



Pedagogická
fakulta
Faculty
of Education

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Pedagogická fakulta
Katedra pedagogiky a psychologie

Bakalářská práce

Stres a jeho vliv na pracovníky v sociálních službách

Vypracovala: Pavla Čechová - Švepešová
Vedoucí práce: PhDr. Olga Vaněčková

České Budějovice 2014

Jméno a příjmení autora: Pavla Čechová – Švepešová

Název bakalářské práce: Stres a jeho vliv na pracovníky v sociálních službách

Pracoviště: Katedra pedagogiky a psychologie, Pedagogická fakulta, Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Olga Vaněčková

Rok obhajoby: 2014

Abstrakt

Tato práce se zabývá otázkou stresu a jeho vlivem na pracovníky v sociálních službách v Jihočeském kraji. Cílem bylo zmapovat vnímání a vlastní zkušenosti s problematikou stresu na pracovišti, jeho výskyt, vliv na pracovní výkon a osobní život. Zájem byl soustředěn také na spokojenost sociálních pracovníků s jejich profesí, zkušenost se supervizí a návrhy k eliminaci stresových situací. Teoretická část se věnuje charakteristice sociálních služeb, činností a kompetencemi jejich pracovníků, stresu, syndromu vyhoření a jejich zvládnutí. Je vymezen pojem supervize jako pomocník při prevenci a řešení stresových situací. V praktické části je vytyčen cíl práce a stanoveny výzkumné otázky. Následuje popis použité metody, cílové skupiny a průběhu výzkumu, který byl realizován kvalitativním dotazníkovým šetřením. Data jsou shrnuta a mohou posloužit vedoucím pracovníkům k zlepšení podmínek na pracovišti.

Klíčová slova: sociální služby, pracovník v sociálních službách, stres, syndrom vyhoření, psychohygiena, supervize v sociálních službách

Name and surname of the author: Pavla Čechová - Švepešová

Name of the bachelor thesis: Stress and its influence on social care workers

Department: Department of Pedagogy and Psychology, Faculty of Education,
University of South Bohemia

Thesis supervisor: PhDr. Olga Vaněčková

Presentation and defence year: 2014

Abstract

The thesis deals with stress and its influence on the social care workers of the region the South Bohemia. The aim is to analyse perception and experience of occupational stress, its occurrence and influence on occupational performance and personal life. The thesis also focuses on job satisfaction of the social care workers, their experience with supervision and their suggestions on eliminating the stressful situations. The theory part deals with defining of social care, activities and skills of workers, stress, the burn-out syndrome and coping with it. The term of supervision is defined as a helper preventing and coping with stressful situations. The practical part presents the aim of the thesis and the questions used in the survey are presented. The description of the methods used, the chosen target groups and the research (qualitative research - questionnaire) follows. The data are summarised and these may serve management in order to improve the working conditions.

Keywords: social care, social care worker, stress, burn-out syndrome, mental health, supervision with social care

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

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

V Českých Budějovicích 31. 3. 2014

Pavla Čechová – Švepešová

Poděkování

Děkuji PhDr. Olze Vaněčkové za odborné vedení, ochotu, vstřícný přístup a trpělivost při zpracování této bakalářské práce.

Obsah

1.	ÚVOD	8
2.	TEORETICKÁ ČÁST.....	10
2.1	Sociální služby.....	10
2.1.1	Vymezení základních pojmů	11
2.1.2	Charakteristika pracovníků v sociálních službách	13
2.1.3	Pracovní kompetence a požadavky v sociálních službách	14
2.2	Stres	16
2.2.1	Úvod do problematiky stresu.....	16
2.2.2.	Stresory	17
2.2.3	Příznaky stresu.....	17
2.2.4	Zvládání stresu.....	18
2.3	Syndrom vyhoření	20
2.3.1	Základní charakteristika	20
2.3.2	Fáze syndromu vyhoření	23
2.3.3	Prevence syndromu vyhoření	23
2.4	Duševní hygiena	25
2.5	Supervize v sociálních službách	26
3.	PRAKTICKÁ ČÁST	30
3.1	Cíl práce.....	30
3.2	Výzkumné otázky	30
4.	METODIKA.....	31
4.1	Použitá metoda	31
4.2	Charakteristika cílové skupiny	34
4.2	Popis průběhu výzkumu	34
5.	VÝSLEDKY	35

5.1	Dotazníková šetření respondentů	35
5.1.1	Respondent č. 1	35
5.1.2	Respondent č. 2	36
5.1.3	Respondent č. 3	36
5.1.4	Respondent č. 4	37
5.1.5	Respondent č. 5	37
5.1.6	Respondent č. 6	38
5.1.7	Respondent č. 7	38
5.1.8	Respondent č. 8	39
5.1.9	Respondent č. 9	39
5.2	Hodnocení dotazníkových šetření	40
5.2.1	Výzkumná otázka 1	40
5.2.2	Výzkumná otázka 2	41
5.2.3	Výzkumná otázka 3	42
5.2.4	Výzkumná otázka 4	43
5.2.5	Výzkumná otázka 5	44
5.2.6	Výzkumná otázka 6	44
5.2.7	Výzkumná otázka 7	45
6.	DISKUZE	47
7.	ZÁVĚR.....	51
8.	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	53
9.	PŘÍLOHY	58

1. ÚVOD

Práce s lidmi mě doprovází řadu let. Počátkem je rok 1984, kdy jsem odmaturovala na SPgŠ a nastoupila do mateřské školy jako učitelka. V devadesátých letech začala kariéra mé podnikatelské činnosti. Tyto dva podstatné zlomy mého života jsem propojila a roku 2000, kdy jsem začala podnikat v sociální oblasti. Do roku 2005 jsem vytvořila síť chráněných dílen s různým pracovním zaměřením. V roce 2006 jsem vybuodovala centrum sociálních služeb, které má zaregistrovány dvě sociální služby. Sociální rehabilitaci, což je služba pobytová a sociálně terapeutické dílny jako službu ambulantní.

Ve své profesi jsem sama každodenně svědkem působení důsledků tohoto zaměstnání na psychické i tělesné zdraví člověka. Sociální práce prošly od roku 1989 mimořádným rozvojem. Kompetence sociálních pracovníků se rozšířily, zvýšily se nároky na znalosti, dovednosti i výkon. Je to práce s lidmi a o lidech, a jako taková přináší osobní uspokojení, dobrý pocit, sebeúctu, u někoho třeba i splnění morální povinnosti, člověk je užitečný pro druhého. Ze strany společnosti jsou však kladeny čím dál vyšší nároky, které s sebou přináší větší zátěž a stres. Dlouhotrvající stres má vliv na celkový stav člověka, jeho život osobní i profesní. Z pohledu pracovního může vyústit v tzv. syndrom vyhoření. Svou bakalářskou práci zaměřím tímto směrem, k problematice vlivu stresu na pracovníky v sociálních službách.

Cílem mé práce je zjistit vlastní zkušenosti sociálních pracovníků s problematikou stresu na pracovišti, jeho četnost a vliv na pracovní výkon a osobní život. Výsledky budou shrnuty a porovnány s ohledem na věk, délku praxe a odpovídající kvalifikaci. Zájem bude soustředěn také na osobní návrhy k eliminaci stresových událostí a na spokojenost pracovníků v sociálních službách se svou profesí.

V teoretické části se soustředím na získání poznatků z odborné literatury zabývající se sociální sférou a stresem. Charakterizují sociální služby a vymezím základní pojmy související s touto problematikou, představím činnost pracovníků v sociálních službách a jejich kompetence. Stres bývá nedílnou součástí života těchto lidí. Zabývat se budu fyziologií stresu, stresovými situacemi, příznaky a účinky na lidský organismus, syndromem vyhoření a jeho prevencí. Pomocníkem v takových

situacích může být tzv. supervize. Informace budu čerpat z odborných knih, jejichž autoři jsou Havlík a kol., Farkašová, Bankhofer a kol., Stock, Večeřová a Honzák a další.

V praktické části prostřednictvím kvalitativního výzkumného šetření formou strukturovaného dotazníku zjistím a shrnu informace týkající se stresu na pracovišti a spokojenosti s danou profesí pracovníků v sociálních zařízeních v Jihočeském kraji.

Získané informace se mohou stát informačním zdrojem a inspirací pro zaměstnavatele a mohou přispět ke zlepšení podmínek zaměstnanců v sociálních službách při jejich zodpovědné a velmi potřebné práci.

2. TEORETICKÁ ČÁST

2.1 Sociální služby

V roce 2006 došlo vzhledem ke změnám v sociální politice v České republice ke změně zákona o sociálních službách. Znění je platné do dnes.

Přesné právní vymezení pojmu sociální služby nabízí § 3 zákona č. 108/2006 Sb. jako „*činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení*“.¹

Zákon reagoval na nutnost změn v péči státu o své občany, kteří sociální pomoc v různých formách potřebují. Umožnil vybudování zcela nového pojetí. Zásadní změny se udály ve způsobu jejich financování a především v postavení poskytovatelů služeb. Těch se změna týká především v tom, že „zákon zavedl princip registrací v sociálních službách, kde klade důraz na splnění zákonem stanovených předpokladů a kritérií při poskytování sociálních služeb. Zjednodušeně řečeno platí, že ten, kdo chce poskytovat sociální služby, musí získat svého druhu „licenci“ zahrnující splnění řady podmínek, zejména v oblasti kvality této služby“.²

Základními symptomy, jimiž se sociální služby odlišují od „klasických“ služeb komerční sféry jsou způsob financování, závislost na politických rozhodnutích, vazba na legislativu, provázanost se sítěmi existujícími v místní komunitě, intimní povaha služeb, významná role rodiny či jiných neformálních společenství, etická a hodnotová dimenze.³

Podle třetí části § 32 a 33 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách se sociální služby poskytují jako služby pobytové, ambulantní nebo terénní a je možné je rozdělit na tři základní druhy:

1. Sociální poradenství
2. Služby sociální péče

¹ Pracepropravniky.cz. *Zákony: Zákon o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.)* [online]. © 2013 [cit. 2013-10-31]. Dostupné z: <http://www.pracepropravniky.cz./zakony/zakon-o-socialnich-sluzbach>

² MICHALÍK, Jan. *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Institut Eda Robertse, 2007. ISBN 80-903-6572-8.

³ MOLEK, Jan. *Marketing sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: VÚPSV, 2009, 163, 7 s. ISBN 978-807-4160-264.

3. Služby sociální prevence.⁴

Poskytovatelé služeb jsou podle § 35 stejného zákona povinni zajistit následující základní činnosti:

- a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování,
- e) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- f) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- g) sociální poradenství,
- h) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- i) sociálně terapeutické činnosti,
- j) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- k) telefonická krizová pomoc,
- l) nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
- m) podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.⁵

2.1.1 Vymezení základních pojmů

Sociální poradenství – je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb a má na ně nárok každá fyzická osoba.⁶

Služby sociální péče - pomáhají osobám zajistit fyzickou a psychickou soběstačnost s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné

⁴ Pracepropravniky.cz. *Zákony: Zákon o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.)* [online]. © 2013 [cit. 2013-10-31]. Dostupné z: <http://www.pracepropravniky.cz/zakony/zakon-o-socialnich-sluzbach>

⁵ Pracepropravniky.cz. *Zákony: Zákon o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.)* [online]. © 2013 [cit. 2013-10-31]. Dostupné z: <http://www.pracepropravniky.cz/zakony/zakon-o-socialnich-sluzbach>

⁶ Pracepropravniky.cz. *Zákony: Zákon o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.), díl 2 §37* [online]. © 2013 [cit. 2013-10-31]. Dostupné z: <http://www.pracepropravniky.cz/zakony/zakon-o-socialnich-sluzbach>

prostředí a zacházení. Patří sem např. osobní asistence a pečovatelská služba, které jsou poskytovány osobám, které nejsou soběstačné z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a potřebují pomoc další osoby. Vyhledávané jsou služby centra denních služeb, denních a týdenních stacionářů, domovy pro seniory, chráněné bydlení atd. Služby sociální péče napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení. Jsou poskytovány ve třech formách jako služby pobytové, ambulantní nebo terénní.⁷

Služby sociální prevence - napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky, způsob života, který vede ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem těchto služeb je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.⁸

Sociální služby - jsou charakterizovány jako forma sociální pomoci poskytované konáním státní, obecní nebo nestátní instituce ve prospěch jiné osoby a jako sociální práce ve prospěch lidí v sociální nouzi.⁹

Sociální začleňování - s tímto pojmem se setkáváme velmi často, zejména v souvislosti s péčí o lidi, kteří v různých formách potřebují pomoc společnosti. Sociální začleňování má výrazný dopad na modernizaci služeb. Je charakterizováno jako „vyčlenění člověka mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace.“¹⁰

Nepříznivá sociální situace – oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností atd.¹¹

⁷ Pracepropravniky.cz. *Zákony: Zákon o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.), díl 3 §38* [online]. © 2013 [cit. 2013-10-31]. Dostupné z: <http://www.pracepropravniky.cz./zakony/zakon-o-socialnich-sluzbach>

⁸ Pracepropravniky.cz. *Zákony: Zákon o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.), díl 4 §53* [online]. © 2013 [cit. 2013-10-31]. Dostupné z: <http://www.pracepropravniky.cz./zakony/zakon-o-socialnich-sluzbach>

⁹ TOMES, Igor. *Sociální politika: teorie a mezinárodní zkušenost*. 2. přeprac. vyd. Praha: Socioklub - Sdružení pro podporu rozvoje teorie a praxe sociální politiky, 2001, 262 s. Sešity pro sociální politiku. ISBN 80-864-8400-9.

¹⁰ Pracepropravniky.cz. *Zákony: Zákon o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.), §3* [online]. © 2013 [cit. 2013-10-31]. Dostupné z: <http://www.pracepropravniky.cz./zakony/zakon-o-socialnich-sluzbach>

¹¹ Pracepropravniky.cz. *Zákony: Zákon o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.), §3* [online]. © 2013 [cit. 2013-10-31]. Dostupné z: <http://www.pracepropravniky.cz./zakony/zakon-o-socialnich-sluzbach>

Komunitní plánování - otevřený proces zjišťování potřeb a zdrojů a hledání nejlepších řešení v oblasti sociálních služeb tak, aby byly efektivně a cíleně využity v daném místě a plnily své cíle směřované příjemcům sociálních služeb.¹²

2.1.2 Charakteristika pracovníků v sociálních službách

Zákon o sociálních službách upravuje náplň profese sociálního pracovníka a nově definuje předpoklady k výkonu jeho povolání. Do doby platnosti nového zákona nebyly požadavky na výkon profese včetně požadovaného vzdělání odpovídajícím způsobem upraveny. Zákon proto upravuje systém jejich dalšího vzdělávání. Podle ustanovení § 110 zákona o sociálních službách musí sociální pracovník splňovat předpoklady způsobilosti k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odbornou způsobilost.¹³

Požadovaným vzděláním na pozici pracovníka v sociálních službách je základní nebo střední vzdělání s absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu (nevyžaduje se u fyzických osob se způsobilostí k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetrovatel a u osob s odbornou způsobilostí sociálního pracovníka). Na pozici sociálního pracovníka je třeba vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání zaměřené na sociální práci, sociální nebo speciální pedagogiku, sociální politiku, sociálně právní činnost.¹⁴

Osmá a devátá část § 116 a § 110 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách charakterizuje pracovníka v sociálních službách (myšleno tím obě pozice – pracovník v sociálních službách i sociální pracovník) jako toho, který vykonává:

- přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb (pomoc při nácviku jednoduchých denních činností, pomoc při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování

¹² Ministerstvo práce a sociálních věcí: Sociální služby. ODBOR 22. *Komunitní plánování - věc veřejná* [online]. Praha, 2005, 28.4.2005 [cit. 2013-10-31]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/847>

¹³ Pracepropravniky.cz. *Zákony: Zákon o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.)* [online]. © 2013 [cit. 2013-10-31]. Dostupné z: <http://www.pracepropravniky.cz./zakony/zakon-o-socialnich-sluzbach>

¹⁴ Pracepropravniky.cz. *Zákony: Zákon o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.)* [online]. © 2013 [cit. 2013-10-31]. Dostupné z: <http://www.pracepropravniky.cz./zakony/zakon-o-socialnich-sluzbach>

čistoty a osobní hygieny, podporuje soběstačnost, posiluje životní aktivizaci, vytváří základní sociální a společenské kontakty a uspokojuje psychosociální potřeby),

- základní výchovnou nepedagogickou činnost (prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti),
- pečovatelskou činnost v domácnosti osoby (vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistází pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence),
- pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- sociální šetření, agendu, poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost, poskytuje krizovou pomoc a rehabilitaci.¹⁵

2.1.3 Pracovní kompetence a požadavky v sociálních službách

Termín „kompetence“ pochází z latinského výrazu „competens“, tj. vhodný, příhodný, náležitý. Lze jej chápat jako schopnost jednat rozumně, odpovědně, schopnost plnit požadavky povolání.¹⁶

Kompetence sociálního pracovníka se projevují při práci s klienty v rámci nějaké sociální organizace – co a jak koná v konkrétních situacích. Zuzana Havrdová

¹⁵ Pracepropravniky.cz. *Zákony: Zákon o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.)* [online]. © 2013 [cit. 2013-10-31]. Dostupné z: <http://www.pracepropravniky.cz./zakony/zakon-o-socialnich-sluzbach>

¹⁶ SOCIÁL WORK DICTIONARY, 1995 in *Kompetence v praxi* [online]. [cit. 2013-10-31]. Dostupné z: <http://eapraha.cz/joomla/images/dokumenty/kompetence.pdf>

uvádí šest základních kompetencí, požadavků, schopností pracovníka v sociálních službách:

1. Rozvíjet účinnou komunikaci. Jedná se o schopnost účinně komunikovat s jednotlivcem, skupinou, rodinou i komunitou. Dokázat navázat kontakt, umět naslouchat, komunikaci přizpůsobit věku, individualitě a podmínkám, vytvořit atmosféru důvěry, iniciovat a motivovat pro změnu v zájmu klienta.
2. Orientovat se a plánovat postup. Jedná se o schopnost vymezit potřeby, které má klient a jeho okolí, najít možnosti a určit plán spolupráce, pomáhat objasnit cíle a možné překážky a navrhnout možné řešení.
3. Podporovat a pomáhat k soběstačnosti. Jde o schopnost rozeznat silné stránky, přednosti a možnosti klienta, podporovat jejich soběstačnost a sebeúctu, pomáhat jim přebírat zodpovědnost, zabezpečovat svá práva a kontrolovat chování.
4. Zasahovat a poskytovat služby, která zahrnuje znalost metod a systému služeb, schopnost je využít ve prospěch klienta.
5. Přispívat ke kvalitnímu chodu dané organizace, zodpovědně plnit svou roli, spolupracovat s kolegy.
6. Řídit svůj odborný a osobní růst.¹⁷

Jiný pohled na požadavky a schopnosti sociálních pracovníků nabízí Oldřich Matoušek, který je shrnuje do čtyř oblastí – zdatnost a inteligence, přitažlivost, důvěryhodnost a komunikační dovednosti. Sociální pracovník by měl být díky své náročné profesi nejen duševně, ale i tělesně zdatný a připravený zvládat velkou zátěž. O svou fyzickou zdatnost by měl pravidelně pečovat, k životu přistupovat pozitivně, k získávání nových vědomostí a znalostí být otevřený a uplatňovat je v práci s klientem. Jakým způsobem je klientem přijímán, značí míru přitažlivosti. Vhodný způsob jednání a přístup k práci i k samotnému klientovi je prvním krokem k vytvoření pozitivního vzájemného vztahu. Důvěryhodnost se vyznačuje prvky, jako jsou diskrétnost, spolehlivost, porozumění, pochopení, důvěra a další. Komunikační dovednosti, jako je naslouchání, porozumění potřebám a přáním, podpora, vcítění se

¹⁷ HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, vydavatelství a nakladatelství, 1999, 167 s. ISBN 80-902-0818-5.

do pocitů druhých, poskytnutí zpětné vazby jsou prostředky k navázání vztahu s klientem i prostředek k řešení problému.¹⁸

2.2 *Stres*

2.2.1 Úvod do problematiky stresu

Všichni občas zažíváme stres. Dnešní doba na každého z nás vyvíjí tlak, neustále je třeba něco zlepšovat, my spěcháme, nestíháme, tempo života se zrychluje. Stres je nazýván fenoménem této doby. V každodenním životě se vyskytuje stále více stresorů, které mají zdroj nejen v životním stylu, ale i v práci – pracovní přetížení, vysoké nároky, špatné vztahy na pracovišti, pracovní a finanční nejistota, špatná organizace práce, atd.¹⁹

Většinou si pod termínem stres představujeme situaci, kdy je jedinec zcela vyčerpán, unavený, psychicky zdeptaný, není schopen se koncentrovat na práci apod. Rozlišujeme stres negativní, který označujeme jako distres a pozitivní, eustres. Negativní stres (distres) je ničivý a pro člověka nebezpečný, pozitivní (eustres) naopak člověk prožívá ve chvílích štěstí a uspokojení. Obecně lze říci, že každodenní stres v rozumné míře je pro člověka nutný, větší a chronické množství ničivého stresu lidi duševně i fyzicky vysiluje. Dělení na dva základní typy stresu zpracoval již ve 30. letech 20. století vědec a odborník na stres Hans Selye, který vytvořil také definici. Podle ní je stresem nespécifická reakce organismu na jakýkoli požadavek prostředí, jemuž je vystaveno. Připravuje organismus na fyzickou aktivitu (boj či únik). Lze říci, že stres nastává v momentě, kdy se člověk setká s určitou událostí, kterou pocítuje jako ohrožení svého tělesného nebo také duševního blaha. Stres má vliv na fungování celého těla a to v oblasti fyziologické, emocionální a behaviorální. Může způsobit srdeční záchvat, nevhodně ovlivnit paměť, myšlení, pozornost, nálady, změnit chování, zvýšit míru podrážděnosti a únavy, narušit fungování

¹⁸ MATOUŠEK, Oldřich, a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.

¹⁹ ATKINSON, Rita L. *Psychologie*. 2., aktualiz. vyd., V Portálu 1. Překlad Erik Herman, Miroslav Petřela, Dagmar Brejlová. Praha: Portál, 2003, xxii, 751 s. ISBN 80-717-8640-3.

Pracovní stres: Krátký průvodce. [online]. [cit. 2013-10-31]. Dostupné z: https://osha.europa.eu/fop/czech-republic/cs/topics/files/pracovni_stres.pdf

imunitního systému a vést až k depresivním stavům, chronickému onemocnění či syndromu vyhoření.²⁰

2.2.2. Stresory

Podněty pro stresové situace se nazývají stresory. V odborném jazyce jsou to činitelé nebo faktory, které stimulují adaptační kapacity jednotlivce a kladou na něj požadavky, které mohou vyústit ve stresovou reakci a nemoc. V běžném jazyce za stresor můžeme považovat vše, co nás nějakým způsobem přetěžuje nebo je nám nepříjemné. Může to být situace záporná, ale i kladná, dokonce i naše myšlenka nebo představa, kterou se zaobíráme. Stresor může být navozen např. pocitem ohrožení nebo ztráty kontroly nad sebou samým, strachem, ale i jednou zjevnou událostí (např. smrt blízké osoby, ztráta zaměstnání, vážná nemoc atd.). Obvyklé je však působení více stresorů najednou.²¹

V zaměstnání se za příčinu stresových situací obvykle považuje nízký příjem, hrozba ztráty zaměstnání, ale též vztahové faktory jako je špatná komunikace a vztahy mezi spolupracovníky, v souvislosti s časovým přetěžováním v zaměstnání absence nebo omezení koníčků a zájmů, společenská izolace a nedostatek přátel, málo příjemných aktivit a v neposlední řadě zhoršování fyzického i psychického stavu jedince.²²

2.2.3 Příznaky stresu

Světová zdravotnická organizace vypracovala seznam příznaků stresu na jedince, který rozdělila do tří oblastí – fyziologické (tělesné), emocionální a behaviorální.

1. Fyziologické příznaky – např. bolest a svírání za hrudní kostí, bolesti hlavy, bolesti v oblasti krční a bederní páteře, problémy se zrakem,

²⁰ HRSTKA, Zdeněk a Alena VOSEČKOVÁ. *Kapitoly z psychologie zdraví: učební text pro vysokoškolskou výuku, 2. díl*. Brno: Univerzita obrany, 2008, s. 7-14. ISBN 978-80-7231-332-7.

²¹ PRAŠKO, Ján. *Proti stresu krok za krokem*. Praha: Grada Publishing, 2001, 187 s. ISBN 80-247-0068-9.

²² PRAŠKO, Ján. *Proti stresu krok za krokem*. Praha: Grada Publishing, 2001, 187 s. ISBN 80-247-0068-9.

nechutenství, plynatost, poruchy srdeční činnosti, žaludeční vředy, změny v menstruačním cyklu, snížení až nedostatek sexuální touhy, případně sexuální impotence či frigidita, nadměrné svalové napětí, vyrážka, pálení žáhy, poruchy spánku, vysoký krevní tlak, oslabení imunity, atd.

2. Emocionální příznaky – např. prudké a výrazné změny nálad, úzkost, zvýšená únava, ztráta pozornosti, obtížné soustředění, podrážděnost, nervozita, nadměrné trápení se s drobnostmi, neschopnost sympatie, nadměrné starosti o svůj zdravotní stav a fyzický zjev, stažení se do sebe, pocity ohrožení, atd.
3. Behaviorální příznaky – např. nerozhodnost, snížený pracovní výkon a kvalita práce, pracovní absence, nedochvilnost, odmítání úkolů, nepozornost, snaha podvádět, větší konzumace kávy, cigaret, alkoholu a jiných drog, nechutenství nebo naopak přejídání se, úrazy, chyby, problémy při učení se nových věcí a při rozhodování, atd.²³

2.2.4 Zvládání stresu

Dostane-li se člověk do nežádoucí, nepříjemné, napjaté stresové situace (ať pozitivní či negativní), snaží se ji změnit, vyrovnat se s ní, zvládnout jí. Způsoby, jakým toho dosáhne, jsou různé. Otázka zvládání stresu je v psychologii označována pojmem „coping“ („the cope“ v překladu z angličtiny znamená vyrovnávat se s něčím, zvládat něco).²⁴

Řada stresorů a jejich zvládnutí vyžadují od jedince enormní využití všech jeho schopností a často i změnu pohledu na sebe samotného. Podle J. Křivohlavého je našim cílem ke zvládnutí stresu zmenšení intenzity působení stresoru, zvýšení tolerance k nepříjemnostem, zachování si pozitivního obrazu sebe sama, emocionální rovnováhy, klidu a následně vytvoření podmínek pro regeneraci a pokračování v sociální interakci.²⁵

²³ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 2. Portál, 2003, 279 s. ISBN 80-717-8774-4.

²⁴ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-717-8551-2.

²⁵ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-717-8551-2.

L. Vašina a V. Strnadová uvádějí dvě copingové strategie. První je behaviorální strategie, jež klade důraz na změnu vnějších podmínek a způsobů chování. Druhá, behaviorální strategie zvládnání stresu, spočívá v působení na vnitřní vlivy (myšlenky, představy, postoje), např. změna přesvědčení, pravidel, jednání atd. V praxi se obě tyto teorie kombinují.²⁶

²⁶ VAŠINA, Lubomír a Věra STRNADOVÁ. *Psychologie osobnosti I.* 2. vyd. Gaudeamus, 2002, 299 s. ISBN 80-704-1401-4.

2.3 Syndrom vyhoření

2.3.1 Základní charakteristika

Stres jako takový může vést nejen k chronickým nemocem a depresivním stavům, ale bývá též příčinou syndromu vyhoření („burnout“). Ten se týká hlavně pracovní činnosti a podle psycholožky Ch. Maslachové postihuje ve velké míře jedince v pomáhajících profesích, kteří se zabývají profesionálním řešením osobních problémů druhých lidí. Pracovníci v sociálních službách mezi ně bezesporu patří.²⁷

Vyhoření se dá popsat jako ztráta nadšení, energie, perspektivy a životního cíle. Dá se uvést, že je syndromem emocionálního vyčerpání, odosobnění a snížené osobní výkonnosti v důsledku nadměrných psychických a emocionálních nároků. Nejčastěji se vyskytuje u jedinců, kteří nějakým způsobem pracují s lidmi.²⁸

Syndrom vyhoření je natolik závažným zdravotním, ale i ekonomickým problémem, že se mu celosvětově věnuje celá řada autorů, probíhají odborné výzkumy. Na základě svých studií uvádí V. Kebza a I. Šolcová několik bodů, které syndrom vyhoření definují. Jedná se především o psychický stav, prožitek vyčerpání, vyskytuje se u lidí pracujících s lidmi, tvoří jej symptomy v oblasti psychické, částečně fyzické a sociální, klíčovou složkou je emoční exhausce, kognitivní vyčerpání, „opotřebením“ a celková únava, všechny hlavní složky syndromu resultují z chronického stresu, převážně pracovního.²⁹

Na základě výzkumu byly stanoveny tyto oblasti vyhoření:

- duševní – projevuje se selháváním v osobním i pracovním životě, člověk je negativistický, podrážděný, zažívá pocity bezmoci a pochybnosti o sobě samém, může být apatický, nesoustředěný, mění se jeho vztah k okolí
- tělesná – příznaky jsou chronická únava, slabost, bolesti zad, krční páteře a hlavy, migrény, nespavost, změny stravovacích návyků, lidé

²⁷ MINIRTH, Frank B. *Jak překonat vyhoření: naučte se rozpoznávat, chápat a zvládat stres*. 1. vyd. Praha: Návrat domů, 2011. ISBN 978-80-7255-252-8.

²⁸ MINIRTH, Frank B. *Jak překonat vyhoření: naučte se rozpoznávat, chápat a zvládat stres*. 1. vyd. Praha: Návrat domů, 2011. ISBN 978-80-7255-252-8.

²⁹ KEBZA, Vladimír a Iva ŠOLCOVÁ. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2., rozš. a dopl. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. ISBN 80-707-1231-7.

jsou náchylní k úrazům, častěji onemocní, v nejhorším případě může vést k infarktu a mozkové mrtvici

- emocionální – člověk se cítí jako ubitý, je emočně vysátý, často dochází k nevladatelnému a neutišitelnému pláči, dokonce může vést k vypuknutí duševní nemoci či myšlenkám na sebevraždu
- duchovní – někteří při vyhoření ztrácejí perspektivu a vnímání vlastního já a zažívají naprosté rozčarování, když zjistí, že jejich síly a schopnosti nestačí k pomoci druhým.³⁰

Pokud se obrátím k pomáhajícím profesím, jak bylo řečeno, syndrom vyhoření je spojen s prudkým poklesem pracovní výkonnosti a vyčerpáním (lidé se nemohou soustředit na práci, doba jednotlivých operací pracovního výkonu se výrazně zpomaluje, kvalita odváděné práce se zhoršuje) a též s úrovní sociálních vztahů. Nastává celkový útlum sociability, je redukován kontakt s klienty a často také s kolegy, projevuje se zjevná nechuť k vykonávané profesi, postupně narůstají konflikty, ale ne v důsledku aktivního vyvolávání, ale v důsledku nezájmu a lhostejnosti.³¹ Tab. 1 znázorňuje znaky vyčerpání a tab. 2 projevy poklesu výkonnosti při burnout syndromu.

I. Bartošíková konstatuje, že zárodky syndromu vyhoření jsou už možná položeny v osobnosti člověka a v hodnotovém systému určitých profesí, které jsou orientovány na pomoc lidem. Psychické vyčerpání těchto lidí se odráží v negativních postojích k sobě, jiným a změnou životních postojů, kdy život začíná být vnímán jen jako seskupení nároků, problémů a hrozících katastrof.³²

³⁰ MINIRTH, Frank B. *Jak překonat vyhoření: naučte se rozpoznávat, chápat a zvládat stres*. Praha: Návrat domů, 2011, 138 s. ISBN 978-80-7255-252-8.

³¹ KEBZA, Vladimír a Iva ŠOLCOVÁ. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2., rozš. a dopl. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. ISBN 80-707-1231-7.

³² BARTOŠÍKOVÁ, Ivana. *O syndromu vyhoření pro zdravotní sestry*. Vyd. 1. Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 86 s. ISBN 80-701-3439-9.

EMOČNÍ	FYZICKÉ
Skličenost	Nedostatek energie, slabost, chronická únava
Bezmoc	Svalové napětí, bolesti zad
Beznaděj	Náchylnost k infekčním onemocněním
Ztráta sebeovládání	Poruchy spánku
Pocit strachu	Funkční poruchy, např. zažívací potíže
Pocit prázdnoty, apatie, ztráta odvahy, osamocení	Poruchy paměti a soustředění
	Náchylnost k nehodám

Tabulka 1: Znaky vyčerpání při burnout syndromu

Zdroj: STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, 103 s. ISBN 978-80-247-3553-5.

Nespokojenost s vlastním výkonem
Nižší produktivita
Vyšší spotřeba času a energie
Ztráta nadšení
Nerozhodnost
Ztráta motivace
Pocit selhání

Tabulka 2: Projevy poklesu výkonnosti při burnout syndromu

Zdroj: STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, 103 s. ISBN 978-80-247-3553-5.

2.3.2 Fáze syndromu vyhoření

Idealistické nadšení - Zaměstnanec se po nástupu do zaměstnání snaží pracovat s nadšením a elánem, má snahu ukázat ostatním, že práci zvládne a že dokonce zvládne i náročnější úkoly. Většinou nastupuje s představou, že se postupně vypracuje na vyšší pracovní pozici. Předpokládá, že jeho pracovní snaha bude nadřízenými oceněna. Často tak dochází k přepínání jeho sil.

Stagnace - Jedná se o období, ve kterém se zaměstnanec již v dostatečné míře seznámil s pracovním prostředím, s nutnými pracovními výkony a spolupracovníky. Měl možnost se přesvědčit, že jeho pracovní výkon nebyl oceněn, postupně ztrácí nadšení a elán.

Frustrace - Jedná se o období, kdy zaměstnanec zjišťuje, že jeho nadšení pro odvádění vysokého a kvalitního pracovního výkonu byly zbytečné, že jeho výkon téměř nikdo neocení. Začíná se sám sebe ptát, zda to, co do této doby podnikal, nebylo zbytečné. Několikrát se přesvědčil, že jeho aktivity, které měly přispět ke zlepšení pracovního výkonu, prostředí ve firmě apod., byly zbytečné, protože je nikdo neprojednal, neřekl, zda jsou dobré či ne. Nastává rozčarování a pochybnosti, zda svou energii nevynakládal zbytečně.

Apatie - Zatímco dříve se zaměstnanec do zaměstnání těšil, teď práci chápe jako zlo, které mu znepříjemňuje život. Do práce chodí prakticky z povinnosti, protože potřebuje peníze na zajištění základních životních potřeb. Jeho nadšení opadlo, je tzv. otrávený, v práci neustále kontroluje čas, kolik mu ještě zbývá do ukončení pracovní doby apod.

Vyhoření - Jedná se o konečnou fázi syndromu vyhoření. Dochází k němu v okamžiku, kdy si jedinec připustí, že už nemá dostatek sil, aby požadované úkoly splnil.³³

2.3.3 Prevence syndromu vyhoření

Jak uvádí M. Rush ve své publikaci, pracovní stres bude v příštích letech přispívat ke zhoršování duševních chorob a podle odhadu Světové zdravotnické organizace WHO budou po roce 2020 duševní poruchy nejčastější příčinou pracovní

³³ BARTOŠÍKOVÁ, Ivana. *O syndromu vyhoření pro zdravotní sestry*. Vyd. 1. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 86 s. ISBN 80-701-3439-9.

neschopnosti a druhou nejčastější příčinou předčasného odchodu do důchodu.³⁴ Podle výzkumů z roku 2012 vyplývá, že stresem na pracovišti a při práci trpí až 61 % osob pracujících v pečovatelských službách.³⁵

V počáteční fázi vyhoření se dají provést opatření, která zabrání jeho následnému rozšíření. Především je nutné provést revizi nároků vůči sobě, přehodnotit své priority, lépe rozvrhnout své síly, být v kontaktu s přáteli a rodinou, nebát se svěřit s problémy, myslet pozitivně, radovat se z práce, kterou umíme, stanovovat si dosažitelné cíle, upravit stravovací a spánkové návyky a sportovat. Ten, kdo podcení počáteční příznaky, by měl vyhledat odbornou pomoc, ať psychologa, psychoterapeuta, či psychiatra.³⁶

³⁴ RUSH, Myron D. *Syndrom vyhoření*. 1. vyd. Praha: Návrat domů, 2003, 129 s. Moudrost do kapsy, sv. 2. ISBN 80-725-5074-8.

³⁵ Nejistota v práci vyvolává stres. RUBRIKA: SOCIÁLNÍ DIALOG. *SociálníDialog.cz* [online]. 2013 [cit. 2014-03-01]. Dostupné z: <http://www.socialnidialog.cz/socialni-dialog/socialni-dialog/nejistota-v-praci-vyvolava-stres>

³⁶ HRSTKA, Zdeněk a Alena VOSEČKOVÁ. *Kapitoly z psychologie zdraví: učební text pro vysokoškolskou výuku, 2. díl*. Brno: Univerzita obrany, 2008, s. 34-35. ISBN 978-80-7231-332-7.

2.4 Duševní hygiena

Mnohé studie prokázaly, že člověk žije zdravějším a šťastnějším životem, pokud je spokojen se svou prací a pracovním zařazením. Dlouhodobé neúspěchy v pracovním prostředí se promítají i do osobního života, ovlivňují zdraví. K vyrovnanému a tedy ke zdravému životu člověk potřebuje pochvalu, uznání a lásku.³⁷

Pracovníci v pomáhajících profesích by měli dodržovat určitá praxí ověřená doporučení prevence stresu, pracovního vyhoření a duševní hygienu. Do prevence by se však měli zapojit i zaměstnavatelé, protože až 70 % pracovních neschopností souvisí s onemocněním, které vypukly na základě stresových faktorů na pracovišti. K prevenci a duševní hygieně se doporučuje dodržovat následující pravidla, jejichž výčet není kompletní, ale dané body jsou považovány za stěžejní:

- vytváření a udržování kvalitních mezilidských vztahů,
- jasná komunikace v týmu,
- zvládnutí pracovních dovedností,
- sebeuvědomění v oblasti fyzické i psychické,
- klást si reálné cíle vzhledem ke svým schopnostem,
- stanovit si hranici mezi prací a soukromím,
- věnovat se zálibám a koníčkům,
- umět zvládnout negativní emoce,
- přiměřeně sportovat,
- mít pravidelný a dostatečný spánek,
- optimalizovat svůj životní styl,
- mít kladný postoj k sobě samému.

Z hlediska podmínek vytvořených zaměstnavatelem na pracovišti by se mělo:

- prosazovat přiměřenou míru odpovědnosti a pravomoci zaměstnance,
- vytvořit vhodné podmínky pro práci,
- efektivně komunikovat,
- dokázat pomoci v případě pracovních problémů
- zaměstnance vhodně motivovat a finančně odměňovat

³⁷ CHOPRA, Deepak. *Cesty ke zdraví*. 1. vyd. Plzeň: Mustang, 1996. ISBN 80-719-1094-5.

- nezapomínat na morální ohodnocení.³⁸

2.5 Supervize v sociálních službách

Při vyslovení pojmu supervize se mnozí lidé představí přísnou a velmi nepříjemnou kontrolu, která je uskutečňována u vybraných subjektů. Může v lidech vyvolávat velmi nepříjemné pocity, i přes vědomí, že všechny náležitosti mají v pořádku. Proto se v mnoha organizacích raději používá pojem konzultace. Pojem supervize je odvozeno z anglického slova „supervision“, což se do češtiny překládá jako dohled, dozor, kontrola, řízení, vedení, inspekce, revize apod.³⁹

Pro pomáhajícího pracovníka neznamená supervizor kontrolora, ale člověka, který má za úkol pomáhat, podporovat aplikaci filosofie poslání dané služby, rozvíjet profesní kompetence pracovníka a hledat východiska v situacích, v kterých se nachází. Pomáhá též získat určitý nadhled v okamžiku, kdy se pracovník cítí zahlcený, neví si rady s dalším postupem nebo si není jist správností.⁴⁰

Studiem literatury zjistíme, že existuje velké množství definic pojmu supervize. J. Gabura aj. Pružinská definují supervizi jako metodu kontinuálního zvyšování profesionální kompetence poradce, vede pracovníka k samostatnému vykonávání profese, chrání klienta ... a současně chrání status profese nebo profesní skupiny.⁴¹ Další autorky, M. Jeklová a E. Roithmayerová hovoří o supervizi jako o nástroji, který umožňuje naplňovat a rozvíjet odborné kompetence.⁴² O. Matoušek považuje supervizi za celoživotní formu učení, které je zaměřené na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, přičemž se klade důraz na aktivaci jejich potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí.⁴³ Stručný přehled definic uzavřeme názorem A. Kadushina a D. Harknesse. Podle jejich názoru se

³⁸ HERMAN, Erik a Pavel DOUBEK. *Deprese a stres: vliv nepříznivé životní události na rozvoj psychické poruchy*. Praha: Maxdorf, c2008. Jessenius. ISBN 978-80-7345-157-8.

³⁹ KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2000, 147 s. ISBN 80-7178-429-X.

⁴⁰ ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007. ISBN 978-80-86429-36-6.

⁴¹ GABURA, Ján a Jana PRUZINSKÁ. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakl., 1995, 147 p. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 9. ISBN 80-858-5010-9.

⁴² JEKLOVÁ, Marta a Eva REITMAYEROVÁ. *Interní supervize*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007. ISBN 978-80-86991-06-1.

⁴³ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8548-2.

jedná o proces, který napomáhá profesní socializaci. Supervizor je pověřen výkonem konkrétní činnosti v organizaci, činnost řídí, kontroluje, koordinuje, podporu a následně vyhodnocuje výkony pracovníků, kteří podléhají jeho odbornému dohledu.⁴⁴

Supervizi v pomáhajících profesích se rozumí mezilidská interakce, jejímž cílem je setkávání se supervizora se supervidovaným ve snaze zkvalitnit a zlepšit schopnost účinně pomáhat lidem. Jednodušeji řečeno, jde o metodu pomoci méně zkušenému (supervidovanému) osobou zkušenější (supervizor) předávat zkušenosti a znalosti prostřednictvím vzájemného vztahu propojením teorie s praxí.⁴⁵

V dané organizaci je základním cílem supervize zajistit dobrou kvalitu služby klientům. Supervize má *administrativní funkci*. Ta zajišťuje především to, aby pracovníci pochopili a dodržovali cíle a všechny potřebné postupy, které jsou v zajištění sociálních služeb nutné, jejím prostřednictvím jsou stanovovány priority této práce včetně zvládnutí jejího objemu. Druhá v pořadí je *vzdělávací funkce* zaměřená na další vzdělávání pracovníků v sociálních službách a zavádění nejnovějších výsledků poznání do každodenní praxe. Třetím v pořadí je *podpůrný systém*, který umožňuje pracovníkům zvládat stres, který práce v sociálních službách hrozí.⁴⁶

Existuje několik typů supervize:

- supervize případová, která je zaměřena na konkrétní situace při práci s konkrétními klienty,
- supervize přímá a nepřímá, přičemž více je využívána supervize nepřímá. Vychází se z předpokladu, že ne vždy je vhodné, aby se supervizor pohyboval v konkrétním prostředí zrovna v okamžiku, kdy sociální pracovník vykonává určitý pracovní výkon v souvislosti s péčí o klienta. Protože je někdy mít k dispozici určitý záznam, je využíván mnohdy videozáznam, přičemž musí být dodržován zákon o ochraně osobních údajů.

⁴⁴ KADUSHIN, Alfred a Daniel HARKNESS. *Supervision in social work*. 4th ed. New York, c2002, xx, 576 p. ISBN 02-311-2094-X.

⁴⁵ HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004, 202 s. ISBN 978-807-1787-150.

⁴⁶ HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ. *Praktická supervize: průvodce supervizi pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, c2008, 213 s. ISBN 978-80-7262-532-1.

- supervize individuální a skupinová – individuální je zaměřena k tomu, aby byla zaručena možnost dalšího odborného rozvoje sociálního pracovníka. Skupinová supervize využívá práci v týmu, tedy práci celé skupiny, která má na starosti konkrétní místo a konkrétní skupinu klientů. To je podmíněno předem dohodnutým programem s vymezením jednotlivých časových úseků a naplánovaných schůzek, což umožňuje, že si sociální pracovníci mohou navzájem vypomáhat a v případě potřeby se zastupovat.
- plánovaná a příležitostná – ideální je pravidelné přijímání supervize, čímž se průběžně zvyšuje kvalita práce a pracovníkům je poskytována potřebná podpora. K řešení jednorázových, mimořádně obtížných problémů se využívá supervize příležitostná.
- Interní a externí – v interní (intervize) je supervizorem zaměstnanec organizace, v externí je to odborník zvenčí.⁴⁷

Historie supervize je spojena s historií sociální práce, která má počátky v 19. a 20. století v USA. Tam má supervize samotná největší tradici. Původně byla pouze doménou psychologů, postupně své opodstatnění nacházela v psychoterapii a postupně se dostávala do dalších pomáhajících profesí.⁴⁸

U nás se první supervize objevila v 60. letech 20. století jako povinná součást psychoanalytického výcviku zejména psychoterapeutů, lékařů, sociálních pracovníků, psychologů, speciálních pedagogů či zdravotních sester. Po roce 1989 do ČR přijíždějí první zahraniční supervizoři, v roce 1995 se koná první sympozium, pořádané Pražským psychoterapeutickým institutem s cílem zmapovat stav provádění supervize. Následně dochází k prvnímu systematickému dlouhodobému výcviku v supervizi, jako specializované vzdělávání pro supervizory. V lednu 2002 vzniká v ČR Český institut pro supervizi. Požadavek supervize se postupně stává

⁴⁷ HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ. *Praktická supervize: průvodce supervizi pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, c2008, 213 s. ISBN 978-80-7262-532-1.

⁴⁸ JEKLOVÁ, Marta a Eva REITMAYEROVÁ. *Interní supervize*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 24 s. ISBN 978-80-86991-06-1.

v oblasti sociální a zdravotní péče součástí většiny programů k udělení finančních grantů.⁴⁹

⁴⁹ ŠIMEK, A. Historie supervize v ČR. ČIS - ČESKÝ INSTITUT PRO SUPERVIZI. *Supervize: Stránky pro supervizory a supervidované* [online]. 2002 [cit. 2014-03-01]. Dostupné z: <http://www.supervize.eu/publikace-a-clanky/ruzne-texty/historie-supervize-v-cr/>

3. PRAKTICKÁ ČÁST

3.1 Cíl práce

Cílem mé bakalářské práce je zmapovat nejčastěji vnímané stresové faktory a jejich výskyt u pracovníků v sociálních zařízeních Jihočeského kraje. Dílčím cílem je zjištění, jak jsou daní pracovníci spokojeni s profesí, kterou vykonávají, kde vidí řešení k minimalizaci stresových situací na pracovišti a zda mají zkušenost se supervizí a vidí v ní způsob k předcházení stresových situací a jeho řešení.

Zajímá mě vnímání a zkušenosti se stresem na pracovišti, jeho prožívání, nejčastější stresory a jeho vliv na pracovní výkon a osobní život respondentů.

Použiji metodu kvalitativního výzkumného šetření s využitím samostatně vytvořeného strukturovaného dotazníku.

3.2 Výzkumné otázky

Na základě mé osobní zkušenosti a dlouholeté práce v sociálních službách jsem formulovala sedm základních výzkumných otázek. Vycházela jsem z výše uvedených výzkumných cílů.

Na základě zvolených výzkumných otázek jsem vytvořila strukturovaný dotazník s volnými otázkami pro výzkumný soubor.

Výzkumné otázky:

VO1: Jak vnímáte slovo stres, co pro Vás znamená?

VO2: Prožíváte stres na pracovišti?

VO3: Jaké jsou Vámi nejčastěji vnímané stresové faktory na pracovišti?

VO4: Jakým způsobem se u Vás projevuje stres v souvislosti s pracovním výkonem a osobním životem?

VO5: Jak jste spokojena s profesí, kterou vykonáváte?

VO6: Jakou máte zkušenost se supervizí v zaměstnání?

VO7: Kde vidíte cestu k minimalizaci stresových faktorů na pracovišti?

4. METODIKA

4.1 Použitá metoda

K výzkumu byla použita metoda kvalitativního sběru dat prostřednictvím dotazníkového šetření, konkrétně využití osobně vytvořeného strukturovaného písemného dotazníku s využitím volných otázek.

Za kvalitativní výzkum považujeme jakýkoliv výzkum, ve kterém se výsledků nedosahuje pomocí statistických postupů. Usiluje o hledání a porozumění zkoumaných jevů, k získání jejich detailních informací. Používají se induktivní formy vědeckých metod, hloubkové studium jednotlivých případů, různé formy rozhovorů, dotazování, kvalitativní pozorování. Použití této metody může vést k nalezení nových, dosud nepoznaných názorů na problematiku. Týká se života lidí, chodu organizací, společenských struktur a jejich vzájemných vztahů.⁵⁰ Cílem výzkumníka je porozumět člověku, především pochopit jeho vlastní hlediska – jak on vidí věci, problémy a posuzuje jednání.⁵¹

Jednou z frekventovaných metod sběru dat kvalitativního dotazování je dotazník, který jsem použila i já ve svém výzkumu. Respondent odpovídá, v mém případě písemně, na předem důkladně připravené a pečlivě formulované otázky, které jsou promyšleně seřazeny. Existují dvě krajní formy dotazování. Na jedné straně dotazníky s pevně danou strukturou otázek a uzavřenými otázkami, na druhé straně volné dotazníky, které mají podobu volného vyprávění subjektu. Mezi nimi můžeme hledat podobu polo-strukturovaného dotazování, jež se vyznačuje definovaným účelem, určitou osnovou, ale též volností odpovědí respondentů.⁵² V mém výzkumu jsem využila strukturovaný dotazník s volnými (otevřenými) otázkami, které dávají prostor pro spontánní výpověď. Jak uvádí J. Hendl, pro tento

⁵⁰ STRAUSS, Anselm. *Základy kvalitativního výzkumu: Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Přel. S. Ježek. 1.vyd. Boskovice: Albert, 1999. ISBN 80-858-3460-X.

⁵¹ GAVORA, Peter. *Výzkumné metody v pedagogice: příručka pro studenty, učitele a výzkumné pracovníky*. Brno, 1996, 130 s. ISBN 80-859-3115-X.

⁵² HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-802-6202-196.

typ dotazování je příznačné, že se získaná data z hlediska struktury nijak neliší. Důležitým aspektem je minimální vliv tazatele na kvalitu rozhovoru.⁵³

Můj výzkumný dotazník obsahuje oslovení a žádost o spolupráci vyplněním dotazníku, instrukce k jeho vyplnění a osobní údaje. Vlastní dotazník je tvořen sedmi otázkami, které jsou otevřené a souvisejí se stanovenými výzkumnými cíli. Respondenti byli požádáni o co nejobsáhlejší odpověď s vyjádřením vlastních pocitů a názorů.

Podoba použitého dotazníku:

- **Osobní údaje** – zde zjišťuji pohlaví, věk, délku praxe, vzdělání
- **Otázka 1: Jak vnímáte slovo stres, co pro Vás znamená?**

Hned na začátku dotazování jsem chtěla zjistit, jak respondent vůbec chápe slovo stres, co si pod ním představí, co pro něj znamená, zda ho chápe jako něco pozitivního či negativního.
- **Otázka 2: Prožíváte stres na pracovišti?**

Odpovědí na tuto otázku zjistím, jak respondent vnímá stres v souvislosti s jeho výskytem na pracovišti, kde pracuje a jakou s ním má zkušenost.
- **Otázka 3: Jaké jsou Vámi nejčastěji vnímané stresové faktory (situace vyvolávající stres) na pracovišti?**

Touto otázkou zmapuji, jaké jsou pro daného respondenta největší stresory na pracovišti, jakých oblastí se týkají.
- **Otázka 4: Jakým způsobem se u Vás projevuje stres v souvislosti s pracovním výkonem a osobním životem?**

Tato otázka mi pomůže zjistit důsledky stresu na pracovní činnost, osobní život, popřípadě fyzické a psychické zdraví.

⁵³ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-802-6202-196.

- **Otázka 5: Jak jste spokojena s profesí?**

Množství stresu v zaměstnání může ovlivnit vnímání profese jako takové. Zajímá mne proto, jestli sociální pracovníci vůbec tuto profesi vykonávají s radostí a mají zájem ji vykonávat.

- **Otázka 6: Kde vidíte cestu k minimalizaci stresových faktorů na pracovišti?**

Tato otázka se ptá na vlastní názor respondentů, co dělat pro to, by ke stresovým situacím na pracovišti nedocházelo nebo docházelo zřídka.

- **Otázka 7: Jakou máte zkušenost se supervizí v zaměstnání?**

Většinu problémů v práci sociálních pracovníků lze řešit supervizí. Zda s ní mají respondenti přímou zkušenost, zda již byli účastníky supervize a jaký z této akce měli pocit, se pokusím zjistit výpověďmi na tuto otázku.

Vyhodnocení dotazníku probíhalo analýzou kvalitativních dat. Použit byl realistický způsob, kdy se výpovědi respondentů považují za popis určité vnitřní zkušenosti nebo vnější skutečnosti. Otevřené kódování je strategií redukce zdrojových textů skrze parafrázování, sumarizování, kategorizování (původní data jsou zredukována na klíčová tvrzení). Kvalitativní analýza je do značné míry popisná a svým způsobem literární.⁵⁴

⁵⁴ ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

4.2 Charakteristika cílové skupiny

Cílovou skupinou dotazování byli pracovníci sociálních zařízení Jihočeského kraje, konkrétně center pro mentálně a fyzicky handicapované klienty.

Sociální zařízení, jejichž pracovníci se zúčastnili dotazníkového šetření:

- **Horizont o. s. Písek**
- **Sociální pohoda o. p. s. Javorník**
- **Stroom Dub o. p. s.**
- **Nazaret Borovany**

Výzkumný soubor tvořilo 9 žen ve věkovém rozmezí 37 - 60 let, s délkou praxe 2 roky – 40 let. Osm respondentů mělo kvalifikační odbornost buď absolvovaným kvalifikačním kurzem, nebo dokončeným středoškolským nebo vysokoškolským vzděláním v oboru pro práci v sociálních službách, jeden dotazovaný byl se středoškolským vzděláním bez absolvování akreditačního kurzu.

4.2 Popis průběhu výzkumu

Protože jsem v neustálém nepřímém kontaktu se všemi danými sociálními zařízeními, nebylo obtížné oslovit vedení a pracovníky a požádat je o spolupráci na výzkumu k této práci. Protože jsou sociální zařízení vzdálenější od mého pracoviště a bydliště, rozhodla jsem se vedení kontaktovat telefonicky a dotazníky zaslala v elektronické podobě. Dotazník byl anonymní a jeho vyplnění dobrovolné.

5. VÝSLEDKY

V první části výsledků jsou shrnuta a částečně zhodnocena data dotazování s jednotlivými respondenty. Jak již bylo uvedeno, jednalo se o devět pracovníků v sociálních službách, kteří odpovídali na 7 otázek, které se týkaly osobního vnímání a prožívání stresu na pracovišti, nejčastějších stresorů, důsledků stresu na pracovní výkon a osobní život, spokojenosti v zaměstnání a možných cest k minimalizaci stresových faktorů na pracovišti.

V druhé části je rozebrána každá otázka zvlášť. Zjištěná data jsou zredukována na klíčová tvrzení a uvedena v tabulkách 3 – 9 s udáním věku, délky praxe a dosaženého vzdělání.

5.1 Dotazníková šetření respondentů

5.1.1 Respondent č. 1

Žena, 37 let, délka praxe 7 let, vzdělání středoškolské s absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu.

Dotazovaná osoba chápe stres jako stav velké nervozity, napětí, únavy s nedostatkem energie. Stres na pracovišti zažívá celkem pravidelně, hlavně díky malému pochopení vedení, jeho přílišným nárokům, časovému presu a horším vztahům na pracovišti - mezi spolupracovníky často dochází k nedorozuměním a neshodám. Stres negativně ovlivňuje její pracovní výkon a motivaci k práci, pocituje nechuť pracovat, je nervózní, unavená, nemá čas se najíst. Díky pracovní vytíženosti často zanedbává společenský život, raději odpočívá a je sama. Svou práci má ráda, i když ji považuje za neadekvátně ohodnocenou. Supervizi zažila třikrát, ale má s ní negativní zkušenosti. Je toho názoru, že vstoupením supervizora (člověka zvenčí) se problémy, problémové a stresové situace v dané organizaci nevyřeší. Jak stres na pracovišti minimalizovat naopak vidí ve větší míře tolerance a pochopení problémů ze strany vedení a spolupracovníků, méně nervózních a unavených kolegů, možná i v lepším ohodnocení jak finančním tak slovním.

5.1.2 Respondent č. 2

Žena, 38 let, 15 let praxe, vzdělání vysokoškolské s absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu.

Stres pro dotazovanou osobu znamená nepříjemný stav celého těla a mysli. Stres na pracovišti je pro ni nechtěnou každodenní součástí. Zapříčiňují ji převážně administrativní zátěž a názorové neshody s vedením, jeho vysoké nároky a přístup. Stres se u ní projevuje nechutí pracovat, minimální motivací k jakýmkoli pracovním výkonům, nepřiměřenými reakcemi, v osobním životě mívá problémy se spánkem a je podrážděná. Se svou profesí je spokojena, rozumí si s klienty a je ráda, že v tomto oboru pracuje. Zlepšení situace vidí ve větší podpoře ze strany spolupracovníků a nadřízených, zkvalitnění vztahů, možnost alespoň z části si řídit svou práci, minimalizaci konfliktů, minimalizaci administrativy pouze na nejdůležitější a potřebnou. Se supervizí má pozitivní zkušenost a je názoru, že pokud si organizace nebo vedení nedokážou vyřešit dlouhodobé neshody a problémy sami, může zásah zvenci přinést jiný náhled a vést ke zlepšení situace a tím i zmírnit stresové situace a jeho dopady.

5.1.3 Respondent č. 3

Žena, 40 let, délka praxe 5 let, středoškolské vzdělání s absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu.

Stres pro ni znamená pocit, že se nic nedaří, člověk je impulzivní a ostatní lidé i situace jsou mu nepříjemné. Zažívá ho nepravidelně, v průměru asi 1 krát za týden. Mezi nejčastější stresory patří nadřízení a vztahy mezi kolegy. Stres respondentovi zapříčiňuje zhoršené rozhodování, často mívá problémy se spánkem. Svou práci vykonává ráda, s profesí je spokojená, ale má pocit, že by mohla být za svou práci lépe ohodnocena a rozhodně by zlepšila organizaci práce. Řešení k minimalizaci stresových faktorů vidí ve vytvoření dobré pracovní atmosféry, kde dochází k otevřené komunikaci s větší podporou a pochopením ze strany vedení a ve shodě názorových rozdílů. Se supervizí má zkušenosti, pomohla jí nahlédnout do osobností kolegů tak, že pochopila, že se někdy člověk nedokáže vyjádřit tak, jak myslí, což zapříčiňuje neshody, nepochopení a problémy. Ty následně vedou ke stresu a negativní atmosféře na pracovišti.

5.1.4 Respondent č. 4

Žena, 42 let, délka praxe 7 let, středoškolské vzdělání s absolvováním akreditovaného kvalifikačního kursu.

Stres pro ni znamená nepřiměřenou zátěž, se kterou se nedokáže vypořádat. V práci ho zažívá celkem pravidelně a přispívají k němu velké nároky na pracovní výkon, příliš práce, komunikace s vedením i s ostatními spolupracovníky. Respondentka má vlivem stresu zdravotní problémy, problémy se spánkem, do práce se spíše netěší a trápí jí nechuť pracovat. Svou práci má ale jako takovou ráda, vykonávala by ji však v klidnějším prostředí. S klienty si rozumí, ale spokojená není se vztahy mezi kolegy. K snížení stresových faktorů na pracovišti by podle respondentky pomohla výměna kolegů nebo alespoň více tolerance a pochopení z jejich strany a větší možnost podílet se na řízení pracovní činnosti. Se supervizí má takovou zkušenost, že nebyla dobře naplánovaná a načasovaná podle potřeb (když nebyl větší problém, tak supervize byla, a když problém je, supervize není). Podle respondentky nesplnila svůj účel, avšak do budoucna v ní vidí způsob řešení i stresových situací.

5.1.5 Respondent č. 5

Žena, 47 let, délka praxe 10 let, středoškolské vzdělání s absolvováním akreditovaného kvalifikačního kursu.

Stres pro ni znamená stav neustálého napětí, nervozity a nepřiměřených reakcí. Na pracovišti ho zažívá nepravidelně a nárazově, bývá období, kdy ho nezažívá vůbec a poté přijde období s velmi častým výskytem a intenzivním působením. Mezi nejčastější stresory uvádí především vztahy na pracovišti. V souvislosti se stresem pociťuje snížení své pracovní výkonnosti, zhoršené rozhodování a v souvislosti s osobním životem zdravotní problémy, problémy se spánkem, zanedbává své přátele a společenský život. Ve své práci vidí smysl, cílová skupina, pro kterou jsou jejich sociální služby určené, jí vyhovuje, ale nelíbí se jí autoritativní přístup vedení a horší vztahy na pracovišti. V zaměstnání by uvítala přijatelné a tolerantní vztahy mezi sebou navzájem. Tím by pracovala více v klidu a v pohodě, práce by jí bavila o mnoho více. Se supervizí má dobré zkušenosti, je pro ni zastavením a prodiskutováním problému, na což není v běžných pracovních dnech

čas. Samotnou jí obohacuje osobnost supervizora, který má zkušenosti a neutrální pohled na skutečnost. V supervizi vidí způsob řešení stresu na pracovišti.

5.1.6 Respondent č. 6

Žena, 48 let, délka praxe 10 let, středoškolské vzdělání s absolvováním akreditovaného kvalifikačního kursu.

Stres vnímá jako stav nervozity a podrážděnosti, cítí zlost na všechny lidi i dění kolem. Na pracovišti ho zažívá nárazově, potom je stres intenzivnější, v menší míře se projevuje pravidelně. Příčinou jejich stresů jsou hlavně zhoršené vztahy na pracovišti, které jí často berou chuť a energii k pracovnímu výkonu. Při silnějším stresu mívá často problémy se spánkem a usínáním. Práci, kterou vykonává, jí baví, je s ní spokojena, neměnila by, ale uvítala by větší finanční i slovní ohodnocení a lepší vztahy s kolegy. Respondentka je velmi spokojená s vybavením a všemi podmínkami na pracovišti, zlepšit by se naopak měla organizace práce (jasně definované úkoly a povinnosti pro každého, a plnění pouze těch svých, nezasahovat do práce toho druhého) a přístup vedení by měl být podle respondentky tolerantnější. Zkušenost se supervizí respondentka nemá a staví se k ní negativně. Nevidí v ní žádný možný způsob zlepšení, na pracovišti by problémy a stresové situace mělo řešit vedení a daný pracovník sám svým způsobem.

5.1.7 Respondent č. 7

Žena, 50 let, délka praxe 3 let, základní vzdělání s absolvováním akreditovaného kvalifikačního kursu.

Stres vnímá jako neustálé napětí, pocit, že nestíhá. Zažívá ho výjimečně, když se objeví, příčina může být různá, nedá se učit jednoznačně. Potom jí práce baví méně a cítí se podrážděná. S profesí je spokojená, ale uvítala by lepší ohodnocení své práce. Ke snížení stresových faktorů uvádí lepší psychickou pohodu všech a vykonávání práce s nadhledem a potěšením. Se supervizí zkušenosti nemá, ale podle jejího názoru může určitým způsobem stres na pracovišti řešit.

5.1.8 Respondent č. 8

Žena, 56 let, délka praxe 2 roky, středoškolské vzdělání bez absolvování akreditovaného kvalifikačního kursu.

Stres pro ni znamená podrážděnost, nervozitu, pocity napětí. Prožívá ho výjimečně, jeho příčinou je potom příliš práce. Když se stres objeví, má to vliv na výkon, který se významně sníží, mívá zdravotní problémy, problémy s jídlem, s partnerem, nemá chuť provozovat své koníčky, nesetkává se s přáteli. Stres ale kompenzuje dlouhými procházkami se psy, ve kterých vidí prospěšnou činnost pro své zdraví a psychiku i přes negativní příčinu. Se svou prací je spokojena, stejně jako s klienty. Drobné zlepšení by uvítala v přístupu vedení i ve vztazích mezi kolegy, v organizaci práce i v pracovních podmínkách. Pokud by měla být její práce adekvátně ohodnocena, respondentka udává, že by měla pobírat větší finanční obnos. Jako radu k minimalizaci stresu uvádí vstřícné vztahy, více času na práci a více smíchu při všech činnostech. Zkušenost se supervizí nemá, ale je toho názoru, že pokud má vedení nebo kolektiv problémy různého typu a nedokáže je vyřešit, je supervize vhodná volba, která může přispět ke zlepšení. Stres tam patří také.

5.1.9 Respondent č. 9

Žena, 60 let, délka praxe 40 let, středoškolské vzdělání s absolvováním akreditovaného kvalifikačního kursu.

Stres vnímá jako nedostatek energie, napětí a podrážděnost. Prožívá ho výjimečně, příčinou bývá vysoká administrativní zátěž. Mívá potom málo energie na plnění úkolů, pracovní výkon se snižuje a objevují se problémy se spánkem. Práce jí baví, představovala by si lepší finanční ohodnocení za své nasazení. S podmínkami a se vztahy na pracovišti je celkem spokojená, stejně jako s organizací práce a přístupem vedení. Všem by přála optimální partnerské vztahy, klidné domácí prostředí, své úkoly plnit s nadhledem a v klidu, být tolerantní k spolupracovníkům a výtky si nebrat osobně. S takovýmto přístupem by bylo stresu v zaměstnání minimálně. Se supervizí má dobré zkušenosti, byla účastníkem asi třech. Vnímala jí jako příjemnou diskusi k celkové atmosféře na pracovišti a pomohla jí vyřešit problém s klientem. To o čem se diskutovalo, podle respondentky, ke zmírnění stresu určitě přispělo.

5.2 Hodnocení dotazníkových šetření

Pro větší přehlednost jsou zjištěná data zjednodušena a zredukována na klíčová tvrzení a uvedena v tabulce 1 - 7 s udáním věku, délky praxe a dosaženého vzdělání.

Vysvětlivky použitých zkratk:

R – respondent

DP – délka praxe

VZ – vzdělání – **ZŠ** (základní), **SŠ** (středoškolské), **VŠ** (vysokoškolské), **s** nebo **b** bez absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu

5.2.1 Výzkumná otázka 1

Jak vnímáte slovo stres, co pro Vás znamená?

Z výsledků lze jednoznačně říci, že slovo stres vnímají všichni respondenti jako negativní prvek svého života, jako nějaký nepříjemný stav. Vyskytují se pocity napětí, únavy, nervozity, podráždění, zlosti, nedostatku času a energie, člověk nezvládá zadané úkolů, má nižší toleranci k lidem i práci samotné, chápe ho jako nepřiměřenou zátěž.

R	VĚK	DP	VZ	STRES
R1	37	7	SŠ s	nervozita, napětí, únava
R2	38	15	VŠ s	nepříjemný stav celého těla a mysli
R3	40	5	SŠ s	pocit nezvládnutí situací, snížená tolerance k lidem i úkolům
R4	42	7	SŠ s	nepřiměřená zátěž, se kterou se nedokáže vypořádat
R5	47	10	SŠ s	napětí, nervozita, nepřiměřené reakce
R6	48	10	SŠ s	nervozita, podráždění, zlost
R7	50	3	ZŠ s	neustálé napětí, pocit, že nestíhá
R8	56	2	SŠ b	podrážděnost, nervozita, napětí
R9	60	40	SŠ s	nedostatek energie, napětí, podrážděnost

Tabulka 3: Data výzkumné otázky 1

Zdroj: Vlastní

5.2.2 Výzkumná otázka 2

Prožíváte stres na pracovišti?

Všichni respondenti mají se stresem na pracovišti nějaké zkušenosti, někdo v menší míře, někdo ve větší, někdy ho prožívají intenzivně, jindy zase méně. Zajímavé je, že méně a s menší intenzitou zažívají stres respondenti s vyšším věkem a délkou praxe nižší než pět let nebo naopak s nejvyšší dobou praxe čtyřicet let.

R	VĚK	DP	VZ	ZKUŠENOST SE STRESEM NA PRACOVIŠTI
R1	37	7	SŠ s	zažívá pravidelně
R2	38	15	VŠ s	je každodenní součástí
R3	40	5	SŠ s	zažívá nepravidelně, ale každý týden
R4	42	7	SŠ s	zažívá pravidelně
R5	47	10	SŠ s	zažívá nepravidelně a nárazově
R6	48	10	SŠ s	intenzivnější stres zažívá nárazově, v menší intenzitě pravidelně
R7	50	3	ZŠ s	výjimečně, ale zažívá
R8	56	2	SŠ b	výjimečně, ale zažívá
R9	60	40	SŠ s	výjimečně, ale zažívá

Tabulka 4: Data výzkumné otázky 2

Zdroj: Vlastní

5.2.3 Výzkumná otázka 3

Jaké jsou Vámi nejčastěji vnímané stresové faktory (situace vyvolávající stres) na pracovišti?

Mezi nejčastějšími stresovými faktory na pracovišti patří podle respondentů špatné vztahy na pracovišti, jak mezi spolupracovníky, tak s vedením. Tento stresor uvedlo šest respondentů. Dále to byly vysoké nároky vedení, časový přes a administrativní zátěž.

R	VĚK	DP	VZ	HLAVNÍ STRESORY
R1	37	7	SŠ s	vysoké nároky vedení, časový přes, špatné vztahy na pracovišti
R2	38	15	VŠ s	administrativní zátěž, názorové neshody s vedením, jeho vysoké nároky a přístup
R3	40	5	SŠ s	nadřazení a vztahy mezi kolegy
R4	42	7	SŠ s	vysoké nároky, příliš práce, komunikace s vedením a spolupracovníky
R5	47	10	SŠ s	vztahy na pracovišti
R6	48	10	SŠ s	špatné vztahy na pracovišti
R7	50	3	ZŠ s	nedá se určit jednoznačně, bývají různé
R8	56	2	SŠ b	příliš práce
R9	60	40	SŠ s	vysoká administrativní zátěž

Tabulka 5: Data výzkumné otázky 3

Zdroj: Vlastní

5.2.4 Výzkumná otázka 4

Jakým způsobem se u Vás projevuje stres v souvislosti s pracovním výkonem a osobním životem?

Z výsledků vyplývá, že projevy stresu vnímají všichni respondenti jako negativní. Týkají se nejen pracovního výkonu, ale též psychického a fyzického zdraví, společenského života, partnerských vztahů a problémů s jídlem.

R	VĚK	DP	VZ	VLIV STRESU NA VÝKON A OSOBNÍ ŽIVOT
R1	37	7	SŠ s	nechuť pracovat, únava, nervozita, napětí, zanedbávání společenského života
R2	38	15	VŠ s	nechuť pracovat, nepřiměřené reakce, podrážděnost, problémy se spánkem
R3	40	5	SŠ s	zhoršené rozhodování, problémy se spánkem, impulzivita, zhoršení sociální empatie
R4	42	7	SŠ s	zdravotní problémy, problémy se spánkem, nechuť jít do práce a pracovat
R5	47	10	SŠ s	snížená pracovní výkonnost, nervozita, nepřiměřené reakce, zhoršené rozhodování, zdravotní problémy a problémy se spánkem, zanedbávání přátel
R6	48	10	SŠ s	ztráta chutě a energie k výkonu, problémy se spánkem a usínáním, nervozita, podrážděnost
R7	50	3	ZŠ s	napětí
R8	56	2	SŠ b	zdravotní problémy, problémy s jídlem i s partnerem, nezájem o koníčky a přátele
R9	60	40	SŠ s	málo energie na plnění úkolů, snížení pracovního výkonu, problémy se spánkem

Tabulka 6: Data výzkumné otázky 4

Zdroj: Vlastní

5.2.5 Výzkumná otázka 5

Jak jste spokojena s profesí?

Z výsledků vyplývá, že všichni respondenti práci vykonávají s radostí a jednoznačně o ní mají zájem, vidí v tomto druhu profese smysl. Čtyři respondenti by uvítali lepší finanční ohodnocení.

R	VĚK	DP	VZ	SPOKOJENOST S PROFESÍ
R1	37	7	SŠ s	práci má ráda, ale má pocit neadekvátního ohodnocení
R2	38	15	VŠ s	je ráda, že v tomto oboru pracuje, s klienty si rozumí
R3	40	5	SŠ s	spokojená, práce jí baví, uvítala by lepší finanční ohodnocení
R4	42	7	SŠ s	práci má ráda, s klienty si rozumí
R5	47	10	SŠ s	ve své práci vidí smysl
R6	48	10	SŠ s	baví jí, je spokojena, profesi by neměnila
R7	50	3	ZŠ s	práce jí baví, uvítala by lepší ohodnocení
R8	56	2	SŠ b	spokojena
R9	60	40	SŠ s	práce jí baví, uvítala by lepší finanční ohodnocení

Tabulka 7: Data výzkumné podotázky 1

Zdroj: Vlastní

5.2.6 Výzkumná otázka 6

Kde vidíte cestu k minimalizaci stresových faktorů na pracovišti?

Veškeré názory k minimalizaci stresových situací se týkaly vzájemných vztahů jak mezi kolegy, tak s vedením, lepšího finančního i slovního ohodnocení, větší podpory, redukce administrativy jen na nezbytně nutnou, možnost alespoň z části řídit svou práci, hledání kompromisů v neshodách, větší tolerance, větší klid a

pohoda v práci, dodržování náplně práce jednotlivými pracovníky, psychická pohoda, více času na práci a více smíchu při ní, klidné domácí prostředí a vztahy s partnery, nadhled při práci.

R	VĚK	DP	VZ	CESTA K MINIMALIZACI STRESOVÝCH FAKTORŮ
R1	37	7	SŠ s	větší míra tolerance a pochopení ze strany vedení a spolupracovníků, méně nervózních a unavených kolegů, možná i lepší ohodnocení práce (finanční i slovní)
R2	38	15	VŠ s	větší podpora ze spolupracovníků i nadřízených, zkvalitnění vztahů, možnost alespoň z části si řídit svou práci, minimalizace konfliktů a administrativy
R3	40	5	SŠ s	větší podpora a pochopení ze strany vedení a shoda nebo kompromis v názorových rozdílech
R4	42	7	SŠ s	výměna kolegů nebo alespoň více tolerance a pochopení, větší možnost podílet se na řízení pracovní činnosti
R5	47	10	SŠ s	přijatelné a tolerantní vztahy mezi spolupracovníky, větší klid a pohoda při práci
R6	48	10	SŠ s	tolerantnější přístup vedení, dodržování definovaných úkolů a náplně práce spolupracovníků (každý dělá jen svou práci, do cizí nezasahuje)
R7	50	3	ZŠ s	lepší psychická pohoda všech pracovníků, vykonávání práce s nadhledem a potěšením
R8	56	2	SŠ b	vstřícné vztahy, více času na práci, a více smíchu při všech činnostech
R9	60	40	SŠ s	optimální partnerské vztahy, klidné domácí prostředí, úkoly plnit s nadhledem a v klidu, být tolerantní ke spolupracovníkům, výtky si nebrat osobně

Tabulka 8: Data výzkumné podotázky 2

Zdroj: Vlastní

5.2.7 Výzkumná otázka 7

Jakou máte zkušenost se supervízi v zaměstnání? Je podle Vás možné, že by pomohla řešit stres na pracovišti?

Podle výsledků vyplývá, že většina respondentů má se supervizí již nějakou zkušenost, tři respondentky nikoli. Šest respondentek se k ní staví kladně, dvě záporně, jedna svůj přístup nesdělila. Supervize podle dotazovaných může přinést jiný náhled na problém, pomoci pochopit druhého člověka, jeho myšlení, chování a jednání, vidí v ní určitý způsob řešení konfliktů a problémů, pokud na to vedení a kolektiv sám nestačí. Může pomoci i v problematice stresu na pracovišti. Pro někoho byla příjemně stráveným časem a zastavením se v běžném pracovním dni, prodiskutováním situací na pracovišti, na které není jindy čas. Pro dvě respondentky je supervize zbytečná služba, konflikty, problémy a stres na pracovišti podle nich musí řešit vedení, popřípadě pracovníci sami.

R	VĚK	DP	VZ	ZKUŠENOST SE SUPERVIZÍ
R1	37	7	SŠ s	negativní - vstoupením člověka zvenčí se problémy ani stres v organizaci nevyřeší
R2	38	15	VŠ s	pozitivní - přinese jiný náhled na situace, který může vést ke zlepšení a zmírnění stresových situací
R3	40	5	SŠ s	osobní pozitivní zkušenost - pochopení druhého, což vede ke zmírnění stresových situací
R4	42	7	SŠ s	osobní zkušenost - byla ale špatně naplánovaná, nesplnila svůj účel, vidí v ní ale způsob řešení problémů, i se stresem
R5	47	10	SŠ s	pozitivní - je zastavením a prodiskutováním problému, na který není normálně čas, supervizor má neutrální pohled
R6	48	10	SŠ s	zkušenost nemá a staví se k ní negativně, problémy by si mělo řešit vedení a pracovníci sami a stresové situace také
R7	50	3	ZŠ s	zkušenost nemá
R8	56	2	SŠ b	zkušenost nemá, ale může být vhodnou volbou ke zlepšení situací a problémů, pokud si je vedení a kolektiv nedokáže vyřešit samo
R9	60	40	SŠ s	pozitivní - příjemná diskuze a pomohla vyřešit problém s klientem

Tabulka 9: Data výzkumné podotázky 3

Zdroj: Vlastní

6. DISKUZE

V mé práci jsem se zaměřila na otázku stresu a jeho vlivu na pracovníky v sociálních službách v zařízeních na jihu Čech. Cílem bylo zmapovat vnímání a vlastní zkušenosti sociálních pracovníků s problematikou stresu na pracovišti, nejčastější stresory, jaký má stres vliv na jejich pracovní výkon a osobní život, popřípadě hledat souvislosti s věkem, délkou praxí a získanou odbornou kvalifikací. Jak uvádí výzkumy a je popsáno v teoretické části, práce v sociálních službách se vyznačuje velkým podílem stresu, člověk dennodenně pracuje s lidmi, v tomto případě s lidmi s různým stupněm postižení. Zájem byl směřován i na zjištění, zda i přes náročnost této profese, jsou lidé s náplní tohoto povolání spokojeni, jaké mají návrhy k eliminaci stresových situací na pracovišti a zda se setkali se supervizí a zda v ní vidí způsob řešení stresu na pracovišti.

Mého výzkumu se účastnilo celkem devět žen pracujících ve čtyřech sociálních zařízeních na jihu Čech zřízených jako sociální centra pro mentálně a fyzicky handicapované klienty. Konkrétně se jednalo o Horizont o. s. Písek, Sociální pohoda o. p. s. Javorník, Stroom o. p. s. Dub a Nazaret Borovany. Při distribuci dotazníků jsem se setkala ve všech zařízeních s ochotou. Protože zjištěná data mohou být pomocníkem pro zkvalitnění chodu organizace, domluvili jsme se s vedoucími pracovníky na zaslání výsledků výzkumu.

Dotazník byl rozdělen na dvě části. První obsahovala oslovení a žádost o pomoc při zpracování této práce, osobní údaje (pohlaví, věk, délka praxe, dosažené vzdělání) a instrukce k vyplnění s prosbou o co nejrozsáhlejší odpověď. Ve druhé části bylo sepsáno sedm volných otázek týkajících se stanovených výzkumných cílů.

První otázka se týkala stresu jako takového, jak ho respondenti vnímají, co pro ně znamená. Podle odborníků lze stresem popsat stav, kdy člověk cítí ohrožení svého fyzického nebo duševního blaha.⁵⁵ Také z výsledků lze jednoznačně říci, že stres respondenti cítí stejně. Pro všechny znamená něco negativního, nepříjemného, co ovlivňuje jejich život. V odpovědích se objevovaly slova napětí, únava, nervozita, podráždění, zlost, nedostatek času a energie, nepřiměřená zátěž nebo stav, kdy člověk nezvládá zadané úkolů, má nižší toleranci k lidem i práci samotné.

⁵⁵ HRSTKA, Zdeněk a Alena VOSEČKOVÁ. *Kapitoly z psychologie zdraví: učební text pro vysokoškolskou výuku, 2. díl*. Brno: Univerzita obrany, 2008, s. 7-14. ISBN 978-80-7231-332-7.

Druhá otázka se týkala subjektivního prožívání stresu na pracovišti, zda ho respondenti zažívají a jakou s ním mají zkušenost. Podle průzkumů až polovina pracovníků v celé Evropě (51%) tvrdí, že stres je na jejich pracovišti obvyklý. V sociálních službách se vyskytuje až u 61 % pracovníků.⁵⁶ Z odpovědí mého výzkumu vyplývá, že větší část respondentů v nějaké míře a intenzitě stres na pracovišti prožívá (v podobě pravidelného, nepravidelného nebo nárazovitého stresu). V této otázce jsem přihlédla též k údajům jako délka praxe, věk a dosažené vzdělání respondentů. Bylo pro mne zajímavé zjištění, že pracovníci starší 50 let a s nižší délkou praxe (2-3roky), respektive s nejvyšší (40 let), ho podle svých výpovědí zažívají méně často, spíše výjimečně, než mladší kolegové a kolegové s delší praxí. Pracovníci s krátkou dobou praxe jsou zapálení, plní očekávání, do své práce dávají mnoho ze svého potenciálu a energie. Podle studia odborné literatury zde můžeme hledat počáteční stádium syndromu vyhoření (fáze nadšení). Je ovšem třeba k tomuto tvrzení přistoupit s ohledem na vývoj situace a osobní přístup, jak k tomu člověk přistoupí a jak se s tím do budoucna vyrovná.⁵⁷ U pracovníků s dlouhou praxí lze tušit určitý nadhled a využívání zkušeností. Pokud na výsledky pohlédnu z hlediska profesní kvalifikace, nelze jednoznačně ukázat na vliv vzdělání a stresu na pracovišti. Pouze jediná respondentka byla bez absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu, ale shodou okolností se jedná o ženu též s krátkou dobou praxe a jednou z nejstarších (56 let). Stres zažívá výjimečně.

Mezi nejzákladnější stresory, které se objevovaly ve výpovědích většiny dotazovaných na třetí hlavní otázku, patří neuspokojivé vztahy na pracovišti (pouze dvě respondentky vidí vztahy na pracovišti jako ideální, ostatním chybí více či méně lepší komunikace, větší tolerance, pochopení, těžko se prý udržuje soukromí) a přístup vedení (často bývá náročné a nedokáže vždy pochopit problémy a požadavky podřízeného), dále administrativní zátěž, časový přes, příliš práce a vysoké nároky na výkon. Práce pracovníků v sociálních službách je sociálně velmi náročnou profesí. Pracovníci pracují s postiženými lidmi, kteří mají své specifické chování, a snaží se jim pomáhat jak fyzicky, tak psychicky. Každý je osobností s jiným temperamentem,

⁵⁶ Nejistota v práci vyvolává stres. RUBRIKA: SOCIÁLNÍ DIALOG. *SociálníDialog.cz* [online]. 2013 [cit. 2014-03-01]. Dostupné z: <http://www.socialnidialog.cz/socialni-dialog/socialni-dialog/nejistota-v-praci-vyvolava-stres>

⁵⁷ KEBZA, Vladimír a Iva ŠOLCOVÁ. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2., rozš. a dopl. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. ISBN 80-707-1231-7.

schopnostmi, předpoklady, a dalšími charakterovými vlastnostmi, a k této zátěži přistupuje s velkým nasazením. Podle mého názoru nezbyvá možná sil k budování vztahů i mezi spolupracovníky, s kterými je nutné nalézt v každodenních činnostech určitou shodu či alespoň kompromisní řešení.

Z výsledků čtvrté otázky vyplývá, že projevy stresu vnímají všichni respondenti jako negativní. Týkají se nejen pracovního výkonu, ale též psychického a fyzického zdraví, společenského života, partnerských vztahů a problémů s jídlem. Mezi nejčastější důsledky stresové zátěže patří snížení pracovní výkonnosti a motivace k práci, nechť pracovat, ztráta energie, negativní pohled na práci, podrážděnost a zhoršené rozhodování. Do osobního života si respondenti vlivem stresu v zaměstnání přináší nejvíce problémy se spánkem, zdravotní problémy, zanedbávání společenského života, partnerské problémy a nechť provozovat své koníčky a také únavu, nervozitu, napětí, podrážděnost a impulzivitu. Zajímavostí byla odpověď jedné respondentky, která v prožívání pracovního stresu vidí i pozitiva, kterými jsou dlouhé a časté procházky se psem, které mají následně pozitivní vliv na její psychické a fyzické zdraví.

Povinností i vlastním zájmem zaměstnavatelů je pro své zaměstnance zajistit dobré pracovní podmínky bez stresujících faktorů. Podle psychologů stres vede ke zdravotním a duševním omezením, které následně ovlivňují pracovní výkon. Ten je zase úzce spjatý s ekonomickými faktory – stres vede k fluktuaci, zvýšené nemocnosti, redukci pracovního výkonu, nízké produktivitě práce, nespokojenosti a stížnostem. Rovněž je známo, že se stres v pracovním procesu přenáší i na další pracovníky.⁵⁸

Pátá otázka zjišťovala spokojenost respondentů s jejich pracovní profesí. Jak uvádí psychologové, u většiny lidí je povolání hlavní součástí života, určuje jejich životní styl a standard, rámcové podmínky života a také pohled na sebe sama.⁵⁹ Podle výsledků dotazování jsou všichni respondenti se svou profesí spokojeni, vykonávají jí s radostí, jednoznačně o ní mají zájem, práce jako taková je baví, stejně

⁵⁸ Podpora ochrany zdraví na pracovišti. *Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci: Témata* [online]. [cit. 2014-03-03]. Dostupné z: <https://osha.europa.eu/cs/topics/whp>

⁵⁹ MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Vyd. 1. Překlad Kateřina Lepičová. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-802-6201-809.

tak jsou spokojeni s typem lidí, kteří tvoří klientelu zařízení. Asi polovina respondentů by však uvítala lepší finanční ohodnocení, někteří i slovní.

Šestou otázkou jsem zjišťovala vlastní názor k minimalizaci stresových faktorů na pracovišti. Protože se mezi největšími stresory na pracovišti objevovali u řady respondentů negativní vztahy mezi spolupracovníky a mezi vedením, očekávala jsem řešení situace hlavně ve zlepšování vztahových záležitostí. Mezi návrhy se objevovalo více tolerance, pochopení, větší podpora, hledání kompromisu v názorových rozdílech, kvalitnější komunikace, naslouchání si navzájem, nezasahovat do soukromí a do náplně práce druhého, větší klid a pohoda při práci, nadhled a potěšení z práce, více času na práci a smíchu při ní, výtky si nebrat osobně, dále zlepšit a zkvalitnit i soukromý život v rodině a s partnerem, mít doma klid a pohodu, čímž pak člověk bývá vyrovnanější, v psychické pohodě, klidnější, sebejistý a snáze se s případným atakem stresu vyrovná. Dá se s jistotou říci, že daná doporučení jsou směřovaná jak k vedení, tak ke kolegům a k sobě samému.

Poslední otázka směřovala ke zkušenostem respondentů se supervizí. Podle odborné literatury má supervize pomáhat jednotlivým pracovníkům, kolektivu zaměstnanců i celé organizaci hledat východiska ze situací, ve kterých se nacházejí. Dokáže též dát určitý nadhled v okamžiku, kdy se pracovník cítí zahlcený, neví si rady s dalším postupem nebo si není jist správností, zažívá-li nějaký problém. Supervize může být pomocníkem i v problematice stresu na pracovišti.⁶⁰ Podle vlastních zkušeností vím, že ne všichni pracovníci jí vítají. Vidí v ní sondu do svého soukromí, nechťejí mluvit o svých problémech, nemají zájem o odborný pohled na určité situace.

Podle výsledků vyplývá, že většina respondentů má se supervizí již nějakou zkušenost. Většinou se k ní staví kladně. Supervize podle dotazovaných může přinést jiný náhled na problém, pomoci pochopit druhého člověka, jeho myšlení, chování a jednání, vidí v ní určitý způsob řešení konfliktů a problémů, pokud na to vedení a kolektiv sám nestačí. Pro někoho byla příjemně stráveným časem a zastavením se v běžném pracovním dni, prodiskutováním situací na pracovišti, na které není jindy čas. Dvě respondentky se k ní však staví záporně. Tvrdí, že je supervize zbytečná služba, konflikty, problémy a stres na pracovišti podle nich musí řešit vedení, popřípadě pracovníci sami.

⁶⁰ ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007. ISBN 978-80-86429-36-6.

7. ZÁVĚR

Tato práce se zabývala otázkou stresu a jeho vlivem na pracovníky v sociálních službách v Jihočeském kraji. Cílem bylo zmapovat vnímání a vlastní zkušenosti s problematikou stresu na pracovišti, nejčastější stresory, vliv na pracovní výkon a osobní život, popřípadě hledat souvislosti s věkem, délkou praxí a získanou odbornou kvalifikací. Zájem byl směřován i na zjištění, zda i přes náročnost této profese, jsou lidé s náplní tohoto povolání spokojeni, jaké mají návrhy k eliminaci stresových situací na pracovišti a zda se setkali se supervizí a vidí v ní způsob řešení stresu na pracovišti.

Pro uskutečnění výzkumu v rámci své bakalářské práce byla použita metoda kvalitativního výzkumného šetření s využitím samostatně vytvořeného strukturovaného dotazníku. Cílovou skupinu tvořili sociální pracovníci center pro mentálně a fyzicky handicapované klienty, konkrétně Horizont o. s. Písek, Sociální pohoda o. p. s. Javorník, Stroom o. p. s. Dub a Nazaret Borovany.

Sociální služby v České republice prošly od roku 1989 významným transformačním procesem. Výsledkem bylo rozšíření a posílení sociálních služeb v celém svém komplexu včetně personálního. Pro zajištění sociálních služeb je třeba mít speciálně vyškolené odborníky. I můj výzkum tento fakt naplňuje, protože ze všech respondentů byl pouze jeden bez absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. Jejich práce spočívá v pomoci a umožnění handicapovaných jedinců začlenit se do společenského života a žít ho plnohodnotně. Je to práce velmi psychicky i fyzicky náročná, společensky prospěšná, bohužel ale na druhé straně společensky i finančně stále ještě nedoceňovaná. Tento jev spatřuje i řada respondentů mého výzkumu. I přes svou obtížnost však všichni dotazovaní mají svou profesi rádi a velmi je baví. V dnešní době rozvoj moderní industriální společnosti zaměřené na výkon přináší lidem na jedné straně vysoký životní standard, ale na druhé straně necitlivost k sobě i okolí. Je dobře, že do sociální sféry se dostávají lidé, kteří jsou schopni nesobeckého myšlení a citění a zároveň jednají nezištně podle mravních principů ve prospěch potřebných jedinců ve společnosti.

V tomto oboru pracuje stále více lidí, kteří ve svém zaměstnání tráví podstatnou část svého denního času, takže je pochopitelné, že chtějí tuto dobu trávit spokojeně. Jak ukázaly výsledky, zkoumaní sociální pracovníci však poměrně často čelí stresovým faktorům, které se často opakují. Překvapilo mě, že těmi stresory jsou

převážně neuspokojivé vztahy na pracovišti a přístup vedení. Toto subjektivní vnímání zaměstnanců by mohlo významně pomoci vedoucím pracovníkům daných sociálních center. Někdy je velmi obtížné změnit vlastní pohled a zkusit se na věci podívat očima jiných. Je dobré brát vnímání pracovníků jako základní popud ke zlepšení. V důsledku chronického stresu, a případně jejich následného syndromu vyhoření, může docházet ke snižování pracovního výkonu a motivace k práci, nízké produktivitě, nemocem, atd. Tento jev následně zapříčiňuje zhoršování ekonomické situace, podmínek a stability celé organizace. Předcházení stresu nebo jeho včasné zachycení a řešení bývá proto efektivní a účinné. Vhodným způsobem by mohla být odborně vedená a vhodně naplánovaná supervize.

Tato bakalářská práce se může stát podkladem pro další výzkumné práce a především může posloužit zaměstnavatelům a majitelům sociálních center k zabezpečení bezproblémovému chodu jejich centra nebo organizace.

8. SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Knižní publikace

ATKINSON, Rita L. *Psychologie*. 2., aktualiz. vyd., V Portálu 1. Překlad Erik Herman, Miroslav Petržela, Dagmar Břejlová. Praha: Portál, 2003, xxii, 751 s. ISBN 80-717-8640-3.

BARTOŠÍKOVÁ, Ivana. *O syndromu vyhoření pro zdravotní sestry*. Vyd. 1. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 86 s. ISBN 80-701-3439-9.

GABURA, Ján a Jana PRUZINSKÁ. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakl., 1995, 147 p. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 9. ISBN 80-858-5010-9.

GAVORA, Peter. *Výzkumné metody v pedagogice: příručka pro studenty, učitele a výzkumné pracovníky*. Brno, 1996, 130 s. ISBN 80-859-3115-X.

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, vydavatelství a nakladatelství, 1999, 167 s. ISBN 80-902-0818-5.

HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, c2008, 213 s. ISBN 978-80-7262-532-1.

HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004, 202 s. ISBN 978-807-1787-150.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-802-6202-196.

HERMAN, Erik a Pavel DOUBEK. *Vliv nepříznivé životní události na rozvoj psychické poruchy*. Praha: Maxdorf, c2008, 94 s. Jessenius. ISBN 978-80-7345-157-8.

HRSTKA, Zdeněk a Alena VOSEČKOVÁ. *Kapitoly z psychologie zdraví: učební text pro vysokoškolskou výuku, 2. díl*. Brno: Univerzita obrany, 2008, s. 7-14. ISBN 978-80-7231-332-7.

CHOPRA, Deepak. *Cesty ke zdraví*. 1. vyd. Plzeň: Mustang, 1996. ISBN 80-719-1094-5.

JEKLOVÁ, Marta a Eva REITMAYEROVÁ. *Interní supervize*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007. ISBN 978-80-86991-06-1.

KADUSHIN, Alfred a Daniel HARKNESS. *Supervision in social work*. 4th ed. New York, c2002, xx, 576 p. ISBN 02-311-2094-X.

KEBZA, Vladimír a Iva ŠOLCOVÁ. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2., rozš. a dopl. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. ISBN 80-707-1231-7.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2000, 147 s. ISBN 80-7178-429-X.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-717-8551-2.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 2. Portál, 2003, 279 s. ISBN 80-717-8774-4.

MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Vyd. 1. Překlad Kateřina Lepičová. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-802-6201-809.

MATOUŠEK, Oldřich, a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.

MICHALÍK, Jan. *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Institut Eda Robertse, 2007. ISBN 80-903-6572-8.

MOLEK, Jan. *Marketing sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: VÚPSV, 2009, 163, 7 s. ISBN 978-807-4160-264.

MINIRTH, Frank B. *Jak překonat vyhoření: naučte se rozpoznávat, chápat a zvládat stres*. 1. vyd. Praha: Návrat domů, 2011. ISBN 978-80-7255-252-8.

TOMEŠ, Igor. *Sociální politika: teorie a mezinárodní zkušenost*. 2. přeprac. vyd. Praha: Socioklub - Sdružení pro podporu rozvoje teorie a praxe sociální politiky, 2001, 262 s. Sešity pro sociální politiku. ISBN 80-864-8400-9.

PRAŠKO, Ján. *Proti stresu krok za krokem*. Praha: Grada Publishing, 2001, 187 s. ISBN 80-247-0068-9.

RUSH, Myron D. *Syndrom vyhoření*. 1. vyd. Praha: Návrat domů, 2003, 129 s. Moudrost do kapsy, sv. 2. ISBN 80-725-5074-8.

STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, 103 s. ISBN 978-80-247-3553-5.

STRAUSS, Anselm. *Základy kvalitativního výzkumu: Postupy a techniky metody zakotvené teorie Přel. S. Ježek*. 1.vyd. Boskovice: Albert, 1999. ISBN 80-858-3460-X.

ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

VAŠINA, Lubomír a Věra STRNADOVÁ. *Psychologie osobnosti I.* 2. vyd. Gaudeamus, 2002, 299 s. ISBN 80-704-1401-4.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe.* 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007. ISBN 978-80-86429-36-6.

Internetové zdroje

Ministerstvo práce a sociálních věcí: Sociální služby. ODBOR 22. *Komunitní plánování - věc veřejná* [online]. Praha, 2005, 28.4.2005 [cit. 2013-10-31]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/847>

Nejistota v práci vyvolává stres. RUBRIKA: SOCIÁLNÍ DIALOG. *SociálníDialog.cz* [online]. 2013 [cit. 2014-03-01]. Dostupné z: <http://www.socialnidialog.cz/socialni-dialog/socialni-dialog/nejjistota-v-praci-vyvolava-stres>

Podpora ochrany zdraví na pracovišti. *Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci: Témata* [online]. [cit. 2014-03-03]. Dostupné z: <https://osha.europa.eu/cs/topics/whp>

Pracepropravniky.cz. *Zákony: Zákon o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.)* [online]. © 2013 [cit. 2013-10-31]. Dostupné z: <http://www.pracepropravniky.cz./zakony/zakon-o-socialnich-sluzbach>

Pracepropravniky.cz. *Zákony: Zákon o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.), díl 2 §37* [online]. © 2013 [cit. 2013-10-31]. Dostupné z: <http://www.pracepropravniky.cz./zakony/zakon-o-socialnich-sluzbach>

Pracepropravniky.cz. *Zákony: Zákon o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.), díl 3 §38* [online]. © 2013 [cit. 2013-10-31]. Dostupné z: <http://www.pracepropravniky.cz./zakony/zakon-o-socialnich-sluzbach>

Pracepropravniky.cz. *Zákony: Zákon o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.)*, díl 4 §53 [online]. © 2013 [cit. 2013-10-31]. Dostupné z: <http://www.pracepropravniky.cz./zakony/zakon-o-socialnich-sluzbach>

Pracepropravniky.cz. *Zákony: Zákon o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.)*, §3 [online]. © 2013 [cit. 2013-10-31]. Dostupné z: <http://www.pracepropravniky.cz./zakony/zakon-o-socialnich-sluzbach>

Pracovní stres: Krátký průvodce. [online]. [cit. 2013-10-31]. Dostupné z: https://osha.europa.eu/fop/czech-republic/cs/topics/files/pracovni_stres.pdf

SOCIÁL WORK DICTIONARY, 1995 in *Kompetence v praxi* [online]. [cit. 2013-10-31]. Dostupné z: <http://eapraha.cz/joomla/images/dokumenty/kompetence.pdf>

ŠIMEK, A. Historie supervize v ČR. ČIS - ČESKÝ INSTITUT PRO SUPERVIZI. *Supervize: Stránky pro supervizory a supervidované* [online]. 2002 [cit. 2014-03-01]. Dostupné z: <http://www.supervize.eu/publikace-a-clanky/ruzne-texty/historie-supervize-v-cr/>

9. PŘÍLOHY

Příloha 1: POUŽITÝ DOTAZNÍK

Dobrý den,

jmenuji se Pavla Čechová-Švepešová, jsem studentkou Jihočeské univerzity a ráda bych Vás požádala o vyplnění následujícího dotazníku týkajícího se stresu pracovníků v sociálních zařízeních. Dotazník je anonymní a údaje budou použity pouze pro mou bakalářskou práci. Cílem práce je zmapování nejčastěji vnímaných zátěžových faktorů a četnost jejich výskytu u pracovníků v sociálních službách v regionu Prachatice.

Děkuji Vám za spolupráci a účast na výzkumu.

OSOBNÍ ÚDAJE

Pohlaví: muž žena

Věk:

Délka praxe:

Vzdělání:

- Středoškolské se zaměřením na sociální služby
- Středoškolské s absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu
- Středoškolské bez absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu
- Základní s absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu
- Vysokoškolské se zaměřením na sociální služby
- Vysokoškolské s absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu

INSTRUKCE

Tento dotazník zjišťuje vaši zkušenost se stresem na pracovišti, Vaší spokojenost s profesí, kterou vykonáváte a zkušenost se supervizí. Odpovězte prosím na každou otázku. Budu velice ráda za vyčerpávající odpovědi, za Vaše názory a pocity.

DOTAZNÍK

- 1. Jak vnímáte slovo stres, co pro Vás znamená?**
- 2. Prožíváte stres na pracovišti?**
- 3. Jaké jsou Vámi nejčastěji vnímané stresové faktory na pracovišti?**
- 4. Jakým způsobem se u Vás projevuje stres v souvislosti s pracovním výkonem a osobním životem?**
- 5. Jak jste spokojena s profesí, kterou vykonáváte?**
- 6. Kde vidíte cestu k minimalizaci stresových faktorů na pracovišti?**
- 7. Jakou máte zkušenost se supervizí? Je podle Vás možné, že by pomohla řešit stres na pracovišti?**