

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Bakalářská práce

Stres a jeho zvládání u sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních

Vedoucí: doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Autor: Adéla Čurdová

Obor: Sociální a charitativní práce

Ročník: III.

2022

Prohlašuji, že jsem autorem této kvalifikační práce a že jsem ji vypracovala pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů

V Českých Budějovicích, dne 31.3.2022

.....

Adéla Čurdová

Tímto bych ráda poděkovala vedoucímu mé bakalářské práce doc. PhDr. Davidu Urbanovi, Ph.D. za odborné vedení této bakalářské práce, za jeho cenné rady.

Obsah

Úvod	6
1. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.....	8
1.1. Charakteristika sociální služby NZDM	8
2. Sociální pracovník a jeho práce v NZDM.....	11
2.1. Metody využívané v NZDM	11
2.2. Kompetence sociálního pracovníka v praxi	12
2.3. Formy práce a činnosti sociálního pracovníka	15
2.4. Typy klientů	16
3. Stres a jeho příčiny.....	18
3.1. Stresory	18
3.2. Stresové fáze	19
3.3. Následky stresu	20
3.4. Syndrom vyhoření	20
4. Prevence a zvládání stresu, podpůrné zdroje zvládání stresu	22
4.1. Psychohygienu	22
4.2. Podpora pro sociální pracovníky na pracovišti.....	22
4.2.1. Supervize	23
5. Výzkumná část	25
5.1. Cíl výzkumu	25
5.2. Sběr dat.....	25
5.2.1. Výběr respondentů	25
5.3. Témata pro rozhovor.....	26
5.4. Vyhodnocení rozhovorů	26
5.4.1. Údaje o výzkumném souboru.....	26
5.4.2. Formy práce	27
5.4.3. Vznik stresu	27
5.4.4. Stresové situace v přímé a nepřímé práci	28

5.4.5.	Působení stresu	30
5.4.6.	Vyrovňávání se stresem	31
5.4.7.	Supervize v praxi	32
6.	Diskuse	34
7.	Závěr	37
8.	Seznam použitých zdrojů	38
9.	Abstrakt	40
10.	Abstract	41

Úvod

Pro svou bakalářskou práci jsem zvolila téma *Stres a jeho zvládání u sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních*, a to z důvodu, že se většina sociálních pracovníků potýká se stresem, který může vést k následnému syndromu vyhoření. Pociťuji, že zvolená problematika je obecně v sociálních a pomáhajících profesích velmi častá. Dalším důvodem, proč jsem si téma zvolila bylo, že jsem v rámci studia absolvovala praxe na Teologické fakultě Jihočeské univerzity, kde bylo zřejmé, že je aktuální. V nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež navíc rovněž pracuji, a proto jsem zaměřila přímo na ně.

Cílem bakalářské práce je zjistit, s jakými stresovými situacemi se pracovník v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež setkává, a přiblížit zvládání stresových situací, případně možnosti prevence. Součástí bakalářské práce bude kvalitativní výzkumné šetření, které provedu pomocí polostrukturovaného rozhovoru se sociálními pracovníky, kteří pracují v nízkoprahových zařízeních.

Výzkumné šetření proběhne v organizaci Prevent 99. Budu zkoumat, zda se zaměstnanci pohybují v přímé nebo nepřímé péči, a vznik stresu u sociálních pracovníků, jak na sobě pociťují působení stresu a jak ovlivňuje jejich práci. Také se zaměřím na to, jak se se stresem vyrovnávají, jakou používají psychohygienu a zda jim pomáhá supervize. V závěru praktické poznatky z výzkumného šetření porovnáám s teorií.

V první kapitole se zaměřím na charakteristiku zařízení, metody využívané v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, kompetence sociálního pracovníka, a nakonec na formy práce prováděné organizací. Také popíšu, s jakými klienty se sociální pracovník může v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež setkat.

Druhá kapitola bude věnována stresu a příčinám jeho vzniku. Zaměřím se zde na problematiku, která souvisí se stresem. Konkrétně se jedná o stresory, stresové fáze, následky stresu a důsledky syndromu vyhoření, které dlouhodobé působení stresu způsobuje.

Ve třetí kapitole se budu věnovat prevenci stresu a zdrojům podporujícím jeho zvládání. V této kapitole bude zahrnuta psychohygienu, podpora sociálních pracovníků na pracovišti a v neposlední řadě supervize.

Následná část bude věnována samotnému výzkumu. Představím cíle praktické části bakalářské práce, metodiku sběru dat a jejich vyhodnocení. Výsledky praktické části s teoretickými poznatky porovnáám v diskusi. Poslední částí kvalifikační práce bude závěr, kde se pokusím nastínit možnosti příštího studia.

Mezi základní zdroje, ze kterých budu vycházet patří například publikace *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* vydané pod záštitou České asociace streetwork, *Kontaktní práce: antologie textů české asociace streetwork* od Petra Klímy. Kniha pojednává o nízkoprahových programech a metodice v nich užívané. *Lidský stres* od Vratislava Schreibera, kdy se autor zaměřuje na jednotlivé druhy stresu a jejich příčiny v souvislosti s civilizačními chorobami nebo *Stres a syndrom vyhoření* od Stanislava Pelcáka.

1. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Kapitola se bude zabývat charakteristikou a ukotvením v legislativě nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM). Dále budu popisovat kompetence sociálního pracovníka metody práce, které jsou využívány v NZDM.

1.1.Charakteristika sociální služby NZDM

NZDM je služba sociální prevence, která je primárně určena dětem a mládeži, které jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy. V této službě se využívají a navzájem prolínají teorie a metody z oblasti sociální práce a pedagogiky. Hlavním kritériem této služby je nízkoprahovost. Jedná se tak o maximální otevřenost a přiblížení se životnímu stylu klientů.¹

Aleš Herzog byl první, kdo použil termín „nízkoprahová zařízení pro děti a mládež“ v rámci iniciování pracovní skupiny, která vznikla při České asociaci streetwork² Posláním služby je aspirovat o sociální začlenění a kladnou změnu v životním stylu dětí a mládeže, které se nacházejí v nepříznivé životní situaci. Mezi její další činnosti patří poskytovat informace i odbornou pomoc, a předcházet tak případnému sociálnímu vyloučení dítěte či mladistvého.³

Aspektem, který je součástí této služby, je nízkoprahovost, tedy zajištění dostupnosti a přístupnosti. Tento pojem může být pro mnohé laiky matoucí. Výraz je typický spíše pro českou terminologii, protože v zahraniční odborné literatuře se s ním můžeme potkat spíše zřídka. Ve Velké Británii je pro obdobná zařízení používáno výrazů jako *drop-in centres* nebo také *open club* čili nízkoprahová centra a „otevřené kluby“.⁴

- Nízkoprahové zařízení je uzpůsobeno tak, aby bylo svým charakterem a umístěním co nejbližší cílové skupině.
- Důvodem pro omezení služby klientovi, není pasivita či názorová odlišnost.
- Klient má právo zůstat v anonymitě. Také má právo na nahlížení do dokumentace, která je vedena s jeho souhlasem. Zařízení získává pouze takové údaje o klientovi, které jsou důležité pro poskytování služby.
- Služba není podmíněná členstvím ani registrací. Klient dochází do zařízení vždy dobrovolně, kdykoliv v rámci otevírací doby. Klient se může zúčastnit pouze takových činností, které jsou mu blízké.
- Služby jsou poskytovány bezplatně.

¹ Srov. MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce.*, s. 411.

² Srov. KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork.* 2. vyd., s. 320.

³ Srov. Tamtéž, s.320.

⁴ Srov. Tamtéž, s.324.

- Provozní doba se odvíjí podle potřeb klienta. Je uzpůsobena tak, aby klient měl možnost přijít do zařízení. Zařízení je povinno zajistit stabilní provozní dobu.
- Do zařízení může vstoupit kdokoli, kdo splňuje cílovou skupinu služby, pokud svým chováním nenarušuje a neohrožuje průběh služby.⁵

NZDM mají stanovené cíle, které mají dětem a mládeži zabezpečit podporu pro zvládání těžkých životních situací, zvýšit sociální schopnost a dovednost, snížit sociálních rizika, podporu sociálního zabezpečení, a především zajistit nezbytnou psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu.⁶

Dle § 62 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jsou nízkoprahová zařízení pro děti a mládež definována: „Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.“⁷

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, §62, obsahuje následující základní činnosti:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
2. pracovní výchovná činnost s dětmi,
3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
4. zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,

c) sociálně terapeutické činnosti:

socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

⁵ Srov. Česká asociace streetwork. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 5.
Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1624&site=cas

⁶ Srov. KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd., s. 324.

⁷ §62, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.⁸

⁸ §27, vyhláška č. 505/2006.

2. Sociální pracovník a jeho práce v NZDM

Nároky kladené na vzdělání sociálního pracovníka jsou stanovené zákonem 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách. Musí absolvovat vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání, a to v oborech týkajících se sociální práce, sociální pedagogiky, sociální a humanitární práce, charitativní a sociální činnosti.

2.1. Metody využívané v NZDM

Metody jsou vázané na cílový subjekt (práce s jednotlivcem, skupinou, rodinou, komunitou atd.) Pracovník ve své práci využívá nejčastěji takové metody práce, které vedou k naplňování individuálního plánování.⁹ Pro přehlednost budou jednotlivé metody v následující části označeny tučně.

Kontaktní práce je metoda, která umožňuje vytvořit prostor a situaci pro realizaci individuálních plánů, tzv. cílených intervencí. Jde o určitý druh kontaktu s uživatelem, jehož cílem je vytvořit dostatečnou důvěru mezi klientem a pracovníkem NZDM a podmínky potřebné pro rozvoj kontaktu a poskytování služeb. Součástí kontaktní práce je vyhledávání a upevňování hranic komunikace s uživateli a zdokonalování klientovy schopnosti vyjadřovat své potřeby a naučit se využívat dané nabídky služeb. Je velmi žádoucí, aby pracovník v nízkoprahovém zařízení měl dostatečné komunikační schopnosti.¹⁰

Déle je důležité poskytování **základního sociálního poradenství**, které nejčastěji probíhá formou rozhovoru s klientem, a to nejlépe v konzultační nebo jakékoliv samostatné místnosti. Poradenství vychází především ze správného vyhodnocení situace, nabídku pomoci a předání informací vedoucí k řešení odstranění obtíží. Jedná se o řešení klientových problémů a zvyšování kompetence v jejich řešení.¹¹

Nejvíce se poradenství zaměřuje na rodinné a partnerské vztahy, užívání návykových látek, trávení volného času a další. Pracovník má především zajistit denní služby klubu, kde jsou jeho součástí **volnočasové aktivity**, které slouží k náplni volného času klientů, **preventivní, výchovné a pedagogické programy** speciálně vytvořené pro klienty dle specifických potřeb cílové skupiny a dané lokality, **skupinová práce**, která je zaměřena na psychosociální

⁹ Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*, s. 13.

¹⁰ Srov. Česká asociace streetwork. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 5.
Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1624&site=cas

¹¹ Srov. Tamtéž, s. 6.

dovednosti klientů. Sociální pracovník v NZDM vykonává intervence, které vedou k naplňování individuálního plánování a vytvoření individuálního plánu klienta.¹²

2.2.Kompetence sociálního pracovníka v praxi

Problematiku kompetencí sociálního pracovníka obšírně zpracovala Zuzana Havrdová ve své knize *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*, kde popisuje konkrétní kompetence, kterými by měl sociální pracovník disponovat či by mu měly být vlastní. Kompetence v americkém slovníku sociální práce je definována jako *schopnost naplnit povolání nebo jiné požadavky*.¹³ Termín *kompetence* je značně široký, zahrnuje schopnost přenášet znalosti a dovednosti do situací v dané oblasti povolání.¹⁴

Kompetence je pojem, který je značně široký. Zahrnuje schopnost přenášení znalostí a dovedností do situací v dané oblasti povolání.¹⁵

Rozdělení kompetencí:

a) Rozvíjení účinné komunikace – tato kompetence patří mezi základní dovednosti sociálního pracovníka. Sociální pracovník by tak měl umět naslouchat a vytvářet podmínky vhodné pro komunikaci.

- Navázání kontaktu s klienty
- Vést komunikaci na stejné úrovni klienta
- Rozeznávat shodná a rozdílná hlediska hodnot a cílů a případně je respektovat
- Poskytnutí prostoru pro vyjasnění a vyjádření názorů
- Usnadnění komunikace mezi klienty, organizacemi a širším společenstvím
- Motivace klientů k překonávání vlastních cílů a dosažení svých hodnot
- Udržení pracovního vztahu s klientem a jeho okolím v procesu změny a poskytovat a přijímat zpětnou vazbu¹⁶

¹² Srov. Česká asociace streetwork. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 7.

Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1624&site=cas

¹³ HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*, s. 41.

¹⁴ Srov. Tamtéž. s. 41.

¹⁵ Srov. Tamtéž. s. 41.

¹⁶ Srov. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*, s. 155.

b) Orientování se v případě a plán postupu – Jde o postup při, kterém získáváme přehled o problémech a potřebách klienta. Sociální pracovník společně s klientem a jeho rodinou plánuje postupy k řešení dané situace.

- Znat potřeby klienta, jeho možnosti a jeho rodinu vztahující se na okolí
- Znat legislativní, společenský a organizační podmínky
- Získávat a zpracovávat poznatky z různých zdrojů
- Společně pracovat s klientem a jeho okolím na možnostech působení a případných změnách
- Rozpoznat rizikové faktory a stanovení hranic
- Vedení dokumentace
- Pomáhání v objasňování cílů, zdrojů a možných překážek, navrhopvat jejich možná řešení
- Vedení klienta k porozumění důsledkům rozhodnutí
- Dohodnutí plánu a rozdělení úkolů k dosažení změny¹⁷

c) Podpora a pomoc k soběstačnosti – sociální pracovník se snaží podpořit klienta v tom, aby byl schopen převzít odpovědnost za své problémy. Díky této kompetenci může klient rozvíjet své schopnosti a silné stránky.

- Umět poskytnout emoční podporu
- Pomáhat klientům objevit v nich jejich schopnosti a silné stránky
- Objasnit lidem jejich práva a způsob, jak jich uplatnit
- Pomoc klientům v převzetí jejich odpovědnosti
- Podporovat klienty v získávání a rozšíření informací, dovedností a schopností
- Vystupování v zájmu klienta
- Zvažování práv klienta, přebírat na sebe riziko poškození¹⁸

d) Zásah a poskytování služby – pracovník poskytuje svému klientovi podporu, péči, a služby podle daného plánu. Sociální pracovník zná metody a možnosti poskytování služeb a intervence. V této kompetenci je také potřeba znalost služeb a jejich provázanost.

- Znalost možností a metod poskytovaných služeb a intervence
- Poskytování pomoci a služeb předem dohodnutým postupem
- Hodnocení měnící se situace, pokroků a účinnost postupu

¹⁷ Srov. Tamtéž, s. 156.

¹⁸ Srov. Tamtéž, s. 157.

- Organizace a koordinace poskytnutých služeb klientovy
 - Vytváření příznivé situace pro přijetí služby a adaptování se na ni
 - Vymezení rizik ohrožující klienta
 - Zapojení do programů, které snižují sociální riziko a rozšiřují kvalitní život klienta
 - Pomoc při vzniklém konfliktu, napětí, stres u klienta a jeho okolí a zlepšovat jejich spolupráci
 - Přípravení vhodných podmínek pro odpoutání při ukončení služby¹⁹
- e) Přispívání k činnosti organizace – Sociální pracovník by měl být schopný rozumět struktuře organizace, jejím cílům a přijmout pravidla a režim. Také by měl mít snahu přispívat dobré pověsti zařízení na základě dobrých výsledků, efektivně využít daných zdrojů a zlepšovat služby pro klienty. Důležitou podstatou je spolupráce s kolegy.
- Porozumění struktury organizace, jejím cílům, reflektovat jejich pravidla a režim
 - Jednat v souladu s lidskými právy, pravidly organizace, etickými hodnotami sociální práce, přispívat dobré pověsti zařízení na základě solidních výsledků
 - Efektivně komunikovat a spolupracovat s kolegy nebo jinými pracovníky organizace
 - Charakterizovat tým, definovat v něm vlastní místo a reflektovat vlastní přínos pro práci v týmu
 - Podílení se na kritickém hodnocení organizace, přispívat ke zlepšení její kultury a přiměřenosti poskytovaných služeb, potřebám a právům klienta
 - Znalost dostupných zdrojů organizace, jejich využívání a chápání priorit
 - Vytváření podmínek pro získání zpětné vazby o fungování organizace, o vlastní práci od kolegu či klientů a popřípadě navrhnout konstruktivní změny²⁰
- f) Vzdělávání – sociální pracovník by se měl neustále vzdělávat ve svém oboru a také jej rozvíjet. Měl by být schopen odborného a osobního růstu, spolupracovat v týmu a podílet se na plnění daných cílů.
- Sledovat vývoj zákonodárství v sociální oblasti a obohacovat svoje znalosti a dovednosti v sociální práci

¹⁹ Srov. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*, s. 158.

²⁰ Srov. Tamtéž, s. 160.

- Předávat si kontakty a zkušenosti na vzdělávacích programech k získání a prohloubení znalostí ve svém oboru
- Ve spolupráci s ostatními kriticky hodnotit vlastní rozvoj a dále se vzdělávat
- Reflektovat stres, jeho příčinu a projevy, emočně se vyladřovat
- Identifikovat předsudky a stereotypy u sebe i ostatních, které negativně ovlivňují práci s klientem, a pomáhat je překonávat
- Stanovit si čas na dané cíle, umět si zorganizovat práci
- Sdílení s kolegy pracovní nejistoty, hledat teoretické souvislosti včetně mnohostranných řešení a vyvažovat práva, potřeby a možnosti
- Rozeznat kdo a kdy musí rozhodnout, identifikovat rizika spojená s jinými možnostmi řešení a přijmout odpovědnost za své rozhodnutí
- Tvořivě využívat příležitosti, které vedou k dosažení pozitivních změn a hledat nová řešení
- Vytvářet a udržovat pracovní vztahy s kolegy, organizacemi, odborníky, dobrovolníky, respektovat jejich názory a pracovat s nimi²¹

2.3. Formy práce a činnosti sociálního pracovníka

Přímá, nepřímá a přesahující práce, tak lze rozdělit činnosti pracovníka NZDM. O přímé práci mluvíme, když probíhá jakákoliv interakce s klientem či skupinou. Proto se přímá práce dělí na skupinovou, kdy je přítomno více klientů, a individuální, při které se pracovník věnuje jedinému klientovi. Přímá práce se skládá z metodického vedení, profesního vzdělání a supervizí. Do přímé práce můžeme zařadit například činnosti jako je depistáž, kontaktní práce, individuální konzultace, krizová intervence. Do nepřímé práce jsou zahrnuty činnosti, které souvisí s administrativou, vypracováním různých projektů, jednáním s jinými institucemi, medializací. Přesahující práce je kombinace dvou předešlých forem přímé a nepřímé práce. Prostřednictvím nepřímé práce můžeme řešit konkrétní problémy související s přímou prací s cílovou skupinou.²²

²¹ Srov. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*, s. 161.

²² Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*, s. 174.

2.4. Typy klientů

Sociální pracovník se setkává s různými klienty, kteří vyžadují individuální přístup. V takovém případě každý vyžaduje jiné techniky a potřeby při zvládání jejich tíživé situace. Pracovník se může setkat s klientem, který je například agresivní nebo naopak velmi citově vypjatý. Níže představím několik základních typů klientely nízkoprahového zařízení, se kterými může pracovník NZDM přijít do styku.

- **Nedobrovolný klient**

Jedná se o klienty, kteří do zařízení chodí nedobrovolně, například kvůli příkázání v soudním řízení. Většina těchto klientů si nepřipouští, že by měla mít nějaký problém, a tak většinou odmítají řešit svoji situaci. Z hlediska náročnosti je práce s tímto typem klienta nejnáročnější po fyzické i psychické stránce. Při práci s nedobrovolným klientem vystávají rovněž etické otázky. Například zda má smysl takovému klientem pomáhat s jeho situací či ho k spolupráci motivovat. Gabura a Pružinská doporučují s těmito klienty pracovat, aniž by byl na klienta vyvíjen nátlak. Také by se měli společně s klientem domluvit na oblastech spolupráce, aby pro klienta bylo docházení do nízkoprahového zařízení přijatelnější.²³

- **Mlčenlivý klient**

Mlčenliví klienti se nezapojují do aktivit, nekomunikují. Obvykle jsou tyto projevy způsobeny úzkostí, nejistotou a nedůvěrou. Klient potřebuje čas, aby měl možnost se adaptovat na situaci a získal odvahu mluvit o tématu, které pro něj může být těžké. Pracovník by neměl do mlčení vstupovat, pokud netrvá příliš dlouho. Mlčení může pracovník přerušit tím, že začne mluvit o tom, jak se v dané chvíli cítil a co se mu „honilo hlavou“. Na takovou situaci pravděpodobně klient zareaguje. S klientem lze pracovat i neverbální formou, kdy své pocity může vyjádřit např. výtvarnou kreativitou, typickým příkladem je arteterapie. Pokud výše uvedené postupy selžou, je důležité klientovi sdělit, že bez informací, rozhovoru nebo jakékoliv jiné spolupráce mu nelze pomoci. Klient tedy má možnost se rozhodnout, jestli chce s pracovníkem dál spolupracovat.²⁴

- **Manipulativní klient**

Hovoříme-li o manipulaci, máme tím na mysli takové jednání, které zpravidla vede k určité výhodě. V kontextu nízkoprahových zařízení manipulativní klient svým chováním „šikovně ovládá“ pracovníka, manipuluje jím. Pro ovládání používá klient širokou škálu projevů, např. osobní šarm, lhaní, přemlouvání nebo například svádění, s jasně daným sexuálním

²³ Srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 80.

²⁴ Srov. Tamtéž, s. 82.

podtextem. Svádění častěji používají, když je jejich mentorem osoba opačného pohlaví. Klient, který manipulaci využívá ve svůj prospěch, ji považuje za svoji ochranu před případným odkrytím nebezpečných témat. S těmito klienty je důležité navázat otevřený rozhovor, kdy je podstatné, aby sociální pracovník projevil dostatečnou empatii. Díky tomuto kroku se mezi pracovníkem a klientem vytváří pracovní spojení.²⁵

- **Agresivní klient**

Při práci s agresivními klienty je vhodné se připravit na určité vyhrocené situace a nachystat si tak předem individuální místnost, kde bude probíhat sezení s klientem. Ve chvíli, kdy přijde kritika, hněv a obviňování, je důležité, aby sociální pracovník zachoval klid a nenechal se klientem vyprovokovat. Většinou po chvíli, kdy pracovník vyslechne klienta začíná konstruktivní rozhovor. Pokud se tak ale nestane, je vhodné sezení přerušit, nebo nechat čas pro klienta, aby se mohl dostatečně uklidnit a dál pokračovat v sezení. Agresivita vystává především ze strachu z něčeho neznámého, z odmítnutí a neinformovanosti. Vhodné je se domluvit s kolegy, jak s tímto klientem jednat.²⁶

²⁵ Srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 84-85.

²⁶ Srov. Tamtéž, s. 86-87.

3. Stres a jeho příčiny

V úvodu kapitoly se budu věnovat stresu a problematice s ním spojené. Dále popíšu spouštěče stresu a představím jednotlivé stresové fáze. Na konci kapitoly se budu věnovat následkům stresu a popíšu jeden ze syndromů, který stres způsobuje.

Stres můžeme pocítit při situacích, které nám nejdou tak, jak jsme si představovali, a začnou se nám vymykat z rukou. Stres má mnoho definicí. Laicky lze stres označit za frustraci nebo úzkost. Naopak v odborné literatuře Jacqueline Renaudová popisuje stres jako reakci na agresi. Jedná se o souhrn reakcí a obranu organismu proti agresi. Pokud agrese trvá dlouho, organismus začne být vyčerpan, a tím dochází ke stresování. Ačkoliv agrese, o které se v kontextu stresu bavíme, není hmotná může ovlivnit tělesný stav, a spustit tak biologickou reakci a ta začne škodit organismu.²⁷

3.1. Stresory

Stresory označujeme jako nepříznivé vlivy a tlaky, které negativně působí na člověka. Velmi ovlivňují jeho chování, náladu, jednání a zdraví, vztahy.²⁸ Stresory můžeme také nazvat jako spouštěče stresu. Jedná se o nadměrný požadavek, který je kladen na naši duševní a tělesnou schránku. Stresory mohou být fyzikální, chemické, biologické, ale i psychosociální. Spouští se samostatně, v horším případě najednou.²⁹ Časté stresory jsou ty lidské, tedy psychosociální. Jedná se o narušení vztahů v rodině, na pracovišti nebo také mezi přáteli.³⁰ Nejnovější studie prokazují, že problémy, které se zdají malicherné, se postupem času nahromadí a způsobují pak více stresu.³¹

Stres a jeho spouštěče jsou součástí našeho života. Každý se setkává se stresujícími stavy, které v nás vyvolávají pocit, že jsme pod tlakem. Jedná se například o poměry, které se objevují na pracovišti. Sociální pracovník se s těmito situacemi setkává velmi často. Práce v sociálních službách je velmi náročná hlavně na psychiku pracovníka. Působí zde nežádoucí vlivy, které mohou vyvolat nejen psychické ale i somatické potíže.³²

²⁷ Srov. RENAUD, Jacqueline, *Stres: Co je stres a jak se mu vyhnout: Testy a antistresové programy*, s. 62.

²⁸ Srov. FALEIDE, Asbjørn, Lilleba LIAN a FALEIDE, *Vliv psychiky na zdraví*, s. 45.

²⁹ Srov. KEBZA, V. a ŠOLCOVÁ, I., *Komunikace a stres*, s. 5.

³⁰ Srov. BARTŮŇKOVÁ, Staša. *Stres a jeho mechanismy*, s. 32.

³¹ Srov. ČÁP, Jan a Jiří MAREŠ. *Psychologie pro učitele*. Vyd. 2., s. 53.

³² Srov. PRÁŠKO, J. a PRÁŠKOVÁ, H. *Proti stresu krok za krokem: aneb jak získat klid a odolnost vůči nepohodě*. 1. vyd., s. 34.

Nejčastějšími stresory jsou:

Vztahové stresory – žárlivost, neshody s partnerem, rozchod, neshody s rodiči, rozdílné názory na výchovu dětí, odchod dítěte z domova

Pracovní a výkonové stresory – konflikty na pracovišti, nedostatečné ohodnocení, nezaměstnanost, dluhová problematika

Stresory související se životním stylem – stereotypní život, špatné bydlení, nedostatek sociálního kontaktu, chybějící zájmy

Nemoci, závislosti a handicapy – psychické nemoci a tělesné onemocnění, nemoc v rodině, závislosti u sebe nebo člena rodiny, gamblerství.³³

3.2. Stresové fáze

Stres se vyvíjí v několika fázích, které postupem času na sebe navazují. Stresory vyvolávají u jedince následující fáze.

Varovná fáze

V této fázi existuje varovný signál, že je přítomný stresový faktor. Zprvu se objeví tělesná reakce, kterou by člověk měl brát jako varování. Ta se projevuje například při nadměrném pracovním nasazení, zadání důležité zakázky a podobně. Reakce na stres se projevuje nadměrným pocením, kousání nehtů, klepání nohou aj. Pokud si to člověk uvědomí zavčas, je možné najít řešení a zamezit nástupu fáze odolávání. Ovšem pokud budou stresové situace převládat, dostaví se skutečný stres. Varovná fáze je vyvolána buď jednotlivými podměty, anebo celou řadou podmětů, které ve výsledku vyvolají stres.³⁴

Fáze odolávání

Pokud se stres zvětšuje, dostává se člověk do fáze odolávání. V tomto případě nastává frustrující pocit, kdy si člověk začíná uvědomovat, že jeho produktivita a energie klesá. Člověk se tím dostává do pomyslného bludného kruhu. Má obavy z neúspěchu, ale nároky na něj zůstávají.³⁵

Fáze vyčerpání

Ve fázi vyčerpání se začíná objevovat zvýšená únava, deprese, úzkost. Příznaky se projevují postupně nebo se prolínají. Stadium vyčerpání je fyzicky i psychicky náročné. Často je doprovázené neurologickými potížemi i nedostatkem spánku, v jejichž důsledku může dojít až

³³ Srov. Tamtéž, s. 35-36.

³⁴ Srov. MELGOSA, Julián. *Zvládni svůj stres*. 2. vyd., s. 24.

³⁵ Srov. Tamtéž, s. 24.

k selhání organismu. Zatímco v předešlých stádiích je teoreticky člověk schopen vypořádat se se stresem sám, v této fázi je obvykle potřebné vyhledat jakoukoliv odbornou pomoc.³⁶

3.3. Následky stresu

Nejčastější příznaky akutního stresu jsou posttraumatický stres, napětí, nespavost, zažívací potíže. Dále se objevují potíže, při kterých vznikají žaludeční vředy nebo třeba zvýšená cukrovka. Chronický stres se projevuje spíše jako únava, deprese, toto se děje především ve fázi vyčerpání. Lidé, kteří se ocitnou v této situaci, se přiklání k nezdravému životnímu stylu. Pod tím si můžeme představit například špatné stravování, kouření, pití alkoholu, nedostatečný spánkový režim. Mohou se dostavit také funkční poruchy jako je migréna, ekzém, vypadávání vlasů, alergie. Vzniká tak vhodné prostředí pro poruchy organismu jako je vysoký tlak, zvýšený cholesterol, infarkt myokardu a další. Organické a funkční poruchy jsou často spojeny s depresemi a úzkostmi, což je propojeno se zhoršením mezilidských vztahů. Kvůli všem vyjmenovaným aspektům spojeným se stresem vzniká další stres.³⁷ Důsledky stresu spojeného s prací se mohou projevovat u každého člověka jinak, zpravidla se ovšem jedná o nízký pracovní výkon, rutinní a jednotvárný přístup. Stresové faktory působí na práci sociálního pracovníka při jeho výkonu a syndrom vyhoření je nejčastější důsledkem. U této problematiky je velmi důležité nepodceňovat příznaky a příčiny, pokud chceme syndromu vyhoření zamezit.

3.4. Syndrom vyhoření

Zásadní roli při vzniku syndromu vyhoření hrají spouštěče, tedy stresory. Příčinou syndromu vyhoření je chronický stres a dlouhodobá nevyrovnanost mezi zátěží a fází klidu.³⁸ Rovněž opakovaný emoční nátlak v tomto případě hraje velkou roli. Se syndromem vyhoření se můžeme setkat u zdravotníků, učitelů, ošetřovatelů ve zdravotnicích zařízeních, manažerských profesích a v neposlední řadě také u pracovníků v sociálních službách. U těchto profesí je totiž náplň práce emočně náročná. Pracovníci se setkávají s psychickými, sociálními a tělesnými problémy jiných lidí. Vyhoření se projeví tak, že pracovník v podstatě ztratil motivaci pomáhat lidem.³⁹ Můžeme to označit jako určitý bod, který pokud překročíme, ztrácíme schopnost

³⁶ Srov. Tamtéž, s. 25.

³⁷ Srov. CUNGI, Charly. *Jak zvládat stres*. 1., s. 31-32.

³⁸ Srov. STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*, s. 2.

³⁹ Srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vyd., s. 31.

vykonávat svoji práci kvalitně. Syndrom vyhoření se dotýká jak osobního života, tak narušení vztahů celkově.⁴⁰

Pokud se syndrom vyhoření u pracovníka objeví, zpravidla se jedná o dlouhodobou záležitost, která mohla vzniknout po dobu několika měsíců či let. Začínající pracovníci mívají vyšší množství energie a pracovního nadšení, které postupem času opadá a přichází syndrom vyhoření. V době, kdy se objevil covid-19 je nástup syndromu vyhoření běžný a mnohdy i očekávaný. Na pracovníky ve zmiňovaných profesích je vytvářen nátlak, který nejsou sami schopni řešit. Takovému nátlaku nejde odolávat příliš dlouho.

⁴⁰ Srov. BARTOŠÍKOVÁ, I. *O syndromu vyhoření pro zdravotní sestry*. 1. vyd., s. 22.

4. Prevence a zvládání stresu, podpůrné zdroje zvládání stresu

V této kapitole se budu zabývat prevencí a možnostmi zvládání stresových situací. Stres je jedním z předních faktorů, které ovlivňují člověka samého i jeho pracovní výkon. Proto je důležité dbát na jeho prevenci.

4.1. Psychohygiena

Psychohygiena se skládá ze systému pravidel a rad, které napomáhají k duševnímu zdraví a dosažení duševní rovnováhy. Vede k vytvoření odolnosti proti škodlivým vlivům a ke stabilnímu psychickému zdraví. Psychohygiena se ocitá na hraně lékařských, psychologických a sociálních věd. Blízko má také k obecné psychologii, ze které čerpá poznatky o osobnosti a její adaptace. Další obory, se kterými psychohygiena souvisí, je oblast psychiatrie, pedagogika, vývojová a klinická psychologie.⁴¹ Každý k duševní hygieně přistupuje individuálně a různými způsoby.

„K dosažení klidu a duševní vyrovnanosti mohou přispět některé postupy, které nebyly součástí běžného lékařství, ale jsou stále častěji používány. Jsou to relaxace, jóga, autogenní trénink či transcendentní meditace.“⁴²

Relaxace je dnes obvyklý proces, který má navodit stav uklidnění, uvolnění nebo povolení. Mozek a svaly jsou navzájem propojeny nervy, které přenáší napětí, a proto je důležité se soustředit oba systémy. Myšleno tělo a mysl. Jóga je typickým příkladem, kdy duševní pohody můžeme dosáhnout různými cviky a psychologickými postupy.⁴³ Relaxaci si můžeme představit jako stav klidu, kdy nás nic netíží. Relaxovat můžeme jakýmkoliv způsobem, který nám je v danou chvíli umožněn, například čtením oblíbené knihy nebo poslechem hudby. Dalším způsobem relaxace, může být autogenní trénink, při kterém dochází k ovlivňování tělesných funkcí pod vedením odborníka (terapeuta). Důraz je kladen na autosugesci.⁴⁴ Stres lze odstranit i nevhodnými způsoby jako je kouření, pití alkoholu nebo užívání drog.

4.2. Podpora pro sociální pracovníky na pracovišti

Při stresových situacích je důležitá podpora kolegů. Někdy stačí nadhled druhého kolegy a situace se zdá najednou přijatelnější. *„Vědomí, že druzí jsou připraveni pomoci, vytváří pocity sociální jistoty, která usnadňuje podstoupení rizika a povzbuzuje jedince k tomu, aby se pokusil*

⁴¹ Srov. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*, s. 9–12.

⁴² SCHREIBER, V. *Lidský stres*. 2. upravené vyd., s. 89-90.

⁴³ Srov. SCHREIBER, V. *Lidský stres*. 2. upravené vyd., s.90.

⁴⁴ Srov. Tamtéž. s. 90-91.

řešit problém samostatně.“⁴⁵ Pokud budeme tedy na pracovišti cítit oporu a možnost se svěřit, bude snadnější fungovat v týmu, a tím zlepšovat afektivitu práce. Pozitivní vztahy na pracovišti vytváří celkovou duševní pohodu u jednotlivých pracovníků.

Prevence vzniku stresu na pracovišti vychází především z těchto bodů:

- kvalitní příprava na vykonávanou profesi, výcvik v sociálních dovednostech, praxe
- seznámení s posláním organizace a metody práce
- jasně dané profesní role a její náplň práce
- zácvik nových pracovníků
- možnost využití profesionálního poradce
- možnost vzdělávání a osobního rozvoje ze strany instituce
- konzultace mezi jednotlivými institucemi
- přiměřený počet klientů na jednoho pracovníka
- více pracovníků při práci se skupinou
- změna prostředí při práci s klienty
- omezení administrativy
- snížení pracovního úvazku
- kombinace přímé práce s klienty s jinou činností
- supervize týmu⁴⁶

4.2.1. Supervize

Způsob, jak zvládat náročné situace v pracovním prostředí, je využití supervize, které vede specializovaný odborník tzv. supervizor, který není členem týmu. Měl by mít nezáujatý postoj ke všem zúčastněným. Pokud se tak neděje, je obtížné dosáhnout kvalitní supervize.

„Supervize je odborná činnost, při níž supervizor podporuje, vede a posiluje pracovníka, skupiny nebo týmy v pomáhající profesi k tomu, aby dosáhl(i) určitých organizačních, profesionálních a osobních cílů.“⁴⁷

Jedná se o nejvýznamnější podpůrný zdroj, který může ovlivnit stresové situace pracovníků. Supervize je zaměřena především na vztahy, proto se s ní nejčastěji setkáváme u pomáhajících profesí, kde jsou vztahy klíčové. Supervize slouží jako prevence proti syndromu

⁴⁵ Pelcák, Stanislav. *Stres a syndrom vyhoření*, s. 43.

⁴⁶ Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*, s. 58.

⁴⁷ Havrdová, Zuzana a Martin Hajný, *Praktická supervize*, s. 40.

vyhoření. Hlavním cílem supervizora je pomáhat pracovníkům s jejich problémy a podporovat je, v jejich řešení.⁴⁸

Supervize by měla obsahovat pět důležitých charakteristik, díky kterým může její efektivita dosahovat maximálních hodnot. Formální struktura by měla být tvořena tak, aby byla pro zúčastněné zřetelná a pochopitelná. Měla by být prováděná pravidelně v určitém časovém rozmezí, přičemž je ale vhodné, aby jednotlivé body supervize na sebe navazovaly. Supervize by se měla zaměřovat vždy na konkrétní případ. Ostatní funkce supervize, jako jsou podpůrné, kontrolní nebo vzdělávací by měly daný případ doplňovat. Poslední charakteristikou, kvalitní a efektivní supervize, je zpětná vazba (hodnocení) od supervizora.⁴⁹ Supervize může být také individuální, kdy se soustředí pouze na jednoho člena týmu. Důvodů, proč si pracovník může vyžádat individuální supervizi, je mnoho, ale jako příklad můžeme uvést situace, kdy panují neshody mezi jednotlivými kolegy. V tomto případě je vhodné téma zmínit na supervizi, kde je přítomen celý tým.

⁴⁸ Srov. Kopřiva, Karel, *Lidský vztah jako součást profese*, s. 138-139.

⁴⁹ Srov. MUNSON, C. *Handbook of Clinical Social Work Supervision*, s. 12-13.

5. Výzkumná část

Praktickou část této bakalářské práce představuje výzkumné šetření, které bylo provedeno v nízkoprahových zařízeních v Jihočeském kraji, vedených organizací Prevent99. Výzkumné šetření jsem provedla ve střediskách, SPOT Vodňany, STATION17 Blatná, CROSS Strakonice. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež jsem si vybrala z důvodu stáže, kterou jsem zde absolvovala v rámci pracovní povinnosti a měla jsem možnost, navázat kontakt s pracovníky NZDM. Stáže jsem absolvovala ve středisku STATION17 v Blatné a CROSS ve Strakonici.

5.1. Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je zjistit s jakými nejčastějšími stresovými situacemi se pracovníci v NZDM setkávají a jaké mají možnosti řešit stres, jeho zvládání a prevenci. Na konci výzkumného šetření zhodnotím, zda se teorie příčin stresu a prevence shoduje s praxí.

5.2. Sběr dat

Výzkumné šetření a sběr dat probíhal pomocí kvalitativního výzkumu, který byl tvořen polostrukturovaným rozhovorem. Témata, která se týkala našeho rozhovoru, jsem respondentům předem zaslala v textové podobě, aby měli představu, jakých témat se v rozhovoru dotknu. Pro rozhovor jsem si vyčlenila přibližně hodinu, do čehož jsem započítala i dobu na podání informací respondentům o tom, jak rozhovor bude probíhat.

Všichni respondenti souhlasili, že budou při rozhovoru nahráváni na diktafon, který mi pomůže při přepisu dat. Také jsem respondenty seznámila se svou bakalářskou prací a objasnila důvod, proč jsem vybrala daná témata v rozhovoru. V přepisu dat byla zachována veškerá anonymita respondentů. Audionahrávka bude k dohledání u autorky práce.

5.2.1. Výběr respondentů

Při výběru respondentů bylo pro mě stěžejní vést rozhovory se sociálními pracovníky, kteří jsou zaměstnáni nejméně na 0,5 úvazku. Další důležité kritérium při výběru respondentů bylo, aby sociální pracovník měl praxi v oboru nejméně rok. Takové podmínky jsem si stanovila z toho důvodu, že důsledky stresu se projevují až po delší době. U sezonních zaměstnanců a nováčků by se symptomy stresu nemusely dostatečně projevit.

5.3. Témata pro rozhovor

Rozhovor tvořila osnova témat, která jsem si předem sepsala. Okruhy byly předem respondentům zaslány textově přes email, pro představu, o čeho se rozhovor bude týkat. Témata byla doplněna otázkami, které vyplynuly z rozhovoru.

1. Formy práce
2. Vznik stresu
3. Stresové situace v přímé, nepřímé práci
4. Působení stresu
5. Vyrovnávání se stresem
6. Supervize

5.4. Vyhodnocení rozhovorů

V této části se budu věnovat přepisů výsledků z rozhovoru. Z diktafonu provedu doslovný přepis odpovědí na otázky, které se týkají daných témat, která rozdělím do jednotlivých podkapitol a budu je postupně analyzovat.

5.4.1. Údaje o výzkumném souboru

Tabulka č.1: výzkumný soubor

Respondent	Pohlaví	Věk	Vzdělání	Pracovní pozice	Délka praxe	Pracovní úvazek
R1	Žena	38	Mgr.	Sociální pracovník	6 let	Celý
R2	Žena	26	Dis.	Sociální pracovník	2 roky	0,6
R3	Žena	28	Bc.	Sociální pracovník	3 roky	0,7
R4	Žena	45	Mgr.	Vedoucí zařízení, sociální pracovník	7 let	Celý
R5	Žena	24	Bc.	Sociální pracovník	1,5 roku	0,7

5.4.2. Formy práce

Tázaných respondentek jsem se dotazovala, zda náplň jejich činnosti spočívá v přímé nebo nepřímé práci. Cílem bylo zjistit, které formě práce se věnují více. Díky tomu jsem mohla zhodnotit, jaká forma práce převažuje a zda se při ní potýkají se stresem.

Většina respondentek uvedla, že jejich pracovní den se skládá ze 75 % z přímé práce s klienty a z 25 % z nepřímé práce. Rozdílnou odpověď jsem zaznamenala u R4, která pracuje na pozici vedoucí. R4 sdělila: *„Jelikož se pohybuji na pozici vedoucího zařízení, věnuji se spíše té nepřímé práci. Sice mě to mrzí, ale jinak to bohužel nejde. Hodně řeším různé žádosti o dotace, věnovala jsem se taky operačnímu manuálu, který jsem upravovala, aby více seděl na naše zařízení a podobně. Je to hodně času stravného u počítače.“*

Administrativní povinnosti jsou součástí většiny sociálních prací. Dle výpovědí respondentek sem patří především výkaznictví, práce v programu Pepa, komunikace s úřady a orgány jako jsou OSPOD, školy a další. R2 sděluje *„Když jsem nastoupila do NZDM, nečekala jsem, kolik administrativy tato práce obnáší. Ze začátku jsem se hodně ztrácela ve vykazování, ale už jsem si našla systém.“*

Přímá práce v NZDM znamená přímý kontakt s klienty. V praxi to znamená např. uzavírání smluv či dělání prvokontaktů – prvních setkání klienta se službou, které probíhá formou předání informací o službě. Dalšími činnostmi odpovídající přímé práci jsou tvoření individuálních plánů, doprovod klientů, kontaktní práce s klienty, doučování, krizová intervence a podobně.

Respondentky uvedly, že přímá práce s klienty je více naplňuje, i když je mnohem psychicky náročnější. R3: *„Práce s klienty mě naplňuje ze všeho nejvíce, je to interakce mezi klientem a pracovníkem.“* Stejně tak to měla i R5, která uvedla: *„Rozhodně mě baví více práce s klienty, i když tam někdy nastanou situace, které mě rozhodí a musím najít nad nimi kontrolu, ale je to rozhodně větší adrenalin než sedět u počítače.“*

5.4.3. Vznik stresu

V této podkapitole se věnuji vzniku stresu. Jelikož všechny respondentky, kterých jsem se dotazovala, pracují v oboru déle než rok. Bylo tedy zřejmé, že se některé z nich se stresem ve své práci již setkaly. Každá z tázaných sdělila, že se v práci v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež potýká se stresem. Také vypověděly, že stresu v nízkoprahovém zařízení a mládež se

nedá plně předcházet, ale když se dostaví, je důležité ho nějakým způsobem eliminovat. V těchto názorech se všechny respondentky shodly.

R4 sdělila: *„Stresory jsou běžnou součástí života. Lze však předcházet rozvoji jejich intenzity a nějakému dlouhodobému trvání. Snažím se tomu vyhnout plánováním, dobrou organizací povinností, úkolů, cílů. Otevřenou komunikací v týmu, psychohygienou. Také supervizemi, poradami s týmem, humorem na pracovišti – ten má léčivou moc, vzděláváním.“* S podobným názorem se shledává i R3. Dále sdělila, že se do jisté míry dá předcházet stresu tak, že se na svůj den v práci dostatečně připraví a ví, co v ten den má očekávat. *„Ano, potýkám se se stresem. Ale myslím, že prostředí má na to vliv jen z části, jelikož jsem obecně stresář. Avšak se snažím s tímto hendikepem učit pracovat.“* Dále vypověděla: *„Ze své vlastní zkušenosti vím, že může velice pomoci dostatečná příprava. Když jsem dobře připravena, ať již na schůzku či aktivitu s dětmi, stres nebo obava z neúspěchu, je menší.“*

R1 odpověděla, že se v práci se stresem potýká poměrně často, ale nejvíce pociťuje stres v nepřímé péči. *„Ano, docela často se stresem v práci se potýkám, ale když už, tak v té administrativní oblasti, většinou když něco nestíhám odevzdat.“* Dále také sdělila, že se stresu snaží předcházet nějakým rituálem, který praktikuje každé ráno. Rovněž je důležitý Time management, který vede k úspěšné afektivitě práce, která je zde na místě. *„Pro mě je důležité se dobře vyspat, dát si ráno skleničku džusu a vody, zacvičit si a tím předcházím ten stres, je to můj ranní rituál, a když si nezacvičím, pociťuji, že nejsem tak v klidu. Zároveň mi v práci pomáhá, když si roztřídím, co je nejdůležitější, když při té administrativě nestíhám, tak je pro mě důležitý si určit, čím začnu, kdy udělám pro mě to nejdůležitější a pak dělám ty věci, co tolik nehoří.“*

R2 sdělila, že se v zaměstnání občasné potýká se stresem a dá se mu předejít tím, že si práci snaží nebrat domů. Pokud je toho moc, je dobré to probrat s kolegy či na supervizi. R5 se svěřila, že ne vždy se se stresem potýká. Přesto i u ní ovšem nastanou určité situace, kdy pocítí stres. Snaží se o to, aby stres co nejvíce eliminovala například tím, že se svěří svým kolegům a požádá je o pomoc s danou situací. *„Myslím, že ten stres se dostaví vždy. Ale pak se s tím snažím nějak pracovat.“*

5.4.4. Stresové situace v přímé a nepřímé práci

Podle odpovědí respondentů vznikají různé stresové situace, které se na nich odlišně projevují. Stresové situace se objevují jak v přímé, tak nepřímé práci. Respondentky uvedly stresové situace v přímé a nepřímé práci. Všechny se shodly, že stresové situace nastávají v obou případech. V nepřímé péči se to týká práci na počítači, odevzdání deadlinu a podobně. Stresové

situace v přímé práci nastávají, pokud se řeší nějaký konflikt s klienty anebo je klient velmi náročný.

R1 popisuje stresové situace v nepřímé práci týkající se administrativy. Také se setkala s náročným klientem, který v ní stresové situace vyvolával. Komunikace probíhala formou sociálních sítí, kde mají možnost klienti kontaktovat sociální pracovníky. R1 uvedla: *„Když na stole mám hodně papírů, co se týká uzavírání smluv, IVP a já už to teda mám s klientem uzavřený, ale ještě to musím dát administrativně do počítače a na to, když nemám čas je to pro mě trochu stresující. S klientem, který ve mně vyvolával stres jsem se setkala pouze jednou, ale ne osobně. Byl to klient, který nám psal na Facebook. Neustále psal nějaké příběhy, že ho někdo pronásleduje, ubližuje mu. Byla tam vlastně nějaká situační až krizová intervence, ale my jsme ani nevěděli, jestli je to pravda, ani tady nikdy nebyl, takže to bylo pro hodně stresující, protože tam bylo hodně domněnek.“*

R2 sdělila, že stresové situace v nepřímé péči pociťuje, pokud se práce nahromadí. Také uvedla, že je zažila i v přímé péči s klientem. Řešením tohoto problému byla supervize.

„Když se něco nestíhá, když je té práce moc či nějaké nepokoje s klienty. S klientem, který ve mně vyvolával stres, nebylo to příjemné, na supervizi jsem to se supervizorem probrala a došli jsme k závěru, jak to zvládnout a zkusit vnímání klienta jinak.“

R3 sdělila, že nejčastější stresová situace u ní nastává, pokud nastane mezi klienty určitý fyzický konflikt. *„Stresující situace je pro mě především nějaký konflikt. Jednu nedávnou zkušenost mám zrovna s dvěma kluky, kteří se začali z ničeho nic mezi sebou prát, a bylo opravdu náročné je od sebe odtrhnout. Takovéto chování v zařízení netolerujeme a myslím si, že pro žádného pracovníka jsou tyto situace nepříjemným zážitkem.“* Vyložene s problémovým klientem, který by v ní měl vyvolávat stres, se nesetkala *„[...] většinou jsou to jednorázové situace, jelikož se děti v účasti často střídají.“*

R4 zmínila, že nejvíce stresová situace pro ni nastává, když toho řeší více najednou. Jedná se hlavně velké množství administrativních věcí a deadlinů. *„[...] když přes den musím dělat více věcí, které „musím“ (administrativa) než ty, které mě na mé práci baví (práce s klienty).“* Zmínila také, že se setkává s klienty, kteří v ní stres vyvolávají. Většinou se jedná o klienty, kteří jsou nepředvídatelní nebo velmi nároční na energii a čas pracovníka.

R5 uvedla, že stresové situace u ní nastávají především v přímé práci s klienty, kteří jsou konfliktní nebo nespolupracují. Ráda využije možnosti, kdy na tom spolupracuje více kolegů. Stresové situace zažívá i v nepřímé práci, při vykazování výkonů a další administrativě.

„Když přijde klient, který nespolupracuje anebo si s jeho situací nevím rady. Proto jsem ráda, že nás je v organizaci více a můžeme to spolu vyřešit. Taký jsem občas na nervy ze všech těch

papírů a vykazování, a hlavně když nestíhám a řeším všechno dohromady.“ Co se týče klientů, R5 uvedla „S pár takovými jsem se setkala. Klienti jsou různý a situace, které probíhají v NZDM jsou taky různé. Takže se to hodně mění. Například když mezi sebou mají spory, musíme nad nimi mít dohled, aby se třeba neporvali.“

Tyto spory následně musí řešit, protože takové chování je v NZDM nepřijatelné. Především to naruší vztahy na klubu, které pak nemusí být příjemné.

5.4.5. Působení stresu

Na toto téma respondentky odpovídaly, že stres na sobě pocítují v různých formách. Nejčastěji v podobě nespavosti, nechutenství a také změny nálad. Respondentky dále uvedly, zda stres ovlivňuje jejich práci, například s klienty. Dotkly jsme se i otázky syndromu vyhoření.

R1 se svěřila, že stres se na ni projevuje v podobě nervozity, pocení, červených fleků na těle. Pokud na ni působí dlouhodobější stres, pocítuje, že ji ovlivňuje i v osobním životě. *„Když se jedná o dlouhodobější stres nebo intenzivnější stres tak vnímám, že na svoje nejbližší okolí, jako je rodina a přítel, začínám být nepříjemná.“* Dále uvedla, že při práci na klubu se se cítí vyrovnaně a dobře. Se syndromem vyhoření se R1 přímo v NZDM nesetkala, ale popisuje, že v její předchozí práci, kde byla zaměstnaná také jako sociální pracovník, syndrom vyhoření měla. *„Syndrom vyhoření v mém případě byl úplně učebnicový. Takový to prvotní nadšení, pak přišlo zklamání a pocit, že to nepůjde, pak jsem se těšila na konec šichty, kdy jsem na sobě pocítovala to, že se mi nechce do práce a jdu si to tam jen odsedět. A tohle všechno trvalo dva roky.“* Také uvedla, že se syndromem vyhoření trpěla většina jejích kolegů, kteří pracují v přímé péči. *„Práce mě vlastně nakonec i těšila, pro mě byl nejhorší ten kolektiv, který mě dostal. Jsem ráda, že už tam nepracuji.“*

„Jsem nepříjemná, nejím.“ Tak popsala působení stresu R2, také si myslí, že stres do určité míry ovlivňuje její práci. Se syndromem se zatím nesetkala, snaží se mu předcházet. R3 popsala, že stres se na ni projevuje tak, že není schopná adekvátně jednat. Cítí se většinou bezmocně a má pocity obavy, které ovlivňují její práci. Vyrovnání s krizovou situací je v tomto ohledu přínosné. *„Na situaci, na kterou bych měla umět adekvátně reagovat, tak se tak neděje. Každá krizová situace je opravdu jiná a vyžaduje individuální přístup. Tyto krizové situace mi působí pocity obavy nebo bezmoci. Po vyřešení těchto situací se však cítím naopak silnější a zkušenější, což mě posouvá dopředu.“* Stres do určité míry zasahuje do její práce, ale přesto dále sděluje *„[...] neřekla bych, že jen negativně, jelikož jak jsem říkala před chvilkou, ze stresových situací se člověk naučí nejvíce, i když jsou to pro nás situace v tu chvíli nepříjemné.“* Také uvedla, že se se syndromem vyhoření nesetkala ani u nikoho známého. Myslí si, že je to díky tomu, že

pracuje a ve svém volném čase s mladšími lidmi, kteří začali pracovat teprve před nedávnem. Sděljuje, že si ale uvědomuje toto riziko spojené se stresem, které tahle práce obnáší. Práce například na OSPODu, kde se sociální pracovníci setkávají s těžkými životními příběhy klientů, má vliv na psychiku. *„Práce jakéhokoliv sociálního pracovníka je velice náročným spíše posláním nežli povoláním.“*

R4 sdělila, že stres ji ovlivňuje v kvalitě spánku. Také na sobě pocítuje psychosomatické příznaky. *„Špatně se mi vstává, někdy i usíná. Bolí mě žaludek, zapomínám pít či jíst a jsem více emoční.“* Míra těchto symptomů závisí hodně na intenzitě a délce stresových situací. Uvedla R4, která si dále myslí, že stres ji při práci s klienty neovlivňuje, a pokud ano, snaží se o to, aby tomu tak nebylo. Také uvedla, že se setkala se syndromem vyhoření, proto se proti stresu snaží využívat psychohygienu, která jej eliminuje. *„Když jsem pracovala u Člověka v tísni. Proto se hodně zaměřuji na psychohygienu, vzdělávání a včasné řešení náročných situací.“*

R5 sdělila, že v danou chvíli se u ní stres projevuje tím, že je nepříjemná. Když se jedná o dlouhodobější stres tak se u ní projevuje nespavost a nechutenství. Se syndromem vyhoření se nesetkala. Důvodem je délka její praxe v oboru, která je poměrně krátká na to, aby se u ní syndrom vyhoření projevil. *„Zatím ne, ale vlastně se ani nedivím, když někdo syndrom vyhoření po těch letech v sociální práci má. Je to dost náročná práce, hlavně na psychiku.“*, uvedla R5.

5.4.6. Vyrovnávání se stresem

V této podkapitole jsem se věnovala tématu, které je zaměřeno na vyrovnávání stresu, a to z toho důvodu, že stres může mít i vážné následky na psychiku. Respondentky podle odpovědí využívají různé praktiky, které jim od stresu pomáhají.

R1 využívá praktiky, kde může využít sebevyjádření a různé pracovní činnosti, jako je tvoření, pečení. Také k psychohygieně využívá meditaci a zpívání, které v dané chvíli pomáhá projevit své pocity. Negativními způsoby, kterými se vyrovnává se stresem, jsou kouření, které se v literatuře zmiňuje jako z jedno nejčastějších negativních způsobů. Také si myslí, že tyto rituály si přenesla z předchozí práce, kde byla vyhořelá. *„Zpívat a meditovat, u toho se nejvíce uvolním a zbavím stresu. Pokud jsem v práci, chodím třikrát denně kouřit. Před prací, o pauze a po práci.“*

R2 zmínila, že jednu z taktik, jak se stresu zbavit, je nastavit si hranice v osobním a profesním životě. Zmiňuje, že činností, při které se soustředí pouze sama na sebe, je pro ni cvičení. Od stresu si vypomáhá kouřením tabákových výrobků. Jiný negativní způsob, jak se zbavuje stresu, neuvedla. *„Důležité je pro mě netahat si práci domů. Také si od stresu pomáhám*

cigaretou. Pokud, bych zmínila nějakou psychohygienu, která mi pomáhá od stresu, rozhodně je to cvičení.“

Respondentka R3 řeší stres pomocí vzdělávání, které je důležité ve vnímání stresových situací. Umět pracovat se stresovými situacemi je jedna z kompetencí, kterými by měl oplývat. Jako další praktiky psychohygieny využívá procházky, pozitivní myšlení a kvalitní odpočinek. Mezi negativní způsoby vyrovnávání se stresem uvádí, že pokud je ve stresu příliš dlouho, nejí, nebo se naopak přejídá. *„Se stresem se vyrovnávám procházkami, supervizí a intervizí, kurzy zaměřenými na zvládání stresu a copingové strategie, snahou o pozitivní myšlení, spánkem a odpočinkem, sportem a setkáním s přáteli, přírodou.“*

R4 vypověděla, že nejdůležitějším krokem, jak se se stresem ve své práci vyrovnává, je Time management. Také supervize a psychoterapie jsou součástí psychohygieny, které sociálním pracovníkům v tomto ohledu dosti pomáhají. Jako další zmiňuje spánkovou hygienu, pohyb, čas pro sebe. Pod tím si můžeme představit čtení, návštěvu kavárny, výlety nebo úklid. Když ví, že nastane těžké období, plánuje dovolenou. *„Plánuji a organizuji čas. Dávám si deadlines a realistické cíle. Supervize. Psychoterapie, když stres nemá původ v práci, ale ovlivňuje mě v ní, tak určitě humor, odpočinek a aktivity. Hlavně se zaměřuji na spánkovou hygienu, jako je pravidelné vstávání a chození spát nejméně 8 hodin denně. Negativním způsobům se snaží spíše vyhýbat. Vypověděla: „Když jsem ve stresu, tak se vyhýbám alkoholu, domlouvání si dalších povinností a věnuji se více sobě.“*

R5 Stejně jako ostatní zmiňuje, že je důležité využití supervize, která napomáhá s vyrovnáváním stresových situací. Pokud jde o negativní způsoby, jak se vyrovnává se stresem, uvedla, že je kuřák. Se stresem se negativně vyrovnává stejně jako ostatní respondentky kouřením tabáku. Jako psychohygienu využívá procházky a čas, kdy může být sama. *„Vždy mi pomůže se z toho vymluvit. Patřím mezi ty, co si někdy musí odskočit na cigaretu. Je fajn být v tu danou chvíli sám se sebou, aby načerpal energii. Jestli se dá říct, procházkám se psem psychohygienu, tak ano. Nečekala jsem, že trávit čas sama je pro člověka tak potřebné.“*

5.4.7. Supervize v praxi

V následující části se zaměřím na tzv. supervizi, která je dle mého názoru důležitá v každé pomáhající profesi. Každá z respondentek odpověděla, že ve svojí práci mají supervize a že je v ní využívají. Ocenily jejich efektivitu a vnímají, že pro ně mají v práci velký význam. Supervize všechny respondentky mívají pravidelně.

R1 sdělila, že v předchozí práci sice supervize probíhala, bohužel se ji nikdo ale nechtěl zúčastňovat, a tak se vždy odbyla. Supervizi mívají v NZDM pravidelně. Také uvedla, že na nich řeší téma stres, kde mají prostor sdělit, jaké situace jsou pro ně momentálně stresující. *„V NZDM máme supervize pravidelně po 5 týdnech. Vždy zabrouzdáme aspoň do té emoce, která v nás stres vyvolala, a snažíme se na tu situaci lépe reagovat. Dříve jsem jim nepřikládala takovou váhu a teď se na ně jako úplně těším. Příjemně si u toho popovídáme, probereme, jak jsme se cítili v určitých situacích, ale také na nich probíráme to, co se nám podařilo.“*

R2 vypověděla, že supervize u nich v práci probíhá pravidelně. Pokud se domluví, mívají ji každý měsíc, když ne, tak jednou za dva měsíce. Supervize v práci shledává za velmi pomocné. R3 uvedla, že v práci v NZDM mají supervize jednou za dva měsíce. Myslí si, že je to optimální doba. Na supervizích řeší výhradně stresové situace, jejichž řešení potřebují probrat i s ostatními kolegy více do hloubky, nikoliv jen v mezičase v práci. *„Supervize mi pomáhá v utříbení myšlenek a například také k získání jiného vhledu na danou situaci. Supervizí získávám nové zkušenosti od ostatních kolegů, a i naopak.“*

Se stejným názorem se shoduje i respondentka R4, která sdělila, že supervize mívají ve stejném intervalu jako R3. Také uvedla, že na supervizích řeší téma stres a supervize jí od stresu pomáhají. *„Supervize míváme pravidelně po šesti týdnech. Přijde mi to takto ideální. Člověk má možnost během té doby zapracovat na svých cílech, které si během supervize nastaví.“*

R5 také uvedla, že supervize mívají po 6 – 10 týdnech. Pokud se jedná o supervize, řeší na nich i téma stres, se kterým se v práci setkává. Myslí si, že ji supervize v její práci pomáhají. *„[...] je fajn slyšet i ostatní a jak vnímají jisté situace. Supervize mi pomáhají jak se stresem, tak s klienty i kolegy.“*

6. Diskuse

Ve své bakalářské práci jsem se snažila zjistit, zda se sociální pracovníce ve své práci potýkají se stresem, jak je ovlivňuje a zda používají nějakou prevenci proti stresu. Celkem jsem oslovila 5 respondentek, které pracují v nízkoprahových zařízení pro děti a mládež pod záštitou organizace Prevent99, aby se podělily o své zkušenosti. Vedla jsem s nimi polostrukturovaný rozhovor, který byl nahráván na diktafon. Jednotlivé odpovědi jsem přepsala pomocí transkripce. Jednalo se o kvalitativní výzkum, kde respondenty odpovídaly na mé otázky, ale také měly možnost sdělit další informace, které jim přišly důležité.

Zajímalo mě, zda se pohybují v přímé nebo nepřímé práci. Většina uvedla, že se pohybuje v přímé i nepřímé formě práce. Jedná se tedy o práci s klientem i o administrativu. Z rozhovoru vyplynulo, že čtyři respondenty se věnují ze 75 % přímé formě práce a z 25 % nepřímé. U jedné z tázaných respondentek jsem zaznamenala rozdíl, a to z důvodu její odlišné pracovní pozice. Pracuje totiž na pozici vedoucí zařízení, a proto její přímá práce s klienty tvoří menší procento. Tématu se věnuje Oldřich Matoušek ve svém díle *Metody a řízení sociální práce*, kde zmiňuje všechny formy práce, a co obsahují. Autor popisuje 3 formy práce, ale já se zaměřovala pouze na přímou a nepřímou. Zda respondenty využívají formu kombinované formy práce jsem se nedoptávala. Při vykazování výkonů se tato forma nevyužívá, což vedlo k jejímu vynechání v rámci této kvalifikační práce.

Také jsem se ptala, zda se ve své práci potýkají se stresem. Všechny respondenty se shodly, že je pro ně jejich práce stresující a že se ve své práci se stresem potýkají. Avšak nelze ho zcela minimalizovat. Dle Jána Praška a Hany Praškové v publikaci *Proti stresu krok za krokem: aneb jak získat klid a odolnost vůči nepohodě* můžeme zaznamenat určité stresory, které nás ovlivňují. Stejně odpovědi jsem zaznamenala na otázku, jaké zažívají stresové situace v přímé práci s klientem a nepřímé práci při administrativě. Předpokládala jsem, že stresové situace budou pociťovat spíše s klienty, ovšem respondenty uvedly, že stresové situace pociťují i v nepřímé formě práce. Nejdříve jsem se chtěla soustředit spíše na přímou práci s klienty, ale z odpovědí bylo očividné, že každá respondentka pociťuje stres při administrativě, která je nedílnou součástí jejich práce, a proto jsem se rozhodla tyto odpovědi zaznamenat.

Stresové situace, které v nepřímé péči respondenty pociťují, se týkají administrativy, která obnáší zpravování složek klientů, vykazování práce, komunikace s dalšími institucemi a státními orgány. Při přímé práci pociťují stresové situace s klienty, kdy vyvstane nějaký konflikt nebo kdy je klient náročný. Zajímavé bylo, že právě v přímé práci s klienty jsem zaznamenala odpovědi, že s takovými klienty se respondenty setkaly pouze jednou anebo jsou

to situace, které se respondentky snažily okamžitě řešit například při supervizi. Typy klientů, se kterými se můžeme v sociální práci potkat, popisuje Ján Gabura a Jana Prutinská v díle *Poradenský proces*. V teoretické části jsem zmínila čtyři typy klientů, se kterými se mohou pracovníci NZDM setkat. Z rozhovorů vyplynulo, že stres v sociálních pracovnících vzbuzují agresivní klienti, kteří vyvolávají konflikty. Z mého pohledu musí být stresující práce i s mlčelivým klientem, který není schopný v danou chvíli mluvit o svých problémech. Je to dlouhodobý proces, při kterém pracovník získává klientovu důvěru. Sociální pracovník má tedy více práce s navazováním kontaktu a jednání s klientem.

Na téma působení stresu, kde jsem se dotkla otázky, jak na sobě respondentky pocítují stres, odpovídaly dotázané jednoznačně. Nejčastěji se potýkají s nechutenstvím k jídlu, změnou nálad, pocením, nespavostí. Projevují se na nich psychosomatické příznaky, které souvisí se stresem. Také bylo zajímavé, že se většina nechá ovlivnit stresem v jejich práci, ale snaží se jej eliminovat a nepřenášet na klienty, jak zmiňuje Cungi ve své knize *Jak zvládat stres*.

Ve srovnání s knihou *Jak zvládat stres*, pocítují respondentky důsledky působení stresu v menší míře, než jak je zmiňuje autor. Musíme zmínit, že jsem se nezaměřila na dlouhodobé působení stresu. Pouze dvě respondentky uvedly, že se setkaly se syndromem vyhoření. Obě uvedly, že to bylo v předešlé práci, která byla ovšem také v oboru sociální práce. Dále je důležité zmínit, že obě se pohybují v praxi déle jak 5 let. Jedna z nich také uvedla, že syndrom vyhoření měla spíše z kolektivu v bývalé práci. Ostatní, které se v praxi nepohybují déle jak 2 roky, u sebe syndrom vyhoření nezaznamenaly. Přesto si myslí, že je to dost častá problematika v pomáhajících profesích. Tyto informace jsou doloženy také v díle *Supervize v pomáhajících profesích* napsaném Peterem Hawkinsem a Robinem Shohetem.

Byla jsem mile překvapena z odpovědí na otázku, zda k vyrovnávání se stresem využívají různé metody prevence. V odpovědích jsem zaznamenala využití následujících metod: rozhovor s kolegou, dobře si rozvrhnout čas, různá školení, kurzy na zvládání stresu, zmírnění nároků sama na sebe, supervize. Všechny metody jsem zaznamenala v literatuře od Oldřicha Matouška, konkrétně v knize *Metody a řízení sociální práce*. Důraz bych kladla na supervize, které jsou opravdu potřebné.

Také se všechny respondentky zaměřují na psychohygienu. Zmínily, že je pro ně důležité trávit čas tam, kde mohou být jen sami se sebou. K tomu využívají procházky, cvičení, meditace, čtení aj. Pokud se jedná o nějaké negativní způsoby vyrovnávání se se stresem, tři z pěti respondentek uvedly, že v práci kouří, což mě velmi překvapilo. Očekávala jsem totiž, že se negativními způsoby budou vyrovnávat mnohem více. Naopak jedna z respondentek

dokonce uvedla, že se alkoholu ve stresu snaží vyhýbat. Výpovědi respondentek se shodují s poznatky z díla *Lidský stres* od Vratislava Schreibera.

Jednou z metod prevence, která je u všech organizací využívána, jsou supervize. Supervize byly shledány za velmi užitečné. Na pracovištích, kde jsem prováděla rozhovory, se konají v pravidelných intervalech. Také se na nich zmiňuje téma stres, který doprovází respondentky při jejich práci.

V závěru diskuse bych chtěla shrnout své poznatky z rozhovorů, které byly pro mě přínosné. Zajímavé by bylo porovnání pohledu sociálního pracovníka jiného pohlaví. Je pravděpodobné, že muži vnímají stresové situace jinak. Ženy obecně bývají citlivější a vnímavější. Všechny respondentky byly ženy a většina jejich odpovědí se převážně shoduje. Vyplývá z nich, že se sociální pracovnice potýkají ve své práci v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež se stresem a také, že se zabývají jeho zvládnutím a prevencí. Další výzkum dané problematiky by mohl proběhnout na základě rozšíření základny respondentů o mužské pracovníky NZDM.

7. Závěr

Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit s jakými stresovými situacemi se pracovník v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež setkává a jakými možnostmi řeší stres, jeho zvládání a prevenci. Součástí bakalářské práce tvoří kvalitativní výzkumné šetření, které jsem provedla pomocí polostrukturovaného rozhovoru se sociálními pracovníky, kteří pracují v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.

Výzkumné šetření provedla v organizaci Prevent 99. Zabývala jsem se, zda se pohybují v přímé nebo nepřímé péči, vznikem stresu u sociálních pracovníků, jak na sobě pocítují působení stresu, zda stres ovlivňuje jejich práci. Také jsem se zaměřila na to, jak se se stresem vyrovnávají, jakou používají psychohygienu a zda jim pomáhá supervize. V závěru jsem se zaměřila na poznatky z výzkumného šetření, kde jsem porovnávala teorii s praxí.

V první kapitole teoretické části jsem se zaměřila na charakteristiku NZDM, využívané metody, důležité kompetence sociálního pracovníka a také formy práce. V neposlední řadě jsem popsala typy možných klientů v NZDM, se kterými se sociální pracovník může ve své práci setkat. Druhou kapitolu jsem věnovala stresu a jeho příčinám. Zde jsem popsala stresory, fáze stresu a také následky, které se působením stresu projeví. S tím také souvisí syndrom vyhoření, který se projevil jako součást života sociálních pracovníků.

Prevencí stresu a podpůrným zdrojům zvládání stresu jsem navázala ve třetí kapitole. Zahrnula jsem zde psychohygienu, podporu sociálních pracovníků a také supervizi, která se jeví jako velmi důležitá v tomto oboru. Ve čtvrté kapitole jsem se zabývala výzkumným šetřením, které jsem prováděla kvalitativním výzkumem, který byl tvořen polostrukturovaným rozhovorem. Ten jsem prováděla v organizaci Prevent99 v zařízeních pro děti a mládež. V samostatném výzkumném šetření jsem se věnovala tématům, která vyplynula z teoretické části práce. Zabývala jsem se také přímou a nepřímou prací, vznikem stresu, stresovými situacemi v přímé a nepřímé práci, působením stresu, vyrovnáváním se se stresem a také supervizi.

Z výzkumného šetření vyplývá, že všichni sociální pracovníci v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež se shledávají se stresem. Také je zřejmé, že následky stresu se projevují na odvedené práci sociálních pracovníků, které se stres snaží eliminovat a předcházet mu. Využívají k tomu různé metody prevence. Nejdůležitější z nich se zdá supervize, kterou využívají všechny zařízení v organizaci.

8. Seznam použitých zdrojů

- BARTUŇKOVÁ, Staša. *Stres a jeho mechanismy*. Praha: Karolinum, 2010. ISBN 978-80-246-1874-6.
- BARTOŠÍKOVÁ, Ivana. *O syndromu vyhoření pro zdravotní sestry*. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006. ISBN 80-7013-439-9.
- CARLTON, Munson. *Handbook of Clinical Social Work Supervision, Third Edition*. 2001. Haworth Pr, 2001. ISBN 9780789010780.
- CUNGI, Charly. *Jak zvládat stres: [metody a praktická cvičení]*. Přeložil Daniela ŠIMKOVÁ. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-465-6.
- ČÁP, Jan a Jiří MAREŠ. *Psychologie pro učitele*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-273-7.
- FALEIDE, Asbjørn O., Lilleba B. LIAN a Eyolf Klæboe FALEIDE. *Vliv psychiky na zdraví: soudobá psychosomatika*. Praha: Grada, 2010. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2864-3.
- GABURA, Ján a Jana PRUŽINSKÁ. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. Série učebnic navržená ediční radou kateder sociální práce. ISBN 80-85850-10-9.
- HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, c2008. ISBN 978-80-7262-532-1.
- HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.
- Publikace pojmosloví asociace streetwork
- HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.
- KEBZA, Vladimír a Iva ŠOLCOVÁ. *Komunikace a stres*. Praha: Státní zdravotní ústav, 2004. ISBN 80-7071-246-5.
- KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009]. ISBN 978-80-254-4001-8.
- KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: [psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese]*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.
- MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

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

MELGOSA, Julián. *Zvládni svůj stres*. 2. vyd. Praha: Advent-Orion, 2001. Život a zdraví (Advent-Orion). ISBN 80-7172-624-9.

MÍČEK, Libor. *Duševní hygiena*. 1984. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1984. ISBN 14-400-84.

PECLÁK, Stanislav PhDr., PhD. 2015. *Stres a syndrom vyhoření*. Hradec Králové:

GAUDEAMUS, 2015. ISBN 978-80-7435-576-9.

PRÁŠKO, J. a PRÁŠKOVÁ, H. *Proti stresu krok za krokem: aneb jak získat klid a odolnost vůči nepohodě*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001. ISBN 80-247-0068-9.

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

SCHREIBER, Vratislav. *Lidský stres*. 2., upr. vyd. Ilustroval Jaroslav PLESL. Praha: Academia, 2000. ISBN 80-200-0240-5.

Zákon:

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění platném k 14.3.2006

Vyhláška č. 505/2006

Publikace:

Česká asociace streetwork. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* dostupné z:

https://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1624&site=cas

9. Abstrakt

Stres a jeho zvládání u sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízení

ČURDOVÁ, A. *Stres a jeho zvládání u sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních.*

České Budějovice 2022. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích.

Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce doc. PhDr.

David Urban, Ph. D.

Klíčová slova: děti, mládež, sociální pracovník, nízkoprahová zařízení, stres, zvládání stresu

Bakalářská práce se zabývá stresem a jeho prevencí u sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. V teoretické části se nejprve zabývám popisem nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Dále popisuji metody, formy a kompetence sociálního pracovníka v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. V druhé polovině teoretické části jsem se zaměřila obecně na stres, jeho důsledky a psychohygienu. V praktické části provádím výzkum, kde porovnávám poznatky z teoretické části s jeho výsledky a v závěru práce jej zhodnotím. Výzkum provádím formou kvalitativního výzkumu pomocí polostrukturovaných rozhovorů, které jsem vedla s pracovníky nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

10. Abstract

Stress and its coping of social workers in low-threshold facilities

The bachelor thesis deals with stress and its prevention among social workers in low - threshold facilities for children and youth. In the theoretical part, I first deal with the description of low-threshold facilities for children and youth. I also describe the methods, forms and competencies of a social worker in a low-threshold facility for children and youth. In the second half of the theoretical part, I focused on stress in general, its consequences and psychohygiene. In the practical part I conduct research, where I compare the findings from the theoretical part with its results and at the end of the work I evaluate it. I carry out the research in the form of qualitative research using semi-structured interviews, which I conducted with employees of low-threshold facilities for children and youth.

Příloha 1: otázky k rozhovoru

1. Údaje o sociálním pracovníkovi
 - Kolik vám je?
 - Jaké máte vzdělání?
 - Jak dlouho pracujete v NZDM?
 - Jaký máte pracovní úvazek?
 - Na jaké pozici pracujete?
2. Pohybujete se spíše v přímé nebo nepřímé péči?
 - Jaké činnosti vykonáváte při přímé práci?
 - Jaké činnosti vykonáváte při nepřímé práci s klientem?
 - Jaká forma práce vás spíše naplňuje?
3. Vznik stresu
 - Potýkáte se ve své práci se stresem?
 - Myslíte si, že se dá předejít vzniku stresu?
4. Stresové situace
 - Co je pro vás stresující situace?
 - Setkali jste se s klientem, který ve vás stres vyvolává?
 - Jak se na vás projevuje působení stresu?
 - Myslíte si, že stres ovlivňuje vaši práci např. s klientem?
 - Setkali jste se se syndromem vyhoření?
5. Vyrovnávání se stresem
 - Jak se se stresem vyrovnáváte?
 - Používáte k vyrovnávání se stresem negativní způsoby? Např. kouření, alkohol...
 - Používáte psychohygienu?
 - Jestli ano, jaké praktiky využíváte?
6. Supervize v praxi
 - Máte ve vaší práci supervize?
 - Jak často je máte?
 - Řešíte na nich téma stres?
 - Pomáhají vám supervize?