

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



Stres a jeho zvládání v profesi sociálního pracovníka

Klára Štěpánková

Vedoucí práce: Mgr. Bc. Monika Havlíčková

Praha 2015

Prague College of Psychosocial Studies

Stress and coping in profession of social worker

Klára Štěpánková

The Diploma Thesis Work Supervisor: Mgr. Bc. Monika Havlíčková

Praha 2015

Anotace

Tématem diplomové práce je stres a jeho zvládání v profesi sociálního pracovníka. V teoretické části autorka nejprve vymezuje stres a jeho mechanismy, následně navazuje pojednáním o faktoru stresu v sociální práci a nárocích, které jsou kladeny na sociální pracovníky. V závěru teoretické části poskytuje ucelený přehled o nástrojích prevence a zvládání stresu. V praktické části je pak realizován kvalitativní výzkum v neziskové organizaci Rytmus Benešov, o. p. s., kde autorka hledá specifické stresory a navrhuje řešení zjištěných problematických okruhů.

Klíčová slova

Stres, sociální pracovník, sociální práce, stresor, zvládání stresu, prevence stresu, syndrom vyhoření.

Anotation

The topic of Master Thesis is Stress and coping in profession of social worker. Theoretical part is concerned on stress and mechanism, which are joined with it, stress in social work and big claims, which are placed on social workers. Conclusion of theoretical part is based on summary of prevention tools and coping stress. There is also qualitative research in NGO Rytmus Benešov, o. p. s, the practical part. It means, that auothor try to find some specific stressors and design some solution for it.

Key words:

Stress, social worker, social work, stressor, copping with stress, stress prevention, burn out syndrome.

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

V Praze dne 30. 7. 2015

.....

Klára Štěpánková

Na tomto místě bych především ráda poděkovala své vedoucí práce Mgr. Bc. Monice Havlíčkové, za její laskavý pozitivní přístup a odborné vedení. Velmi si cením jejího času, který mi při tvorbě této diplomové práce věnovala a vážím si její trpělivosti, podpory, cenných rad a komentářů.

Rovněž velmi děkuji respondentům z organizace Rytmus Benešov, o. p. s., bez kterých by výzkum vůbec nemohl být realizován.

OBSAH

ÚVOD	9
Teoretická část	11
1. STRES A JEHO ETIOLOGIE	11
1.1 Vymezení pojmu: stres.....	11
1.2 Typy stresu.....	13
1.3 Příčiny stresu: stresory	16
1.4 Projevy stresu.....	18
1.5 Důsledky stresu	21
1.5.1 Psychosomatika v kontextu důsledků nadměrného stresu	22
2. FAKTOR STRESU V SOCIÁLNÍ PRÁCI.....	24
2.1 Sociální práce a sociální pracovník.....	24
2.2 Nároky kladené na sociálního pracovníka	25
2.3 Rizikové faktory v sociální práci a v osobnosti pomáhajícího.....	28
2.3.1 Rizika v pracovním prostředí	28
2.3.2 Rizika v osobnosti pomáhajícího	31
2.4 Etická dilemata a práce s klienty jako zdroj stresu v sociální práci.....	34
2.5 Syndrom vyhoření.....	38
2.5.1 Příčiny syndromu vyhoření	44
2.5.2 Příznaky a projevy syndromu vyhoření	45
2.5.3 Vývoj syndromu vyhoření.....	46
3. NÁSTROJE PREVENCE A ZVLÁDÁNÍ STRESU – OBRANA PROTI VYHOŘENÍ.....	50
3.1 Vnější podpora pro sociální pracovníky	50
3.1.1 Podpora na pracovišti.....	51
3.1.2 Podpora v rodině a společenství.....	54
3.2 Práce se stresem a vyhořením na individuální úrovni.....	55
Empirická část.....	61
4. VÝZKUMNÝ PROBLÉM A CÍL, VÝZKUMNÉ OTÁZKY	61
5. METODOLOGICKÝ RÁMEC	62
5.1 Volba výzkumné metody	62
6. VÝZKUMNÝ SOUBOR	64

6.1	Charakteristiky respondentů.....	64
6.2	Ověřování výzkumné techniky: předvýzkum	66
7.	SBĚR DAT	67
8.	ANALÝZA A INTERPRETACE DAT	69
8.1	Tlak na profesionalitu a osobnost pracovníka.....	70
8.2	Neuspokojivá spolupráce s jinými subjekty.....	72
8.3	Situace spojené s prací s klienty.....	74
8.4	Role kvality týmu.....	76
8.5	Chyby v komunikaci	80
8.6	Systém a řízení organizace a lidí.....	82
8.7	Vytíženost	84
8.8	Metodická podpora	85
8.9	Administrativa.....	87
8.10	Vliv prostředí	88
9.	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ EMPIRICKÉ ČÁSTI.....	90
9.1	Odpovědi na výzkumné otázky	90
9.2	Přehledové tabulky.....	95
9.3	Návrh řešení	97
	ZÁVĚR	101
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	103
	SEZNAM PŘÍLOH.....	106

ÚVOD

Stres je výraz, který nás provází v dnešní době každým dnem. Žijeme ve společnosti orientované na výkon. Ve společnosti, kde je moderní a žádané být úspěšným, krásným, chytrým, aktivním, veselým, společenským. Jsme neustále v napětí, abychom ve svých možnostech popošli ještě výš, dál a rychleji, abychom splnili vše, co se od nás očekává. Nemusíme si ani povšimnout, že se k nám začínají dostavovat ztěžující příznaky – emoční i fyzické vyčerpání, odcizení se a s tím ruku v ruce pokles výkonnosti.

Pomáhající profese se řadí k profesím se zvýšenou psychickou zátěží. Již z vlastní zkušenosti vím, že v sociální práci můžeme mnoho energie dostávat, zároveň si myslím, že možná častěji je nám energie spíše odebírána. Sociální pracovníci jsou přetíženi množstvím klientů, mnohdy ne příliš dobrými podmínkami pro svou práci, vyčerpává je pocit marnosti a všudypřítomný soucit s lidmi, kteří nějaký způsobem trpí, nebo jsou v tíživé životní situaci. Ačkoliv o stresu a syndromu vyhoření můžeme slyšet ze všech stran, jedná se o stále velmi aktuální téma. Sociální pracovníci patří bezpochyby mezi jednu z profesních skupin, která je velmi zatížená stresem a tedy i syndromem vyhoření, je tudíž nezbytné, aby v oblasti prevence syndromu vyhoření a zvládání stresu byla věnována těmto skupinám dostatečná péče. V běžné praxi tomu tak ale často nebývá. Na tento fakt bych diplomovou prací ráda upozornila, neboť se domnívám, že ačkoliv je toto téma známé, ochraně sociálních pracovníků před stresem a syndromem vyhoření se stále věnuje nedostatečná pozornost.

Diplomová práce se zabývá stresem a jeho zvládáním v profesi sociálního pracovníka. Cílem práce je poukázat na závažnost tohoto fenoménu a předat sociálním pracovníkům komplexní informace o této problematice.

Diplomová práce je rozčleněna na část teoretickou a empirickou. První kapitolou teoretické čtenáře uvádím do problematiky stresu a jeho mechanismů, okrajově se zabývám i pro mě zajímavou psychosomatikou. Na tuto kapitolu navazuje kapitola o stresu přímo v sociální práci. Věnuji se zde převážně specifikům sociální práce z hlediska rizikových faktorů, ale také nárokům, které jsou na sociálního pracovníka kladeny. Za významnou část této kapitoly považuji pojednání o syndromu vyhoření. Poslední kapitolu teoretické části jsem pojmenovala Nástroje prevence a zvládání stresu a pozornost zde zaměřuji na praktická doporučení, která by měly přispět k ochraně pracovníků před dlouhodobým stresem a syndromem vyhoření.

Cílem empirické části je zjistit, jak sociální pracovníci stres prožívají a jaké stresory je ohrožují, tedy zmapovat možné oblasti stresu. Výzkum realizuji s pracovníky neziskové

organizace Rytmus Benešov, o. p. s. a snažím se přitom rozklíčovat specifická témata, se kterými se v této organizaci potýkají. Při realizaci empirické části jsem využila kvalitativního výzkumu a metody polostrukturovaných rozhovorů. Závěrem empirické části lze nalézt kromě shrnutí výsledků také vlastní návrh možných řešení, která by měla přispět ke zmírnění stresu na pracovišti. Přínos práce můžeme spatřovat především v konkrétním zacílení na zmíněnou organizaci.

Teoretická část

1. STRES A JEHO ETIOLOGIE

Stres je výraz, se kterým se nějakým způsobem potýkáme všichni, každý z nás si význam tohoto slova alespoň zhruba dokáže představit. Pro potřeby této diplomové práce je to však výraz stěžejní, proto je dle mého názoru nutné ihned v úvodu stres blíže představit z odborného hlediska. Tato kapitola si tedy klade za cíl stručné a přesné přiblížení problematiky. Svou pozornost zaměříme na to, co je to vlastně stres a jak se projevuje, jak jej chápou různí odborníci a z jakých hledisek ho vlastně můžeme vnímat či dělit. Rozebereme také některé pojmy vztahující se k této problematice. Tato kapitola si neklade ambice zahrnout všechna díla a autory, kteří se této problematice věnují, jakožto ani stanovit jedinou přesnou definici stresu. Smyslem této kapitoly je přiblížení problematiky, kterou se tato diplomová práce bude dále zabývat ve spojitosti se sociálními pracovníky.

1.1 Vymezení pojmu: stres

Pojem stres se v anglických zdrojích objevuje již na přelomu 14. a 15. století, kdy byl využíván ve spojitosti se strastmi, útrapami, těžkostmi, resp. jakoukoliv tísní a obtížnými situacemi, neštěstím či nepřízní osudu. Zhruba od 17. – 18. století se začal odchylovat od původního významu a s rozvojem techniky začal nabývat nového smyslu v souvislosti s fyzikálním tlakem, silou či napětím.^[1]

Jako jednoho z prvních odborníků moderní doby, který se zabýval tématem stresu, můžeme jmenovat harvardského učitele Dr. Waltera B. Cannona. Ten chápe stres jako stav, jenž vyvolává útekovou nebo útočnou reakci. Cannon rovněž na základě svého zkoumání tvrdí, že pokud je člověk, konfrontován nějakou hrozbou, začne jeho mozek bez vědomého myšlení připravovat tělo na akci. Mozek aktivuje sympatický nervový systém, který stimuluje organismus a mobilizuje naše zdroje energie a akci.^[2]

Jako dalšího významného odborníka zabývajícího se ve dvacátém století touto problematikou jmenujme Hanse Selyeho. Ten vytvořil model stresu – generální adaptační syndrom (GAS), který vysvětluje stresové reakce a souvislosti mezi nemocemi a rychlejším

¹ KEBZA, V. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia, 2005. ISBN 80-200-1307-5.

² LAVOIE, S. *Study.com: Walter Canon: Stress & Fight or Flight Theories*. [online]. ©2003-2015 [cit. 2015-10-08]. Dostupné z: <http://education-portal.com/academy/lesson/walter-cannon-stress-fight-or-flight-theories.html#lesson>.

stárnutím v důsledku chronického vystavování stresu.^[3] V jeho pojetí tedy pojem stres znamená spíše způsob, jímž člověk reaguje na nějakou zátěž. Jako rozhodující pro to, jak člověk bude na stresovou zátěž člověk reagovat, je jeho kognitivní zpracování situace. Jeho adaptační syndrom (tedy tzv. GAS) je termín, který Selye používal pro označení tří stupňů biologické reakce na stres. Nejprve se v lidském organismu spustí tzv. poplachová reakce, dostáváme se do stresového šoku a začínáme používat obranné mechanismy. Člověk vynakládá své síly k tomu, aby stres zvládl. S druhým stupněm přichází postupná adaptace na stresovou zátěž, stres se stává samozřejmostí, šok ustupuje a obranné mechanismy přitom úspěšně pracují. Třetí je stadium exhausce, tedy fáze vyčerpání, která je důsledkem dlouhodobého zvládnání stresu. Dostává se v situaci, kdy organismus již vyčerpá zdroje pro adaptaci. Záložní zdroje člověka jsou vyčerpány, a to může za určitých podmínek (především pokud je působení stresoru chronického charakteru a není nalezen aktivní způsob zvládnání situací) vést i patologickým změnám v organismu.^[4]

Se zajímavou změnou přichází v čase pak Lazarus, který již více začíná vnímat i kognitivní determinanty stresoru a jeho hodnocení člověkem. Tento fakt pak dále může ovlivňovat naše reakce. Jedná se zde tedy už o interakci, nikoliv jednostranný proces, jak tomu bylo u Selyeho nebo Cannona. Lazarus společně s dalšími výzkumníky potvrdili, že osoby, které nepovažují stresovou situaci za beznadějnou a cítí, že ji mohou zvládnout vlastními silami, mohou ovlivnit průběh situace tak, že nemusí dojít k již zmiňované Selyeho stresové reakci.^[5]

K současným koncepcím stresu můžeme jmenovat definici Hartla a Hartlové, kteří stres vymezili jako fyziologickou odpověď organismu na nadměrnou zátěž. Tato reakce má neúnikový charakter a vede člověka ke stresovým reakcím. Liší se pak od reakce, kde tuto zátěž můžeme vyřešit unikovým mechanismem. Stres je dle Hartla a Hartlové též hovorový termín, který je lidmi všeobecně nadužívaný pro konflikty, úzkosti, frustrace, vyšší aktivizaci a nepříjemně pocíťované situace vůbec, což by jistě potvrdilo mnoho lidí i z vlastní zkušenosti.^[6]

Matoušek dle svého mínění stres definuje ještě přesněji. Je to: „stav člověka vyvolaný jakýmkoliv vnějším vlivem (stresorem), k jehož zvládnutí nemá podle svého mínění dostatečnou adaptační kapacitu. Stresorem je proto nejen sám vnější podnět, ale i očekávání, že takový podnět člověk nezvládne.“ Mezi nejtěžší stresory v životě naší společnosti řadí ztrátu blízké

³ SINCERO, S. *Explorable.com: General Adaptation Syndrome*. [online]. ©2003-2015 [cit. 2015-10-08]. Dostupné z: <https://explorable.com/general-adaptation-syndrome>.

⁴ KEBZA, V. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia, 2005. ISBN 80-200-1307-5.

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

⁶ HARTL, P. a HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2010, s. 555-556. ISBN 978-80-7367-686-5.

osoby.^[7] Tento Matouškův názor na nejtěžší stresory v životě je v souladu s Míčkem, který ve své publikaci *Duševní hygiena* uvádí zajímavou tabulku, kde různým stresorům přisuzuje patřičné bodové ohodnocení. Ihned za úmrtím manžela/manželky (100 bodů) řadí Míček rozvod (73 bodů), pro zajímavost například změny v pracovní zodpovědnosti přičítá 29 bodů. Za položku s nejmenší závažností dle výzkumů řadí malý přestupek zákona.^[8]

Siegfried Brocket jde v definování stresu do větší konkrétnosti. Stres podle něj vzniká tehdy, pokud se naše životní cíle nekryjí s našimi potřebami.^[9] Tato definice je podle mě výstižná a v podstatě koresponduje logikou s výše uvedenými.

Jako poslední definici stresu citovat můžeme například Battisonovou, která tvrdí, že stres je především „*kombinace fyzických duševních a emočních projevů, která následují jako reakce na tlak, obavy a úzkost.*“^[10]

Jak je vidět, každý autor definuje stres jinak. Jak už jsem nastínila výše, pokoušet se o přesnou definici stresu je pro tuto práci takřka nemožné. To potvrzuje i fakt, že v roce 1987 na mezinárodním sympóziu výzkumu stresu bylo shledáno zúčastněnými odborníky více než 200 definic stresu.^[11]

1.2 Typy stresu

V předchozí podkapitole jsem uvedla některé definice stresu, nyní bych ráda přistoupila k dělení stresu, jak jej chápou jednotliví odborníci.

Drtivá většina autorů dělí stres na **chronický** a **akutní**. Stres akutní je zapříčiněn náhlým stresorem. Reakce člověka je následně bouřlivá, zmobilizujeme všechny své rezervy, které organismus potřebuje pro útěk nebo útok. Působení akutního stresu má vliv na naše poznávání, emoce, chování i fyziologii.^[12] Křivohlavý považuje za příklad akutního stresu to, co nazýváme termínem „výzva“ (challenge). Pro vědce může být výzvou třeba dovedení vědecké práce dokonce. Jeho tělo aktivuje sympaticko-adrenální systém a dochází k reakci.^[13] Chronický stres, jak už název napovídá, nastává oproti akutnímu stresu tehdy, když je člověk vystaven působení zátěžové situace dlouhodobě. Taková situace postupně spotřebovává jeho síly, až

⁷ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 228. ISBN 80-7178-549-0.

⁸ MÍČEK, L. *Duševní hygiena*. Praha: SPN, 1986, s. 37.

⁹ BROCKERT, S. *Stress-management*. München: Wilhelm Heyne Verlag, 1990. ISBN 3-453-04118-6.

¹⁰ BATTISONOVÁ, T. *Zvládnutý stres*. Přeložila Lada WEISSOVÁ. Praha: Jan Vašut, 1999, s. 6. ISBN 80-7236-053-1.

¹¹ GULÁŠOVÁ, I. aj. *Sestra: Prevence krizových situací – stres*. [online]. ©2015 [cit. 2015-10-08]. Dostupné z: <http://zdravi.e15.cz/clanek/sestra/prevence-krizovych-situaci-stres-470796>.

¹² HARTL, P. a HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2010, s. 555-556. ISBN 978-80-7367-686-5.

¹³ KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2001, s. 54. ISBN 80-7178-511-2.

dojde k absolutnímu vyčerpání. „*Jde o proces plíživý, čím déle trvá, tím je dopad horší a stav obnovy obtížnější*“, uvádí Hartl a Hartlová.^[14] K chronickému stresu dochází tam, kde již nejsme schopni situaci řešit, kontrolovat a jakkoliv zdotat. Následkem chronického stresu je obvykle vzdání se, rezignace na jakékoliv další řešení.^[15] Jak jsem již uvedla, tento dlouhodobý tlak je považován za příčinu psychosomatických onemocnění. Kebza nazývá chronický stres velmi příhodně – „tichý zabiják“, právě proto, že tento nebezpečný druh stresu může spolupůsobit v etiopatogenezi celé řady vážných chorob.^[16] A zde jednoduše platí, že na chronický stres si skutečně nelze zvyknout.

Rozlišit můžeme kromě chronického a akutního stresu také pojmy **eustres** a **distres**. Eustres je přitom spojován s působením, které v nás vyvolává kladně laděné emoce a nemusí být pro organismus nutně škodlivý.^[17] Hartl a Hartlová se též připojují s tvrzením, že se jedná o tlak, který je prospěšný, spojujeme si ho s pocity úspěchu či naplnění.^[18] Jako pozitivní příklad stresu uveďme například svatbu, která ve většině lidí tyto pocity jistě vyvolává. Ta se mimo jiné pohybuje v již zmíněné tabulce stresorů na bodu 50, což je dle výzkumu více, než třeba výpověď z práce.^[19] Oproti tomu distres – „zlý stres“ je typ, který člověk vnímá negativně – pociťuje přitom beznaděj, úzkost, ztrátu kontroly. V tomto případě nejsme schopni vyrovnat se s nároky, jež na nás okolí klade a učíme se vyhýbat stejným nebo podobným situacím, ve kterých ke stresu došlo.^[20] Zajímavě se ukázalo, že velmi podstatnou okolností, jež ovlivní, zda stresová reakce bude nabývat podobu eustresové nebo distresové podoby, je míra volby, která se ke stresové reakci vztahuje. „*Pojem stres je tak od tohoto rozlišení často ztotožňován s pojmem distres, obsahujícím negativně laděné prožitky a nízkou či žádnou svobodu volby okolností stresové situace. Pojem eustres je vztahován k emočně pozitivním reakcím na nečekané pozitivně založené stresory, vyvolávající stavy příjemného překvapení či radostného očekávání, spojované s vyšší svobodou volby.*“ Zmíněné situace sice mohou klást velké nároky na ovládací procesy a adaptační mechanismy, nicméně obvykle nepůsobí tak destruktivně, jelikož jsou s ohledem na pozitivní ladění prožitků lépe zvladatelné a pro člověka příznivější z hlediska intenzity a délky působení.^[21]

¹⁴ HARTL, P. a HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2010, s. 556. ISBN 978-80-7367-686-5.

¹⁵ KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2001, s. 54. ISBN 80-7178-511-2.

¹⁶ KEBZA, V. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia, 2005. ISBN 80-200-1307-5.

¹⁷ KEBZA, V. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia, 2005. ISBN 80-200-1307-5.

¹⁸ HARTL, P. a HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2010, s. 136. ISBN 978-80-7367-686-5.

¹⁹ MÍČEK, L. *Duševní Hygienu*. Praha: SPN, 1986, s. 36-37.

²⁰ HARTL, P. a HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2010, s. 104. ISBN 978-80-7367-686-5.

²¹ KEBZA, V. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia, 2005, s. 118. ISBN 80-200-1307-5.

Matoušek ve svém slovníku vymezuje další, velice důležitý typ stresu, pro tuto práci patrně nejzásadnější. Jedná se o **stres pracovní**, který je neoddělitelně spojen nejen s povoláním sociálního pracovníka. Pracovní stres je následek nerovnováhy mezi tím, jaké na nás zaměstnání klade nároky a tím, jakou jsme vybaveni kapacitou tyto nároky zvládat. Původcem tohoto stresu může být například velké množství odpovědnosti v práci, vysoké nároky na organizaci práce, náplň a tempo práce, neuspokojivé fyzické prostředí, v němž je práce vykonávána, nedostatečné využití kvalifikace pracovníka, chybějící perspektiva osobního růstu a mnoho dalších. K nejvíce stresující práci řadí Matoušek takovou práci, která se vyznačuje vysokou odpovědností s malou možností samostatného rozhodování o náplni, tempu a podmínkách.^[22] K pracovnímu stresu se samozřejmě vrátíme v dalších kapitolách v souvislosti s povoláním sociálních pracovníků.

Pro přehled můžeme z hlediska času rozlišit ještě pojem stres **prodlužovaný** – tzv. protahovaný, jehož trvání termínujeme na týdny až měsíce. Zde platí, že čím déle trvá, tím se zvyšuje pravděpodobnost psychosomatického onemocnění.

Psychologicky můžeme brát v úvahu také typ stresu, který nazýváme stres **chtěný**, který můžeme pozorovat na příklad u adrenalinových sportů. Vyznačuje se záměrným vyvoláním a tato situace vyvolává stav změněného vědomí. Člověk překračuje dosavadní hranice možností a zvyšuje sebedůvěru pro další život.

Pro pomáhající profese je významný též tzv. **stres při kritické události**. Při takovéto události je člověk vystaven nadhraničnímu množství stresu, které nedokáže zvládnout. Tyto kritické události jsou při své profesi cvičeni zvládat ve speciálních tréninkových programech např. záchranáři, policisté, hasiči a podobně.^[23]

Jistě bychom mohli nalézt ještě více popisů rozdělení, domnívám se však, že tento výčet je pro naši ilustraci dostačující. Nejčastější dělení stresu lze v literatuře nalézt jako distres a eustres a na stres akutní a chronický. Pro tuto diplomovou práci shledávám jako nejpodstatnější výše zdůrazněný typ – stres pracovní. Pokud pracovník dlouhodobě zažívá pracovní stres, pravděpodobně u něj dříve nebo později dojde k syndromu vyhoření. Toto tvrzení lze podložit mnohými výzkumy a shodnými výroky mnoha autorů (např. Stock, Matoušek aj.) Této velmi významné problematice se budeme samozřejmě věnovat dále, a to ve druhé kapitole.

²² MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 228. ISBN 80-7178-549-0.

²³ HARTL, P. a HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2010, s. 556. ISBN 978-80-7367-686-5.

1.3 Příčiny stresu: stresory

Co způsobuje stres? Takových faktorů je celá řada a každý z nás se s nimi v průběhu svého života musí potýkat. Tato kapitola pojednává o příčinách stresu a jejím cílem je nastínit, kvůli čemu stres vlastně vzniká. Ráda bych pojala tyto následující tři podkapitoly více obecně, protože ke specifikům stresu přímo v profesi sociálního pracovníka se budu v souvislostech a podrobněji vracet ještě v další kapitole.

Dle psychologického slovníku je stresor „*činitel vnějšího prostředí, jehož dopad na organismus vyvolá stresovou reakci; mezi nejvýznamnější stresory patří hlad, podvýživa, uvědomovaná bída, hluk, konflikty a traumatické životní situace*“.^[24]

Jinou definici stresoru nabízí Gulášová, Breza a Hruška, podle kterých jsou stresory vnější faktory, zjednodušeně řečeno činitelé působící zátěž. Odpovědí na stresor je pak stresová reakce. Mezi stresory dle nich můžeme řadit např. pracovní nápor, časovou tíseň, neustálý shon apod. Tyto situace samy o sobě nezpůsobí vznik žádného onemocnění, ale mohou k němu nemalou mírou přispívat.^[25]

Stock ve shodě s výše uvedenými vnímá stresory jako fyzické, psychické a sociální faktory, které způsobují stres.^[26] Dá se tedy říci, že stresor je jakýkoliv podnět z vnějšku, který člověk shledává negativním a vyvolává v něm stresové reakce.

Skoro každý den jsme vystaveni nějakému druhu překážek – a to nejen doma, v zaměstnání nebo v mezilidských vztazích, ale třeba i při hře a jiných činnostech, při kterých jsou na nás kladeny neobvyklé požadavky. Stres však k životu lidí neodmyslitelně patřil už od začátku jejich vývoje, kdy reakce na stres – útek nebo útok – byly v přímé souvislosti s jejich životem a smrtí. A zatímco reakce člověka na stres zůstává stále stejná, příčiny naší zátěže se s rozvojem civilizovaného světa již notně změnily.^[27]

Množství příčin stresu je obrovské. Dalo by se říci, co autor, to další námět, co všechno nám může stres působit. Důležité je k našemu tématu zmínit, jak zajisté správně podotýkají

²⁴ HARTL, P. a HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2010, s. 556. ISBN 978-80-7367-686-5.

²⁵ GULÁŠOVÁ, I. aj. *Sestra: Prevence krizových situací – stres*. [online]. ©2015 [cit. 2015-10-08]. Dostupné z: <http://zdravi.e15.cz/clanek/sestra/prevence-krizovych-situaci-stres-470796>.

²⁶ STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010, s. 16. ISBN 978-80-247-3553-5.

²⁷ KIRSTOVÁ, A. *Knih o překonávání stresu*. Košice: Oriens, 1996. ISBN 80-88828-02-3.

Hawkins a Shohet – stres sociálního pracovníka nemusí přicházet jen od klientů, ale i z dalších článků našeho života.^[28]

Jedním z autorů, který se věnuje tzv. paletě stresorů, je Křivohlavý. Ten vnímá příčiny stresu jednak v zaměstnání, je to ale i hluk, špatný spánek, vztahy mezi lidmi, negativní sociální jevy, nsvoboda a pocit bezmoci, dlouhodobé napětí či omezený prostor.^[29]

Podobně jako Křivohlavý i Praško hledá příčiny psychického stresu ve vztahových stresorech, pracovních a výkonových stresorech, stresorech související s životním stylem, a v neposlední řadě i v nemocech, závislostech a handicapech.^[30]

Stock oproti těmto autorům pak stresory řadí dle mého dojmu více strukturovaně: na fyzické, psychické a sociální. Pod fyzickými stresory si představuje například hluk, přemíru podnětů nebo hlad, k psychickým stresorům pak řadí třeba časovou tíseň, příliš vysoké či nedostatečné vyčerpání člověka, mnoho změn během krátké doby. Sociální příčiny negativního stresu pak mohou vznikat jako konflikty s kolegy v zaměstnání nebo ztráta blízké osoby.^[31]

Také Irmiš uvádí další dělení příčin stresu. Jsou to podle něj příčiny fyzikální (vnější) – tedy různé jedy, kofein, alkohol, nikotin, u citlivějších jedinců ale i meteorologické vlivy, hluk, chlad, teplo apod. Dále rozlišuje stresory emocionální (psychologické a sociální), které vyvolávají napětí, úzkost, strach, očekávání, frustraci apod. Bere v potaz tzv. časový stresor (termíny), sociální (nedorozumění, hádky a konfliktní situace), stres z vnitřního nesouhlasu (který můžeme prožívat třeba při nespravedlivé kritice) nebo stres ze zodpovědnosti. Neopomíná také stres ze závažných životních událostí. Jako stresory vnitřní označuje různé nemoci, metabolické a chemické změny, které nadměrně zatěžují náš organismus.^[32]

Na tomto místě nutno podotknout, že stres samozřejmě na každého působí odlišně. Na někoho mohou působit jedny stresující faktory, na druhého zase faktory zcela jiné. Vše samozřejmě v závislosti na naší kapacitě určitý stresor zvládnout.

V souvislosti s příčinami stresu je ještě zajímavé zmínit, že člověk stresory může zvládat relativně dlouhou dobu. Každodenně na nás působí celá řada mikrostressorů – drobných situací, ze kterých lidé pocítují obavy, starosti. Pak ale může přijít spouštěč, který naší situaci může radikálně zhoršit. Praško uvádí ve své publikaci přílehlavou kazuistiku: „*Anička žije 10 let*

²⁸ HAWKINS, P. a SHOHEIT, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Přeložila Helena HARTLOVÁ. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.

²⁹ KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-511-2.

³⁰ PRAŠKO, J. *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti*. Praha: Grada, 2002. ISBN 978-80-247-0185-1.

³¹ STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3553-5.

³² IRMIŠ, F. *Nauč se zvládat stres*. Praha: Alternativa, 1996. ISBN 80-85993-02-3.

v manželství s nadměrně pedantickým Karlem. Karel je „jinak hodný muž“, ale stále bazíruje na detailech, moralizuje, upomíná, hodnotí a vysvětluje, jak by měla Anička „správně“ věci dělat. Doporučení se týkají vaření, praní, věšení prádla, chování ve společnosti, výchovy dětí, trávení volného času, vhodné literatury apod. Léta to Anička celkem dobře snášela, ale v posledním roce jí zemřel otec, má větší napětí v práci, kde dochází k reorganizaci. Přesto, že ji vedoucí ujistila, že s ní i nadále počítá, Anička je postupně stále více úzkostná, dělá si nadměrné starosti, zda všechno v práci zvládne, ale má i obavy o zdraví a budoucnost dětí, o finanční situaci. Občas vybuchne na manžela, jindy na děti. Začíná ji vadit každá maličkost. To ovšem umocňuje Karlovo upomínání a vysvětlování.^[33] Zde vidím jako spouštěč zhoršení Aniččiny situace v úmrtí jejího otce. V důsledku návalu přílišného stresu z úmrtí v rodině, z práce a podráždění z manželova chování je Anička více úzkostná, překonávání běžných problémů jí působí větší potíže a svůj stres „upouští“ tím, že se pohádá s manželem nebo dětmi.

1.4 Projevy stresu

Touto podkapitolou se nyní dostáváme k prožívání projevů stresu v rovině, ve které jsme schopni ho pozorovat jak u sebe, tak u ostatních. Pokusím se tedy nyní prezentovat, jak jednotliví autoři vnímají projevy stresu a jak stres můžeme v praxi běžně pozorovat.

Hawkins a Shohet rozlišují dle mého názoru nejsrozumitelněji tzv. příznaky stresu na:

Tělesné

- migrény a bolesti hlavy;
- průjmy, poruchy trávení, zácpa;
- nespavost;
- nadměrná únava;
- menší chuť k jídlu;

Psychické

- neschopnost soustředit se;
- nutkavé obavy;
- paranoidní myšlenky – považujeme sebe sama za oběť;

V chování

- předstírání zájmu a hraní role pečovatele, avšak činy a pocity nejsou v souladu;

³³ PRAŠKO, J. *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti*. Praha: Grada, 2002, s. 28-29. ISBN 978-80-247-0185-1.

- vyhýbání se klientům, kolegům či situacím;
- nadměrné pití, přejídání nebo kouření;

Emoční

- náhlé zvraty v pocitech;
- nechut' vstát ráno z postele;
- kolísavá úzkost;
- nenávisť vůči klientům.^[34]

Praško a Prašková rozlišují jen o trochu odlišné kategorie: projevy stresu v myšlení, v emocích (náladě, pocitech), v chování a v tělesných příznacích. Podstatu projevů stresu **v myšlení** vidí v podstatě v „dělání si starostí“, v takzvaných automatických negativních myšlenkách se špatným koncem. Tento proces je zaměřen do budoucnosti a i když víme, že nám v ničem nepomáhá, stále se nám točí v hlavě nutkavé obavy. To vše vede k ještě většímu zvýšení napětí a unáhlené bezúčelné aktivitě, kdy nejsme efektivně schopni vykonávat jinou činnost. Stres se dále projevuje **v emocích**. Takovým typickým prožitkem bývá pocit nepohody. Ten může mít rozlišné podoby. Zažívat ho můžeme jako napětí, vztek, úzkost, strach, smutnou náladu, bezradnost, rozmrzelost, bezmoc, či paradoxně v nepřiměřeném veselí, nepřirozené křečovitě pohodě a podobně. Při takovém prožívání jsou pak naše myšlenky nutně zkresleny. V extrémním případě může dojít až k depersonalizaci (pocitu odcizení od světa), jejíž funkcí je oddělit člověka od příliš silných emocí. Takovýto člověk pak dokáže jednat jako „automat“ a řešit vzniklou situaci s nečekaně chladnou hlavou, avšak jedná se v tomto případě o skutečně krizové situace, jako např. autonehody, havárie aj. Kromě toho můžeme rozlišit projevy stresu **v chování**. Praško a Prašková odvozují tyto projevy od pradávne reakce „boj nebo útěk“. Pozorovat můžeme vyhýbání se povinnostem, kontaktům s lidmi, odkládání nepříjemných úkolů, nervózní chování nebo zrychlení pracovního tempa, omezení spánku či nesnášenlivost. *„Zjednodušeně se dají tyto projevy stresového chování rozdělit na zabezpečování, vyhýbání se a zrychlení činností (útěk), projevy agrese (boj) a nervózní chování (směs obojího)“.*^[35] Jako poslední je zapotřebí zmínit velmi zajímavé projevy stresu **v tělesných příznacích**. Praško a Prašková dle mého názoru naprosto výstižně popisují existující problém a realitu v tomto tvrzení: *„Někteří lidé si jako prvních všimnou tělesných příznaků stresového prožívání. To je může postrašit. Zejména, když je nenapadne, že tělesné reakce patří prožívanému stresu. Proto navštíví praktického lékaře. Tělo reaguje na stres velmi rozmanitým způsobem. Vznikají*

³⁴ HAWKINS, P. a SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Přeložila Helena HARTLOVÁ. Praha: Portál, 2004, s. 32. ISBN 80-7178-715-9.

³⁵ PRAŠKO, J. a PRAŠKOVÁ, H. *Proti stresu krok za krokem*. Praha: Grada, 2001, s. 25. ISBN 80-247-0068-9.

nepříjemné příznaky jako je bušení srdce, bolesti hlavy, závratě, průjemy nebo naopak zácpa, potíže s dýcháním, nejrůznější svědění, pocity tepla nebo chladu na končetinách, mravenčení, svědění, pocity žaludku „na vodě“, bolesti žaludku, bolesti hlavy, potíže s močením, pískání v uchu, závratě, výrazné pocity únavy, nechutenství nebo naopak nadměrná chuť k jídlu, problémy se spánkem, slabost v nohách, nadýmání, necitlivost v částech těla, třes rukou, pocity na zvracení, nadměrné pocení, potíže s polykáním, průjem, sucho v ústech, rozmazané vidění, apod. I když jsou tyto tělesné příznaky typickou reakcí na stres, řada lidí se začne bát vážného tělesného onemocnění. Zejména když se tělesný symptom objeví náhle, v klidu, nečekaně.“^[36]

Dosti podobně jako Hawkins a Shohet také rozděluje projevy stresu další známý odborník Jaro Křivohlavý. Ten uvádí příznaky **fyzilogické**, kam patří z mnoha uvedených např. bušení srdce, křečovitě, svírající bolesti v dolní části břicha, snížení až nedostatek sexuální touhy, svalové napětí v krční oblasti a v dolní části páteře spojené s bolestmi apod. Jako další rozlišuje **emocionální – citové** – příznaky stresu. Pod tímto pojmem si představuje prudké a výrazné změny nálad, nadměrné trápení se věcmi, které nejsou zdaleka tak důležité, nadměrné pocity únavy, obtížná koncentrace pozornosti nebo zvýšená podrážděnost. Jako poslední můžeme pozorovat faktory v **chování a jednání lidí ve stresu** – tzv. behaviorální příznaky. Těmi jsou kupříkladu: nerozhodnost a do značné míry i nerozumné nářky, sklon k nepozornosti (např. při řízení auta apod.), zhoršená kvalita práce, snaha vyhnout se úkolům, vyhýbání se odpovědnosti, zvýšená konzumace alkoholu nebo cigaret, sklony k závislostem všeho druhu, ztráta chuti k jídlu nebo naopak přejídání, změny v denním životním stylu a rytmu (dlouhé noční bdění, problémy s usínáním a probouzením) atd.^[37]

Jako poslední pro přehled uveďme ještě zahraniční autorku Battisonovou, která ve své publikaci rozlišuje příznaky **fyzické** a **duševní**. Je velmi zajímavé, jak Battisonová přirovnává fyzické příznaky stresu k termínům přejatých z Hookova zákona pružnosti: „*Tento zákon popisuje vliv zátěže na chování kovu. Zatížení kovu, se nazývá „tlak“ a výsledná deformace je „napětí“.* Stejně výrazy se běžně používají, i když mluvíme o pocitech člověka, na kterého jsou kladeny velké nároky. Hookův zákon říká, že je-li napětí vyvolané určitým tlakem v mezích „pružnosti“, vrátí se zatížený materiál do původního stavu poté, co na něj síla přestane působit. Pokud jsou ovšem působící síly za hranicí meze pružnosti, zůstává materiál do určité míry trvale poškozen.“^[38] Battisonová v další části svého textu tvrdí, že působení chronického stresu může vzbudit nejrůznější mentální i psychické projevy: ztrátu schopnosti soustředění, pocity

³⁶ PRAŠKO, J. a PRAŠKOVÁ, H. *Proti stresu krok za krokem*. Praha: Grada, 2001, s. 26-27. ISBN 80-247-0068-9.

³⁷ KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2001, s. 181. ISBN 80-7178-511-2.

³⁸ BATTISONOVÁ, T. *Zvládnutý stres*. Přeložila Lada WEISSOVÁ. Praha: Jan Vašut, 1999, s. 14. ISBN 80-7236-053-1.

izolovanosti, slabé rozhodovací schopnosti, nejistotu a roztržitost, depresi a pocity zoufalství, frustrace a bezmoci.^[39]

Můžeme si všimnout, že u většiny autorů dochází zcela logicky k základnímu dělení projevů stresu na fyzické a duševní. Pozorovat příznaky stresu lze samozřejmě také v rovině emocí a chování. Praško a Prašková rozlišují navíc ještě projevy v myšlení. Všeobecně se dá ještě říci, že projevy stresu možno rozdělit též na vnitřní – ty, které na sobě můžeme pozorovat my sami a vnější, tedy ty, které jsou pozorovatelné okolím.

1.5 Důsledky stresu

Jak již bylo výše konstatováno, na osobní pohodu a zdraví člověka nemusí mít stres vždy vliv pouze záporný, ačkoliv obecné očekávání hlavně z řad široké veřejnosti takto orientováno zpravidla je. Dnes je ale však také známo, že stres má i roli aktivační a člověka rozvíjející, za předpokladu, že jej člověk zvládne a následuje po něm určitý odpočinek a zotavení (rekuperace). Na druhou stranu nesmíme zastírat, že chronizované působení stresorů, jenž vede k nízké či nulové efektivitě zvládnání a které není následováno obdobím rekuperace, je ve vztahu k našemu zdraví velmi významným potenciálním rizikovým faktorem. Jak jsem již nastínila v kapitole 1.1, Selye popisoval v rámci důsledků adaptačního syndromu možné funkční i anatomicke-fyziologické změny ve zdraví (např. vznik vředů v zažívacím traktu). V literatuře (např. Schreiber, 1992) jsou za nejčastější důsledky dlouhodobě prožívaného stresu pokládány právě potíže se zažívacím systémem, změny hodnot krevního tlaku a rozvoj ischemické choroby srdeční, astma, migrény, revmatická artritida, zhoršený imunitní systém nebo problémy s menstruačním cyklem. Ve vztahu stresu ke zdraví se však uplatňují nejen působící stresory, ale rovněž i osobnostní a situační proměnné.^[40]

Nejen Kebza, ale i Irmíš vychází z již popsaného adaptačního syndromu. Uvádí, že pokud nedojde k přizpůsobení se stresové situaci nebo pokud stres trvá příliš dlouho, je příliš silný nebo se často opakuje, dojde k vyčerpání adaptačních schopností organismu. Ten pak v návaznosti začne mít potíže a může například onemocnět některou z psychosomatických poruch. Vše samozřejmě závisí i na dalších faktorech. Vliv mají také tzv. „*faktory organismu (osobnost, temperament a charakter některých vrozených mechanismů)*“, dále pak *naučené reakce na zvládnání zátěže a též to, jakým způsobem jedinec na myšlenkové úrovni stresory vnímá, zpracovává (kognitivní procesy)*.^[41]

³⁹ BATTISONOVÁ, T. *Zvládnutý stres*. Přeložila Lada WEISSOVÁ. Praha: Jan Vašut, 1999, s. 15. ISBN 80-7236-053-1.

⁴⁰ KEBZA, V. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia, 2005. ISBN 80-200-1307-5.

⁴¹ IRMIŠ, F. *Nauč se zvládat stres*. Praha: Alternativa, 1996, s. 17. ISBN 80-85993-02-3.

Pokud je stres dlouhodobě nadměrný, Irmiš popisuje ve své publikaci stav, kdy se můžeme dostat až do stavu bezmocnosti a beznaděje (tzv. syndrom helplessness-hopelessness). Pod tímto výrazem si představme stav, kdy člověk již není schopen se rozhodovat, trpí depresí, pasivitou a to nejen ve sféře psychické, ale i fyzické (tzv. „jen tupě zíráme“). Irmiš odkazuje na výzkum ukazující, že v takovémto stavu organismus už nemá schopnost produkovat některé stresové hormony a tudíž je i vyplavovat. Jedinec se přestává bránit. *„Jestliže se člověk ještě rozumně brání, i když v obtížné situaci, není na tom nejhůře. I jedinci vrozeně odolní proti stresu a s velkou adaptabilitou (přizpůsobivostí) se mohou dostat do stavu bezmoci a beznaděje. A někdy to nemusí trvat tak dlouho. Víme o tom ze zpráv, popisujících následky nelidských fyzických i psychologických vyšetřovacích metod, které byly někdy vědecky propracovávány na co nejrychlejší zlomení jedince.“*^[42]

1.5.1 Psychosomatika v kontextu důsledků nadměrného stresu

Tuto podkapitolu o psychosomatice jsem se rozhodla zařadit, jelikož podle mnohých odborných autorů (Poněšický, Irmiš, Kebza a další) se vliv stresových psychosociálních situací intenzivně podílí na vzniku psychosociálních nemocí. Nutno podotknout, že ačkoliv dle mých zkušeností mnozí lidé z laické (někdy i odborné) veřejnosti pohlíží na psychosomatiku takřka jako na šarlatánství, jedná se o velmi významný obor činnosti se stále rostoucí perspektivou.

Neustále se setkáváme s nesprávným separováním psychické stránky člověka od somatické, což vede k tzv. dualistickému přístupu. To pak směřuje k tomu, že se u některých lékařů můžeme setkat s pohledem na nemocného jako na „živý stroj“, který opravují. Celá problematika je pak omezována na pár laboratorních či rentgenologických nálezů vyjádřených čísly či popisem a diagnózu. V současné době se však ukazuje, že psychické faktory mohou ve větší či menší míře zhoršovat většinu nemocí, proto se působnost psychosomatiky více rozšířila.^[43]

Psychosomatika je obor multidisciplinární. Snoubí se v ní dvě slova – psyche, tedy duševno, psychično, v praxi si ho můžeme představit jako naše reakce v různých situacích. Další její částí je soma, tedy řecky tělo. Psychosomatika, jak už z názvu vypovídá, je v podstatě celostní pohled na zdraví či nemoc a zabývá se vztahy mezi duševnem a tělesnem, které chápe jako spojené nádoby a propojené systémy. O tom se můžeme přesvědčit v našem každodenním životě – snad všichni známe svírání žaludku před důležitou zkouškou či rozhovorem, v některých situacích jsme napjatí, úzkostní nebo cítíme, jak se nám zvýší krevní tlak. Psychosomatika se však stále nerozšířila tak, jak bychom všichni potřebovali – velice zajímavé

⁴² IRMIŠ, F. *Nauč se zvládat stres*. Praha: Alternativa, 1996, s. 17. ISBN 80-85993-02-3.

⁴³ IRMIŠ, F. *Nauč se zvládat stres*. Praha: Alternativa, 1996, s. 18. ISBN 80-85993-02-3.

mi připadají postřehy, které uvádí ve své publikaci Poněšický. Například že u takřka poloviny jedinců nad 50 let naleznou ortopedi degenerativní změny na páteři, avšak pozoruhodný je fakt, že pouze 5 % těchto pacientů má nějaké obtíže. Vykládat si to tedy můžeme tak, že ke vzniku těchto obtíží je potřeba ještě dalšího chronického duševního a tím i svalového napětí, které by zvýšilo i napětí mezi obratli a tím způsobilo pacientovi bolest. Dále uvádí i stejně pochybnou diagnózu fibromyalgie, která označuje pouze bolesti ve svalových úponech. Tato diagnóza však nemá žádné vědecké vysvětlení, ani žádný specifický postup léčby.^[44] Na tomto místě je třeba podotknout, že i sociální pracovníci trpí výše zmíněnými psychosomatickými obtížemi, např. v souvislosti se syndromem vyhoření. Tento fakt můžeme podložit například tím, že jedním z popisovaných znaků fyzického vyčerpání při burnout syndromu je svalové napětí a bolesti zad.

„A opravdu – dle opakovaných průzkumů v Německu i USA – chodí psychosomaticky nemocní v průměru 7 let od jednoho lékaře k druhému, z jedné nemocnice do druhé, než jim někdo nalije čistého vína, respektive než si oni sami přiznají, že jejich potíže souvisí s nimi samotnými. To neznámá, že by si pacient své potíže vymýšlel, ty jsou reálné, a dokonce to ani neznámá, že by člověk musel mít viditelné problémy v manželství, v práci či ve styku s ostatními lidmi. Problém totiž může být pacient sám, to znamená to, jak byl vychován, jak reaguje, na co je připraven a co je schopen zvládat, zda se například přeceňuje, je perfekcionista, je citlivý, obětuje se pro druhé apod.“^[45]

⁴⁴ PONĚŠICKÝ, J. *Psychosomatika pro lékaře, psychoterapeuty i laiky*. Praha: Triton, 2002. ISBN 80-7254-216-8.

⁴⁵ PONĚŠICKÝ, J. *Psychosomatika pro lékaře, psychoterapeuty i laiky*. Praha: Triton, 2002, s. 13. ISBN 80-7254-216-8.

2. FAKTOR STRESU V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Jelikož jsem celou předchozí kapitolu věnovala stresu a jeho specifickým, nyní bych ráda přistoupila k již více zaměřenému tématu, a to k faktoru stresu v sociální práci. Toto téma považuji za neustále velmi aktuální. Ačkoliv se stresem v sociální práci zabývá množství autorů, ale i různých kurzů a seminářů, stále si myslím, že tlak, který pomáhající profese musí zvládat, není zcela dostatečně ošetřen a neustále se (snad ve všech oborech činnosti) objevují další a další případy pracovníků trpících syndromem vyhoření. V této kapitole bych se ráda podívala na to, co všechno musí sociální pracovníci zvládat, jaké jsou na ně kladeny požadavky a jaké mají kompetence. K tomu také neodmyslitelně patří podkapitola o rizikových faktorech v sociální práci, ale i v osobnosti pomáhajícího. Jako velkou podkapitolu bych také ráda podtrhla část pojednávající o syndromu vyhoření a jeho příčinách, příznacích, fázích a důsledcích.

2.1 Sociální práce a sociální pracovník

Sociální práci bychom mohli například podle Matouška definovat jako společenskovední disciplínu i oblast praxe, kdy se sociální pracovník snaží odhalovat, vysvětlovat, zmírňovat a řešit různé sociální problémy, jako je třeba chudoba, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace, delikvence, nezaměstnanost apod. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám v dosahování nebo návratu ke způsobilosti a k sociálnímu uplatnění. Kromě toho také k výše zmíněnému vytvářejí příznivé podmínky. Jejich opěrnými pilíři jsou společenská solidarita a využívání individuálního lidského potenciálu.^[46]

Hartl a Hartlová zase definují sociální práci jako odbornou činnost profesionálních pracovníků, kteří působí ve prospěch lidí v sociální tísní.^[47]

Vrtišková spatřuje v sociální práci základní nástroj sociální pomoci. Uvádí, že jí můžeme chápat jako proces, kdy se pomáhá lidem prostřednictvím vhodných sociálních služeb řešit nebo zmírnit jejich osobní či sociální problémy, které by bez odborné pomoci nebyli schopni sami efektivně zvládnout. Sociální práce ve všech sférách, ať již ve státních nebo nestátních organizacích vyžaduje osobní angažovanost v problémech klienta, znalost vývoje člověka a psychologii jeho chování, informovanost o ekonomických a kulturních institucích a vědomí interakce mezi nimi, profesionální připravenost i osobnostní kvality odborných pracovníků. Historie a vývoj sociální práce nám ukazují, že tato specializovaná disciplína vychází z obsáhlého systému teoretických poznatků různých věd (např. psychologie, pedagogiky, sociologie, medicíny, ekonomie apod.), které modifikuje pro své potřeby v souladu

⁴⁶ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 213. ISBN 80-7178-549-0.

⁴⁷ HARTL, P. a HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2010, s. 436. ISBN 978-80-7367-686-5.

s vlastními cíli. Sociální práce zde zaujímá vlastní, samostatné místo, má své individuální propracované teorie a postupy, které aplikuje v praxi.^[48]

Mezinárodní Federace sociálních pracovníků vidí sociální práci jako akademickou i prakticky založenou disciplínu, která podněcuje sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost a posilování lidí v jejich kompetencích. Pro sociální práci jsou zásadní především principy sociální spravedlnosti, lidská práva, kolektivní zodpovědnost a respekt k odlišnostem. Opřena o teorie sociální práce, sociálních věd, humanitu a vlastní zkušenosti každého státu zavazuje sociální práce lidi a struktury k řešení životních výzev a zlepšování životních podmínek.^[49]

A co tedy konkrétně dělá sociální pracovník? Matoušek ve své publikaci uvádí, že sociální pracovník pracuje:

- s klienty, s jejich rodinami nebo také za svůj případ může pokládat celou rodinu;
- s přirozenými skupinami, třeba s partami městské mládeže trávícími svůj volný čas na sídlišti (tzv. děti s klíčem na krku);
- s uměle vzniklými skupinami (jako například školní třídy, lidé v ústavní péči nebo ve vězení);
- s organizacemi, a to buď formou řídicí činnosti agentur poskytující sociální služby, nebo přichází jako expert do organizací, kde pomáhá řešit problémy, v kterých je kompetentní se angažovat – například realizuje supervizi;
- s místními komunitami, tzn. s lidmi v určité oblasti
- jako expert při zpracovávání některých vyhlášek a zákonů anebo jako konzultant, oponent, který se k takovým návrhům vyjadřuje.^[50]

2.2 Nároky kladené na sociálního pracovníka

Na úvod zahajme konstatováním K. Kopřivy: existují určitá povolání, jejichž posláním je pomáhat lidem – ať už sociální pracovníci nebo lékaři a zdravotní sestry, pedagogové, psychologové, policisté. A stejně jako jiné profese mají i tyto svou odbornost, tedy souhrn vědomostí a dovedností, které je třeba si pro výkon v praxi osvojit. Takové vzdělání nám poskytují příslušné školy. Podle Kopřivy však oproti ostatním zaměstnáním, hraje roli v pomáhajících profesích ještě jeden faktor – lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem. „Nejúčinnějším lékem je lékař“, říká se. Všichni potřebujeme věřit svým

⁴⁸ VRTIŠKOVÁ, M. *Teorie a metody sociální práce*. Praha: Tribun EU, 2009. s. 40. ISBN 80-7399-877-7.

⁴⁹ INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS. *Global Definition of social work* [online]. ©2015 [cit. 2015-3-5]. Dostupné z: <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>.

⁵⁰ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

doktorům, cítit zájem svých ošetřovatelů, být přijímán sociálním pracovníkem a důvěřovat mu. Směle na tomto místě můžeme tvrdit, že nástrojem pomáhajícího pracovníka je obzvláště jeho osobnost.^[51]

Jak jsme si výše zmínili, sociální pracovník vykonává velmi specifickou a nesnadnou činnost – pomáhá druhým zvládat komplikované úkoly, které jim život přináší. Proto je zcela nezbytné, aby měl množství speciálních předpokladů a dovedností. Ty nám ve své publikaci přináší např. Matoušek.

Zdatnost a inteligence – dobrý sociální pracovník by měl logicky při pomáhání druhým oplývat dobrou inteligencí, touhou obohacovat své znalosti a učit se novým věcem. Předpokládají se u něj však také na vysoké úrovni tzv. socioemoční dovednosti, tedy emoční a sociální inteligence by se měla stát přirozenou součástí jeho osobnosti. Hlavně američtí autoři pak přicházejí s tím, že je rovněž potřebné, aby člověk, který pomáhal druhým, respektoval své tělo a udržoval ho v kondici například cvičením a správnou životosprávou. Jelikož tělo je naším prvotním zdrojem energie, neměli bychom fungovat v jeho prospěch a nikoliv proti němu. Tento názor mi připadá velmi zajímavý a u nás málo rozšířený. Mám dojem, že skutečně málo sociálních pracovníků, které znám dokáží kvalitně pracovat i se svým tělem a vnímat ho pozitivně, jako zdroj naší energie.

Přitažlivost – která by měla vyplývat nejen z fyzického vzhledu pracovníka, ale i třeba názorovou příbuznost, myšlenkovou slučitelnost nebo určitá emoční náklonnost k pracovníkovi. Pracovník se může stát pro klienty přitažlivým nejen pro svůj fyzický vzhled (tedy vlastně jak se obléká a chová), ale i pro svou odbornost, pověst a jednání s klienty. Jako příklad můžeme jmenovat třeba věkovou příbuznost, nebo naopak náležitý vztah mladšího člověka ke staršímu a zralejšímu.

Důvěryhodnost – tedy v podstatě to, co jak na klienty působíme ve smyslu naší čestnosti, srdečnosti, otevřenosti. Můžeme si zde i představit situaci, kdy klient vidí, že máme nízkou motivaci pro svůj vlastní prospěch a jednáme v jeho zájmu. Matoušek uvádí složky, které přidávají pracovníkovi na důvěryhodnosti např.: diskrétnost, spolehlivost, porozumění.

Komunikační dovednosti – jsou pro sociálního pracovníka základem práce v celém procesu. Jedná se o základní nástroj pracovníka pro to, aby mohl navázat vztah s klientem, jeho okolím a začít s rozklíčováním a řešením problému. Dobrý pracovník je svou verbální i neverbální komunikací rovněž v souladu s tím, co říká a dělá. Zúčastněně klientům naslouchá a

⁵¹ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.

snaží se jim co nejlépe porozumět. Už tímto přístupem klientům pomáhá lépe chápat sebe samé a účelně jednat.

Empatie – schopnost vcítit se do pocitů a jednání druhé osoby. Zahrnuje jak naslouchání a porozumění, tak i sdělování klientovi to, jak jsme mu porozuměli. Pracovník může jen velmi těžko porozumět klientovu světu, pokud se s ním nedostane do styku. Mayeroff výstižně uvádí, že sociální pracovník v takovém případě vidí svět klienta jeho očima, musí zjistit, jak tento svět vypadá a jak ho klient vnímá. Empatie pravděpodobně souvisí s neurofyziologickými mechanismy, jelikož při určitém poškození mozku někteří jedinci neumějí rozlišit citový výraz lidského hlasu nebo pojmenovat vlastní emoce.^[52]

Toto všechno je v podstatě v souladu s tím, co od nás a naší práce klient očekává. V rámci projektu Havrdové (2006) požádali frekventanty kurzu supervizorů, aby charakterizovali nějakou dobrou sociální pracovníci, kterou znají. Účastníci přinášeli např. takovéto charakteristiky: „*Má zájem o lidi, v kontaktu s nimi jedná se zaujetím, poslouchá a vnímá pozorně a je přitom uvolněná. Nechává prostor klientům pro jejich vlastní aktivitu, stojí vedle klientů a bere je vážně...*“ nebo „*Ke klientům se chová vždy velmi pozitivně, dovede je ocenit a potěšit a přitom působí velmi přirozeně. Dokáže se ptát a naslouchat a „připojit se“ ke klientovi, tzn. vytváří bezpečnou atmosféru tak, že nechává vyjadřovat jeho kladné i záporné pocity, nepřesvědčuje ho, že je to jinak...*“^[53] V těchto i dalších charakteristikách můžeme jasně vyzorovat i výše zmíněné Matouškovy kategorie. Hovoří se především o dobrých komunikačních dovednostech, empatii (schopnost „napojit se“ na klienta), ale i důvěryhodnosti (tedy bezpečné atmosféře), jisté přitažlivosti, přirozenosti a bystrosti.

Tento popsaný angažovaný, kvalitní a schopný sociální pracovník však není kouzelníkem z říše pohádek, nýbrž existující realitou. Kopřiva uvádí: „*Pomáhající profese mají svou velkou přitažlivost, která může způsobit, že pracovník vykonává zaměstnání v této sféře i při nižším příjmu, než jaký se mu nabízí jinde. Důležité je, že pomáhání znamená pro mnoho lidí činnost nepochybně smysluplnou.*“^[54] Sociální pracovník se zabývá velmi důležitými, životními problémy konkrétních lidí. Zisky, které povolání sociálního pracovníka přináší (jako např. překonání pocitu osamělosti nebo nejisté sebeúcty kontaktem s klienty), však mohou být zdrojem možných problémů. Podle Kopřivy pak může mít taková komplikace dvě podoby:

⁵² MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

⁵³ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 14. ISBN 80-7367-181-6.

⁵⁴ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 17. ISBN 80-7367-181-6.

první je sklon k přebírání kontroly, zodpovědnosti nad klientem a druhou je tendence obětovat se pro klienta na svůj vlastní úkor.^[55]

2.3 Rizikové faktory v sociální práci a v osobnosti pomáhajícího

Další podkapitolu jsem se rozhodla věnovat přímo rizikovým faktorům, které mohou ohrožovat sociální pracovníky přímo v jejich zaměstnání. Zároveň se v druhé části textu budu zmiňovat i o faktu, že někteří sociální pracovníci mohou být ke stresu náchylnější než jiní a všechno to vlastně souvisí s jejich osobností. O stresorech, tedy příčinách stresu jsem obecně referovala již v kapitole 1.3. Tato kapitola si však klade cíl o stresorech a rizikových činitelích pojednat již více konkrétně a podtrhnout tak faktory stresu přímo v sociální práci. Ráda bych zde zdůraznila možná rizika v sociální práci jako fakt, před kterým by zaměstnavatelé neměli zavírat oči a který je potřeba co nejkvalitněji ošetřit.

2.3.1 Rizika v pracovním prostředí

Chronicky se opakující ve všech možných publikacích i seminářích je Matouškovo výstižné rozdělení pracovišť, která sebou nesou velká rizika. Jsou to specificky pracoviště kde:

- vedení nedostatečně věnuje pozornost potřebám personálu;
- zkušený personál nezaučuje nové členy;
- nejsou vytvářeny plány osobního rozvoje;
- chybí supervize;
- pracovníci nemají možnost říci někomu kompetentnímu, na jaké při své práci narážejí potíže a poradit se s touto osobou o možných řešeních;
- vládne soupeřivá atmosféra;
- spolu rivalizuje několik zneprátelených skupin pracovníků;
- panuje silná byrokratická kontrola chování personálu, příp. i klientů.^[56]

Je zajímavé, že např. podle Chernisse (1980) mění zaměstnanci svůj postoj k práci podle podmínek, ve kterých svou práci vykonávají. U zaměstnance, kterému není poskytnut dostatečný prostor pro kreativitu a osobní růst se zvyšuje možnost vzniku stresu a případného syndromu vyhoření. Podle Matouška je zároveň i výrazná míra zátěže související s počtem klientů, se kterými se musí pracovník setkat podle standardů organizace.^[57]

Také Maroon se zabývá stresovými faktory v pracovním prostředí. Pod tímto pojmem si představuje nejen profesionální vztah mezi pracovníkem a klientem, nýbrž i určité postupy

⁵⁵ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.

⁵⁶ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

⁵⁷ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

v pracovním kolektivu. Pokud pracovník vykonává svou práci v problémovém a nekvalitním pracovní prostředí, jež mu neposkytuje adekvátní podporu, dostává se do chronického stresu. Ten pak přispívá k jeho možnému vyhoření. Maroon ve své publikaci rozpracoval několik proměnných, které mohou být příčinou stresu v zaměstnání sociálního pracovníka. Ty bych ráda v následujícím textu shrnula. Jedná se o tyto faktory:

Byrokracie – a zbytečná administrativa, která je spojena s trendem v některých organizacích. Rozsáhlé předpisy, řada oficiálních a hlavně neflexibilních postupů a nařízení či malá účast na rozhodování s sebou nese nespokojenost.

Nedostatek loajality vůči instituci – loajální pracovník je více angažovaný pro své klienty. Pracuje odpovědně, starostlivě, cítí se zavázán instituci, jejím cílům a hodnotám. Výzkumem Angleho a Perryho je možno doložit, že loajalita vůči instituci pozitivně ovlivňuje práci ve směru menšího výskytu pracovních neschopností nebo pozdních příchodů, výkon a efektivita práce se zde s loajalitou zvyšuje. I Bakker a kol. zkoumali spojitost mezi vyhořením a loajalitou a našli negativní korelace – čím horší je loajalita pracovníka, tím vyšší je výskyt syndromu vyhoření.

Pracovní přetížení – je samozřejmé, že čím větší je přetížení pracovníka, tím více inklinuje ke stresu a vyhoření. Zahrnout sem můžeme například velký počet klientů, počet administrativních zpráv apod. Nadměrné vyčerpání snižuje výkonnost zaměstnance a omezuje též jeho normální chování. Situace se pak může ještě zhoršovat, pokud pracovník vnitřně nepovažuje zadané úkoly za podstatné. Na pracovní přetížení se můžeme dívat z různých pohledů. Může být objektivní nebo subjektivní, přičemž objektivní zahrnuje reálné měřitelné faktory (např. výše zmíněný počet klientů, množství administrativy). Subjektivní pak představuje samotné vnímání pracovníka, jeho pohled na požadovaný objem práce a vlastní schopnosti tento objem zvládnout. Rozdělit přetížení můžeme rovněž na kvantitativní a kvalitativní, tedy tlak na pracovníka, který je buď nucen čelit velkému množství úkolů v krátkém čase, oproti zátěži, kterou zažívá při naplňování náročných rolí, jež nemůže zvládnout.

Nedostatek autonomie – tedy pokud člověk nemůže mít pod kontrolou své okolí, je nespokojený a trpí stresem. Maroon z vlastních zkušeností shrnuje tři hlavní příčiny stresu pracovníků: nejistota, jestli budou jeho snahy úspěšné; pochyby, nakolik jsou vlastně důležité výsledky; a pochybnost do jaké míry mám schopnost své výsledky ovlivnit. Všechny tři aspekty jsou součástí autonomie. Maslachová (1938) rovněž přisuzuje autonomii velkou roli tvrzením, že většina lidí upřednostňuje možnost volby a rádi by rozhodovali o věcech podle svého, než aby si nechali říkat, co mají dělat.

Nedostatek vlivu na spoluúčasti a rozhodování – podle mého názoru souvisí i s autonomií a s tím, že okolí pracovníka respektuje jeho názory a postoje. Podle Maroona je potřeba dát zaměstnancům právo působit na věci vlastním způsobem. Pocit sounáležitosti nám může dát decentralizace moci, spoluúčast na organizační struktuře a v rozhodovacích procesech. Pracovníci si mohou být jisti svými schopnostmi a mají situace pod kontrolou.^[58]

S podobnými příklady jako výše uvedený Maroon přichází také Stock, který se v mnoha bodech s Maroonem shoduje. Stock vidí rovněž významný problém ve stále se zvyšující pracovní zátěži kladené na pracovníka. Ve světě služeb se v současné době přikládá velký důraz na kvalitu, flexibilitu a rychlost, přičemž jde paradoxně tento trend ruku v ruce s narůstajícím regulativním prostředím, vyžaduje se po pracovnících neustálý přísun dat, formulářů a oficiálních zpráv. Tento jev samozřejmě souvisí také s byrokratickou náročností, kterou výše uvedení autoři zmiňují. Stock uvádí ve své publikaci příklad, který bychom jistě našli v mnoha zařízeních: „*Pečovatelka o seniory často věnuje zpracovávání dokumentace více času, než kolik ho má na to, aby rozvíjela osobní vztahy s pacienty. Anebo lékař, jenž má na každého pacienta průměrně jen sedm minut času, musí ještě pro pojišťovny zdlouhavě sepisovat několikastránkové žádosti o převzetí nákladů, z nichž jsou pak mnohé stejně zamítnuty.*“^[59] Opět zde platí, že v případě, kdy tyto nároky překročí míru toho, co dokážeme zvládnout, zažíváme stres.

Jako další z rizikových faktorů na pracovišti můžeme zmínit působení rušivých vlivů. Zaměstnanec je od své práce něčím vyrušován a nemůže své soustředění zaměřit pouze na jednu činnost. Všeobecné pracovní podmínky se ale můžeme většinou změnit pouze minimálně. Je tedy třeba pracovat i na individuální schopnosti pracovní zátěž zvládat.^[60]

Významným činitelem, který přispívá ke zvýšenému stresu na pracovišti, je nedostatek samostatnosti a neustálá kontrola – Stock toto tvrzení dokládá výzkumy z oblasti psychologie práce, kde se ukázalo, že čím větší prostor pro vlastní nápady lidé v zaměstnání mají, tím jsou práci spokojenější a činnost je více baví. Pokud nadřízení nedávají svým pracovníkům dostatečnou volnost, může se stát, že neustálý dohled a kontrola bude přispívat u zaměstnance k syndromu vyhoření.^[61]

⁵⁸ MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Přeložila Kateřina LEPIČOVÁ. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-1080-9.

⁵⁹ STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010, s. 33. ISBN 978-80-247-3553-5.

⁶⁰ STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3553-5.

⁶¹ STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3553-5.

Výsledky motivačních výzkumů rovněž ukazují, že pokud nejsou pracovníci za svůj výkon dostatečně oceněni, nemají pak pro další práci potřebnou motivaci. Ocenění pracovníka může být jednak finanční, ale jde také o pocit zaměstnance, že si jeho práce někdo váží, dovede jí ocenit.^[62]

Z vlastní zkušenosti mohu potvrdit, že velký vliv na výkony zaměstnanců má také pracovní kolektiv. Pokud není zaměstnanec v kolektivu spokojený, může se skupina kolegů stát snadno rizikovým faktorem, který může významně přispívat ke stresu a syndromu vyhoření. Většina z nás tráví víc času se svými kolegy v práci než s rodinou a přáteli, a pokud je tým nepřátelský, odměřený, soupeřivý, necítíme se v něm dobře a snižuje to naši výkonnost.^[63]

Jako poslední faktor řadí Stock mezi rizikové faktory v zaměstnání konflikt hodnot. Hodnoty jsou to, k čemu v životě směřujeme a co je pro nás podstatné. Jsou hnacím motorem a motivují k výkonům, bez nich náš život postrádá smysl. Pokud jsou tyto naše individuální hodnoty v konfliktu s hodnotami organizace, dochází k vnitřnímu konfliktu. Pokud se nám zdá, že je naše práce bezvýznamná, postrádá smysl, nebo je dokonce škodlivá, dostaví se odcizení.^[64] O hodnotách rovněž referuje Matoušek. V pomáhajících profesích je hodnotová orientace pracovníka důležitým faktorem ovlivňujícím jeho angažovanost.^[65]

Z výše uvedeného je zcela zřejmé, že rizikových faktorů v pracovním prostředí můžeme najít velmi mnoho. V zásadních věcech se však autoři shodují. Zjednodušeně můžeme konstatovat, že přívětivé a podnětné pracovní prostředí je jakousi prevencí, která nám pomáhá překonávat složité situace a komplikace v našem zaměstnání.

2.3.2 Rizika v osobnosti pomáhajícího

Abychom mohli považovat problematiku rizik za úplnou, je třeba zaměřit se nejen na výše zmíněné vnější faktory, které stres způsobují, ale i na faktory vnitřní. Vnitřní faktory vycházejí přímo z podstaty pomáhajícího. Maroon tyto činitele rozděluje do dvou skupin – buď jsou to demografické proměnné anebo proměnné specifické pro jednotlivce. Podle Maroona bych ráda rozebrala velmi krátce první činitele, tedy demografické proměnné. Následně se budu věnovat rizikovým vzorcům chování pracovníků podle Stocka, který se s Maroonovým popisem přibližně shoduje.

Pod demografickými proměnnými si Maroon představuje např. věk, pohlaví, rodinný stav, úroveň vzdělání, praxe. Reflektuje na těchto ukazatelích, že jsou rozdíly v tom, jakou

⁶² STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3553-5.

⁶³ STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3553-5.

⁶⁴ STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3553-5.

⁶⁵ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 77. ISBN 80-7178-549-0.

měrou jsou lidé ke stresu náchylní. Například v případě věku (podle výzkumů Demmera 2004, Poulina a Waltera 1992 nebo Randalla 2007) tvrdí, že stres se více vyskytuje u mladých pracovníků. Mladší sociální pracovníci hovoří o velkém citovém vyčerpání a touze realizovat se, hůře proto snášejí tlaky, které v práci zažívají. Poukazuje se na to, že starší a zkušenější pracovníci jsou emocionálně stabilnější, přijímají rizika, která mohou nastat racionálněji a sociálně zralejším způsobem. Oproti jasným charakteristikám v oblasti věku nevyplývá mezi autory shoda, co se týče pohlaví. Jedna skupina odborníků (Dolan a kol, 2003) tvrdí, že stresem a následným vyhořením více trpí muži, což potvrzuje názor, že u žen je vyjádření citů a emocí společností více akceptováno. Muži si své problémy spíše nechávají pro sebe, což se z hlediska zdravého stylu práce nepovažuje za vhodné. V protikladu s těmito výsledky považují za zajímavý názor Maslachové a Jacksonové, které uvádějí, že ženy se na škále citového vyčerpání hodnotí výše než muži a níže, co se týče jejich osobních výkonů. Teorii důležitosti sociální opory v pomáhajících profesích potvrzují výzkumy v oblasti rodinného stavu. Větším stresem totiž údajně více trpí sociální pracovníci svobodní, než ti, kteří jsou v manželském svazku. Toto dle mého názoru však rovněž může souviset i s věkem a celkovou vyspělostí pracovníka. Dalším demografickým prvkem může být úroveň vzdělání – Cherniss (1990) zastává například názor, že čím vyšší akademické vzdělání, tím lépe je takový pracovník schopen stresu čelit. Rovněž je přesvědčen, že pokud zaměstnavatel podporuje další vzdělávání pracovníků, snižuje tím u nich riziko stresu a vyhoření. Existují ale i jiné názory. Lee a Wang (2002) upozorňují, že lidé s vysokou kvalifikací mají od své práce značná očekávání a vysoké vědomí poslání, což rovněž může vést ke stresu. Názory odborníků se zcela neshodují ani ve faktoru odpracovaných let, tedy praxe. Podle jedné skupiny (např. Takedová a kol. 2005, Cherniss 1990) jsou nejvíce ohroženi stresem začátečníci, prožívající tzv. „šok z reality“. Zkreslené představy o sociální práci a požadavek seberealizace pak často vystřídá zklamání a někdy i odchod ke zcela jinému zaměstnání. Jiní (např. Halm a kol 2005) se domnívají, že neustálý stres rostoucí po léta zvyšuje nebezpečí vyhoření.^[66]

Jak už jsem nastínila výše, demografické faktory nejsou jedinou složkou, podle kterých vědci zkoumají stres. Ke vzniku stresu a syndromu vyhoření významnou částí přispívá i samotná osobnost člověka, jeho vlastnosti, schopnosti, určité vzorce chování.

Kardiologové Friedmann a Rosenman ve svých pracích zkoumajících spojitost mezi cílevědomostí a různými vegetativními onemocněními rozdělili pacienty do dvou modelových typů – A a B. První **typ chování A** označují jako jedince vyznačující se soutěživostí, vysokými ambicemi, silně vyvinutým smyslem pro zodpovědnost a perfekcionismem. Tito pracovníci jsou

⁶⁶ MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Přeložila Kateřina LEPIČOVÁ. Praha: Portál, 2012, s. 42-44. ISBN 978-80-262-1080-9

zpočátku díky jejich vlastnostem velmi úspěšní, ale svou bojovností a netrpělivostí často způsobují mezi lidmi konflikty. Pro tyto jedince je typické, že se vystavují současně více stresorům, jejichž trvání a intenzita bývá na vysoké úrovni. Ve své pracovitosti se pak potýkají s nadměrnou zátěží, dělají více projektů, mají více schůzek a povinností, než ostatní. Důsledkem takového jednání je nerovnováha mezi vypětím a uvolněním, aktivitou a odpočinkem, stresem a zotavením. V neustálém napětí typu A se dá žít pouze určitou dobu, avšak následně člověku dojdou síly ke zvládnutí takové zátěže a dochází k negativním komplikacím, jako je syndrom vyhoření, různá onemocnění apod. Zmínění kardiologové vytvořili v opozici k výše zmíněnému **typ chování B**, který je pravým opakem chování A. Typ B se vyznačuje přátelským chováním, trpělivostí, klidem a uvolněním. V zásadě jde o prototyp prevence stresu. Je však nutno podotknout, že trvale nízké vytížení a volný přístup snižuje efektivitu a produktivitu práce. Zároveň může docházet u pracovníka k hluboké neangažovanosti, nespokojenosti z práce i z vlastního života.^[67] Lze tedy konstatovat, že lidé by měli hledat rovnováhu mezi oběma těmito protipóly, což je pro mnoho lidí velmi těžký úkol, neboť každý člověk je nějak „naprogramovaný“, má sklon k určitému chování a někteří ani neregistrují, že by měli své chování zmírňovat. Dle mého názoru je k této sebereflexi pro pracovníky velmi dobrý například některý ze sebezkušenostních výcviků, díky kterému můžeme získat dobrý náhled na své chování a sklony.

Rizika v osobnosti sociálního pracovníka můžeme podložit i jinou typologií. Například německý soubor testů AVEM (z Univerzity Potsdam) rozlišuje čtyři typologie osobností. Ukazují nám míru zvládnutí zátěže u pedagogických pracovníků.

Typ G (Gesundheit – zdraví) představuje ideální typ, ke kterému by se měli všichni co nejvíce přiblížit. V práci projevuje vysoké, nikoliv však přehnané úsilí, zvládá si udržet odstup a nadhled, ve volném čase si dokáže odpočinout a regenerovat. Je kolegiální a ve své práci úspěšný.

Typ A (Anstrengung – námaha, úsilí) se podobá výše popsánému typu A. Vyznačuje se velmi vysokým pracovním nasazením, je perfekcionista a o svou schopnost regenerace už částečně přišel. Často bývá samotářský, chybí mu dostatečná podpora ze strany kolegů.

Typ B (Burnout – vyhoření) rezignuje, je fyzicky i psychicky vyčerpaný. Pracovní zaujetí sice nadále projevuje, ale jeho práce je neefektivní, nedokáže využít ani pomoci kolegů. Jedná se o zcela jiný typ než výše uvedený z Friedmannovy a Rosenmanovy kategorie.

⁶⁷ STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010, s. 42-44. ISBN 978-80-247-3553-5.

Typ S (Schonung – šetření se) vykonává sice svou práci v podstatě dobře, ale neprojevuje žádnou zvláštní iniciativu, nadšení, nedělá nic nad rámec svých povinností.^[68]

Vědecký průzkum, kde bylo toto rozdělení poprvé použito, dopadl takto: „63% dotázaných učitelů vykazovalo vysokou nebo velmi vysokou angažovanost (typy G, A a B). Více než polovina této skupiny (35% celkové populace) se nacházelo ve stavu vyhoření (typ B) ve smyslu psychického a fyzického vyčerpání. To potvrzuje skutečnost, že u pedagogů se syndrom vyhoření objevuje častěji než u zbytku populace. U 37% vyučujících se na rozdíl od zbývajících 2/3 jejich kolegů projevovalo výrazně nižší nasazení, jež nepřesahovalo rámec jejich rutinních povinností, ačkoli jinak svou práci vykonávali dobře.^[69]

K tomuto tématu je třeba podotknout, že stres prožívá každý člověk velmi subjektivně a neexistuje žádné měřítko, kterým si ho můžeme objektivně změřit. Na tom, jak zátěžové situace zvládáme, se podílí především naše osobnost a náš fyzický a psychický stav. Některých lidí jako kdyby se stres téměř netýkal – jejich organismus bez potíží funguje i za velké zátěže. Můžeme však zároveň sledovat, že existují typy lidí, kteří inklinují ke stresu a vyhoření více než jiní. Kallwassová uvádí tzv. rizikové typy, které jsou svými osobnostními dispozicemi více náchylné. Do této kategorie řadí například skupinu **lidí s příliš vyvinutým nutkáním k dokonalosti**. Toto nutkání být perfektní jim může velmi znesnadňovat dokončení jejich práce. K rizikovým typům však patří i **lidé, kteří o sobě pochybují**, nevěří si. Často od nich můžeme slyšet věty typu: „To nedokážu! Stejně z toho nic nebude, nemám šanci...“. Tito lidé mají dojem, že oni sami nic nezmůžou – jsou jen loutkou, která podléhá řízení někdo jiného. Jako poslední můžeme jmenovat osoby s **vyvinutou potřebou harmonie** – tito lidé zanedbávají své vlastní potřeby a touhy, nechtějí nikoho obtěžovat a dlouhodobě se raději obětují pro druhé. Všechny tyto povahy se podle Kallwassové vyznačují neschopností dbát na souvislý přísun pozitivní energie a neustále se vysilují v oblasti duševní, tělesné, pracovní i rodinné až do absolutní vyčerpanosti.^[70]

2.4 Etická dilemata a práce s klienty jako zdroj stresu v sociální práci

Jako další podkapitulu jsem zvolila oblast etických dilemat a především celkovou problematiku práce s klienty. Jelikož práce s klienty je nejpodstatnější část sociální práce, zvolila jsem toto téma jako samostatné. Pomáhání lidem je bezpochyby práce lákavá a smysluplná, sociální pracovník se zabývá důležitými životními problémy konkrétních lidí.

⁶⁸ STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3553-5.

⁶⁹ STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010, s. 45. ISBN 978-80-247-3553-5.

⁷⁰ KALLWAS, A. *Syndrom vyhoření v práci a osobním životě*. Praha: Portál, 2007, s. 107-108. ISBN 978-80-7367-299-7.

Kopřiva tvrdí: „*Pomáhající profese patří k těm, které mohou nadchnout, které jsou s to angažovat člověka celého. Jsou jednou z možností, jak se vyhnout rozštěpení života na dvě části, kdy jedna část – práce – je pouze nezbytnou obětí pro umožnění skutečného života, jenž začíná až po pracovní době.*“^[71] Je však také prací velmi náročnou a přináší pracovníkovi komplikované situace, na které nemusí být dostatečně připraven a které se ho mohou týkat velmi osobně.

Neoddělitelnou součástí vzdělání sociálních pracovníků musí být znalosti a praktické dovednosti etiky sociální práce. Jde v podstatě o vnitřní akceptaci etických principů. Dodržování etiky v sociální práci a utváření osobnosti sociálního pracovníka tvoří předpoklady pro správné vykonávání sociální práce, které bude ve prospěch klienta, ale zároveň bude i uspokojením z práce pro samotného pracovníka.^[72]

Etiku můžeme definovat jako vědu o mravnosti. Jedná se o filozofickou disciplínu, jejíž kořeny můžeme hledat už u Aristotela. Etika se ve své podstatě snaží určovat, jak mohou být lidské aktivity hodnoceny jako správné a špatné a reguluje tím chování člověka ve všech sférách jeho života. Působením etiky se regulují vztahy mezi lidmi, s její pomocí si ale určujeme i vztah k sobě, ke svým blízkým, spoluobčanům i k celé společnosti. Etiku můžeme odvozeně vnímat ve smyslu etiky profesní, tedy soubor hodnot, které jsou typické pro určité povolání. Je prioritní, aby si tyto zásady vytvořily zejména profese, kde se pracuje s lidmi – ať již se skupinou nebo s jednotlivci.^[73]

V souvislosti s etikou sociální práce je zajímavé zmínit, že se toto téma objevuje v české odborné literatuře celkem sporadicky. Proti tomu na západě Evropy je profesní etika značně aktuální a stává se objektem mnoha odborných diskuzí. Anglosaští odborníci se totiž shodují, že právě etika by mohla být fenoménem, jenž dokáže propojit jednotlivé fragmentované oblasti, které sociální práce zahrnuje.^[74]

Podle Banksově je také třeba diferencovat etické problémy a etická dilemata. Vznik etických problémů můžeme vnímat v situaci, kdy je zřejmé, jak by se měl sociální pracovník rozhodnout, jak by se měl zachovat, ale osobně se mu toto rozhodnutí příčí. V takové situaci se například sociální pracovník sice domnívá, že by se mělo klientovi dostat potřebné pomoci, ale jelikož klient nespňuje určitá kritéria stanovená institucí, ve které pracovník působí, nemůže

⁷¹ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 17. ISBN 80-7367-181-6.

⁷² VRTIŠKOVÁ, M. *Teorie a metody sociální práce*. Praha: Tribun EU, 2009, s. 102. ISBN 80-7399-877-7.

⁷³ VRTIŠKOVÁ, M. *Teorie a metody sociální práce*. Praha: Tribun EU, 2009, s. 102. ISBN 80-7399-877-7.

⁷⁴ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 22. ISBN 80-7178-548-2.

mu pomoc poskytnout. Etické dilema naproti tomu vzniká tehdy, když ve svém rozhodování sociální pracovník stojí před dvěma nebo více stejně nevhodnými možnostmi, které představují konflikt morálních zásad. Může jít například o konflikt práva klienta na sebeurčení a povinnosti sociálního pracovníka chránit zdraví klienta. V takovém případě je potom diskutabilní, které rozhodnutí bude přijatelnější. Ve všech případech vždy hraje roli osobnost pracovníka, jeho zkušenosti, osobní morální nastavení, jeho osobní hierarchie hodnot. Nemalou úlohu hraje však i kontext, ve kterém se sociální práce provádí. Je třeba říci, že to, co je pro někoho pouhé technické dodržování pravidel, může být pro někoho jiného etickým problémem a pro dalšího může jít o dilema a zdá se, že přijatelné řešení neexistuje.^[75] Vzhledem k povaze této diplomové práce je třeba zdůraznit, že již tyto etické problémy a dilemata mohou být pro sociální pracovníky významným zdrojem stresu a zátěže.

Abych více přiblížila citlivou problematiku etiky v sociální práci, ráda bych uvedla některá etická dilemata, jejichž konkrétní příklady přehledně uvádí např. Vrtišková. Jedná se především o zásadní otázky, jenž si v sociální práci pokládáme a které autorka shrnula takto:

Kdy zasahovat do života občana, rodiny, komunity? Všichni lidé mají o svém životě nějakou představu, každý z nás žije určitým stylem, který více či méně koresponduje s běžnými normami ve společnosti. S etikou v sociální práci však není slučitelné zasakovat do života občanů proti jejich vůli, jestliže jsou se svým způsobem života spokojeni, nikomu neublíží, nic od společnosti nepožadují, neohrožují sebe nebo svoje okolí. Přitom však jejich zevnějšek, způsob žití nebo prostředí, ve kterém žijí, nemusí odpovídat tomu, co je ve společnosti obvyklé. Sociální pracovník vždy zasahuje na základě nějaké zakázky, a proto by pravděpodobně nemělo ve většině případů smysl pokoušet se takové lidi proti jejich vůli změnit. Těžiště práce by tedy mělo spočívat především v prevenci, kdy pracovník je s takovými lidmi v kontaktu, informuje je o jejich možnostech, ukazuje jim cesty, po kterých se mohou vydat, pokud se pro to rozhodnou. Ačkoliv pomoc v prvním kontaktu bývá často odmítnuta, klient o ní ví a později je schopný ji využít. Nicméně sociální pracovník se ve své praxi setkává i s případy, kdy je nutné okamžitého zásahu, třeba i bez souhlasu klienta. Je to například v situacích, kdy je ohroženo zdraví, život klienta nebo ohrožení jeho okolí. Na takových rozhodnutích se nejčastěji podílí ještě další instituce (tedy soud, lékař, policie apod.).

Kterým sociálním případům dát přednost a kolik času věnovat sociálnímu působení? Samozřejmě se sociální pracovník setkává s případy, které vyžadují pouze jednorázovou pomoc, ať už finanční, nebo třeba poradenskou. Existují však mnohem závažnější případy lidí, kteří se ocitli v problémech ekonomických, zdravotních, výchovných,

⁷⁵ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 24. ISBN 80-7178-548-2.

psychologických či emocionálních, a které vyžadují dlouhotrvající socioterapeutické působení. Nejnáročnější je pak skupina klientů, jejichž problémy jsou chronického rázu a jejich situace se jeví téměř jako neřešitelná. Zde je pak žádoucí stálá pozornost a průběžné pozorování. Sociální pracovníci se v těchto případech vyvarovat tendencím, které se dle Vrtiškové běžně vyskytují - dávat přednost těm případům, které nejsou složité na řešení a kdy mohou velmi brzy pozorovat výsledky práce. Sociální pracovník by neměl propadat beznaději, když je klientův případ dlouhodobý, když se setkává s počáteční lhostejností klienta a odsunovat složité případy na dobu, „až bude více času“.

Kolik pomoci a péče poskytnout? Pomoc a péče klientovi by měla být především stimulačním faktorem, který klienta podpoří ve změně postojů a v zodpovědném chování a jednání. Cílem je mobilizovat jeho vlastní zdroje a zdroje, jež nachází ve svém přirozeném prostředí (např. v rodině). V každém případě na jedné straně máme určité prostředky – sociální služby, v kterých je určitá kapacita, omezený počet pomáhajících sociálních pracovníků a jejich osobní možnosti. Na druhé straně stojí subjektivní nebo objektivně prokázané potřeby klientů, kteří se ocitají v těžkých sociálních situacích. Je zde na pracovníkovi, aby objektivně a individuálně posoudil potřeby klientů, tak aby nedocházelo k opomíjení a preferování určitých skupin. Stejně tak pracovník musí navrhovat postupy a opatření, jež potřebuje k řešení situace klienta tak, aby nedocházelo k jejich zneužívání. Je také třeba se vypořádat s tím, že některé služby jsou tak přeplněné, že je nutné hledat náhradní řešení jako dočasnou formu pomoci. Ta však nemusí být tak efektivní, jak by bylo žádoucí.

Kdy přestat se sociální terapií, poskytováním dávek a sociální pomocí? Jak už jsem se zmínila výše, cílem sociální práce je takový stav, kdy je situace klienta uspokojivě vyřešena. V rámci socioterapeutického působení vede pracovník klienta k odpovědnosti a samostatnosti. Proto by se klient neměl stát závislý na poskytovaných službách a v budoucnosti by měl běžné zátěžové situace umět řešit sám bez vnějších intervencí. Práci s klientem je možno ukončit i tehdy, pokud pomoc klient opakovaně odmítá a nehrozí zde nebezpečí ohrožení (jeho, okolí nebo společnosti). Ve všech ostatních případech je morální povinností sociálního pracovníka se o své klienty starat.^[76]

Výše uvedeným v podstatě Vrtišková demonstruje fakt, že v sociální práci je etika a etické problémy velmi podstatnou složkou povolání a můžeme se s nimi setkávat každý den. K etickým problémům a dilematům je třeba vždy přistupovat citlivě, individuálně a celistvě.

⁷⁶ VRTIŠKOVÁ, M. *Teorie a metody sociální práce*. Praha: Tribun EU, 2009, s. 106-108. ISBN 80-7399-877-7.

K tomu pracovníkům může sloužit například nástroj supervize, o kterém se budu více zmiňovat v poslední kapitole, kdy více rozpracuji, jak se může sociální pracovník stresu bránit.

Vyplývá nám tedy, že etika je v sociální práci velmi významným prvkem, se kterým se sociální pracovník potýká. Jde tu především o vztah s klientem, který je se sociální prací neodmyslitelně spojen. Klient je zde ve středu dění a je potřeba, aby s ním pracovník byl schopný navázat velmi kvalitní a profesionální vztah. Jejich kontakt je přímý, bezprostřední a intenzivně spolupracují na vytyčeném cíli.

Sociální pracovníci se intenzivně zabývají lidmi v krizových situacích a je na tom postaven jejich vztah. Takovýto pomáhající vztah může pracovníka na jednu stranu velmi uspokojovat, může být ale i zdrojem velkých těžkostí, napětí a frustrace.^[77]

„Jako důvod vyhoření se často udává kritický vztah mezi pomáhajícím a klientem (Cordes a kol., 1997; Michelle, 1998). Jde však o charakter intenzity a kvalitu této interakce. Čím víc je činnost neutrální, čím víc je rutinní a méně interaktivní, tím kratší dobu a lehčí formou probíhá vyhoření. Na jedné straně může být kontakt s klienty dokonce příjemný, užitečný a může podporovat bytostné já. Na druhé straně tato profese také nutí k intenzivním vztahům a k zaměřování pozornosti na problémy a utrpení. To vyžaduje silné emoční nasazení a zatěžuje to vlastní zdroje (Cordes a Dougherty, 1993). Jde o nevyvážený kontakt a funguje jednosměrně, protože sociální pracovník se soustředí na problémy klienta, aniž by myslel na doplnění vlastních zdrojů...“^[78] Z tohoto názoru vyplývá, že pracovník musí investovat množství energie, které pak musí doplnit ze zcela jiných zdrojů. Proto sociální pracovník musí být sám „celý“, aby mohl dávat jiným.

Úlehla tvrdí: *„Jaký vztah máme k sobě, takový vztah máme ke klientům“*. Podobně jako výše zmínění autoři vidí profesionální pomoc jako zvláštní situaci. Sociální pracovník se v případě angažuje osobně, nemůže odložit své prožívání a přitom musí neustále volit mezi různými možnostmi a kompetentně se rozhodovat. Ve své podstatě to jediné, co může skutečně a reálně definovat je on sám a etika jeho práce se stává nesmírně důležitým momentem.^[79]

2.5 Syndrom vyhoření

Za jednu z nejdůležitějších částí této diplomové práce považuji kapitolu o syndromu vyhoření, tzv. burn out syndromu. Nejen v sociální práci totiž kontinuálně přibývá lidí, kteří

⁷⁷ MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Přeložila Kateřina LEPIČOVÁ. Praha: Portál, 2012, s. 50. ISBN 978-80-262-1080-9.

⁷⁸ MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Přeložila Kateřina LEPIČOVÁ. Praha: Portál, 2012, s. 50. ISBN 978-80-262-1080-9.

⁷⁹ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: SLON, 2005, s. 113. ISBN 978-80-86429-36-6.

pocit'ují, že už nedokážou dál zvládat nesnadné situace, náročné podmínky v práci i v běžném životě.

Definování syndromu vyhoření není jednoduchý úkol. Vyhoření provází řada příznaků, které jsou však velmi obecné. V jednotlivých vymezeních tohoto pojmu se odrážejí různorodá porovnávání, odlišné úhly pohledu a také ne příliš zřetelné a dostatečně popisy a definice.

Syndrom vyhoření – tedy burn out syndrom je v podstatě metaforou. Anglický výraz „burn“ znamená hořet, ve spojení „burn out“ pak dohořet, vyhasnout, vyhořet. Symbolika hořícího ohně představuje původní velkou motivaci, zájem, aktivitu, nasazení a nakonec u člověka přechází do vyhořívání a vyhaslosti; kde není materiál, který by oheň živil, nemá už dál co hořet.^[80] Jinou metaforu můžeme najít třeba mezi motorkáři – burn out je zde opotřebením pláště, kdy se zadní kolo protáčí při brzdění přední brzdou. Pneumatika je silně zahřívána, kouří se z ní, nebo dokonce začne hořet. Takto lze pneumatiku „ojet“ během pár minut, aniž se jezdec posune byť jen o metr dál.^[81]

Na úvod nutno podotknout, že vyhoření není stres. K vyhoření dochází až v důsledku chronického stresu. Zásadní roli přitom hrají stresové faktory, které jsou v podstatě spouštěče jeho vzniku. Syndrom vyhoření dle Stocka bývá zapříčiněn výhradně chronickým stresem a dlouhodobou disbalancí mezi aktivitou a odpočinkem. Rovnováha mezi zátěží a klidem bývá při syndromu vyhoření často významně narušena.^[82]

Existují dvě základní teoretická východiska. **Klinická psychologie** a její představitel Freudenberger (1974) posuzuje jev syndromu vyhoření na pozadí osobních rysů v životě jedinců a vnímá ho jako specifickou duševní reakci. Freudenberger zavedl tento pojem do vědecké diskuze. Při své práci s drogově závislými si všiml u zaměstnanců v pomáhajících profesích jisté emocionální, fyzické a intelektuální vyčerpanosti, kterou si spojoval s neustálou mentální zátěží a s faktem, že pomáhající musí neustále věnovat pozornost problémům jiných lidí, aniž by za to měli dostatečně uznání, povzbuzení nebo podporu. Freudenberger rovněž konstatuje, že vyhoření se může projevovat v rozličných oblastech, nejen ve vztahu ke klientům, ale také k zaměstnavateli, i mimo profesní život a způsobuje změny v postojích, citech a osobnosti člověka. Příznaky se mohou projevit na úrovni chování, v emoční a kognitivní oblasti, ale i somaticky. Léčba by se pak dle tohoto autora měla zakládat na získávání zpět ztracené identity a schopnosti kontrolovat svůj život. Z jiného úhlu pojímá syndrom vyhoření **sociální**

⁸⁰ KEBZA, V. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia, 2005, s. 130. ISBN 80-200-1307-5.

⁸¹ SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. Přeložil: Petr BABKA. Praha: Portál, 2008, s. 217. ISBN 978-80-7367-369-7.

⁸² STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010, s. 15. ISBN 978-80-247-3553-5.

psychologie, kterou zastupuje např. Maslach (1982). Podle jeho výkladu je syndrom vyhoření důsledkem působení vnějších vlivů. Na jeho vzniku se z tohoto pohledu podílí především práce a pracovní prostředí. Zastánci tohoto názoru tedy nepovažují vyhoření za jev, který by vycházel z individuálního stavu člověka, naopak předpokládají, že je způsoben specifickými rysy konkrétního prostředí a vnějšími nároky. Sociální pracovník se denně setkává s lidmi s tělesnými, citovými a sociálními problémy, s klienty s pocity zlosti, strachu i zoufalství. Problémy klientů jsou často velmi obtížné, nebo neřešitelné. Tento tlak bývá i pro odborníky velmi skličující, naruší jim ve větší nebo menší míře všední život. Práce s těmito klienty žádá intenzivní citovou spoluúčast a klade na pomáhajícího velké požadavky, což může způsobit vyhoření.^[83] Je potřeba se ale zmínit, že většina současných teorií a definic přesahují rámec obou zmíněných východisek a objevují se stále nové směry. Můžeme tedy tvrdit, že postoj k syndromu vyhoření je stále dynamický a vyvíjí se s dalším zkoumáním tohoto problému.

Možnou definici nabízí například psychologický slovník, kde podle Hartla a Hartlové je syndrom vyhoření takový syndrom, který se objevuje u pomáhajících profesí a přichází po letech terénní, emočně vyčerpávající práce. Projevuje se pak ztrátou profesionálního zájmu či osobního zaujetí. Je také spojen se ztrátou čínorodosti, s pocity zklamání, hořkosti, nastupuje každodenní stereotyp, rutina, snaha nemít problémy.^[84]

Podle Matouška můžeme syndrom vyhoření (nebo také vypálení) definovat jako: „*Soubor příznaků vyskytující se u pracovníků pomáhajících profesí odvozený z dlouhodobé nekompensované zátěže, kterou přináší práce s lidmi. Je to stav psychického, někdy i celkového vyčerpání doprovázený pocity beznaděje, obavami, případně i zlosti. Pracovní motivace klesá, výkon se zhoršuje, klesá i sebevědomí. V chování ke klientům je patrný zvětšující se odstup, důraz na pravidla a disciplínu, na formální stránky programů, na racionalitu, někdy i vysloveně odmítavé nebo negativní postoje. V MKN-10 je syndrom vyhoření veden jako samostatná nosologická jednotka.*“^[85] Matoušek tedy podrobněji rozvádí podstatu toho, co je zmiňuje i Hartl a Hartlová. Za zajímavé považují zmínku o vyhoření Mezinárodní klasifikaci psychických poruch (MKN-10). Ta je uvedena pod číslem 73.0 ve skupině s názvem „Problémy spojené s obtížemi při zvládnání životních situací“.^[86]

⁸³ MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Přeložila Kateřina LEPIČOVÁ. Praha: Portál, 2012, s. 15-18. ISBN 978-80-262-1080-9.

⁸⁴ HARTL, P. a HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2010, s. 575. ISBN 978-80-7367-686-5.

⁸⁵ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 263. ISBN 80-7178-549-0.

⁸⁶ KOHOUTEK, R. *Opора psychicky traumatizovaným osobám a prevence syndromu vyhoření ve školství*. [online]. ©2015. [cit. 2015-06-10]. Dostupné z: <http://rudolfkohoutek.blog.cz/1101/terapie-psychicky-traumatizovanych-osob-a-prevence-syndromu-vyhoreni>.

Faber v roce 2000 navrhuje všeobecnou definici – tvrdí, že vyhoření souvisí s pracovním prostředím. Pracovník vnímá při svém výkonu propast mezi vlastní snahou (input) a kompenzací (produktivitou). Zároveň zdůrazňuje, že vyhoření zrcadlí obecnou pracovní atmosféru na Západě, a to velmi vysoké nároky na výkonnost, potřebu splnit očekávání ostatních, neustálou konkurenci, motivaci a přání vydělat peníze. Reflektuje také přání pomáhajícího, aby jeho práce byla užitečná a důležitá.^[87]

Ačkoliv vymezení syndromu vyhoření je u jednotlivých autorů rozdílné, můžeme nacházet určité společné znaky, které mají všechny definice syndromu vyhoření společné:

- vyhoření probíhá individuálně;
- je to vnitřní duševní proces, který je charakteristický určitými pocity, chováním a očekáváním;
- je negativní zkušeností, je spojen s citovým tlakem, nelibostí, narušením fungování jedince;
- projevuje se nejen fyzickým, ale především psychickým emocionálním vyčerpáním, dostávají se pocity lhostejnosti, nedostatek důvěry;
- negativní pocity nabývají na intenzitě, vůči klientovi se projeví odosobnění, pomáhající se k němu chová pohrdavě, nepřiměřeně;
- pomáhající se projevuje negativně vůči sobě i svým výkonům, má temné nálady, deprese, vyhýbá se odpovědnosti, ztrácí tvořivost;
- ačkoliv se vyhoření spojuje s nároky na pracovišti, má vliv na napětí i mimo pracovní prostředí;
- vyhoření je chronické;
- vyhoření není nemocí, nýbrž rizikový faktor pro vznik řady nemocí;
- je zrcadlem problémů západní společnosti, kde je výrazný individualismus, soutěž a orientace na výkon, snaha o seberealizaci a hledání smyslu života, sociální odcizení, nedostatečná soudržnost rodiny a společenství.^[88]

Odborníci zabývající se syndromem vyhoření (např. Kopřiva, Jankovský, Stock,

Bártová, Matoušek aj. se rovněž shodují, že syndrom vyhoření není jen obyčejný stres či únava. Jeho podstatnou součástí je také i otázka po smysluplnosti vlastní práce.

⁸⁷ MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Přeložila Kateřina LEPIČOVÁ. Praha: Portál, 2012, s. 24. ISBN 978-80-262-1080-9.

⁸⁸ MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Přeložila Kateřina LEPIČOVÁ. Praha: Portál, 2012, s. 25-26. ISBN 978-80-262-1080-9.

Z výše uvedených charakteristik mě velmi zaujal názor, který uvádí Faber, ale i Maroon, a sice že syndrom vyhoření je zrcadlem problémů západní společnosti a poukazuje na řadu problémů, které s rozvojem západních civilizací můžeme ve společnosti pozorovat. S tím souvisí fakt, že psychologie a přílehlé vědy se metodologicky přizpůsobují vědám o přírodě. To ke konci 19. století v podstatě znamená, že se duše ztotožňuje s mozkem a z práce s člověkem se vytrácí duchovní a lidský rozměr. Demonstrovat si tuto skutečnost můžeme i na kazuistice Schmidbauera – Anděl strážný:

„Velký sál Domu lékařů v F. byl plný do posledního místečka. Ke společnému vzdělávání na téma „pomoc pro pomocníky“ se sešlo mnoho lékařů a psychoterapeutů. Pozorně naslouchali výkladům přednášejícího o pozadí bezmoci pomocníků, o syndromu pomocníka, syndromu vyhoření a profesionálním rozvoji. Diskuze byla zpočátku poněkud váhavá. Až povstal jeden lékař a zeptal se, jak by si to referent představoval: Kromě padesáti nebo šedesáti hodin týdenní praxe ještě intervizi, balintovskou skupinu, pracovní-politickou angažovanost a uspokojivý soukromý život – to všechno referent navrhoval jako možnosti pomoci.

Přihlásila se jedna žena a řekla, že ji to zklamalo. To, co se tu říkalo, je jen vědecké shrnutí, něco, co bychom si z knížek mohli sestavit sami. Ona čekala něco víc, něco osobního. Ona sama – teď se jí někdo možná bude smát, ale jí je to jedno – má svého anděla. Objevila ho, on stojí při ní a chrání ji před nebezpečím přepracování. Takového anděla by potřeboval každý pomocník a o tom ona postrádá sebemenší zmínku.

„Musím přiznat, že já bych se za anděla nehodil,“ prohodil přednášející. Tu a tam se ozval smích.

„Duševní hygiena pomocníka je úplně jednoduchá,“ prohlásila jedna mladá lékařka. „Já říkám jediné: Pracujte co možná nejméně.“ Mnozí tleskali a smáli se. „Já jsem se div neupracovala. Od té doby, co pracuji dva dny v týdnu, mám se dobře. Pracovní podmínky na klinikách považují za nesnesitelné – o tom nepadlo ani slovo. Když to říkám já, nikdo to neposlouchá. Ale říká to i sám původce koncepce syndromu pomocníka!“

„Když se podívám na sebe,“ řekl jeden muž, „jsem praktický lékař, a když pracuji, nemůžu už dělat spoustu věcí, které jsou také důležité – nemůžu třeba vést rozhovory, nemůžu se zasazovat o to, aby kuřák konečně přestal kouřit. Souhlasím s kolegy. Máme příliš mnoho práce a trvale příliš mnoho nevyřízených věcí, než abychom se mohli starat o svou psychohygienu nebo o profesionální rozvoj, co má být ochranou před syndromem vyhoření.“

„Mám dojem, že ještě není jasné, co to znamená profesionální vývoj,“ prohlásil přednášející. „Jistě to neznamena dělat všechno, stále všechno stupňovat a dělat i věci, které nejsou potřeba. Profesionální vývoj znamená vykonat co možná nejvíc při co nejúspornějším vynaložení energie. A myslím, že v tom se máme pořád co učit a zlepšovat. Zkrátka, jak s co nejmenším úsilím dosáhnout co nejvíc.“

„Zacházení s energií je velmi důležité. Já už mám vyhoření za sebou,“ řekla jedna blondýna s vlasy nakrátko a v dívčích šatech. „Pracovala jsem do úplného vyčerpání a selhalo mi srdce. Tehdy jsem opustila svou ezoterickou fázi a vstoupila do fáze duchovní. Od té doby není po vyhoření ani stopy, regeneruji se během práce. Mohla bych pracovat celé dny a nikdy by mě to nevyčerpalo. To proto, že paralelně s prací dýchám, otevírám se a medituji, takže se zároveň s prací mohu zotavovat. Může se to naučit každý, kdo se spustí do této dimenze.“ Mluvila zřetelně a sebejistě. V zadních řadách se ozval potlesk.

Vedoucí akce přerušil diskuzi s odůvodněním, že už je dost pozdě, všichni jsou unavení a je třeba nechat působit to, co tu zaznělo. Vedoucí Domu lékařů ještě vysvětlil, kde si mohou zájemci vyzvednout potvrzení o účasti. Zákon, který netrestá snížením honorářů státní lékaře, co nejsou ochotni dále se vzdělávat, by měl být do deseti let změněn.

Několik posluchačů přistoupilo k přednášejícímu. Prý se jim velice zamlouvalo, co říkal, ale nedovolili by si to říci před celým davem. Musel podepsat pár svých knížek, které si posluchači přinesli. Oslovil ho jeden Ind. Velice děkoval za přednášku, ze které prý sice mnoho nepochytil, ale to, co zaslechl, bylo mimořádné. Rád by jen položil přednášejícímu jednu otázku: Co má proti tomu, vřadit do psychoterapie duchovní rozměr?

Přednášející řekl, že on si rozhodně nemyslí, že by se o duchovnu dalo dorozumívat, smlouvat a prodávat je jako profesionální výkon. Duchovno může být, jistě, ale jsou to podle něj čistě soukromé věci, nikoli předmět vědy nebo terapie.

Ind zdvořile poděkoval, usmál se a šel.

„Já jsem se nedivil ani tak těm ezoterickým postojům,“ řekl přednášející po ukončení diskuze moderátorovi, „jako spíš tomu, že jim tolik posluchačů tleskalo.“

„A já vám naprosto vážně říkám, a přemýšlejte o tom: Do dvaceti let nebude jiná terapie než duchovní. Žádná psychoterapie nebude,“ prohlásila energicky dáma s andělem.^[89]

⁸⁹ SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. Přeložil: Petr BABKA. Praha: Portál, 2008, s. 215-217. ISBN 978-80-7367-369-7.

Přednášející z uvedeného příkladu také v souvislosti s profesionálním vývojem hovoří o neustálém stupňování výkonu. S tímto však přichází již v 19. století Nietzsche, tzv. prorok moderní doby. Tvrdí, že podstatou člověka je vůle k moci. Past je v tom, že člověk musí být stále lepší a lepší, je odsouzen k tomu vydělávat víc, být krásnější, důležitější, je v neustálém závodu se sebou samým. Příléhavě tak vystihuje dnešní dobu a tlak, který je vyvíjen mimo jiné i na pomáhající profesí.

2.5.1 Příčiny syndromu vyhoření

Z výše uvedených vymezení můžeme odvodit, že k syndromu vyhoření dochází v důsledku chronického stresu. Stresové faktory jsou významnými spouštěči, které hrají při vzniku burnout syndromu důležitou roli. Stresorům jsem se věnovala v předchozích kapitolách.

Jankovský uvádí, že příčinou vyhoření může být jakákoliv dlouhotrvající zátěž (fyzická, emocionální, psychická). Je typické, že v životě jedince převažují negativní aspekty nad pozitivními, člověk se cítí nedoceněný a zbytečný.^[90]

Podrobně popisuje příčiny vyhoření Kopřiva, uvádí tři různé cesty, které mohou vést k vyhoření:

Ztráta ideálů, kdy na počátku bývá velké nadšení, může být první cestou k vyhoření. Před nástupem do nového zaměstnání se většina lidí upřímně těší. Ztotožní se s novými úkoly, svým týmem kolegů, není problém pracovat přesčas, protože práce je zábavou a smysluplná. Časem ale narůstají potíže a nadšení postupně vyprchá. Zjistíme, že naše původní velkolepé cíle musíme oddálit nebo se ukazují jako nedosažitelné. Revoluční změny stále nepřichází a je to zklamání. Postupně pozbýváme víry v naše vlastní schopnosti a tím i ve smysluplnost práce samé. Práce nás začne vyčerpávat čím dál více, povolání už pozbývá veškerý smysl.

Workaholismus je další příčinou. Výraz vznikl složením dvou slov: prvním je work (práce), zbytek slova je přejat ze slova alkoholismus. Jde o jakýsi „alkoholismus práce“ a tato závislost má podobnou povahu jako závislost na alkoholu. Workaholický člověk pocítuje vtíravou vnitřní potřebu hodně pracovat a proto mu nezbývá čas na jiné činnosti, které ho mohou naplňovat. To logicky vede k syndromu vyhoření. Oproti současné představě společnosti o člověku jako výkonném stroji nutno podotknout, že workaholismus je závažný problém a dostat se z něj vyžaduje spolupráci s psychologem.

Poslední z cest k vyhoření označuje Kopřiva jako **teror příležitostí**. Dochází k němu u některých aktivních lidí. Ne proto, že by jim práce dostatečně nešla, ale proto, že každý další

⁹⁰ JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profesí*. Praha: Triton, 2003, s. 158. ISBN 80-7254-329-6.

úkol, do kterého se pustí, s sebou přináší několik dalších. Tyto další úkoly představují příležitost, jak navázat na úkol počítačnický a bylo by chybou, kdyby člověk takovou šanci nevyužil. Dostaneme se pak do situace, kdy stále nabývající povinnosti a neschopnost slevit spotřebují veškerý náš čas a energii. Ve srovnání s workaholikem pak nejde o onu nutkavost pracovat, nýbrž spíše o nedostatečný řád v životě, špatný odhad kolik času bude jaká činnost stát nebo neschopnost odmítnout a říci ne.^[91]

2.5.2 Příznaky a projevy syndromu vyhoření

Stock přináší tři hlavní kategorie příznaků. Těmi jsou **vyčerpání, odcizení a pokles výkonnosti**. Vyčerpání rozlišuje tento autor na fyzické a emoční. Projevy tělesné únavy, jako je nedostatek energie nebo slabost, zná téměř každý. Dále se při vyhoření mohou vyskytovat svalové bolesti, poruchy spánku, kardiovaskulární a zažívací potíže či poruchy soustředění. Mezi emoční znaky řadí sklíčenost, bezmoc a beznaděj, ztráta sebeovládání, pocity strachu, prázdnoty, apatie. Další kategorií je odcizení, tedy určitý odosobněný, lhostejný postoj. Není těžké si představit a i z vlastní zkušenosti jsem měla možnost vidět, že v sociální sféře může distancovaný přístup ke klientům vést k závažným problémům. Odcizení však můžeme vidět i ve vztahu vůči kolegům a nadřízeným v jiných než sociálních oblastech. Pojem odcizení je pro Stocka též synonymum pro ztrátu idealismu, cílevědomosti a zájmu. Nastupuje cynismus – klienti jsou vnímáni jako přítěž, nadřízení jako zdroj ohrožení, spolupracovníci jako „obtížný hmyz“. Jako poslední kategorii můžeme uvést pokles výkonnosti. Člověk potřebuje ke splnění úkolu více času i energie, zároveň se prodlužuje potřebná doba k regeneraci. Dovolena již nestačí k tomu, aby si pracovník odpočinul a nabral síly.^[92]

Jiné dělení používá Křivohlavý, který rozlišuje příznaky **subjektivní a objektivní**. Subjektivní jsou ty, které na sobě můžeme pozorovat. Příznačná je velká únava, snížené sebehodnocení, pocit snížené profesionální kompetence či špatné soustředění. Vyhořelý člověk prožívá odliv veškeré síly, energie, osobního zaujetí a nadšení. Splnit sebemenší úkol se zdá nesmírně těžké. Objektivní příznaky jsou naproti tomu to, co můžeme vypořadovat. Dlouhotrvající snížená výkonnost je dobře rozpoznatelná okolím – členy rodiny, spolupracovníky, příjemci služeb.^[93]

Konkrétní charakteristiku příznaků syndromu vyhoření uvádí Kebza. Člení jednotlivé příznaky dle úrovně – psychická úroveň, fyzická a sociální. Na psychické úrovni např. převládá

⁹¹ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 101-102. ISBN 80-7367-181-6.

⁹² STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010, s. 19-22. ISBN 978-80-247-3553-5.

⁹³ KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2001, s. 114-115. ISBN 80-7178-511-2.

pocit, že dlouhé a náročné úsilí trvá nadměrně dlouho a efektivita snažení je v porovnání s námahou nepatrná. Pracovník pociťuje vyčerpání v duševní oblasti spolu s významným poklesem motivace. Kreativita a iniciativa je dramaticky utlumená. Celkové ladění takového člověka je značně depresivní, prožívá smutek, frustraci, beznaděj. Je přesvědčen o vlastní postradatelnosti, zároveň je sebelítostivý a trpí silným prožitkem nedostatku uznání. Svou činnost redukuje na rutinní postupy. Na úrovni fyzické vyhoření znamená celkovou únavu organismu, apatii, ochablost. Vyhořelý člověk se snadno unaví, často se dostávají i vegetativní obtíže (bolesti u srdce, změny srdeční frekvence, problémy v zažívání). Dále můžeme pozorovat nespecifikované bolesti hlavy, bolesti ve svalech a svalovou tenzi poruchy spánku a podobně. Vyhoření se může dle poznatků Kebzy rovněž projevat na úrovni sociální, a sice celkovým útlumem vztahů, redukcí kontaktu s klienty a často i s kolegy a všemi osobami v pomáhajících profesích, evidentní nechut' k vykonávané profesi, nízká empatie. Objevuje se zároveň nárůst konfliktů, převážně z důvodu sociální apatie ve vztahu k okolí.^[94]

Jako poslední pro přehled možno uvést názor Matouška – ten projevy vyhoření nijak nedělí. Jsou to podle něj například:

- neangažovaný vztah ke klientům, vyhýbání se intenzivním kontaktům s nimi, konflikty s klienty, pohled na klienta jako na „případ“ nebo jen „příznak“;
- striktní lpění na postupech, neschopnost citlivosti k potřebám klientů, ztráta kreativity v práci;
- minimální vklad energie do práce;
- preference administrativy před kontaktem s klienty;
- důraz na pracovní pozici, služební postup, formální pravomoci, mzdu a jiné výhody;
- skeptický postoj k účinnosti služby a budoucnosti klientů;
- pracovní neschopnosti, neplacené volno, někdy i těhotenství;
- omezování interakcí s kolegy, konflikty na pracovišti;
- depersonalizace, vyčerpání;
- ve vzácných případech zneužívání klientů.^[95]

2.5.3 Vývoj syndromu vyhoření

Moderní výzkumy popisují vyhoření jako dynamické fáze, určitý proces. Jednotlivá stádia mají své typické projevy a intenzitu a vždy závisí na individualitě jedince. Vyhoření současná věda vnímá jako dlouhodobý proces.^[96]

⁹⁴ KEBZA, V. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia, 2005, s. 137-138. ISBN 80-200-1307-5.

⁹⁵ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 56. ISBN 80-7178-549-0.

Většina autorů uvádí fázový model Edelwiche a Brodského. Pokusím se nyní charakterizovat tyto čtyři nejdůležitější fáze tak, jak o nich pojednávají jednotliví autoři.

Fáze idealistického nadšení – tato počáteční fáze je nejvíce kritická pro mladé zaměstnance. Sociální práce však kromě pozitiv (kterými je nepochybně například smysluplná a zajímavá práce) také přináší mnohá úskalí, problémy a překážky, na které nebyl pracovník během vzdělávání dostatečně připraven.^[97]

Tento model vychází z typického příkladu jedince, který z počátku své profesní dráhy pracuje s nepřiměřeně velkým nasazením, klade na sebe příliš velké nároky a stanovuje si nevhodné cíle. Jde o to, že svou energii vynakládá neefektivně a nedokáže realisticky odhadnout překážky.^[98]

Vést normální pracovní život znamená střídat práci s volným časem, relaxací, uvolněním, uklidněním. Lidé v této fázi považují vlastní nasazení za příkladné, jsou hyperaktivní, připadají si nenahraditelní.^[99]

Vyhoření se však může projevit v každé fázi a době zaměstnání – ztráta idealismu, nadšení a angažovanosti může být reakcí na velkou zátěž a špatné pracovní podmínky.^[100]

Fáze stagnace – pozvolna navazuje na fázi předchozí. Nyní člověk naráží na realitu a je nucen přehodnotit své počáteční ideály. Je zklamaný, práce není již tak vzrušující jako předtím. Začínají být důležité věci, které předtím nebyly – plat, kariérní růst. Okolí však zatím nemusí pozorovat žádné změny.^[101]

Freudenberger hovoří o tzv. „citlivém“ stádiu, oproti pozdějším stádiím vývoje vyhoření. Lidé reagují zmateně. Ve své pracovní roli jsou si nejistí, často mění pracoviště nebo

⁹⁶ MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Přeložila Kateřina LEPIČOVÁ. Praha: Portál, 2012, s. 34-35. ISBN 978-80-262-1080-9

⁹⁷ MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Přeložila Kateřina LEPIČOVÁ. Praha: Portál, 2012, s. 35. ISBN 978-80-262-1080-9

⁹⁸ STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010, s. 22-24. ISBN 978-80-247-3553-5.

⁹⁹ SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. Přeložil: Petr BABKA. Praha: Portál, 2008, s. 218. ISBN 978-80-7367-369-7.

¹⁰⁰ MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Přeložila Kateřina LEPIČOVÁ. Praha: Portál, 2012, s. 35. ISBN 978-80-262-1080-9

¹⁰¹ STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010, s. 24. ISBN 978-80-247-3553-5.

se hlásí do kurzů dalšího vzdělávání, protože něco není v pořádku. Postupně se hlásí první signály chronické únavy a vzrůstá nechuť k dalším úkolům.^[102]

Fáze frustrace – je v podstatě fáze pochyb o smyslu svého snažení. Pracovník zpochybňuje veškerý význam i výsledky své práce, pociťuje nedostatek uznání od klientů i zaměstnavatele. Vzniká velká propast mezi tím, co by pracovník udělat chtěl a tím, co lze reálně provést, což ho frustruje.^[103]

Současně také ubývá výkonnost pracovníka. Mívá problém s koncentrací, chybuje, zapomíná, je nepozorný. Angažovanost a ochota podávat výkony najednou mizí. Nejsou schopni zpracovávat kritiku, protože nemají od své práce dostatečný a bezpečný odstup. Přicházejí také intenzivní tělesné symptomy, jako např. chronické bolesti, nespavost, náchylnost k nemocím. Krize začíná zasahovat i do soukromí pracovníka, který přerušuje kontakty, nepěstuje žádná přátelství, cítí se osaměle.^[104]

Dostavuje se stavy existenciální frustrace, ty mohou vyústit až v depresi nebo tzv. existenciální neurózu, se kterou přichází již Frankl a Maddi. Jedná se v tomto případě o stav, kdy člověk není schopen uvěřit v důležitost a pravdivost všeho, co dělá. V pokročilých fázích vyhoření se také objevuje snaha zpřetrhat spojení s původním profesionálním životem a osvobodit se od této svazující zkušenosti.^[105]

Fáze apatie – je fází, kdy nastupuje vnitřní rezignace, jako obrana proti předchozí fázi frustrace. Postižený dělá jen to, co je nutné, nevyhlíží žádné změny, vyhýbá se kontaktům s klienty, náročným úkolům, svou práci se snaží mít odbytou co nejdříve.^[106]

Podle Schmidbauera se s touto závěrečnou fází nesetkáváme tak často, jedná se o extrémní případ. Velkou komplikací je tato fáze vyhoření i pro celý pracovní tým. Negativní postoj jednoho nebo více vyhořelých pracovníků působí i na ostatní členy kolektivu a ti také postupně přestávají mít o práci zájem. Přejde-li do takového kolektivu angažovaný nováček,

¹⁰² SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. Přeložil: Petr BABKA. Praha: Portál, 2008, s. 219. ISBN 978-80-7367-369-7.

¹⁰³ STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010, s. 24. ISBN 978-80-247-3553-5.

¹⁰⁴ SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. Přeložil: Petr BABKA. Praha: Portál, 2008, s. 220. ISBN 978-80-7367-369-7.

¹⁰⁵ KEBZA, V. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia, 2005, s. 132. ISBN 80-200-1307-5.

¹⁰⁶ STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010, s. 24. ISBN 978-80-247-3553-5.

nezbývá většinou zapracován, setkává se s urážkami a snižováním. Noví pracovníci se tedy buď přizpůsobí frustrujícímu zacházení s klienty, nebo brzy odejdou.^[107]

¹⁰⁷ SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. Přeložil: Petr BABKA. Praha: Portál, 2008, s. 221. ISBN 978-80-7367-369-7.

3. NÁSTROJE PREVENCE A ZVLÁDÁNÍ STRESU – OBRANA PROTI VYHOŘENÍ

Stres a syndrom vyhoření primárně považujeme za zkušenost negativní a bolestnou. Můžeme ho však také uchopit jako první impulz ke změně – k osobnímu rozvoji, zvýšení sebevědomí, sebezkušenosti a zlepšení životního stylu.^[108] Jinými slovy, vyhoření nemusí být trvalé, je to situace, na které můžeme pracovat a rovněž se z něj poučit a na získaných zkušenostech stavět a dál se rozvíjet.

Cílem této práce není jen pojednání o stresu. Jejím úkolem je také vyznačit směr, jak stresu a vyhoření předcházet nebo jak ho zvládnout v případě, že už k němu došlo.

Tuto kapitolu jsem v podstatě rozdělila do dvou větších částí. Zabývám se zde jednak podporou sociálních pracovníků zvenčí, takovou, jakou jim může poskytnout pracoviště, nebo třeba sociální okolí. Následně rozebírám a doporučuji, co pracovník sám může pro své duševní zdraví udělat a jak se stresu a případnému syndromu vyhoření bránit. Kapitolu bych ráda pojala jako sadu doporučení, kterou mohou sociální pracovníci studovat, zkoušet či aktivně využívat. Nutno zde podotknout, že popsané metody nemohou nahrazovat odbornou psychologickou nebo lékařskou péči.

3.1 Vnější podpora pro sociální pracovníky

Začít můžeme výstižnou citací v publikaci Maroona: „Filozofové, spisovatelé a psychologové rozpoznali, že lidé jsou společenská tvorová a jejich vzájemná závislost je podstatným elementem jejich lidskosti. Je dokázáno, že dítě nemůže přežít mimo sociální rámec rodiny. Rovněž dospělí potřebují patřit k nějakému ucelenému sociálnímu systému, neboť bez tohoto spojení je ohroženo jejich tělesné a emocionální zdraví.“ Kurt Lewin zároveň zdůrazňuje, že přítomnost k určité skupině je podstatná takřka pro všechny aspekty lidského chování a následně ovlivňuje i nastavení našich cílů.^[109]

Pokud člověk prožívá intenzivní stres nebo syndrom vyhoření, velmi důležitou roli v jeho zvládnání hraje vnější podpora. Důležitým zdrojem společenských kontaktů je zaměstnání. Nejčastěji člověk tráví v práci 8 hodin, což je velmi významná část dne, kdy člověk musí vyvíjet určité výkony. V podkapitole 2.3.1 jsme shrnuli, jaká rizika může pracoviště skýtat. Tato podkapitola se snaží být odpovědí – věnuji se v ní tomu, jak konkrétně se vyhnout rizikům, které zaměstnancům (sociálním pracovníkům) hrozí. Kromě práce je velkým zdrojem energie

¹⁰⁸ MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Přeložila Kateřina LEPIČOVÁ. Praha: Portál, 2012, s. 79. ISBN 978-80-262-1080-9.

¹⁰⁹ MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Přeložila Kateřina LEPIČOVÁ. Praha: Portál, 2012, s. 92. ISBN 978-80-262-1080-9.

sociální okolí. Je známým faktem, že pokud má člověk dobré zázemí, snáze pak překonává životní potíže. Proto zde řadím i část o sociální opoře.

Význam sociální opory rovněž podtrhuje fakt, že v současném výzkumu (například Cherniss, Cobb, Golembiewski a Munzenrider, Green, Kahn, Maroon, Matoušek a další) převládá shoda, že sociální podpora (ať již na pracovišti nebo mimo něj) je podstatnou proměnnou pro obranu proti vyhoření. Sociální pracovníci, kterým byla podpora poskytnuta, charakterizují komplikované situace jako méně náročné a netrpí v takové míře syndromem vyhoření.^[110]

Důležité je podle Jankovského zakotvení – tento jev si můžeme představit jako fungující manželství či zakotvení v rodině. Člověk nemusí zvládat problémové situace sám, je zde vědomí, že naše radosti i starosti můžeme s někým sdílet, že na nás někdo čeká a můžeme s ním komunikovat.^[111]

3.1.1 Podpora na pracovišti

Sociální práce je práce duševní a ta klade na zaměstnance specifické požadavky na celkovou vyrovnanost. Kořeny k budoucí spokojenosti vidí Míček již v pečlivém výběru povolání a v zaměření pozornosti na to, jaké nároky s sebou nese. Vybrané povolání by tedy předně mělo korespondovat s osobnostními psychologickými předpoklady. V moderní době nebývá problém k tomuto rozklíčování vhodnosti využít možnosti konzultace s odborníky – ať již s psychologem v poradenství nebo se sociálními pracovníky, kteří v oboru pracují.^[112]

Samo pracoviště je pak důležitým tvůrcem sociálních kontaktů. Profesionální vztahy jsou velmi důležité a obecně lze říci, že čím lepší atmosféra kolektivu na pracovišti, o to lepší jsou pracovní výsledky. Mnoho konfliktů přitom často působí nesprávná organizace.^[113]

Každý zaměstnavatel by měl dbát na určité zásady, měl by vědět, jak zaměstnance správně vést a jak předcházet přetíženosti a chronické únavě pracovníků. Pět zajímavých zásad, které by měly na pracovišti fungovat, můžeme uvést např. dle Vveděnského:

- Do jednotlivých činností by měl člověk pronikat postupně – a to nejen v případě nových pracovníků, kteří se pouští do své první činnosti, ale i po delší přestávce – např. po dovolené, po nemoci.

¹¹⁰ MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Přeložila Kateřina LEPIČOVÁ. Praha: Portál, 2012, s. 94. ISBN 978-80-262-1080-9.

¹¹¹ JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003, s. 164. ISBN 80-7254-329-6.

¹¹² MÍČEK, L. *Duševní Hygienu*. Praha: SPN, 1986, s. 34.

¹¹³ IRMIŠ, F. *Nauč se zvládat stres*. Praha: Alternativa, 1996, s. 170. ISBN 80-85993-02-3.

- Je třeba dodržovat určitý rytmus práce – důležitá je pravidelnost, nevykonávat úkoly nárazově, nevyvíjet příliš prudké úsilí. Předpokládá se rovnoměrné plánování a práce s časem.
- Práce by se měla stávat složitější postupně – nejsme obvykle bez stresu schopni dosáhnout vrcholu bez zvládnutí základů.
- Práce se má pravidelně střídat s odpočinkem a dostatečným spánkem.
- Vykonávanou práci by měla oceňovat i širší společnost – lze říci, že společenské uznání vysoce povzbuzuje pracovní aktivitu.^[114]

Je jisté, že i kolegové a nadřízení nám mohou pomoci. Studie reálně ukazují, že méně případů vyhoření se vyskytuje v organizacích, kde je pracovníkům umožněno vyjádřit jejich dojmy a pocity a kde je jim poskytnuta pozitivní zpětná vazba. Pokud existují na pracovišti podpůrné vztahy, je běžnou zvyklostí, že pracovníci vyhledávají kolegy a mohou se na ně obrátit, pokud potřebují radu a pomoc. Taková podpůrná síť pak může vyhoření pracovníků efektivně předcházet. Zaměstnanec nesleduje pouze materiální cíle. Pro moderního člověka bývá práce vyjádřením jeho společenské aktivity a pracoviště by mělo být místem pro rozvoj jeho sociálních interakcí s kolegy. Naopak pocit izolace a nepřijetí působí pracovníkům nejistotu a ve své kolegy nemá důvěru. Ráda bych podtrhla význam podpory od kolegů. Většinou z nás záleží na tom, abychom měli příjemné a povzbudivé pracovní prostředí. Čím více pracoviště odpovídá našim potřebám, tím více se pak zajímáme o svou práci a vykonáváme ji lépe a svědomitěji. Proto má podpora ze strany kolegů značný význam a odvíjí se od ní samozřejmě i to, jak budeme na pracovní tlak reagovat, jak ho budeme zvládat.^[115]

Práci s vyhořelými pracovníky můžeme vnímat v různých rozměrech. Maroon např. uvádí rozměr psychologický, strukturální, sociální a organizační. Pod psychologickým rozměrem si můžeme představit například možnost pracovníka ovlivňovat obsah a strukturu své práce, ale také to, že kolegové a nadřízení budou brát zřetel na pracovníkovu osobnost. Zároveň by jeho úkoly měly být co nejpestřejší a takové, aby pracovníkovi nepůsobily stres z přetížení nebo naopak z nedostatečné zátěže. Pracovník by měl mít možnost vysadit a v případě potřeby reflektovat a sdílet své pocity s kolegy, kteří ho zúčastněně podpoří. Pod strukturálním rozměrem pracoviště pak chápeme odstranění negativních vnějších vlivů jako je hluk, příliš mnoho lidí v jedné místnosti apod. Patří sem však i příjemná pracovní atmosféra, tedy třeba i to, že si pracovník může vyzdobit kancelář podle svého osobního vkusu. Sociální rozměr pracoviště má tři roviny – ve vztahu ke klientům, ke kolegům a k vedení. Vše by mělo fungovat

¹¹⁴ MÍČEK, L. *Duševní Hygienu*. Praha: SPN, 1986, s. 40.

¹¹⁵ MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Přeložila Kateřina LEPIČOVÁ. Praha: Portál, 2012, s. 100-102. ISBN 978-80-262-1080-9.

ve vzájemné symbióze, kolegové a vedení by se měli vzájemně respektovat a navenek vystupovat v určité jednotě. Pracovníci by měli zároveň dostávat přiměřenou a okamžitou zpětnou vazbu. Cílem je dosažení efektivní spolupráce všech zúčastněných stran. Organizační rozměr pracoviště pak můžeme spatřovat kupříkladu v pracovní etice, fluktuaci personálu nebo i míře rozvoje personálu. V organizaci by mělo probíhat pravidelné hodnocení zaměstnání a stanovení vzdělávacích programů. K prevenci vyhoření mohou sloužit i vyrovnávací strategie jako jsou změny rolí a činností, výměna supervizora, osobní instruktáž a podobně.^[116]

Jednotlivé body, jak se bránit vyhoření můžeme popsat i podle Matouška.

- Sociální pracovník by měl být na svou profesi kvalitně připraven a vycvičen v potřebných sociálních dovednostech.
- Organizace by měla mít jasně definované poslání a metody práce, s nimiž pracovníka musí seznámit.
- Pracovník by měl mít jasně definované role a náplň práce.
- V organizaci by měl existovat systém zácviku nových pracovníků.
- Sociální pracovník by měl mít možnost využít profesionálního poradenství – ať už s odborníkem v organizaci nebo mimo ni.
- V organizaci by měli existovat programy osobního rozvoje.
- Sociální pracovníci jsou pod průběžnou supervizí.
- V náročných programech nebo při práci se skupinou klientů nasazuje organizace více pracovníků.
- Organizace by se měla snažit omezit administrativní zátěž spojenou s prací s klienty.
- V případě potřeby by organizace měla snížit zaměstnancům pracovní úvazek.
- Úkoly by měly být pracovníkům zadávány tak, aby se přímá práce s klienty kombinovala s jinými činnostmi, které práci s klienty nezahrnují.^[117]

Zvláštní a neméně důležitou součástí prevence a obrany proti vyhoření je kvalitní supervize. Slovo „supervision“ bylo přejato z angličtiny ve smyslu „dozor, kontrola“, avšak v tomto původním významu se u nás objevuje už hodně zřídka. Supervizi v sociální práci chápeme jako proces praktického učení, kdy supervizor pomáhá supervidovanému (tedy sociálnímu pracovníkovi) řešit konkrétní problémové situace.^[118]

¹¹⁶ MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Přeložila Kateřina LEPIČOVÁ. Praha: Portál, 2012, s. 102-108. ISBN 978-80-262-1080-9.

¹¹⁷ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 59. ISBN 80-7178-548-2.

¹¹⁸ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 136. ISBN 80-7367-181-6.

Supervize dává příležitost podívat se na věci s odstupem a uvažovat o nich. Snaží se v podstatě podporovat hledání nových možností nebo poučení a při tom vytváří podporující a přijímající atmosféru. Je velmi důležité, abychom si jako pomáhající pracovníci uvědomili, že je nutné přebrat zodpovědnost za to, že si budeme sami všimnout známek přetížení vlastního systému a abychom se ujistili, že se nám dostane podpory nejen při zvládnání příznaků stresu, ale také vypořádání se s příčinou stresu.^[119]

Téma supervize se zde nebudeme více zabývat, jelikož je to problematika velmi rozsáhlá, která by mohla být námětem jiné diplomové práce. Je třeba však podotknout, že při správném provedení je supervize nástrojem značně efektivním a potřebným, který se vyhoření snaží nejen předcházet, ale případně je také schopný ho rozklíčovat, pojmenovat a zároveň pomáhá sociálnímu pracovníkovi se v nastalé situaci orientovat.

3.1.2 Podpora v rodině a společenství

Další kategorií vnější podpory sociálních pracovníků můžeme hledat v sociálním okolí člověka – tedy v rodině a společenství. Oproti podpoře, kterou pracovník hledá v zaměstnání, jsou tyto struktury neformální, přirozené, mají silné vazby a jsou charakteristické vzájemností.^[120] Podpora v rodině a společenství je pro člověka velmi významná, a můžeme též poznamenat, že spokojenost s prací a spokojenost v životě je propojená a obě tyto kategorie se vzájemně prolínají a závisí na sobě.^[121]

Je možno říci, že pro jedince je rodina v podstatě skupina lidí, kteří jsou mu nejbližší. Fungující rodina nám poskytuje zázemí, oporu a porozumění, možnost uvolnit se a načerpat nové síly. Rodinu logicky můžeme vnímat dvěma způsoby, tedy jako vztah mezi partnery a také jako vztah rodinných příslušníků. Například Pinesová poukazuje na velmi důležitou roli partnera, který dokáže sociálnímu pracovníkovi poskytnout kvalitní podporu a umožňuje mu tak, aby si s tíživou situací lépe poradil. Rodina je také velmi významná z hlediska profesního rozvoje, neboť je nápomocná například v rozvoji tzv. měkkých dovedností (soft skills). Spiegel a Wissler toto tvrzení potvrzují: „*Mnohé studie vidí souvislost mezi tím, že pozitivní rodinná interakce předchází problémům, zatímco její nepřítomnost je nebezpečná pro vznik psychosomatických a duševních onemocnění.*“^[122]

¹¹⁹ HAWKINS, P. a SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Přeložila Helena HARTLOVÁ. Praha: Portál, 2004, s. 17-32. ISBN 80-7178-715-9.

¹²⁰ MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Přeložila Kateřina LEPIČOVÁ. Praha: Portál, 2012, s. 98. ISBN 978-80-262-1080-9.

¹²¹ KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie pocitů štěstí*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4436-0.

¹²² MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Přeložila Kateřina LEPIČOVÁ. Praha: Portál, 2012, s. 99. ISBN 978-80-262-1080-9.

Sociální pracovníci by si měli uvědomit, že dlouhodobě neřešené konflikty v manželství, partnerství či rodině jejich energii ještě více vysávají. Pro mnoho lidí je též podstatným energetickým momentem kvalita jejich sexuálního života.^[123]

Neméně podstatnou složkou v životě člověka jsou jeho přátelé a určité podpůrné společenství či komunita. Tato podpora má jedinečný charakter a v zásadě pro ni platí mnohé jako pro rodinu. Pomoc přátel bývá velmi účinná, naši přátelé často ještě více akceptují naši osobitost, nesoudí nás, nepokoušejí se nás měnit. Zároveň jsou schopni nám trpělivě naslouchat, povzbudit nás i poradit v těžkých situacích. V sociální práci, která je na stres velmi bohatá, nám přátelé pomáhají tím, že zmírňují stavy tlaku a tím nás chrání před vyhořením.^[124]

Jako zvláštní kategorii pomoci zvenčí vidím psychoterapii. Zjednodušeně vysvětluje Vybíral: psychoterapie je určitý druh pomoci druhým lidem, kteří mají nejrůznější problémy. Tato pomoc je charakteristická tím, že k tomu, aby se člověk dostal do lepšího stavu, se používají nelékové prostředky. Může jít o jakési provázení člověka komplikovaným obdobím, které je založené na rozhovorech. Někdy se ale může méně mluvit a více cvičit, představovat si něco krásného, zkusit si zachovat se jinak, kreslit nebo hrát divadlo.^[125] Psychoterapie a práce na sobě může být však velmi důležitým nástrojem v účinném boji proti stresu. Bohužel v praxi se velmi často setkávám s tím, že v současné době u některých lidí (dokonce i v sociální oblasti) převládá názor, že pokud někdo terapeuta vyhledá, pak je duševně nemocný nebo nenormální. Mnoho lidí se tak dál samo trápí, stydí se odborníka navštívit, možná si dokonce myslí, že vše musí zvládnout sami, bagatelizují svou situaci, neumí ji sami diagnostikovat. Pomoc vhodného experta jim však může velmi prospět.

3.2 Práce se stresem a vyhořením na individuální úrovni

Se stresem je třeba samozřejmě také pracovat v individuální rovině, a vždy přitom záleží na konkrétním člověku, co mu při stresových situacích může pomoci. Existuje dlouhá řada technik a zásad, a mnohé z nich považuji za velmi účinné, pokud je člověk motivovaný se stresem bojovat a pokud je ochotný změnit vlastní zaběhlý pohled na svět. Ráda bych tuto kapitolu pojala jako výčet tipů, které považuji za nejvýznamnější. Je však potřeba vzít v úvahu, že tento seznam nemůže být nikdy kompletní vzhledem k rozličnosti lidí a jejich potřeb. V zásadě lze také říci, že každému člověku v kterékoliv situaci může podpořit něco jiného.

¹²³ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 100. ISBN 80-7367-181-6.

¹²⁴ MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Přeložila Kateřina LEPIČOVÁ. Praha: Portál, 2012, s. 99-100. ISBN 978-80-262-1080-9.

¹²⁵ VYBÍRAL, Z. *Co čekat od psychoterapie?* [online]. ©2010, [cit. 2011-12-01]. Dostupné na: <<http://www.novyprostor.cz/clanky/350/co-cekat-od-psychoterapie.html>>.

Životní styl pokládám za jednu z nejvýznamnějších součástí duševní hygieny. Dodržování vhodné životosprávy, dostatek spánku i pohybové aktivity a vyloučení škodlivých návyků (jako např. kouření) je spojeno s aktivním přístupem k životu a aktivní odpovědností za vlastní zdraví.^[126] S tím souvisí i další zásada prevence stresu, kterou je vyváženost. V zásadě platí, že po námaze by měl následovat adekvátní odpočinek, čas, kdy se můžeme věnovat svým koníčkům, zálibám, věcem, které nám činí radost. Měli bychom mít neustále na mysli vyvažování zátěže a vypětí, protože emocionální a duševní odreagování je pro život nepostradatelné.^[127]

Relaxační metody jsou další cestou, která úzce souvisí s dobrým životním stylem. Dle Stocka existuje šest kategorií relaxací:

- autogenní trénink podle Schultze;
- uvolnění svalů podle Jacobsona;
- asijské techniky jako jóga, Tai chi, Čchi-kung;
- hypnóza a autohypnóza;
- meditace, tedy bdělé snění;
- biofeedback, tedy biologické zpětná vazba.

Ačkoliv v dnešní době mohou tyto metody racionálním Evropanům „zavánět šarlatánstvím“, existuje již řada odborných výzkumů podporujících důležitost a přínosnost těchto metod. I z medicínského hlediska mají relaxační techniky pro člověka trpícího stresem blahodárny vliv: „*Na vyšší míru stresu organismus reaguje zvýšením napětí sympatiku, což je aktivační část vegetativního nervového systému. Odtud je vyplavován adrenalin, tzv. stresový hormon. Pokud stres přetrvává, aniž by došlo k uvolnění napětí, dochází v kůře nadledvin k sekreci dalšího hormonu, kortizolu. Ten mimo jiné reguluje hladinu cukru a množství minerálních látek v krvi. Vlivem stresu vzrůstá svalové napětí, zhoršuje se prokrvení kůže, stoupá krevní tlak, zrychluje se srdeční frekvence.*“ Cílem všech relaxačních postupů je snížení aktivity sympatiku a aktivizace parasympatiku, jeho protipólu v rámci vegetativního nervového systému.^[128]

¹²⁶ KEBZA, V. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia, 2005, s. 150. ISBN 80-200-1307-5.

¹²⁷ STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010, 83. ISBN 978-80-247-3553-5.

¹²⁸ STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010, s. 70-71. ISBN 978-80-247-3553-5.

Relaxace představuje snadný, rychlý a účinný prostředek pro kontakt s naším tělem a je symptomovou úlevou, která je velmi potřebná v situaci zvýšené zátěže.^[129]

Další doporučení můžeme shrnout jako **přístup v práci a pozitivní pohled na svět**. Lidé velmi snadno podléhají svým zaběhnutým zvykům a příliš už nemohou nebo nechtějí začít některé věci dělat jinak. Vyhořelý člověk většinou není schopen objektivně posoudit svou situaci. Zásadní je tedy si takový stav připustit, přemýšlet s odstupem nad svou situací a přiznat si své nedostatky. Při zátěžových situacích je velmi důležité získat určitý nadhled, který můžeme získat například speciálními cvičeními nebo i přímo fyzickým odchodem ze stresové situace či místa. Stock dále hovoří o správné formulaci cílů. Pro pracovníky, kteří jsou často vystaveni stresu, je důležité formulovat cíle jasně a pozitivně a dbát přitom na to, aby tato vyjádření znázorňovala naše směřování k určitému cíli (nikoliv cestu od něčeho někam). Pokud je náš cíl konkrétně propracovaný, je dobré ho průběžně kontrolovat, jestli jsme v jeho plnění úspěšni a zda k jeho dosažení stále oplýváme potřebnými zdroji.^[130] Nesmírně důležitá je rovněž organizace času, tedy správný time management. Je třeba si dávat realistické a dosažitelné cíle a brát jen tolik práce, kolik skutečně zvládneme. Pomoci nám v tom může například harmonogram a seznam úkolů. Zároveň bychom neměli podlehnout „teroru příležitostí“ a rozjíždět příliš věcí najednou. Mnoho pracovníků (především ve vedoucích pozicích) mají problém i s delegováním správných úkolů na své podřízené – a protože jim nevěří, bojí se pustit věci z ruky.^[131]

Pokud je pracovní situace dlouhodobě neúnosná, je potřeba ji začít řešit. Úlevu nám může přinést omezení zátěže – měli bychom se zamyslet, zda není na místě promluvit si s nadřízeným a požádat např. o úpravu pracovní doby, nasazení více pracovníků na jeden složitý problém, který jsme doposud museli řešit sami. Je vhodné přemýšlet také nad pracovním kolektivem a jeho utužováním, využívat příležitosti k diskuzi, zlepšení spolupráce, nabídnutí si vzájemné pomoci. Dalším faktorem je uznání – můžeme se pokusit dohodnout si lepší podmínky nebo plat, je možno zvážit i scénář změny zaměstnání (zda je pro nás tím správným řešením). Pokud nás v práci nikdo neocení, můžeme se něčím odměnit sami. Současně je třeba také brát v úvahu, že i když se člověk rozhodl svou situaci řešit a svědomitě plní všechny

¹²⁹ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 100. ISBN 80-7367-181-6.

¹³⁰ STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010, s. 59-68. ISBN 978-80-247-3553-5.

¹³¹ BATTISONOVÁ, T. *Zvládnutý stres*. Přeložila Lada WEISSOVÁ. Praha: Jan Vašut, 1999, s. 26-43. ISBN 80-7236-053-1.

zásady, stejně by měl počítat s překážkami. Je přirozené, že se něco nezdaří, nebo naši situaci někdo komplikuje. Důležité je, aby obě strany chtěly najít řešení.^[132]

V této souvislosti můžeme zmínit i Jankovského, který hovoří o pozitivním očekávání – tedy o vnitřním přesvědčení, že je naše práce smysluplná a pokud vzniknou nějaké problémy, měli bychom se je pokusit vyřešit a tím zároveň tím přispět k našemu osobnímu růstu. Jankovský zdůrazňuje, že jde o to, aby se člověk dokázal se svou prací identifikovat, ale zároveň aby se uměl od problémů oprostit.^[133]

Další oblastí, kterou by měl sociální pracovník intenzivně rozvíjet, je **pozitivní pohled na sebe**. Je podivuhodné, jak někteří pracovníci zvládají poskytovat svým klientům přijetí, akceptaci a základní náklonost bez ohledu na to, zda klienti zrovna jednají lépe či hůře, avšak sami k sobě tento vřelý postoj nezaujímají. Kladný postoj k sobě samému však pomáhající pro svou práci nutně potřebuje. Kopřiva uvádí, že přijetí sebe samého je normální podmínka šťastného života a pro pomáhajícího dokonce i pracovní požadavek. Pracovník by se za svůj pozitivní pohled na sebe neměl v žádném případě stydět. Konstatuje, že *„kdo se nemá rád, spotřebovává mnoho energie ve stálém vnitřním konfliktu mezi skutečným a ideálním obrazem sebe samého a prostě nemá na rozdávání. Kdo nesnáší některé své skutečné vlastnosti, nedovede tyto rysy přijmout ani u klientů a i zde upadá do konfliktu. Člověk, který je na sebe příliš přísný, který se nemá rád, se paradoxně stává tím, čemu se chce vyhnout – egocentrikem, jehož základním životním tématem je on sám, jeho vnitřní konflikt, i když k jeho řešení třeba používá pomáhání druhým.“*^[134]

Dle Battisonové je velmi důležité zachovat si kontrolu nad svým životem. Často máme tendenci nadřazovat přání ostatních lidí nad svá vlastní a to se může dostat do konfliktu s našimi potřebami. Velký význam má proto asertivní jednání. Filosofie asertivity spočívá ve stejných právech a rovnocennosti všech lidí. Neznamená to agresivitu, ale klidné řešení situací a předcházení činům, které by byly proti našemu přesvědčení. Cílem je v podstatě naučit se klidně a bez porušení práv druhých říkat „ne“.^[135]

Existuje samozřejmě ještě celá řada **dalších zásad** předcházení nadměrné zátěži. O stresu v pomáhajících profesích pojednávají například i Henning a Keller, kteří vytvořili tzv.

¹³² STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010, s 75-80. ISBN 978-80-247-3553-5.

¹³³ JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003, s. 164. ISBN 80-7254-329-6.

¹³⁴ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 100-101. ISBN 80-7367-181-6.

¹³⁵ BATTISONOVÁ, T. *Zvládnutý stres*. Přeložila Lada WEISSOVÁ. Praha: Jan Vašut, 1999, s. 28. ISBN 80-7236-053-1.

Antistresový program pro učitele. Následující text si však můžeme přenést i na sociálního pracovníka. Tento program nám dává doporučení jak se ubránit syndromu vyhoření.

- Snižte příliš vysoké ideály: kdo na sebe i na druhé klade příliš vysoké nároky, je neustále vystaven nebezpečí frustrace. Měli byste přijmout a uznat skutečnost, že člověk je bytost chybující a nedokonalá.
- Nepropadněte syndromu pomocníka: je potřeba najít správnou hranici mezi soucitem a emocionálním odstupem. Nemůžete být zodpovědní za všechny a za všechno, a musíme si uvědomit, že čím více budete ostatním pomáhat, tím více nakonec budou bezmocní.
- Naučte se říkat NE: pokud budete cítit, že je toho na vás moc. Nenechte se přetěžovat a nebojte se požádat o ochranu a péči.
- Stanovte si priority: soustřeďte se jen na podstatné činnosti.
- Dobrý plán ušetří polovinu práce: zacházejte s časem efektivně a racionálně. Vytvořte si kroky, které budete postupně schopni v klidu zvládnout.
- Dejte si přestávku: protože Vaše zásoba energie je omezená. Je dobré zahrnout krátké uvolňovací přechody, například dechová cvičení.
- Vyjadřujte otevřeně své pocity: dávejte emoce najevo. Berte však ohled na to, abyste přitom necitlivě nezasáhli druhou osobu.
- Hleďte emocionální podporu: jelikož sdílená bolest – poloviční bolest.
- Hleďte věcnou podporu: protože všechny problémy nemůžete vyřešit sami. Je dobré požádat kolegy o rady a nápady k řešení.
- Vyvarujte se negativního myšlení: pokud se dostanete k hloubání a sebelítosti, řekněte si „stop“. Přemýšlejte, co je na vás dobrého, radujte se z toho, co dokážete. Vychutnejte si vše, co má podle Vás v životě nějakou hodnotu.
- Předcházejte problémům: na náročné situace se zkuste připravit, klientům sdělte jasná očekávání. Buďte důslední.
- V kritických okamžicích zachovejte rozvahu: nenechte se svést k impulsivnímu jednání.
- Následná konstruktivní analýza: projděte si kritické situace, analyzujte své chování, navrhnete si alternativy, promyslete, jak se zachováte příště.
- Doplnujte energii: své nasazení vyrovnejte dostatečným odpočinkem. Dělejte věci, při kterých se cítíte dobře a které vás naplňují. Relaxujte.
- Vyhledávejte věcné výzvy: buďte otevření novým zkušenostem. Učte se a vzdělávejte, protože i tím pak budete moci stresu lépe čelit.
- Využívejte nabídek pomoci.

- Žijte zdravě: berte v potaz signály svého těla. Dostatečně spěte, jezte zdravě a sportujte.^[136]

Uvedenou kapitolu můžeme celou shrnout tím, že každý si svůj způsob uvolnění nachází sám. Ať už využijeme zdroje podpory vnější nebo vnitřní, vždy bychom měli mít na paměti sebe a své tělo. Sociální práce je profesí smysluplnou, která dokáže člověka nabít energií, ale stejně tak intenzivně jí pak může i odčerpávat. Proto je nezbytně nutné dbát na efektivní hospodaření s energií.

¹³⁶ HENNIG, C., KELLER, G. Antistresový program pro učitele. Praha: Portál, 1996, s. 93-94. ISBN 80-7178-093-6

Empirická část

4. VÝZKUMNÝ PROBLÉM A CÍL, VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Výzkumným problémem je deskripce stresorů v organizaci Rytmus Benešov, o.p.s., tak jak jej vnímají sociální pracovníci, kteří zde pracují.

Cílem výzkumu je tedy zjistit, jaké stresory pracovníky ohrožují, tedy zmapovat možné oblasti stresu. Přitom se rovněž zaměřím na hledání zdrojů pomoci, které pracovníci pokládají za užitečné. V tomto výzkumu chci porozumět tomu, jaké emoce pracovníci této organizace při své práci prožívají a následně pak pro ně vytvořit návrh podpory a pomoci. Na základě zjištění pak vytvořit návrh podpory a pomoci.

Přínosem výzkumu by mělo být zjištění, jaké konkrétní kategorie stresu pracovníky ohrožují a co jim při práci pomáhá. Získané poznatky bude možné využít velmi prakticky, a sice k návrhu nabídky řešení, kterou může organizace využít. Návrh by měl přispět ke zkvalitnění kultury organizace a tím i k efektivitě zaměstnanců.

Následující výzkumné otázky vycházejí z výše definovaného výzkumného problému a vymezují hranice toho, čím se bude výzkum zabývat.

- Jaké stresory působí na sociální pracovníky v organizaci Rytmus Benešov, o.p.s.?
- Jak pracovníci stres prožívají?
- Kde vidí pracovníci zdroje pomoci a co shledávají efektivním?

5. METODOLOGICKÝ RÁMEC

Vzhledem k povaze fenoménu, který jsem se rozhodla zkoumat, jsem zvolila kvalitativní přístup. Miovský uvádí, že kvalitativní přístup je vhodný pro popis obtížně kvantifikovatelných fenoménů, mezi které patří např. emoce, prožívání či motivace.^[137] Strauss a Corbinová pak také tvrdí, že použití kvalitativní přístup je žádoucí, pokud chceme zkoumat něčí zkušenost s určitým fenoménem. Tak je tomu i v tomto výzkumu. Kvalitativní výzkum volíme tehdy, chceme-li odhalit podstatu jevu, o kterém toho moc nevíme a chceme mu porozumět. Neomezujeme se tedy na vybrané proměnné, nýbrž zůstáváme otevřeni dalším. To nám umožňuje objevit témata, která nejsou dostupná literatuře či dostatečně zmapovaná.^[138] Tento výzkum je zaměřen na úzkou a specifickou oblast – na jednu organizaci. Ráda bych získala detailní informace o zkoumaném jevu na tomto místě.

Na výzkum bude aplikován modifikovaný postup zakotvené teorie. Cílem zakotvené teorie bývá vytváření nových teorií, což si však za cíl tato práce neklade, jelikož rozsah takového zpracování by přesahoval možnosti diplomové práce. Zakotvená teorie však dává výzkumnému procesu kritičnost, což Strauss a Corbinová považují za předpoklad „dobré“ vědy. Mým záměrem je rovněž překonávání svých předsudků a domněnek, stejně jako zajištění citlivosti a úzce provázaná vysvětlující teorie, která těsně přibližuje zobrazovanou realitu.^[139]

5.1 Volba výzkumné metody

Za metodu tohoto výzkumu jsem zvolila rozhovor. Volbu vnímám jako adekvátní vzhledem k tomu, že se skrze něj mohu setkat s respondenty tváří v tvář, mohu s nimi navázat kvalitní výzkumný vztah a mám možnost flexibilně reagovat na aktuální situaci a přizpůsobit jí potřebám výzkumu.

Rozhovor jsem zvolila polostrukturovaný, a to především z důvodu, že dokáže řešit mnoho nevýhod plně strukturovaného i nestrukturovaného interview. Rozhovor bude obsahovat tematické okruhy otázek, které bych ráda s respondenty prodiskutovala, plynulost rozhovoru zde neomezuje striktní dodržování pořadí otázek. Rozhovor by měl probíhat co nejvíce přirozeně, což např. strukturovaný rozhovor příliš neumožňuje. Proto je dle mého úsudku pro tyto účely nevhodný. Jak uvádí Miovský, při polostrukturovaném rozhovoru je velmi vhodné

¹³⁷ MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006, s. 35. ISBN 80-247-1362-4.

¹³⁸ STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Albert Boskovic, 1999, s. 11. ISBN 80-85834-60-X.

¹³⁹ STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Albert Boskovic, 1999, s. 39. ISBN 80-85834-60-X.

užívat tzv. doplňující otázky, které prohloubí naše porozumění, a problém pak můžeme lépe pochopit.^[140]

Uvědomuji si, že získávání dat může velmi ovlivnit rovněž osobnost výzkumníka. Tento faktor jsem rozmýšlela hlavně proto, že v organizaci, kde bude výzkum prováděn, již delší dobu pracuji. To může ovlivnit výpovědi pracovníků. S pracovníky jsem v kolegiálním a pracovním vztahu. Ze své pracovní pozice nemám kompetence ovlivňovat řízení organizace, předpokládám tedy ze strany respondentů i jistou otevřenost a kolegiální.

Ve výzkumu v podstatě můžeme definovat tři okruhy otázek. Prvním typem jsou otázky demografické, které mapují údaje jako věk, vzdělání, praxe či pracovní pozice. Jsou strukturovány na začátek rozhovoru, z důvodu nízké citlivosti a malé nebezpečnosti pro respondenta. Zvolila jsem je proto, že tyto faktory mohou mít vliv na působící stresory respondenta. Mým záměrem je těmito jednoduchými otázkami ukotvit soustředění a uvažování respondentů. Další okruh otázek mapuje konkrétní stresory respondentů, přičemž jsem postupně nastínila konkrétní oblasti, při kterých by se stres mohl nejvíce projevit (např. práce s klienty, náročné situace, kolektiv, atd.). Tyto otázky tvoří jádro výzkumu a mým cílem při jejich následné analýze je získat okruh témat, která vedou ke stresu v daném zařízení, a tvoří možný reálný základ pro syndrom vyhoření. Závěrem kladu pozitivní otázky, ptám se na pracovníkovy zdroje síly a energie. To je důležitá informace pro určení toho, jak stres v práci zvládat a využiji ji v závěrečném návrhu nabídky řešení pro organizaci.

¹⁴⁰ MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006, s. 160. ISBN 80-247-1362-4.

6. VÝZKUMNÝ SOUBOR

Jak už jsem nastínila výše, rozhodla jsem se pro výzkum v organizaci, kde pracuji. Pracuji v obecně prospěšné organizaci Rytmus, v okresním městě poblíž Prahy, která funguje jako samostatná organizace od ledna 2008. Posláním organizace je podporovat lidi se zdravotním postižením v aktivním zapojení do společnosti a seberealizaci, zejména při pracovním uplatnění, bydlení a vzdělávání v běžném prostředí. Konkrétně pracuji v týmu, který se zabývá službou Sociální rehabilitace, jako pracovní konzultant. Organizace realizuje především podporované zaměstnávání, zajišťuje pracovní rehabilitaci, vzdělávací aktivity, poradenskou činnost v oblasti zaměstnávání lidí se znevýhodněním, podporuje integraci těchto lidí. Organizace má nově také registrovanou službu Podpora samostatného bydlení. Podpora samostatného bydlení je terénní služba pro lidi se zdravotním postižením, která je zaměřena na získávání, trénink a rozvoj osobních kompetencí, schopností a dovedností člověka. Je koncipována tak, aby klient mohl žít a fungovat ve svém přirozeném sociálním prostředí a aby mohl bydlet ve vlastní domácnosti.

Respondenty jsem vybírala podle dvou kritérií. První je, že pracovník musí být stálým zaměstnancem organizace. Dle druhého kritéria jde vždy o sociální pracovníky pracující s klienty – nezařadila jsem do rozhovorů tedy např. ředitele nebo fundraisera, u kterých předpokládám, že řeší jiný druh problémů než sociální pracovníci. Výzkum není nikterak omezen věkem, pohlavím, vzděláním či pracovní pozicí, avšak i tyto faktory mohou hrát ve výzkumu roli.

K účasti ve výzkumu bylo osloveno sedm respondentů – sociálních pracovníků, tedy všichni, kteří splňují výše zmíněná kritéria. Z těchto sedmi jeden pracovník účast v rozhovoru odmítl. Vyjádřil přitom lítost nad neúčastí ve výzkumu a odůvodnil ji tím, že si v současné době prošel náročným obdobím a ještě není připraven o svých stresorech hovořit. Celkem jsem tedy získala rozhovory od šesti respondentů.

6.1 Charakteristiky respondentů

Na úvod bych ráda uvedla, že jména respondentů byla z důvodu ochrany osobních údajů změněna. Přiřadila jsem jim tedy fiktivní jména, podle po sobě jdoucích počátečních písmen v abecedě. Respondentům byla předem nabídnuta možnost znát otázky rozhovoru – tuto nabídku využili tři dotazovaní. Výzkumu se zúčastnil jeden pracovník mužského pohlaví, proto je komplikované u něj anonymitu kvalitně zachovat. Navrhla jsem mu, že pro potřeby výzkumu mohou jeho charakteristiky změnit na ženské pohlaví, což přijal. Pro přehled a úplnost výzkumu uvádím konkrétnější charakteristiky respondentů.

Anna – je jí 37 let. Studovala Vyšší odbornou školu v oboru sociální pedagogika. V sociální oblasti se angažuje sedm let, z toho je celých sedm v organizaci Rytmus. Anna v současné době pracuje na pozici pracovního konzultanta, zároveň se angažuje ve vedení kurzů sociální rehabilitace. Rozhovor probíhal u respondentky doma a trval 56 minut. Anna nepotřebovala znát otázky předem.

Barbora – je jí necelých 28 let. Vystudovala vysokou školu, magisterské studium v oboru psychosociální rehabilitační práce. V organizaci Rytmus má praxi přibližně dva roky, přičemž má ale souběžné zaměstnání, kde asistuje lidem s tělesným postižením. Barbora pracuje na pozici case managera ve službě Podpora samostatného bydlení (PSB). Rozhovor probíhal na zahrádce restaurace a trval 39 minut. Barbora chtěla předem znát otázky rozhovoru.

Cecilie – je jí 26 let. Vystudovala Vyšší odbornou školu sociálně-právní a v organizaci Rytmus má přibližně dva roky praxe. Je to její první zaměstnání. Cecilie pracuje na pozici pracovního konzultanta. Cecilie mě pozvala pro účely rozhovoru k ní domů a náš rozhovor trval 47 minut. Požádala mě, zda by mohla znát otázky předem, aby se na ně mohla připravit.

Daniela – je jí 49 let. Před kariérou sociálního pracovníka měla zcela jiné zaměření – technické. Pak ale vystudovala v bakalářském programu sociální práci. V současné době pracuje už přes rok v organizaci Rytmus jako pracovní konzultant. Rozhovor se uskutečnil na zahrádce restaurace a hovořili jsme k tématu 40 minut.

Eva – je jí 36 let a vystudovala magisterský program sociální práce. Ze všech respondentů má nejdélší praxi, která trvá bezmála osm let. Zastává funkci vedoucí služby a zástupkyně ředitele, zároveň ale splňuje kritérium, které jsem stanovila, protože pracuje i s klienty a podporuje pracovníky při metodickém vedení. Rozhovor se uskutečnil na zahrádce kavárny a trval 63 minut.

Filipa – je jí 25 let a stále studuje. Má za sebou již bakalářské studium sociální práce. V organizaci působí jako pracovní asistent již přes rok, předtím zde byla i na praxi, kde byla velmi samostatná. Rozhovor jsme realizovaly u výzkumnice doma. Trval 60 minut.

Pro větší přehlednost informací o respondentech, jsem shrnula informace do tabulky.

Tabulka č. 1: **Informace o respondentech:**

jméno	věk	vzdělání	přibližná délka praxe v organizaci	pozice
Anna	37 let	VOŠ - DiS.	7 let	pracovní konzultant
Barbora	27 let	VŠ - Mgr.	2 roky	case manager
Cecilie	26 let	VOŠ - DiS.	2 roky	pracovní konzultant
Daniela	49 let	VŠ - Bc.	1 rok	pracovní konzultant
Eva	36 let	VŠ - Mgr.	8 let	vedoucí pracoviště, metodik
Františka	25 let	VŠ - Bc.	1 rok	pracovní asistent

6.2 Ověřování výzkumné techniky: předvýzkum

Před započítím vlastních rozhovorů jsem považovala za vhodné ověřit si výzkumnou metodu. Jelikož jde o celkem náročné téma, chtěla jsem otázky položit co nejcitlivěji a tak, aby se respondent mohl zamyslet co nejvíce do hloubky. Pro co největší komfort respondentů a pro splnění účelů výzkumu jsem potřebovala vyloučit otázky zraňující, špatně formulované nebo nepodstatné.

Realizovala jsem tedy zkušební rozhovor se třemi respondenty. Respondenti byli sociální pracovníci, pracující v jiném oboru, v jiné oblasti a v jiné organizaci. Po rozhovoru jsem požádala o zpětnou vazbu, ptala jsem se na to, jak rozuměli otázkám a jak se přitom cítili. Po jejich doporučeních jsem otázky lehce upravila a dále konzultovala s vedoucí práce.

7. SBĚR DAT

Vzhledem k dobré koncentraci respondentů na jednom místě – v jedné organizaci byl sběr dat časově výhodný. Včetně kontaktování účastníků a domlouvání termínů byla data pořízena v rozmezí jednoho měsíce. Nejprve jsem tedy všem respondentům představila téma diplomové práce i předmět výzkumu a požádala jsem, zda by byli ochotni poskytnout mi rozhovor. Jak jsem již výše nastínila, jedna sociální pracovnice rozhovor odmítla, šest kolegů souhlasilo. Volbu místa jsem ponechala na konkrétním respondentovi, všichni respondenti zvolili neformální prostředí. Tři rozhovory probíhaly v restauraci nebo kavárně. Dva rozhovory se uskutečnily u respondentů doma, jeden se realizoval u výzkumnice doma. Ačkoliv si uvědomuji, že data nebyla získána ve standardizovaném prostředí, domnívám se, že je (vzhledem k senzitivitě tématu) pro tento konkrétní výzkum vhodné ponechat volbu prostředí na respondentech.

V úvodu setkání jsem každého respondenta ještě jednou seznámila s tématem diplomové práce a rovněž i s tím, za jakým účelem rozhovor vedeme a k čemu mi data poslouží. Zdůraznila jsem také fakt, že rozhovor je anonymní a jména účastníků jsou v diplomové práci změněna. Anonymita byla pro některé účastníky velmi významné téma. Někteří respondenti sdělili, že by se cítili komfortněji, pokud budou pozměněny jejich údaje. Například jeden z respondentů je muž a po dohodě s ním jsem jeho charakteristiky změnila na ženské. Jedna účastnice (respondentka Cecílie) mě požádala, zda bych mohla její anonymitu podpořit ještě v tom, že bych do diplomové práce neuváděla celý doslovný přepis našeho rozhovoru.

Dále jsem každému účastníkovi připomněla, že má právo rozhovor kdykoliv přerušit nebo definitivně ukončit. Každý respondent před zahájením rozhovoru podepisoval informovaný souhlas, kde souhlasí s nahráváním rozhovoru a s použitím dat v diplomové práci. Respondentům bylo přislíbeno, že získaná data budou využita pouze k výzkumným účelům a po obhájení diplomové práce budou zničena.

Po úvodních formalitách se uskutečnil vlastní rozhovor, který byl nahráván na diktafon. Jak bylo předem určeno, rozhovor byl polostrukturovaný. Účastníkům jsem tedy pokládala otázky, které jsem pro své potřeby mírně modifikovala, případně měnila jejich pořadí. Respondentům, kteří otázky předem znali, jsem ponechala iniciativu a umožnila jsem jim mezi otázkami přeskakovat pořadí. Všech dotazovaných jsem se důsledně doptávala a doplňovala rozhovor o další otázky. Při výzkumu jsem využívala trychtýřovité kladení otázek, postupovala jsem tedy od obecnějších ke specifickým. V rozhovoru jsem se snažila poskytnout respondentům dostatečný prostor a povzbuzovala jsem je jak verbálními projevy zájmu (např. hmm, aha?, rozumím, apod.), tak i výrazy v neverbální komunikaci (např. pokyvováním

hlavou). Odpovědi respondentů jsem často parafrázovala, shrnovala a ujišťovala se, zda sděleným informacím dobře rozumím.

Po skončení rozhovoru jsem se každého z účastníků ptala, zda má on na mě nějaké dotazy a nakonec jim poděkovala za pomoc s výzkumem.

8. ANALÝZA A INTERPRETACE DAT

Po sběru dat jsem data zpracovala, tedy přepsala všechny rozhovory z diktafonu a přistoupila k analyzování.

Analýzu jsem vypracovala prostřednictvím otevřeného kódování, které používá zakotvená teorie. Otevřené kódování Strauss a Corbinová např. definují jako „*proces rozebírání, prozkoumávání, porovnávání, konceptualizace a kategorizace údajů*“.^[141] Cílem otevřeného kódování jsou konkrétní témata, která rozdělujeme do jednotlivých kategorií a podkategorií.

Po kódování jsem dospěla k deseti kategoriím, které jsem pojmenovala následovně:

- Tlak na profesionalitu a osobnost pracovníka;
- Neuspokojivá spolupráce s jinými subjekty;
- Situace spojené s prací s klienty;
- Role kvality týmu;
- Chyby v komunikaci;
- Systém a řízení organizace a lidí;
- Vytíženost;
- Metodická podpora;
- Administrativa;
- Vliv prostředí.

¹⁴¹ STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Albert Boskovic, 1999, s. 42. ISBN 80-85834-60-X.

8.1 Tlak na profesionalitu a osobnost pracovníka

Jak jsem již nastínila v teoretické části, profese sociálního pracovníka je spojená s určitými nároky. Do této skupiny jsem se snažila zachytit stresory, které vyplývají z vnitřního i vnějšího tlaku na profesionalitu a zodpovědnost. Zároveň jsem zde zahrнула také specifika, které vyplývají z osobnosti a nastavení konkrétních lidí. Každý člověk má své obavy a strachy, a nabyla jsem dojmu, že tyto konkrétní obavy vyplývají z vlastní potřeby být kvalitním a odborným pracovníkem.

Profesionalita

Otázku vlastní profesionality nejvíce řešily respondentky Anna, Barbora a Eva. Je cítit, že pracovnice stojí o hodnotnou spolupráci s klienty, eticky se zamýšlejí nad svou prací a snaží se vystupovat erudovaně. Je třeba podotknout, že pokud jsou pracovníci schopni níže uvedené sebereflexe, je to samo o sobě velmi profesionální. Zároveň však uvádí, že toto ostražitě chování je pro ně náročné.

- Anna: *„Aby jako třeba když máš třeba já nevím, pět klientů, tak aby vlastně i ten případ, nebo i ta spolupráce s ním nějak plynula, tak jako jak má, v nějaký návaznosti, aby se neztrácely ty souvislosti, aby si to nedělala tak jako nahodile, aby to fakt prostě bylo kvalitní, individuální, ta podpora tak, jak je potřeba.“*
- Barbora: *„Je to z toho důvodu, že když už teda jednám a tak, s tím sociálním okolím, tak už teda chci vypadat fakt přesvědčivě, co nejvíc, protože mi věřej hrozně málo.“*
„Hmm, no tak co to je, to je úplně typický u plánování zaměřeného na člověka, který já vlastně facilituju. Bývá tam širší sociální okolí uživatele, chtě nechtě jseš tam v té hlavní roli, a ještě prostě je tam ta obava, aby to klaplo, aby to bylo vedený do toho pozitivna, aby člověk dokázal nějak jako vést tu diskuzi.“
„Obavy... já mám obavy z toho, jestli prostě splním očekávání. Jak si na sebe kladu nějaký očekávání, tak předpokládám, že i okolí na mě má jakoby očekávání. Takhle obecně no. Ale je asi jedno, do jaký roviny to prostě pošleš, ať už do uživatelský nebo kolegiální.“
- Eva: *„A jsou to situace, kdy si třeba nejsem jistá, že ten klient ve mně vidí nějakou podporu, že pro něj dělám, to co třeba on chce...“*
„Z čeho mám strach nebo obavy...? Hmm... ze selhání nebo... hm, ze selhání, ze slabosti... anebo že budu zaujatá, protože to budu mít vůči druhému v osobní rovině.“

Zodpovědnost

S profesionalitou je úzce svázaná i zodpovědnost. O té mluví kromě Daniely všechny pracovnice.

Pracovnice Anna a Barbora se shodují například na tlaku zodpovědnosti dobře klienta informovat.

- Anna: *„Tak je to náročný v tom, že hned nevíš, jak s ním komunikovat, co ten člověk potřebuje, vůbec nevíš tu zakázku, hlavně v čem to je. Vysvětlit jim dobře co, vlastně o co jde, to je takový jako docela těžký.“*
- Barbora: *„Hmm... kde cejtím velkou nejistotu a potřebu se jakoby přesvědčit o tom, že mi porozuměli, nebo že věděj, je to, když chtěj teda odejít ze svýho současného bydlení do nějakýho novýho. Protože tak to obecně představa abstrakce u lidí s mentálním postižením je snižená a tam mám teda strach, jestli to opravdu chtěj a jestli vědí, co chtěj.“*

Anna se rovněž shoduje i s Cecílií a Františkou, které podobně hovoří o zodpovědnosti za bezpečí klienta. To je dle mého názoru profesionální a etické. Františka také popisuje své napětí ze zodpovědnosti obecně, která jí byla organizací hned z počátku spolupráce svěřena.

- Anna: *„Možná tam já, třeba ze svý povahy mám strach o klienty. Když se třeba trénujou nějaký dovednosti. Třeba to jako vim, že uplně nedávám, nějak třeba ty kurzy cestování, kdy fakt jdou třeba přes přechody a ted' jsou situace, který ty uplně nedokážeš ani jako asistent moc ošetřit. Tak to třeba ten strach tam jako mám...“* dodává: *„... ten strach tam je, jako nějaká zodpovědnost za ty lidi.“*
- Cecílie: *„... Když se vrátím třeba k situaci, která nastala, když jsem tam byla na začátku, tak to bylo při tajný asistenci, kdy vlastně... se stala chyba, že jsem... nebo spíš že uživatel vyšel dřív, než měl. A tím pádem jel domu sám a já jsem neasistovala. Tak to jsem měla strach, jestli vůbec dorazí domu v pořádku. A furt jsem prostě čekala, až mi zavolá – někdo – třeba jeho matka nebo někdo z práce. Takže asi z tadytoho mám strach při tajný asistenci, že se může prostě něco stát, že nezakročím včas.“*
- Františka: *„Asi pro mě byla poměrně náročná práce s rizikem. Na kurzu cestování. Z toho jsem měla jakoby docela respekt. No a to mi přijde asi nejnáročnější.“*
„Náročné, hmm. Tak pracovat s tou zodpovědností, na kterou nejsem tolik zvyklá.“ „... řekla bych, že jsem dostala hodně důvěry najednou a v několika oblastech, a že se mi to pak trošku jakoby... že to bylo možná hodně, že by to bylo maličko lepší postupnějc.“

Obavy z neznámého

Celým tématem zodpovědnosti a profesionality se zároveň prolíná i téma určité obavy z neznámého, nepředvídatelného či neočekávaného. Zařadila jsem toto téma k profesionalitě, jelikož si myslím, že pokud u pracovníka vzniknou obavy z výsledku, musí být na jeho kvalitě nutně určitým způsobem zainteresovaný. Domnívám se, že každý pracovník má určitou resilienci, tedy odolnost, kompetenci zvládat nepříjemné podmínky. Pokud je pracovník nadměru zatěžován komplikovanými osobnostmi klientů, může se dostat do dlouhodobého stresu.

Obavy z neznáma jsem zaznamenala u Anny, Evy i Františky. Vedoucí služby Eva například pocítuje tlak odpovědnosti při důležitých jednáních. Všechny respondentky vyjadřují svoje napětí.

- Anna: *„Třeba když jsme začínali kurzy, tak člověk to šel dělat poprvé, tak jsem nevěděla co a jak, teď vytváříš metodiky a máš to zkusit v praxi, tak to taky je takový...“*
- Eva: *„To se stává, když jde o nějaký opravdu zásadní jednání a kde je víc lidí. Že člověk nikdy neodhadne, jak se to bude vyvíjet, do jakýho prostředí přichází... a je tam ještě s tím klientem vlastně. I když je tam připravený, to co připravit jde, tak nikdy se neodhadne prostě ten průběh do budoucna.“*
- Františka: *„Třeba některý nový situace možná. Který nevím, jak řešit a kterých bývá někdy docela hodně.“*

Pro úplnost je však nutno uvést fakt, že ačkoliv jsou tyto situace pro mnohé pracovníky náročné a prožívají stres, z rozhovorů také vyplývá, že většina z nich preferuje variabilitu a nestereotypnost sociální práce a mají radost z překonávání překážek. Stresory však nelze brát na lehkou váhu, protože kdo hoří, může vyhořet. Domnívám se, že profesionalita a zodpovědnost je dvojsečná zbraň. Je na ní velmi pozitivní, že nás žene k pokrokům, úspěchům a stanoveným cílům. Sociální práce je profesí, kde se profesionalita očekává, stejně jako určitá důvěryhodnost, komunikační schopnosti či empatie, už kvůli tomu, že témata a situace, která řeší, jsou velmi citlivá a ožehavá. Přehnaný perfekcionismus a nereálně nastavené cíle nás však přivádí do velké úzkosti, a to i proto, že výsledky sociální práce (zvláště v některých případech) často nebývají ihned zřetelné. To nás snadno může dovést k dlouhodobému stresu nebo i syndromu vyhoření.

8.2 Neuspokojivá spolupráce s jinými subjekty

Jeden z palčivých problémů, které řeší především Barbora, Daniela, Eva a Františka, je neuspokojivá spolupráce s jinými subjekty. Účastníci popisují různé pocity, od únavy, přes rozčilení, nicméně je znát, že je tento faktor vyčerpává. Tato kategorie nezahrnuje pouze

nevyhovující spolupráci s jinými organizacemi a službami, nýbrž i frustraci pracovníků nad neustálou obhajobou sociální práce, lidských práv a filosofii organizace. Domnívám se, že očekávání pracovníků úzce souvisí s očekáváním, že tak, jak pracují oni, musí pracovat všichni.

Obhajoba lidských práv a filosofie organizace

Cílovou skupinou organizace Rytmus jsou převážně lidé s mentálním postižením, ale i lidé s duševním onemocněním. Ačkoliv společnost dělá pokroky, v některých ohledech je její pohled na práva těchto lidí poněkud omezený, neinformovaný či dokonce diskriminující. Pokud se někdo dívá na naši práci jako na pošetilou či neprofesionální, může to působit dlouhodobý stres a frustraci. Obhajoba lidských práv je přitom jeden z cílů sociální práce.

- Barbora: *„No a z té odborný činnosti mě nebaví neustálá ta obhajoba základních lidských práv. Už jsem z toho trochu unavená, myslím si, že už by mohly být známý a mohlo by být známý i to, že naše cílová skupina je taky má. A není.“*
- Eva: *„A co mě teda hodně v práci štve, když třeba s partnerama... nebo vůči partnerským organizacím musím obhajovat vlastně to, co děláme.“*
„Že ten uživatel má na něco právo a ta organizace to vnímá jako nějakou takovou naivní myšlenku... a že se to hezky poslouchá, hezky někam napiše, ale že v reálném životě prostě lidí s mentálním postižením nebo s jakýmkoliv postižením, přece mají ty bariéry a prostě okolí na ně musí dávat pozor. Tak tohle mě rozčiluje.“

Neuspokojivá spolupráce s jinými subjekty

Tato kategorie se logicky prolíná s předchozí. Vytvořila jsem jí, protože se domnívám, že pracovníky může velmi frustrovat také fakt, že i když jsou v jiných organizacích též odborní sociální pracovníci, mají někdy dost různé názory a odlišný přístup ke klientům. S problémy se rovněž pracovníci potýkají při jednání se sociálním okolím uživatelů, ať jde o rodinu, opatrovníky nebo jiné.

- Barbora: *„Je to teda to sociální okolí těch uživatelů, přípravy na ty jednání, to je jako pro mě hodně náročné.“*
„To maximálně kolegové z pobytových služeb. To jako jo, tam mě to fakt někdy vytočí, oni vlastně nemaj nějakou ani rozhodovací povinnost, nebo možnost a přesto za toho našeho uživatele dokážou rozhodnout i pracovníci pobytových zařízení. A jako to mě fakt vykolejí tohle.“
- Daniela: *„Tak samozřejmě když musím prostě řešit nějakou konkrétní situaci nejen s uživatelem, ale i s dalším sociálním okolím, který někdy nesdílej třeba můj názor“*

nebo názor uživatele, tak třeba to... ať jsou to klíčový pracovníci, ať jsou to opatrovníci, jo?“

„Takže jsem říkala, že s uživatelema nemám jakoby problém, ale prostě někdy to sociální okolí pro ty uživatele je prostě takový, s kterým v rámci dialogu musím dojít k nějakému jakoby společnému závěru. Který je třeba někdy částečně odlišný od mého, ale to je o tý diskuzi.“

- Eva: *„U těch klientů... je to napětí určitě v situacích, když vim, že ten klient bude vystavenej konfrontaci. Když klient něco chce a třeba opatrovník chce něco jinýho. Nebo když klient chce jednat s institucí a ta instituce, nemusí prostě mu vyjít vstříc.“*
- Františka: *„Co mě rozčiluje? ... Když vidim nějakou, třeba jakoby záměrnou neochotu jiných jakoby subjektů jakkoliv jako pomoci, nebo něco, cokoliv udělat.“*
„Jestli se bude nadále vyvíjet sociální systém u nás takovým jako směrem co je teď, tak nevím, někdy mi to přijde ta práce... že není dostatek podpory pro ní.“
„Ta podpora není zejména ve financích no... ale nevím, celkově mi přijde, že je málo prostoru pro takový ty jakoby různé prezentace těchle témat, furt je to hodně tabu některý témata a hodně málo známý a přijde mi, že jakoby není podpora to nějak jako šířit. Tu osvětu a tyhle věci.“

Ačkoliv je kategorie Neuspokojivá spolupráce s jinými subjekty nepochybně stresující, pro pracovníky uvnitř organizace Rytmus může mít však i stmelující charakter. Usoudila jsem tak proto, že vzhledem k četnosti výskytu těchto tvrzení jsou respondenti podobně nastavení. To komentuje i respondentka Barbora.

- Barbora: *„Abychom měli prostě ten směr nějaký jakoby stejnej s těma lidma...“* *„I takovou tu myšlenku základní. Kvůli tomu, že jsme hodně inovativní organizace, tak aby opravdu každej tam takhle nastavenej byl pro to. No a to si myslím, že je. Jinak by tam asi nemoh pracovat.“*

8.3 Situace spojené s prací s klienty

Další kategorie obsahuje problematické situace, které jsou u sociálních pracovníků pravděpodobně nejvíc očekávány. Jde o problémy spojené s prací s klienty. Určila jsem zde dvě podkategorie – Motivace a kvalita spolupráce a Obavy z osobnosti klienta. Z rozhovorů ale vyplývá a já se také domnívám, že každý klient a každý pracovník jsou originální a neopakovatelné bytosti. Každý z nich má svá specifika, obavy a napětí. Velkou roli dle mého názoru hraje i osobnost jednotlivých lidí. V podstatě z výzkumu nevyplýval nějaký vyloženě společný strach pracovníků z nějaké oblasti práce s klienty, pouze popisovali svou frustraci v případě, že se spolupráce příliš nedaří. Můžeme také konstatovat, že problematika náročných

situací s klienty je v úzkém spojení s výše popsanou profesionalitou a s faktem, že pracovníkům záleží na výsledku a jsou v problému angažováni. Zároveň se pracovníci cítí zklamaní, pokud je sám klient nemotivovaný a těžko se s ním spolupracuje.

Motivace a kvalita spolupráce s klientem

- Anna: *„Když je to pak někdy třeba už dlouhodobá podpora, že už pak jseš v takovém tom mrtvém bodě, že najednou nevíš kam s ním dál. Je to třeba jako příjemný člověk, všechno, ale najednou jako nevíš. Tak to je taky takový pro mě nepříjemný“*
- Cecilie: *„No, většinou se mi pracuje dobře, ale určitě jsou tam nějaký situace, kdy jsem trošku z té schůzky vykoješená, to je, když klient prostě... třeba přestává spolupracovat... Tak to je asi lepší tu schůzku ukončit. Emm... když má nesmyslný požadavky, co se týče hledání práce. Tak to je docela komplikovaná situace. Viz třeba skladník, půl úvazek, ne víkendy, no. A to je potom docela složitý ho namotivovat na jinou práci. Kterou samozřejmě odmítá.“*

„Zažila jsem úžasný smích od jedné uživatelky, kde se i personální teda o mě bála. Eh, bylo to určitě nepříjemný, protože nejdřív řekne, že chce ukončit službu a když se o tom bavíme, tak mi říká, že jí nechtěla ukončit a fakt je zmatená, opět měla nesmyslný požadavek na tu práci, se nedala sehnat. Některý uživatelé nám povídají, jak vyskočej z okna... takže spíš takový historky jako. Ale jako nic, čeho bych se bála, že by mě mělo nějak ohrozit, ale prostě je to jako... nepříjemný, potom máš toho uživatele chvíli, hned ho zase ukončuješ, a není to moc příjemný no. Nebo vůbec na ty schůzky nedokážou docházet, protože prostě furt spěj a přitom je vidět, že by chtěli tu práci, ale není to jako možný no. Potřebuju, aby se s nima dobře spolupracovala, hledala ta práce a došlo k tomu, že se ta práce najde, nebo aspoň nějaký ty pokroky, který tam jsou vidět u nich.“

- Eva: *„Je hodně těžký pracovat s klientem, kterýho nutí okolí s náma spolupracovat nějakým způsobem... Když opravdu ta motivace nevychází z něj. Tak to je... to si tam připadám nemístně.“*

„Klient povídá vlastně... vrací se ke stejnému problému nebo opakuje stejný nebo podobný situace, nebo se lituje a hodně utíká do minulosti. Tak tam jsem si... tam jsem nevěděla, jak toho člověka nějak od té minulosti... pomoci mu to dořešit, uzavřít, aby byl schopnej koukat do budoucna. A přišlo mi takový bezzubý říkat jim „To už je dávno, s tím se nedá nic dělat“. A věděla jsem, že toho člověka to furt trápí a tohle je takový jako povídání do větru. Takže to s tou minulostí uživatelů, která je mnohdy hodně těžká a opravdu asi prožívaj některý lidi hodně těžký věci v dětství nebo v rodinách... a pak rodina je úplně opustí a oni jsou pak na svůj život sami. A jak to nemaj vstřebaný,

zpracovaný, tak do té minulosti utíkaj... a těžko já s tím... neumím s tím pracovat nějak.“

Obavy z osobnosti klienta

- Anna: *„No, náročný je to ve chvíli, kdy si úplně s tím člověkem neseďneš, že třeba jako osobně, že jo, protože ty klienty si nevybereš, tak musíš pracovat s každým, kdo ti přijde. Tak to je někdy horší, jakože naladit se na toho člověka, jak je potřeba je těžký.“*
- Františka: *„Samozřejmě se mi se všema vždycky dobře nepracuje, třeba vim, že pro mě je trošku těžší, když někdy hůř komunikuje, tak ze začátku, než se s ním naučím nějak komunikovat, a třeba když mu nerozumím, tak je to pro mě takový jako to... že se necítím úplně komfortně.“*

8.4 Role kvality týmu

Tento faktor vnímám podle výpovědi respondentů jako skutečně nejvíce tíživý a stresový. Ve větší nebo menší míře se o něm rozhovořili všichni účastníci. Rozdělila jsem ho na dvě podkategorie, které vyčnívají – Atmosféra a Týmová supervize, přičemž obě spolu souvisí a vzájemně se významově prolínají. V této kategorii jsem u některých účastníků zaznamenala velkou tíseň a neustále se k tomuto problému v cyklech vraceli (zejména Anna, Eva, Františka, ale částečně i Cecílie, která kritizovala nejen atmosféru a týmovou supervizi, ale i různorodost kvality výkonů pracovníků nebo spolupráci s některými kolegy). Atmosféra se respondentům jeví jako dusná, náročná, dokonce pro ně nebezpečná. Eva například popisuje vztahy jako narušené, poškozené. Velmi zajímavým jevem sledávám rozpad skupiny na dvě části. Hovoříme zde o skupinové dynamice. Domnívám se, že pracovníci zde tvoří podskupiny, které následně mají popisované negativní důsledky. Jak uvádí Vrtišková, podskupina může znamenat silnou podporu svých členů, ale brání tak tlaku skupiny k otevřenosti a upřímnosti. Ačkoliv v podskupině mohou členové ventilovat své otázky, pochybnosti nebo pocity, nemají pak potřebu to samé dělat v celé skupině. Ve výsledku to vede k tomu, že ostatní kolegové mají o podskupině méně informací a to vede k podpoře separace podskupiny a její vnitřní kohezi.^[142]

Atmosféra

- Anna: *„Atmosféra, nějak jako se nepodařilo poslední dobou jakoby sladit ten tým, tak aby to bylo jako příjemný prostředí pro všechny... no, dusná. Nebo takový jako... no, taková nepřehledná, nesrozumitelná, a hlavně dlouho trvající. Jako že to není nějaký“*

¹⁴² VRTIŠKOVÁ, M. *Teorie a metody sociální práce II*. Praha: Tribun EU, 2010. ISBN 978-80-7399-228-6.

přechodný období, kdy si třeba s někým vjedeš do vlasů, nebo nějaký nedorozumění, který se vysvětlí, ale je to něco, co už trvá delší dobu a nikdo to moc neumí rozplést.“

„Kolektiv... z půlky je dobrej, z půlky ne, nebo z půlky... část je fajn, určitě tam mám lidi, za kterýma stojím, který tam mám ráda, se kterejma se mi dobře spolupracuje, ale bohužel se nepovedlo asi udržet ten tým v takovym složení, aby to fungovalo jako celek. Aby tam byl nějaký respekt a aby ty lidi fakt uměli spolupracovat.“

„Připadá mi, že je to z jejich povahy, z jejich charakteru... že jsou to individualisti a že nepotřebujou nikoho jakoby do party. Kdyžto já to mám jakoby opačně, já vnímám tu sociální práci jako nějakou týmovou, jo, kor u lidí s duševním, že je to takový prostě, potřebuješ s těma lidma sdílet ty případy a radit se o tom. Tak potřebuješ, aby ti někdo naslouchal a nějak ti třeba k tomu řek možná i kritiku, cokoliv, aby to nějak fungovalo.“

„Strach? Hmm... no ted'ka poslední dobou jako z těch kolegů, jo? Někdy, nebo já nevím, nepříjemný pocity rozhodně, nebo vlastně co přijde, jo? Jako že už člověk se dostal do nějakýho stavu nedůvěry, tak už jsou tam ty obavy, co ti můžou ty lidi ještě jako udělat, nebo říct, jo? Nějak se v tom vrtat znova...“

- Barbora: *„Když neočekává, že člověk bude z něčeho nařčenej, nebo je mu jakoby něco vytknutýho, že jo... to začínám být ve stresu.“*
- Cecílie: *„Co mi ted' nevyhovuje, je ta atmosféra v práci. Je tam prostě dusno, necejtim to asi sama.“*
„Ten kolektiv se ted'ka prostě rozpadá...“
„... úplně prostě mě přišlo, že tam jsou dvě strany“
- Daniela: *„Tak jako mě to rozčiluje až v nějakym tom dlouhodobějším vývoji, kdy samozřejmě, když se něco vyvíjí a když pracuje nějaký tým, tak je to vždycky o nějaký vzájemný dohodě, ale když ta dohoda jakoby dlouhodobě nepřichází a vim, že... opakovaně vim, že ten problém třeba není na mé straně a je někde, jako někde jinde, tak to mě může dovést do stavu nějakýho rozčilení. Když už člověk jako neví, když už nevím jakoby kam, nebo jak...“*
- Eva: *„Když je taková ta napjatá, dusná, tichá atmosféra. Takový, že se nikdo moc nebaví, no... malý oční kontakty, takový zamračený jako pohledy... to fakt nemám ráda no...“*
„Půl kolektivu dobrýho, to jsou lidi, se kterejma dokážu vyjít a cejtim, že i oni chtěj vyjít vstříc a druhá polovina, že je to tam zaseklý, že mě to rozčiluje, že je to zaseklý, nějak necejtim vstřícnost...“
„Stres... Jo, při rozhovorech s lidma, jakoby z takzvaně druhý strany, nebo z tý opozice... no a takhle. Při těch rozhovorech, nebo i při tom setkávání s těma lidma.“

- Františka: *„Kolektiv se v poslední době trošku změnil, tak... to už není tak jako... to se mi líbilo hodně předtím na té práci. Ted' se mi to tam tak úplně nelíbí.“*
„Situace na pracovišti, kdy... asi to bylo hodně způsobený jedním pracovníkem, kterej tak nějak řekněme... svými postupy a přístupy vybočuje trošku z řady. A no... v souvislosti s tím, že bylo málo peněz a tak nějak se muselo propouštět a snižovat finance, výdaje, tak jakoby jednání tohoto člověka, když byl vlastně v situaci, kdy si nepřipadal, já nevím, úplně jistej? Nebo... tak mi to přijde, že to hodně vyvolalo... Řekla bych, že se tím daly věci do pohybu.“
„Ze začátku jsem měla dojem že to je výborný kolektiv, že to bylo obtížné, obtížné tomu uvěřit, ted' se to trochu dostalo víc do reality.“

Supervize

Ačkoliv by se mohlo zdát, že supervize je pro zlepšení vztahů sociálních pracovníků vhodným nástrojem, respondenti jsou silně nespokojeni. Shodují se, že nástroj supervize je dobrý, supervizor jim vyhovuje. Je pozoruhodné, že spokojenost se supervizorem uvedli úplně všichni dotazovaní. Nicméně postoj respondentů na supervizi je neuspokojivý. Mají strach, cítí se velmi nekomfortně v prožívání supervizní atmosféry a stresují se. Problémy mají se supervizí týmovou, případové supervize hodnotí pozitivně. Zůstává tedy otázkou, zda jsou účastníci pro týmové supervize připraveni a zda je forma supervize dobře nastavena.

- Anna: *„Nevyhovuje mi u supervize... no to souvisí vlastně s téma vztahama s lidma, že se prostě úplně jako nedaří, aby ty lidi tam otevřeně komunikovali. Aby do toho šli úplně stejně do hloubky. Každý do toho dává trošku něco jinýho. Někdo mlčí úplně, někdo tam jde úplně na... na kost, jo? A někdo prostě jen tak něco řekne, aby náhodou nezůstal zticha, ale nemá to potom ten výsledek, aby se něco pohnulo nebo vyřešilo.“*
„Je to nepříjemný, že ty lidi se neotevrou a odchází člověk s rozpakama a naštvanej a nic se vlastně nevyřešilo. Jenom se to tak řekne do vzduchu, ale pak už to tam nějak není vyřešeno.“
- Barbora: *„Obavy... asi bych zopakovala tu kolektivní supervizi, s ní mám špatnou zkušenost, několikrát se opakující...“*
„Nepřijde mi ničím přínosná. Jako že něco konstruktivního mi z ní ještě nikdy nevyplývalo.“
- Cecílie: *„Celkem se supervizí moc spokojená nejsem, protože mi přijde, že se tam neřeší to, co by se řešit mělo. Radši se vytáhne úplně nesmyslný téma, většinou... dá se říct, že jsme si to tam aspoň vyříkali, jako rivalita kanceláří... tak z toho vzniklo, i supervizor se smál, že vlastně žádná rivalita asi není. Že se otvírá něco prostě... co nikdy nebylo, jen*

to někdo domejšlel. Myslím si, že to byl úhybný manévr od toho, aby se tam otevřelo nějaký důležitější téma.“

- Daniela: „Nejsem úplně přesvědčená, jestli eh... jestli nám supervize dává to, co od ní očekáváme, nebo co od ní očekává možná vedení firmy. Eh, je to samozřejmě o vývoji, zažila jsem prostě čtyři supervize nebo pět, takže zatím jsem taková... na vážkách, jestli jakoby supervize ano, nebo supervize ne. A když ano, tak za jakých prostě podmínek. Není to jenom o kvalitě supervize a supervizora, ale je to i o eh... profesní a osobní připravenosti... všech účastníků.“
„Supervize je hodně taková... je to prostě nástroj k řešení problémů, ale ne úplně každé je... ne úplně každé tímto způsobem je schopnej řešit svoje problémy na pracovišti. Jo? Někomu tenhle způsob vyhovuje a někomu nevyhovuje. To znamená, že i... určitě všichni víme, že na těch supervizích každé z nás reaguje jinak, každé z nás se zapojuje jinak... no a z toho prostě... někdo se zapojuje... někdo se nezapojuje vůbec.“
- Eva: „Ze supervize odcházím... hlava jak včelí úl a... vyšťavená... a nevím co... a fuj... Také hodně náročný. Náročný jsou supervize.“
„Důvod nespokojenosti? Asi ty témata, nebo možná... nevím, jak to tam jako řešíme... hmm... nevím ty jo. Celkově teda fakt negativní, negativní spíš důsledky, emoce mám spojený s tou supervizí, náročný... a i se ptám, jestli to má teda smysl, takováhle supervize... vyšťavit člověka...“
„Náročný... no asi prožívat vůbec tu náladu... nebo atmosféru prostě prožívat... a řešit tam ty emoce, protože... těžko se mi mluví o emocích, protože mám názor nebo i zkušenost, že ty slova ty emoce těžko popisují.“
- Františka: „Přijde mi, že na supervizi nejde vyřešit něco jen tak z lehka, že když už se to otevře, tak prostě úplně se to rozpívá hrozně. Takže mě to asi trošku odrazovalo řešit nějaký případy.“
„Pak už se řešilo hodně hodně do hloubky a nezůstalo jakoby... nešlo to pak už vzít zpátky, že už to bylo fakt jako do detailu rozebraný a že pak jsem třeba řekla a odhalila nějaký věci, který jsem pak úplně nechtěla tak moc říkat.“
„Najde se hodně takových jako míst, nebo vcí, nebo řešení, který nejsou úplně ideální.“

To, co respondenti popisují, ukazuje na značné problémy, které se jich významně dotýkají a mají na ně hlediska stresu velký vliv. Musíme však vzít v potaz další faktory, aby byla teorie úplná. Ačkoliv je organizace rozdělena na „dva tábory“, spolupracovníci však dokáží vystupovat jednotně a vzájemně si pomoci. Všichni pracovníci rovněž uvádějí a důrazně vyzdvihují význam kolegů a dobrých vztahů, jako nezbytnou potřebu k dobře vykonané práci.

- Barбора: „*Asi pro mě osobně... no jsou to prostě lidi, se kterejma trávím víc času než s rodinou, jo... takže jako... myslím si, že kolegové obecně znamenají dost. Respektive vztahy s nimi. Pro mě taky, no. Ted'ka si myslím, že pracuju v dobrým kolektivu, že v mé práci mě tam podpoří každej. To je pro mě důležitý. Abychom měli prostě ten směr nějaký jakoby stejnej s těma lidma.*“
- Cecílie: „*Když potřebuju pomoct, tak i ostatní, nejenom ty v kanceláři pomůžou. Když maj čas.*“
 „*Tak myslím si, že když člověk přijde a potřebuješ s něčím poradit, tak zase se snažej, co se týká tý práce, tak to určitě.*“
- Daniela: „*Když se budu bavit o firmě jako takový, tak sem nikdy nezažila to, že bych někdy někoho oslovila o pomoc a on mi to odmítnul. To si myslím, že je jakoby velký plus týhle organizace, že jsou lidi, třeba nějaký s jinejma názorama, nebo z části jinejma, nikdy ti ale neodmítnou pomoc.*“
- Františka: „*No myslím si, že kolegové jsou hodně důležitý, protože s nima spolupracuju, sdílím s nima některý situace a protože z pravidla nejde pracovat v téhle sféře jenom samostatně, takže si myslím, že kolegové jsou hodně důležitý. Protože výsledek je pak často prací více lidí.*“

8.5 Chyby v komunikaci

Tato skupina se významným způsobem prolíná s předchozí. Zajímavým námětem pro další zkoumání by mohlo být například, jestli mají tyto dva jevy mezi sebou kauzální závislost. Z rozhovorů vyplývají v podstatě tři podkategorie. Celým tématem se promítá zřetelné neporozumění v komunikaci. Jde však i o praktické věci, které se týkají kupříkladu předávání informací o asistencích na pracovišti a podobně.

Nedostatečná komunikace

Pod pojmem neefektivní komunikace účastníci popisují určitou neotevřenost, nedostatek informací a jejich špatné předávání.

- Anna: „*Jsou tam typy lidí, který s náma nekomunikují uplně otevřeně a upřímně. A to pak člověk jako neví no. Protože se tvářej tak jako zvláště a potom, to řeknu jako frázi, ale fakt to ovlivňuje člověka i v tý práci, žejo.*“
- Cecílie: „*Emm... napětí. Když mám nedostatek informací. Když je to prostě... furt jenom něco koluje, ale neúplný informace a prostě se neřeknou naráz, že to bude takhle, takhle... nebo nějaký předpoklady jak by to mohlo bejt.*“

„I třeba nedostatek informací, třeba když jdu na asistenci, nemůžu sehnat dotyčného člověka a na poslední chvíli prostě musím někde, ve složkách, v quipu prostě shánět informace, když jsou neúplný, tak to mi hodně vadí.“

„Prostě se nevyjádřej tak, jak by měli, nebo jak to cejtěj. Někde říkaj něco jinýho a tam se buď vůbec nevyjádřej, nebo to neodsouhlašej.“

- Daniela: *„Bolest všech firem, buď sociálních, nebo jiných... nějak se zaměřit na zkvalitnění komunikace mezi námi... Teď je taková ta dětská nemoc.“*

Zkreslování informací a neporozumění

Více jak polovina respondentů popisovalo, že je stresuje zkreslování nebo domýšlení si informací.

- Anna: *„Jak to říct, nějaký dorozumění, nebo porozumění možná... jo? Že si nenaslouchaj ty lidi a... že i když třeba mluvěj, tak vlastně cejtíš, že řeknou čtyři věty a vlastně vůbec nevíš, o čem mluvěj.
„Jako že je to fakt třeba náročný, třeba člověk myslí, že komunikuje a otevřeně komunikuje a pak najednou ve finále zjistí, že třeba, že ty lidi ti nerozuměj... prostě že i když třeba říkáš ty názory pro tebe srozumitelný, tak prostě nějak to není úplně jako pochopeno, nebo tohle je takový těžký.“*
- Cecilie: *„A ještě mě rozčiluje, dá se říct pomluvy, nebo prostě někdo si něco vymyslí v práci a přitom to vůbec není pravda. Třeba rivalita kanceláří a podobný věci. Někaký zkreslení informací. A asi už jsem to říkala někde, ale nedostatek informací. Jako že dlouho čekáme, než se o tom něco dozvíme. Jako, že se to už ví a prostě se to k nám nedonese, až na poslední chvíli, a potom nějak honem honem se něco zařizuje.“*
- Eva: *„To, že něco řeknu, že je pak ještě interpretovaný jinak.“
„Každěj to stejně pochopí jinak... je nás tam deset a řeknu jednu informaci a je najednou deset variant z toho.“*
- Františka: *„To byl případ, kdy jsem byla na kurzu vaření asistovat a bylo to takový jako bych řekla trošičku nepřipravený a tak jako jsem na to poukázala mírně a pak to vyeskalovalo do takovýho jako bych řekla dost nepříjemnýho, až jakoby... jsem nechtěla absolutně, aby z toho vyrostlo tohle, a... nevím co bylo špatně jakoby... proč to to... ale pak mě to mrzelo, že jsem to řešila no...“*

Strach mluvit

Všechny tyto komunikační problémy mají souvislost i se strachem respondentů s někým mluvit. Zůstává otázkou, zda strach mluvit byl příčinou špatné komunikace, nebo jestli je naopak důsledkem zhoršených vztahů na pracovišti.

- Anna: *„Tohle je pro mě takový náročný, že když mlčí, že jo, tak se nemůže řešit. A když mluví, tak je to stejně jako k ničemu.“*
- Eva: *„Možná i strach vlastně něco říkat. Nebo nechut' už něco říkat.“*
„Možná i jak je to velkej tým, v tý velký skupině se mi nechce tolik mluvit, spíš jako v menší skupině nebo tak nějak no, ty jo. Ale rozmýšlím, co říct.“
- Františka: *„Zažila jsem situace, který mi byly jakoby nepříjemný a který jsem se snažila nějak z počátku řešit, ale vždycky to jakoby dopadlo úplně jinak, než bych si představovala nebo bych kdy chtěla... a pak jsem to asi radši nějak trošku přestala řešit, nebo jsem to tak jakoby řešila s větší rozvahou a jinak, no...“*
„Přijde mi, že na supervizi nejde vyřešit něco jenom tak z lehka, že když už se to otevře, tak prostě úplně se to rozpívá hrozně. Takže mě to asi trošku odrazovalo řešit některý případy tam.“

8.6 Systém a řízení organizace a lidí

K chodu a systému organizace se vyjádřili ve větší či menší míře všichni respondenti. Tento pojem je velmi široký a při analyzování jsem zjistila, že i možné podkategorie mohou být různorodé. Pracovníci často hovoří o odlišných problémech, shodují se vždy třeba jen tři zaměstnanci. Některé problémy pojmenoval pouze jeden respondent. Je tedy zřejmé, že pro každého pracovníka může být intenzivní něco jiného.

Efektivita a strukturovanost práce

Zaměstnanci v této organizaci preferují efektivní využívání času. To může souviset i s časovým vytížením pracovníků, protože logicky: neefektivní práce zabírá čas té, kterou je potřeba stihnout. Zároveň jsem do této kategorie zařadila určitou frustraci pracovníků z nesrozumitelnosti některých úkolů, cílů nebo organizovanosti práce. To vše by mělo být v kompetenci vedení organizace.

- Anna: *„Nějaký jako zbytečně strávený čas na poradách, neefektivní, jo...“* „... na všechno si dávat schůzky, místo toho, abychom si řekli ty věci hned, na všechno si dělat termíny a pak se 14 dní nemůžeme sladit na termínu a mezitím uteče milion času a přitom by se to dalo řešit jednou větou. Takový jako neorganizovaný... nebo možná spíš

zbytečně přeorganizovaný... zase když se to přežene, moc formalizuje... má každé sice svoje kompetence, ale kde končej ty kompetence, můžeš to řešit nějak lidsky.“

„Možná je to asi jednoduše špatná organizace kolektivu, jo? Že to nikdo jakoby neřídí, každé si to dělá po svém a pak když něco přijde, tak jsou vlastně všichni vyděšený, co se to jako vůbec děje a neví se, jestli se to má řešit na poradě, nebo tam, nebo tam, a možná se nad tím zbytečně moc přemejšlí a kdyby se to prostě normálně vyřešilo hned, tak jako v pohodě.“

„Potřebuju dobrý vedení, to už je asi moc ideální, ale aby se ta práce dělala efektivně, aby opravdu to někdo řídil jako přehledně, strukturovaně, nějak to mělo hlavu a patu.“

- Barbora: *„Že bych potřebovala ještě systematictější předávat ty informace. Jako dávám to i takhle, ale pro moji absolutní spokojenost.“*
- Cecílie: *„Co mě nebaví? Neustálý porady. Uplně zbytečný a přijde mi, že většinou jsou prostě o ničem. A je to ztráta času.
„Rozčilujou, nebo co se mi nelíbí, jsou ty porady. Neustálý, většinou o ničem, že to je spíš nucený. A vedení porad. Střídání úplně nesmyslný.“*
- Daniela: *„Když třeba není dobře a srozumitelně nastavený úkoly a cíle a vize organizace, asi jako to. Jo? Takže jako když tohle nefunguje, tak občas člověk se dostane i do stavu rozčilení třeba.“*

Pracovní výkony zaměstnanců

Je zcela normálním jevem, že lidé pozorují své okolí. Někteří respondenti popisují částečnou nespokojenost s výkony svých kolegů. I tento faktor je může při práci ovlivňovat. Takové názory mohou mít rovněž vliv na tým jako celek a mohou zároveň přispívat k tvorbě podskupin.

- Anna: *„Třeba nedotahování úkolů, jo, jako to jsou věci, který mě rozčilujou všude, v práci a v životě.“*
- Cecílie: *„Ještě poslední věc, která mě opravdu rozčiluje, jsou asistenti. Prostě, neřikám všichni, ale některý jsou prostě fakt nesmyslně vybraný, věčně nemaj čas a když člověk potřebuje asistenta, tak se musí ohlížet na to, kdy on má čas, musí se prostě podívat na nějakéj rozpis, kdy má čas jednou v tejdnu jako... takže to nechápu, proč tam vůbec jsou.“
„Jak kdo se s tím umí poprat. Prostě někomu trvá zápis půl hodiny prostě, někdo to má během chvilky. Jak si to kdo umí zařídit. Někdo je v práci dýl, aby to všechno zvlád, někdo to má tak, že odchází pravidelně, já nevím, ve tři ve čtyři hodiny. Pak se nemůžeš*

divit, že prostě nestíhá. Si někde povídá hodinku a přitom vykládá, jak nestíhá. Tak to je potom složitý.“

- Františka: *„Co mě rozčiluje? Hmm. Když vidím, jak někdo svoji práci fláká, a já nemůžu nic dělat.“*

Ekonomická stabilita organizace

V neziskových organizacích je samozřejmě také velkým tématem stabilita. I tento faktor považují za důležitý, ačkoliv ho uváděl pouze jeden účastník rozhovoru. Někteří respondenti mají k určité nestabilitě budoucnosti neziskové organizace pragmatické postoje – počítají s tím, že finance mohou dojít a oni budou hledat novou práci. Nicméně takováto situace by mohla vyvolat stres i v zaměstnancích, kteří na tento faktor v rozhovoru nevzpomněli.

- Daniela: *„Z čeho mám obavy? Možná jako je to typ organizace, kde mám jako ke konci roku obavy z její... jako vůbec existence mého chlebováře, mé organizace, že jo. Jako každé. Tak je to takhle nastavený, že je to sociální služba, no a tam ta existence je jasná třeba v průběhu toho jednoho roku a není tam nějaká vize, takže asi z toho mám možná trošku obavy... za tu organizaci mám trošku obavy. A má to vazbu i na moji existenci.“*
- *„A není mi jakoby lhostejná do určitý míry organizace, lhostejný uživatelé a tak dál.“*

8.7 Vytíženost

Pracovní vytíženost je další okruh, který se v rozhovorech objevuje. Vytíženost zaměstnanců by mělo být důležitým tématem i pro vedení organizace, které rozdává pracovníkům úkoly. Ideální je takové rozložení práce, aby nevznikala časová tíseň při vysokém vytížení pracovníka, ale zároveň není vhodné ani vytížení nedostatečné. Toto je samozřejmě těžké určit, a někdy nelze v běžné praxi ani ovlivnit, protože některé úkoly jsou potřeba dělat okamžitě. Organizace by však měla být co nejvíce připravená a brát v úvahu různé varianty.

V rozhovorech s respondenty jsem zaznamenala stres především z přílišné vytíženosti a také z nečekaných úkolů. Vliv má na pracovníky také vytíženost ostatních kolegů, se kterými potřebují spolupracovat a dostávají se do stresu, pokud na ně kolega nemá dostatek času. Současně pracovníci hovoří o stresu v případech, když dostanou příliš rozdílných úkolů, které spolu nesouvisí. V takovém případě pak mají jakési „roztržité“ myšlenky. Zároveň účastníci také popisují jakési střídání období vytíženosti a klidu. Respondentka Františka si nepřipadá příliš vytížená, zvládla by i víc práce. Zároveň se však domnívá, že nižší vytíženost souvisí spíše s tím, že některé úkoly se mají teprve uskutečnit.

- Anna: „Pro mě je někdy náročný dát jakoby myšlenkově hodně věcí najednou, nebo jak to říct. Když jako ta práce je různorodá, tak je to fajn, ale zase potom když už je jakoby hodně, hodně třeba kolem klientů, já nevím, potom nějaký kurz a tak, tak jakoby ustát to tak, aby vlastně člověk dělal všechno kvalitně. Prostě taková ta jako... sladit ty myšlenky, aby to ještě bylo únosný pro člověka.“
- Barbora: „Ráno jsem nad tím trochu přemýšlela, a říkala jsem si, že některý věci nestíhám, takže možná bych někde potřebovala trochu ubrat, ale pak je zas období, kdy se to nějak stihnout dá.“
„Takovýho toho klidu, nechat mi ten prostor, si myslím, že by mohlo být lepší ještě.“
- Cecílie: „Když dostanu něco, co úplně není moje náplň práce, vzi knihovna, která mi byla předaná teda... trošku v chaosu...“
„Ve stresu... když nestíhám, když je toho fakt hodně...“
„Doptávám se holek v kanceláři. Jinak určitě, i ostatní kolegové... Ale tam taky věčně slýchám, že někdo nemá čas, nebo že jsou někde pryč.“
- Daniela: „Při práci náročný? Hmm... pokud teda v konkrétní den mám třeba... jsem v komunikaci s hodně uživatelema, tak je to samozřejmě... pokud se to nakumuluje ta práce, jako že mám v určitéj časovej okamžik víc uživatelů a víc činností, tak to je samozřejmě náročný. Když to není to rozložený nějakým způsobem pravidelně.“
- Eva: „Když třeba asistent nemůže, tak hledat náhradu. A je to jako opravdu v časovym stresu. To nemám ráda. Když eh... neklapne, nebo když to, co je naplánovanýho neklapne, z těchto důvodů, že někdo onemocní nebo prostě se nějak změní něco, tak to... to mě stojí... hodně energie vymyslet, co místo toho budu dělat, když už jsem byla na to i naladěná.“
- Františka: „Teď bych klidně byla vytižená i trošku víc, ale té práce teď prostě víc není... a jinak teda jsem měla pocit loni v létě, že jsem byla hodně vytižená, ale na druhou stranu, když jsem něco chtěla, tak mi bylo vyhověno...“
- „Asi bych řekla, že teď jsou všichni vytižený jakoby... mi přijde, že teď ne až tolik, nevím jak to pojmenovat... protože mi přijde teď jakoby... té práce je hodně, ale hodně se to bude teprve jak kdyby rozbíhat teprve, hodně to bude začínat. Takže si myslím, né že by jí teď bylo málo, ale že jí bude víc.“

8.8 Metodická podpora

Jedním z okruhů poměrně okrajových, avšak dle mého názoru poměrně důležitých, je metodická podpora a metodické vedení pracovníků. Jak jsem již uvedla v teoretické části, podle Matouška by měl existovat systém zácviků nových pracovníků. Zároveň se však také

domnívám, že pouhý počáteční zácvik nestačí a pokud má organizace k dispozici metodika, měly by od něj pracovníci cítit vřelou oporu a citlivé metodické vedení.

Podpora

Částečně mě překvapilo, že pracovníci vzpomínají na svou metodickou podporu, když nastoupili do nového zaměstnání. Tuto podporu považují za pro ně hodně výhodnou, potřebnou a kvalitní. Nicméně postupem pracovní kariéry se podpora z různých důvodů vytrácí. Nemyslím si, že důvody pro neuspokojivou metodickou oporu jsou záměrné, spíše se ukazuje, že je tomu tak z časových důvodů. Protože je však sociální práce prací náročnou a značně diskutabilní, sami pracovníci na sobě pociťují, že by potřebovali více sdílení svých náročných situací. Také se domnívám, že každý pracovník touží po tom, aby někdo jeho práci ocenil, aby ho pochválil. Nedostatek ocenění může vést k frustraci a pocitu, že práci neodvádíme dostatečně dobře.

- Anna: *„A potřebuju kontrolovat průběžně tu práci, protože pro mě je třeba ta kontrola dost důležitá. Jako já třeba si ráda organizuju svůj čas v práci, ale z druhé strany potřebuju slyšet nějakou zpětnou vazbu, jako děláš to dobře, děláš to blbě. Takže průběžně nějak kontrolovat a ne po půl roce někdo přijde a najednou všechno špatně.“*
„U toho metodika, jo... to mi připadá, že je dobrý ho mít za zády, kdy si člověk může fakt ověřit, jestli tu práci dělá dobře. Jako docela jsou dobrý i ty náhledy, který sice z druhé strany nemá člověk moc rád, ale pak nějaká zpětná vazba je fajn, že se člověk může posouvat i dál.“
„U těch kolegů, se kterejma si člověk rozumí, tam jo. Tam ta podpora je. Řekla bych, že u toho metodika taky, akorát mě mrzí, že ta podpora není jako automatická. Že si o ní fakt musíš říct. Jo? Že já bych čekala, že ta podpora bude od toho vedení nějak promyšlená, aby jí člověk cejtíl pořád.“ *„Nějaká průběžná podpora by byla fajn.“*
- Barbora: *„Dostala jsem docela kvalitní informace. Ta metodika byla kvalitní a měla jsem tam čas na to samostudium.“*
- Cecílie: *„Na začátku tam byl metodik, tak mi to aspoň vysvětlil, takže to aspoň bylo výhodný tadytím.“*
„Podporu... Občas když už teda musím, tak od metodika, ale mi přijde, že moc času prostě nemá, a když potřebuju hned tu podporu, tak málokdy od ní dostanu okamžitě. Že většinou to je na schůzku, nebo „za chvíli přijdu“, ale někdy to je prostě, že potřebuju teď hned.“
- Daniela: *„Tak podporu samozřejmě sháním u... ted'ko je to vlastně jeden člověk ve dvou pozicích. U metodika, což vlastně je člověk, kterej mi hodně pomoh v době, když jsem jako začínala a nevěděla jsem. Takže jsem hodně podpory potřebovala.“*

- Františka: „*Já jsem to měla dobrý, že jsem tam byla předtím na praxi, tak pak že to... že se to tak plynule překlenulo no...*“
„Určitě v některých situacích jsem byla, když jsem si nevěděla jakoby rady na pracovišti třeba, s nějakou konkrétní situací. V případě asistence v [jméno města] jsem si žádala o metodické vedení, nakonec nebylo.“ „*No, protože se to prostě časově... neshodlo.*“

Metodika pracoviště

Metodika práce, stejně jako metodická podpora by měly sociálnímu pracovníkovi přinést do práce alespoň částečnou jistotu a pocit, že na svou práci v případě problémů není sám. K takovému pocitu však nepřispívá ukotvení metodiky, kterou zmiňují respondentky Barbora a Cecílie.

- Barbora: „*Častý změny metodiky, že nemáme jako úplně ukotvený, jak jsme nová služba, nějaký pravidla a tak. Tak to je pro mě taky náročný.*“
- Cecílie: „*Rozčilujou mě neustálý změny, co se týká... že si něco prostě vymyslí a za měsíc se to změní, třeba jako metodika.*“

8.9 Administrativa

Specifickou skupinou je pro sociální pracovníky v této organizaci administrativa. Postoje k ní se různí. Zmiňují se o ní kromě Anny všichni respondenti. Administrativa není příliš populární, ale zároveň to nebyl nijak ožehavý problém. Zdá se, že frustrující může být jednak, pokud pracovník nestíhá jiné úkoly, a také proto, že data mohou být pro další práci nepotřebná a nezajímavá.

- Barbora: „*Co mě nebaví? Zápisy e-Quip.*“^[143]
- Cecílie: „*Joo, ta mě i baví. To většinou napíšu raz dva. Když stíhám, tak jo.*“
„Mě by nevadilo prostě dělat nějakou, v uvozovkách kancelářskou krysou, prostě nějakou administrativu.“
- Daniela: „*Baví mě administrativa, která má pro mě nějakou zpětnou vazbu vypovídající... a nebaví mě jako administrativa, ze který nic nečerpám, dělá se jenom proto, že se musí dělat.*“
„Myslím jakákoliv dokumentace, ze který já pak třeba nečerpám, není vypovídající, nepoužívám jí k další prostě práci.“

¹⁴³ E-Quip – informační systém pro sociální služby

- Eva: „*A co mě určitě nebaví, tak psaní nějakých článků, správ, výkazů... dat a statistický zpracování dat...*“
„*Vypletej záhon je vidět fakt ty jo... než dobře vyplněnej dotazník.*“
- Františka: „*Nejmíň mě baví zapisování do e-Quipu...*“

V sociálních službách (především ve státním sektoru) můžeme zaznamenat značnou administrativní zátěž pracovníků. Žádný z pracovníků se však o problému administrativní náročnosti nezmiňuje jako o klíčovém. Zároveň jsem rovněž nezískala dojem, že by některý z respondentů preferoval administrativní činnosti před prací s klienty, což by mohl být znak syndromu vyhoření. Dá se říct, že dotazování vnímají administrativu jako „nutné zlo“, výkon, který je nutné splnit, ale není ničím výrazně zajímavý.

8.10 Vliv prostředí

Nejméně stresujících faktorů vyplynulo v kategorii prostředí. V této organizaci převládá spíše spokojenost, respondenti měli jen částečné a okrajové výhrady. Respondentka Eva by měla raději barevné zdi, Františka by ocenila více prostoru pro schůzky s klienty.

- Anna: „*To myslím, že jo, to jsem jako hrozně spokojená. Tam jsem si uvědomila, že to prostředí si jako umíme z velký části udělat sami, že si to člověk může zařídit sám, že je mu to umožněno. No a je fajn, že jsou ty kanceláře teďka tak malinký, to mi vyhovuje, že tam jsme třeba jenom dvě, tři v kanceláři. Že to není sedm lidí a více dohromady, tak to je velký plus i pro klienty. Že je to na ty schůzky příjemný. Ale myslím si, že to je velkej plus v týhle práci, tam to pracovní prostředí je dobrý.*“
- Barbora: „*S pracovníma podmínkama v Rytmusu jsem hodně spokojená. Ať jde třeba o tu flexibilní pracovní dobu, do velký míry. Tak i možnosti jako indispoziční, jako volna lístečkový, vybírání náhradního volna, to si myslím, že jako máme fakt na výši.*“
- Cecílie: „*Občas potřebuju klid, abych si prostě dodělala administrativu a podobně. Což to zase v práci i mám. Myslím, že se v kanceláři vždycky shodnem, nebo to ten druhý pozná. Potřebuju svůj koutek, kde mám prostě svoje věci, i osobní přecejenom.*“
„*Hm, co mi vyhovuje, jsou určitě benefity, který máme. Ty volna a podobně, ty přesčasy. Vyhovuje mi, že tam je prostě víc kanceláří, ne že jsme všichni prostě v jedný místnosti... určitě ta vstřícnost od zaměstnavatele, když něco potřebuju, tak to mi vyhoví.*“
„*Vybavenost kanceláří, to je zase dobrý, že si můžeme říct, když něco potřebujeme dokoupit, že si tu kancelář můžeme i upravit podle svýho, že tam prostě není – nesmíte tam mít nic osobního, nesmíte tam mít kytky. Takže si myslím, že z tadytý stránky jako bez problémů.*“

- Daniela: *„Pracovní prostředí... si myslím, že je standardní v porovnání s ostatními firmama tohoto typu.“*
- Eva: *„...barevný zdi. Hmm... a úklid, ale to už teďka bude lepší, nebyl pracovník na úklid a ten prach nakonec na těch oknech nic moc no.“*
- Františka: *„Líbí se mi, že máme tu velkou společenskou místnost, někdy je málo prostoru, že jako to... jít někam do soukromí s klientem a není možno... ale to zas se asi nestává, výjimečně. A jinak mi přijde, že jinak tam je relativně dobrý prostředí, že není s ničím problém.“*

9. SHRnutí VÝSLEDKŮ EMPIRICKÉ ČÁSTI

V této kapitole bych ráda prezentovala výsledky, které nám přinesla analýza a zároveň pohlédla na získaná data z hlediska stanovených výzkumných otázek. V následujícím textu pak můžeme nalézt přehledové tabulky, které umožňují lepší orientaci ve výsledcích analýzy. Na závěr pak navrhuji řešení, které by mohla organizace zvolit pro zmírnění stresorů, které působí na sociální pracovníky.

9.1 Odpovědi na výzkumné otázky

Výzkumná otázka: Jaké stresory působí na sociální pracovníky v organizaci Rytmus Benešov, o.p.s.?

Z rozhovorů s respondenty vyplynulo 10 problematických okruhů, které účastníci vnímají jako stresové, zátěžové, frustrující či jinak negativní. Na pracovníky působí následující stresory.

tlak na profesionalitu pracovníků a osobnost pracovníka. Zde byly zároveň zachyceny tři podkategorie, které jsem nazvala Profesionalita, Zodpovědnost a Obavy z neznámého. Je zřejmé, že většina pracovníků organizace je ve svých případech osobně angažovaná a záleží jim na výsledcích jejich práce. Jsou nuceni k neustálému vyhodnocování situací a kompetentnímu rozhodování, tak aby jednali v zájmu klienta a nepoškodili ho. Nemohou přitom však odložit svoje prožívání a z výzkumu vyplývá, že tyto situace prožívají mnohdy poměrně úzkostně.

Neuspokojivá spolupráce s jinými subjekty. Jako podtémata zde vyskytuje Obhajoba lidských práv a filosofie organizace a také Neuspokojivá spolupráce s jinými subjekty. Pracovníci jsou frustrováni neustálou nutností obhajovat svou práci před jinými subjekty (opatrovníci, rodina a sociální okolí uživatele, pracovníci městského úřadu nebo úřadu práce apod.). Respondenti se zdají být sžití s filosofií organizace a pokládají svou práci za smysluplnou. Žádný z nich neprojevil známky stresu z neefektivnosti či pošetilosti jejich pracovního snažení. Toto hájení práv klientů a filosofie organizace však může pracovníky snadno definitivně vyčerpat. Bohužel je nutné konstatovat, že se s tímto budou muset potkávat i nadále.

Situace spojené s prací s klienty. Respondenti se zaměřovali především na Motivaci a kvalitu spolupráce s klientem, objevily se ale také Obavy z osobnosti klienta. Z analýzy nevzešly žádné společné obavy pracovníků z určitého typu klientů, spíše popisovali své

negativní pocity a zklamání, pokud se spolupráce příliš nedaří, klient není motivovaný anebo se s ním těžko spolupracuje.

Role kvality týmu. Podkategorie jsem pojmenovala Atmosféra a Supervize. Tento fenomén se pro pracovníky ukázal jako nejtěživější. Respondenti popisovali velký stres, pokud na pracovišti panuje dusná a nevlídná atmosféra. Zároveň se snaží charakterizovat svou významnou nespokojenost s týmovou supervizí. Domnívám se, že je třeba zvážit, jakou kvalitu tedy supervize přináší, jestli ji pracovníci dokáží využít ke svému prospěchu a zda pod supervizí zvládají pracovat. Za zmínku rovněž stojí problém podskupin v kolektivu, kterým je třeba se v budoucnu zaobírat.

Chyby v komunikaci. Toto téma je značně propojené s předchozím. Vyplynuly podkategorie jako Nedostatečná komunikace, Zkreslování informací a neporozumění a Strach mluvit. Nejde určit kauzální závislost mezi kvalitou týmu a chybami v komunikaci – resp. co je příčinou čeho. Účastníci jsou však tímto činitelem nadměru stresováni.

System a řízení organizace a lidí. I zde se objevují podtémata, kterými jsou Efektivita a strukturovanost práce, Pracovní výkony zaměstnanců a Stabilita organizace. Pracovníci se setkávají s určitou neefektivností využívání pracovního času, nejsou spokojeni s výkony a spoluprací s některými svými kolegy. Jeden z respondentů pojmenoval i své velké obavy z budoucnosti organizace a napětí z toho, že na existenci neziskové organizace se nemůže spolehnout.

Vytíženost. Určitý stres ve vytíženosti jsem zaznamenala u všech účastníků výzkumu. Pět respondentů svou práci leckdy nestíhá, jedna respondentka by byla naopak raději vytížená více, než doposud.

Metodická podpora. Na metodickou podporu se můžeme dívat ze dvou hledisek – jako na Podporu a Metodiku pracoviště. S neukotvenou Metodikou pracoviště byli nespokojeni dva respondenti. Spokojenost s metodickou podporou byla specifitější. Účastníci byli velmi vděční za metodické vedení, které měli, když v organizaci začínali. S postupujícím časem však metodická podpora není tak promyšlená a včasná. Tento fakt pracovníky stresuje a mohou prožívat situace, kdy se na své pracovní problémy cítí být sami.

Administrativa. Většina respondentů administrativu vnímá jako „nutné zlo“. Frustruje je většinou fakt, že nevidí žádné výsledky a dále s daty nepracují. Jedna respondentka má k administrativě postoj vyloženě kladný. Pracovníci nejsou administrativou nějak nadměru

zahlcení, žádný z nich nevedl, že by nutnou administrativu nestíhal, spíše je zřetelná určitá nechť tyto činnosti vykonávat.

Vliv prostředí. S prostředím byli pracovníci vesměs spokojeni. Objevily se jen drobné detaily, jako přání mít barevné zdi. Za významnější přání považují potřebu mít více místa na jednání s klienty. Mnoho respondentů také uvádí velkou spokojenost s benefity organizace.

Výzkumná otázka: Jak pracovníci stres prožívají?

Respondenti měli rovněž za úkol popsat, co prožívají, pokud se cítí být ve stresu. Jejich výpovědi korespondují s poznatky v odborné literatuře. Sumarizovat je můžeme následovně.

Fyzické projevy

- sevřený žaludek, stlačený žaludek;
- mravenčení v břiše;
- špatné vyjadřování;
- zakoktávání, zadržávání;
- knedlík v krku;
- rudnutí;
- horko;
- bušení srdce;
- ošívání se, natáčení se;
- studené ruce;
- třes rukou, chvění rukou;
- pláč;

Psychické projevy

- nechť ráno vstát;
- chození do práce bez nadšení, které pracovník dříve pocíťoval;
- nervozita;
- roztržitost;
- roztěkanost,
- přemýšlení nad jinými věcmi;
- zpětné probírání situace a obhajoba svého chování;

- flash backy nepříjemných situací;
- nesoustředěnost na práci;
- zhoršená koncentrace;
- neschopnost udržet myšlenky;
- neschopnost nastartovat myšlení;
- neschopnost podávat takové výkony, jako dřív;
- neuvolněnost;
- tréma;

Sociální projevy

- přenos práce do osobního života.

Výzkumná otázka: Kde vidí pracovníci zdroje pomoci a co shledávají efektivním?

Domnívám se, že věci nejsou nikdy černobílé. Jelikož jsem chtěla, aby byla tato studie kompletní a vypovídající, nezaměřovala jsem pouze stresory, které na pracovníky působí. Ačkoliv byl sice stres primárním tématem, sledovala jsem zároveň i pozitiva, to, s čím jsou pracovníci spokojeni, co se jim na organizaci líbí nebo co jim samotným pomáhá. Došla jsem k následujícím výsledkům.

Sdílení a podpora uvnitř organizace. Všichni respondenti uvádí, že je pro ně velmi důležitá podpora od kolegů a možnost sdílení s nimi. Pokud jsou vzájemné vztahy kvalitní a spolupráce funguje, pracovníci se cítí v práci dobře, mají se s kým podělit o své starosti a etické otázky. To dramaticky snižuje možnost vzniku syndromu vyhoření. Zároveň se domnívám, že je pro ně důležité i určité ocenění a vyzdvižení společných pokroků. Z rozhovorů soudím, že velmi podstatné je vyzdvihnout pocit sounáležitosti a soudržnosti. Za důležitou považují i metodickou podporu v obtížných případech.

Supervize. I přes nespokojenost s týmovými supervizemi považují pracovníci tento nástroj za hodnotný, mající určitou kvalitu a potenciál. Rovněž jsou spokojeni se službami supervizora. Většině z nich připadají užitečné i případové supervize, kde sdílí problémy s klienty. Z tohoto faktu je nutné vycházet. Domnívám se, že případné zrušení supervizí by s sebou mohlo nést významná rizika.

Sdílení s jinými subjekty. Velké množství respondentů popisuje stres v jednání s jinými subjekty. Myslím, že zlepšení vztahů a informovanosti o filosofii dalších spolupracujících subjektů je klíčové. Účastníci mají pozitivní pocity, pokud mají možnost sdílet své problémy a

zkušenosti i s jinými organizacemi podobného typu. Zároveň považují za velmi důležité další vzdělávání pracovníků v různých kurzech či seminářích. Nejenže tím zlepšují své dovednosti, ale mohou zároveň sdílet informace i s jinými profesionály.

Variabilita práce a získávání zkušeností. Mnoho účastníků uvedlo, že nemají rádi stereotyp a preferují variabilitu práce. K tomu patří i preference získávání nových zkušeností. Ideální by bylo pro pracovníky, kdyby jejich úkoly byly variabilní, ale zároveň aby jich neměli mnoho, aby se jim mohli věnovat kvalitně a nedocházelo k „roztříštěnosti“ myšlenek. Pro splnění úkolů by měli mít odpovídající dostatek času.

Prostředí. Pracovníci si během rozhovoru sami uvědomovali, jak důležité je pro ně pracovní prostředí. Většina z nich byla spokojená, proto si myslím, že je klíčové dobré pracovní prostředí udržet. Pracovníci byli velmi spokojeni s benefity, které organizace nabízí. To je samozřejmě podpora i v motivaci k práci. Jediné, co by respondenti chtěli zlepšit, je větší klid a prostor na práci.

Rodina a volný čas. Za největší zdroj energie považují respondenti hlavně svou rodinu, ale také koníčky a zájmy. Je nezbytné, aby se sociální pracovníci měli kde odreagovat a nebrali si svou práci i domů.

9.2 Přehledové tabulky

Tabulka č. 2: Četnost výpovědí v jednotlivých kategoriích:

	kategorie	podkategorie	četnost odpovědí
1.	tlak na profesionalitu	profesionalita	3
		zodpovědnost	4
		obavy z neznámého	3
2.	neuspokojivá spolupráce s jinými subjekty	obhajoba lidských práv a filosofie organizace	2
		neuspokojivá spolupráce s jinými subjekty	4
3.	situace spojené s prací s klienty	motivace a kvalita spolupráce	3
		obavy z osobnosti klienta	2
4.	role kvality týmu	atmosféra	6
		supervize	6
5.	chyby v komunikaci	nedostatečná komunikace	3
		zkreslování informací a nepochopení	4
		strach mluvit	3
6.	systém a řízení organizace a lidí	efektivita a strukturovanost práce	4
		pracovní výkony zaměstnanců	3
		stabilita organizace	1
7.	vytíženost		5
8.	metodická podpora	podpora	5
		metodika pracoviště	2
9.	administrativa		4
10.	vliv prostředí		6

Tabulka č. 3: Odpovědi respondentů v jednotlivých kategoriích:

Problematické okruhy		Respondenti						
kategorie	podkategorie	Anna	Barbora	Cecílie	Daniela	Eva	Františka	
1.	tlak na profesionalitu	profesionalita	ano	ano	ne	ne	ano	ne
		zodpovědnost	ano	ano	ano	ne	ne	ano
		obavy z neznámého	ano	ne	ne	ne	ano	ano
2.	neuspokojivá spolupráce s jinými subjekty	obhajoba lidských práv a filosofie organizace	ne	ano	ne	ne	ano	ne
		neuspokojivá spolupráce s jinými subjekty	ne	ano	ne	ano	ano	ano
3	situace spojené s prací s klienty	motivace a kvalita spolupráce	ano	ne	ano	ne	ano	ne
		obavy z osobnosti klienta	ano	ne	ne	ne	ne	ano
4.	role kvality týmu	atmosféra	ano	ano	ano	ano	ano	ano
		supervize	ano	ano	ano	ano	ano	ano
5.	chyby v komunikaci	nedostatečná komunikace	ano	ne	ano	ano	ne	ne
		zkreslování informací a nepochopení	ano	ne	ano	ne	ano	ano
		strach mluvit	ano	ne	ne	ne	ano	ano
6.	systém a řízení organizace a lidí	efektivita a strukturovanost práce	ano	ano	ano	ano	ne	ne
		pracovní výkony zaměstnanců	ano	ne	ano	ne	ne	ano
		stabilita organizace	ne	ne	ne	ano	ne	ne
7.	vytíženost	ano	ano	ano	ano	ano	ano	
8.	metodická podpora	podpora	ano	ano	ano	ano	ne	ano
		metodika pracoviště	ne	ano	ano	ne	ne	ne
9.	administrativa	ne	ano	ano	ano	ano	ano	
10.	vliv prostředí	ano	ano	ano	ano	ano	ano	

9.3 Návrh řešení

Protože jsem stála o užitečnost této práce v praxi, zvolila jsem na závěr výzkumu také návrh řešení, které by mohla organizace zvolit pro snížení míry stresu pracovníků. Tento návrh by měl být na míru potřebám organizace, jelikož v předchozí části jsem vyhledávala konkrétní specifické stresory a fenomény, se kterými jsou pracovníci nespokojeni. Při návrhu jsem též vycházela ze zdrojů, které respondenti definovali. Je jisté, že všechna opatření či změny se nedají použít najednou, mají sloužit spíše jako inspirace, kde může organizace zlepšovat své slabší stránky. Návrh řešení uvádím v tabulce, zvolená řešení případně komentuji v kolonce „poznámka“.

Problematický okruh	Návrh řešení	Poznámka
Tlak na profesionalitu a osoba pracovníka	<ul style="list-style-type: none"> - kurz prevence syndromu vyhoření - kurzy zvyšující dovednosti pracovníků - sdílení zkušeností a podpora uvnitř organizace – např. intervize, porady o klientech, etická setkání - sdílení zkušeností s jinými subjekty – např. pořádání konferencí, kulatých stolů - sdílení na případových supervizích 	Návrh je zaměřen na sdílení zkušeností a těžkostí s jinými profesionály (ať již v rámci organizace nebo mimo ni). Zároveň navrhuji i kurzy, které pomohou pracovníkům ujistit se ve vlastních kompetencích, případně předejít syndromu vyhoření.
Neuspokojivá spolupráce s jinými subjekty	<ul style="list-style-type: none"> - cílená prezentace organizace navenek - pravidelná výměna informací – např. osobní setkávání se s partnery, sdílení novinek v organizacích - důslednější propojenost a zapojení dalších subjektů do spolupráce (se souhlasem klienta) – např. formou kulatých stolů, společné individuální plánování, schůzky shrnující průběh služby, společné projekty - sdílení a upevňování stability uvnitř organizace 	Řešení se zaměřuje na zkvalitnění vztahů a především zlepšení spolupráce mezi subjekty. Mělo by docházet ke sdílení a podpoře partnerství. V tom může pomoci důsledná propojenost a společné činnosti a cíle.
Situace spojené s prací s klienty	<ul style="list-style-type: none"> - tematické kurzy a školení, např. Jak motivovat klienta 	

	<ul style="list-style-type: none"> - kurzy o specifických cílových skupin klientů – např. náročné situace s konkrétní skupinou a jejich řešení - intervize - sdílení těžkostí s klienty na případových supervizích - kombinování práce s klienty s jinými činnostmi – administrativní činnosti, organizace různých akcí, jednání s partnery - umožnit nasazení více pracovníků na složité případy 	<p>Návrh je zaměřen na sdílení informací a možnost ulehčení pracovníkům s těžšími případy. Zároveň je zde opět pobídka k dalšímu vzdělávání, a to zejména o specifických práce s klienty, která může pracovníkům umožnit orientaci.</p>
Role kvality týmu	<ul style="list-style-type: none"> - zamezit soupeřivé atmosféře či rivalizování, podpořit toleranci a soudržnost – např. teambuildingové aktivity, vzájemná spolupráce na úkolech mezi kolegy z podskupin - pracovat s přednostmi a pozitivy v týmu – např. při vytváření úkolů pro pracovníky – vycházet z týmových rolí, zvýšit odpovědnost pracovníků za společné výsledky - podpořit společnou motivaci členů týmu – spravedlivě rozdělovat uznání mezi členy týmu a upozorňovat na společné úspěchy - podpořit vztahy a neformální komunikaci v týmu – např. společný oběd, kolektivní sport (bowling, volejbal aj.) - zachovat možnost řešit problémy na týmové supervizi - týmové koučování 	<p>Řešení je navrženo tak, aby podpořilo soudržnost a zamezilo zhoršování vztahů na pracovišti. Záměrem je propojit obě podskupiny, které nyní stojí spíše proti sobě. Cílem je tedy podpořit společnou motivaci ke společným cílům a tak zlepšit spolupráci mezi nimi. Ke zlepšení vztahů může docházet i skrze neformální aktivity, proto jsou v nabídce zahrnuty. Nežádoucí je zde rivalita a soupeřivost.</p>
Chyby v komunikaci	<ul style="list-style-type: none"> - podpora otevřená komunikace – verbální podpora a korigování pracovníků k upřímné a konstruktivní komunikaci, podpora otázek, akceptace a respekt k odlišným názorům 	<p>Východisko spatřuji v pravidelné, otevřené a kvalitní komunikaci mezi pracovníky, kterou měli přijmout za svou všichni pracovníci. Pro takovou</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - včasné a kompletní předávání informací mezi pracovníky v pracovních záležitostech - pravidelná komunikace mezi pracovníky – např. na poradách - komunikace i neformálního charakteru – např. při zmíněném obědě - nedistancovat se od problémů a včasně řešit nedorozumění - kolektivně zvážit kvalitu a nastavení týmové supervize 	<p>komunikaci je nezbytné bezpečné a respektující prostředí (kterým se zabývám výše). Organizaci bych doporučila zachovat týmové supervize, případně na ní otevřeně komunikovat tento problém. Doporučuji i probrat spokojenost s nastavením supervize, tak aby odpovídala potřebám týmu.</p>
<p>Systém a řízení organizace a lidí</p>	<ul style="list-style-type: none"> - strategické plánování - jasný cíl připravenost porad a - věnovat pozornost personálu a jejich názorům (viz podpora otevřené komunikace výše) - péče o zaměstnance v souladu se standardy kvality sociálních služeb: nastavit programy osobního rozvoje, pravidelné hodnocení zaměstnanců (písemné hodnocení a ústní pohovor), písemné zpracování výměny informací mezi zaměstnanci a jeho dodržování apod. - nastavení reálných pracovních cílů pro zaměstnance - včasné, ucelené a srozumitelné předávání informací pracovníkům - definování role a náplně práce každého v organizaci a následné dodržování této struktury - analýza problémů organizace a včasné řešení – např. SWAT - kontrolovat pracovníky, ale nepreferovat silné byrokratické kontroly chování - zaměřit se na udržení finanční stability organizace – sledovat výzvy k projektům a 	<p>Návrh řešení vychází z potřeby zkvalitnit efektivitu a strukturovanost organizace. K tomu může posloužit jasná, srozumitelná a včasná komunikace napříč organizací. V tomto návrhu rovněž vycházím ze všeobecných standardů kvality sociálních služeb. Zároveň v návrhu reaguji na rozdílnosti výkonů zaměstnanců. Organizace by se měla též zaměřit na zlepšení své finanční stability a následně na svůj další rozvoj.</p>

	<p>dotacím</p> <ul style="list-style-type: none"> - zvážit možnost sociálního podnikání 	
Vytíženost	<ul style="list-style-type: none"> - kurz dobrého Time managementu - kontrola vytiženosti pracovníků – pravidelné rozhovory s pracovníky o jejich vytiženosti - v případě potřeby nabídka úpravy pracovního úvazku 	Nabídka reaguje na potřebu lepšího reflektování vytižení pracovníků.
Metodická podpora	<ul style="list-style-type: none"> - udržet kvalitní systém zácviku nových pracovníků - zkvalitnit metodickou podporu stávajících pracovníků, tak aby cítili zájem ze strany metodika – např. častější intervize - závazně ukotvit metodiku práce - možnost využívat poradenství (v organizaci i mimo ni) 	Řešení je směřováno na zlepšení metodické podpory stálých pracovníků a zároveň reaguje na potřebu ukotvit pracovní metodiku. Opatřeními by se mohla zvýšit jistota a sebedůvěra pracovníků. Potřebné je také kvalitní rozdělení zodpovědnosti.
Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - omezit nadbytečnou administrativní zátěž pracovníků - zvýšit motivaci pracovníků k administrativě – např. pochvala, různé typy odměn 	Řešení reflektuje frustraci pracovníků z nezbytné administrativy. Domnívám se, že pracovníky je proto potřeba více motivovat.
Vliv prostředí	<ul style="list-style-type: none"> - udržet příznivé prostředí pro pracovníky a výhodné benefity pro pracovníky - vyhradit více prostoru pro práci s klienty 	Návrh koresponduje s celkovou spokojeností respondentů s prostředím organizace.

ZÁVĚR

Obor sociální práce je oborem stále profesionálnějším a s tím vzrůstají i nároky na sociální pracovníky. Na rostoucí, zejména psychickou zátěž je však také potřeba reagovat kvalitní ochranou a péčí o duševní zdraví.

Tématem této diplomové práce je stres a jeho zvládnání v profesi sociálního pracovníka. V teoretické části jsem se zabývala problematikou stresu, ale i konkrétními faktory stresu v sociální práci. Neméně významným tématem byla část, kde jsou vyzdvihnuty nástroje prevence a zvládnání stresových situací.

Na teoretickou část navazuje část empirická, jejímž cílem bylo zjistit, jak sociální pracovníci stres prožívají a jaké stresory je ohrožují, tedy zmapovat možné oblasti stresu. Zaměřila jsem se také na hledání zdrojů energie a pomoci, ze kterých pracovníci čerpají a shledávají je efektivními.

Provedený výzkum byl kvalitativního charakteru, jako nástroj jsem zvolila polostrukturované rozhovory. Respondenty tvořili sociální pracovníci z neziskové organizace Rytmus Benešov, o. p. s., u nichž jsem se snažila především o rozklíčování specifických stresorů, které je v práci ovlivňují.

Z výzkumu vyplynulo deset problémových okruhů, které pracovníci vnímali jako stresové či zátěžové. Nejvíce tíživé bylo téma kvality kolektivu. Respondenti popisovali tísnivou a dusnou atmosféru, která se ještě více rozvíří při týmových supervizích. Kolektiv je rozdělen na „dva tábory“, které na sebe vzájemně negativně působí. Někteří účastníci dokonce popisovali vztahy na pracovišti jako poškozené a nerespektující. Připadá mi však velmi zajímavý antagonický jev, který mezi zaměstnanci působí, a sice že pokud nastane nějaká krizová situace a kterýkoliv člen organizace potřebuje pomoci, pomoc mu nikdy není odmítnuta a kolektiv se dokáže na určitou dobu stmelit.

Předpokládám, že se zhoršenou kvalitou vztahů v kolektivu souvisí i téma, které jsem pojmenovala jako Chyby v komunikaci. Výzkum si nicméně nekladl ambice zjišťovat kauzální vztahy mezi těmito dvěma fenomény. Účastníky velmi frustrovala nedostatečná komunikace, neotevřenost a špatné předávání informací. Zároveň zde dochází k určitému zkreslování informací, neporozuměním, která se vystupňovala až ke strachu mluvit před kolegy.

Jev, který by se dal v sociální práci snadno očekávat, je špatná vyčíslenost pracovníků. To vyplynulo i z této studie. Můžeme však upozornit na zajímavý fakt, že zde v organizaci se u

pracovníků střídají určitá období klidovějšího režimu se stadiem vysokého vyčerpání. Zda je tento jev pro pracovníky přínosný či nikoliv, by mohlo být námětem k dalšímu zkoumání.

Při analýze rozhovorů mě příjemně překvapilo, kolik pracovníků se velmi intenzivně zaobírá vlastní profesionalitou a zodpovědností. Lze konstatovat, že pracovníkům velmi záleží na blahu klientů a jejich pokrocích. Zároveň to však na ně vyvíjí velký tlak. Hluboce se zamýšlejí nad etikou svých rozhodnutí, snaží se jednat správně a vypadat přitom erudovaně. Tato ostražitost jim však působí velkou zátěž.

Trochu neočekávané by mohlo být zjištění velké frustrace při neefektivním jednání s jinými subjekty. Respondenty velmi vyčerpávalo neustálé obhajování filozofie jejich práce, zejména před opatrovníky, zástupci pobytových služeb nebo zástupci městských úřadů. Vysiluje je rovněž neustálá obhajoba základních lidských práv jejich klientů (tedy osob s duševním onemocněním nebo mentálním postižením) před zmíněnými subjekty.

Dále jsem se snažila zjistit, jak vlastně sociální pracovníci stres prožívají, jak se u nich projevuje. Respondenti popisovali rozmanité projevy, ať už fyzické, psychické nebo i sociální. Všechny tyto projevy byly ve vzájemné shodě s poznatky, které uvádí odborná literatura.

Zabývala jsem se také otázkou, kde vidí pracovníci zdroje pomoci. Výroky respondentů jsem se následně inspirovala i ve vlastním návrhu řešení. Přijetím navržených opatření by tedy mohla organizace Rytmus Benešov, o. p. s. zmírnit stres na pracovišti a tím i v důsledku zkvalitnit poskytované služby. Domnívám se, že hlavní přínos práce můžeme spatřovat především v konkrétním zacílení výzkumu na zmíněnou organizaci a opatřeními navrženými „na míru“. Provedený výzkum můžeme považovat za vnitřně reprezentativní. Ačkoliv se domnívám, že zjištěná data mají dostatečnou validitu uvnitř organizace Rytmus Benešov, o. p. s., bylo by chybou přenášet a zobecňovat tyto výsledky pro jiná pracoviště. Každá organizace je totiž jedinečná a specifická i ve svých stresorech.

Z tohoto výzkumu vyplývají další témata, která by mohla být vhodná k dalšímu zkoumání, ať již výzkumem kvalitativním nebo i kvantitativním. Další zkoumání se může zaměřit směrem nejtěživějšího problému organizace – tedy vztahů v týmu, neefektivní komunikace a jejich kauzality. Toto téma však považuji za značně citlivé a je otázkou, zda by příští výzkumy nerozvířily v organizaci další napětí. Zajímavé poznatky by jistě přineslo i podrobnější zkoumání vlivu vyčerpání např. na pracovní výkony zaměstnanců. Přínosné by mohlo být také další zkoumání kvality řízení organizace, například v porovnání s jinými organizacemi podobného typu.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Seznam použitých českých zdrojů:

BATTISONOVÁ, T. *Zvládnutý stres*. Přeložila Lada WEISSOVÁ. Praha: Jan Vašut, 1999. ISBN 80-7236-053-1.

HARTL, P. a HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686-5.

HAWKINS, P. a SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Přeložila Helena HARTLOVÁ. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.

HENNIG, C., KELLER, G. *Antistresový program pro učitele*. Praha: Portál, 1996. ISBN 80-7178-093-6

IRMIŠ, F. *Nauč se zvládat stres*. Praha: Alternativa, 1996. ISBN 80-85993-02-3.

JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.

KALLWAS, A. *Syndrom vyhoření v práci a osobním životě*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-299-7.

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

KIRSTOVÁ, A. *Kniha o překonávání stresu*. Košice: Oriens, 1996. ISBN 80-88828-02-3.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-511-2.

MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Přeložila Kateřina LEPIČOVÁ. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-1080-9.

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

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.

MÍČEK, L. *Duševní Hygienu*. Praha: SPN, 1986.

MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.

PONĚŠICKÝ, J. *Psychosomatika pro lékaře, psychoterapeuty i laiky*. Praha: Triton, 2002. ISBN 80-7254-216-8.

PRAŠKO, J. a PRAŠKOVÁ, H. *Proti stresu krok za krokem*. Praha: Grada, 2001. ISBN 80-247-0068-9.

PRAŠKO, J. *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti*. Praha: Grada, 2002. ISBN 978-80-247-0185-1.

SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. Přeložil: Petr BABKA. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-369-7.

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

STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Albert Boskovice, 1999. ISBN 80-85834-60-X.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: SLON, 2005. ISBN 978-80-86429-36-6.

VRTIŠKOVÁ, M. *Teorie a metody sociální práce II*. Praha: Tribun EU, 2010. ISBN 978-80-7399-228-6.

VRTIŠKOVÁ, M. *Teorie a metody sociální práce*. Praha: Tribun EU, 2009. ISBN 80-7399-877-7.

Seznam použitých internetových zdrojů

GULÁŠOVÁ, I. *Sestra: Prevence krizových situací – stres*. [online]. ©2015. [cit. 2015-10-08]. Dostupné z: <http://zdravi.e15.cz/clanek/sestra/prevence-krizovych-situaci-stres-470796>.

KOHOUTEK, R. *Opora psychicky traumatizovaným osobám a prevence syndromu vyhoření ve školství*. [online]. ©2015. [cit. 2015-06-10]. Dostupné z: <http://rudolfkohoutek.blog.cz/1101/terapie-psychicky-traumatizovanych-osob-a-prevence-syndromu-vyhoreni>.

VYBÍRAL, Z. *Co čekat od psychoterapie?* [online]. ©2010. [cit. 2011-12-01]. Dostupné na: <http://www.novyprostor.cz/clanky/350/co-cekat-od-psychoterapie.html>.

Seznam cizojazyčných zdrojů:

BROCKERT, S. *Stress-management*. München: Wilhelm Heyne Verlag, 1990. ISBN 3-453-04118-6.

INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS. *Global Definition of social work* [online]. ©2015 [cit. 2015-3-5]. Dostupné z: <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>.

LAVOIE, S. *Study.com: Walter Canon: Stress & Fight or Flight Theories*. [online]. ©2003-2015 [cit. 2015-10-08]. Dostupné z: <http://education-portal.com/academy/lesson/walter-cannon-stress-fight-or-flight-theories.html#lesson>.

SINCERO, S. *Explorable.com: General Adaptation Syndrome*. [online]. ©2003-2015 [cit. 2015-10-08]. Dostupné z: <https://explorable.com/general-adaptation-syndrome>.

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Informovaný souhlas

Příloha č. 2: Otázky polostrukturovaného rozhovoru

Příloha č. 3: Doslovný přepis rozhovoru - Anna

Příloha č. 4: Doslovný přepis rozhovoru - Barbora

Příloha č. 5: Doslovný přepis rozhovoru - Daniela

Příloha č. 6: Doslovný přepis rozhovoru - Eva

Příloha č. 7: Doslovný přepis rozhovoru - Františka

Příloha č. 1: Informovaný souhlas

Informovaný souhlas

Souhlasím s poskytnutím rozhovoru pro diplomovou práci autorky Kláry Štěpánkové na téma „*Stres a jeho zvládání v profesi sociálního pracovníka*“, jakožto i s nahráváním tohoto rozhovoru a využití získaných dat k výzkumným účelům.

Výzkumník se zavazuje, že zachová anonymitu tím, že v diplomové práci změní jméno respondenta. Respondent byl poučen, že má právo neodpovídat na otázky a rozhovor kdykoliv přerušit, popř. definitivně ukončit.

.....

podpis respondenta

Příloha č. 2: Otázky polostrukturovaného rozhovoru

1. Další statistické údaje: věk, pohlaví, vzdělání, praxe, pozice
 - Můžeš prosím uvést, kolik je ti let?
 - Co jsi vystudoval? Máš dojem, že tě škola na povolání sociálního pracovníka dobře připravila?
 - Jak dlouho pracuješ v sociální oblasti? Jak dlouho pracuješ v Rytmsu?
 - Můžeš mi povědět, na jaké pozici pracuješ? Co je náplní tvé práce?
2. Co tě v práci baví a co ne?
3. Pracuješ s klienty? Pracuje se ti s nimi vždy dobře?
4. Jak jsi v práci spokojený/spokojená? Jak se tam cítíš? Chodíš tam rád/ráda?
5. Zkus se prosím zamyslet, co je pro tebe při práci náročné?
6. Pociťuješ někdy, že jsi v napětí/ve stresu? Můžeš prosím popsat, jak se to projevuje a při jaké činnosti?
7. Když se zamyslíš, z čeho máš v práci obavy/strach?
8. Co tě v práci rozčiluje?
9. Přemýšlel si někdy o změně profese? Příp. z jakého důvodu?
10. Co pro tebe znamenají kolegové? Máš dojem, že pracuješ v dobrém kolektivu?
11. Co je pro tebe při práci důležité, co při práci potřebuješ?
12. Když potřebuješ v práci podporu, kde ji sháníš? Sháníš ji úspěšně?
13. Co ti na pracovním prostředí v Rytmsu vyhovuje?
14. Jsi pod supervizí? Jak si s ní spokojený? V čem ti případně pomáhá?
15. Kde čerpáš energii? Máš nějaké koníčky?

Příhloha č. 3: Doslovný přepis rozhovoru - Anna

Můžeš mi prosím říct kolik je ti let?

37

Co jsi vystudovala?

Hmm. Vyšší odbornou školu, speciální pedagogiku.

Aha, a máš dojem, že tě ta škola dobře připravila na to, co teďka děláš v práci?

Hm, jo jo, jako v pohodě.

A v čem? Co třeba využiješ?

Hm... takovej ten vše obecněj přehled spíš. Je fakt, že tam nebylo tolik praxe jako třeba v tý Jasmínový, to tam nebylo. Ale takovej ten jakoby obecněj přehled, jakoby od psychologie, právo a všechno možný, to bylo fajn.

Hmm.

No jinak nějaký sociální dovednosti – to jsme hodně trénovali, to bylo super. Hlavně třeba komunikaci, různý techniky... ježiš to už je let.

Měli jste nějaký praktický cvičení jo?

No měli jsme no, různý modelový rozhovory jsme si museli dělat a tak. Nebo vůbec jako o komunikaci, verbální, neverbální, všechny možný cvičení, to bylo fakt super.

Hm hm, a mohla bys říct, jak dlouho pracuješ v sociální oblasti celkem?

Hm.. to byl v podstatě jenom Rytmus, takže 7 let.

Takže celou dobu to máš praxi v Rytmusu.

Hm, hm, hm.

Můžeš prosím tě uvést, na jaký pozici pracuješ a co je náplní tvojí práce?

Pracovní konzultant, a náplň mojí práce... no sociální práce s lidma, pomoc při hledání práce, nebo nevím, jak bys to chtěla říct konkrétně. Hledám s nima práci, nebo celkově jako sociální rehabilitaci, různý kurzy vzdělávání.

Hm, hm... A co tě vlastně baví při práci v Rytmusu, co nebaví?

Hm.. Baví mě přímá práce s lidmi... a nebaví... já nevím, že by mě něco vyloženě nebavilo... hm... možná mě ne úplně jako naplňujou ty prvokontakty. Tak jako že mě to... ne že by mě to nebavilo, ale je to takový to první setkání s cizějma lidma je pro mě takový jako náročný. Není to, že by mě to vyloženě nebavilo, ale takový jako...

A v čem je to náročný?

Noo takový jako že nevíš kdo ti přijde, nevíš, dá se říct vůbec nic, kromě toho že ti zavolal, máš jeden telefonát a jen domluvenej termín. Tak je to náročný v tom, že hned nevíš, jak s ním komunikovat, co ten člověk potřebuje, vůbec nevíš tu zakázku, hlavně v čem to je. Vysvětlit jim dobře co vlastně o co jde, to je takový jako docela těžký.

Takže takový to zjišťování aby ti to řekli?

No, no, no, určitě, přesně.

Ted'ka jsi vlastně říkala, že pracuješ i s klientama, pracuje se ti s nima vždycky dobře, nebo jsou nějaký situace, kdy je to s nima náročný třeba pro tebe?

Hm... no náročný je to ve chvíli, kdy si úplně s tím člověkem nesesedneš, že třeba jako osobně, že jo, protože ty klienty si nevybereš, tak musíš pracovat s každým, kdo ti přijde. Tak to je někdy horší, jakože naladit se na toho člověka jak je potřeba je těžký. Anebo když je to pak někdy třeba už dlouhodobá podpora, že už pak jseš v takovom tom mrtvom bodě, že najednou nevíš, kam s ním dál. Je to třeba jako příjemný člověk, všechno, ale najednou jako nevíš. Tak to je taky takový pro mě nepříjemný.

Hm hm... No, a když si vezmeš práci v Rytmusu, můžeš říct, že jsi tam spokojená?

Hm, (smích). To je záludná otázka. Eh, půl na půl. Půl na půl, jako určitě jsem, co se týká jako konkrétní práce a jakoby klientů, nebo tý sociální práce, to je fajn. No a druhá věc je co se týká třeba pracoviště, třeba vztahů s kolegama a tak. Tam je to jakoby horší... ale dá se říct, že jako celkem jsem spokojená.

Jak se tam cítíš? V práci?

Hmm... no... náročně (smích). V kanceláři super, ale jako celkově je to horší no... po těch sedmi letech...

A co je tam horší?

Co je to horší vid'? *Hmm... no, atmosféra no. Atmosféra, nějak jako se nepodařilo poslední dobou jakoby sladit ten tým, tak aby to bylo jako příjemný prostředí pro všechny.*

Můžeš tu atmosféru trochu popsat?

No... dusná. Nebo takový jako... no, taková nepřehledná, nesrozumitelná a hlavně dlouho trvající. Jako že to není nějaký přechodný období, kdy si třeba s někým vjedeš do vlasů, nebo nějaký nedorozumění který se vysvětlí, ale je to něco, co už trvá delší dobu a nikdo to moc neumí rozplést.

Aha, a v čem je pro tebe ta atmosféra nepřehledná?

Nepřehledná je v tom, že jsou tam typy lidí, který s náma nekomunikují úplně otevřeně a upřímně. A to pak člověk jako neví no. Protože se tvářej tak jako zvláštně a potom to řeknu to jako frází, ale fakt to ovlivňuje člověka i v tý práci, že jo. Potom když máš s nima spolupracovat a už je jenom potkáš na tý chodbě tak už ti to vrtá hlavou co vlastně se děje, co jako si myslej, proč se na mě neusmějou nebo proč se zase smějou moc... a už je člověk takovej jako ve střehu co se vlastně jako děje. Že to není takový jako přirozený prostředí, kde prostě se cejtíš dobře.

Hmhm.

Trochu paranoia. A hlavně je zajímavý, že je to takový oboustranný, že oni si asi myslí to samý o nás, nebo o mě třeba. Což je úplně takový zvláštní, že třeba jako se v tý komunikaci neumíme sladit. I když se bavíme, tak my si to stejně jako nedovysvětlíme, nebo nějak nevyřešíme, aby to bylo prostě přijatelný no...

Hmm... takže vlastně jsou tam nějaký jako dvě skupiny, který teda... který jako jsou takový... proti sobě?

Takový jako rozdílný, a neuměj se respektovat nějak jako vzájemně aby to fungovalo jako celek. To je to takový jako stěžejní v týhle situaci.

Hmm... když se trochu zamyslíš, co je pro tebe náročný při tvý práci?

Co konkrétně jakoby?

Cokoliv, co tě napadne, když se řekne náročný...

Pro mě je někdy náročný dát jakoby myšlenkově hodně věcí najednou, nebo jak to říct. Když jako ta práce je různorodá, tak je to fajn, ale zase potom když už je jakoby hodně, hodně třeba kolem klientů, a já nevim potom nějaký kurz a tak, tak jakoby ustát to tak, aby vlastně člověk dělal všechno kvalitně. Prostě taková ta jako ... sladit ty myšlenky, aby to ještě bylo únosný pro člověka. Jednoho. Jo? A by jako třeba když máš třeba já nevim, pět klientů, tak aby vlastně i ten případ, nebo i ta spolupráce s ním nějak plynula, tak jako jak má, v nějaký návaznosti, aby se neztrácely ty souvislosti, aby si to nedělala tak jako nahodile, aby to fakt prostě bylo kvalitní, individuální, ta podpora tak jak je potřeba. No a když je těch myšlenek potom jakoby hodně, nebo i kolem těch klientů, kurzů, tak už je to prostě jako náročný tohleto pro mě jakoby zvládat.

Takže víc věcí, který spolu jakoby nesouvisej?

Jo jo jo, no přesně, jakoby všechno najednou, to je takový... no, nejhorsí tohleto.

Hmm... ještě máš něco třeba náročnýho?

(smích) Komunikace s nadřízenými. Jako že je to fakt třeba náročný, třeba člověk myslí, že komunikuje a otevřeně komunikuje a pak najednou ve finále zjistí, že třeba, že ty lidi ti nerozuměj... prostě že i když, třeba říkáš ty názory pro tebe srozumitelný, tak prostě nějak to není úplně jako pochopeno, nebo tohle je takový těžký. Nebo možná i s kolegama, to se jako vrátím trochu k tý atmosféře, tohle je pro mě takový náročný, že když se mlčí, že jo, tak se nemůže řešit. A když se mluví tak je to stejně jako k ničemu.

Aha? Takže já tam cejtím jakoby takový mlčení versus mluvení, jako že někdo mlčí a někdo mluví?

Jo, jo, přesně. Ale není to jako o komunikaci ... jak to říct, jako dorozumění, nebo porozumění možná... jo? Že si nenaslouchaj ty lidi a... že i když třeba mluvěj, tak vlastně zjistíš, že řeknou čtyři věty a vlastně vůbec nevíš, o čem mluvěj.

Hm... a čím si myslíš, že to je? Jak si říkala to dorozumění, porozumění... jakoby čím je to způsobený že si ty lidi nerozuměj?

Já si myslím asi to nastavení těch lidí jako... nebo jak to říct... že ... se třeba nechtěj domluvit, no, některý typy lidí. Že i když ty se můžeš třeba snažit sebevíc, ale ten druhý na to nastavenej není, že

třeba by chtěl s tebou spolupracovat, nebo se domluvit. Tak on bude mluvit dlouhý hodiny a prostě se nedomluvíš jako.

A čím si to vysvětluješ, že nechtěj?

Připadá mi, že je to z jejich povahy, z jejich charakteru... že jsou to individualisti a že nepotřebují nikoho jakoby do party. Kdežto já to mám jakoby opačně, já vnímám tu sociální práci jako nějakou týmovou, jo, kor u lidí s duševním, že je to takový prostě potřebuješ s těma lidma sdílet ty případy a radit se o tom. Tak potřebuješ, aby ti někdo naslouchal a nějak ti třeba k tomu řek možná i kritiku, cokoliv, ale aby to nějak fungovalo. A ne že si každéj jedeme na svým písečku.

Takže vlastně jako i nějaký složení týmu osobní? Tim je způsobený, že si ty lidi nenaslouchaj?

Hmm hmm, no, to určitě.

Pociťuješ někdy na sobě, že jsi ve stresu? V napětí?

Hm... (smích) jo určitě. A myslím si, že jsem v dlouhodobom stresu, bohužel teda.

A jak se to vlastně projevuje teda?

Hm... Projevuje se to tím, že člověk už nejde do tý práce s takovým nadšením jako třeba na začátku, nebo první ty roky, kdy jako třeba taky nějaký ty nedorozumění byly, taky jsem se třeba dostala do nějakýho krátkodobýho stresu, ale bylo to nějaký jako, nevím, nějaký drobnosti. No takže se to projevuje spíš jako nějakou mojí nervozitou, třeba i roztěkaností, jako že potom už se třeba člověk ani nesoustředí na tu práci, nejseš schopná podávat takový výkony, jo jako třeba předtím, uděláš míň práce, přemýšlíš nad těmahle věcmi, co tě k tomu vede k tý nervozitě. No, už to není takový, jako by si člověk přál no...

Hm... projevuje se ti to nějak i fyzicky?

No jako asi v těch nejhorších, kdy byly ty stresy největší, tak asi fakt i fyzicky. Jako že fakt opravdu sevřenéj žaludek anebo opravdu se člověk dostane do emocí, že i pláč, že jo přijde nebo tak. Ale asi ten běžnej stres asi tolik ne, to už potom jsou takový vypjatý chvílky.

No a kdy se teda vlastně cítíš v napětí? Třeba při jaký činnosti?

Supervize (smích), ne to ne, to ne, to je legrace, ale ... já nevím, tak to je bezprostředně po nějakých jakoby ... při nějakých situacích, kdy se člověk dostane do křížku s kolegou třeba... možná i po názorových střetech, prostě takový ty vypjatý situace no, kdy se dostaneš do stresu, aniž by si chtěla.

Ještě nějaká činnost ti tam třeba vadí? Při tom když se dostáváš do nějakýho napětí, tak při čem třeba?

Tak třeba možná ve stresu je člověk, když jde jednat se zaměstnavatelem, když vlastně je to někdo úplně cizí, je to třeba nějaký první kontakt, tak tam taky určitě. Nějaká tréma... to určitě. A velkéj stres by mi působilo, kdybych měla jít hledat sponzory.

Jo... (smích)

A to jsme třeba opravdu dělali, to jako jsme opravdu dostali nařízeno, že jsme, když byla nejhorší situace v organizaci, a potřebovali jsme opravdu prachy, tak jsme každéj dostali, já nevím, třeba pět lidí, pět firem oslovit. A to teda byly pro mě jako neuvěřitelný stresy, kdy já tohle jako prostě...

možná to tak obecně řeknu, při nějaký práci, kterou bych opravdu dělat nechtěla, jako že něco opravdu takovýho zásadního, tak to mě taky jako pěkně dokáže dostat do stresu. Takový, co člověk úplně nemá v náplni práce, není to něco, s čím jako úplně počítáš, je to najednou co neznáš, nějaká taková neprozkoumaná oblast.

Aha? Taková nejistota teda?

Hm, hm, jako třeba když dostaneš nějakou úplně novou náplň práce nebo tak. Třeba když jsme začínali kurzy, tak člověk to šel dělat poprvé, tak jsme nevěděla co a jak, teď vytváříš metodiky a máš to zkoušet v praxi, tak to taky je takový jako že člověk ... ale to je příjemnej stres, zase, že člověk z toho má pak jako radost... rozhodně to není takový, jako když jsou ty vztahový problémy. Když potom má člověk radost, že to dal, že to překonal, že to dal to nový, něco novýho se naučil.

Jo, to je hezký, hmm... No a když by ses měla zamyslet – z čeho máš v práci strach, třeba někdy?

Strach? Hmm... no vyloženě strach... no teďka poslední dobou jako z těch kolegů jo? Někdy, nebo já nevím, nepříjemný pocity rozhodně, nebo vlastně co přijde jo? Jako že už člověk se dostal do nějakýho stavu jako nedůvěry, tak už jsou tam ty obavy, co ti můžou ty lidi ještě jako udělat, nebo říct jo? Nějak se jako v tom vrtat znova jo...

Aby ti neublížili...

No, nějak aby to nezasáhlo tebe... z toho jakoby mám asi největší obavy. Jinak co se týká práce jako takový, tam celkem ne. Možná tam já, třeba ze svý povahy mám strach o klienty. Když se třeba trénujou nějaký dovednosti. Třeba to jako vim, že úplně nedávám, nějak třeba ty kurzy cestování, kdy fakt jdou třeba přes přechody a teď jsou situace, který ty úplně nedokážeš ani jako asistent moc ošetřit. Tak to třeba ten strach tam jako mám teda. Nebo třeba i při tom vaření, aby se jakoby něco nestalo. Ale to jsou takový ty obavy co má člověk přirozeně, není to jako nějaká fobie, to jako ne. Ale ten strach tam je, jako nějaká zodpovědnost za ty lidi.

Zodpovědnost, hmm, to chápu... no a teď mám super otázku, co tě v práci rozčiluje?

(smích) No... jo, jako já se motám pořád okolo toho jednoho, bohužel, ale jako v tuhle chvíli to fakt... ta atmosféra... takže mě rozčilujou moji kolegové no... a někdy mě rozčilujou i klienti...

No, přirozeně...

No... ale jako taková ta nepředvídatelnost u těch lidí jakoby. A to obecně, ať je to u klientů, nebo u někoho jinýho. Nepředvídatelnost v nějakých jednání, nebo třeba i schůzek, to mě rozčiluje.

Jo, když nevíš co přijde? Nebo co máš čekat?

Hm, přesně. Mám ráda strukturu a připravenost a cíle... ale když přijde něco úplně jako nečekaně a je to třeba nepříjemný, tak to mě jako rozčílí, že tak jako člověk neví jak se zachovat, aby to udělal dobře, i tu práci, i s těma kolegama třeba.

Ještě něco?

No já zase nejsem takovej typ, že bych se moc rozčilovala.... No drobnosti jsou, že třeba nedotahování úkolů, jo, jako to jsou věci, který mě úplně rozčilujou všude, v práci a v životě. Nebo nějaký jako zbytečně strávený čas na poradách, neefektivní jo... rozčiluje mě formální komunikace v malý organizaci, nebo i třeba s klientama jo? Já třeba nemám pocit, že profesionální jednání nebo

profesionální práce znamená formální. Jako kor když člověk pracuje s těma lidma dva roky a má to mít prvky vyloženě formálnosti, tak mě to je nepříjemný. Já taková nejsem, já se tu sociální práci snažím dělat trošku jinak.. tak to je takový pro mě no... no a to formální i ve vztahu jako nadřizení, ale to už jsem říkala no... a na všechno si dávat schůzky místo toho abychom si řekli ty věci hned, na všechno si dělat termíny a pak se 14 dní nemůžeme sladit na termínu a mezitím uteče milion času a přitom by se to dalo řešit jednou větou. Takový jako neorganizovaný... nebo možná spíš zbytečně přeorganizovaný ... zase když se to přežene, moc formalizuje... má každé sice svoje komeptence, ale kde končej ty kompetence a můžeš to řešit nějak lidsky jo? Ne si kvůli třeba archivu domlouvát termín schůzky. To bych se do toho asi zamotala ...

Takže je to teda takový neefektivní plýtvání časem, nebo ...

No, no. Možná je to asi jednoduše špatná organizace práce kolektivu jo? Že to nikdo jakoby neřídí, každé si to dělá po svém a pak když něco přijde, tak jsou vlastně všichni vyděšený co se to jako vůbec děje a neví se, jestli se to má řešit na poradě, nebo tam, nebo tam, a možná se nad tím zbytečně moc přemejšlí a kdyby se to prostě normálně vyřešilo hned, tak jako v pohodě.

Hm... a přemýšlela jsi někdy o změně profese?

Ano (smích)

A z jakého důvodu?

No, já jsem předtím dělala i v jiný profesi, takže možná že člověk se naučí i jiný věci, že vyzkoušíš něco jinýho, ale pravda je, že asi úplně nemám to třeba tak, že teďka hned jako chtěla změnit... líbí se mi moje profese, líbí se mi moje práce, ale rozhodně se jako nebráním třeba i něčemu jinýmu, zkusit něco jinýho. Spíš jako kvůli tý náplni práce, vyzkoušet něco.

Takže zkusit něco v rámci sociální práce jinýho?

Hm, hm, klidně, určitě. Ale klidně i mimo obor. A tak sociální práce je hrozně široká, žejo. Takže ono stačí třeba jenom změnit cílovku a už je to zase o něčem jiným. Ale tak to by mě třeba taky lákalo, to jo, no. Ale jak jsem říkala i mimo obor, že už jsem vlastně dělala v realitce, tak je to takový pro mě ... no není to jako úplně mimo, že bych si zkusila třeba něco úplně jinýho... ale stejně by se to motalo kolem lidí (smích).

Jo, takže práce s lidma je dobrá?

Jo, jo, to určitě.

No a teď mám otázku pro tebe. Už jsi o tom trochu mluvila, ale co pro tebe znamenají kolegové?

Kolegové? No... pro mě znamenaj hrozně moc kolegové. Já jsem týmovej hráč, považuju se za člověka, kterej rád pracuje s lidma, vůbec jako v kolektivu, jak jsem o tom mluvila na začátku, tak pro mě jsou kolegové opravdu důležitý, když je v kanceláři příjemně, když si opravdu můžeme tu práci nějak spolu jako ... prostě ulehčovat, nějak sdílet jo? Ty zkušenosti, radosti, starosti. A... pro mě jsou důležitý. Neumim pracovat bez kolegů. Jako rozhodně bych nechtěla dělat práci, kterou bych dělala vyloženě sama. To jako ne... nejsem individualista.

Hm... ty si vlastně na začátku říkala, že s kolegama máš jakoby rozpory, máš teda dojem, že pracuješ v dobrém kolektivu?

Z půlky je dobrej a z půlky ne, nebo z půlky... část je fajn, určitě tam mám lidi, za kterýma stojím, který tam mám ráda a se kterejma se mi dobře spolupracuje, ale bohužel se nepovedlo asi udržet ten tým v takovym složení, aby to fungovalo jako celek. Aby tam byl nějakej respekt a aby ty lidi fakt uměli spolupracovat.

A když by ses měla zamyslet, co je pro tebe při práci důležitý? Co potřebuješ k práci?

Jo. Potřebuju takovou náplň práce, která mě baví. Potřebuju ty kolegy, na to taky nahrála tahle otázka... no a pak aby bylo dobrý vedení, to už je asi moc ideální, ale aby se ta práce fakt dělala efektivně, aby opravdu to někdo řídil jako přehledně, strukturovaně, nějak to mělo hlavu a patu. A kontroloval průběžně tu práci, protože pro mě je třeba ta kontrola dost důležitá. Jak já třeba si ráda organizuju svůj čas v práci, ale z druhý strany potřebuju slyšet nějakou zpětnou vazbu, jako děláš to dobře, děláš to blbě. Takže průběžně nějak kontrolovat a ne po půl roce někdo přijde a najednou všechno špatně. Takže tohle by mě taky ještě potěšilo v tý práci, aby to vedení bylo pevný, ale přitom příjemný. Ale to už jsem asi hodně náročná (smích).

Nejsi (smích). A ještě něco tě napadá?

Hm... kytička na stole, příjemný pracovní prostředí. Jako jo, zjistila jsem, že fakt jo. Fakt, je to zajímavý, nikdy jsem si to ani neuvědomovala, ale myslím si, že v tý práci fakt i mít svůj koutek, kam si můžeš fakt jako i zalézt a mít tam trošku... soukromí jakoby, nebo nějakej ten svůj pracovní prostor, tak to je důležitý pro mě. No... a určitě jsou dobrý i pracovní podmínky, jako nějaká motivace, nebudem říkat že ne. To může bejt ta zpětná vazba, o tom jsem mluvila. Ale může to bejt samozřejmě nějaký ... i třeba finanční na jednu stranu, ale i nějaký třeba vstřícný gesta od vedení, nebo kolegů... já nevím, třeba že ti dají dovolenou, když potřebuješ, náhradní volno že celkem není problém, to je fajn. To je pro mě taky hodně důležitý aby se člověk v tý práci cítil dobře. Když tam tráviš celej čas, a pak něco potřebuješ, tak je dobrý, když ti vyjdou vstříc i ty zaměstnavatelé.

Super, děkuju. Když potřebuješ v práci podporu, kde ji sháníš? Už jsme to vlastně načali možná trošku...

No, určitě u kolegů. Ale tak asi jako i u těch nadřízených. Záleží, že jo, o co jde, jakej typ tý podpory... ale třeba i u toho metodika jo, ... to mi připadá, že je dobrý ho mít za zády, kdy si člověk může fakt ověřit, jestli tu práci dělá dobře. Jako docela jsou dobrý i ty náhledy, který sice z druhý strany nemá člověk moc rád, ale pak nějaká zpětná vazba je fajn, že se člověk může posouvat i dál no.

Hm, super. A když potřebuješ nějakou takovou podporu, sháníš jí úspěšně?

(smích) Hm, jak kdy. No, ale jako jo, třeba u těch kolegů, se kterejma si člověk rozumí tam jo. Tam ta podpora je. Řekla bych, že u toho metodika taky, akorád mě mrzí, že ta podpora není jako automatická. Že si o ní fakt musíš říct. Jo? Že já bych čekala, že ta podpora bude od toho vedení nějak promyšlená, aby jí člověk cejtil pořád. Asi by stálo za to, kdyby to bylo víc promyšlený. Takhle máme důvěru, že tu práci děláme dobře, ale tu podporu jako takovou... nevím jestli bych z toho byla nějak nadšená, že jí mám... i občas nějaká podpora, aby přišla třeba nečekaně za nějaký výsledek, ne jenom jako jednou za rok, ale nějaká průběžná podpora by byla fajn.

Hm... já z toho trošku cejtim jako aby se někdo zajímal o tu práci, co děláš?

Hm, jo, jo, určitě... no, no, aby se vůbec jako zeptal, žejo, co tě zrovna trápí, protože ty už vyloženě jdeš o tu podporu si říct ve chvíli, kdy už to fakt třeba úplně nedáváš nebo už máš nějaký pochybnosti. Ale je to i o tý zpětný vazbě, aby měl člověk kontrolu, pochvalu, nějaký hodnocení a tak.

Super. A co teda pracovní prostředí? Ty už si o tom trochu mluvila, jak ti vyhovuje?

A tak to je pěkný. Jo, jo, to mi vyhovovalo. To si myslím, že jo, to jsem jako hrozně spokojená. Tam jsem si uvědomila, že to prostředí si jako umíme z velký části udělat sami, že si to člověk může zařídit sám, že je mu to umožněno. No a je fajn, že jsou ty kanceláře teďka tak malinký, to mi vyhovuje, že tam jsme třeba jenom dvě, tři v kanceláři. Že to není sedm lidí a více dohromady, tak to je velký plus i pro klienty, že je to na ty schůzky příjemný. Ale myslím si že jo, to je velkej plus v týchle práci, tam to pracovní prostředí je dobrý...

Jsi pod supervizí?

Ano.

A jak jsi s ní spokojená?

Musím říct, že jsem, jako stojím o supervize, nebo i když to tak nevypadá, před každou supervizí je člověk nervózní. Ale nervózní nejsem z tý supervize jako takový, tam se jakoby cejtím docela v bezpečí, nebo i ten supervizor... měli jsme dva supervizory, máme možnost to porovnat tyhle dva lidi, tak s oběma jsem byla spokojená, cejtla jsem se bezpečně ale nevyhovuje mi u supervize... no to souvisí vlastně s těma vztahama s lidma, že se prostě úplně jako nedaří, aby ty lidi tam otevřeně komunikovali. Aby do toho šli úplně stejně do hloubky. Každý do toho dává trochu něco jinýho. Někdo mlčí úplně, někdo tam jde úplně na... na kost jo? A někdo prostě jen tak něco řekne, aby náhodou nezůstal zticha, ale nemá to potom ten výsledek, aby se něco pohnulo nebo vyřešilo. A fajn jsou jako případový supervize. To mi připadá, že mi pomáhá dost, že tam to člověk probere, vidí i nějaký jako nadhled nad tím a to je fajn.

Co ti ta supervize přináší?

Nervy (smích). To je bohužel tak, že na každou supervizi jdu s očekáváním, že se třeba u těch týmovejch pohne, nebo že už do toho ty lidi půjdou... ale co mi přináší... někdy mám pocit, že úlevu, že člověk může říct, to co by v jiným prostředí neřek, tak to určitě tam ta úleva je, nebo možnost vypovídat se. Jak z těch klientských věcí tak z těch týmovejch. Ale z druhý strany je tam to nepřijemný, že ty lidi se neotevřou a odchází člověk s rozpakama a naštvanej a nic se vlastně nevyřešilo. Že se to nakouslo a nevyřešilo. Jenom se to tak řekne do vzduchu, ale pak už to tam nějak není vyřešeno.

Hmm. No... a poslední otázka, kde čerpáš energii?

Doma... doma v rodině, na zahrádce, v přírodě, v lese to mám nejvíc asi takovýhle zdroje. Ale určitě i s kolegama. Třeba intervize, kdy si můžeme popovídat v týmu a ta podpora tam je, i z toho mám tu energii, že člověk na to není sám na tu práci.

Máš nějaký koníčky?

Mám, mám hudbu, přírodu, houbaření, zahrádkaření, četbu, no... takový ty klasický.

Takže když přijdeš domu, tak se ti podaří vypnout? Joo, to určitě. To je fajn.

Příloha č. 4: Doslovný přepis rozhovoru - Barbora

Můžeš mi prosím _jméno_ říct, kolik je ti let?

Hmhm, 28. Necelých. (smích)

(smích) Tak jo, co jsi vystudovala?

Jihočeskou univerzitu, eh, obor psychosociální rehabilitační práce. Magisterský teda.

Super, děkuju. A máš dojem, že tě škola dobře připravila na profesi?

Hm... sociálního pracovníka. No to je otázka, jak je to povolání hodně různorodý, tak třeba si myslím, že na sociálního pracovníka na úřadu práce by mě připravila výborně. Nepojistný i pojistný sociální dávky tak dobrý...

Jako sociální politika tam hodně byla?

No, ale i konkrétně, jakoby třeba při práci tam s nějakým žadatelem, nebo hodně prostě ty dávky tam byly řešený . at' už z pohledu sociální politiky a naopak ty výpočty a takovýhle věci. I oblast toho práva sociálního zabezpečení. Ale právě mi tam chybělo třeba to opatrovnictví, nebo bytová politika, takový ty širší věci co k tý práci taky patří. Takže na nějakýho odbornýho pracovníka v neziskový organizaci si myslím, že jsem úplně připravená nebyla, ale to zas asi není úplně v možnostech toho studia. Připravít na všechno.

Takže byl pro tebe třeba začátek práce problematický?

Tady v Rytmusu? To asi ne... protože jsem dostala docela kvalitní informace. Ta metodika byla kvalitní a měla jsem tam čas na to samostudium. Takže ani ne.

Tím se teda dostáváme k další otázce, jak dlouho pracuješ v sociální oblasti a z toho jak dlouho pracuješ v Rytmusu?

Tak v sociálních službách pracuju od 2006 a v Rytmusu od 1.4.2013.

Hm, to už je taky docela dlouho.

Je no. Ale tak nebylo to všechno hlavní pracovní poměry, spíš na DPČ nebo poloviční úvazek.

Ted' by mě ještě zajímalo, kde si pracovala předtím. Ty máš vlastně ještě souběžný zaměstnání vid'?

Mám, je to nezisková organizace, která poskytuje osobní asistence lidem s tělesným postižením. To je od toho 2006 doted'. No a pak jsem byla v asociaci rodičů a přátel dětí se zdravotním postižením – taky jako osobní asistent a chvíli jsem taky strávila na úřadu práce jako terénní sociální pracovník.

To máš docela širokej záběr. No a na jaký pozici pracuješ tady v Rytmusu a co je náplní tvój práce?

Hmhm, tak ted' jsem case manager, v podpoře samostatnýho bydlení. A náplní práce... je hledání toho bydlení, pomoc prostě těm lidem v následným samostatným životě. To je tak obecně. Chceš to víc konkrétně?

Ano prosím.

Tak určitě z počátku mapuju jejich dovednosti, hodně velká stránka mé práce je teda jednání s jejich opatrovníky, sociálním okolím a tak. Hodně jsem taky v kontaktu s úřady a jinými subjekty co nabízejí byty. No... je to takový hodně všestranný.

Ted' jsi vlastně říkala popis tvojí práce, co tě na tom baví a co ne?

Hodně mě baví ta samotná práce s uživateli, baví mě vytváření a aplikace pomůcek pro ně – protože pak opravdu rychle vidím, že se stávají jakoby samostatnější, baví mě práce s lidma, který mají nějakým způsobem narušenou tu komunikační schopnost, verbální projev. To je asi tak nejvíc co mě baví. No a dál je určitě neustálá změna toho prostředí, ty prohlídky bytů, komunikace jednou s makléřem, podruhý s nadačním fondem.

Takže variabilita.

Hmmm.

A nebaví?

Co mě nebaví? Zápisy e-Quip (smích).

Chápu (smích).

No a z té odborný činnosti mě nebaví neustálá ta obhajoba základních lidských práv. Už jsem z toho trochu unavená, myslím si, že už by mohly být známý a mohlo by být známý i to, že naše cílová skupina je taky má. A není.

Tomu rozumím. Před kým se teda musíš obhajovat nejvíc?

No tak... jako je to povolání... no určitě... před těma těmi opatrovníky. A je vlastně jedno, jestli je to nějaká blízká osoba, jakoby rodinný příslušník, anebo zástupce městského úřadu. Hmm...

Takže i úředníci tomu moc nerozumí?

No nevím, jestli rozumí nebo nerozumí, prostě maj jinou představu než já.

Tím si teda odpověděla vlastně i na mojí další otázku, že pracuješ s klienty. Je tam ta otázka, jak ses na ní ptala, jestli se ti s nima pracuje vždy dobře. To jsem myslela tak, jestli nemáš s nima žádný problémy, třeba jako v komunikaci, vždycky třeba hned víš, jak s nima jednat, co s nima dělat, přesně jaká je zakázka... Víš, jakoby takový ty problematický chvílky, který s nima třeba zažíváš.

Hmm, tak v tomhle směru se mi s nima určitě neworkuje dobře, ale myslím si, že je to tak zábava na té práci, to hledání prostě těch cest a směrů a je to určitě někdy hodně dlouhý a myslím si, že člověk i když je teda už docela přesvědčený, že tomu rozumí, a ví jak přistupovat, tak zase se prostě ukáže, že to stoprocentní není.

Hmm, v kterých konkrétních směrech jsou třeba nějaký problémky? Jestli tě napadá?

To, jsou to fakt různý oblasti... ..

Asi i každý klient je jinej, tak je to pokaždý jiný...

Hmm... kde cejtím velkou nejistotu a potřebu se jakoby přesvědčit o tom, že mi porozuměli, nebo že věděj, je to, když chtěj teda odejít ze svého současného bydlení do nějakýho novýho. Protože tak to

obecně představa, abstrakce u lidí s mentálním postižením je snižená a tam mám teda strach, jestli to opravdu chtějí a jestli vědí, co chtějí.

Já v tom cejtím možná trochu i jakoby zodpovědnost za ně, že přecejenom máme jakožto odborníci zodpovědnost za to, že hmm.. prostě poskytneme kvalitní informace. A tak aby z toho nebyl žádný průser.

No, hmm, ta zodpovědnost za to, že se rozhodli opravdu informovaně, to tam určitě je, že jsem poskytla všechny informace.

Tak jo, děkuju. Jak jsi v práci spokojená? Jak se tam cítíš?

Hm, jsem v práci spokojená, cejtím se tam dobře.

Hm, můžeš to nějak konkretizovat ještě?

Jako uvnitř těch kanceláří, nebo ... v povolání prostě?

Můžeš to vzít obojím pohledem. V práci jako v organizaci, tak i při té práci co vykonáváš.

No tak... joo. Jako myslím si, že mám dobrou práci, jsem za ní ráda. To určitě. Protože jakoby dělám, co mě baví, spíš mi nepříjde, že vždycky to tak musí být, že to tak nejde v zaměstnání. Em... s čím třeba nejsem spokojená, nebo jsem nejistá, je jakoby moje vlastní výkony, jakoby jestli to prostě vždycky dám. Někdy jsou ty situace těžký, a někdy nevím jako, jestli jak jsem vybrala to řešení je dobrý.

Teď myslíš jakoby při práci s klientama?

Hmhm, spíš práci jakoby to povolání, sociální práci. Hm... takže takhle, podle toho se cejtím prostě různě. No, v pracovním jakoby prostředí. S pracovníma podmínkama v Rytmusu jsem hodně spokojená. Ať jde třeba o tu flexibilní pracovní dobu, do velké míry. Tak i možnosti jako indispoziční, jako volna, lístečkového vybírání náhradního volna, to si myslím, že jako máme fakt na výši. No... jo je to tam takový... jako dobrý jo.

Když jdeš ráno do práce, můžeš říct, že tam jdeš ráda do Rytmusu?

Jo... já nevím jestli se ráno na něco těším... ale když bych dělala prodavačku v Lidlu, tak by se mi tam chodilo hůř.

Hm. Tak teď se zkus prosím zamyslet, co je pro tebe při práci náročné.

Zase ty dvě roviny?

Co tě napadne, klidně to vem ze široka.

No už jsem o tom hodně mluvila, je to teda to sociální okolí těch uživatelů, přípravy na ty jednání, to je jako pro mě náročné... častý změny metodiky, že nemáme jako úplně ukotvený, jak jsme nová služba, nějaký pravidla a tak. Tak to je pro mě taky náročný. Je to z toho důvodu, že když už teda jednáme a tak, s tím sociálním okolím, tak už teda chci vypadat fakt přesvědčivě, co nejvíc, protože mi veřej hrozně málo. Takže je dobrý se o něco opřít a dodatečně to neměnit. To je jako pro mě hodně náročný, asi tohle. No, co ještě je pro mě náročnýho... příprava na kolektivní supervizi.

Co třeba obsah práce? Myslíš, že jsi dobře vytížená? Nebo moc, nebo málo?

Em... ve směs si myslím, že dobře, ráno jsem nad tím trochu přemýšlela, a říkala jsem si, že některý věci nestíhám, takže možná bych někde potřebovala trochu ubrat, ale pak je zas období, kdy se to nějak stihnout dá.

Takže ti to takhle vyhovuje?

Vyhovuje. Možná... o trošičku míň no... takových těch věcí, co jsou mimo službu, těch je někdy hodně, jako třeba dělám ty obrázkový formuláře. To zabírá hodně velký... jakoby můj pracovní čas. Pak to musím různě posouvat a přizpůsobovat. Třeba tohle mít trochu míň by mi asi vyhovovalo.

Ještě něco tě napadá?

Ne, už ne.

Tak... další otázka je, jestli pociťuješ, že jsi někdy v napětí, nebo ve stresu?

Ano.

Jisté ano?

To by bylo divný, kdyby ne.

Můžeš mi prosím popsat, jak se to projevuje? A při jaký činnosti?

Jako nějaký fyziologický dopady na mě?

Jo, třeba co při tom cejtíš? Když řekneš, že jseš ve stresu, co cejtíš na sobě?

Studený ruce třeba, potom mravenčení v břiše, co ještě... špatně se vyjadřuju, zadržávám se... no... to je takový co vim. Jo a možná někdy i rudnu, to to si nejsem jistá, protože jsem se neviděla, zaplatpámbu. A projevuje se to ještě tak, že se ještě dost ošívám, to dělám i teď. Že se tak různě natáčím... to asi taky. Ale tak toho jsem si vědomá, tak tohle se snažim eliminovat.

Při jakých činnostech se to stává?

No když už ta stresová jakoby je, tak se stává asi tohleto ošívání, vlastně jakoby všechno. A stává se to i když to tomu předchází, že vim, že to očekávám, tak třeba hodinu předem už nastupujou tyhle příznaky.

To je zajímavý, třeba kde jsou ty situace, který očekáváš? Který jsou to situace?

Hmm, no tak co to je, to je úplně typický u plánování zaměřenýho na člověka, který já vlastně facilituju. Bývá ta širší sociální okolí uživatele, chtě nechtě jseš tam v tý hlavní roli, a ještě prostě je tam ta obava, aby to klaplo, aby to bylo vedený do toho pozitivna, aby člověk dokázal nějak jako vést tu diskuzi. Takže to je prostě vždycky tahleta situace. A ty ostatní? To se vrátim k těm opatrovníkům prostě, před nějakou obtížnou schůzkou, kde je jakoby člověk sám... no...

Čím myslíš, že to je, že jsi předtím nervózní?

No, tak určitě nějakou nejistotou, jestli jsem opravdu na všechno připravená, mám dostatek informací.

Ještě do tebe budu trošku š'ourat.

Můžeš, no (smích).

Věděla bys ještě nějaký jiný činnosti, při kterých se ti to projevuje? Který děláš v práci, nebo když jdeš do práce, nebo... kdy se ti to třeba často stává, ten stres, nebo to napětí. Teď jsme říkaly vlastně ty situace, když to očekáváš dopředu.

A když to neočekávám? Tak to už to tělo nestíhá reagovat. To už je pak asi to rudnutí spíš.

Takže jsou jako nějaký situace, který neočekáváš, ony se stanou a ty jseš pak ve stresu?

No tak určitě můžou být. Stane se nám, že jo, když ... nevím jako... když neočekává že člověk bude z něčeho nařčený, nebo je mu jakoby něco vytknutýho, žejo takový ty obranný reakce, to začínám být ve stresu...

Když se zamyslíš, z čeho máš v práci obavy? Zase to můžeš pojmout jak chceš...

Obavy... já mám obecně obavy z toho, jestli prostě splním očekávání. Jak si na sebe kladu nějaký očekávání, tak předpokládám, že i okolí na mě má jakoby očekávání. A tak určitě z toho. Takhle obecně no. Ale je asi jedno do jaký roviny to prostě pošleš, ať už do uživatelský nebo kolegiální.

Takže ty očekávání... ještě něco tě napadá?

Já bych se asi opakovala. Asi bych tam zopakovala tu kolektivní supervizi, s ní má prostě špatnou zkušenost, několikrát se opakující, takže...

Tak jo. K supervizi se taky ještě dostaneme...

Já vim...

Co tě v práci rozčiluje?

Jako co jsem tam opravdu rozčilená někdy byla?

Takový to naštvání, že tě někdo nebo něco fakt naštvě.

To maximálně kolegové z pobytových služeb. To jako jo, tam mě to fakt někdy vytočí, oni vlastně nemaj nějakou ani rozhodovací povinnost, nebo možnost a přesto za toho našeho uživatele dokážou rozhodnout i pracovníci pobytových zařízení. A jako t mě fakt vykolejí tohle

Takže nějaká nespravedlnost vůči uživatelům?

Hm, asi tak.

Ještě něco tě rozčiluje?

To je všechno.

Děkuju. Přemýšlela jsi někdy o změně profese?

Jasně!

Fakt?

No to víš, že jo... myslíš práci tady v Rytmusu nebo celkově jako sociální práce?

Vem to obojí.

Hm... no jako já asi mám ráda změny, a vlastně Rytmus je zaměstnání, kde nejdýl pracuju na hlavní pracovní poměr. Tak myslím si, že proto jsem si to v loni trochu zkrátila, že aspoň ten jeden den jsem jinde, protože to tak nějak potřebuju střídát ty prostředí. No a jo, přemýšlela jsem i o tom, že bych dělala úplně něco jinýho než sociálního pracovníka. Pak mě teda moc nenapadlo co, a muselo by to bejt teda opravdu nějaký ulitlý. Že bych k tomu asi potřebovala nějakýho partnera, protože zase nejsem úplně individualista. No a jakoby že bych změnila svého zaměstnavatele... taky. Jako nepřemýšlím nad tím nějak zásadně, nehledám novou práci, ale určitě občas mě to jakoby napadne.

Nemáš s tím problém prostě.

No tak asi bych s tím neměla nějakej větší problém. Jako potřebovala bych třeba organizaci se stejnou filozofií. Jo? Ale tak jo.

Musí teda splnit tvý podmínky to zaměstnání.

Tak.

Z jakýho důvodu bys třeba změnila to zaměstnání? Nebo úplně celou profesi?

No říkám, to by prostě... já nevím. Já hlavně nevím co bych dělala, já jsem vlastně nikdy nic jinýho nedělala. Jednou jsem teda roznášela letáky, ale to jako bych neměnila. Em... no musela by to být opravdu nějaká zajímavá nabídka. Musela by teda přijít od někoho jinýho. No a zaměstnavatele... zase, musela by opravdu přijít nějaká nabídka nebo něco. No...

Nějakou příčinu sama ze sebe bys cítila? Pro změnu profese? Nebo zaměstnavatele?

Pro změnu profese si nejsem jistá, jestli bych to cítila. Ale pro změnu zaměstnavatele, to by se semnou vázalo i jako změnou náplní práce, nebo změnou cílový skupiny. Aspoň jedno z toho, a to si myslím, že bych cejtila. To jako vim, že třeba už těm lidem nedávám, nebo do tý práce nedávám dost, že bych tak nějak poznala, že už jsem vyhořela... hm...

Ted' to na sobě cejtíš?

Nee.

Tak super, moc děkuju. Další otázka, co pro tebe znamenají kolegové?

Co pro mě znamenají kolegové?

Jakej mají význam ve tvý práci, nebo pro tebe osobně.

Asi pro mě osobně ... no jsou to prostě lidi, se kterejma trávím víc času než s rodinou jo... takže jako... myslím si, že kolegové obecně znamenají dost. Respektive vztahy s nimi. Pro mě taky no. Ted'ka si myslím, že pracuju v dobrým kolektivu, že v mý práci mě tam podpoří každej. To je pro mě důležitý. Abychom měli prostě ten směr nějaký jakoby stejnej s těma lidma... jo...

Stejnou cestu.

Jo. I jako takovou tu myšlenku základní. Kvůli tomu, že jsme hodně inovativní organizace, tak aby opravdu každej tam takhle nastavenej byl pro to. No a to si myslím, že je. Jinak by tam asi nemoh pracovat.

Hezký, děkuju. Co je pro tebe při práci důležité, co při práci potřebuješ?

Hm... em... já potřebuju vědět, co se ode mě očekává. Takže klidně můžu použít ten cíl, nebo ten výsledek. Dál mi přináší velkou jistotu i dokdy to mám splnit. Potřebuju předávat ty informace jakoby srozumitelně a ... ale taky nějakým způsobem potřebuju klid. Prostě nechat prostor, abych mohla udělat jednu věc a pak třeba druhou. Dát tomu taky takovou systematičnost, nebo jak bych to řekla.

A máš dojem, že to dostáváš?

Hmm, přemejšlím.

V pohodě.

... do nějaký míry asi jo. Představovala bych si to jakoby asi ještě víc, co se týče toho nějakýho úkolu, nebo toho co mám dosáhnout, tak to si myslím, že je docela dobrý. A takovýho toho klidu, nechat mi ten prostor, si myslím, že by mohlo být lepší ještě. Že bych to potřebovala ještě systematičtějc předávat ty informace. Jako dávám to i takhle, ale pro mojí absolutní spokojenost...

Super, děkuju. Kdo by ti v tom mohl pomoci, aby se to zlepšilo nebo co by ti k tomu pomohlo?

No... to bych asi tenhle požadavek musela říct, taky. A jinak nevím, asi nějakou dohodou by to šlo. Zas tak tíživý to není no...

Když potřebuješ v práci podporu, kde ji sháníš?

Kde jí sháním? Když jsem zrovna třeba v kanceláři a potřebuju podporu. No tak u kolegů v kanceláři.

Co vedení?

Vedení ne. Ne.

A sháníš podporu úspěšně?

No. No. Ty kolegové no. Jako bohužel podporu... v jakým směru, jako nějaký rady, nebo nějaký jako motivace?

Vem to, jak to cejtíš.

No tak.. tý rady, to je pravda že konzultuju jak s metodikem tak s vedoucím. No a nějaký motivace nebo podpory, to taky buď ten vedoucí nebo... to je s tím jmenováním... no, jsou tam prostě i jiný lidi, na který se můžu obrátit.

Tak jo? Takže sháníš pomoc úspěšně.

Hm.

Co pracovní prostředí v Rytmusu, vyhovuje ti?

Jako nějaký technický podmínky, uspořádání a tak? Víceméně jo.

Co ti třeba nevyhovuje, když víceméně?

Nevim, možná víc místa (smích)

Jakoby víc prostoru v kanceláři, nebo ...?

Asi třeba víc prostoru v kanceláři. No. Není tam taky nic zásadního.

Víš co, cokoliv. Je tam moc vedro, je tam moc světla, je tam já nevim, cokoliv tě napadne.

Já zas tyhle drobný detaily asi moc neřeším. Asi kdyby opravdu něco (smích), aby se neotvíraly ty okna samy v zimě, to už je pak fakt kosa (smích).

(smích).

Ale jinak jako dobrý no.

Co třeba jak je to prostředí upravený?

No to si dost upravuju sama no, takže to moc upravený není.

Upravený teda dle tvého stylu?

Nevim. To je asi tím, jak jsem říkala, že je na hranici, abych tu práci nějak stihla, takže jako na to ... zase kdybych na to měla víc času, tak je to víc podle mého stylu no... trochu víc času znamená já nevim, hodina dvě za tejdén. Abych si to mohla nějak poklidit, vyhodit co nepotřebuju. Ne mít poznámky prostě všude a tak.

Tomu rozumím. Ještě tě něco napadá k pracovnímu prostředí?

Já nevim, asi mi tam nic nevadí.

Říkala jsi, že jsi pod supervizí, jak si s ní spokojená?

Je uživatelská a kolektivní. Ta uživatelská je fajn. Nemyslím si, že by mi dávala úplně odpovědi na všechny mé otázky, ohledně uživatelů a situací, jaký s nima řeším, ale každopádně si tam odpočinu a to je taky jako dobrý. A no a ta kolektivní. Ta pro mě přínosná není, spíš naopak. Takže s ní nejsem spokojená vůbec.

Vůbec s ničím?

Ne. Prostě vůbec. No...

Z jakýho důvodu nejsi spokojená?

Nepřijde mi ničím přínosná. Jako že něco konstruktivního mi z ní ještě nikdy nevyplynulo.

A kde vidíš ten problém? Jestli je problém supervizor, nebo jako kolegové...?

Nevim, protože nemám jakoby jinou zkušenost. S uživatelskýma mám, ale s takovymhle typem prostě nemám, jako vážně nevim, co může bejt problém jako...

No a pozitivní otázka na závěr, kde čerpáš energii?

Kde čerpám energii? Jako mimo pracovní prostředí, mimo zaměstnání?

Můžeš mluvit, o čem tě napadne. Co ti dává energii?

Já nevím, jestli mám teď nějakou energii, jestli mám být upřímná... protože mám hodně různých zájmů a tak, ale teďka mi to dává jakoby všechno hodně zabrat. Ale v práci, kdyby se mě na to zeptal v pracovním prostředí někdo, tak mám na nástěnce nad počítačem takovou fotku, ta je z pobřeží severního Polska a jako na tu se koukám a to je taková rychlá energie. Když nevyjde ona, tak mám další věci takový podpůrný, třeba taková vyřezávaná sovička, a tu jako zmáčknou párkrát a je to taky lepší. No obecně tak... mám ten svůj zájem, že jezdím na koních, takže tak čerpám energii taky, určitě nějakých přátel a tak.

Hm, ještě něco tě napadá?

No, právě fakt tohleto období tak nějak není kde brát... tak asi nevím, asi je to pro mě nejsložitější otázka...

To je zvláštní, že ty vlastně říkáš, že jsi jakoby spokojená, ale zároveň popisuješ, že máš hrozně málo energie.

No v té práci jsem docela spokojená... možná je to tím, že jsou teďka nějaký složitější situace jinde, takže si třeba vážím toho, že v té práci to tak nějak jde, i když obě víme, že by to mohlo být lepší a že se stalo spoustu věcí.

Takže problémy který tě vyčerpávají jsou spíš jinde.

Ty prioritní, hm...

Chtěla bys ještě něco dodat?

To je asi všechno.

Děkuju.

Příloha č. 5: Doslovný přepis rozhovoru - Daniela

Můžeš mi prosím tě na začátku říct, kolik je ti let?

49.

Hm. Co si vystudovala?

Vystudovala jsem střední průmyslovou a potom vysokou školu v oblasti sociální práce. Opava.

Opava. Hm, a máš dojem, že tě škola dobře připravila na povolání sociálního pracovníka?

Myslím, že jo. Teoreticky.

Jo? V čem třeba?

Že jsem prostě získala znalosti, metodiku a pravidla, jakým způsobem pracovat v sociální oblasti.

Hmh. Myslíš třeba, že i na to co děláš teď, tě dobře připravila škola?

Tak, hlavní je ta praxe, což samozřejmě každá cílová skupina má úplně odlišný pravidla práce.

Super, děkuju. Jak dlouho pracuješ v sociální oblasti?

V sociální oblasti pracuju druhým rokem tady, jinak tři až čtyři roky. Z toho v Rytmusu druhé rok. Rok a půl no.

Ty si vlastně studovala později...

Já jsem studovala pozdějc, začala jsem ve čtyřicetitřech letech.

To je dobrý takhle se ještě odpíchnout a dodělat to. A ty si jakoby vystudovala a hnedka si šla do sociální oblasti? Nebo si mezitím ještě dělala něco jiného?

Předtím jsem nastoupila do domova pro seniory a tam byla podmínka dodělení... anebo takhle, já sem vlastně začala studovat a až tam jsem vlastně nastoupila, když už jsem studovala.

Můžeš mi povědět prosím tě, na jaké pozici pracuješ? A co je náplní tvójí práce tady v Rytmusu?

Pracovní konzultant, eh... takže je to práce s klienty, nebo s uživateli, případná asistence... a administrativní zpracování všech dat v rámci e-quipu, případná spolupráce na různých akcích... firemních, nebo prostě tak.

Super, co tě v práci baví a nebaví?

Co mě baví, nebaví... baví mě práce s lidma, nebaví mě administrativní.

Hm, můžeš to nějak rozvést ještě?

Rozvést... baví mě administrativa, která má pro mě nějakou zpětnou vazbu vypořádající... a nebaví mě jako administrativa, ze který nic nečerpám, dělá se jenom proto, že se musí dělat.

Hm... myslíš třeba ty zápisy zrovna?

Myslím jakákoliv dokumentace, ze který já pak třeba nečerpám, není vypovídající, nepoužívám ji k další prostě práci.

Hm... a když bysme se vrátili ještě k tomu, co tě baví, ty jsi říkala, práce s lidma.

Práce s lidma, hm, ta mě provází vlastně celou mojí profesní kariérou...

Co tě na tom baví?

Co mě baví... že se můžeme vzájemně ovlivňovat, můžeme se vzájemně doplňovat... jo, předávat si zkušenosti.

Takže při tý práci s lidma čerpáš pro sebe něco, co jako...

... no já čerpám z nich, oni doufám čerpaj ze mě, a tak.

Tim jsme vlastně říkali i, že pracuješ s klientama. Pracuje se ti s nimi vždycky dobře? Nebo máš nějaký třeba problematický chvíle s nima?

S klientama nemám problém.

Vždycky dobře – nestalo se ti nikdy v životě, že ...

Že bych... nemám, nemám.

Fajn. Jak jsi v práci spokojená?

Jsem spokojená. Kdybych nebyla, tak tam nebudu pracovat.

Hm... a jak se tam cítíš?

Cítím se... nejezdím do práce s odporem. Takže se tam cítím dobře. Eh... jako abych řekla, že do práce jezdím ráda, nebo že práci miluju... je to práce že jo. Do práce se jezdit musí, že jo. Ale nemělo by se do práce jezdit nějak jako s odporem, nebo nějak nepříjemně no. Kdybych řekla, že práci miluju a jezdím tam ráda, tak to asi úplně není správný. Ale jako jo, je příjemná a někdy se na ní i těším.

Hm, na co se tam těšíš, když tam jezdíš?

Na uživatele, na kolegy... tak asi.

Eh... zkus se prosím tě zamyslet, co je pro tebe při práci náročné?

Při práci náročné? Hmm... pokud teda v konkrétní den mám třeba ... jsem v komunikaci s hodně uživatelema, tak je to samozřejmě... pokud se nakumuluje ta práce, jako že mám v určitéj časovej okamžik víc uživatelů a víc činností, tak to je samozřejmě náročný. Když to není to rozložený nějakým způsobem pravidelně.

Jo, hodně třeba za sebou myslíš?

Hm, tak no.

Ještě něco tě napadá třeba co je náročný, nebo náročnější?

Hm... já si myslím, že když ty činnosti jsou tak nějak rozložený... rozložený do časovýho období, tak já si myslím, že nic zásadně náročnýho tam není...

Takže důležitý je pro tebe dobře si to naplánovat?

Dobře si to naplánovat, no.

Fajn. Pociťuješ někdy, že jsi v nějakom napětí, nebo stresu?

Napětí, stresu... Asi ne.

Nejseš. Jseš v klidu pořád?

Snažim se.

Snažíš se? Takže nejsou třeba nějaký situace, který tě vyvedou z míry nebo...?

Asi to je v každý práci... ale tak když si člověk najde potom, po tý práci nějakou ... nějaký možnosti jakoby ventilace a tak dále, nebo ... jo... člověk si musí odreagovávat po tý práci, nesmí si práci nosit domu, nesmí se jí zabývat ve svém volnu, jo? Jakoby ty situace... jsou jakoby v každý práci, ale musí se s nima nějak naučit pracovat.

Hm... a ty si říkala jakoby, že jsou ty situace v každý práci, ale ty s nima nějak efektivně pracuješ teda, když se jakoby necejtíš v napětí. Hm, s jakejma situacema se takhle snažíš pracovat nebo který jsou pro tebe takový, že s nima musíš pracovat?

Eh... tak samozřejmě když musím prostě řešit nějakou konkrétní situaci nejen s uživatelema, ale i s dalším sociálním okolím, který někdy nesdílej třeba muj názor nebo názor uživatele, tak třeba to... ať jsou to klíčový pracovníci, ať jsou to opatrovníci, jo? Tak tam třeba musí ten člověk někdy bejt ... někdy tolerantnější, někdy důraznější, někdy prostě musí být asertivní, to je prostě dle daný situace, jaká nastane. Takže jsem říkal, že s uživatelema nemám jakoby problém, ale prostě někdy to sociální okolí pro ty uživatele je prostě takový, s kterým v rámci dialogu musím dojít k nějakýmu jakoby společnýmu závěru. Který je třeba někdy částečně odlišný od mýho, ale to je o tý diskuzi.

Děkuju... když se zamyslíš, z čeho máš v práci obavy?

Z čeho mám obavy? Možná jako je to typ organizace, kde mám jako ke konci roku obavy z její... jako vůbec existence mýho chlebováře, mý organizace žejo. Jako každéj. Tak je to takhle nastavený, že je to sociální služba, no a tam ta existence je jasná, třeba v průběhu toho jednoho roku a není tam nějaká vize, takže asi z toho mám možná trošku obavy... za tu organizaci mám trošku obavy. A má to vazbu i na mojí existenci.

Jasně, pro tvou budoucnost přijít o práci není lehký...

A není mi jakoby lhostejná, do určitý míry organizace, lhostejný uživatelé a tak dál.

Super, ještě něco tě k těm obavám napadá?

K obavám... no já si myslím, že je to asi všechno.

Dobře. Co tě v práci rozčiluje?

Co mě v práci rozčiluje? Tak rozčiluje... tak já si myslím, že jsem nějak jako moc rozčilená nebyla... ehm... když třeba není dobře a srozumitelně nastavený úkoly a cíle a vize organizace, asi jako to.

Jo? Takže jako když tohle nefunguje, tak občas člověk se dostane i do stavu rozčilení třeba. U mě krátkodobýho jo? No, takže asi tak.

Ještě něco tě napadá? Klidně drobnosti to můžou bejt.

Jo, tak já nevím, třeba spolupráce jakoby s lidma, který ... který třeba maj odlišný ... zásadně odlišný názory na chod organizace, nebo útvaru, nebo nějakýho týmu.

Hm... prostě rozčiluje tě teda nějaká konfrontace s lidma, který mají jiný názory a postoje?

Tak jako mě to rozčiluje až v nějakým tom dlouhodobějším vývoji, kdy samozřejmě když se něco vyvíjí a když pracuje nějaký tým, tak je to vždycky o nějaký vzájemný dohodě, ale když ta dohoda jakoby dlouhodobě nepřichází a vim, že... opakovaně vim, že ten problém třeba není na mý straně a je někde, jako někde jinde, tak to mě může dovést do stavu nějakýho rozčilení. Když už člověk jako neví, když už nevím jakoby kam, nebo jak, tak možná jakoby to, no. Možná to.

Super, hledáme fakt klidně drobnosti, jo? Co tě napadne.

Jo, jo.

Děkuju. Přemýšlela si někdy o změně profese? Bud' třeba v rámci sociální práce – jako jinou klientelu, nebo jako úplně mimo obor.

No přemýšlela jsem před nějakýma deseti lety, nebo patnácti, kdy jsem dělala úplně jinej obor a došla jsem k tomu, že ta sociální práce je pro mě a práce s lidma je pro mě to nejideálnější, takže to jako přijít na to, že bych měla změnit, už mám dávno za sebou. Takže teď jsem ve fázi, kde jsem tam, kde jsem chtěla bejt.

No to je hezký, děkuju. Z jakýho důvodu si přešla na tu sociální práci? Co tě na tom naplňuje?

Co mě naplňuje, no... eh, jak jsem říkala, ze začátku moje zaměření bylo technický, to bylo úplně mimo sociální sféru. Potom vlastně moje taková sociální kariéra začala tím, že jsem začala dělat personalistiku, což je vlastně taky kusem sociální práce, no a potom už to bylo o tom najít tu cílovou skupinu, kde tu sociální práci prostě budu aplikovat. Takže prostě jsem přes komerční sféru, což byla ta personalistika, jsem přešla do cílové skupiny seniorů a z cílové skupiny seniorů jsem přešla do naší. No a tam si myslím, že... v současnosti to vnímám tak, že je to dobrý.

Super, děkuju. Co pro tebe znamenají kolegové?

Kolegové... pracovat v týmu dobrých kolegů je jeden pro mě z hlavních hledisek spokojenosti v zaměstnání. Takže tomu dávám prostě vysoký důraz. Bych řekla na... bych řekla vedle... vedle finančního ohodnocení a vedle spokojenosti co se týče náplně práce, tak to je jeden z hlavních hledisek, podle kterých já pociťuju spokojenost v práci.

Hm, super, v čem jsou pro tebe důležitý ty kolegové?

Kolegové v čem jsou důležitý... tak jako samozřejmě spolupráce, vůbec jako profesní, vzájemná podpora, podpora a těch věcí je prostě spousta. Nehledě na to, nehledě na to, že v práci já trávím z daleka víc času než v privátu. No a... takže tomu dávám velký důraz. A za mojí éru praxe, skoro třicetiletou, jsem se setkala i s kolektivem, kterej prostě nebyl ideální, takže prostě dokážu posoudit, co je dobře a co je špatně. Takže dávám tomu velký důraz.

Máš dojem, že pracuješ teda v dobrém kolektivu?

Hm, kolektiv, s kterým přijdu do kontaktu, profesně, tak jako je podle mých představ. Neřeším žádný zásadní jakoby problém.

Říkala jsi kolektiv, se kterým přijdeš do kontaktu. Je ještě nějaký jiný kolektiv?

No tak samozřejmě je... eh, když to vezmu kolektiv celkově, je vlastně ... jsou to všichni zaměstnanci firmy. Ale samozřejmě když budu dělat řadovýho zaměstnance a budu hodně v kontaktu s uživatelem, tak minimálně přijdu do kontaktu s vedením firmy, že jo. S managementem firmy. Takže ten nějakým způsobem neovlivňuje můj vztah ke kolektivu, se kterým já přijdu do kontaktu.

Hm, a s vedením jsi teda spokojená, nebo ne?

Z mého pohledu eh... jako ano. Jo? Jako samozřejmě pokud ... pokud nejsem ... práce managementu a ředitele není přímo závislá na mé odvedené práci, tak musím říct jako ano.

Každopádně tě ale ovlivňuje, určitě – jak management, tak i ředitel, nebo... ovlivňují vlastně filozofii organizace, tvoje pracovní podmínky...

Tak samozřejmě částečně to ovlivňuje, ale nejsou tam tak základní rozpory, který by mě měli nutit k nějakým radikálním rozhodnutím. Jsou to prostě věci, na který já možná... když bych já měl hodnotit práci managementu a vedení, tak z pozice mé, bych možná v nějakých detailech, nebo věcech lišíme, ale mě to nepřisluší. Kdybych byl součástí managementu, tak mám za to tu zodpovědnost podílet se na vedení, a jelikož na té pozici nejsem, tak...

Tomu rozumím. A když bys měl teď čistě filozoficky... ty si říkala, že jsou tam věci, se kterými nesouhlasíš, tak jestli můžeš být konkrétní a říct mi jaký to jsou?

To jsou... třeba víc se zaměřit na stabilizaci organizace. No a asi bolest všech firem, buď sociálních nebo jiných ... nějak se zaměřit na zkvalitnění komunikace mezi námi... teď je taková ta dětská nemoc, jo... ale tak asi tak.

Ok, děkuju. Tak další otázka je, co je pro tebe při práci důležité? Co potřebuješ ke své práci? Abys jí mohla dělat kvalitně.

Ke své práci potřebuju mít ... jako... vedoucího na svém místě, který mě jasně a srozumitelně bude zadávat úkoly, a budeme spolu řádně komunikovat a bude mezi námi fungovat zpětná vazba. To platí i pro kolegy, v týmu, nejenom nadřízený. To znamená, že celý ten tým, se kterým budu pracovat na nějakém úkolu, tak aby to prostě fungovalo – komunikace, zpětná vazba, zadávání úkolů, hodnocení úkolů, plnění úkolů a tak dál.

Aby to prostě šlapalo.

Tak.

Máš dojem, že je to v tvém zaměstnání teď úspěšný, tohle co si popisovala?

Když to budu hodnotit doposavad... doposavad ve vztahu k mé vedoucí, k mým týmovým kolegům, s kterými jsem doposavad pracovala, tak tam to prostě fungovalo.

Takže, to šlape.

Doposavad to šlapalo.

Říkáš doposavad, něco se změnilo?

Změnil se vlastně můj tým ve vztahu k vedoucímu, což je asi tak týden... takže nedokážu hodnotit další vývoj. Ale říkám, vlastně teďka do konce tohoto měsíce to fungovalo. Protože se změnila trošičku jiná struktura firmy, nedokážu odhadnout dál.

Hm... jak se cejtíš, když se změnila struktura?

Zatím jsem to nepocítila. Je to tak krátká jakoby doba, týden, čtrnáct dní, tak to nedokážu prostě říct. Teď momentálně neřeším žádný zásadní problém, kterej by mě nějak vyved z konceptu...

Říkáš v podstatě, že to nedokážeš ohodnotit. Jak se v tom ale cejtíš?

Jak se v tom cejtím... jak říkám, má práce se po té změně nezměnila, mám stejné uživatele, stejnej prostě systém práce a eh... takže nic jako zásadního já jako necítím. Žádné změny v mé práci, prostě funguje to všechno prostě dál, byť se změnil můj vedoucí, ale nic se neděje.

Nějak se tě to nedotklo?

Nedotklo, zatím se mě to nedotklo a funguju úplně neměně, tak jak jsem fungovala.

Děkuju. Když v práci potřebuješ podporu, kde ji sháníš?

Tak podporu samozřejmě sháním u ... teďko je to vlastně jeden člověk ve dvou pozicích. U metodika, což vlastně je člověk, kterej mi hodně pomoh v době, když jsem jako začínala a nevěděla jsem. Takže jsem hodně podpory potřebovala. No a metodik je v současné době i můj vedoucí, tak to možná budu mít snažší. Takže ten, no a samozřejmě u mých týmových kolegů... eh... jak jsem říkala, když jako děláš s nějakým týmem a zároveň... buď týmový kolegy, nebo i kolegy v kanceláři, což se prolíná v profesní i osobnostní prostě nějakou jakoby působení ve firmě. To jsou takový ty drobný průběžný poradenství, když tě prostě ty kolegové, když si úplně nejsi něčím jistá, tak tě směřujou, dávaj ti různý doporučení, což je dost důležitý. Pro mě.

Takže pomoc sháníš úspěšně? Když potřebuješ tak ti pomůžou?

Eh, určitě. Tohle platí na všechny lidi, který jsem jmenoval. A když se budu bavit o firmě jako takový, tak sem nikdy nezažila to, že bych někdy někoho oslovila o pomoc a on mi to odmítnul. To si myslím, že je jakoby velký plus týhle organizace, že jsou lidi, byť třeba někdy s jinejma názorama, nebo z části jinejma, nikdy ti ale neodmítnou pomoci. To je velký plus.

Děkuju. Co pracovní prostředí? Jakej na to máš názor?

Pracovní prostředí... si myslím, že je standardní v porovnání s ostatníma firmama tohoto typu.

Hm, a vyhovuje ti nebo ne? Líbí se ti?

Já si myslím, že jo. Jo, jako k tomuhle nemám žádný to...

Nemáš výhrady?

Tak lednice je... jo, to funguje.

Děkuju. Další otázka. Jsi pod supervizí?

Hmhm.

A jak jsi s ní spokojená?

Jak jsi s ní spokojená... eh... nejsem úplně přesvědčená, jestli eh... jestli nám supervize dává to, co od ní očekáváme, nebo co od ní očekává možná vedení firmy. Eh, je to samozřejmě o vývoji, zažila jsem prostě čtyři supervize nebo pět, takže zatím jsem taková... na váškách, jestli jakoby supervize ano, nebo supervize ne. A když ano, tak za jakých prostě podmínek. Není to jenom o kvalitě supervize a supervizora, ale je to i o eh... profesní a osobní připravenosti eh... všech účastníků.

Můžeš to nějak konkretizovat? Co je jakoby na té osobnosti supervizora, nepřipravenost účastníků... jak tomu mám rozumět?

Tak supervizor... by samozřejmě měl mít osobnostní předpoklady k tomu, že supervizuje, protože to je jakoby hodně citlivá záležitost. To je jedna věc, druhá věc je ta, že měl by mít jakoby velkou praxi v sociální oblasti a měl by znát prostě podmínky našeho fungování, prostě naši firmu... a aby potom dokázal pokrýt naše potřeby a aby dokázal nějak nás i chápat trochu... naše problémy a i věci, kterejma se momentálně nad tou supervizí zabýváme. No, to je tohle a ve vztahu k nám... říkám... každé z nás ... nejsem si úplně jakoby jistej, jestli eh... každé ... jestli jsme jako na ní všichni připravení, ty účastníci. Supervize je hodně taková... je to prostě nástroj k řešení problémů, ale ne úplně každé je ... ne úplně každé tímto způsobem je schopnej řešit svoje problémy na pracovišti. Jo? Někomu tenhle způsob vyhovuje a někomu nevyhovuje. Jo? To znamená, že i... určitě všichni víme, že na těch supervizích každé z nás na tu supervizi reaguje jinak, každé z nás se zapojuje jinak, každé na to reaguje jinak... no a z toho prostě... někdo se zapojuje ... někdo se nezapojuje vůbec, jo? Takže, je to prostě o tom, se nějak nad tím zamyslet a říci si, supervize ano, ne a jak. Teď je to takový období spíš zkoušení, ten rok co jsem tady já a tak asi tak...

Super, takže to byla vlastně taková ta nepřipravenost těch účastníků, to že každé do toho jde nějak jinak a možná od toho i něco jiného očekává...

Určitě, určitě. Jo, jako nástroj jako takovej, supervize je dobrá věc. Ale to jako není všechno žejo.

Určitě. To jak jsi mluvila o tý... o tom jak by měl vypadat supervizor, máš dojem, že současnej supervizor to nějak splňuje, nebo by sis představoval úplně něco jiného?

Já samozřejmě nedokážu porovnávat supervizory, tady v týchletý oblasti. Ale eh... myslím si, že tenhle supervizor jakoby splňuje no... takže si myslím, že pokud bysme nehodnotili supervize úplně jakoby dobře, tak tam spíš ten problém vidím v těch účastnících, než v tom supervizorovi.

Hmhm...

Teďkom uvidim druhýho supervizora v Kutný Hoře, tak teprve potom budu moct porovnávat.

Super, děkuju, to bylo podnětný. Tak a poslední otázka je taková pozitivní, kde čerpáš energii? Máš nějaký koníčky?

Mám spousta koníčků. Když člověk dělá v sociální práci, tak musí mít spousta koníčků. Eh... koníčky, z kterých čerpám energii... rodina. Jo? Muž, děti, sport, kultura, víno, hudba... (smích) já to říkám aby to nebylo fádni... No, jako spousta. Spousta. Takže jsem prakticky ráda, jako jsem mezi lidma ráda v práci, tak vyhledávám společnost jako soukromě... no a to mě tak nějak jako drží.

Příloha č. 6: Přepis rozhovoru - Eva

Tak jo. První jsou takový statistický údaje, jestli bys prosím tě mohla uvést, kolik je ti let?

36.

Hm... co si vystudovala?

Uplně všechno, nebo poslední?

Můžeš klidně poslední.

Magisterský, sociální práce.

Hm... a máš dojem, že tě škola dobře připravila na tvoje povolání?

Určitě, ale nebyla to ta poslední, ale byla to vyšší odborná sociálně-právní. Z té určitě jsem nejvíc dostala jako do praxe.

Jak tě připravila? Z čeho si čerpala nejvíc?

Byly tam teoretický metody, sociální práce a hodně praxe. A furt vlastně často byly zkoušky a furt si ověřovali vlastně znalosti, na té škole.

Hm, takže jsi spokojená?

Hmm...

Magisterský tě moc dobře nepřipravilo?

No... to spíš jsem si ujasnila některý svoje věci, ale určitě nebylo nezbytně nutný pro praxi, to určitě ne.

Hm, super, děkuju. Jak dlouho pracuješ v sociální oblasti?

Od roku... 2007.

A z toho jak dlouho pracuješ v Rytmusu?

No, od toho roku 2007 (smích)... minus půl rok vlastně v tom, kdy jsem byla jinde.

Kde jsi byla?

Na městě, na sociálním odboru.

Na OSPODU?

No, OSPOD a kurátorka pro děti do 15 let.

Jak ti to tam vyhovovalo? Když si tam byla půl rok, z jakýho důvodu?

No protože jsem přišla o původní zaměstnání, tam nebyly peníze a udělala jsem konkurz tady na to místo a pak jsem se vracela, protože na tom původním pracovišti už byly zase peníze (smích).

Takže jsi se vlastně vrátila do původního. Byly s tím spojený nějaký tvoje pocity?

No ono ... odcházela jsem... no nemůžu říct, že bych odcházela ráda z toho města. Protože už jsem tam taky nějaký zázemí měla, měla jsem tam podporu tenkrát vedoucí tehdejší. Ta práce se tam začala i jako dařit podle svýho, měla jsem pocit, že jsem si tam vyšlapala nějakou svobodnou prostor pro sebe... a vracela jsem se docela i jako ... hrozně zvědavá do toho Rytmusu. Protože jsem si říkala „rozhodně se nevracím do stejné organizace“. Ta organizace prošla krizí... eh... bohužel jsem se nevracela ani na svoje původní místo a bylo to takový jakoby nový pracoviště.

Takže stejná organizace, úplně nové věci?

No, no...

Jaký jsi z toho měla pocity?

Takový nesmělý, jako v úplně novém zaměstnání defakto... a i když jako původní... i když to bylo původní zaměstnání, tak to bylo takový to „nevstoupíš dvakrát do stejné řeky. Takže to bylo ... no takový jako... očekávání co bude.

Super, děkuju. Můžeš mi povědět, na jaký pozici pracuješ? A co je náplň tvé práce?

Hmm. Teďka jsem na pozici vedoucí služby a zástupce ředitele. A náplň práce... řídit sociální pracovníky nebo pracovníky v sociálních službách, a zastupovat vlastně organizaci, když tam není vedení. Je to o poradách, organizování, vzdělávání a sledování vlastně... uživatelů u jednotlivých pracovníků. No ... jo a teďka se zaměřuju i na nějakou stabilizaci a nějaký rozvoj sdílení v tom týmu.

Hm, fajn. Teďka si vlastně popsal náplň práce, co tě v práci baví a co tě nebaví?

(smích) co mě baví... baví mě jednání s lidma. Baví mě sledovat změny u uživatelů nebo u pracovníků, jak dokážou najít cestičky, jak dokážou vyřešit nějakou těžkost, nebo obejít a vyřešit překážku a... splnit s uživatelem to co by chtěl ten uživatel... a co mě určitě nebaví, tak psaní nějakých článků, správ, výkazů... dat a statistický zpracování dat... neba... a co mě teda hodně v práci štve, když třeba s partnerama... nebo vůči partnerským organizacím musím obhajovat vlastně to, co děláme.

Co konkrétně?

Že ten uživatel má na něco právo a ta organizace to vnímá jako nějakou takovou naivní myšlenku... a že se to hezky poslouchá, hezky se to někde napíše, ale že v reálném životě prostě lidi s mentálním postižením nebo s jakýmkoliv postižením přece mají ty bariéry a prostě okolí na ně musí dávat pozor. Tak tohle mě jako rozčiluje.

Super, tak k tomu se ještě vrátím. Teď si vlastně říkala, že pracuješ i s klienty.

Hm, částečně jo.

Pracuje se ti s nimi vždycky dobře? Nebo jsou i nějaké náročné situace?

Určitě, u každého uživatele je problémová nebo náročná situace. A jsou to situace kdy si třeba nejsem jistá, že ten klient ve mně vidí nějakou podporu, že pro něj dělám to co třeba on chce... je hodně těžký pracovat s klientem kterýho nutí okolí s náma spolupracovat nějakým způsobem...

Když není motivovaný?

No, no... když opravdu ta motivace nevyhází z něj. Tak to je, to je ... to si tam připadám nemístně. A co to bylo ještě?

Problémy který zažíváš s klientem a nějaký tvoje pocity s tím spojený.

Hmm... teďka si vzpomínám na uživatelku, kterou jsem ukončovala, to byla dvouletá spolupráce. A v tý spolupráci jsem každé měsíc viděla, jak ona opravdu dělá krok za krokem. A jak je samostatnější a jak... už několik měsíců jsem si říkala, že nás fakt už nepotřebuje. Jenom ona neměla tu odvalu to říct, tak jsem jí to navrhla sama. A bylo fajn s ní rekapitulovat tu spolupráci za celý dva roky... a paní uživatelka chtěla slyšet i nějakou kritiku na sebe. A ta kritika vlastně... ani jsem neměla co kritickýho říct, protože jakýkoliv doporučení ona dostala, tak ona úkol splnila a navíc se z toho fakt poučila, že podobný situace už řešila. Že i přinášela přípravy na schůzky, co by i ode mě potřebovala, s čím by potřebovala pomoci. Tak to je hrozně příjemný, když ten uživatel fakt na naše setkání připraví. A co mě úplně dostalo, tak taky si dělám přípravy na setkání a tak jsme se skoro z 90% setkaly. Tak jsme to měly takový společný. Takže to bylo opravdu výborný, že ten čas ten člověk chce fakt maximálně využít pro sebe.

A když by si mohla říct i nějaký negativní zkušenosti?

Hmm, třeba zahlcování anebo že člověk... že klient povídá vlastně... vrací se ke stejnému problému nebo opakuje stejný nebo podobný situace, nebo se lituje a hodně utíká do minulosti. Tak tam jsem si ... tam jsem nevěděla, jak toho člověka nějak od té minulosti... pomoci mu to dořešit, uzavřít, aby byl schopnej koukat do budoucna. A přišlo mi takový bezzubý říkat jim „to už je dávno, s tím se nedá nic dělat“. A věděla jsem, že toho člověka to furt trápí a tohle je takový jako povídání do větru. Takže to s tou minulostí uživatelů, která je mnohdy hodně těžká a opravdu asi prožívaj některý lidi hodně těžký věci v dětství nebo v rodinách... a pak rodina je úplně opustí a oni jsou pak na svůj život sami... a jak to nemaj vstřebaný, zpracovaný, tak do té minulosti utíkaj... a těžko já s tím... neumím s tím pracovat nějak.

Stává se to u víc uživatelů? Nebo to byl konkrétní příklad?

No... měla jsem takhle dvě uživatelky ženy, který se hodně k tomu vracely, a někteří uživatelé to třeba řeknou jen tak, že třeba potřebujou to nějak jenom sdílet, ale nechtěj to řešit... jenom si chtěj takzvaně postěžovat, nebo ... svěřit... možná ani ne tak postěžovat jako svěřit se. Už jenom to slyšet je těžký, bráním se nějaký lítosti, nebo něco takovýho, ale ... ale zase ty emoce jsou fakt jako ... někdy tak jako silný... dřív jsem si říkala, že nějakým způsobem vyjádřím jako emoci, ale spíš verbálně a snažila jsem se takzvaně být ten profesionál, ten sociální pracovník... a teďka díky jednomu kurzu se učíme pracovat i s vlastníma emocema a ukázat i uživatelům naše vlastní emoce. Co to s náma dělá vlastně ty informace. Takže to je pro mě nový, co jsem se ve škole vlastně nenaučila. To zjišťuju, že v tý škole jsem to pochopila úplně jinak. Že ten profesionál má být ten, co má vlastní emoce prostě nějak pod kontrolou, pod zámkem a ... a neprojevuje je vůči uživateli a naopak dává prostor jenom tomu uživateli...

To zní dost úlevně, jak sis na to přišla, jak o tom mluvíš, že ti to dal ten kurz...

No přijde mi, že je to přirozený to mít i v práci, neschovávat se za nějakou masku.

Určitě. To je fajn zjištění.

Určitě. I úlevný, že to je dobře.

Když bysme se vrátili k práci, jak jsi v práci spokojená?

Ted'ka jsem v takovym jako napětí. Říkám si, že hmm... kdoví jakto bude, jestli má cenu ještě energii vlastně do práce ted'ka po dlouhodobější skoro tříměsíční týmový krizi... ještě jestli to má cenu investovat sama sebe. Tak jako zvažuju vlastní síly možná. Jako hranice svejch sil... takže... spíš se ted' přikláním, že spíš jo, ale ta jistota tam není žádná velká.

Nejsi si jistá, jestli si spokojená s tím jak to ted' je?

Hmmm... hmm...

Jak se v práci teda vlastně cítíš?

Střídá se tam takový napětí, očekávání, chuť prožívat radost, hm... jsou i chvílky klidu, ale ty jsou ted'ka hodně málo teda... takovýho klidu, pohody, to jako je ... na to se těším, nebo si to přeju.

Mít už klid?

No, no.

Chodíš do práce ráda? Ráno když vstaneš?

Ráno když vstanu, tak jsem ráda, že nemyslim hned na práci. To jsem měla teda v tý krizi, jakože jak jsem vstala, tak vlastně hned jsem řešila práci. A ted'ka jsem ráda, že mám chuť teda vstát kvůli práci, ale za celou tu dobu je to ted'ka fakt nejhorší. Že se musím hodně hodně přemlouvat. Dřív jsem neřešila. Vstala jsem rychle, těšila jsem se do práce a ted'ka se jakoby musím přinutit, rozumem nějak.

Dojít tam vůbec.

Jo, to jo.

A když už tam pak dojdeš, je to lepší?

Jo, to si říkám... „tak, když už jsem vstala, došla jsem sem, tak tio pojd'me něco dělat, zvládlas to prostě“ no...

Super. Zkus se prosím ted'ka zamyslet, co je pro tebe při práci náročné?

Náročný... koncentrovat se. Zaměřit se, na to co potřebuju dělat a jakoby odhlučnit, nebo jako... nesoustředit se na okolí třeba. Udělat si nějakou bublinu, abych se mohla soustředit. Udržet myšlenky v hlavě ted'ka je docela těžký, takže opravdu hned, hned všechno zapisovat. A ještě ... náročný... jo. Nevidět ... v nějakym nesouladu názorů nějak, že je to třeba osobní. Nebo něco takovýho... nehledat něco za tím víc.

Nebrat si věci osobně?

Jo, takhle, hm...

Ve vztahu s kolektivem, nebo ve vztahu s klientama?

Spíš ted'ka ten kolektiv.

Ještě něco tě napadá?

Usmívat se. No... (smích)... nebo jako být taková... uvolněnost. Být uvolněná. A vůbec vymýšlet nějaký nový nápady. Nebo nějaký... no, něco navíc do toho investovat, to teďka vůbec nejde. Spíš jsem ráda, že člověk zvládne jenom takzvaně jako ten základní level. To co je potřeba.

Čím myslíš, že je to způsobený? Že tyhle věci jsou náročný pro tebe?

Hm... téma vztahama narušenejma... poškozenejma, takovejma.

Co je na nich jakoby poškozený?

Možná důvěra... důvěra... a to že něco řeknu, že je pak ještě interpretovaný jinak. Tak možná i strach vlastně něco říkat. Nebo nechuť už něco říkat.

Hm... takže jakoby zkreslená interpretace něčeho, co ty řekneš?

Hmhmm.

A to jakoby je celý důvod, nebo je tam ještě pro tebe za tím?

Asi... asi... nevím co by tam mělo být ještě jinýho... myslím že takhle.

Super, děkuju. Pociťuješ teda někdy, že jsi v napětí nebo ve stresu?

(smích) někdy trochu víc. Ale už se to tak jakoby nezhoršuje. Neprohlubuje se to...

A můžeš prosím tě popsat ještě, jak se to na tobě projevuje ten stres?

Přeřekávání, ... to je takový zvláštní. Potom mám pocit, že jsem něco řekla a vlastně jsem to neudělala, nebo že jsem něco udělala, ale fakticky jsem to neudělala, jenom jsem to třeba měla v hlavě nějak promyšlený, nebo jsem měla záměr něco udělat a tu pozornost jsem dala zase na něco jinýho a opustila jsem ten svůj původní záměr... takže taková fakt jako roztěkanost, nesoustředěnost... hmm... a vůbec rozhybat myšlení. Prostě nějak hrozně jako dlouho přemýšlím, co jsem chtěla říct...

Hmm, teď si vlastně popsala ty projevy, při jaký je to činnosti? Nebo co se při tom děje, když na sobě cejtíš ty projevy?

No cejtím i takový horko, mám pocit že mi buší srdce, možná i zčervenám, to se na sebe nestihnu podívat... přereky, zakoktávání... hm... chvění rukou, jo? Jo a někdy, když to teda bylo jako takový jako hustý, tak až do pláče a takovej jako i staženej... knedlík v krku. No. Hříza.

Krásně jsi to popsala. A kdy se ti to děje?

Porady... (smích). Jo, nebo při rozhovorech s lidma, jakoby z takzvaně druhý strany, nebo z tý opozice... no a takhle. Při těch rozhovorech, nebo i při tom setkávání s těma lidma.

Jakoby při každodenním setkávání, nebo jen při tý konfrontaci?

I při každodenním setkáváním to pak už bylo no... takový napětí.

Hmm, super děkuju. S klientama se ti to nestává? Takový to napětí?

To se stává, když jde o nějaký opravdu zásadní jednání a kde je víc lidí. Že člověk nikdy neodhadne, jak se to bude vyvíjet, do jakýho prostředí přichází... a je tam ještě s tím klientem vlastně. I když je tam připravený to co připravit jde, tak nikdy se neodhadne prostě ten průběh do budoucna.

Takže taková jako zodpovědnost za výsledek?

Jo, určitě. Jo, to jo... hmm... u těch klientů... je to určitě v situacích, když vim, že ten klient bude vystavené konfrontaci. Když klient něco chce a třeba opatrovník chce něco jinýho. Nebo když klient chce jednat s institucí a ta instituce nemusí prostě mu vyjít vstříc.

Takže on vlastně... možná nějaká obava z toho, aby si nenatlouk?

Hmm... možná obava, ne že aby si nenatlouk... to je spíš dobrý, to má zkušenost z toho... ale aby... aby to nezabalil, aby nerezignoval.

Hmh, aha, děkuju. Tak když se zamyslíš, z čeho máš v práci obavy? Nebo strach?

Z čeho mám strach nebo obavy...? Hmm... ze selhání, nebo ... hm, ze selhání, ze slabosti... a nebo že budu zaujatá protože to budu mít vůči druhýmu v osobní rovině. Hmm, asi tak.

Jak jsi mluvila o tom selhání, tak jakoby tvoje, nebo organizace, nebo někoho jinýho, třeba klienta?

Hmm, spíš moje jsem myslela...

Aby si někde nepřešlápla?

No no no. Nebo abych nezanedbala.

Co tě v práci rozčiluje?

Když nejde v práci počítač (smích) včetně internetu. Technický zázemí, s tím nehnu. Hmm, a nebo náhlý, rychlý úkoly... prostě něco že se... změny. Změny. Ale třeba když asistent nemůže, tak hledat náhradu. A je to jako opravdu v časovym stresu. To nemám ráda. Když eh... neklapne, nebo když to co je naplánovanýho neklapne, z těchle důvodů, že někdo onemocní nebo prostě se nějak změní něco, tak to ... to mě stojí... ne že by mě to rozčilovalo, ale spíš mě stojí hodně energie vymyslet, co místo toho budu dělat, když už jsem byla na to i naladěná, tak to. Co ještě...

Můžou to být i drobnosti.

(smích) smrad na záchodě.

To je taky důležitý (smích).

Anebo když je taková ta napjatá, dusná, tichá atmosféra. Takový že se nikdo moc nebaví, no... malý oční kontakty, takový zamračený jako pohledy... tak to fakt nemám ráda no...

Tak to tě rozčílí...

No, nebo mrzí no... jako dělá to semnou fakt nějaký negativní emoce, fakt na to mám no.

Děkuju. Přemýšlela jsi někdy o změně profese? Myšleno tím jak cílový skupiny, tak i odchodu ze sociální oblasti.

Hm, no ted'ka jo. Ted'ka jsem fakt zvažovala úplně změnu oboru. Cílovka ani tak ne, ale jako změna oboru. Jsem to tak jako rozmýšlela.

Z jakého důvodu?

Z těch vztahových a organizačního no... a takový tý krize no, to jsem si říkala...

Jaká by ta pozice případně náhradní měla bejt?

No... (smích) zahradnice. Jo, jo, asi ta zahradnice, je to takový to spíš ideální moje představa o tom... ale ... eh, ještě jsem zvažovala zůstat jenom v domácnosti a to mám zkušenost od známý, že mě to překvapilo, co ona podstupuje stresu i v domácnosti.

A co by tě třeba lákalo na tý zahradnici?

Práce venku... že je ... práce rukama. Práce rukama a práce je vlastně hned vidět. Vypletej záhon je vidět fakt tyjo... než dobře vyplněnej dotazník. Takže tohle by mě lákalo.

Asi i takovej klid ne?

Noo, to určitě. Představa ty jo. A možná že jo, to jsem byla i na asistenci na jednom pracovišti a to mi přišlo jakoby mezi těma pracovníkama takový klidný, pohodový... a ten rytmus práce se vždycky přizpůsoboval buď počasí, nebo tomu co bylo potřeba... tý přírodě no. Takže, že to tam určoval... náplň tý práce určoval někdo jinej, vlastně ta příroda.

To je hezký, takový idilický.

No, to jo.

Co pro tebe znamenají kolegové?

No... pro mě je to velkej motiv v tý práci. Proč do tý práce jít, a je to i zdroj nějaký opory pro tu organizaci i pro to řízení samo o sobě. Je to vlastně takový to základní, se kterým se sice pracuje, ale vlastně je to velká síla už sama o sobě, proto aby ta organizace navenek nějak vypadala... no, opora, podpora, ale i stres, když tam to nefunguje, tak je to i ten stres právě.

Super. Máš dojem, že pracuješ v dobrém kolektivu?

Ted' je to tak půl na půl. (smích)

Můžeš každou tu půlku nějak specifikovat?

No půl dobrýho, to jsou lidi se kterejma dokážu vyjít a cejtim že i oni chtěj vyjít vstříc a druhá polovina, že je to tam zaseklý, že mě to rozčiluje, že je to zaseklý, nějak necejtim vstřícnost... asi takhle no.

Takže kolektiv je dobrej půl na půl?

Hmm...

Co je pro tebe při práci důležité? Co potřebuješ, k tomu aby si zvládla dobře fungovat?

No nějakaj jako pocit vřelosti, důvěry, ... potřebuju prostředí, kde když udělám i já chybu, že prostě je to jenom chyba, která prostě se má napravit, neopakovat, ale nějak se to nehrotí, nepřipomíná,

nedělá se z toho ještě víc něco... a... spolupráce je pro mě důležitá na nějaký věci. A sdílení. Jak informací, tak názorů tak návrhů jak to třeba řešit, to je jako hodně důležitý.

Když potřebuješ v práci nějakou podporu, kde ji sháníš?

Hm... jak... jak u kterých úkolů. V [jméno ředitele] a v [jméno kolegyně] a i opravdu mezi lidma, takzvaně jako podřízenějma. A teď to... no funguje to prostě v té oblasti, kde cejtím nějakou spolupráci a vřelost a otevřenost. Tak tam jo. A u toho... u [jméno ředitele] tam mám prostor prostě (smích) možná i neomezenej. Hmm... no... možná i jako nějaký dobrý školení, jo, to taky.

Takže nejen mezi lidma v organizaci, ale i nějakou spolupráci s někým jiným,...

Jo, jo, jo jo jo. No a nebo i z jiný organizace a když vim že třeba řešej... já nevím, třeba pracovní rehabilitace mě teď napadla... tak vlatně i takovýhle vlastně kolegiální vztahy nebo profesní vztahy.

Jo, to je pravda. Takže s tou podporou, sháníš jí úspěšně?

Hmm, jo, jo. A vlastně i co se týká ale i institucí pro nás nadřizovaných. Kraj, a třeba i MPSV když potřebuju vyřešit... metodický věci, jestli služba má poskytovat, já nevím tohle... tak to jako dotelefonoávám nebo po mailech, a jako dostane se odpovědi.

Takže když potřebuješ pomoci, víš kde jí najít a víš že ti někdo pomůže?

No, no, no.

Tak to je důležitý. Co pracovní prostředí v rytmusu, jak ti vyhovuje?

Bílý zdi (smích).

Že bys radši barevný?

No, no, no, barevný zdi. Hmm... a úklid, ale to už teďka bude lepší, nebyl pracovník na úklid a ten prach nakonec na těch oknech nic moc no.

Takže čistota...

Čistota a kytky teda. I když kozel zahradník (smích). Takže vyloženě v naší kanceláři trošku oživit květinčky.

Ale máš možnost si prostředí přizpůsobit teda?

Jo, to jako jo.

K obrazu svému. Co třeba prostor pro hovory s klientama, nebo naplněnost kanceláře, že bys chtěla být sama nebo s víc lidma... to je v pořádku pro tebe, nebo bys radši změnu?

Hmm... já myslim, že takhle je to fakt jakoby optimální... eh... i... my jsme tam spíš dva a když je tam [jméno externí účetní] tak je to takový fajn. Ty dva jsou málo mi přijde, takže jsem ráda vždycky, když tam někdo přijde, nebo ... ta [jméno externí účetní] když to tam obsadí čas od času. Tak je to takový hovornější, popovídáme... ale ta práce mám pocit jako utíká rychlejš. Tak jako.

Že toho víc stihneš? Že si tak jako popovídáš ale stihneš udělat to, co potřebuješ, rozumím tomu správně?

No, no, no.

Hm, Jsi pod supervizí?

Áno.

A jak si s ní spokojená?

No teďka nevím, spíš supervize mám srovnání i jako s dřív, a nemyslím si že je to teda o osobnostech supervizora, ale dřív jsem ze supervizí odcházela v klidu, taková vyrovnaná a teďka naopak je to jak... hlava jak včelí úl a a... vyšťavená... a nevím co... a fuj... (smích). Takže hodně náročný. Náročný jsou supervize.

Co je důvodem tvý nespokojenosti?

Asi ty témata, nebo možná... nevím jak to tam jako řešíme... hmm... nevím ty jo. Celkově teda fakt negativní, negativní spíš důsledky, emoce mám spojený s tou supervizí, náročný... a i se ptám, jestli to má teda jako smysl, takováhle supervize... vyšťavit člověka... no, fuj.

Hodně negativní...

No, hodně. A opravdu tam chodím i se staženým žaludkem, jako i fyzicky, že nemám pocit hladu i když jsem nejedla třeba, nebo pak chuť na jídlo... no, tak to ne.

Co je jakoby na tom tak náročného pro tebe?

No asi prožívat vůbec tu náladu... nebo atmosféru prostě prožívat... a řešit tam emoce, protože... těžko se mi mluví o emocích, protože mám názor nebo i zkušenost, že slova ty emoce těžko popisují. A vysvětlujou nějak. Takže je to takový... no nevím. A možná i jak je to velkej tým, v tý velký skupině se mi nechce tolik mluvit, spíš jako v menší skupině nebo tak nějak no ty jo. Ale rozmýšlím co říct.

To koresponduje i s tím, co jsi říkala předtím, co říct a neříct, aby se to nějak nezakreslilo...

Hmm... a každěj to stejně pochopí jinak... je nás tam deset a řeknu jednu informaci a je najednou deset variant z toho.

Hmm. Takže je tou příčinou to sdílení v kolektivu? Nebo ten kolektiv je takovej že to nevezme?

Hmm... to možná ani jedno ani druhý. Že to ten kolektiv vezme vlastně jinak, než jsem řekla. Že to zkreslí, hmm...

A když by si se na to koukla ještě jinak, v čem ti pomáhá? Nebo ti vůbec v ničem nepomáhá ta supervize?

Klientský supervize, tam je dobrý, že člověk může říct nějaký ... zdánlivě třeba nerealistický řešení něčeho, nebo zkusit řešit něco nějak. To mi přijde jako hodně fajn. A na těch týmovejch co bych vyzdvihla zase... že když se tam neřešej tyhle vztahový nebo emoční věci, ale řeší se tam, co by mohlo fungovat líp, co by mělo fungovat jinak nebo co funguje dobře... tak je to zdroj prostě jak tu práci nebo lidi pak řídit. Jo, že i prostě kritika – ty teďka děláš porady a nic z těch porad nevíme, takže je to prostě takový nastavení zrcadla, je potřeba s tím něco udělat. To je zase inspirativní, když někdo na to poukáže, má tu odvalu, tak prostě zase práci nějak zvednout, zlepšit, upravit.

Takže slyšíš názory ostatních nahlas, řekne se tam něco, co se běžně moc neříká v běžnym provozu?

No, no, takhle. Že je to i čas zamyslet se nad vlastní prací nebo nad prací kolegů. Že i v každodenní práci mimo tu supervizi člověk řeší prostě nějaký úkoly pracovní, uživatele, já nevím nějaký termíny a všechny věci co máme řešit... a tady je to část prostě podívat se na to, jestli je to k něčemu dobrý. No, tak to je přínos tý supervize.

To je dobrej přínos. A poslední pozitivní otázka – kde čerpáš energii? Máš nějaký koníčky?

Noo, určitě. Sport, ale spor takovej lážo plážo. Sport, rodina, vejlety, setkávání se s příbuznejma, s přátelima, s bejvalejma spolužákama... tohle určitě... zvířata, zahrada... no a taky jako partnerskej vztah, takovej ten intimní.

To je moc důležitý, když člověk třeba nachází i nějaký pochopení.

No, no, no... to bylo úžasný tyjo, [jméno manžela] říkal: „vy tam řešíte takový kraviny... přijďte k nám do práce...“ (smích). Tak to bylo fakt, to mě pobavilo... a humor, prostě nějaký srandičky, odreagování se... hmm... s pubertákama doma... buď malý vejlety, nebo někam do lesa, nebo někam i dál no...

Příloha č. 7: Přepis rozhovoru - Františka

Můžeš prosím tě uvést, kolik je ti let?

25.

Hm. Co jsi vystudovala?

Sociální práci, bakalářský.

A máš dojem, že tě škola dobře připravila na povolání sociálního pracovníka?

Ani ne... jako v některých částech jo, ale v něčem zase ne no...

V čem tě připravila a v čem ne?

No, řekla bych, že to bylo poměrně dost teoretický a bylo tam relativně málo praxe a... myslím si, že ta praxe měla přijít dřív.

Hmm. Takže byl pro tebe pak těžkej nástup do práce?

Eh... no já jsem předtím měla takovou i jinou praxi, takovou svojí vlastní, takže... třeba v tom to pro mě bylo těžší, při té první úplně... a to bylo vlastně během školy... no a pak do práce no... ani ne, no... protože já jsem to měla dobrý, že jsem tam byla předtím na praxi, tak pak že to... že se to tak plynule jako překlenulo no...

A jak dlouho pracuješ teda v sociální oblasti? Zhruba. A z toho jak dlouho pracuješ v Rytmusu?

V Rytmusu jsem od dubna loňského roku a předtím jsem jakoby no... hm, pracovala... dělala jsem tak brigádně osobní asistenci jednomu klukovi... s dětskou mozkovou obrnou a to bylo fakt jako takový, jako taková brigádka, že třeba jednou za měsíc nebo tak...

V jakým rozmezí časovým, jak dlouho?

Tohle jsem dělala tak rok a půl asi? No... asi tak.

Super, děkuju. Můžeš mi povědět, na jaké pozici v Rytmusu pracuješ a co je náplní tvoji práce?

Ehh... no tak v Rytmusu jsem jako pracovní asistent a pak jako lektor nějakých kurzů... no a náplní práce, tak u toho asistenta ehm... tak asistence na pracovišti, a pak jakoby účastnit se nějakých porad, zapisovat, takže nějaká administrativa, supervize, jakoby normální týmový a když bych potřebovala, tak jakoby individuální... a jinak pak ještě další práce s klientama přímá, tak třeba nějaký doprovázení, a nebo nějak... konzultace, třeba ty sebeobhájci, tam může bejt nějaká konzultace navíc... a u toho lektorování tak příprava na kurz a pak kurz samotnej a dělala jsem i takový ty úvodní schůzky, kde jsem zjišťovala, kdy ty lidi můžou chodit, jak by si představovali ten kurz a tak.

Super. Teď si říkáš co je náplní tvoji práce, co tě na tom baví a co tě nebaví?

Hmm, tak nejvíc mě bavily asi ty kurzy, kurz počítačů, asistence na kurzu vaření mě bavila... a některý asistence na pracovišti jsou hodně zajímavý... samozřejmě ne všechny mě tak bavěj, ale jakoby obecně tohle mě baví nejvíc tahle část práce... no a nejmíň mě baví zapisování do e-quipu a no... to je asi tak všechno...

Tak jo, děkuju. Tim si teda řekla, že pracuješ i s klienty. Pracuje se ti s nima vždycky dobře, nebo máš třeba nějaký problémový oblasti nebo chvílky s nima?

Hmm, tak samozřejmě se mi se všema vždycky dobře neparčuje, třeba vim že pro mě je trochu těžší, když někdo hůř komunikuje, tak ze začátku, než se s ním naučím nějak komunikovat, a třeba když mu nerozumím, tak je to pro mě takový jako to... že se necítím úplně komfortně. A ... jinak třeba, já jsem teda neměla zatím takovou zkušenost, ale různý jakoby lidi co vim, že třeba maj sklony jako na sebe poukazovat nějakýma extrémníma způsobama, třeba se obnažovat někde a tak podobně, tak to by asi pro mě taky nebylo snadný s někým takovým pracovat, to si třeba nedokážu představit. Hmm... a jinak asi ne.

Hm, super, takže hlavně ta komunikace teda?

Jo, jo.

Hm, fajn. A jak jsi v práci spokojená?

No, v práci jsem spokojená, líbí se mi právě ta náplň práce, že tam je velká část právě s těma klientama přímo. Celkově se mi jako líbí pracovat s touhle cílovou skupinou a no... líbí se mi kolektiv, kterej se v poslední době trochu změnil, tak... to už není tak jako... to se mi líbilo hodně předtím na tý práci. Teď se mi to tam tak úplně nelíbí no.

A jak se v práci cítíš?

No... jako jelikož jsem tam tak jako externě hodně, tak je to takový bych řekla dost specifický, ale jako cejtím se tam dobře a spokojeně, vždycky tam mám jakoby podporu když si s něčím nejsem jistá, nebo tak... mám poměrně hodně zpětné vazby...

To ti vyhovuje ta zpětná vazba?

Hm, určitě. A překvapilo mě, že jsem dostala tolik důvěry.

A to je dobře? Nebo je to horší?

Já myslím, že to asi je dobře, ale řekla bych, že jsem dostala hodně důvěry najednou a v několika oblastech a že se mi to pak trochu jakoby... že to bylo možná hodně, že by to bylo maličko lepší postupnějc.

Souvisí to i se zodpovědností? Že jsi dostala hodně zodpovědnosti najednou?

Jo, určitě, no, hmm.

Hm. Chodíš do práce ráda?

No (smích) když mám vstávat v šest ráno, tak se mi úplně nechce, ale... ale jo, chodim ráda do práce.

Když jdeš třeba do kanceláře, necítíš se nějak špatně předtím?

Ne.

Děkuju. Teďka se zkus prosím tě zamyslet, co je pro tebe při práci náročné.

Jakoby při práci obecně? Náročné, hmm. Tak pracovat s tou zodpovědností, na kterou nejsem tolik zvyklá... eh... no... náročné... nevím co bych řekla co je náročné... třeba některý nový situace možná. Který nevím jak řešit a kterých bývá někdy docela hodně. Asi pro mě byla poměrně náročná práce s rizikem. Na kurzu cestování. Z toho jsem měla jakoby docela respekt. No a to mi přijde asi nejnáročnější.

Ty jsi říkala ty nové situace, můžeš být nějak konkrétnější?

Hmhm, třeba když jsem byla na pracovišti... v [jméno firmy] a byl tam ten ředitel a byl takovej jakože... byl takovej jakože prostě se k tomu klientovi chová ne úplně s respektem... a bylo to takový celkově že měl bych řekla trošku jinou představu o tom jak to má vypadat celá ta práce a to... tak já jsem jakoby nevěděla, když jsem v pozici jakože... asistenta tam, tak jak to řešit no.

Hm... takže z té pozice jak jednat? Možná komeptence

Hm, jako že z pozice asi někomu podřízenýho někomu jinýmu nebo z té funkce nižší, tak jak jednat jakoby když nesouhlasím úplně co dělá ten výše postavenej.

Hmm... zažila si nějaký konflikt na pracovišti?

No konflikty... konflikty asi úplně ne... ale zažila jsem situace, který mi byly jakoby nepříjemný a který jsem se snažila nějak z počátku řešit, ale vždycky to jakoby dopadlo úplně jinak, než bych si představovala nebo bych kdy chtěla... a pak jsem to asi radši tak nějak trošku přestala řešit, nebo jsem to tak jakoby řešila s větší rozvahou a jinak no... a teď jakoby teda mluvím o dvou různých situacích...

A co na tom bylo to, proč se to nedalo vyřešit?

No... v tom prvním případě, to byl případ, kdy jsem byla na kurzu vaření asistovat a bylo to takový jako bych řekla trošičku nepřipravený a tak jako jsem na to poukázala mírně a pak to vyeskalovalo do takovýho jako bych řekla dost nepříjemnýho až jakoby... jsem nechtěla absolutně aby z toho vyrostlo tohle, a ... nevím co bylo špatně jakoby... proč to to... ale pak mě mrzelo, že jsem to řešila no...

Napadá tě ještě nějaká náročná situace?

Asi ne...

Pocit'uješ někdy, že jsi v napětí, nebo ve stresu? Při práci nebo před prací?

V napětí? No v poslední době, když se to všechno tak jakoby řešilo, tak to pro mě bylo... asi ne přímo stresující, ale dost nepříjemný... a hodně jsem o tom přemýšlela, hodně se mi to furt jakoby motalo i do osobního života... že jako se mi to prostě furt vracelo a zvažovala jsem jako co, jak... proč...

Můžeš nějak rozvést tu situaci trošku?

Hmm. Situace na pracovišti, kdy... asi to bylo hodně způsobený jedním pracovníkem, kterej tak nějak řekněme... svými postupy a přístupy vybočuje trošku z řady. A no... v souvislosti s tím, že bylo málo peněz a tak nějak se muselo propouštět a snižovat finance, výdaje, tak jakoby jednání tohodlectoho člověka, když byl vlastně v situaci, kdy si nepřipadal, já nevím, úplně jistej? Nebo... tak to mi přijde, že to hodně vyvolalo.

Nějaký dyskomfort na pracovišti to vyvolalo?

Jo. Řekla bych, že tím se daly věci do pohybu.

Hm, a to tě potom trápilo tak, že jsi nad tím přemýšlela?

No a i to jak jsem se pak zachovala já. Že jsem se do toho zapojila tak nějak... No... nevím jak moc to má být konkrétní?

Jak budeš chtít.

Hmm. No, tak asi takhle že... jaká byla otázka?

Jestli se cítíš někdy v napětí a ve stresu a potom jsme začaly rozvádět nějakou tu situaci nepříjemnou, která se ti potom dotýkala, že sis to vzala i do osobního života...

Jo tak tohle asi, že jsem se nechala bych řekla hodně ovlivnit... a pak to bylo jakoby... z toho vyplynulo poměrně dost výrazná změna na pracovišti... a úplně jsem nechtěla, aby to takhle jako z tohodletoho vyplynulo.

Hmhm, takže to jsi byla v napětí.

Hmm.

Napadá tě ještě nějaká jiná situace, kdy si byla v napětí nebo ve stresu?

Asi ne.

Můžeš prosím popsat, jak se to na tobě projevuje, když jseš v napětí?

Když jsem v napětí, hmm... asi jsem trošku roztržitá, nesoustředěná a taky bych řekla, že jako si tak nějak rozebírám tu situaci a sama jakoby před sebou si obhajuju svoje jednání.

Hmm. No a při jakých situacích se to objevuje, tyhle příznaky, to jsme vlastně říkaly tu jednu situaci, o který jsme mluvily. Je to všechno?

Už mě nic nenapadá.

Tak super, děkuju. Když se zamyslíš, z čeho máš v práci obavy, nebo strach?

Em. Obavy nebo strach? Jako v práci, kterou teď dělám?

Hmm.

Tak obavy mám z... toho, že někdy se dostat do nějaký situace, třeba kterou špatně vyhodnotím a bude to mít nějaký následky vážný třeba... že mi přijde, že v týhle práci je... že člověk může ovlivnit jiný lidi hodně... jako klienty hlavně... a že je může ovlivnit, jakoby i aniž si to uvědomí, nějakým jako vážným směrem někam navést nebo inspirovat k něčemu.

Takže nějaká možná i manipulace?

Hmhmhm...

Ještě nějaký obavy?

No... pak mám obavy z toho, že přijde na pracoviště někdo strašně strašnej. Se kterým by se prostě jakoby strašně špatně vycházelo.

Myslíš teď z kolegů, nebo z klientů?

Spíš z kolegů... no a vlastně i z klientů no... kdyby tam byl fakt někdo, kdo by mi byl silně proti srsti, nevím, kdo by to musel bejt, ale...

Hmm, jaký by měl třeba vlastnosti?

Třeba by byl agresivní a sprostej a... nevím no, takovej... jakoby agresivní třeba fyzicky i slovně. No, to bych asi byla nervózní.

Jako že bych tě třeba nerespektoval?

Ne, to ani ne. Ale že by byl takovej jakoby útočnej. Jako hodně.

Hmm. Napadají tě ještě nějaký obavy?

Asi ne.

Tak jo. Co tě v práci rozčiluje?

Co mě rozčiluje? Hmm. Když vidím, jak někdo svojí práci fláká a já nemůžu nic dělat... hmm. Když se mi něco dlouhodobě nedaří, ačkoliv se pak hodně snažím s tím něco dělat a furt nic... no... a nebo když vidím nějakou, třeba jakoby záměrnou neochotu jiných jakoby subjektů jakkoliv jako pomoci, nebo něco, cokoliv udělat.

Jiných subjektů, to znamená mimo organizaci?

No... třeba teď konkrétně jsem myslela v různých těch ubytovacích zařízeních, na příklad.

Takže nějaký ústavy?

Hmm.

Ještě něco tě rozčiluje?

Ještě nespravedlnost. Když se děje nějaký nespravedlivý jednání, který jakoby... vědomý nespravedlivý...

Kdy si tu nespravedlnost zažila třeba?

Hm, no jako konkrétní příklad mě teď jakoby nenapadá, ale... právě mi to přijde u těch lidí s nějakým postižením jako hodně časté, jakoby v tom, jak třeba někdy úplně nemaj na výběr, nemaj volbu v něčem, jak trávit nějaký čas, nebo co dělat.

Takže nespravedlivost vůči klientům?

No, ale i nespravedlivost vůči někomu jinýmu, celkově.

Ještě něco tě napadá, co tě rozčiluje?

Asi ne, tohle by stačilo už.

Tak jo. Přemýšlela jsi někdy o změně profese? Můžeš to vzít jak o změně cílové skupiny, nebo i celkově profese jako sociální práce.

Tak, co se týče cílové skupiny, tak přemýšlela, ačkoliv tahle mi vyhovuje, tak teda nevím, jestli tady budu pracovat věčně. Pravděpodobně ne. A přemýšlela jsem právě, že původně jsem chtěla víc pracovat s mládeží a nebo třeba s jinak postiženými lidma, třeba s tělesným postižením, nebo se zrakovým postižením. No... a klidně jakoby úplně s jinou cílovou skupinou. Určitě bych byla ráda, kdybych získala i nové zkušenosti. Mám akorád vyhraněno, že nechci pracovat s lidma se závislostí na drogách a nechci pracovat v hospicu.

Kvůli těm tématům?

Asi si myslím, že s lidma závislejšíma na drogách bych nedokázala nějak úplně... dělat tu práci dobře, protože prostě se s tím tak nějak jako... nejenom neztotožňuju, ale prostě... nevím no, myslím si že bych je nedokázala dost dobře pochopit. A... a v hospicu protože je to pro mě jakoby obtížně stravitelný téma.

Jo, to chápu no... a o změně celkové profese jako sociální práce?

No, přemýšlela jsem, že bych sociální práci dělala jen na nějaký půl úvazek a k tomu bych dělala něco kreativního. Protože mám děsnou hrůzu ze stereotypu a nechci ho zažít.

Co by se muselo stát, nebo z jakýho důvodu bys chtěla tu práci změnit?

Právě třeba kdyby to byl ten stereotyp a byla bych už natolik nespokojená, tak to třeba... a nevím, možná jestli se bude nadále vyvíjet sociální systém u nás takovým jako směrem co je teď, tak nevím někdy mi to přijde ta práce... že není dostatek podpory pro ní.

Podpory od koho?

Podpory z vnějšku, hlavně od toho státu hodně no. Takže nevím jako, kdyby se to furt zhoršovalo všechno, tak jak bych to zvládala jakoby nějak snášet.

A ta podpora není v čem konkrétně?

Ta podpora není zejména ve financích no... ale nevím, celkově mi přijde, že je málo prostoru pro takový ty jakoby různé prezentace těchto témat, furt je to hodně tabu některý témata a hodně málo známý a přijde mi, že jakoby není podpora to nějak jako šířit. Tu osvětu a tyhle věci.

Takže i rozvíjet sociální práci?

No, jako celkově.

Takže bys vyzkoušela něco kreativního?

No, třeba bych kreativně vyzkoušela nějakou osvětovou činnost, to by se mi líbilo asi možná.

Hm, super, děkuju. Co pro tebe znamenají kolegové při práci?

No, myslím si, že kolegové jsou hodně důležitý, protože s nima spolupracuju, sdílím s nima některý situace a protože z pravidla nejde pracovat v téhle sféře jenom samostatně, takže si myslím, že kolegové jsou hodně důležitý. Protože výsledek je pak práci více lidí často.

Hezky řečeno.

Takže myslím si, že kolegové jsou hodně důležitý i pro to, jak jsem spokojená v té práci.

Máš dojem, že pracuješ v dobrém kolektivu?

Hmm. Ze začátku jsem měla dojem, že to je výborný kolektiv, že to bylo obtížné, obtížný tomu uvěřit, teď se to trochu dostalo víc do reality, ale jo, myslím si, že je to řekněme dobrou kolektiv.

V čem jsi spokojená s kolektivem?

Že tam mám hodně podpory dycky, hodně té zpětné vazby, že je to poměrně vyvážený kolektiv... jsem ráda, že jakoby to není ryze ženské kolektiv... že je tam i věkově různý zastoupení a celkem i realitně co se týče vzdělání, že to taky není úplně stejný.

Myslíš variabilitu těch oborů ve vzdělání jakoby?

Hm, jo, jo.

A co ti úplně tak nevyhovuje na tom kolektivu?

Co mi nevyhovuje? No tak mohlo by tam být ještě možná víc chlapů, někdy je to potřeba... a jinak na tom kolektivu no... nevím jestli bych přímo někoho vyřadila, to asi ne... tak jako nevím co bych přímo takhle k tomu řekla, co mi nevyhovuje, vždycky to může bejt lepší, ale že bych něco konkrétně uvedla, to asi ne.

Ok, děkuju. Tak, co je pro tebe při práci důležité, co potřebuješ?

Při práci je pro mě důležité vidět aspoň občas nějaký výsledek... právě spolupráce těch jiných kolegů, když vidím, že jim to taky není lhostejný... em... je pro mě důležitý aby mě to bavilo, je pro mě důležitý abych viděla smysl té práce, abych nedělala někde úplně... v čem bych neviděla žádný smysl... a je pro mě důležitý že to není stereotypní ta práce, že se to střídá ty činnosti... a že vlastně mám možnost mít něco nového, něco nového co neznám. Což mi přijde, že s těma lidma s postižením jakoby furt může přijít něco, co neznám, co je pro mě nový...

Je ještě něco co potřebuješ?

Tu zpětnou vazbu, mít možnost si třeba přijít pro radu někam... no... to je asi všechno.

A to co jsi vyjmenovala, co potřebuješ, nebo co je pro tebe důležité, máš pocit, že to dostáváš všechno?

Tak do určité míry, něčeho by mohlo bejt víc...

Čeho?

Čeho by mohlo bejt víc... em. Já nevím jako jestli přímo něčeho, není to že by mi přímo něco chybělo, ale občas jako by mohlo být trochu ve vyšší míře v dané situaci.

Takže možná nějaký větší zájem o to co zrovna potřebuješ?

No, možná, řekněme.

Vyjádřila bys to nějak jinak?

Nevím, jak bych to vyjádřila (smích).

Hmm. Teď jsme mluvili i o té podpoře. Když potřebuješ v práci podporu, kde ji sháníš?

Tak... záleží na tom, v jaké oblasti to je. Když to třeba jsou počítače, tak jsem podporu sháněla u toho, s kým jsem počítače vedla... anebo s tím kdo počítače vedl předtím, anebo s tím, kdo mi připadal, že by mohl mít nějaké zkušenosti, kdo by mi k tomu mohl něco říct. No, a když to bylo někde jinde, tak prostě třeba když to bylo... já nevím, třeba když jsem si nevěděla rady s nějakým klientem konkrétním, tak jsem se ptala jakoby konzultanta, nebo toho, kdo s tím klientem trávil hodně času... anebo někoho kdo mi přišel, že je zkušeněj, kdo pracuje už dlouho s těma klientama.

Co třeba metodik? Chodíš pro radu k metodikovi?

Eh. Určitě v některých situacích jsem byla, když jsem si nevěděla jakoby rady na pracovišti třeba, s nějakou konkrétní situací. V případě asistence v [jméno města] jsem si žádala o metodické vedení, nakonec nebylo.

Aha, jak to?

No, protože se to prostě časově... neshodlo.

Jo, nenašli jste termín?

Jo.

Tím se možná dostáváme i k nějakému vytížení, jak máš pocit, že jsi vytížená? Dobře, špatně, nebo i v porovnání s ostatními, když potřebuješ tu podporu, jestli jsou schopni ti ji dát?

Teď bych klidně byla vytížená i trošku víc, ale té práce teď prostě víc není... a jinak teda jsem měla pocit loni v létě, že jsem byla hodně vytížená, ale na druhou stranu když jsem něco chtěla, tak mi bylo vyhověno... a bylo mi vyjito vstříc. A té podpory jsem měla docela dost.

Když jsme u té podpory, ty jsi říkala, kde ji sháníš. Sháníš ji vždycky úspěšně? Kromě toho případu jak jsi jmenovala, když jste se neshodli na termínu.

Asi obecně... obecně řečeno by se dalo říct, že jo no. Jo a ještě když se mi úplně nedařilo najít podporu, tak jsem jakoby se koukala i do literatury na něco, ale v tomhle směru jí zas tolik není. Ale právě v něčem mi to pomohlo trošku.

Takže sis vlastně pomoc dokázala najít sama.

No, když to nebylo jinak... ale je pravda, že jinak mám hodně sklony chodit si pro pomoc jinam. K někomu jinému.

Takže ke kolegům a k někomu, kdo ti připadá kompetentní.

Hmm.

Super. Ještě jsem se chtěla vrátit k té vytíženosti. Ty jsi říkala, že tolik práce pro tebe není, co si myslíš o vytíženosti ostatních?

No, to je pro mě docela těžký posoudit. Asi bych řekla, že teď jsou všichni vytížený jakoby... mi přijde že teď ne až tolik, nevím jak to pojmenovat... protože mi přijde teď jakoby ... té práce je hodně, ale hodně se to bude teprve jak kdyby rozbíhat teprve, hodně to bude začínat. Takže si myslím, né že by jí teď bylo málo, ale že jí bude víc.

Co pracovní prostředí v Rytmusu? Jak ti vyhovuje?

No, mám to za rohem, to je dobrý... a prostředí... líbí se mi, že máme tu velkou společenskou místnost, někdy je málo prostoru, že jako to... jít někam do soukromí s klientem a není možno... ale to zas se asi stává výjimečně. A jinak mi přijde, že jinak tam je relativně dobrý prostředí, že není s ničím problém.

Takže třeba vybavenost, nebo nějaký tvůj prostor, s tím jsi spokojená?

Někdy to je trošku komplikovaný ale jako v zásadě jo. Jo a myslím si, že by tam mohla být kvalitnější tiskárna. Ta mi tam občas chyběla no.

Jsi pod supervizí?

Jo.

A jak jsi s ní spokojená?

Já jsem vlastně přišla, když byl nový supervizor, takže tady to nemám úplně s kým srovnávat. Zejtra už budu mít možnost. Ale když bych to srovnala jako se školní supervizí, tak jsem velmi spokojená. Eh... jako celkově mi supervize vyhovují.

V čem ti supervize pomáhá?

Hmm. Supervizor mi přijde, jakoby že vždycky dokáže odhalit nějaký jiný pohled, nebo... jakoby dát tomu člověku fakt jakoby takovou nenásilnou cestou dívat se na to jakoby trošku jinak... ale přijde mi, že na supervizi nejde vyřešit něco jenom tak z lehká, že když už se to otevře, tak prostě úplně se to rozpitvá hrozně. Takže mě to asi trošku odrazovalo řešit některý případy tam. No ale asi to jinak nejde stejně prostě.

No a to ti nevyhovovalo?

No, že se pak už řešilo hodně hodně do hloubky a nezůstalo jakoby... nešlo to pak už vzít zpátky, že už to bylo fakt jako do detailu rozebrány a že pak jsem třeba řekla nebo odhalila nějaký věci, který jsem pak úplně nechtěla tak moc říkat. Že prostě to... muselo jít ven.

Myslíš, že to ve výsledku bylo užitečný, nebo ne?

Nevím, myslím si, že někdy je to ve výsledku užitečný, ale nemusí to někdy být. Právě jak se to rozebere úplně takhle do posledního detailu, že... se najde hodně takových jako míst, nebo věcí, nebo řešení, který nejsou úplně ideální.

A jak jsi spokojená s účastí tvých kolegů na supervizi? Jdou do toho všichni stejně?

No... já jsem teďkom několikrát na supervizi taky nebyla, ale fakt jsem se snažila vždycky chodit. Ale s tou školou je to těžký zkloubit... ale tak nevím, třeba myslím si, že [jméno] byl na supervizi asi jednou no... ale on teďka nechodí ani do práce, tak nevím. Nevím jak na to pohlížet vůbec.

Takže tam nechoděj všichni.

No, ale řekla bych, že se tomu nikdo nevyhýbá, prostě vždycky to nejde zařídit.

Ještě v něčem ti supervize pomáhá?

Hmm. Někdy asi v náhledu na sebe samotnou. A ... vlastně umožní mi vidět jiný řešení, jiný způsoby, který sdílíš ti další kolegové.

Ještě něco tě napadá k supervizi?

Asi ne.

Díky. Kde čerpáš energii? Máš nějaké koníčky?

No, těch mám řadu. Eh... energii čerpám právě v kreativním vyžití, ve sportu, v nějakých kulturních akcích, spojených s popíjením a s trávením času s přítelem a hraním nějakých her třeba... asi tak.

Nosíš si práci domů? Dokážeš se pak oprostít od toho?

Á, jako myslím si že dokážu, ale když to bylo pro mě nějaký jako stresující nebo tak, nebo jsem něco neuzavřela, tak se mi to pak jako vracelo a vrtalo mi to v hlavě... ale jako standardně jo, ale když mám takovýho něco nedodělaného, o tom jako přemýšlím...

Nedodělaného... máš dojem, že některý úkoly jsou natolik dlouhodobý, že je vnímáš jako nedodělaný? Nebo k tomu nemáš dostatek času?

Noo, ten dostatek času uplně né, ale třeba teďka když jsem jela na tu dovolenou, a tak jsem musela přesunout sebeobhájce na příští týden a obvolat ty lidi bylo docela náročný, z hlediska toho, že jeden klient sice měl zapnutý mobil, ale ani jednou ho nezvedl a takže pak jsem sháněla jakoby ho jinou cestou, což se taky dlouho nedařilo, ale nakonec se to podařilo. A to samý i jakoby další, další klientka... a pak třeba když někdo má nový číslo, a nebylo to nikde zanesený, nevím jakoby jestli jsem někde něco neopomněla, ale nikde to nebylo, tak to bylo docela náročný. A právě jsem nad tím jakoby i na tý dovolený dumala a furt se mi to to, vracelo a furt jsem na tom musela myslet.

A máš dojem, že to byla něčí chyba? Nebo že někdo něco zanedbal?

Myslím si, že ne. Neuvědomuju si, že bych třeba já něco zanedbala, jestli mi třeba pan [jméno klienta] dával to číslo, ale nevybavuju si to, myslím si, že ne, že prostě to bylo tak, že nebyly předány všechny informace ze strany klienta, že třeba to nepovažoval ani za nutný.

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno a příjmení autorky: Bc. Klára Štěpánková, DiS.

Studijní program: Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Stres a jeho zvládání v profesi sociálního pracovníka

Počet stran (bez příloh): 93

Celkový počet stran příloh: 47

Počet titulů české literatury a pramenů: 25

Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 4

Počet internetových odkazů: 3

Vedoucí práce: Mgr. Bc. Monika Havlíčková

Rok dokončení práce: 2015

**Posudek vedoucího/oponenta diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: Klára Štěpánková

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Stres a jeho zvládnání v profesi sociálního pracovníka

Vedoucí práce: Mgr,Bc. Monika Havlíčková

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 93

Počet stránek příloh: 47

Počet titulů v seznamu literatury: 29

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Oborová příslušnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

		x		
--	--	---	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		x		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	x			
--	---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití praktických zkušeností

	x			
--	---	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

	x			
--	---	--	--	--

Naplnění cílů práce

		x		
--	--	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

	x			
--	---	--	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

	x			
--	---	--	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost
výsledků v praxi

	x			
--	---	--	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce
(publikace, referáty, apod.)

		x		
--	--	---	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

1. Sdělte prosím, jakým konkrétním způsobem daná organizace využije výsledků Vaší práce?
2. Jaký vliv na fungování týmu mají role v týmu?
3. Jakým způsobem je v dané organizaci zpracováván a respektován proces supervize? Žádá organizace výstupy ze supervize?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Studentka Štěpánková Klára se již dlouhodobě zabývá uvedeným tématem. Za klad její práce považuji způsob zpracování získaných dat z výzkumu. I přesto, že se jedná o její kmenovou organizaci, kde výsledky mohly být ovlivněny faktem, že studentka je nedílnou součástí týmu. Což jsem v její práci nezaznamenala a proto oceňuji její objektivitu při zpracování dat a interpretaci výsledků výzkumu.

Za důležité bych v rámci kultury organizace považovala za důležité seznámit se s výsledky výzkumu a na základě nich zpracovat např. strategický plán dalšího rozvoje pracovníků. Oceňuji zároveň zpracování diplomové práce pro konkrétní organizaci.

Cíl práce dle mého byl naplněn, práce by si jistě zasloužila i manažerský úhel pohledu.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: výborně

Datum, podpis: 4.9.2015


Mgr., Bc. Monika Havlíčková

Posudek vedoucího/opponenta bakalářské/diplomové práce na Pražské vysoké škole psychosociálních studií

Jméno a příjmení studenta/-tky: Bc. Klára ŠTĚPÁNKOVÁ, DiS.

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Stres a jeho zvládnání v profesi sociálního pracovníka

Vedoucí/oponent práce: doc. PaedDr. Slavomír LACA, PhD.

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 93

Počet stránek příloh: 47

Počet titulů v seznamu literatury: 32

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Oborová přiléhavost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

	1			
--	---	--	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		2		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

		2		
--	--	---	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

		2		
--	--	---	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

	1			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

		2		
--	--	---	--	--

Využití praktických zkušeností

		2		
--	--	---	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

--	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

		2		
--	--	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

		2		
--	--	---	--	--

*

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Návaznosť kapitol a subkapitol

	1			
--	---	--	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použiteľnosť výsledkov v praxi

		2		
--	--	---	--	--

Vhodnosť prezentácie záverov práce (publikácie, referáty, apod.)

		2		
--	--	---	--	--

Otázky a námety k diskusi pri obhajobe:

Čo bolo Vašou motiváciou venovať sa tejto problematike stresu sociálneho pracovníka, ktorú rozoberáte v diplomovej práci?

Celkové hodnotenie práce (klady, nedostatky):

Diplomantka Klára ŠTĚPÁNKOVÁ sa zaoberá vo svojej práci problematikou stresu a jeho zvládanie v profesii sociálneho pracovníka v teórii a praxi. Štruktúra práce je rozdelená na teoretickú a praktickú časť. V jednotlivých kapitolách a podkapitolách je práca vyvážená. V úvode autorka cieľ práce a charakterizuje celú problematiku, ktorú rozoberá v jednotlivých kapitolách. Autorka pri písaní použila adekvátnu literatúru, ktorú uvádza v zozname bibliografických odkazov (autorka použila nielen ČR literatúru ale aj zahraničné publikácie, k tejto problematike). Záver práce je ukončený prílohou, v ktorej sa nachádza prepis jednotlivých rozhovorov.

Predkladaná diplomová práca sa člení na teoretickú a empirickú časť. V rámci teoretickej časti práce diplomantka opisuje pohľad na zvolenú problematiku (stresu, faktory stresu, prevencia stresu v sociálnej práci a iné). Praktickú časť tvorí posledná kapitola. Autorka použila metódu rozhovoru, kde robila predvýskum s tromi respondentmi a zvolila si na overovanie svojich výsledkov otvorené kódovanie („proces rozebírání, prozkoumávání, porovnávání, konceptualizace a kategorizace údajů). Moje výhrady sú - práca v niektorých častiach je len opisom textových odstavcov od citovaných autorov. Kapitoly a podkapitoly práce sú vyskladaním textov, sú neštandardne napísané, navzájom nepremostené a sú ukončené z citácií alebo parafráz (s. 12, 13, 16, 17, 25...). Autorka používa dvojaku citačnú normu i v texte i podčiarkou (s. 27, 29, 32...), nestarne nadpisy textov. V kapitole 2.1 mi chýba charakteristika alebo definícia sociálneho pracovníka. V empirickej časti mi chýba porovnanie s inými sociálnymi pracovníkmi s podobnej organizácie a príliš všeobecne návrhy riešenia.

Na základe stanoveného cieľa sa autorke podarilo splniť cieľ práce a došla k zaujímavým výsledkom, ktoré zhrnula do záverečnej kapitoly. Domnievame sa, že predložená práca je zaujímavá spracovaná a spĺňa požiadavky kladené na diplomovú prácu.

Doporučení k obhajobe: doporučuji/nedoporučuji*

- práca spĺňa požiadavky kladené na diplomovú prácu, preto ju doporučujem k obhajobe.

Navrhovaná klasifikácia:

- klasifikujem ju stupňom – 2 (veľmi dobre).

Datum, podpis: 04.09.2015



*
nehodící se, škrtněte