako mít skutečný hlad. Jíst podle chuti vede k nadměrnému příjmu potravy. Preferencí neuspokojivé stravy jsou živočišné tuky před rostlinnými a nadměrná konzumace tučných a moučných jídel a nedostatečná dávka zeleniny, ovoce a černého chleba. Chyb ve stravě je mnoho a to včetně individuálních chyb v jídelníčku. Jednou z nich je spěch v jídle. Častou chybou je nedostatečně bohatá snídaně, nebo její úplné vynechání a naopak příliš hojná večeře. Nedostatečná snídaně způsobuje, že průměrný člověk přichází do práce nedostatečně nasycený a jeho výkon je snížený. Příliš bohatá večeře přináší tělu nadbytečnou energii v době, kdy ji nepotřebuje a přibývá na váze. Pokud se snažíme zvýšit výkon stravou, není to vždy správné rozhodnutí. Nadměrná konzumace sladkostí nepřispívá k duševní rovnováze, jelikož cukr nadměrně spotřebovává vitamíny B-komplexu při metabolických procesech. Nejlepším řešením je čerstvé ovoce a slazení nápojů medem. Sůl je také škodlivá, pokud je jedná o větší množství, protože zvyšuje krevní tlak a duševní napětí⁷².

Stres může ovlivnit i stravovací návyky. Lidé zažívající stres často konzumují buď příliš mnoho nebo naopak příliš málo potravy a to často ve spěchu a nepravidelně. Tělo vystavené stresu spotřebovává více energie a dělá tak rychlejší metabolismus, což může zatěžovat kardiovaskulární systém. Proti stresu mohou být užitečné určité principy. S jídlem by se nemělo spěchat, každé sousto by se mělo důkladně rozkousat. Tukový příjem by měl být omezen, dospělý člověk by měl konzumovat 33 až 67 gramů tuků denně a to při stravě o 2000 kalorií, přičemž konkrétní množství závisí na tělesné hmotnosti a fyzické aktivitě. Většinu těchto tuků by měly tvořit nenasycené rostlinné tuky, ale tuk by neměl tvořit více jak 30% denního energetického příjmu. V tomto případě se doporučuje omezit konzumaci tvrdých sýrů, másla a masa a dobrým náhradním řešením jsou rostlinné tuky, tvarohové sýry a bílkoviny obsažené v sójových bobech. Dostatečný příjem ovoce, zeleniny a celozrnných obilovin poskytuje potřebné vitamíny, minerály a vlákninu. Velký význam mají vitamíny skupiny B, které podporují stabilitu nervového systému a činnost mozku. Zejména vitamín B1 (thiamin) a B6 (pyridoxin) jsou nezbytné. Tyto vitamíny jsou hojně obsaženy v celozrnných obilovinách, ovoci a zelenině a vitamín B6 se také nachází v mléce, vejci a mase. Vitamín C rovněž pomáhá při zvládnutí stresu a je důležitý pro organismus. Jeho hlavními zdroji jsou určité druhy ovoce a zelenin, zejména citrusové plody. Je důležité konzumovat tyto potraviny pravidelně, protože vitamín C není v těle ukládán⁷³.

⁷² Srov. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*, s. 44–46.

⁷³ Srov. MELGOSA, J. *Zvládní svůj stres!*, s. 115.

Pohybová aktivita

Trpící stresem se potýkají také s problémy se spánkem a tělesná aktivita jim je cizí. V takovém případě lze jedince označit tak, že se dostali do bludného kruhu, ze kterého je pro ně obtížné se dostat. Tělesná aktivita je skvělým řešením pro to, aby se stres vyplavil a pro organismus se dostavil odpočinek. Tělesná nebo pohybová aktivita je pro vyrovnávání se se stresem důležitá již z mnoha důvodů. V první řadě se uvádí pravidelnost, protože pokud by aktivita nebyla pravidelná, neměla by pro organismus žádný smysl. Doporučuje se minimálně třikrát týdně. Intenzita je dalším důležitým bodem pro udržení tělesné aktivity. Je potřeba cvičit do únavy, aby kardiovaskulární systém dosáhl přiměřeného stupně způsobilosti. Důležité je myslet na dobu trvání pohybu, ta se uvádí alespoň 20 minut. Je také potřeba si určit a uvědomit typ cvičení. Nejlepší je takové, při kterém se zapojuje co nejvíce svalů. Cvičení by mělo být takové, aby se při něm procvičovalo srdce a plíce. Nejdostupnější formy jsou plavání, běh, cyklistika a rychlá chůze⁷⁴.

Pohybová aktivita je ve všech formách nejdůležitější pro zachování duševního zdraví. Nedostatek znamená pro organismus výrazné emoční napětí. Některé výzkumy potvrzují, že dobrá fyzická kondice usnadňuje socializaci a přispívá k sociální akceptaci jedince. Aktivní pohyb upevňuje sociální chování jedince a tím i jeho duševní rovnováhu. Tento stav nesmí být zaměňován se závislostí na pohybové aktivitě, to se pak neshoduje s duševní pohodou. Nedostatek pohybu zasahuje převážně do psychiky. Zhoršením emočního stavu a duševní rovnováhy může mít na jedince silně negativní vliv⁷⁵.

Správné dýchání

Stres dokáže velmi ovlivnit naše dýchání. Pokud se objevuje stres, dech se zrychlí a je spuštěna stresová reakce. Jakmile stres odezní, dech se zase zpomaluje a vrací se do normálu. V případě, že stres trvá příliš dlouho, může se stát, že se vytvoří špatné dechové návyky. Vytvoření dechových návyků je důležité, například u relaxace. Správná technika dýchání je taková, že se jedinec postaví do mírného stoje rozkročného, zhluboka se nadechne nosem, tento nádech by měl trvat po dobu 4 – 5 vteřin. Posléze přejde jedinec do výdechu ústy a při tom se dostane do pozice mírného podřepu v kolenou. V poslední fázi se jedinec předkloní do hlubokého předklonu a opakuje celou techniku znova. Této technice je potřeba se věnovat každý den, hodně větrat a nebránit se pobytu venku. Hlubokým nádechům a výdechům je mozgovým buňkám dodáváno dostatečné množství kyslíků a jsou díky tomu vytvořeny podmínky, které dodávají pocit pohody a klidu.⁷⁶

⁷⁴ Srov. MELGOSA, J. *Zvládni svůj stres!*, s. 111–112.

⁷⁵ Srov. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*, s. 55–56.

⁷⁶ Srov. MELGOSA, J. *Zvládni svůj stres!*, s. 135–136.

Vědecky odůvodněnou zásadou je dýchání nosem, přičemž je snaha o průchodnost obou nozder tak, aby se nedýchalo pouze jednou. Další přijatelnou zásadou je dýchání zplna do plic. Při této technice se nejdříve zaplňuje vzduchem dolní část plic a s výdechem postupuje vzduch zdola nahoru. Pozdější zvolňování dechu je výrazem adaptace dlouhotrvajícího tréninku. Stav nedýchání nebo zadržování dechu má vliv na centrální nervovou soustavu. Nedýchání při výdechu má pro soustavu uklidňující účinek⁷⁷.

Hospodaření s časem a strategie aktivního přístupu

Pokud pracovník zjišťuje, že se proces vyhoření spustil, otevírají se možnosti jak snížit daný tlak. Nejlepším řešením se ukazuje debata s nadřízeným o změnách v oblasti vlastní zodpovědnosti, změna pracoviště nebo začátek s jinou profesí. Důležité je postupovat opatrně a neuspěchat důležitá rozhodnutí. Efektivní časový management je základem pro to, aby jedinec měl svou práci pod kontrolou. Někdy je nutné naučit se lépe organizovat čas a naučit se říkat ne bez pocitu provinění. Předání některých úkolů může pracovníkovi poskytnout potřebný odpočinek. Pro některé projekty je užitečné mít časový plán a stanovit si cíle, a to jasně pomůže rozpoznat konkrétní směry a dá životu nový smysl. Postupné stanovení si reálných krátkodobých i dlouhodobých cílů a jejich plánování je klíčem k úspěchu. Vyhoření v poslední době často vycházejí ze ztracených ideálů a zklamání ambic, protože jedinec nepostřehl, jak důležité jsou jeho vlastní cíle. Cíle, které jsou nedosažitelné, mohou být pro jedince destruktivní. Mnoho sociálních pracovníků zažilo úspěch s prvními klienty často proto, že jim věnovali nadměrný čas a energii. Pocit viny a přemýšlení o možném úspěchu, pokud by investovali více času, je zcela běžný. Avšak často zapomínají na to, že mají více klientů a méně zdrojů, proto je klíčové si uvědomit reálné možnosti a pečlivě plánovat krok za krokem. Ambice, neustálé vzdělávání a hledání nových poznatků pomáhají zhodnocovat význam vykonávané práce. Určení si priorit, přehodnocení preferencí a soustředění se na žádoucí změny v životě a práci a zvažování dostupných alternativ jsou klíčové prvky. Neměřitelnost úspěchu je jedním ze spouštěcích mechanismů vyhoření v pomáhajících profesích. Pomáhající nemá absolutně kritéria a často nedostává zpětnou vazbu od instituce, což vede k očekávání stejných pokroků u všech klientů. Když se však takový pokrok nedostaví, často se vina svaluje na klienta. Existují určité metody, podle kterých lze úspěch měřit. Důležité je mít střízlivé cíle a než se pokusit zachránit svět, zaměřit se na prioritní oblasti a klienty, kteří projevují vůli a odhodlání spolupracovat. Úspěch vyžaduje jasnou vizi a přesné stanovení cílů. Lze se nejprve zaměřit na dílčí oblasti a vše udělat v předem stanoveném pořadí. Soustředit se na průběh místo na výsledek. Průběh poskytuje zkušenosti, které přispívají k dovednostem v oblasti mezilidských vztahů, citové spoluúčasti a vývoje rozhovoru

⁷⁷ Srov. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*, s. 50–51.

s klientem. Pracovník je spokojen i tehdy, když se s klientem společně snaží o zlepšení situace. Dalším faktorem úspěchu je určení si časové perspektivy. Nesmí se očekávat žádné okamžité výsledky, protože klienti mají různé potřeby a možnosti. Je důležité nebrat výsledky péče osobně, protože pracovník nenesé vinu za situaci klienta a není odpovědný za jeho zdraví⁷⁸.

Pro výkonné lidi je volný čas klíčový. Často mají hodně energie a sklony k soutěživosti. Proto by měli hledat koníčky a věnovat se sportu a dalším aktivitám, které nejenže naplňují jejich zájmy, ale také je baví. I když je práce pro pracovníka zdrojem radosti a naplnění, není to zárukou, že nevyhoří, pokud je práce jeho jedinou prioritou a zbytek života je zanedbán. Je důležité si uvědomit, že trávení nadměrného času prací není vždy ideální. Nadšení z práce může vést k vyčerpání emocionální i fyzické energie, což nakonec může vyústit ve vyhoření. Pokud chce pracovník udržet rovnováhu ve svém životě, musí se naučit najít čas nejen na práci, ale i na zábavu⁷⁹.

Sebevýchova

Sebevýchova zahrnuje ve vztahu k duševnímu zdraví sebezpoznaní, koncentraci pozornosti, autoregulaci myšlení a emocí, autorelaxaci, aktivní zvládnutí situací. Pokud někdo na sobě chce pracovat, musí začít u poznání sebe sama. Sebevýchova nabízí řadu metod, jak tomu dosáhnout. Patří mezi ně pravidelné vnímání sebe sama a to zahrnuje naše jednání, myšlení a poznávání toho, co děláme. Pravidelné úvahy o tom, jak jednáme, je také jedna z metod sebezpoznaní. Uvádí se také vedení deníku, kam se zaznamenávají vyřešené problémy, těžkosti a krize, výsledky rozhodování a vzniklé konflikty. Sebezpoznaní je zaměřeno se na vlastní citové prožívání a pozorování v průběhu vlastního uvažování. Prvořadým úkolem sebevýchovy je řízení vlastních myšlenek, zatímco úkolem seberegulace je ovládnutí emocionálních projevů. Nicméně se ukazuje, že sebevýchova, a to i tebevýchova, by měly klást důraz na umístění aktivit, tedy na konativní činnost. Konativní činnost zahrnuje volbu cílů a řízení činností, a to jak v drobných aktivitách, tak ve směřování celého života. Tyto činnosti pak zaujímají klíčovou pozici mezi všemi duševními aktivitami. Je pravda, že hledání cíle a zaměření činností je do značné míry ovlivněno kognitivními činnostmi, stejně jako kognitivní činnosti jsou nezbytné pro realizaci záměru. Existuje zde jistá kruhová kazuistika, která spočívá v tom, že směřování ovlivňuje myšlení a myšlení ovlivňuje zaměření činnosti⁸⁰.

Sebevýchova v kontextu duševní hygieny zahrnuje soubor vlastností, které se obvykle dělí podle toho, jak jednáme sami k sobě, jak jednáme s ostatními a jak se chováme v práci. Charakter jednotlivce se formuje během celého života a dospělý člověk

⁷⁸ Srov. MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*, s. 88–89.

⁷⁹ Srov. RUSH, M. *Syndrom vyhoření*, s. 120–121.

⁸⁰ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*, s. 145–146.

nese plnou odpovědnost za svou povahu a jednání. Ovlivňování vlastních psychických stavů je klíčovým prvkem výchovy a sebevýchovy, který spočívá v porozumění významu psychických stavů při formování charakteru. Psychické stavy jsou chápány jako obecné charakteristiky psychické aktivity v daném časovém období, které vykazují různé průběhy v závislosti na podmínkách. Formování charakteristických rysů odpovídajících psychickým stavům může nést rizika a výzvy, zejména pokud jedinec podléhá negativním emocionálním stavům, jako je hněv, strach a nekontrolované impulsy⁸¹.

3. 3 Prostředky psychohygieny využívané v SP

Mindfulness

Mindfulness, též nazývaný všímavost, je způsob péče o vlastní mysl. Naše mysl pracuje nepřetržitě, přemýšlí ve dne a sní v noci a není snadné ji zastavit. Když nelze přimět mysl, aby se úplně zastavila, nedostatek odpočinku může vést k problémům. Mindfulness může pomoci přerušit nepřetržitý proud myšlenek, které se honí jedinci v hlavě. Lze tento stav přirovnat k neustálému sportovnímu vysílání s neustálým doprovodným komentářem, který nelze vypnout a to může pracovníka přivést k duševnímu vyčerpání. Díky technikám mindfulness se jedinec cítí pevnější a odolnější vůči stresu. Jasně a s čistou hlavou uvažovat, když je naše mysl zahlcená není opravdu snadné⁸².

Lze ho popsat jako jednoduchý způsob tréninku naší pozornosti. Stačí se opravdu soustředit na to, co se děje tady a teď. Tím jsou myšleny pocity, myšlenky a emoce za předpokladu, že se je jedinec snaží hodnotit. Jeho síla spočívá v tom, že jedince vytrhne z obvyklého zvyku ztrácet se v myšlenkách o budoucnosti a minulosti, protože takové myšlenky přináší další stres navíc k běžným výzvám člověka. Praktikování mindfulness je spojena s několika základními pravidly, která jedinci pomáhají v tréninku s pozorností. Kdykoli myšlenky strhnou do minulosti nebo budoucnosti, je potřeba si všimnout, kam ho myšlenky zavedly a soustředit se na něco, co jedince ukotví v přítomnosti, například na dech. Toto pravidlo jedince upomíná, aby zůstal v přítomné chvíli. Dále je důležité nezaujímat hodnotící postoj k myšlenkám a emocím, ale pouze je pozorovat a přijímat tak, jak přicházejí a odcházejí. Trpělivost je klíčová, protože mindfulness je proces, který se vyvíjí s časem, tak by jedinec neměl trpělivost ani v nepříjemných chvílích. Je třeba mít na paměti, že i když přichází pocit, že je všechno známo, může se přistupovat ke každému okamžiku s otevřenou myslí a novým zvědavým postojem. Důvěřovat svému rozumu a intuici, ale pamatovat si, že ne vždy jsou myšlenky objektivní. Je potřeba

⁸¹ Srov. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*, s. 157–158.

⁸² Srov. HASSON, G. *Technika mindfulness*, s. 28–29.

usilovat o mindfulness bez očekávání změn, protože skutečná transformace spočívá v přijetí toho, co je. Důležité je také nezaujímat příliš upjatý postoj a cvičit se v tom nechat věci být, místo snahy o kontrolu a manipulaci. Mindfulness není pouze meditace, ale způsob života, takže je důležité si stanovit závazek a praktikovat ho do každodenního života⁸³.

Pod tlakem pracovních povinností se může jedinec nechat unést proudem negativních myšlenek a emocí. V takovém stavu není jednoduché si udržet čistou hlavu, soustředit se na práci a užít si ji plnými doušky. V takových situacích může pomoci všímavost. Pomůže najít pevný bod, o který se jedinec může opřít a dosáhnout vnitřní rovnováhy a to ho uchrání před rozptýlením vnějšími vlivy. Díky všímavosti se bude soustředit a s klidem projde příjemnými i nepříjemnými situacemi v práci. Všímavost také pomůže efektivně spolupracovat s ostatními lidmi. Pracovník si bude lépe uvědomovat jejich potřeby a pocity, a to pomůže nahlížet na jejich návrhy a nápady jejich perspektivou. Ačkoliv všímavost nezabrání vzniku konfliktů nebo problémů, může pomoci s klidem a sebevědomím⁸⁴.

Jóga

Jóga přinesla mnoho inspirace jak do vědecké teorie, tak i do praxe duševní hygieny. Mnoho autorů autoregulačních cvičení čerpá z jógy. Například správný postoj je podobný jedné z ásán, což jsou jógínské pozice. Jacobsonův systém progresivní relaxace připomíná jógu nidru, známou jako jogínský spánek, zatímco Schultzův autogenní trénink čerpá prvky z techniky šávásany, což je pozice mrtvého. Dechové cvičení mnoha autorů odrážejí techniky pránajámy, ať už jde o techniky samotné nebo nenásilné pozorování dechu. Hatha jóga, jeho celek cvičení, se zdá nezbytná pro vytvoření efektivní autoregulační techniky a může být cenným zdrojem v psychoterapii. Jóga je snadno dostupná a může ji provozovat kdokoli bez ohledu na věk. Podle jógy každá emoce, zejména ta negativní, vyvolává nepříjemné pocity a může vést k poruchám tonického rytmu srdce a cév, a k poruchám dýchání. Jóga respektuje zásadu, že žádné tělesné cvičení nepřispěje k harmonii, pokud se provádí ve stavu emočního neklidu⁸⁵.

Jóga je celostní filosofie, která ovlivňuje všechny aspekty člověka a to tělo, duši a mysl. Tělesné cviky, známé jako ásany, působí na jedince jako celek přinášející pozitivní změny jak na vnějšku, tak uvnitř. Pravidelné cvičení jógy posiluje svaly a zvyšuje pohyblivost těla, čímž snižuje pocit malátnosti a vyčerpání. Dále pomáhá zlepšit krevní oběh a snižuje nervozitu, což vede k obecnému pocitu spokojenosti. Pravidelná jóga také podporuje prokrvení vnitřních orgánů a přináší vnitřní klid a rovnováhu.

⁸³ Srov. FREY, A. TOTTON, A. *Tady a ted: kreativní deník a průvodce světem mindfulness*, s. 4–13.

⁸⁴ Srov. HASSON, G. *Technika mindfulness*, s. 209–210.

⁸⁵ Srov. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*, s. 190–193.

V dnešní době se lidé setkávají s mnoha stresujícími faktory spojenými s jejich běžným životem a prací, jako je například tlak, nedostatek času apod. Jóga může posílit tělo i mysl a s její pomocí dokážou jedinci úspěšně překonávat všechny obtíže, které se jim postaví do cesty. Učení jógy zdůrazňuje, že finálním cílem je dosažení osvícení a současné uzdravení. Podle tohoto učení není jedinec skutečně uzdravený, dokud nedosáhne stavu osvícení. Skutečné zdraví je pak možné dosáhnout pouze optimalizací životní energie. Každý cvik jógy ovlivňuje různé orgány a části těla a má různé účinky nejen na tělesnou, ale také na duševní složku organismu. Pravidelné cvičení jógy podporuje přirozenou flexibilitu těla, posiluje svaly a zlepšuje jejich koordinaci⁸⁶.

Jóga je slovo odvozené ze sanskrtského jhá, má několik významů v závislosti na kontextu. Jednak může označovat dobrovolné omezení se nebo odříkání, které umožňuje lépe poznat sebe sama a získat hlubší pochopení. Dále může znamenat sjednocení nebo spojení, což se týká našeho individuálního já. Jóga je také stavem zastavení myšlenek a poznání, které přináší klid, blaženost a intuici. Tento stav není získaný studiem nebo čtením, ale přímo a intuitivně. Většina pracovníků trpí a touží po zbavení se utrpení a dosažení štěstí, i když toto štěstí obvykle spojují se splněním svých tužeb⁸⁷.

Meditace

Meditace je cvičení, které co možná nejpřirozenějším způsobem zklidňuje jak naši mysl, tak tělo, a to svým cílem, který je mysl ztišit a tímto způsobem se dovést do vyrovnaného uvědomění si sebe sama bez nutnosti zapojení jakýchkoli myšlenek. Praktikovat meditaci lze kdekoliv a vždy ve vlastním tempu. I nepravidelné cvičení přináší žádoucí výsledky, ale čím pravidelněji se jim pracovník věnuje, tím lepší pak jsou. Meditace je oddechová činnost, nesmí být však chápána jako druh odpočinku. Její záludnost spočívá v tom, že nejprve musí být jedinec dostatečně odpočatý a uvolněný a teprve poté může medítovat. Rozjímání je disciplínou, která očisťuje mysl a kontroluje nejen myšlenky, ale i emoce, díky čemuž jsme schopni být sami sebou. Během meditace dochází k hypnóze, protože jsme si plně vědomi všeho, co se děje. V běžném životě pracovník věnuje mnoho energie vymýšlením způsobů jak dosahovat dobrých výsledků, ale meditace je od tohoto tlaku osvobozuje. Při meditaci se totiž energie nesoustředí na děláni, nýbrž na bytí, na nás samotné a na navrácení nás k naší skutečné lidské podstatě⁸⁸.

Meditace je duševní stav, který člověku umožňuje odpoutat se od běžných denních záležitostí a soustředit se na něco, co mu pomůže zbavit se stresu. Pokud pracovník touží po duševním klidu a snaze zmírnit či odstranit stres a napětí, meditace je jedním z nejstarších a pravděpodobně i nejúčinnějších prostředků. Díky své jednoduchosti a

⁸⁶ Srov. *Jóga pramen harmonie a životní energie*, s. 10–12.

⁸⁷ Srov. MAZÁNEK, J. *Rozpravy o józe: překlad a komentář Pataňdžaliho Jógasúter*, s. 38.

⁸⁸ Srov. LAUREN, L. *Meditace snadno a rychle*, s. 12.

možnosti ji praktikovat bez jakýchkoliv pomůcek je oblíbená po celá staletí. Meditace má praktické využití proti stresu. Za prvé, poskytuje užitečné duševní cvičení, které pomáhá ovládat myšlenky. Za druhé, vedlejším produktem meditace je relaxace. Když meditace převládá, stává se dobrým předpokladem, že nastane svalová a emocionální relaxace, neboť meditace a stres jsou neslučitelné. Pravidelná meditace může snížit agresivitu a úzkostnost jedince a umožnit mu osvobození od stresu. Třetím přínosem je dosažení celkové větší vyrovnanosti osobnosti. A čtvrtým přínosem je možnost jedince povznést se nad materiální stránku každodenní reality a dotknout se duchovní dimenze života⁸⁹.

Relaxace

Relaxace je cvičení, které není těžké a je pokládáno za účinné proti stresu. Svalové napětí je jedním z tělesných projevů stresu. Pokud toto napětí přetrvává po několik hodin, svaly se přizpůsobí a začínají považovat tuto situaci za normální. To vede k častým bolestem zad, hlavy, ramen a krku, které jsou spojeny se stresem a tuto skutečnost si mnoho pracovníků ani neuvědomuje. Relaxace má klíčový význam, protože jim pomáhá uvědomit si napětí, které způsobuje bolest a umožňuje jim aktivně pracovat na uvolnění svalů. Kromě okamžité úlevy také relaxace zvyšuje pocit výkonnosti a sebeovládání. Jinak řečeno, pracovníci, kteří se naučí relaxovat, nevnímají své napětí jako něco nekontrolovatelného, ale jako problém, který lze řešit.⁹⁰

Důležitým poznatkem je, že napětí přetrvává i po skončení činnosti, která ho způsobila. I když situace, která vyvolala napětí již dávno odezněla, napětí stále přetrvává a má tendenci se hromadit. Vyčerpávající den často vede k neklidné noci. Pokud jedinec nedokáže snížit napětí, stává se citlivějším na negativní vlivy a to může vést k dalšímu napětí. Tento stav lze popsat jako neurosvalovou hypertenzi. Tento stav se vyznačuje zvýšenou dráždívností a její příčina vyplívá z neúměrné nervové aktivity a hromadí se vyčerpávajícími situacemi. Relaxace lze provádět buď individuálně nebo ve skupině. Může se jednat o sezení s terapeutem, ale také o samostatnou praxi. S terapeutem bývá pokrok obvykle rychlejší. Začátečníci chybu často činí tím, že se snaží až příliš. Skutečným pokrokem je, když začnou jednotlivci očekávat prohloubení odpočinku. Je důležité neklást přílišný tlak na okamžité výsledky, ale spoléhat na trpělivé cvičení, které přinese postupné zlepšení. Cvičící by měl zachovávat mírně zvědavý postoj k tomu, co se bude dít a měl by mít optimismus a sebedůvěru⁹¹.

Pravidelné cvičení má pozitivní vliv na lidské zdraví a to je potvrzeno mnoha důkazy. Pro jedince trpícího syndromem vyhoření je relaxační cvičení velmi prospěšné. V reakci na zvýšený stres organismus zvyšuje aktivitu sympatické části vegetativního

⁸⁹ Srov. MELGOSA, J. *Zvládni svůj stres!*, s. 147–148.

⁹⁰ Srov. *Tamtéž*, s. 132–134.

⁹¹ Srov. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*, s. 164–166.

nervového systému a to vede k uvolnění stresového hormonu, a to hormonu adrenalinu. Pokud stres přetrvává a napětí neklesá, dochází k sekreci dalšího hormonu, kortizolu, který je vylučován z kůry nadledvin. Kortizol má mnoho funkcí včetně regulace hladiny cukru a minerálů v krvi. Stres způsobuje zvýšení svalového napětí, zhoršení prokrvování kůže, zvýšení krevního tlaku a zrychlení srdeční frekvence. Cílem relaxačních technik je snížit aktivitu sympatického nervového systému a aktivovat parasympatickou část, která působí jako její protiklad⁹².

Reflexe je běžným pojmem a nedílnou součástí meditačních technik uváděných v rychlé relaxaci. V tomto kontextu se reflexe definuje jako zaměření pozornosti na přítomný okamžik a na všechny aktuální procesy spojené s tímto okamžikem. Důležitým prvkem efektivity těchto technik je schopnost soustředěného vnímání specifických pohybů těla a současně procesů, které se v něm odehrávají. Cvičení reflexe nejen přináší pocit pohody, ale má i preventivní účinky. Může předcházet problémům, jako jsou bolestivé napětí krku nebo zad, zmírňovat bolesti a chránit před chronickými degenerativními onemocněními, jako jsou svalové nerovnováhy nebo opotřebení kloubů⁹³.

Supervize

Diskuze o příčinách vyhoření ukazují, že supervize hraje klíčovou roli v prevenci nežádoucích situací. Sociální podpora je nedílnou součástí účinné obrany proti vyhoření. Vztah mezi supervizorem a supervidovaným je v instituci nejdůležitější ze všech sociálních a personálních interakcí a má značný vliv na míru stresu. Sociální pracovníci vnímají supervizora jako kritický prvek, který ovlivňuje jejich schopnost zvládat práci a odolávat stresovým situacím. V profesním prostředí nabitým emocemi, přetížením a tlakem může být supervizor klíčovým bodem a stabilizujícím faktorem. Supervize představuje pro sociální práci nejvýznamnější proces, protože supervizor předává supervidovaným potřebné znalosti a dovednosti. Během tohoto procesu je sledován a reflektován profesní rozvoj supervidovaných. Supervize je zasazena do kontextu mezilidských vztahů, kde se klade důraz především na osobní postoje a projevy. Hlavním cílem je vzdělávání studiemi, popisem rolí, principy a technikami, ale zahrnuje také prvky administrativní a podpůrné⁹⁴.

Supervize je definována jako čistá mezilidská interakce, ve které má supervizor za cíl zlepšit schopnost supervidovaného efektivně pomáhat lidem. Britská poradenská asociace stanovila základní pravidla supervize, která zdůrazňují její prospěch nejen supervidovanému, ale i klientům. Prvořadným smyslem supervize je ochrana nejlepších

⁹² Srov. STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jej zvládnout*, s. 70–71.

⁹³ Srov. FESSLER, N. *Rychlá relaxace*, s. 12–13.

⁹⁴ Srov. MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*, s. 109.

zájmů klienta. Vedle rozvoje dovedností a schopností supervidovaného může mít supervize i další funkce, které se přizpůsobují prostředí a potřebám účastníků. Kombinace těchto funkcí je základem osvědčených postupů v supervizi⁹⁵.

Cíle supervize zahrnují různé body. Jedná se o rozvíjení specifických terapeutických dovedností, které se týkají odkrývání emocí a přijímání péče, stanovení cílů, zaznamenávání fází péče a používání různých terapeutických metod. Podpora rozvoje kritického myšlení a chápání konceptů, posilování hodnot a schopnosti aplikovat teorii v praxi. Další je podpora schopnosti určit si vlastní směr a samostatně se učit nové vědomosti. Posílení řídicích schopností, komunikačních dovedností a zapojení do vztahů s klienty a sociálními změnami. Za cíl je pokládán rozvoj schopnosti vytvářet a udržovat funkční mezilidské vztahy. Využití poznatků z pracovních zkušeností s klienty, plánování intervencí a efektivní zvládnutí pracovního zatížení. V neposlední řadě sem patří rozvoj administrativních dovedností a schopností sebereflexe⁹⁶.

Existuje individuální i skupinová forma supervize, kde skupina může být vedena supervizorem nebo může být složena ze stejně postavených kolegů bez přítomnosti supervizora. Metoda supervize zahrnuje i konzultaci mezi dvěma kolegy na stejné úrovni. Každá z forem má svá vlastní pravidla. Supervize pracuje s reálnými situacemi rozhovorů mezi pracovníkem a klientem, ať už přímo při rozhovoru, který spolu v reálném čase vedou nebo z rozhovoru, který byl nahraný jako audio nebo videonahrávka při sezení. Mohou se také používat modelové situace, které se přehrávají ve skupině pomocí hraní rolí nebo se pracuje pouze s písemnými záznamy rozhovorů pořizovanými supervidovaným pracovníkem. Řada pomocných metod supervize vychází z psychoterapeutických technik, jako je například psychodrama, sousoší, systematický rozhovor a další⁹⁷.

Sociální podpora

Práce ovlivňuje náš životní styl, sociální prostředí, ve kterém působíme a naše sebevědomí, je také zdrojem odměn i stresu. V dobách krize nám mohou kolegové a nadřízení poskytnout podporu, abychom lépe zvládli stres a zátěž působící při výkonu práce. Podpora ze sociální sítě na pracovišti může být prevencí proti vyhoření. Pokud jsou pracovní vztahy podporující, pracovníci mohou hledat radu a pomoc u svých kolegů, což výrazně snižuje jejich stres a brání vyhoření. Studie naznačují, že v organizacích, které umožňují zaměstnancům sdílet své pocity a poskytují jim pozitivní zpětnou vazbu, se vyskytuje méně případů vyhoření. Podpora od kolegů, nadřízených a supervizorů má klíčový význam pro to, jak zaměstnanci reagují na tlak, zejména v krizových situacích. Nedostatek této podpory může negativně ovlivnit dlouhodobě jak zaměstnance, tak i

⁹⁵ Srov. HAWKINS, P. SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 59.

⁹⁶ Srov. MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*, s. 111.

⁹⁷ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 140.

kvalitu jejich práce. Stěžejní je kvalita mezilidských vztahů na pracovišti a pravidelný kontakt se supervizorem⁹⁸.

Obecně se považuje za důležité, že sociální podpora má v životě člověka svou roli. Je klíčovým prvkem při zvládání obtížných situací, zejména když jedinec prochází velkou zátěží, která má velký vliv na jeho psychický stav. V těchto situacích sociální podpora slouží jako ochranný mechanismus a tlumí dopady nepříznivé situace. Sociální podpora je považována za jeden z nejdůležitějších faktorů, který pomáhá zmírňovat negativní dopady životních stresorů na psychické i fyzické zdraví jedince, na jeho pohodu a celkovou kvalitu života⁹⁹. Je lepší zdolávat stres s podporou druhých lidí. Podporou může být blízký přítel, partner nebo kdokoli, komu pracovník opravdu věří. Pokud se jedinec ocitne ve stresové situaci, může být podrážděný a nepříjemný, což mu může znepříjemnit hledání nebo požádání o pomoc. Je však důležité si uvědomit, že pomoc je potřeba¹⁰⁰.

Jedinci, kteří mají pevné zázemí u svých partnerů, příbuzných a přátel a od nichž dostávají citovou podporu, bývají méně náchylní ke stresu a zátěži. Dobré sociální vazby mohou chránit před chronickým stresem a snižovat riziko syndromu vyhoření. Bohužel se v dnešní době stále více prosazuje individualismus a trend života o samotě, zejména mezi mladými perspektivními lidmi, kteří žijí zrovna bez partnera. Ti, kteří trpí syndromem vyhoření, často zanedbávají své sociální vztahy. Mnohdy si dokonce na samotu zvyknou a nemohou si představit nic jiného. Do sítě sociálních vztahů také patří bližší okolí, kolegové a rodina, kteří jsou pro sociální podporu pro jedince, který se cítí v ohrožení, důležité. Je však dobré poznamenat, že vztahy mohou být idealizované. Aby byla poskytnuta správná sociální podpora, je potřeba, aby vztahy byly zdravé a založené na důvěře, jinak by situaci jedince mohly spíše zničit než zlepšit¹⁰¹.

Emoční přeladění

Čím častěji se jedinec ponořuje do různých psychických stavů, jako je radost, smutek, veselí, beznaděj či napětí, tím více ovlivňuje utváření svých osobnostních rysů a charakterových vlastností. Pro dosažení duševní rovnováhy je klíčové, že jedinec může vědomě vyvolávat určité psychické stavy. Dospělý člověk si může aktivně vytvářet prostředí pro kladné a radostné zážitky, což je důležité pro udržení emocionální stability a pohody. Je třeba si uvědomit, že myšlení a emoce jsou vzájemně propojeny a ovlivňují se navzájem. Emoce mohou ovlivnit způsob, jakým přemýšlíme, a naopak myšlení může

⁹⁸ Srov. MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*, s. 100–101.

⁹⁹ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*, s. 98–104.

¹⁰⁰ Srov. MELGOSA, J. *Zvládni svůj stres!*, s. 122.

¹⁰¹ Srov. STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*, s. 85.

ovlivnit naše emocionální stavy. Tato vzájemná interakce mezi emocemi a myšlením není jednosměrná, ale probíhá obousměrně.¹⁰²

Emoční přeladění se uplatňuje působením psychických faktorů. Čím častěji bude jedinec prožívat určitý žádoucí psychický stav, jako je radost, uvolnění nebo klid, tím větší bude jeho účinnost jak v emocionálním vyrovnání, tak i ve formování charakterových rysů osobnosti. Je důležité využít tento poznatek i ve vlastním sebezdokonalování. Praxe ukazuje, že dosažení určitých příznivých emocionálních stavů je možné například skrz aktivní myšlení a představivost. Je vhodné si osvojit zvyk zaměřovat se na pozitivní stránky situací a často si je uvědomovat. To znamená naučit se všimnout si drobných radostí, které každý běžný den přináší a plně je prožívat. Také je důležité podporovat vlastní kreativitu v hledání způsobů, které přinášejí do života radost a pohodu. Tím je myšleno obklopovat se věcmi, které vytvářejí příjemnou atmosféru a připomínají příjemné události, jako jsou například vzpomínky z dovolené, příjemné zprávy a pozitivní myšlenky. Důležitá je také aktivní péče o vlastní prostředí a snaha jej neustále zlepšovat. Spokojený člověk se zřídka zaměřuje na své chyby nebo na negativní aspekty ve svém okolí. Součástí strategie emočního přeladění je také uvědomování si pozitivních hodnot a přínosů, které život přináší, protože každý den nepochybně přináší alespoň jednu hodnotovou zkušenost, která stojí za to, abychom si ji uvědomili. Je dobré si pravidelně v průběhu dne udělat chvilku na uklidnění a přeladění¹⁰³.

¹⁰² Srov. MÍČEK, L. *Sebevýchova a duševní zdraví*, s. 172–173.

¹⁰³ Srov. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*, s. 151–152.

Praktická část

4 Metodologie

Metodu pro výzkum k diplomové práci jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor. Polostrukturovaný rozhovor je postaven na připravených otázkách, které pečlivě a systematicky směřují k identifikaci výzkumných témat prostřednictvím detailních odpovědí. Jeho jádro, které představuje základní schéma pro výzkumníka, obsahuje klíčová témata a otázky, které musí být zahrnuty. Tato jádrová část může mít různé formy, od přesně strukturovaných témat až po relativně volnější uspořádání. K jádru rozhovoru se přidávají další doplňující témata a otázky, které rozšiřují původní záměr a poskytují další kontext¹⁰⁴.

4.1 Cíl výzkumu

Pro výzkum k této diplomové práci jsem si zvolila tři hlavní cíle:

- Zjistit jak velké nároky jsou na sociální pracovníky kladeny při výkonu jejich práce a jak velká zátěž na ně působí
- Povědomí psychohygieny v profesi sociálního pracovníka
- Možné prostředky pro zvládnání pracovní zátěže sociálního pracovníka

Cílem výzkumu mé diplomové práce je zjistit jak velké nároky má práce na sociální pracovníky a jak se s těmito nároky vyrovnávají. Z tohoto důvodu jsem si zvolila respondenty, kteří ve své profesi pracují 10 a více let, protože za sebou mají zkušenosti a mnohdy i změny institucí a za tuto dobu se setkávali s mnoha zátěžovými situacemi. Dalším cílem je zjistit důležitost a povědomí psychohygieny v profesi sociálního pracovníka, protože si myslím, že je to velmi důležitý bod pro tuto práci. V poslední řadě se výzkum zaměřuje na zjištění různých prostředků, které sociální pracovníci používají pro zmírnění pracovní zátěže.

4.2 Výzkumné otázky

Výzkumná otázka č. 1: Jaký vliv má zátěž na sociální pracovníky při výkonu jejich práce?

Výzkumná otázka č. 2: Mají sociální pracovníci povědomí o psychohygieně?

¹⁰⁴ Srov. MIŠOVIČ, J. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*, s. 80.

Výzkumná otázka č. 3: Mají sociální pracovníci ze strany zaměstnavatele nebo z vlastní iniciativy preventivní opatření, která by zamezila stresu a syndromu vyhoření?

4. 3 Výzkumný vzorek

Výzkumný vzorek tvoří pět respondentů, sociálních pracovníků, kteří v sociální sféře pracují 10 let a více. Jedná se o pracovníky, kteří pracují v různých sociálních zařízeních s různým zaměřením.

4. 4 Realizace výzkumu

Pro svůj výzkum jsem si vybrala respondenty, kteří splňovali podmínky, které jsem si stanovila pro jeho realizaci. Podmínkou bylo, aby sociální pracovníci v sociální oblasti pracovali minimálně deset let. Našla jsem si pět respondentů, kteří splňovali mé podmínky a dohodla jsem se s nimi na rozhovoru po telefonu, protože ani jeden z nich nebyl z města, odkud pocházím, takže nebylo možné se sejít osobně. Rozhovor jsem nahrávala na svůj mobilní telefon při hovoru s respondenty.

4. 5 Charakteristika respondentů

Respondenti, kteří se podíleli na výzkumu k mé diplomové práci, byli ženy. Chtěla jsem do výzkumu zahrnout i muže, protože těch se v sociálních službách tolik nepohybuje a zajímal mě pohled i z mužské perspektivy, ale žádný se mi neozval.

Respondentka 1 je poradkyně rané péče a odborný pracovník pro rodiny s dětmi s poruchou autistického spektra. Na této pozici již pracuje 10 let.

Respondentka 2 je pracovnice v rané péči a zrakový terapeut. Pracovala rok a půl v pěstounské péči, pak přešla do organizace, kde se stala pracovníkem rané péče. V sociální oblasti se pohybuje již 12 let.

Respondentka 3 je konzultantka ředitele České správy sociálního zabezpečení a má na starosti jednání s organizacemi, které pracují přímo s klienty. Řeší různé podvody, dávky, přesuny apod. Na této pozici pracuje 10 let.

Respondentka 4 je sociální pracovník působící v sociální oblasti 15 let. Pracovala jako pečovatelka a zdravotní sestra v domově pro seniory a pak se dostala na pozici sociálního pracovníka.

Respondentka 5 pracuje v ústavu sociálních služeb s mentálně postiženými dospělými klienty. V sociální oblasti se pohybuje 16 let.

4. 6 Analýza dat

Připravila jsem si otázky a jejich pořadí jsem seřadila tak, abych dodržela souvislost svého rozhovoru. Otázek jsem stanovila v počtu deseti. První otázka se týkala toho, proč se respondent rozhodl pro svou profesi a co ho k tomu vedlo. Další dvě otázky se týkaly nároků, které jsou na sociální pracovníky kladeny. Dále rozhovor směřoval ke stresovým situacím, psychohygieně a duševní rovnováze. Dvě otázky se týkaly programů zaměřujících se na prevenci stresu a syndromu vyhoření.

4. 7 Výsledky výzkumu

Tato část se zaměřuje na výsledky rozhovoru s respondenty na základě stanovených výzkumných otázek a naplnění cílů této práce.

Respondent 1

Respondentka shledává ve své práci vysoké nároky převážně z odborné a profesionální stránky. Konkrétně o tom mluví takto: *„Velké nároky na mě byly určité kladeny ať už na odbornou stránku, abych dokázala rodičům doporučit opravdu to, co bude fungovat, vymýšlela jsem pro ně další alternativy pro pomoc s dětmi.“* Je pro ni i stěžejní, aby dokázala dobře a srozumitelné jednat s klienty v takové rovině, aby jim dokázala pomoci. Dostala se i k tomu, že administrativa, která je s prací spojená, je občas brzdou pro lepší pracovní výkon. Vyjádřila se k tomu následovně: *„Administrativa, která je s tím spojená, mě občas brzdí v tom, abych pracovala lépe a zavaluje mě to pak větším stresem, protože nestíhám to, co bych chtěla, měla a mám.“*

Povědomí o psychohygieně respondentka má a důležitá pro její profesi rozhodně je. Její odůvodnění je: *„Dost pomáhá v tom, abych si ty problémy, které vznikly v práci, nenosila domů a nechala je opravdu ležet v práci a řešila je jen tak, to je pro mě opravdu důležité.“*

Možností využívat programy týkající se stresu, pracovní zátěže a syndromu vyhoření respondentka ve své instituci má, ale největší pomoc vidí v supervizích: *„V práci máme každé dva měsíce supervize s celým týmem pracovníků rané péče, takže pokud se jednalo o vážné situace, pomáhalo právě to.“* Avšak nabídky kurzů týkající se přímo stresu nebo psychohygieny respondentce její instituce nenabízí, ale pokud by o to byl zájem, šlo by to zařídit, jak uvedla: *„Myslím si, že by se to dalo v práci zařídit, pokud bych o to měla velký zájem.“*

Respondent 2

Respondentka v souvislosti s nároky, které jsou na ni kladeny v práci uváděla, že jsou vysoké z toho důvodu, že její znalost musí být široká a s velkým množstvím klientů,

kterým dělá klíčového pracovníka, je to náročné. Uvedla konkrétně toto: *„Nároky, které jsou na mě kladené v práci jsou vysoké a to z důvodu toho, že máme širokou škálu toho, co musíme znát a ovládat. Rozhodně mám pocit, že jsou na mě kladeny velké nároky, protože jako pracovník toho musím znát a ovládat tolik, že se ode mě očekává prestižní práce. Což je pochopitelné, ale s tím velkým množstvím klientů a práce je to mnohdy opravdu obtížné.“*

Psychohygienu je pro respondentku důležitým aspektem pro pracovní nasazení, protože se sama dostala do situace, kdy pociťovala vyhoření: *„Když už jsem na sobě pociťovala vyhoření po deseti letech v oboru, bylo už vidět, že mě ta práce nenaplňuje, nebaví a měla jsem potřebu se více soustředit na sebe a své vnitřní potřeby a pocity.“*

Preventivní programy proti stresu byly respondentce nabídnuty v rámci ročního vzdělávacího plánu, který mají každý rok. Respondentka tyto možnosti využívala na plno. *„Zúčastnila jsem se mnoha programů a seminářů.“*

Respondent 3

Respondentka uvedla, že pro ni nejsou nároky příliš velké, protože nepracuje přímo klienty a v tomto ji práce přijde snazší než kdyby měla přímý kontakt s klienty. Odůvodnění bylo následující: *„Jelikož nepracuji přímo s klienty, tak bych řekla, že ty nároky nejsou zase tak vysoké, jak kdybych byla přímo v terénu. Já komunikuji s organizacemi a s orgánem státu, takže je pro mě tato práce lepší, protože vše řeším s pracovníky a s klientem se do kontaktu dostanu málokdy. Je to pro mě pohodlnější, než kdybych musela jednat přímo s klienty.“*

Když jsme se s respondentkou dostaly k psychohygieně a její důležitosti v profesi sociálního pracovníka, usoudila, že bez ní by to nebylo zcela možné a doplnila toto: *„Rozhodně si to myslím, protože v této profesi se řeší různé případy rodin a klientů, kteří se dostávají do hrozných životních situací, nebo jsou v situacích, které nedokážou sami řešit, takže občas je mi z toho i psychicky špatně, tím myslím, že to není opravdu jednoduché občas vnímat tyto případy. Občas je potřeba vypnout.“*

Co se týče preventivních programů týkajících se stresu a vyrovnávání se pracovní zátěží nemá respondentka zkušenosti. Jelikož respondentka nepracuje přímo s klienty, zaměstnavatel jim nic takového nenabízí. Avšak z vlastní iniciativy se na kurzy hlásí, tak jak sama řekla: *„Mám v plánu se přihlásit na webinář o asertivitě a jednání, takže jen čekám na schválení.“*

Respondent 4

Respondentka je ve své práci opravdu velice vytížená. Vykonává mimo svou pozici ještě další dvě a je to pro ni, co se týče nároků, náročné. Nároky, které jsou na ni

kladeny, charakterizovala takto: *„Nároky jsou vysoké. Jsem v zařízení, kde v podstatě dělám tři pracovní pozice. Jelikož pracuji v menší instituci, není možné mou práci rozdělit mezi pracovníky, kteří by to měli umět. Já zaškoluji, dělám metodické vedení, standardy, veškeré zpracování a mnoho dalších věcí, takže mi to bere spoustu času, kterého bych měla a mohla věnovat do své hlavní sociální pozici, a to je věnovat se klientům jako klíčový pracovník.“*

Při diskuzi o psychohygieně a jejím povědomí a spojení se sociální profesí se respondentka ztotožnila s názorem, že je velice důležitá a bez ní si nedokáže fungování v této sféře ani představit. Odůvodnila svůj názor následovně: *„Člověk musí umět se sebou pracovat a dokázat si odpočinout a hlavně umět si říct o pomoc a znát své vlastní hranice. Přijde mi důležité, aby si měl hlavně člověk s kým promluvit a nedržet to v sobě. Chci být pořád dobře nastavený sociální pracovník a být pro své klienty stále přínosná.“*

Prevence proti syndromu vyhoření a stresu není pro respondentku cizí a sama si vyhledává kurzy k dalšímu vzdělávání a prevenci proti pracovní zátěži. *„Vyhledávám si je převážně i sama a instituce mi to posléze proplácí.“* Seminářů a programů se zúčastňuje často a jsou jí prospěšné i co se týče kontaktů na odborníky pro další pomoc, vyjádřila se k tomu takto: *„Já jsem se zúčastnila krizové intervence a ta mi přišla velice přínosná pro mou práci sociálního pracovníka. Díky tomuto kurzu jsem získala kontakty, které se mi hodí a mohu se spojit i se školiteli. Nedávno jsem měla webinář o mindfulness, seminář o stresu.“*

Respondent 5

Nároky, které jsou kladeny na respondentku, jsou pro ni hlavně fyzicky náročné. Jelikož pracuje převážně s klienty na vozíku, je pro ni tato práce náročná hlavně z tohoto hlediska. Avšak největší a nejnáročnější nárok shledává v administrativě, kdy dodává toto: *„Práce se samotným klientem je hodně a čas s ním mi bere papírování. Každodenní vyplňování erbu klienta, plánu apod. Hlavně nesmyslné plnění tabulek. Mým názorem je, že je lepší jet v zajetých kolejkách a dělat to, co zvládneme, než neustále přidávat nové věci, které jsou nezvladatelné a nejdou stihnout.“*

Povědomí a potřeba psychohygieny v práci je pro respondentku postupem času víc a víc přínosnější. Pohybuje ve své profesi už 16 let a nedokáže si představit, že by se ten všechn stres hromadil a nebylo kde ho ventilovat a vypustit. Dodala k tomu toto: *„Postupem let, co se pohybuji v sociální sféře, pociťuji víc a víc, že je potřeba se umět odreagovat a od té práce si prostě odpočinout. Moji klienti jsou opravdu ve vysokém stádiu mentální retardace, takže je s nimi komunikace, jednání a řešení hodně náročné a umět se s tím vyrovnat je důležité.“*

Když jsme se při rozhovoru dostaly na téma preventivní programy zaměřené na stres a syndrom vyhoření, zaujalo mě, že i když má respondentka v práci možnost se takovýchto programů zúčastnit, nejsou pro ni přínosné a nedávají jí nic nového. Takže si vyhledává vše z vlastní iniciativy a nepojuje je s institucí, kde pracuje, řekla mi o tom toto: *„Vyhledávám si sama kurzy, semináře, webináře týkající se stresu, syndromu vyhoření. Nedávno jsem byla na kurzu Matrixu o vnitřním klidu a tento kurz mi byl opravdu hodně přínosný. Jsou to spíše moje vlastní iniciativy.“*

5 Diskuze

Teoretickou část této diplomové práce jsem zaměřila nejprve na charakteristiku sociálního pracovníka a jeho náplně práce. Takto jsem se rozhodla z toho důvodu, že jsem nejprve chtěla vyzdvihnout práci sociálního pracovníka a popsat jaké jsou jeho nároky při výkonu jeho práce, co musí a co by měl umět, dělat a provádět při své profesi. Dále jsem popsala charakteristiku a zdroje psychické zátěže a prostředky psychohygieny a duševní hygienu jako takovou, a to z toho důvodu, že jsou pro tuto diplomovou práci stěžejním tématem. Na to navazuje právě praktická část, která je zaměřená na výzkum týkající se stresu a psychohygieny sociálních pracovníků, kde jsem se snažila pomocí rozhovorů s vybranými respondentkami dojít k tomu, jaké nároky jsou na ně kladeny při výkonu jejich práce, jak vnímají psychohygienu v rámci své profese a zda mají možnost zúčastnit se nějakých preventivních programů, které se týkají syndromu vyhoření a celkově pracovní zátěže. Zaměřila jsem se na to, protože práce sociálního pracovníka je velmi náročná a nároky, které jsou na pracovníky kladeny, jsou opravdu vysoké. Pomáhající profese jsou obecně zatěžovaným povoláním, protože jedinci na těchto pozicích musí být vždy připraveni pomáhat druhým za jakýchkoli podmínek. Proto jsem se rozhodla pro téma psychohygieny a stresu, protože se může stát, že pracovníci se při výkonu své práce dostanou do bodu, kdy už nebudou mít mnoho sil, aby svou práci vykonávali na nejvyšší úrovni kvality a je potřeba se dostat zpět na potřebnou hranici pracovního nasazení. Jak je popsáno v kapitole 3. 1 Co je psychohygienu, ta má za úkol upevňovat zdatnost psychického zdraví a odolnost vůči škodlivým vlivům. Sociální pracovník se při výkonu práce dostává do různých stresových situací a je pochopitelné, že není vždy možné si zachovat klidnou a čistou mysl.

Proto jsem zaměřila svůj výzkum na pracovníky, kteří se v této oblasti pohybují 10 let a více a mým cílem bylo zjistit, jak vnímají nároky, které jsou na ně kladeny, jaký mají vztah k psychohygieně a jaká je jejich prevence. Rozhovory s respondentkami jsem vedla na dálku. Už ze začátku mě zaujalo, že se neozval žádný muž, ale pouze jen ženy.

Kritérium pro můj výzkum byly respondentky, které měly praxi v sociální sféře, jak už bylo zmíněno 10 a více let. Co se týče zaměření na konkrétní sociální pracovníky a jejich působení v organizaci jsem nechala otevřené, protože jsem chtěla větší přehled v této oblasti a nechtěla se upínat na jedno zařízení. Proto je jedna z respondentek pracovnice, která se do kontaktu s klienty dostane jen málokdy, protože mě zajímal i pohled někoho, kdo je na pozici řešení s institucí.

Informační otázky pro výzkum nebyly důležitým prvkem, ale byly pro mě zajímavými informacemi pro zkoumání v mého výzkumu. Věk jsem u respondentů neuváděla vůbec, ale čtyři respondentky byly do 35 let a jedna z nich byla již starší, 50 let a tento věkový rozdíl byl znát v odpovědích a názorech.

Stanovila jsem si tři výzkumné otázky a jejich náplň byla součástí rozhovoru. Snažila jsem se zjistit, jak vnímají respondentky nároky na svou práci a jestli jsou pro ně nároky vysoké. Všechny byly toho názoru, že nároky, které jsou na ně kladeny při výkonu jejich profese, jsou velké a někdy tolik, že nestíhají svou hlavní náplň práce. Respondentka 2 a 5 se shodly na tom, že administrativní záležitosti, které musí splňovat, jsou náročné a mnohdy i zbytečné a překáží při práci s klientem. Uvedly, že je velká škála toho, co musí znát a umět a není občas možné zastat vše. Například respondentka 5 vnímá velké nároky v požadavcích, které musí její klienti zvládat v rámci plánu, které s klienty tvoří. Jelikož je její klientela mentálně postižená, jsou velice omezení a nezvládají to, co se podle tabulek od nich očekává, a to je zapříčiněno i tím, že se jim prostě nechce. Nátlaky jsou pak veliké. Dle mého názoru si respondentka 5 myslí, že plány nejsou pro její výkon práce stěžejní. Tento případ je popsán v kapitole 1. 3 Náplň sociálního pracovníka, kde jsou obsaženy dva pohledy pracovníků, a to defenzivní a reflexivní a v tomto případě bych řekla, že respondentka jedná z pohledu reflexivní praxe. Respondentka 1 a 2 vysoké nároky připisovaly hlavně odborné stránce, kdy shledávaly, že musí být znalé i v oborech, které úplně nespádají pod jejich kompetenci, ale na jednu stranu vlastně ano. Hlavně náročnost klientů je považována za velké nároky, protože jak uvádějí respondentky, některé případy rodin jsou těžké a náročné, takže je potřeba vynaložit velké úsilí k tomu, aby jim vůbec zvládly pomoci. Respondentka 1 uvedla příklad svého případu, který byl pro ni velice náročný jak ze strany rodičů, tak instituce, a nakonec to vše dopadlo tak, že klientka umřela. Tato situace na ni velice dolehla a připsala si velký stres.

Při zjišťování faktů k výzkumu jsem zjistila, že pracovní zátěž na respondentky velice působí a na toto navazuje další výzkumná otázka týkající se psychohygieny. U respondentky 1 je vyvolávána pracovní zátěž převážně z komunikace s rodinami, protože už k ní přicházejí velice zklamaní a nedůvěřiví a tlak, který na ně vyvíjí společnost, kvůli problému s jejich dítětem je tak velký, že je těžké se k nim dostat a pomoci jim. Toto respondentka uvádí v rozhovoru, viz Příloha II. Přepis rozhovoru s respondentem 1. Opak vlivu pracovní zátěže popsala respondentka 2, která uvedla, že pro ni je hlavním stresem celkový systém sociálních služeb. Popisovala různé administrativní požadavky, které nelze s klientem kvůli jeho stavu splňovat. Tento názor má společný s respondentkou 5, která uvedla podobná fakta týkající se této problematiky. V kapitole 2. 2. 1 Stres je o tomto prožitku napsáno, že v tomto případě hrají roli faktory, které na pracovníka působí, konkrétně je tím myšleno rozepře mezi expozičním a dispozičním faktorem. Stres je pak vyvolaný tím, že situace už nastupují v takové míře, že přesahují mez pracovníka, který se s tím hůře vypořádá. Jak už jsem zmiňovala, respondentka 3 je jediná, kdo nepracuje přímo s klienty, ale s organizacemi. Ve srovnání s ostatními, kteří pracují s klienty přímo, je pro tuto respondentku pracovní zátěž nižší, protože jednání s jiným sociálním

pracovníkem jí přijde snazší a mnohdy pohodlnější. Dostala se avšak i do spousty situací, které pro ni byly velkou zátěží a to převážně z toho důvodu, když do jednání musela zapojit například OSPOD nebo policii ČR. Respondentka 4 se snaží pracovní zátěž zvládat, ale hromadící se povinnosti ji občas vyvedou z míry.

Jak už je zmíněno výše, vliv psychické zátěže navazuje na psychohygienu. Jak je uvedeno v kapitole 3. 1 Co je psychohygienu, je velice potřebná k tomu, aby zajistila bezproblémové fungování pracovníka. Psychohygienu je spojena s duševní harmonií jedince, a jak jsem zjistila v rozhovorech, je pro respondentky důležitá a nesnaží se ji ze svého života vypustit. Respondentka 1 v návaznosti na psychohygienu řekla, že je pro ni přínosná hlavně z toho důvodu, že si své problémy nenosí domů a nechá je opravdu ležet v práci. S tímto se ztotožnila i respondentka 2, respondentka 3 k tomu navíc dodala, že je pro ni v rámci toho všeho nejlepší vypnout a soustředit se sama na sebe. Respondentka 4 se s psychohygienou setkávala již při studiu na střední škole, takže je to pro ni velice otevřené téma a snaží se ho dál vpouštět i do své práce. Profesně nejstarší respondentka 5 se neminula od názoru ostatních, že je potřeba se umět odreagovat a odpočinout. V kapitole 3. 2 Obecná pravidla psychohygieny je právě odpočinku a jeho důležitosti věnovaný odstavec, je vyzdvíženo, že pokud je pracovník vyčerpaný, je potřeba aby se po psychické i fyzické stránce zotavil.

Zajímavé bylo zjištění, jak v určitých institucích fungují preventivní programy a jak často jsou pracovníkům nabízeny kurzy zaměřující se na psychohygienu, stres, syndrom vyhoření apod. Respondentka 1 a 2 mají ve své instituci supervize a pokládají je za prospěšné a hlavně potřebné. Kapitola 3. 3 Prostředky psychohygieny využívané v SP obsahuje popis supervize jako velice kladný a přínosný bod pro zlepšení výkonu práce a docílení lepších výsledků jak už s klienty, tak v kolektivu vůbec. Další respondentky už o supervizi nemluvily a tato skutečnost mě velice překvapila, protože si osobně myslím, že supervize do tohoto oboru opravdu patří, ale je potřeba, aby byla správně vedená. Utvrdila jsem se v tom, že profese sociálního pracovníka je opravdu náročná a potřebuje prevenci a to z toho důvodu, že každá respondentka i z vlastní iniciativy vyhledává nebo si vyhledala kurz, který se zaměřuje na stres nebo na duševní rovnováhu apod. Přesně jak je uvedeno v kapitole 3. 3 Prostředky psychohygieny využívané v SP.

Pokud shrnu všechny informace, které jsem se dozvěděla díky rozhovorům s respondentkami, potvrdilo se mi to, co jsem uvedla v úvodu této diplomové práce. Sociální oblast je velice náročná profesní odvětví a kvůli vysokým nárokům, které jsou kladeny na pracovníky, je potřeba se chránit jak psychicky, tak fyzicky. Potěšil mě fakt, že každá z dotazovaných se snaží prevenci proti stresu vyhledávat a nahromaděný stres, který vzniká v práci, zůstává v práci a nenarušuje to jejich soukromé životy. Každá

z respondentek uvedla, že v soukromém životě je pro ně důležité čerpat klid v přírodě, mít nějaký koníček nebo trávit čas s rodinou.

Závěr

Diplomová práce byla zaměřena na psychohygienu a stres sociálních pracovníků při výkonu jejich práce. Práce poukazuje na pravidla a prostředky psychohygieny pomáhající sociálním pracovníkům vyrovnávat se s pracovní zátěží, která je na ně kladena. Psychohygienu je v profesi sociálního pracovníka důležitým bodem pro jeho výkon práce a dobré duševní naladění a rovnováhu. Pracovníci jsou vystaveni velkým pracovním nárokům, které mnohdy vedou ke stresovým situacím, proto je potřeba využívat aktivní a pasivní psychohygieny.

První část této práce jsem zaměřila na charakteristiku sociálních pracovníků a jejich hlavní náplně práce. Dále jsem popsala psychickou zátěž v podobě stresu, frustrace, konfliktu a syndromu vyhoření. Pak jsem pokračovala charakterizováním psychohygieny a pravidel a prostředků, které jsou podstatné pro udržení rovnováhy. Druhá část práce byla zaměřena na výzkum realizovaný pomocí polostrukturovaného rozhovoru se sociálními pracovníky pohybujícími se v oblasti sociální práce 10 a více let.

Cílem práce bylo zjistit, jak velké nároky jsou kladeny na sociální pracovníky při výkonu jejich práce a jak velký vliv to na ně má. Tento cíl jsem si stanovila proto, protože nároky jsou opravdu vysoké. Sociální pracovníci mají jasně dané požadavky, které musí v rámci své práce vykonávat, avšak je toho tolik, že se může stát, že vyvolají silnou pracovní zátěž, která se jim postupem času může projevat jako překážka. To se mi také potvrdilo díky mému výzkumu, kdy každá z respondentek uvedla, že nároky, které jsou na ně kladeny, jsou vysoké a někdy se stává, že kvůli nim nejsou schopny naplno vykonávat práci s klienty, a když mají řešit náročnější situace, dostávají se do stresových situací. Další cíl, který jsem si stanovila, bylo povědomí o psychohygieně. V této práci jsem popsala a přiblížila pravidla psychohygieny a její využití v pro sociální oblasti. Psychohygienu je pro pomáhající profese důležitým bodem, a to hlavně z toho důvodu, že pracovníkům pomáhá odbourávat nahromaděný stres, který se vlivem velkých požadavků hromadí a je potřeba se ho umět zbavit tak, aby nestál v cestě při výkonu práce a nenarušoval ji. Do stresových situací se sociální pracovníci dostávají denně a je pochopitelné, že ho musí někdy ventilovat. Jak je uvedeno v kapitole o pravidlech psychohygieny, je potřeba nastavit prevenci a dodržovat tyto zásady, protože se pak opravdu může stát, že se pracovníci dostanou až do stavu syndromu vyhoření. Ve výzkumu se projevilo, že psychohygienu je pro respondentky důležitým aspektem pro výkon jejich profese a bez ní by nebylo možné fungovat. Její důležitost byla zohledněna v rámci supervizí, které dvě respondentky vyzdvihly na prvním místě. To je důkazem toho, že u nich v instituci je supervize nastavena dobře a mají dobrého supervizora, který umí se stresem pracovat. Na toto navazuje poslední cíl, který byl pro tuto diplomovou práci stanoven, a to jaké preventivní opatření mohou a mají sociální pracovníci proto, aby

mohli lépe zvládat pracovní zátěž a nedošlo k velkému přetížení vedoucího až k syndromu vyhoření. Snažila jsem se zjistit, jaké programy jsou pro sociální pracovníky nabízeny v rámci zaměstnavatele a jestli jsou některé prostředky, které pracovníci sami využívají a jsou jim nabízeny. Ve většině případech jsem díky svému výzkumu došla k tomu, že se každá respondentka snaží o prevenci proti stresu svým způsobem. Všechny využívají možnosti od zaměstnavatele, ale je větší snaha o prevenci z vlastní iniciativy. Respondentky uvedly, že se samy hlásí na kurzy, přednášky apod., které se týkají zvládání stresových situací a jednání s klienty. Potvrdilo se mi, že udržení si duševní rovnováhy pomocí jógy, mindfulness a různých dalších prostředků psychohygieny patří do každodenního života. Dle mého názoru se k tomuto dostanou pracovníci postupem času, ze začátku jsou plní energie a odhodláni k tomu dosáhnout nejlepších a pozitivních výsledků se svými klienty, ale tomu bohužel tak není vždy a může se stát, že se situace s klienty řešit nedají nebo jsou tak náročné, že vezmou pracovníkovi veškerou energii. Mít čistou hlavu a umět sám se sebou pracovat, to je to, co by si měl každý sociální pracovník uvědomovat a držet se toho.

Sociální práce se váže k určitým regulím a sociální pracovníci mají jasné povinnosti, které ve své práci musí vykonávat. Na základě toho je však třeba podotknout, že ne vždy se dají tyto povinnosti zcela naplnit. Každý sociální pracovník by se měl řídit etickým kodexem, který by mu měl napomáhat v tom, jaká práva vůči svojí práci má a také mu právě připomínat jeho povinnosti. Je potřeba si uvědomit, že sociální profese stojí na naplnění cílů a potřeb klientů, nikoli na pocitu vlastní výhry. Tím je myšleno to, že každý pracovník musí přijít k tomu, jak se ke své profesi postaví a dokáže ji vykonávat.

Téma stresu u sociálních pracovníků je velice otevřené a rozhodně by se na něm dalo dále pracovat. Já jsem se snažila vyzdvihnout nejběžnější psychické zátěže, které se v sociální práci objevují a objevovat se stále budou. Proto je toto téma stále aktuální a myslím si, že by se na něj měl brát velký zřetel.

Tato práce by se dala ještě rozšířit o nabízené programy, na které je možné se přihlásit buď v rámci svého zaměstnání nebo z vlastní iniciativy. Sama jsem se snažila spojit se dvěma organizacemi, které mají na starosti právě preventivní programy, které se týkají různých kurzů zvládání stresu, syndromu vyhoření a technik pro zvládání pracovní zátěže. Byla jsem v tom úspěšná. Ozval se mi pracovník z portálu zretel.cz, kde nabízejí různé kurzy pro sociální pracovníky. Jedná se konkrétně o kurzy zvládání stresu a stresové zátěže v oblasti sociálních služeb, syndrom vyhoření – jak mu předcházet a jak o sebe pečovat, prevence syndromu vyhoření pracovníků v sociálních službách, možnosti prevence syndromu vyhoření pro pracovníky nízkoprahového zařízení a terénních služeb při práci s osobami ohroženými sociálním vyloučením, stress management pro osoby pracující v sociálních službách a využití všímavosti (mindfulness) při zvládání stresu

v sociálních službách. S pracovníkem jsem se spojila přes e-mail a položila mu čtyři otázky týkající se nabízených kurzů. Zeptala jsem se ho, jestli je velký zájem o kurzy týkající se stresu a syndromu vyhoření, odpověděl mi toto: „*Je záujem cca stabilný a v priemere to je cca 200 účastníkov ročne, pokiaľ započítame aj ostatné kurzy, tak tam je vidieť postupný nárast záujemcov.*“ Dále jsem chtěla zjistit, jestli se na kurzy syndromu vyhoření hlásí převážně jednotlivci nebo celé organizace a dozvěděla jsem se, že: „*O tento konkrétny kurz je záujem skôr zo strany jednotlivcov, pokiaľ ale započítame aj ostatné kurzy na danú tému, tak je viditeľný aj záujem zo strany organizácii (tento rozdiel ale môže by spôsobený aj napr. počtom voľných termínov jednotlivých lektorov, prípadne vzdialenosťou, kde by lektor musel cestovať).*“ Zajímalo mě, zda mají sociální pracovníci zpětnou vazbu pro školitele a dostala jsem tuto odpověď: „*Spätnú väzbu máme, ale len okamžitú po absolvovaní kurzu (to znamená, že nevieme ako im kurz pomohol z dlhšieho časového odstupu). Ale mnoho účastníkov sa vracia na ďalšie témy z oblasti osobnostného rozvoja - napr. absolvujú zvládanie stresu a následne ešte prídu na mindfulness, sebamotiváciu, sebekoučink a podobne.*“ V poslední řadě jsem chtěla vědět, jak velký zájem o kurzy je a jestli pocítují navýšení zájmu a jak často kurz otevírají. „*Kurz máme v ponuke v priemere 1x za 3 týždne, ak započítame aj ostatné kurzy danej oblasti, tak je frekvencia možno aj pod 1x za 2 týždne. Celkovo je vidieť väčší záujem o kurzy zamerané priamo na osobnosť zamestnanca. To samozrejme môže byť aj mierne podporené väčším výberom školení (pôvodne sa začínalo s dvomi školeniami zameranými len na stres a syndrom vyhoření, momentálne je v ponuke u nás min. 10 školení, ktoré sú čisto zamerané na osobnostný rozvoj zamestnanca).*“

Věřím, že je o tyto kurzy zájem, protože i v rámci mého výzkumu se mi potvrdilo, že každá respondentka má zájem se nějakého kurzu zúčastnit nebo se zúčastnila. Každý pracovník má jinou hranici, kam až zvládne dojít a vydrží tlak, který na něj působí. Hlavně má každý jiný způsob, jak si pomoci. Důležité je uvědomění si, že už je toho moc, zastavit se a chtít s tím něco dělat. Potvrdilo se mi také, že je potřeba mít stabilní mezilidské vztahy, ať už v kruhu rodinném nebo blízkých přátel, protože komunikace a trávení času s někým, kdo hraje důležitou roli v životě, je určitý druh odpočinku.

Mně samotné se při psaní této práce ukázalo, jak důležité je si udržet vnitřní klid a umět si odpočinout tak, abych se do své práce vracela s tím, že ji vykonávám dobře a dokážu pracovat se zátěží, která tato profese obnáší. Rozhodně je ještě na čem pracovat.

Seznam použitých zdrojů

CAKIRPALOGLU, Panajotis. *Úvod do psychologie osobnosti*. Praha: Grada, 2012. Psyché (Grada). ISBN isbn978-80-247-4033-1.

DOMNOWSKI, Manfred. *Burnout und Stress in Pflegeberufen*. 2. Schlütersche (Verlag), 2005. ISBN 978-3-89993-424-3.

FESSLER, Norbert. *Rychlá relaxace: minutová cvičení proti každodennímu stresu*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5073-6.

FREY, Alexandra a Autumn TOTTON. *Tady a teď: kreativní deník a průvodce světem mindfulness*. Praha: Alferia, 2018. ISBN 978-80-271-0781-0.

GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Pedagogika (Grada). Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.

HASSON, Gill. *Technika Mindfulness: jak se vyvarovat duševní prokrastinace pomocí všímavosti a bdělé pozornosti*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5213-6.

HAWKINS, Peter a Robin SHOHEET. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-717-8715-9.

HONZÁK, Radkin. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření* [online]. 3. vydání. V Praze: Vyšehrad, 2018 [cit. 2024-02-07]. ISBN 978-80-7601-004-8.

Jóga: pramen harmonie a životní energie. Praha, 2008. ISBN 978-80-7352-820-1.

KEBZA, Vladimír. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia, 2005. ISBN 80-200-1307-5.

KOPECKÁ, Ilona. *Psychologie: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada, 2011-. ISBN 978-80-247-3877-2.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: [psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese]*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-736-7181-6.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro a Jaroslava PEČENKOVÁ. *Duševní hygiena zdravotní sestry*. Praha: Grada, 2004. Sestra (Grada). ISBN 80-247-0784-5.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-568-4.

LAUREN, Lynne. *Meditace: snadno a rychle : jediná kniha, kterou kdy budete potřebovat*. Praha: Dobrovský, 2018. Knihy Omega. ISBN 978-80-7390-797-6.

- MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.
- MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-2220-2.
- MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.
- MAZÁNEK, Jiří. *Rozpravy o józe: překlad a komentář Pataňdžaliho Jógasúter*. Praha: Grada, 2014. Iniciale. ISBN 978-80-247-5182-5.
- MELGOSA, Julián. *Zvládni svůj stres!: kniha o duševním zdraví*. Dot. 1. vyd. Praha: Advent-Orion, 1999. Život a zdraví (Advent-Orion). ISBN 80-717-2240-5.
- MÍČEK, Libor. *Duševní hygiena*. Vyd. 2. Státní pedagogické nakladatelství, 1986. ISBN 14-400-84.
- MÍČEK, Libor. *Sebevýchova a duševní zdraví*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1976.
- MIŠOVIČ, Ján. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: Slon, 2019. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-7419-285-2.
- MLČÁK, Zdeněk. *Potenciální zdroje stresu v sociální práci a jejich zvládnutí*. Online. Sociální práce/sociální práce. 2005, roč. 2005, č. 3, s. 124 - 138. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/issue/2005-03/>. [cit. 2024-01-31].
- MLČÁK, Zdeněk. *Psychologie zdraví a nemoci*. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2005. ISBN 80-7368-035-1.
- NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. 2., rozš. vyd. Praha: Academia, 2003. ISBN 80-200-0625-7.
- NAKONEČNÝ, Milan. *Lexikon psychologie*. Praha: Vodnář, 1995. ISBN 80-852-5574-X.
- NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia, 1996. ISBN 80-200-0592-7.

NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie: přehled základních oborů*. Praha: Triton, 2011. ISBN 978-80-7387-443-8.

NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0.

NEŠPOR, Karel. *Duševní pružnost v každodenním životě*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0778-8.

PAULÍK, Karel. *K otázce zvládnání pracovních nároků v sociální práci*. Kontakt, 2006, 8.2: 292. ISSN 1212-4117.

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

PEŠEK, Roman a Ján PRAŠKO. *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit : pohledem kognitivně behaviorální terapie* [online]. V Praze: Pasparta, 2016 [cit. 2024-02-08]. ISBN 978-80-88163-00-8.

PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA. *Andragogický slovník*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3960-1.

RUSH, Myron D. *Syndrom vyhoření*. Praha: Návrat domů, 2003. Moudrost do kapsy. ISBN 80-7255-074-8.

SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Syndrom pomocníka*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2015. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-262-0865-5.

STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5.

SVOBODA, Mojmir, Pavel HUMPOLÍČEK a Jana HUMPOLÍČKOVÁ. *Sociální procesy a osobnost 2003: sborník příspěvků : pořádaly Psychologický ústav AV ČR v Brně a Psychologický ústav FF MU v Brně ..* [online]. Brno: Masarykova univerzita, 2011 [cit. 2024-02-05]. Knihovnicka.cz. ISBN 80-866-3309-8. Dostupné z: <http://www.spao.eu/files/spo-proceedings03.pdf>

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese / Marie Vágnerová*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178802-3.

Seznam příloh

- Příloha I. Rozhovor
- Příloha II. Přepis rozhovoru s respondentem 1
- Příloha III. Přepis rozhovoru s respondentem 2
- Příloha IV. Přepis rozhovoru s respondentem 3
- Příloha V. Přepis rozhovoru s respondentem 4
- Příloha VI. Přepis rozhovoru s respondentem 5

Přílohy

ROZHOVOR K VÝZKUMU K DIPLOMOVÉ PRÁCI – PSYCHYHYGIENA A STRES SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ

Bc. Lucie Chovancová

Tento rozhovor je součástí výzkumu zjišťujícího vliv stresu na sociálního pracovníka a možné prostředky psychohygieny. Cílem je zjistit, jaký vliv má zátěž na sociální pracovníky při výkonu práce a jestli mají nějaké povědomí o psychohygieně. Zda mají z vlastní iniciativy nebo ze strany zaměstnavatele preventivní opatření, která by zamezila syndromu vyhoření. Jde o zjištění toho, zda pracovníci, kteří pracují v oblasti sociální práce více jak 10 let, mají možnost prevence proti stresu, jestli mají a využívají v rámci svého zaměstnání programy, které jsou zaměřené na psychohygienu a zvládání stresu s jednáním s klienty.

Rozhovor se uskuteční pouze, pokud s ním budete souhlasit a pokud budete souhlasit s jeho zvukovým záznamem prostřednictvím našeho hovoru na nahrávání v telefonu. Bude nahráván pouze pro účely zpracování dat a jejich analýzy. Veškeré údaje, které by Vás mohly identifikovat, budou smazány a nebudou uvedeny v textu analýzy ani nijak zveřejněny. Z informací o Vaší osobě budou využity jen údaje o Vaší délce působení v instituci, oblasti, ve které pracujete, pohlaví, a pokud budete souhlasit, tak Vaše jméno.

Děkuji za pozornost, kterou jste věnovali těmto informacím a žádám Vás o poskytnutí slovního souhlasu o věnování rozhovoru k výzkumu mé práce.

Pokud se vším souhlasíte, zapnu nahrávání a můžeme začít.

OTÁZKY

1. Co rozhodlo o tom, že se věnujete sociální práci?
2. Jak byste charakterizoval/a nároky, které na Vás klade práce s klienty?
3. Setkáváte se se stresovými situacemi?
4. Máte pocit, že jsou na Vás kladeny velké nároky?
5. Jak se zbavujete nahromaděného stresu?
6. Myslíte si, že je pro Vás a Vaši profesi důležitá psychohygienu? A proč?
7. Je pro vás udržení duševní rovnováhy důležitým bodem pro výkon Vaší práce?
8. Máte možnost využívat nějaké programy, které by Vás zbavovaly stresu?

9. Zúčastnil/a jste se v poslední době nějakého programu nebo semináře, který by se týkal duševního zdraví, zvládnání stresu nebo prostředků pro psychohygienu? Pokud ano, o co se přesně jednalo?

10. Máte ve svém soukromém životě nějakou aktivitu, která Vám pomáhá v udržení pohody?

Mockrát Vám děkuji za poskytnutí informací. Budete chtít znát výsledek výzkumu? Chcete, abych se Vám pak ozvala?

Přeji krásný den, na shledanou.

Příloha I. Rozhovor

V příloze I. Je ukázka rozhovoru, který jsem poslala svým respondentům a na základě toho jsme spolu uskutečnili rozhovor. Jak už je napsáno v kapitole 4.4 Realizace výzkumu, rozhovory probíhaly po telefonu s nahráváním do zařízení. S tímto postupem všichni respondenti souhlasili a než byl hovor nahráván, slovně souhlasili.

PŘEPIS ROZHOVORU RESPONDENT 1

- Žena
- 10 let praxe v sociální oblasti
- Poradkyně rané péče a odborný pracovník pro rodiny s dětmi s PAS

1. Co rozhodlo o tom, že se věnuješ sociální práci?

„Už jako studentka na gymnáziu jsem v prvním ročníku dostala nabídku pracovat jako dobrovolník ve středisku Rolnička, což je zařízení, které pracuje s dětmi a lidmi s postižením mnoha typů a kombinací. Prošla jsem výcvikem, psychotesty, začala pracovat s dětmi a posléze i s dospělými. Práce mě nadchla, líbily se mi její benefity, tak jsem si vystudovala speciální pedagogiku a po bakaláři jsem nastoupila jako odborný pracovník rané péče, kde pracuji dodnes.“

2. Jak bys charakterizovala nároky, které na Tebe klade práce s klienty?

„Pracovala jsem primárně s rodinami dětí s poruchou autistického spektra. Velké nároky na mě byly určitě kladeny ať už na odbornou stránku, abych dokázala rodičům doporučit opravdu to, co bude fungovat, vymýšlela jsem pro ně další alternativy pro pomoc s dětmi. Dalším velkým nárokem byla schopnost umět s rodiči komunikovat v rizikových situacích a dokázat pro ně získávat takové informace, abychom dodrželi ten plán, na kterém jsme se společně domluvili.“

3. Potýkala ses se stresovými situacemi, které byly spojené s jednáním s rodiči?

„Rozhodně, protože bych řekla, že komunikace a jednání s rodinami, které se mají děti s poruchou autistického spektra, jsou velice náročné. Velice těžko se s nimi komunikuje, protože jsem pod neustálým tlakem, že jejich dítě je jiné má problémy, neumí spoustu věcí apod. A vlivem tohoto tlaku jsou potom nedůvěřiví, zklamaní a je těžké se k nim dostat blíže, aby se mi otevřeli a abychom spolu mohli spolupracovat tak, aby to opravdu fungovalo. Do stresových situací jsem se dostávala také tehdy, když jsem musela například navštívit školku a byl tam jasný konflikt mezi rodičem a školkou a my jsme tam byli mediátorem, který to musel řešit a najít takové řešení, aby bylo přijatelné pro všechny. Dost často se stávalo, že školka dost často zamlčela rodičům některé poznatky, takže i my jsme se pak dostávali do konfliktu s tou školkou, jak my můžeme něco doporučit, řešit a tak. Takže stresových situací jsem měla opravdu hodně. Na začátku jsem měla také na starosti rodiny s dětmi s kombinovaným postižením a dostala jsem se do rodiny, kdy se stalo, že holčička do roka zemřela v průběhu mé péče. To je další důvod, který ve mně vyvolává v rámci mojí práce velký stres.“

4. Máš pocit, že jsou na Tebe kladeny velké nároky?

„Ano, mám pocit, že jsou na mě kladeny velké nároky, protože některé rodiny jsou velmi náročné, jak na jednání s nimi, tak na hledání řešení, které by jim pomohlo. Hlavně administrativa, která je s tím spojená, mě občas brzdí v tom, abych pracovala lépe a zavaluje mě to pak větším stresem, protože nestihám to, co bych chtěla, měla a mám.“

5. Jak se zbavuješ toho nahromaděného stresu?

„V práci máme co dva měsíce supervize s celým týmem pracovníků rané péče, takže pokud se jednalo o vážné situace, pomáhalo právě to. Ale občas nebylo opravdu reálné čekat dva měsíce na to, než přijede supervizor, takže mi hodně pomáhala a pomáhá intervence s kolegyněmi, když jsem se ocitla u náročného případu, tak jsme si společně sedly a společně jsme hledaly řešení a pomáhaly si navzájem.“

6. Myslíš si, že je pro Tebe a tvou profesi důležitá psychohygienu? A proč?

„Určitě. To mi dost pomáhalo v tom, abych si ty problémy, které vznikly v práci, nenosila domů a nechala je opravdu ležet v práci a řešila je jen tak, to je pro mě opravdu důležité.“

7. Je pro Tebe udržení duševní rovnováhy důležitým bodem pro výkon tvé práce?

„Určitě, protože když jsem si třeba tu práci naplánovala špatně a měla jsem například dvě náročné rodiny za sebou, tak jsem pak na těch konzultacích sama poznala, že už nemám kapacitu na to jim tolik pomoci, protože jsem se vyčerpala při řešení problémů té první rodiny a byla jsem už prostě unavená. Takže už nejsem schopná podat ten výkon, který bych podala, pokud bych ty věci naplánovala jinak. Přijde mi důležité, aby člověk nechal své myšlenky stranou a byl vlastně k tomu trochu nestranný.“

8. Máš možnost využívat nějaké programy, které by Tě zbavovaly stresu?

„Jak už jsem říkala, měli jsme každé dva měsíce supervize a co se týče školení a programů, tak ty jsme si mohli vybírat sami podle toho, jak se nám líbily. Mě to spíše táhlo k odborným kurzům.“

9. Zúčastnila ses v poslední době nějakého programu nebo semináře, který by se týkal duševního zdraví, zvládání stresu nebo prostředků pro psychohygienu? Pokud ano, o co se přesně jednalo?

„Já mám konkrétně za sebou kurz krizové intervence, který mi pomohl v tom, jak komunikovat. Co se týče kurzu, který by byl zaměřený na stres a psychohygienu, jsem neabsolvovala a ani nám nebyl nabídnut. Ale myslím si, že by se to dalo v práci zařídit, pokud bych o to měla velký zájem.“

10. Takže v nabídce to nemáte, ale je možné si o to požádat?

„Určitě, pokud bych o to měla zájem, tak by se dalo rozhodně domluvit, jen bych si ho musela sama vyhledat a nabídnout. Jen jsem zatím nepociťovala potřebu si něco takového najít, vždy se to zatím podařilo vyřešit bez toho.“

11. Máš ve svém soukromém životě nějakou aktivitu, která Ti pomáhá v udržení pohody?

„Ano, mám. Hodně mi pomáhá pobyt venku na čerstvém vzduchu, jít se prostě jen projít. Nebo uklízení, to je pro mě dobrá aktivita. Ale nejvíc mi opravdu pomáhá jít ven a vyčistit si hlavu a dostat z ní ty špatné myšlenky.“

Příloha II. Přepiš rozhovoru s respondentem 1

Z tohoto rozhovoru je zřejmé, že respondentka se potýká ve své práci s velkým množstvím situací, které se dají nazvat psychickou zátěží. K tomu ji velice pomáhá supervize, jak je psáno v kapitole 3.3 Prostředky psychohygieny využívané v SP. Myslím si, že pokud instituce supervize pojme v tom správném duchu a nastaví se tak, aby pracovníkům pomáhala a dokázala s nimi problémy vyřešit, je to naprosto v pořádku přesně tak, jak respondentka 1 popisuje.

PŘEPIS ROZHOVORU RESPONDENT 2

- Žena
- 12 let praxe v sociální oblasti
- Poradce v rané péči a zrakový terapeut

1. Co rozhodlo o tom, že se věnujete sociální práci?

„Studovala jsem speciální pedagogiku a v rámci studia jsem se stala dobrovolníkem při vykonávání praxe v rané péči. Tato služba mě nadchla natolik, že jsem se rozhodla jí věnovat a po studiu jsem hledala místo a nakonec jsem se do tohoto systému dostala. Když to shrnu, tak mě hodně oslovil celkově ten obor a rozhodla jsem se pro něj.“

2. Jak byste charakterizoval/a nároky, které na Vás klade práce s klienty?

„Myslím si, že nároky, které jsou na mě kladené v práci, jsou vysoké, a to z důvodu toho, že máme širokou škálu toho, co musíme znát a ovládat. Jelikož pracuji s dětmi, tak je pro mě důležité, abych znala jeho motivaci, vývoj, musím umět odhadnout, jak bych s dítětem měla pracovat, stimulovat a komunikovat s rodiči. Nároky jsou také ve vedení rozhovoru, znalost v oboru školství, okrajově i ze zdravotnictví, abychom mohli pomoci s pomůckami například a často také v rámci diagnóz. Takže mám pocit, že ta náročnost je velká.“

3. Setkáváte se se stresovými situacemi?

„Stres a tlak, který pociťuji v rámci svojí práce, nepřichází přímo z jednání s rodinami a klienty, ale spíše z celkového systému sociálních služeb. Myslím tím různé vykazování činnosti a splňování různých požadavků, které občas kvůli stavu klienta nejsou dosažitelné. Toto je pro mě velký stres a vnímám v tom na svoji osobu silný tlak. Vyvolává to ve mně negativní pocit proto, že se tlačí na čísla a statistiky a nebere se reálný stav klienta a musí se jednat podle obecných tabulek a přitom každý je individuální.“

4. Máte pocit, že jsou na Vás kladeny velké nároky?

„Rozhodně mám pocit, že jsou na mě kladeny velké nároky, protože jako pracovník toho musím znát a ovládat tolik, že se ode mě očekává prestižní práce. Což je pochopitelné, ale s tím velkým množstvím klientů a práce je to mnohdy opravdu obtížné.“

5. Jak se zbavujete nahromaděného stresu?

„Stres, který se na mě v práci ten den nahromadí, se snažím v práci nechat anebo ho ze sebe dostat po cestě. Jelikož pracuji v terénní službě a ve většině času cestuji od rodin nebo z kanceláře, kterou mám 70 km od domova, snažím se v hlavě uspořádat ten silný tok myšlenek, oddechnout si a oklepat ze sebe ten stres, abych došla domů s čistou hlavou“

a nic si s sebou nenesla. Tím, jak jsem sama, něco poslouchám nebo si čtu, tak se snažím od všeho odreagovat a prostě vypnout.“

6. Myslíte si, že je pro Vás a Vaší profesi důležitá psychohygienu? A proč?

„Myslím si, že je v rámci prevence vyhoření opravdu hodně důležitá. Protože si myslím, že není dobré si ty problémy nosit domů, myslet na ně neustále a přemýšlet o tom, jak to udělat. Takže za mě je psychohygienu v mé profesi rozhodně důležitá.“

7. Je pro vás udržení duševní rovnováhy důležitým bodem pro výkon Vaší práce?

„Ano, je. Když už jsem na sobě pocítovala vyhoření po deseti letech v oboru, bylo už vidět, že mě ta práce nenaplňuje, nebaví a měla jsem potřebu se více soustředit na sebe a své vnitřní potřeby a pocity. Začalo být pro mě dost náročné se přimět k tomu, abych se dokázala soustředit na práci tak jako dřív.“

8. Máte možnost využívat nějaké programy, které by Vás zbavovaly stresu?

„V práci máme supervize, které nám napomáhají k tomu, abychom zvládali svůj stres a nedostatky v práci. Jinak dost často řešíme naskytnuté problémy v kolektivu pracovníků, kdy si sdělujeme své názory a snažíme se společně pomoci a podpořit. Máme možnost i individuálních supervizí. Dále děláme různé teambuildingy. A každý rok nám je nabízen plán vzdělávání, kde si můžeme vybrat různé programy a semináře.“

9. Zúčastnil/a jste se v poslední době nějakého programu nebo semináře, který by se týkal duševního zdraví, zvládání stresu nebo prostředků pro psychohygienu? Pokud ano, o co se přesně jednalo?

„Ano, zúčastnila jsem se mnoha programů a seminářů. Jak už jsem říkala, byl nám každý rok nabídnut vzdělávací plán, ať už obecná témata, nebo v našem oboru. Jednalo se o programy týkající se stresu, syndromu vyhoření a jednání s klienty při nepříznivých podmínkách. A myslím, že jeden se týkal i psychohygieny obecně.“

10. Máte ve svém soukromém životě nějakou aktivitu, která Vám pomáhá v udržení pohody?

„Nejvíce je to pro mě sport, pobyt v přírodě. Já se konkrétně věnuji lezení, takže to byl pro mě a je to pro mě velký ventil, který mi pomáhá si vyčistit hlavu.“

Příloha III. Přepis rozhovoru s respondentem 2

Respondentka 2 již měla zkušenosti se syndromem vyhoření, takže jsem se díky tomu dozvěděla, co se dá reálně dělat, když se pracovník dostane do tohoto stavu. Při rozhovoru jsme došli k tomu, že v instituci, kde působí, vedení hodně zajímají

administrativní věci, tabulky a splňování požadavků na každého klienta a reálně si nezjišťovali, zda jsou toho klienti vůbec schopni. To vedlo postupem času k tomu, že se respondentka do práce přestala těšit, pociťovala na sobě, že ji práce přestává naplňovat a ztrácela důvody, proč se pro tuto práci rozhodla. Jak je uvedeno v kapitole 3.3 Prostředky psychohygieny využívané v SP je emoční přeladění jednou z možností pro zlepšení vnitřní situace. Respondentka odešla na rodičovskou dovolenou a po návratu byla zase v tom správném naladění pro výkon své práce.

PŘEPIS ROZHOVORU RESPONDENT 3

- Žena
- 10 let praxe v sociální oblasti
- Pracovnice ČSSZ – konzultantka ředitele (dávky, podvody, práce s organizacemi)

1. Co rozhodlo o tom, že se věnuješ sociální práci?

„Rozhodla o tom hlavně škola, kterou jsem si vystudovala, ale k té sociální sféře mě to táhlo už od základní školy, kdy jsem byla s mojí babičkou dobrovolník v sociálních službách. Pak i na vysoké škole v rámci praxí mě to utvrdilo v tom, že bych chtěla pracovat v této oblasti. Hledala jsem práci a byla mi nabídnuta práce na ČSSZ, kde působím do teď.“

2. Jak bys charakterizovala nároky, které na Tebe klade práce s klienty?

„Jelikož nepracuji přímo s klienty, tak bych řekla, že ty nároky nejsou zase tak vysoké, jak kdybych byla přímo v terénu. Já komunikuji s organizacemi a s orgánem státu, takže je pro mě tato práce lepší, protože vše řeším s pracovníky a s klientem se do kontaktu dostanu málokdy. Je to pro mě pohodlnější, než kdybych musela jednat přímo s klienty.“

3. Setkáváš se se stresovými situacemi?

„Občas se se stresovými situacemi setkávám, hlavně když musím řešit něco ve velkém časovém stresu nebo když nespolupracují různé organizace a musím pak do případů zapojovat policii České Republiky.“

4. Máš pocit, že jsou na Tebe kladeny velké nároky?

„Nemám pocit, že by na mě byly kladeny velké nároky. Nároky jsou velké spíše ve smyslu organizace a dodržení termínů, které nám stanovují různé organizace. Občas je náročné, když mám řešit nějaký složitý případ třeba v rodině, kdy má dítě přejít do dětského domova a instituce spolu nejsou propojené, takže je komunikace s pracovníky občas náročná, protože se všichni naskytnou v časovém stresu a v tomto případě občas musím komunikovat i s klienty. Nejhorší je, když někteří pracovníci nechtějí komunikovat.“

5. Jak se zbavuješ nahromaděného stresu?

„V práci mám výborný kolektiv, takže vzájemná interakce pro mě je takovým ventilem stresu.“

6. Myslíš si, že je pro Tebe a tvojí profesi důležitá psychohygienu? A proč?

„Rozhodně si to myslím, protože v této profesi se řeší různé případy rodin a klientů, kteří se dostávají do hrozných životních situací, nebo jsou v situacích, které nedokážou sami řešit, takže občas je mi z toho i psychicky špatně, tím myslím, že to není opravdu jednoduché občas vnímat tyto případy. Občas je potřeba vypnout.“

7. Je pro Tebe udržení duševní rovnováhy důležitým bodem pro výkon tvojí práce?

„Ano, je to důležitý bod být v klidu. Pokud se řeší třeba těžký případ a je toho hodně a dostávám se do situací, kdy se mnou instituce nespolupracují, je potřeba si udržet klidnou hlavu a postavit se k tomu s čistým duchem. Snažím se vždy svou práci vykonávat tak, abych za sebou měla dobré výsledky.“

8. Máš možnost využívat nějaké programy, které by Tě zbavovaly stresu?

„Žádné možnosti nám nabízeny nejsou, pokud bychom měli o něco zájem, vše si musíme hledat sami a opravdu si obhájit, že chceme daný kurz. Jak už jsem říkala, mám v práci skvělý kolektiv, takže funguje hodně dobře společná pomoc. Jelikož nepracuju přímo s klienty, ani žádné supervize nemáme. Jen porady v rámci řešení případů apod. Avšak námět na vedení jsme s kolegyněmi podávaly minulý měsíc, tak uvidíme, zda z toho něco bude.“

9. Zúčastnila ses v poslední době nějakého programu nebo semináře, který by se týkal duševního zdraví, zvládání stresu nebo prostředků pro psychohygienu? Pokud ano, o co se přesně jednalo?

„Já jsem se v poslední době nezúčastnila žádného semináře, ale mám v plánu se přihlásit na webinář o asertivitě a jednání, takže jen čekám na schválení.“

10. Máš ve svém soukromém životě nějakou aktivitu, která ti pomáhá v udržení pohody?

„Pro mě je nejlepší aktivitou čas s rodinou. Jelikož žijeme v Praze, snažíme se co nejvíce trávit čas v přírodě, různé pobyty u vody, na horách, tam kde nám je dobře. Teď jsme si postavili baráček, takže čas na zahradě je pro mě velký relax.“

Příloha IV. Přepis rozhovoru s respondentem 3

Rozhovor s respondentkou 3 jsem si vybrala na základě toho, že nepracuje přímo s klienty, ale s organizacemi, které mají přímý kontakt s klienty. Chtěla jsem vědět, jaký je rozdíl a jakou pracovní zátěž prožívá takovýto pracovník oproti těm, kteří se setkávají s klienty osobně. A opravdu je to tak, že tato respondentka není vystavována tak silnému

stresu. Syndrom vyhoření doposud nepociťovala a i když se jí hromadí stres, dokáže se s ním dobře vyrovnat.

PŘEPIS ROZHOVORU RESPONDENT 4

- Žena
- 15 let praxe v sociální oblasti
- Sociální pracovník

1. Co rozhodlo o tom, že se věnuješ sociální práci?

„Náhoda. Původně jsem neplánovala, že budu pracovat v sociální sféře. Po základní škole jsem chtěla studovat chemickou školu, ale rozmluvili mi ji, takže jsem šla studovat sociální práci s pečovatelskou službou. Tato škola mě nadchla natolik, že mě tento obor zaujal. Akorát mi rodinná situace nedovolila další studium, takže jsem musela studovat bakaláře na zdravotní škole a stala se ze mě zdravotní sestra na dětském oddělení. Pak jsem se dostala do seniorského domu jako zdravotní sestra a začala jsem si dodělávat sociální vzdělání a zůstala jsem v sociální sféře a věnovala jsem tomu, co to jen šlo. Stala jsem se aktivizační pracovník a později sociálním pracovníkem.“

2. Jak bys charakterizovala nároky, které na Tebe klade práce s klienty?

„Myslím si, že nároky jsou vysoké. Jsem v zařízení, kde v podstatě dělám tři pracovní pozice. Jelikož pracuji v menší instituci, není možné mou práci rozdělit mezi pracovníky, kteří by to měli umět. Já zaškoluji, dělám metodické vedení, standardy, veškeré zpracování a mnoho dalších věcí, takže mi to bere spoustu času, který bych měla a mohla věnovat své hlavní sociální pozici, a to je věnovat se klientům jako klíčový pracovník.“

3. Setkáváš se se stresovými situacemi?

„Snažím se vždy vše zvládnout. Pokud mi na stole přistane spousta papírů a povinností, tak mám vážně problém udělat si čas na to vše udělat, takže to ve mně začne vyvolávat stres, že to vše nedokážu stihnout. Jsou dny, kdy mám pocit, že to zvládám a pak jsou dny, kdy bych se nejradši někam zavřela.“

4. Máš pocit, že jsou na Tebe kladeny velké nároky?

„Ano, to mám. Jak už jsem říkala, tak pracuji vlastně na třech pozicích naráz a jelikož do toho všeho zapadá ještě další administrativní práce, je to opravdu náročné stíhat a dělat svou práci. Občas se ke mně dostane složitější případ klienta, takže toho času mi na něj třeba tolik nezbyde, ale snažím se vše dělat co nejlépe. Občas si říkám, že bych potřebovala, aby den měl víc hodin.“

5. Jak se zbavuješ nahromaděného stresu?

„Mám skvělou kolegyni, která mě podporuje, povzbudí mě. Občas se s ní procházím po instituci, protože zaštituje zdravotnické potřeby, takže se tím odreaguji. Hodně mi pomáhá i obyčejné tvoření nástěnek, kam se chodím odreagovat. Občas si zajdu mezi klienty na denní místnost, kde si jen sednu a povídám si s nimi a prostě se zastavím. Snažím se rozdělit práci co počká a nepočká a udržet se v pohodě.“

6. Myslíte si, že je pro Tebe a tvou profesi důležitá psychohygienu? A proč?

„Je důležitá. V tomto názoru mě usvědčilo studium na střední škole, protože každý předmět, který měl náplň sociálního pracovníka, měl téma psychohygieny a jak je pro profesi důležitá. Člověk musí umět se sebou pracovat a dokázat si odpočinout, a hlavně umět si říct o pomoc a znát své vlastní hranice. Přijde mi důležité, aby si měl hlavně člověk s kým promluvit a nedržet to v sobě. Chci být pořád dobře nastavený sociální pracovník a být pro své klienty stále přínosná.“

7. Je pro Tebe udržení duševní rovnováhy důležitým bodem pro výkon tvé práce?

„Určitě je pro mě důležitá. Já sama mám v sobě nastavené, teda doufám v to, že jakmile už se nebudu cítit jistá ve své profesi, skončím a najedu si zpět tam, kde jsem byla na začátku a najdu zpět smysl sociální práce.“

8. Máš možnost využívat nějaké programy, které by Vás zbavovaly stresu?

„Ano, mám, ale vyhledávám si je převážně i sama a instituce mi to posléze proplácí.“

9. Zúčastnila ses v poslední době nějakého programu nebo semináře, který by se týkal duševního zdraví, zvládnání stresu nebo prostředků pro psychohygienu? Pokud ano, o co se přesně jednalo?

„Já jsem se zúčastnila krizové intervence a ta mi přišla velice přínosná pro mou práci sociálního pracovníka. Díky tomuto kurzu jsem získala kontakty, které se mi hodí a mohu se spojit i se školiteli. Nedávno jsem měla webinář o mindfulness, seminář o stresu.“

10. Máš ve svém soukromém životě nějakou aktivitu, která Ti pomáhá v udržení pohody?

„Rodina. Čas trávený s mou rodinou a hlavně mými dětmi je pro mě velký relax. Mám dceru v pubertě a její názory a pohled na svět mě vždycky dokáže uklidnit a v tu dobu vyléčit. Potom mám psa, takže dlouhé procházky v přírodě mi také hodně pomáhají a snažím se aspoň třikrát týdně cvičit jógu.“

Příloha V. Přepis rozhovoru s respondentem 4

Rozhovor s respondentkou 4 mi dokázal to, že psychohygienu v profesi sociálního pracovníka je velmi důležitá a pokud se dodržují určité zásady a prostředky, dá se hromadící se pracovní zátěž zvládat, jak je popsáno v kapitole 3. 3 prostředky psychohygieny využívané v SP.

PŘEPIS ROZHOVORU RESPONDENT 5

- Žena
- 16 let praxe v sociální sféře
- Pracovnice v ÚSP s mentálně postiženými dospělými

1. Co rozhodlo o tom, že se věnujete sociální práci?

„Od dětství jsem k tomuto směřovala. Mám v rodině mentálně postiženého bratrance, o kterého se starala moje babička a já jsem jí hodně pomáhala a ta péče o někoho takového mě bavila a postupem věku mě začala naplňovat tak, že jsem se rozhodla, že toto je opravdu to, čím bych se chtěla žít. Mám takovou vzpomínku, chtěla jsem být původně paní učitelka ve školce, ale moje babička mi říkala, že to nemůžu, protože nemám hudební sluch, ale teď se za paní učitelku občas považuji, protože se ke svým klientům jako k dětem chovám.“

2. Jak byste charakterizoval/a nároky, které na Vás klade práce s klienty?

„V mé předešlé práci jsem pracovala u klientů, kteří byli odkázáni na vozíčky, takže ta práce byla opravdu fyzicky náročná. Teď pracuji s mentálně postiženými klienty a k té náročnosti se přidala i psychická. Práce s takovými klienty vyžaduje být velmi obezřetná, protože jsou to vlastně dospělé děti, kteří si své jednání neuvědomují, takže ten nápor na psychiku je velký.“

3. Setkáváte se se stresovými situacemi?

„Ve své předešlé práci jsem se se stresovými situacemi setkávala velice často. Jelikož jsem neměla ani oporu ve vedení, tak jsem z té práce byla opravdu vystresovaná, protože to bylo opravdu náročné. I teď se setkávám se situacemi, které jsou pro mě velice stresové, dají se zvládnout mnohem lépe než dříve. Možná jsem se trochu naučila se s tím vyrovnávat. Teď je to spíše o tom, že můj stres je zapříčiněný nemocemi klientů.“

4. Máte pocit, že jsou na Vás kladeny velké nároky?

„Myslím si, že ano, já bych to nazvala zbytečnostmi. Práce se samotným klientem je hodně a čas s ním mi bere papírování. Každodenní vyplňování erbu klienta, plánu apod. Hlavně nesmyslné plnění tabulek. Mým názorem je, že je lepší jet v zajetých kolejích a dělat to, co zvládneme, než neustále přidávat nové věci, které jsou nezvladatelné a nejdou stihnout.“

5. Jak se zbavujete nahromaděného stresu?

„Postupem let už je ten stres nižší. Snažím se to nenosit domů. Nakupuji si různé relaxační programy. Občas se mi stane, že se musím starat o klienty s opravdu velkým postižením, která jsou doprovázena zdravotními problémy a to je pro mě velký stres, a to hlavně kvůli tomu, že nemohu pořádně pomoci.“

6. Myslíte si, že je pro Vás a Vaší profesi důležitá psychohygienu? A proč?

„Je pro mě velice důležitá i pro mou práci. Postupem let, co se pohybuji v sociální sféře, pociťuji víc a víc, že je potřeba se umět odreagovat a od té práce si prostě odpočinout. Moji klienti jsou opravdu ve vysokém stádiu mentální retardace, takže je s nimi komunikace, jednání a řešení hodně náročné a umět se s tím vyrovnat je důležité.“

7. Je pro vás udržení duševní rovnováhy důležitým bodem pro výkon Vaší práce?

„Rozhodně, Bez toho by to ani nešlo. Mám mladší kolegyně, které pořád mluví o tom, jak je tato práce nemůže polapit a stres neznají, ale ony poznají. Jelikož mám nemocného otce, o kterého se musím starat, duševní rovnováha je pro mě důležitá o to víc. Když jsem byla chvíli v Turecku na kurzu sebepoznání, naučili mě tam hodně odpočívat a naučit se vnímat samu sebe a své potřeby.“

8. Máte možnost využívat nějaké programy, které by Vás zbavovaly stresu?

„Ano, zaměstnavatel nám nabízí jednou za tři měsíce kurzy s různými tematikami, které se týkají naší práce a práce s klientem.“

9. Zúčastnil/a jste se v poslední době nějakého programu nebo semináře, který by se týkal duševního zdraví, zvládnání stresu nebo prostředků pro psychohygienu? Pokud ano, o co se přesně jednalo?

„Ano, vyhledávám si sama kurzy, semináře, webináře týkající se stresu, syndromu vyhoření. Nedávno jsem byla na kurzu Matrixu o vnitřním klidu a tento kurz mi byl opravdu hodně přínosný. Jsou to spíše moje vlastní iniciativy. Zaměstnavatel nám nedávno nabídl kurz masáží zad a samomasáže a to bylo fajn, protože záda nás všechny hodně bolí, protože manipulace s klienty je náročná. Docela bych i uvítala, kdybychom měli možnost nějakých masáží.“

10. Máte ve svém soukromém životě nějakou aktivitu, která Vám pomáhá v udržení pohody?

„Ano, strašně ráda tančím, takže když mám možnost, chodím na plesy nebo chodím na lekce břišních tanců, co vede moje kamarádka. Velice ráda cestuji, takže pokud mám volno, snažím se aspoň jednou za měsíc někam vyjet. Potom miluji vodu, takže každý

měsíc jezdím do termálních lázní. Snažím se udržovat se ve vnitřní pohodě, protože ani v soukromém životě to nemám jednoduché a potřebuji si odpočinout.“

Příloha VI. Přepis rozhovoru s respondentem 5

Respondentka 5 je velmi znalá v psychohygieně, syndromu vyhoření a stresu. Setkává se však ve své práci s tím, že kurzy, kterou jsou jí nabízeny od zaměstnavatele, jsou pro ni nedostačující a již se s nimi v minulosti setkala tolikrát, že jí nic nového nedávají. Uvedla fakt, že kurzy, které mají v práci, jsou spíše pro mladší kolektiv, jak už věkově, tak pracovní a ona sama se spíše nudí. Vlivem těchto okolností si sama vyhledává kurzy, webináře a programy, které se týkají stresu, syndromu vyhoření, uvolnění mysli a různých technik jak se uvolnit. Velice mě zaujalo, že se v poslední době respondentka 5 začala zajímat o numerologii a tím se snaží relaxovat.

Abstrakt

CHOVANCOVÁ, L. *Psychohygienu a stres sociálních pracovníků*. České Budějovice 2024. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra psychologie. Vedoucí práce Z. Svobodová.

Klíčová slova: sociální práce, psychohygienu, stres, syndrom vyhoření, frustrace, psychická zátěž

Abstrakt

Práce se zabývá psychohygienou a stresem sociálních pracovníků, který na ně působí při výkonu jejich práce. Teoretická část charakterizuje práci sociálního pracovníka, jeho náplň a metody sociální práce. Dále popisuje psychickou zátěž v podobě stresu, frustrace, konfliktu a syndromu vyhoření, který může nastat při velkém vlivu výše zmíněných zátěží. Poslední kapitola teoretické části se zabývá pravidly a prostředky psychohygieny, které lze využívat v sociální práci.

Praktická část obsahuje výzkum, který je realizovaný pomocí polostrukturovaného rozhovoru s 5 respondentkami, které se v sociální oblasti pohybují více jak 10 let. Výzkum je zaměřený na vliv nároků, které jsou na pracovníky kladeny při výkonu jejich práce, na povědomí psychohygieny jejich prostředků a možné prevence proti stresu, pracovní zátěži a syndromu vyhoření.

Abstract

Psychohygiene and stress amongst social workers

Key words: social work, psychohygiene, stress, syndrom burnout, frustration, psychological burden

The work deals with the psychohygiene and stress among social workers, which affects them during the course of their work. The theoretical part characterizes the work of a social worker, its content and methods of social work. It also describes the psychological strain in the form of stress, frustration, conflict and burnout syndrome, which may occur under the heavy influence of aforementioned burdens. The last chapter of the theoretical part deals with the rules and means of psychohygiene that can be used in social work.

The practical part contains research, which is carried out using a semi-structured interview with 5 female respondents who have been working in the social field for more than 10 years. The research is focused on the effect of the demands placed on workers during the performance of their work, on the awareness of psychohygiene of their means and possible prevention against stress, workload and burnout syndrome.