

UNIVERZITA KARLOVA
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Bakalářská práce

**Psychohygiena sociálních
pracovníků na příkladu
nízkoprahového zařízení pro děti a
mládež v Praze**

Vanda Eisenhammer

Katedra: Sociální práce
Vedoucí práce: Mgr. Alžběta Matochová
Studijní program: Sociální a pastorační práce (B0923P240004)
Studijní obor: Sociální a pastorační práce (PSP9)

Praha 2021

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem *Psychohygienu sociálních pracovníků na příkladu nízkoprahového zařízení pro děti a mládež v Praze* napsala samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů.

V Praze dne 18. června 2021

Vanda Eisenhammer

Anotace

Bakalářská práce s názvem *Psychohygiena sociálních pracovníků na příkladu nízkoprahového zařízení pro děti a mládež v Praze* má v daném rozsahu seznámit čtenáře s tématem psychohygieny zasazeného do prostředí sociální práce. Cílem této práce je prozkoumat možnosti psychohygieny sociálních pracovníků, popsat faktory ovlivňující duševní zdraví a následně tyto teoretické poznatky porovnat se zkušeností sociálních pracovníků nízkoprahového zařízení pro děti a mládež v Praze.

Práce je rozdělena na dvě části, teoretickou a empirickou. Teoretická část se skládá z pěti kapitol a představuje sociální práci včetně profese sociálního pracovníka, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a následně uvádí v souvislostech pojmy stres, syndrom vyhoření, psychohygienu, duševní zdraví, pozitivní psychologie a supervize.

Empirická část se skládá ze dvou kapitol a je založena na kvalitativním výzkumu realizovaném v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež v Praze formou polostrukturovaných rozhovorů s pěti sociálními pracovníky. Hlavním cílem výzkumného šetření je popsat a analyzovat, jaký vztah mají sociální pracovníci nízkoprahového zařízení ke své práci a zjistit, do jaké míry se orientují v oblasti psychohygieny, práce se stresem a jak své znalosti uplatňují v praxi.

Klíčová slova

sociální pracovník, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, stres, syndrom vyhoření, psychohygienu, duševní zdraví, pozitivní psychologie, supervize

Summary

This bachelor thesis titled Mental Health Promotion Techniques for Social Workers Based on the Example of the Youth Club in Prague is intended to introduce the reader to the topic of mental health promotion techniques set in the field of social work. The aim of this thesis is to explore the possibilities of mental health promotion techniques for social workers, to describe the factors affecting mental health and then to compare these theoretical findings with the experience of social workers in the youth club in Prague.

The thesis is divided into two parts, theoretical and empirical. The theoretical part consists of five chapters and introduces social work including the profession of social worker, youth clubs and subsequently presents the concepts of stress, burnout, mental health promotion techniques, mental health, positive psychology and supervision in context.

The empirical part consists of two chapters and it is based on qualitative research conducted in the youth club in Prague in the form of semi-structured interviews with five social workers. The main aim of the research is to describe and analyse the attitude of the social workers in the youth club towards their work and to find out to what extent are they familiar with concepts of mental health promotion techniques, working with stress and how they apply this knowledge in practice.

Keywords

social worker, youth club, stress, burnout, mental health promotion techniques, mental health, positive psychology, supervision

Poděkování

Mé poděkování patří Mgr. Alžbětě Matochové za vedení mé bakalářské práce, podporu a trpělivost, kterou mi v průběhu zpracování a konzultací věnovala. Také bych chtěla poděkovat sociálním pracovníkům za poskytnutí rozhovorů pro empirickou část bakalářské práce, které mi pomohly práci zkompletovat.

Obsah

Úvod	7
Teoretická část	9
1. Sociální práce a sociální pracovník	9
1.1 Nízkoprahové sociální služby	12
1.2 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	13
2. Stres	18
2.1 Příčiny stresu v práci	20
2.2 Zvládání stresu a jeho prevence	22
3. Syndrom vyhoření	24
3.1 Prevence syndromu vyhoření	26
4. Psychohygiena	28
4.1 Duševní zdraví	29
4.2 Zásady psychohygieny	30
4.3 Pozitivní psychologie	34
5. Psychohygiena v sociální práci	37
5.1 Supervize	40
Empirická část	42
6. Metodologie výzkumu	42
6.1 Cíl výzkumného šetření	44
6.2 Formulace výzkumných otázek	45
6.3 Získaná data	46
7. Diskuze získaných dat	56
Závěr	61
Seznam literatury	63
Seznam elektronických zdrojů	66
Přílohy	67

Úvod

Sociální práce, jakožto jedna z pomáhajících profesí je založena na pomáhání druhým. Motivy, které stojí za výběrem povolání sociálního pracovníka se u jednotlivců liší, na jedné straně jde o profesi přinášející potěšení, energii a smysluplné uplatnění, na druhé straně má sociální práce i svá rizika, naopak může sílu brát a přinášet pracovníkovi do života těžkosti. Sociální pracovníci se ve své práci potýkají s náročnými situacemi, zpravidla pracují s lidmi, kteří se nacházejí v nepříznivé životní situaci, ze které mnohdy nevidí východisko a mohou být na změnu ve svém životě rezignovaní.

K tomu, aby sociální pracovník mohl vykonávat svou práci kvalitně a těšil se z ní, je nezbytné, aby kromě druhých pečoval i o sebe samého a na to je potřeba klást důraz. Jelikož bych se sama chtěla sociální pracovnící stát, rozhodla jsem se svou bakalářskou práci věnovat právě psychohygieně sociálních pracovníků, myslím si, že by péče o duševní zdraví neměla být v sociální práci opomíjena a měla by být považována za stejně důležitou jako péče a pomoc ve směru ke klientům.

Jako hlavní cíl mé bakalářské práce jsem si stanovila prozkoumat možnosti psychohygieny sociálních pracovníků, popsat faktory ovlivňující duševní zdraví a následně tyto teoretické poznatky porovnat se zkušeností sociálních pracovníků nízkoprahového zařízení pro děti a mládež v Praze.

V teoretické části bakalářské práce vycházím z poznatků z odborné literatury, kde v jedné kapitole přibližuji samotnou sociální práci a profesi sociálního pracovníka, nízkoprahové sociální služby i konkrétně nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, ke kterým se váže empirická část mé práce. V následujících čtyřech kapitolách teoretické části se zabývám pojmy

stres, syndrom vyhoření, duševní zdraví, pozitivní psychologie a supervize, které uvádím do souvislosti s psychohygienou v sociální práci.

Empirickou částí bakalářské práce přináším pohled pěti sociálních pracovníků z nízkoprahového zařízení pro děti a mládež v Praze na jejich práci, vztah k psychohygieně a orientaci v ní. Výzkumné šetření poskytuje autentické poznatky a zkušenosti pracovníků zprostředkované polostrukturovanými rozhovory.

V celé práci používám termíny sociální pracovník, klient, popřípadě uživatel služby, bez přihlídnutí k pohlaví daných osob. Číním tak převážně z důvodu lepší orientace v textu, nikoliv z důvodu upřednostňování jednoho z pohlaví.

Teoretická část

1. Sociální práce a sociální pracovník

Pro komplexní uchopení tématu psychohygieny sociálních pracovníků nejprve definuji samotné pojmy sociální práce a sociální pracovník.

V průběhu 20. století se sociální práce vyvinula nejen jako praktická činnost, ale také jako akademická disciplína. Ve své společenskovední rovině se sociální práce prolíná s řadou příbuzných oborů, ze kterých také vychází. Témata, kterými se sociální práce zabývá pramení z odvětví od filozofie, práva, psychologie až po konkrétní společenskovední oblasti, jako je například sociální ekonomie či adiktologie.¹ Nelze však sociální práci rozdělovat na tři samostatné články, odborná činnost i akademická a vědní rovina sociální práce tvoří jeden celek, jehož části se navzájem ovlivňují.² Tyto oblasti a z nich vyplývající hodnoty se následně odrážejí při praktikování sociální práce, tedy při poskytování sociálních služeb. Podle Matouška patří mezi hlavní cíle praktické sociální práce „odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti)³“.

Do dnešní doby se neuchytila jedna univerzální definice sociální práce, stále se objevují snahy o její obsažné vymezení. Mezinárodní federace sociálních pracovníků v roce 2014 zavedla globální definici, která je pružná, lze ji oblastně modifikovat a zní následovně: „Sociální práce je profese založená

¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, s. 10

² MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019, s. 7

³ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, s. 10

*na praxi a akademická disciplína, která podporuje sociální změny a rozvoj, sociální soudržnost a posílení a osvobození lidí. V sociální práci jsou zásadní principy sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní odpovědnosti a respektování rozmanitosti. Sociální práce je podepřena teoriemi sociální práce, sociálních věd, humanitních věd a původních znalostí a zapojuje lidi a struktury do řešení životních výzev a zlepšování pohody.*⁴

V českém prostředí vymezil sociální práci z odlišného pohledu Navrátil, který tvrdí, že: „*Cílem sociální práce je podpora sociálního fungování klienta v situaci, kdy je taková potřeba buď skupinově, nebo individuálně vnímána a vyjádřena. Sociální práce se profesionálně zabývá lidskými vztahy v souvislosti s výkonem sociálních rolí (sociální fungování).*“⁵

Pole působnosti sociální práce je poměrně široké, stejně tak jsou rozmanité i cílové skupiny sociální práce a jejich služeb. Zjednodušeně lze oblasti zájmu sociální práce rozdělit na sociálně-patologické jevy, jako je například kriminalita, užívání návykových látek, mezilidské násilí, sociálně-ekonomické problémy, rizikové či specifické chování spojené s určitým věkem. Dále to jsou konkrétní sociální skupiny, kam patří subkultury, ale také etnické menšiny. Sociální práce sahá i do zdravotní sféry, do které spadají jak onemocnění psychická a tělesná, tak zdravotní postižení.⁶

Sociální práce je založena na lidské solidaritě ve společnosti i na naplňování potenciálu jednotlivců. Sociální služby, kterými se sociální práce realizuje, se tedy věnují jak individuální, tak rodinné, skupinové a komunitní

⁴ Mezinárodní federace sociálních pracovníků: *Globální definice sociální práce* [online]. Rheinfelden, 2021 [cit. 2021-6-14].

⁵ NAVRÁTIL, Pavel. *Úvod do teorií a metod sociální práce*. Vyd. 1. Brno: Národní centrum pro rodinu, 2000, s. 7

⁶ MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019, s. 16–17

práci, přičemž vytvářejí podmínky pro způsobilost osob k sociálnímu uplatnění. V širším pojetí je sociální práce nástrojem sociální politiky, jakožto demokratického systému sociálního zabezpečení.⁷

„Sociální práce je to, co dělá sociální pracovník. Zbývá už jen otázka, kdo je sociální pracovník.“⁸

Odbornou činnost sociální práce vykonávají sociální pracovníci, ale nejen. V sociálních službách působí také: „*pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí pracovníci, pedagogičtí pracovníci, manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby.*“⁹ Důležitou roli v poskytování sociálních služeb hrají také dobrovolníci, kteří se mimo zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách řídí samostatným právním předpisem.¹⁰

Přímo zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách definuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, včetně činností spadajících do kompetencí této profese. Konkrétně mezi tyto činnosti patří jak poskytování přímé péče klientům, vykonávání sociálních šetření, tak sociální poradenství, služby sociální prevence, sociální rehabilitace a další.¹¹

V českém prostředí je pro praxi sociálních pracovníků důležitým dokumentem Etický kodex sociálních pracovníků ČR¹², který vznikl v roce 1995 a vyobrazuje etickou rovinu sociální práce, vedení klienta k seberealizaci, upravuje vztah sociálního pracovníka a klienta, vyzdvihuje

⁷ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, s. 10–11

⁸ ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, s. 24

⁹ ČESKO. § 115 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2021 [cit. 27. 3. 2021]

¹⁰ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, s. 11

¹¹ ČESKO. § 109 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2021 [cit. 10. 4. 2021]

¹² Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky: *Etický kodex sociálního pracovníka České republiky* [online]. [cit. 2021-6-10]

respekt ke klientovi a jeho jedinečnosti i zdůrazňuje postavení této profese ve společnosti. Etický kodex sociálních pracovníků ČR je vydaný Společností sociálních pracovníků, vzniklé v České republice v roce 1990.¹³

Nelze však o sociálních pracovnících mluvit jen jako o praktících, mezi sociální pracovníky patří i ti, kteří vykonávají akademickou a vědeckou činnost, tedy učitelé a výzkumníci.

Sociální pracovník je též jakousi spojkou mezi klientem a společenskými normami. Hlavní roli zde hraje odbornost pracovníka, která umožňuje rozvoj dialogu s klientem a spolupráci s ním jako s rovnocenným partnerem.¹⁴ Přičemž existují i přístupy, oblasti sociální práce, kdy je pracovník spíše v roli opatrovníka či kontrolora, ale i v takovém případě je potřeba dbát na to, aby se pracovník držel klientovi zakázky a nepřekračoval hranice stanovené spolupráce.¹⁵

1.1 Nízkoprahové sociální služby

V souvislosti s nízkoprahovými službami se v českém prostředí hojně využívá termín „nízkoprahovost“, jakožto základní princip těchto služeb. Specifikum nízkoprahových sociálních služeb tkví v odstraňování bariér, které se u ostatních sociálních služeb mohou vyskytovat, jak ze strany potenciálních klientů, dané služby, ale i společnosti.¹⁶

¹³ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 41

¹⁴ ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, s. 24

¹⁵ ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, s. 33

¹⁶ KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009, s. 177

Podle Herzoga mezi bariéry, které případným uživatelům služby mohou znemožnit její kontaktování patří:

- *neznalost a neinformovanost*
- *rezignace, lenost a pasivita*
- *neschopnost či neochota plnit podmínky spojené s čerpáním běžných služeb*
- *neschopnost či neochota službu vyhledat*
- *obava ze stigmatizace či postihu*¹⁷

Ze strany společnosti či poskytovatelů služeb mohou vznikat bariéry související s nedostatkem pragmatického přístupu – ideologické překážky, nedostatečná orientace v nových a funkčních řešeních a přístupech, určitá nechuť a neochota investovat dostatek finančních prostředků.¹⁸

Slovník sociální práce uvádí nízkoprahová zařízení jako služby, které jsou anonymní a není potřeba se pro vstup do nich objednávat, jsou tedy volně přístupná pro vymezenou skupinu lidí. Mezi tyto skupiny patří například děti a mládež, matky s dětmi, senioři, uživatelé návykových látek nebo osoby bez přístřeší.¹⁹

1.2 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) jsou službou sociální prevence určenou dětem a mladistvým, kteří jsou ohroženi společensky nežádoucími jevy²⁰ nebo náročnou životní situací či se v ní

¹⁷ KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009, s. 177

¹⁸ KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009, s. 177

¹⁹ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. přeprac. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 117

²⁰ MATOUŠEK, Oldřich, KŘÍŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, s. 411

přímo nachází. Zároveň jsou NZDM alternativou pro ty, kteří nechtějí využívat standardní institucionalizovanou pomoc a péči. Jde o nízkoprahovou sociální službu poskytovanou ambulantní formou, popřípadě terénní tzv. streetwork.²¹

Streetwork se od ambulantní služby liší tím, že působí v přirozeném prostředí klientů. Sociální pracovníci tak kontaktují klienty přímo na místech, kde se pohybují nejčastěji.²²

Klienty NZDM jsou děti a mladiství ve věku od 6 do 26 let. Z důvodu tak výrazného věkového rozptylu je vhodnější rozdělení na tři věkové skupiny, od 6 do 12 let, od 13 do 18 let a od 19 do 26 let. Kromě věku je možné definovat i lokalitu, ve které tyto děti a mladiství žijí, nebo tráví svůj volný čas, a to sociálně či geograficky. Za další možné rysy lze považovat absenci běžných volnočasových aktivit u dětí a mladistvých vzhledem k věku a upřednostňování neefektivního využití volného času. Jejich způsob života s sebou může přinášet konflikty a rizika, která je a jejich okolí ohrožují. Obvykle zprvu není zřetelné, jaký by měl být cíl spolupráce, ale ani to není nutné, jako u jiných typů sociálních služeb.²³

Mezi cíle NZDM patří poskytnout dětem a mladistvým oporu při náročných životních událostech a pomáhat snižovat sociální i zdravotní rizika vyplývající ze způsobu jejich života a sociálního prostředí. Dále je podpořit

²¹ PRACOVNÍ SKUPINA PRO DODEFINOVÁNÍ NZDM. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Praha: Česká asociace streetwork, o.s. 2008, s. 5

²² MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 189

²³ PRACOVNÍ SKUPINA PRO DODEFINOVÁNÍ NZDM. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Praha: Česká asociace streetwork, o.s. 2008, s. 4

v seberealizaci, ve zlepšení sociálních dovedností a zapojení se do vrstevnických skupin, společnosti.²⁴

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je cílem NZDM: „Zlepšit kvalitu jejich života (dětí a mladistvých) předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.“²⁵

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách doplňuje vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon o sociálních službách, a ve které je soupis činností poskytovaných v rámci služeb NZDM.²⁶ Mezi úkony směřující k plnohodnotné spolupráci s klientem v rámci individuálního plánování patří následující metody, vymezené pracovní skupinou pro dodefinování NZDM náležící České asociaci streetwork:

- *kontaktní práce* – základní princip práce, způsob kontaktu s klientem v NZDM, podstatou je komunikace založená na vzájemné důvěře a respektu, během spolupráce je klient podporován k vyslovení svých potřeb a prostřednictvím individuálního plánu veden k využití svých silných stránek a zdrojů
- *situační intervence* – reakce pracovníka na podněty, interakce mezi klienty a následná reflexe, má sociálně pedagogický charakter
- *informační servis* – sdělování konkrétních informací, týkajících se převážně obecných témat vzhledem k věku klienta, sociálně právních

²⁴ PRACOVNÍ SKUPINA PRO DODEFINOVÁNÍ NZDM. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Praha: Česká asociace streetwork, o.s. 2008, s. 4

²⁵ ČESKO. § 62 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2021 [cit. 10. 5. 2021]

²⁶ ČESKO. § 27 vyhlášky č. 505/2006 Sb. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2021 [cit. 10. 5. 2021]

nebo zdravotních témat, formou rozhovoru pracovníka s klientem či prostřednictvím letáků, nástěnky

- *poradenství* – rozhovor s klientem na téma konkrétního problému, který potřebuje vyřešit, zpravidla týkající se rodiny, školy, vztahů apod., zahrnuje posouzení situace a následný návrh možných řešení
- *krizová intervence* – způsob pomoci orientované na překonání obtíží, klientovi, který se ocitl v krizi, v případě, kdy pracovník nemá potřebnou kvalifikaci, poskytne pouze akutní intervenci a dále vyhledá odborníka
- *zprostředkování dalších služeb (doprovod)* – ujednání další péče v návazných službách, nebo uskutečnění doprovodu při kontaktu se zařízeními, institucemi
- *kontakt s institucemi* – prováděn se souhlasem klienta a v jeho prospěch
- *případová práce* – plánovaná a dlouhodobá práce s jednotlivcem, má jasně definované fáze, postupy a je časově vymezená
- *práce se skupinou* – primárně za účelem psychosociálního rozvoje, činnost probíhající ve skupině
- *práce s blízkými osobami* – výhradně se souhlasem klienta, jedná se o poskytování informací či poradenství zákonným zástupcům, nebo jiným blízkým osobám
- *volnočasové aktivity* – umožňují klientům využít volný čas činnorodým způsobem
- *preventivní, výchovné a pedagogické programy* – programy se specifickým přesahem, lze je realizovat formou diskuze, ale i vizuální pomocí letáků a nástěnek
- *jednorázové programy* – akce, které mohou být organizované externisty, typicky jde o diskuze, besedy

- *dlouhodobé programy* – programy zakomponované v běžném provozu služby, zahrnují specifické dovednosti a cíle
- *doučování* – krátkodobé i dlouhodobé školní doučování, ale může jít i o společenské či hygienické návyky, které si klient potřebuje osvojit²⁷

Naopak mezi služby a aktivity, které do NZDM nepatří lze zařadit jakékoliv aktivity které mají ideologický či komerční podtext, volnočasové kroužky, psychoterapeutická sezení a služby pro uživatele návykových látek. Pokud je možné některou ze zmíněných služeb zprostředkovat jako návaznou, pracovník by měl tak učinit.²⁸

²⁷ PRACOVNÍ SKUPINA PRO DODEFINOVÁNÍ NZDM. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Praha: Česká asociace streetwork, o.s. 2008, s. 5–8

²⁸ PRACOVNÍ SKUPINA PRO DODEFINOVÁNÍ NZDM. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Praha: Česká asociace streetwork, o.s. 2008, s. 8

2. Stres

V této kapitole bych se chtěla věnovat definici stresu a k němu přidružených témat a termínů.

Samotný pojem stres, přesněji stresový syndrom, je možné vykládat z různých pohledů, pro mou práci je důležité fyziologické a psychologické pojetí. Fyziologicky jde stres popsat jako soubor nervových a metabolických procesů, vyvolaných vnitřními a vnějšími změnami, které změni činnost organismu. Psychologicky jde o narušení psychické stability, která se projeví zvýšenou úzkostí a neklidem.²⁹

Stres pro nás ale není jen špatný a nežádoucí tzv. distres, je popsán i druh stresu, který je přínosný tzv. eustres. Eustres z dlouhodobého hlediska funguje jako posilovač odolnosti vůči škodlivému stresu a je nazýván mírným, pozitivním stresem.³⁰Ve své práci se budu dále věnovat distresu, jelikož vycházím z předpokladu, že stresová reakce je stav, před kterým se člověk chce v rámci duševní hygieny chránit a pracovat na jeho zvládnání.

Stresory

Ke stresové situaci dochází, když člověk podlehne působení určité síly, která na něj klade nároky. Tyto síly se označují jako stresory a mohou mít vnitřní nebo vnější původ. Za vnitřní stresory lze pokládat například onemocnění, prožívání bolesti, únavu a podobně. Mezi vnější stresory patří intenzivní podněty, jako hluk, nebo na druhou stranu nedostatek podnětů. Ale také nátlak od okolí či očekávání a nároky na daného člověka.

²⁹ BARTŮŇKOVÁ, Staša. *Stres a jeho mechanismy*. Praha: Karolinum, 2010, s. 11

³⁰ BARTŮŇKOVÁ, Staša. *Stres a jeho mechanismy*. Praha: Karolinum, 2010, s. 18

Stresory se dělí také podle toho, jestli mají přírodní, nebo kulturní povahu, přičemž přírodní stresor je například živelní katastrofa, kulturní například mezilidský střet.

Další typy stresorů jsou vztažené k veličinám intenzity a času, tedy akutní a chronické. Akutní stresor je náhlá a intenzivní zátěž, naopak chronický má mírnější intenzitu a je dlouhodobý, což s sebou přináší riziko určité adaptace na tento druh stresu.³¹

Projevy stresu

Reakce na stres a jeho následné projevy jsou do určité míry individuální. Ve smyslu, že každý člověk reaguje na různé stresory s určitou intenzitou. Pro někoho může být silně stresující událost, když mu uteče pes, zatímco práce na složitém úkolu je pro něj jen mírnou stresovou zátěží, ale druhý člověk to může mít přesně naopak.³²

Příznaky stresu se podle Irmiše dají rozdělit do tří kategorií, podle toho, jak se u daného člověka stres nejvíce projevuje, obvykle to ale bývá kombinace více potíží najednou.

- *fyziologické projevy* – zrychlená srdeční činnost a krevní tlak, bolest na hrudníku, zažívací potíže, nadměrné pocení, změny v prokrvování končetin, bolest zad nebo ztuhlost, záškuby, třes, vyschlá ústa, častá potřeba močit, oslabené libido
- *psychické projevy* – únava navzdory délce spánku, úzkost, problémy se spánkem, podrážděnost, napětí, zhoršená soustředěnost, bolesti hlavy, ztráta potěšení z práce

³¹ KLIMENT, Pavel. *Zvládací (copingové) odpovědi v pomáhajících profesích*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014, s. 9–10

³² IRMIŠ, Felix. *Nauč se zvládat stres*. Praha: Alternativa, c1996, s. 77

- *behaviorální projevy* – změny v chuti k jídlu, odkládání povinností, výrazná až útočná komunikace, zrychlená chůze, kousání nehtů, nadměrná konzumace alkoholu či zvýšená míra kouření³³

Důsledkem velmi silné stresové reakce, např. tragické události, může nastat zpožděná reakce (v řádech týdnů až měsíců), tzv. posttraumatická stresová porucha. Při ní člověk dlouhodobě zažívá silný strach, úzkost a vyhýbá se všemu, co onu událost připomíná. Traumatická událost se ale člověku opakovaně vrací např. ve snech, přičemž na základě toho může trpět depresemi, poruchami nálad, panickými atakami nebo záchvaty agrese.³⁴

2.1 Příčiny stresu v práci

Pracovní stres, tedy stres zažívaný v zaměstnání je obvykle spojený s pracovní náplní dané profese, pracovním prostředím či situacemi.³⁵

Sociální práce s sebou tedy přináší velké riziko ohrožení pracovním stresem, jelikož sociální pracovník, se jako odborník setkává s velkým množstvím lidí, kteří od něj chtějí pomoci, kladou na něj nároky a obvykle jsou v tíživé životní situaci. Sociální pracovník přichází do kontaktu s negativními, patologickými jevy, které na něj působí. Obecně jsou typy sociálních služeb, kde je míra stresu ještě zvýšená, jedná se především o práci s nemotivovanými klienty například ve výchovných ústavech, s klienty s těžkým postižením, nebo nevléčitelně nemocnými. U některých služeb je

³³ IRMIŠ, Felix. *Nauč se zvládat stres*. Praha: Alternativa, c1996, s. 75–76

³⁴ PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada, 2010. Psyché (Grada), s. 74

³⁵ ŠVINGALOVÁ, Dana. *Stres a "vyhoření" u profesionálů pracujících s lidmi*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2006, s. 13

také náročnější vytrvat s motivací vzhledem k výsledům, které práce s klientem přináší, ku příkladu ve službách terciární prevence.³⁶

Stresory nepůsobí na všechny lidi stejným způsobem a intenzitou, proto nelze vyjmenovat přesný rejstřík všech stresorů. Přesto jde o určitých situacích a stavech říci, že mohou patřit mezi obecné stresory.

V pracovním prostředí podle Fontany mezi obecné spouštěče stresu patří:

- *organizační problémy* – nejasná hierarchie a zodpovědnost, neefektivní postupy, chybějící finance na vybavení atd.
- *nedostatek personálu* – nedostatek lidí na důležitých pracovních pozicích, přelévání povinností, práce nad rámec pracovní náplně
- *dlouhá pracovní doba* – příliš dlouhá pracovní doba sama o sobě, nebo vzhledem k náročnosti profese
- *nízká prestiž a nízký plat* – nedoceněná pracovní pozice nebo profese, malý plat za odvedenou práci
- *zbytečné rituály a procedury* – přílišná administrativa či velké množství pracovních schůzek, plánování, vzhledem k další náplni práce
- *nejistota* – časté změny postupů a metod, nejistota související se ztrátou zaměstnání nebo změny pracovního postu³⁷

Kromě těchto obecných stresorů v pracovním prostředí se Fontana věnuje i spouštěčům stresu, které jsou konkrétní a vztahují se přímo k dané osobě a jejímu prožívání. Mezi takové patří nedostatečně ohraničené pracovní role, na základě kterých, dochází k přenášení zodpovědnosti. Když se člověk

³⁶ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 53

³⁷ FONTANA, David. *Stres v práci a v životě: jak ho pochopit a zvládat*. Praha: Portál, 2016, s. 52-57

věnuje práci mimo své kompetence, může to v něm vyvolávat pocit zmatení. Stresujícím je i související střet rolí, které člověk v rámci svého povolání zastává. Jako příklad Fontana uvádí zdravotní sestru, která chce o lidech dobře pečovat, ale má příliš mnoho povinností, které musí splnit.

Negativní vliv mají na člověka i jeho přehnaná očekávání od sebe samého, snaha dosáhnout nejlepších výsledků. Pocit frustrace vzniká i v případě, kdy člověk přijde na možná řešení problémů, ale není vyslyšen nebo je jeho názor zavrhován.

Ke zvýšení stresu přispívají i opakované konflikty s nadřízenými, přepracovanost, pracovní stereotyp, nedostatečná komunikace na pracovišti, nefunkční vedení, hádky a neshody s kolegy, nebo přesouvání dokončení úkolů na pozdější termíny.³⁸

2.2 Zvládání stresu a jeho prevence

Sociální práce, jakožto pomáhající profese je založená na pomoci druhým, neznamená to ale, že nepřináší radost a nedodává energii, naopak může být jejím významným zdrojem. Stejně jako v běžném životě, tak v pracovním je potřeba dbát na to, aby člověku jeho práce, konkrétně tedy pomáhání druhým, nepřinášela enormní stres a nebrala síly. Důležitou roli tedy hraje prevence stresu a snaha o jeho zvládnutí.³⁹

³⁸ FONTANA, David. *Stres v práci a v životě: jak ho pochopit a zvládat*. Praha: Portál, 2016, s. 60–68

³⁹ KOPŘIVA, Karel a Jiřina ŠIKLOVÁ. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2016, s. 94

Kopřiva jmenuje tři oblasti, které jsou při prevenci a zvládnání stresu nejdůležitější:

- *životní styl* – práce nesmí pohltit celý život, důležitý je prostor pro koníčky a společenský život, patří sem také obecně pohyb, správná výživa a dostatek kvalitního spánku
- *mezilidské vztahy* – kromě pracovních vztahů jsou podstatné osobní vztahy, míru stresu mohou zvyšovat neřešené rodinné či partnerské konflikty
- *přijetí sebe samého* – většinu času člověk věnuje zájmem, péčí a přijetí druhých, důležité je nezapomínat sám na sebe, od kvality vztahu sám k sobě se odvíjí kvalita péče o ostatní, pokud není člověk spokojený sám se sebou, dostává se do kolize, přichází vyčerpání a hrozí mu riziko syndromu vyhoření⁴⁰

⁴⁰ KOPŘIVA, Karel a Jiřina ŠIKLOVÁ. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2016, s. 100–101

3. Syndrom vyhoření

Termín syndrom vyhoření v originále burn-out (angl. vyhořet, vyhasnout) byl poprvé použit již v roce 1974 H. Freudenbergerem v jeho článku publikovaném v časopise „Journal of Social Issues“.⁴¹

Za syndrom vyhoření je považován stav vyčerpání a snížení pracovní výkonnosti, který je následkem dlouhodobé, intenzivní psychické a emocionální zátěže, převážně odezvou pracovního stresu. Jako první byl zaznamenán v profesích, v nichž se pracuje s lidmi, později i dalších zaměstnáních.

Mezi profese, které jsou syndromem vyhoření nejohroženější patří například zdravotnické profese, sociální pracovníci, učitelé, policisté, úředníci, právníci, ale i duchovní a řádové sestry.⁴²

Matoušek konkrétně říká: „*Syndrom vyhoření je soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého pracovního stresu.*“⁴³

Kebza a Šolcová uvádí tři úrovně příznaků syndromu vyhoření, podle jejich projevu. První je psychická rovina, kde převládá psychické vyčerpání, ztráta motivace, pocity smutku a frustrace či ztráta zájmu o práci. Další je rovina fyzická, na které postižený člověk může trpět různými bolestmi, zvýšenou únavou, potížemi se spánkem či být dlouhodobě v tenzi. Poslední rovinou je úroveň sociálních vztahů, které daný člověk redukuje, objevuje se

⁴¹ FREUDENBERGER, Herbert. Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues* [online]. 1974, 30(1), 159–165 [cit. 2021-6-4]

⁴² KEBZA, Vladimír a Iva ŠOLCOVÁ. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2., rozš. a dopl. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, s. 6–8

⁴³ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 52

zde nezájem až nechut ke své práci a zvyšuje se množství konfliktů, především z důvodu lhostejnosti ke svému okolí.⁴⁴

Hlavní příznaky syndromu vyhoření popisuje také Stock, a to vyčerpání, odcizení a pokles výkonnosti. Vyčerpání je v tomto případě děleno na psychické a fyzické, s příznaky podobnými depresi. Odcizení se projevuje především lhostejným, až pohrdavým postojem ke své práci i okolí. Pokles výkonnosti souvisí jak se ztrátou energie, tak důvěry k sobě samému, což vede k nízké produktivitě.⁴⁵

Výše zmíněné projevy vyhoření mají obecnou povahu. Matoušek popisuje symptomy charakteristické pro pracovníky pomáhajících profesí, potažmo sociální pracovníky.

Na praktické úrovni mezi takové zahrnuje změny v přístupu pracovníka ke klientům. Na této rovině může jít přímo o vyhýbavý postoj ke klientům, kdy pracovník začíná upřednostňovat dokumentaci před přímou prací s klienty. Začíná na ně nahlížet stereotypně a odosobněně jako na „případy“, vytrácí se individuální přístup. Výjimečně může pracovník začít využívat klienty ve svůj prospěch.

Ve vztahu k samotné práci a kolegům je pracovník také chladnější, věnuje se jí jen v nutné míře a neúčastní se na mimopracovních událostech, s kolegy snižuje množství styku na minimum. Objevuje se hojná absence v práci, negativní pohled na efektivnost služby a pracovník začíná zavrhnout možnost pozitivní změny v životech klientů. Na druhou stranu daný člověk lpí na své

⁴⁴ KEBZA, Vladimír a Iva ŠOLCOVÁ. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2., rozš. a dopl. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, s. 9–10

⁴⁵ STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi, s. 19–22

pracovní pozici, trvá na striktně stanovených postupech a formalitách. Vše typicky doprovází pocity odosobnění a neustálá únava.⁴⁶

Syndrom vyhoření se svými symptomy i souvisejícími změnami v chování může zaměňovat s některými onemocněními či poruchami, které jsou ve společnosti známější. Jde o záměnnost ku příkladu s depresí, některými neurózami nebo chronickou únavou. Od těchto diagnóz, které zasahují veškeré aspekty života daného člověka, syndrom vyhoření je vázán na zaměstnání, primárně vychází z profesního života.⁴⁷

3.1 Prevence syndromu vyhoření

Zásady prevence syndromu vyhoření u pracovníků v pomáhajících profesích opět převzmu od Matouška, který uvádí výčet jejich konkrétních podob.

První krok prevence, který může daný člověk udělat je dostatečně se připravit pro vykonávání profese, které se bude věnovat. Formou studia, kvalifikačních kurzů i množstvím odborné praxe. Daná organizace nabízející pracovní pozici by měla mít zřetelně charakterizované poslání a metody práce, se kterými by se měl budoucí pracovník podrobně seznámit.

Po nástupu do zaměstnání je žádoucí nového pracovníka náležitě zaškolit a poskytnout mu jasně definovanou pracovní pozici a náplň práce. Ze strany organizace by také mělo být nabídnuto profesionální poradenství, další vzdělávání, možnost osobního rozvoje, případně snížení pracovního úvazku.

⁴⁶ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 54

⁴⁷ KEBZA, Vladimír. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia, 2005, s. 139

Ideální je, když v organizaci probíhají pravidelné supervize a organizují se případové konference. Ani pomáhající profese se neobejdou bez příslušné administrativy, je ovšem lepší, když je její množství na jednoho pracovníka ohraničeno.

Při práci s klienty je zapotřebí stanovit limit počtu klientů na jednoho pracovníka, pokud probíhá aktivita se skupinou klientů, zvolit vhodné množství pracovníků. Přínosná je pestrost programu, pokud se změní prostředí pro práci s klienty, pracovníkovi je umožněno na ně nahlížet z jiné perspektivy. Přímou práci s klienty je vhodné doplňovat i o jiné pracovní činnosti.⁴⁸

⁴⁸ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 56

4. Psychohygienu

Účelem seznámení se se stresem, jeho příčinami a způsoby zvládnání, stejně tak se syndromem vyhoření, je návaznost těchto jevů na oblast duševní hygieny, potažmo psychohygieny, která je ústředním motivem mé práce.

Riziko zvýšeného stresu a následné nebezpečí v podobě syndromu vyhoření si žádá, a to obzvláště v ohroženějších profesích mezi které patří i sociální práce, větší ostražitost a péči sám o sebe, a to nejen po tělesné stránce, ale i té psychické.

Psychohygienu, tedy duševní hygienu vystihl v českém prostředí například Míček v roce 1984 takto: „*Duševní hygienou rozumíme systém vědecky propracovaných pravidel a rad sloužících k udržení, prohloubení nebo znovuzískání duševního zdraví, duševní rovnováhy.*“⁴⁹ Přičemž Bedrnová uvádí, že navzdory prvním principům psychohygieny, které doprovází lidstvo od pradávna, se do popředí a jako zájem akademiků stala až ve 2. polovině 20. století.⁵⁰

Sama Bedrnová přináší dvě definice duševní hygieny, podle toho, jakou optikou na ni hledíme. V užším pojetí ji popisuje jako „*obor zabývající se problematikou uchování duševního zdraví*“, zatím co v širším pojetí jako „*interdisciplinární obor zaměřující se na otázky hledání a nalézání efektivního způsobu života, optimální životní cesty*“.⁵¹

Jasně vymezení psychohygieny je pro pochopení souvislosti mé práce důležité, protože zmíněné užší a širší pojetí je podmíněné i kulturně.

⁴⁹ MÍČEK, Libor. *Duševní hygiena*. Praha: SPN, 1984, s. 9

⁵⁰ BEDRNOVÁ, Eva. *Management osobního rozvoje: duševní hygiena, sebeřízení a efektivní životní styl*. Praha: Management Press, 2009, s. 15

⁵¹ BEDRNOVÁ, Eva. *Management osobního rozvoje: duševní hygiena, sebeřízení a efektivní životní styl*. Praha: Management Press, 2009, s. 16

Pro anglosaské prostředí je výchozí anglický pojem „mental health“, který se často používá právě v užším smyslu jako péče o psychické zdraví – prevence rozvoje duševních onemocnění a zmírňování rozvoje duševních poruch. Já se zaměřím na širší oblast psychohygieny, tedy udržování psychické pohody, vyrovnanosti a posilování psychické odolnosti u duševně zdravých osob.⁵²

Nakonečný cituje definici H. Menga (v originále 1943), který psychohygienu vidí výstižně jako „ochranu duševního zdraví“. Meng zároveň psychohygienu považuje za interdisciplinární obor, jelikož vychází z toho, že je vzájemná vazba mezi péčí o tělo a o duši.⁵³

4.1 Duševní zdraví

S psychohygienou úzce souvisí pojem duševní, psychické zdraví, se kterým psychohygienu pracuje a pečuje o něj.

Definice samotného zdraví je podle Světové zdravotnické organizace (1946) „stav úplné tělesné, duševní a sociální pohody, a nejen nepřítomnost nemoci nebo vady“.⁵⁴ Ani duševní zdraví tedy není pouze absencí nemoci, ale jde o jakési přizpůsobení se a souznění člověka s prostředím, který na tomto základě nemá problém čelit výzvám a zpracovat vše, s čím se během života setká.⁵⁵

Přizpůsobení se okolí neznamena nereflektované přijetí reality či akceptování určité míry stresu, jde o aktivní proces. Člověk by měl být

⁵² KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2009, s. 143–144

⁵³ NAKONEČNÝ, Milan. *Lexikon psychologie*. 2., rozšíř. vyd. Praha: Vodnář, 2013, s. 383

⁵⁴ *World Health Organization: Frequently asked questions* [online]. 2021 [cit. 2021-6-5]

⁵⁵ HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Velký psychologický slovník*. Praha: Portál, 2010, s. 691

vzhledem ke svému věku schopen sebereflexe a aktivního formování prostředí, se kterým by mělo být jeho okolí i on sám spokojen.⁵⁶

Za duševně zdravého člověka lze považovat takového, který je vyrovnaný a není se svým okolím v konfliktu. Také je schopný efektivně čelit svým problémům a má přiměřený pohled na svou budoucnost a své příležitosti.⁵⁷

4.2 Zásady psychohygieny

Udržet si duševní zdraví nemusí být vždy úplně jednoduché, obzvlášť v profesích jako jsou ty pomáhající, kde člověk věnuje svou energii druhým. I z tohoto důvodu jsou popsány obecné zásady životosprávy, které duševní zdraví a pohodu podporují.

Nejdůležitějšími oblastmi, na které je potřeba se zaměřit, pokud se chce člověk chránit před stresem a podobnými škodlivými vlivy, posilovat svou odolnost vůči nim a žít spokojeně, jsou podle Míčka: spánek, odpočinek, správné dýchání, výživa, pohyb, hospodaření s časem a odstraňování zlovyků.⁵⁸

Spánek

Obecně spánek slouží k regeneraci těla a načerpání nových psychických i fyzických sil, přičemž kvalita spánku odráží duševní i tělesné zdraví. Když se člověk necítí dobře, je pravděpodobné, že se jeho stav projeví i na kvalitě spánku. Na druhou stranu je spánek zdrojem energie a má příznivý vliv na posilování duševního zdraví.⁵⁹

⁵⁶ MÍČEK, Libor. *Sebevýchova a duševní zdraví*. 5., dopl. vyd. Praha: SPN, 1988, s. 7

⁵⁷ NAKONEČNÝ, Milan. *Lexikon psychologie*. 2., rozšíř. vyd. Praha: Vodnář, 2013, s. 384

⁵⁸ MÍČEK, Libor. *Duševní hygiena*. Praha: SPN, 1984, s. 41–63

⁵⁹ PRAŠKO, Ján, Kateřina ESPA-ČERVENÁ a Lucie ZÁVĚŠICKÁ. *Nespavost: zvládání nespavosti*. Praha: Portál, 2004, s. 11

Pokud člověk chce, aby byl jeho spánek blahodárný, měl by se držet zásad spánkové hygieny. Mezi takové zásady patří například zajištění si ideálních podmínek pro spánek – vhodná teplota v místnosti, zamezení hluku a nadměrného světla, ložnice by měla být využívána pouze pro spánek. Vhodná je konzumace lehce stravitelné večeře a vyhýbání se nápojům s obsahem kofeinu či alkoholu a cigaretám. Prospěšná může být i horká koupel před spaním nebo relaxace, důležitý je určitý stereotyp, usínání a vstávání v přibližně stejnou dobu každý den, a to včetně víkendu.⁶⁰

Odpočinek

K tomu, aby byl člověk aktivní a spokojený, potřebuje odpočinek, který má stejnou důležitost jako jakákoliv jiná produktivní činnost. Nejen ve spánku se naše tělo regeneruje, ale také během odpočinku, který má také své zásady, pokud chceme, aby byl užitečný.

Tyto zásady jmenuje Míček a uvádí mezi nimi zařazení odpočinku hned, jak se člověk začne cítit unavený, protože větší únava vyžaduje delší a kvalitnější odpočinek. Důležité je si uvědomit, co je a není tělu prospěšný odpočinek, pouhé ležení na pohovce a sledování sociálních sítí může únavu ještě podpořit. Je tedy významně efektivnější aktivně odpočívat, ku příkladu u sociálních pracovníků, kteří tráví celou pracovní dobu v kanceláři je vhodné relaxovat sportem. Pokud to situace dovolí, je vždy lepší k odpočinku zvolit místo, které není spojeno s dosavadní činností.⁶¹

⁶⁰ PRAŠKO, Ján, Kateřina ESPA-ČERVENÁ a Lucie ZÁVĚŠICKÁ. *Nespavost: zvládnutí nespavosti*. Praha: Portál, 2004, s. 55–58

⁶¹ MÍČEK, Libor. *Duševní hygiena*. Praha: SPN, 1984, s. 53–54

Správné dýchání

Rychlost a hloubka dechu je spojená s aktivitou a emočním stavem, ve kterém se člověk zrovna nachází. Při relaxování je dech pomalý a hlukový, při stresu rychlý a mělký. Protože nedostatečné okysličení těla může ovlivňovat fyzický i duševní stav člověka, je sledování a procvičování správného dýchání jednou z cest, která může pomoci při relaxaci, nebo zvládnání náročných situací.⁶²

Výživa

Výživa má vliv nejen na fungování těla po fyziologické stránce, ale také na psychický stav člověka a efektivitu a množství provedené práce. Z tohoto důvodu je pro správnou tělesnou i duševní činnost potřeba se řídit tím, co tělo vyžaduje. Člověk by měl proto dbát na dostatek vitamínů a zdraví prospěšných látek ve své potravě, vyhranit si na své jídlo dostatek času, konzumovat jen takové množství, aby se cítil zasyčený. Také je potřeba se vyvarovat přílišnému požitkářství či přejídání se v důsledku kolísání emocí.⁶³

Pohyb

Pohyb ve smyslu jakékoliv tělesné aktivity je pro člověka přirozený a klíčový. „*Pohyb ve všech formách je nejdůležitějším prvkem autoregulace pro zachování tělesného a duševního zdraví.*“⁶⁴ Zároveň již Míček ve své knize zmiňuje rozšířenost sedavého zaměstnání, které je nyní, téměř čtyřicet let po vydání jeho knihy, ještě daleko běžnější. Proto je potřeba, aby člověk s primárně sedavým způsobem života měl dostatek pohybu mimo své pracovní prostředí. Jeho nedostatek může vést nejen k fyzickým potížím, ale

⁶² MÍČEK, Libor. *Duševní hygiena*. Praha: SPN, 1984, s. 47–50

⁶³ ZUR LINDEN, Volker a Helga ZUR LINDEN. *Posilování obranného systému organismu přirozeným způsobem*. Praha: Nový život, 1994, s. 40–41

⁶⁴ MÍČEK, Libor. *Duševní hygiena*. Praha: SPN, 1984, s. 55

také k duševním, přičemž tuto skutečnost lze využít i v opačném případě, tedy že dostatek fyzické aktivity působí příznivým způsobem na psychický stav člověka a pomáhá mu posilovat odolnost vůči nežádoucím vlivům.⁶⁵

Hospodaření s časem

Dnešní doba je uspěchaná, ale také klade velké nároky na čas. Spousta lidí se ve svém pracovním, ale i osobním životě setkává s nedostatkem času, nebo nedokáže svůj čas efektivně zorganizovat. Pokud člověk své povinnosti a volný čas nezvládá sjednotit, může to vést ke zvýšené míře stresu a dalším negativním stavům. V případě, kdy člověk plánování a rozvržení svých aktivit zvládá a není v časové tísní, paradoxně toho více zvládá, je efektivnější, a i se lépe cítí. Důležité je své povinnosti plnit neprodleně, pracovat na úkolech postupně, dávat si reálné cíle a nenechat se ovlivňovat tlaky z okolí. Hospodaření s časem také počítá se všemi výše zmíněnými oblastmi, které člověku z pohledu duševního zdraví prospívají.⁶⁶

Odstraňování zlovyků

Oblast odstraňování zlovyků se váže na všechny předchozí témata. Pokud chce člověk své duševní zdraví podpořit či obnovit, je potřeba se vyvarovat a zbavit špatných návyků, které v různých oblastech svého života udržuje. Obecně platí, že mladším lidem se špatné návyky přeučují snáze, jelikož ještě nejsou tak hluboko zakořeněné. Zásadní však je si špatný zvyk přiznat a buď ho ze svého života odstranit, nebo nahradit zdraví prospěšnou alternativou. Tyto návyky mohou být například v oblasti spánku, například pozdní vstávání, nebo nadměrné pití alkoholu, kouření, nedostatek pohybu, přejídání

⁶⁵ MÍČEK, Libor. *Duševní hygiena*. Praha: SPN, 1984, s. 55–56

⁶⁶ BLAHUTKOVÁ, Marie, Eva MATĚJKOVÁ a Lucie PERIČKOVÁ. *Psychologie zdraví: pro studenty bakalářských a magisterských oborů*. Brno: Masarykova univerzita, 2010, s. 99

se, konzumace převážně nezdravých potravin, ale také podceňování se či pozdní příchody.⁶⁷

Ačkoliv tyto konkrétní oblasti Míček formuloval v 80. letech 20. století, tak se podobná členění vyskytují i v mladších publikacích. Ku příkladu Bedrnová uvádí mezi praktické oblasti psychohygieny důraz na pravidelnost, především v oblasti spánku a aktivní části dne. Dále hovoří o důslednosti v oblasti životosprávy, člověk by neměl zapomínat na racionální přístup ke stravování, tedy nespěchat na jídlo, nepřejídat se a omezit nezdravé a průmyslově zpracované potraviny. Významnou součástí psychohygieny je i respektování hranic mezi prací a odpočinkem, každý má své pracovní tempo, které by neměl za každou cenu zvyšovat. Odpočinek je velmi důležitou součástí života, každý by si měl nalézt svůj vhodný způsob, jak relaxovat, například při sedavém zaměstnání je vhodné zvolit jako náplň volného času některou pohybovou aktivitu. Odpočinek by člověk neměl podceňovat, je potřeba dát prostor organismu k regeneraci již při prvních známkách únavy. Pro všechny zmíněné zásady je důležitá schopnost „time managementu“, tedy umět si správně rozvrhnout jednotlivé aktivity v čase, s ohledem na své schopnosti, možnosti a okolní podmínky.⁶⁸

4.3 Pozitivní psychologie

Vzhledem k povaze psychohygieny a duševního zdraví by byla škoda nezmínit jedno z odvětví psychologie – pozitivní psychologii. Ta se na rozdíl

⁶⁷ MÍČEK, Libor. *Duševní hygiena*. Praha: SPN, 1984, s. 63

⁶⁸ BEDRNOVÁ, Eva. *Management osobního rozvoje: duševní hygiena, sebeřízení a efektivní životní styl*. Praha: Management Press, 2009, s. 45–63

od jiných oborů psychologie jako například psychopatologie liší tím, že se zaměřuje na pozitivní jevy a metody posilování duševního zdraví.⁶⁹

I já jsem se doposud věnovala převážně negativním stavům či jevům, stresu, syndromu vyhoření a s tím spojeným negativním prožíváním a pocitem. Ale stejně jako pozitivní psychologie je i psychohygiena, kromě jiného, zaměřená na podporu pro člověka prospěšných návyků a spokojeného života. Neznamená to, že pozitivní psychologie odmítá negativní jevy a prožitky a bojuje proti oborům, které se jimi zabývají, jen se sama soustředí na ty kladné a blahodárné.⁷⁰

Slezáčková o pozitivní psychologii mluví jako o možném způsobu, jak se s nežádoucími vlivy vyrovnat. Pokud v sobě člověk nalezne a bude podporovat své silné stránky, zaměří se na funkční oblasti svého života a pozitivní zdroje, bude spokojenější a budou se mu lépe zpracovávat a překonávat nepříjemné situace.⁷¹ Tato formulace pozitivní psychologie mi přijde zdárná v tom, že se v prostředí sociálních služeb dá aplikovat jak na sociálního pracovníka, tak na klienta, jako jeden z přístupů v rámci případové i skupinové práce.

Křivohlavý uvádí výčet oblastí a konkrétních témat, vypracovaných podle Snydera a Lopeze⁷², kterými se pozitivní psychologie zabývá. Mezi tyto oblasti patří kognitivní (myšlení), která se zabývá poznáváním, všímavostí, umem stanovit si cíle, nadějí, pozitivním nahlížením na svět, sebeřízením a

⁶⁹ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Pozitivní psychologie*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010, s. 7–8

⁷⁰ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Pozitivní psychologie*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010, s. 8–10

⁷¹ SLEZÁČKOVÁ, Alena. *Průvodce pozitivní psychologií: nové přístupy, aktuální poznatky, praktické aplikace*. Praha: Grada, 2012, s. 21

⁷² SNYDER, Charles R. a Shane J. LOPEZ. *Handbook of positive psychology*. New York: Oxford University Press, 2002.

životní pohodou tzv. „well-being“. Do emocionální oblasti člověka patří naopak subjektivně vnímaná pohoda, dále pozitivní emoce a zážitky, vypořádávání se s emocionálními krizemi, emocionální odolnost a pozitivní sebehodnocení. Třetí je oblast zasahující do sociální psychologie a zajímá se o to, jak člověk prožívá své vztahy a zaměřuje se na pozitivní emoce a vlastnosti jako je láska, odpuštění či empatie. Předposlední skupinou základních myšlenek pozitivní psychologie je vlastní pojetí života, kde lze nalézt motivy vlastní identity, představ a seberealizace a uplatnění.

Přesto ani pozitivní psychologie není odvětvím, které by nehledalo možné postupy, jak zvládat či předcházet nežádoucím vlivům, problémům. V rámci pozitivního přístupu existují techniky, které člověku pomohou zvládat náročné životní situace například optimismus, meditace, zvědomování si pozitivních zážitků a vlastních úspěchů.⁷³

Většina zmíněných oblastí a zaměření na pozitivní aspekty lidského života je také velice významných z hlediska psychohygieny, ale i jiných společenských věd či medicíny. Obecně pozitivně pojatá prevence, nebo posilování již existujících silných stránek člověka je motivující a z hlediska duševního zdraví prospěšné. I v praxi sociální práce je nadměrné věnování se negativům či psychopatologickým jevům škodlivé, jak pro samotného sociálního pracovníka, tak pro klienta. Takto negativně nastavený člověk má pak jen omezený pohled na možná východiska a pozitiva.⁷⁴

⁷³ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Pozitivní psychologie*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010, s. 9

⁷⁴ KEBZA, Vladimír. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia, 2005, s. 65

5. Psychohygienu v sociální práci

K tomu, aby byl pracovník schopen kvalitně poskytovat sociální služby, je zapotřebí určitých kompetencí. Mezi tyto kompetence patří jak odborná kvalifikace, tak různé sociální dovednosti vzhledem k činnostem, které v rámci své profese vykonává. Z těchto sociálních dovedností jmenuji z hlediska psychohygieny podle Mátela „*způsobilost k zachování si vlastní integrity*“ a „*schopnost odborně růst*“, jelikož tyto dvě kategorie obsahují techniky, které by se daly označit právě za nástroje psychohygieny. Patří sem například zvládání stresu, asertivita nebo zájem o další vzdělávání.⁷⁵

Vzhledem ke kompetencím sociálního pracovníka je také dobré zmínit Etický kodex sociálního pracovníka a sociálního asistenta Slovenské republiky.⁷⁶ Ten kromě hodnot a etických odpovědností vůči klientům, pracovišti, kolegům, profesi a společnosti, popisuje i zodpovědnost sociálního pracovníka vůči své osobě, a to v profesionální i osobní rovině.⁷⁷ Etický kodex sociálního pracovníka České republiky obsahuje také pasáž etické zodpovědnosti sociálního pracovníka vůči klientovi, zaměstnavateli, kolegům, profesi a odbornosti a vůči společnosti. Odpovědnost pracovníka za své celoživotní vzdělávání, osobní růst a právo i povinnost pečovat o své tělesné i duševní zdraví je v případě českého kodexu zmíněno v pasáži o zodpovědnosti k profesi a odbornosti.⁷⁸

⁷⁵ MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019, s. 29–30

⁷⁶ Slovenská komora sociálnych pracovníkov a asistenta sociálnej práce: *Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce* [online]. [cit. 2021-6-10]

⁷⁷ MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019, s. 39

⁷⁸ Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky: *Etický kodex sociálního pracovníka České republiky* [online]. [cit. 2021-6-10]

Mátel v souvislosti s etickými kodexy jmenuje nástroje profesního i osobního růstu, které však svou povahou z většiny odpovídají nástrojům psychohygieny a prevence syndromu vyhoření u sociálních pracovníků. Mezi takové podle něj patří umění profesní sebereflexe, vzdělávání se neformálním způsobem, tedy prostřednictvím četby nejnovějších poznatků z oblasti sociální práce, možnost účasti na pravidelných supervizích, individuální poradenství, účast na odborných stážích mimo své pracoviště. Dalšími možnými nástroji je poradenství s lidmi ze stejného oboru či kolegy, případně intervize, odborné výcviky, účast na vzdělávacích kurzech, konferencích a vlastní publikační, lektorská a vědecká činnost.⁷⁹

Psychohygienu sociálních pracovníků počítá i s obecnými nástroji psychohygieny, kterým jsem se již věnovala v kapitole Zásady psychohygieny. V této kapitole popíši prostředky psychohygieny v sociální práci, kterým se věnuje i Elichová, jedná se o *všímavost, flow, Work-Life Balance a supervizi*.⁸⁰

Všímavost

Všímavost, obvykle pod anglickým termínem „mindfulness“, znamená uvědomování si a prožívání přítomného okamžiku. Při využívání této techniky se člověk snaží prožívat to, co se děje „tady a teď“, důležité je nelpět na myšlenkách na minulost či budoucnost, být důvěřivý a snažit se přijmout děj věcí, tak jak jsou. Mindfulness pomáhá vytvářet rezistenci vůči stresu, je relaxační a zvyšuje výkonnost a kreativní myšlení. Obecně lze díky

⁷⁹ MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019, s. 40–41

⁸⁰ ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017, s. 122

praktikování mindfulness dosáhnout většího klidu a upevnění své pozice v uspěchaném prostředí.⁸¹

Flow

Flow je anglický termín, který se používá pro označení tzv. vrcholných zážitků. Dnešní doba je nejen hektická, ale také pro spoustu lidí plná stereotypních činností, které vykonávají s nechutí. Princip vrcholových zážitků – flow, spočívá v tom, že člověka jeho momentální činnost zcela pohltí, je jí stoprocentně zaměstnán a nevnímá nic jiného. Pro každého může být činnost přinášející flow jiná, jde však především o onen stav, který navodí než o její typ. Flow dokáže aktivizovat a je přínosná svou relaxační povahou.⁸²

Work-Life Balance

Work-Life Balance znamená v češtině rovnováhu mezi osobním a pracovním životem, tedy stav kdy ani jedna z oblastí není upřednostňována na úkor druhé. Work-Life Balance souvisí se schopností hospodařit s časem, správné rozvržení času mezi osobní život a práci s sebou přináší spokojenost v životě a chrání proti negativním jevům, které člověka mohou ohrožovat, jako je například stres či syndrom vyhoření. O Work-Life Balance může usilovat jak člověk samotný, tak i jeho zaměstnavatel prostřednictvím pracovních benefitů či možností snížení úvazku a podobně.⁸³

⁸¹ ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017, s. 122–123

⁸² KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Pozitivní psychologie*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010, s. 173–174

⁸³ ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017, s. 124

Supervize

Supervize v současnosti patří mezi hojně citované nástroje pracovní psychohygieny a hovoří se o její nezbytnosti pro sociální pracovníky. Česká republika však nemá žádný zákon, který by supervizi řadil mezi povinné složky profese sociálních pracovníků. Je tedy stále velké množství zařízení, kde se se supervizí nesetkáme. I z toho důvodu bych tématu supervize chtěla věnovat vlastní kapitolu.⁸⁴

5.1 Supervize

Jednu z často užívaných definic supervize, kterou citují i Hawkins a Shohet, formuloval Hess⁸⁵, ten ji popisuje jako „čistou mezilidskou interakci, jejímž obecným cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem“.⁸⁶

Český institut pro supervizi vyvrací představu o supervizi jako o kontrole, kritice shora a představuje ji jako „bezpečnou, laskavou a obohacující zkušenost“.⁸⁷ Supervizor by měl být z tohoto pohledu průvodcem podporujícím supervidované v nalezení nových cest v situacích, které jsou pro ně problematické, měl by podporovat k sebereflexi, reflexi profesních záležitostí, pomáhat prohlubovat vztahy i rozvíjet kreativní myšlení. Ideálem

⁸⁴ MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019, s. 40

⁸⁵ HESS, Allen K. *Psychotherapy supervision: theory, research, and practice*. New York: Wiley, c1980, s. 25

⁸⁶ HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2016, s. 59

⁸⁷ Český institut pro supervizi: *Co je supervize* [online]. Praha: ČIS, 2006 [cit. 2021-6-15]

jsou supervidovaní, který jsou obecně spokojeni, mají kladný vztah ke své práci a vykonávají ji kvalitně.⁸⁸

Kadushin⁸⁹ v roce 1976 charakterizoval tři hlavní oblasti, kterými supervize na supervidovaného pracovníka působí: vzdělávací, podpůrná a řídicí.

Vzdělávací funkce supervize spočívá v rozšiřování, prohlubování znalostí a dovedností, které pracovník využije na praktické úrovni při práci s klientem. Podpůrná funkce tkví v podpoře pracovníka, utvoření bezpečného prostoru k ventilování emocí a pocitů vycházejících z profesní činnosti. Práce s některými klienty či organizační neshody mohou v pracovníkovi vyvolávat negativní emoce, stres, které je potřeba ventilovat v rámci podpory duševního zdraví a prevence syndromu vyhoření. Poslední řídicí funkce odpovídá kontrole kvality sociální služby. Supervizor v tomto případě poskytuje zpětnou vazbu pracovníkům vzhledem k etickým zásadám sociální práce. I při dlouhodobém vykonávání dobré praxe se před pracovníky mohou vyskytnout dilemata, při jejichž řešení je vhodné vyslechnout názor nezaujatého supervizora.⁹⁰

⁸⁸ Český institut pro supervizi: *Co je supervize* [online]. Praha: ČIS, 2006 [cit. 2021-6-15]

⁸⁹ KADUSHIN, Alfred. *Supervision in Social Work*. New York: Columbia University Press, 1976.

⁹⁰ HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2016, s. 60

Empirická část

Prostřednictvím empirické části bakalářské práce jsem na psychohygienu a témata s ní spojená měla možnost pohlédnout optikou sociálních pracovníků z nízkoprahového zařízení pro děti a mládež v Praze (dále jen NZDM).

6. Metodologie výzkumu

Vzhledem k povaze tématu, který jsem si pro svou bakalářskou práci vybrala, jsem se zaměřila výhradně na jedno konkrétní zařízení, přičemž jsem zvolila kvalitativní metodu výzkumného šetření.

Kvalitativní výzkum lze vymezit různými definicemi, já využiji formulace metodologa Creswella⁹¹, kterého ve své knize cituje i Hendl: „*Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění... Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.*“⁹²

Právě komplexní, holistické pojetí zkoumaného jevu a realizace výzkumu v přirozených podmínkách bylo pro můj výzkum zásadní vzhledem jeho cíli.

Švaříček a Šedová ve své definici poukazují právě na hloubku kvalitativního směru: „*Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu.*“⁹³

⁹¹ CRESWELL, John W. *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. Thousand Oaks: Sage Publications, 1998, s. 12

⁹² HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016, s. 46

⁹³ ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014, s. 17

Výběr výzkumného vzorku

Pro výběr respondentů mého kvalitativního výzkumu jsem zvolila metodu záměrného (účelového) výběru, kterou popisuje Miovský jako kteroukoliv metodu výběru, která je zvolena účelně podle určitého kritéria například vlastnosti respondentů, sociální prostředí atd.⁹⁴ Přesněji jsem využila prostého záměrného výběru, který spočívá pouze v tom, že si výzkumník vybere respondenta, který je pro výzkum vhodný a zároveň s účastí v něm souhlasí.⁹⁵

Pro účely bakalářské práce zaměřené na psychohygienu sociálních pracovníků jsem konkrétně zvolila pět sociálních pracovníků z nízkopražského zařízení pro děti a mládež, o nichž jsem dopředu věděla, že se pravidelně účastní týmové supervize a mají povědomí o psychohygieně. Jedna sociální pracovnice z těchto pěti již v týmu nepracuje, ale udržuje se stávajícím kolektivem kontakt na přátelské i profesní úrovni.

Metoda sběru dat

Samotné výzkumné šetření jsem realizovala prostřednictvím individuálních polostrukturovaných rozhovorů, nahrávaných na diktafon, ze kterých jsem následně pořídila anonymizované doslovné přepisy (*viz příloha č. 2 Anonymizované přepisy nahrávek rozhovorů*). Polostrukturovaný rozhovor je typický svým jasným schématem, okruhy otázek, které je potřeba dodržet, ale zároveň dává tazateli i respondentovi volný prostor pro jasnější naplnění cílů výzkumu.⁹⁶

⁹⁴ MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006, s. 135

⁹⁵ MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006, s. 136

⁹⁶ MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006, s. 159–160

Respondenty jsem předem seznámila s charakterem výzkumu, jeho cílem a jak bude s daty dále nakládáno, načež jsem respondentům předložila k podpisu informovaný souhlas pro poskytnutí rozhovoru (*viz příloha č. 1 Informovaný souhlas pro poskytnutí rozhovoru*).

Interpretace získaných dat

Získaná data, tedy již anonymizované přepisy rozhovorů s respondenty jsem dále analyzovala metodou vytváření trsů. Tato metoda spočívá ve shlukování výroků jednotlivých respondentů podle jejich podobnosti a vztahující se k předem stanovenému tématu⁹⁷, v mém případě k dílčím výzkumným otázkám.

6.1 Cíl výzkumného šetření

Hlavním cílem uskutečněného výzkumného šetření bylo popsat a analyzovat, jaký vztah mají sociální pracovníci nízkoprahového zařízení ke své práci a zjistit, do jaké míry se orientují v oblasti psychohygieny, práce se stresem a jak své znalosti uplatňují v praxi.

⁹⁷ MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006, s. 221

6.2 Formulace výzkumných otázek

Výzkumná otázka

Jakou roli hraje psychohygienu v osobním i pracovním životě respondentů?

Vedlejší výzkumné otázky

1. Jakou motivaci měli respondenti pro výběr povolání sociálního pracovníka a proč se rozhodli pracovat v NZDM?
2. Co si respondenti myslí o náročnosti práce v NZDM?
3. Jaký vliv má na respondenty to, že pracují s dětmi a mladistvými?
4. S kým dalším spolupracují, kromě přímé práce s klienty a jak spolupráci hodnotí?
5. Mají respondenti pocit, že jsou v zaměstnání ve stresu?
6. Jaké vlastní techniky mají respondenti na zvládnutí stresu?
7. Myslí si respondenti, že mají pracovní kolektiv, který je motivuje a podporuje?
8. Vnímají respondenti souvislost mezi svým psychickým stavem a prací?
9. Co si respondenti představují pod pojmem psychohygienu?
10. Jakých pracovních benefitů podporujících duševní zdraví mohou respondenti využívat?

6.3 Získaná data

VVO 1

Nejprve jsem od respondentů zjišťovala, jaká byla jejich motivace pro výběr povolání sociálního pracovníka a proč se rozhodli pracovat v NZDM. Respondenti se více méně shodují, že rozhodující pro ně bylo, že jim práce v sociální službě s lidmi, potažmo s dětmi a mladistvými, připadá smysluplná a zajímavá.

A: *„Vždycky mě zajímala práce s dětma a když jsem viděla inzerát s volným místem, tak jsem neváhala a reagovala.“*

B: *„... práce, která mi dává smysl a... zároveň mi byla blízká náplň té práce. Streetwork, práce s dětma, které jsou neukotvené, které nevědí, co se sebou, jsou z neharmonického prostředí...“*

C: *„Dodělal jsem školu zaměřenou na sociální práci a dál jsem chtěl s dětma pracovat.“*

D: *„... Už od základní školy jsem věděla, že bych chtěla pracovat s lidmi.“*

E: *„... vždycky chtěla nějakým, způsobem pomáhat lidem v těžké životní situaci... Dělat něco, za čím je nějaký smysl... Pokud jde o samotnou práci s dětmi, tak s tou jsem zkušenosti neměla a lákala mě.“*

VVO 2

Vzhledem k zaměření mé bakalářské práce jsem se zajímala o to, zda pracovníci vidí práci v NZDM jako náročnou. Dvě respondentky zmiňují, že

je těžké pracovat s dětmi, když není navázaná spolupráce s rodinou, což je vzhledem k charakteru a specifickým nízkoprahových principů někdy obtížné.

A: „... některým dětem nemůžeme plnohodnotně pomoc, je to hodně závislé na jejich rodině. Můžeme ovlivnit ty samotné děti, ale jejich rodinu, kam se každý den vrací, už ne... Moje pomoc tam jen málo zmůže.“

B: „... že v NZDM se úplně nedá pracovat s jejich rodinou. Můžete působit na samotného klienta, ale stejně na něj ne-li větší vliv má jeho rodina... Pracujete s ním přinejlepším čtyři hodiny denně, ale pak zbylých dvacet hodin má na něj vliv úplně něco jiného.“

Pracovníci také zmiňují vysokou zátěž spojenou s administrativou.

B: „... mě osobně stresují věci jako administrativa a obří kontrola, která na nás doléhá ze strany státu. Je to tlak na pracovníky, aby se všechno dodalo včas, je potřeba spoustu věcí vykazovat a tak...“

C: „... Nezbyvá nám nic jiného než to všechno udělat, tak je to spíš o tom, jaký k tomu člověk zaujme přístup...“

D: „... s administrativou, která mi vadí... je to pro mě nesmyslné, když vím, že to někde dostanou nějakí úředníci, kteří to ani nebudou pořádně číst...“

VVO 3

Pracovníci se shodují, že práce s dětmi je náročná, protože za ně cítí větší zodpovědnost a jejich nepříznivá situace se jich více dotýká.

B: „... Celkově si myslím, že když se něco týká dítěte, tak to člověka zasáhne víc, než kdyby šlo o dospělého člověka... “

C: „... Nejtěžší je asi přijímat ty osudy dětí, které k nám chodí a pomáhat rozplétat jejich krizový situace... “

D: „... mám sama děti a mám srovnání, jak to může fungovat v běžné rodině a jak je to v rodinách našich klientů... je to osobnější.“

E: „... vždycky, když jde o děti, tak je to takové choulostivější. Ta zranitelnost dětí... “

VVO 4

Pracovníci služby uvádějí, že mají snahu o kontakt s rodinou za účelem zlepšení situace dítěte, intenzivně spolupracují s místní základní školou a snaží se o spolupráci s OSPOD. Respondenti uvádějí, že spolupráce s dalšími institucemi může být výborným pracovním nástrojem.

Shodují se, že pokud klient se započítím spolupráce s rodinou souhlasí, je velice přínosná.

B: „... Pokud už klient souhlasí, že se bude spolupracovat s rodinou a ta je tomu alespoň trochu nakloněná, tak jsou z toho velmi dobré výsledky... “

C: „... Také spolupracujeme s rodinami klientů, ale to jenom v případě, kdy nám to oni odsouhlasí... “

D: „... Myslím si, že čím nás ty rodiče znají lépe... ví, že se o nás můžou opřít. Někdy nás i samotní rodiče kontaktují...pokud dá klient souhlas, tak si myslím, že to má jenom kladný dopad... “

Pozitivně je hodnocena spolupráce se základní školou, i když respondenti popisují, že její navázání nebylo z počátku jednoduché.

A: „... umožňuje sledovat chování dítěte i v jiném prostředí a jde život dítěte vidět více do hloubky, lépe tak můžeme podchytit některé problémy a postarat se o to, aby zázemí dítěte bylo více bezpečné... “

B: „... protože jsme byli trpěliví a žáky jsme na sebe dobře navázali, tak si musím spolupráci se školou pochvalovat... “

C: „... Takže nás pak přijali a teď jsou naše vztahy na dobré úrovni... “

D: „... Tady se nám spolupráce tedy rozjela moc hezky, přestože první rok byla taky dost dramatická... “

E: „... se základkou, což je důležitá spolupráce, protože tam kromě rodiny a NZDM, tráví děti nejméně času... “

O spolupráci s OSPOD pracovníci hovoří jako o problémové, takto navázaná může jejich práci komplikovat.

A: „... S OSPOD je to horší, nejde úplně říct, že bychom spolupracovali... “

B: „... spolupráce s OSPOD náročnější, třeba nedávno jsme zjistili, že paní z OSPOD vůbec netuší, že NZDM je plnohodnotná sociální služba, která není jen nějaký volnočasový klub... “

C: „... když třeba něco nahlásíme, tak OSPOD koná až za hodně dlouhou dobu... Když jsme třeba hlásili domácí násilí, nebo týrání dětí, tak OSPOD konal třeba až po dvou měsících... “

D: „... s OSPODem, kde tedy komunikace a spolupráce značně vážne... Bohužel tady ta městská část se moc netváří na nějaký nízkoprah a že bychom měli být experty pro jejich klienty a podobně... “

E: „... tam spíš šlo o nespolečenský než společenský. To nebudu radši komentovat...“

VVO 5

Zjišťovala jsem, zda se pracovníci cítí v zaměstnání někdy ve stresu, pod tlakem a jak se takový stav projevuje. Kromě již zmíněné zátěže spojené s administrativou uvádějí pracovníci další stresory.

A: „... vyřešit co nejrychleji a co nejlépe. Aby to dítě bylo co nejméně poznamenáno. Důraz na kvalitní pomoc, aby nebyla k ničemu, a ještě třeba dítěti dále neublížila... “

B: „... když se člověk dozví nějaký náročný životní příběh, tak se ho to více nebo méně dotkne... “

D: „... více klientů, se kterými je práce náročnější, nebo když jsou v nějaké složitější situaci a my nemáme možnost si dát po konzultaci třeba patnáct minut

pauzu a jít se projít... některá témata velice nepříjemná a my se s tím musíme popasovat, aby klient nepoznal, že nás to třeba taky děsí... “

E: „... spojený s příběhy klientů, některé byly opravdu strašné a člověk má pocit, že musí pomoci za každou cenu, ale to tak nefunguje... “

Také mě zajímalo, zda jsou na sobě pracovníci schopni vypořádat, kdy jsou přetížení a jak se takové přetížení projevuje.

A: „... jsem unavená a ráda bych si odpočinula, chvíli se od práce někam schovala... “

B: „... že doma hodně myslím na věci z práce. Na klientské životní příběhy, nebo když mi klient řekne, že se u něj o víkendu bude něco dít, tak na to pak doma myslím a podobně... “

C: „... takovej znechucenej, nic se mu pořádně nechce a nejradši by se vším fláknul a odešel... “

D: „... mě to přestává už bavit. Nemáte do té práce takovou chuť, radši se vidíte doma... “

VVO 6

Všichni respondenti uvádějí, že mají své nástroje, jak pracovat s pracovním přetížením a stresem.

A: „... procházky, dobře se u nich zrelaxuju, nebo si pustím nějaký film a nemyslím na práci... “

B: „... věnovat se své rodině... říct, teď na to nemyslí, teď je víkend... koníčky a sdílet s někým své pocity... mluvit o věcech, které vás stresují s týmem... “

C: „... sednout si, pořádně se ukotvit, třikrát, čtyřikrát se zhluboka nadechnout... velký vyčištění hlavy sport, bazén, sauna, nebo dlouhé procházky... “

D: „... nebát se říct, už jsem dneska unavená, už by ta konzultace nebyla tak dobrá... už se na ten text nemůžu soustředit... nehrát na všespásný, že musíme vyřešit všechno v daný okamžik... “

E: „... na chvíli pauzu, načerpat nové síly. Taký je pro mě důležité mluvit o tom, abych v sobě nedusila, že už je toho na mě moc... “

VVO 7

Respondenti se shodují, že opora týmu a vzájemné sdílení je podstatným nástrojem pro udržení duševní hygieny.

A: „... Cítím se v tom dobře, vím, že tu podporu mezi kolegy mám... “

B: „... v tom týmu, ve kterém teď jsem, tak si myslím, že to tak je. Mám štěstí, že mám tým, jaký mám... “

C: „... Všechno sdílíme i si mezi sebou poradíme, co komu pomáhá na uvolnění při větší zátěži a tak...Dost se navzájem podporujeme... “

D: „... je to bezpodmínečně nutné pro dobrou spolupráci v týmu a abychom měli na řešení situací stejné postupy... “

E: „... Kdybych měla pokaždé v práci tak otevřený a přátelský kolektiv, tak bych byla šťastná. “

VVO 8

Někteří pracovníci na sobě pozorují, že jejich momentální rozpoložení může mít vliv na jejich práci.

A: „... tak už třeba nemám tolik chuť a kapacitu řešit problém někoho jiného... “

C: „... určitě ano, protože ve chvíli, kdy je člověk v nějaký nepohodě, tak klienti, obzvlášť ty děti, to poznají... bych řekl, že děti jsou celkově víc empatický... třeba i zeptají, jestli je všechno ok... “

D: „... všechno má vliv na soustředění, vnímání toho, co klient říká... osobní záležitosti mají na práci vliv, i když by se tomu samozřejmě mělo předcházet.“

E: „... asi každého do určitý míry. Jen to nesmí překročit určitou hranici, kdy to už začne ovlivňovat ty klienty a kvalitu práce s nima... Jednou jsem třeba řešila náročnou osobní situaci ... nemohla se vůbec soustředit na klienty... špatně se mi udržovala pozornost. Poprosila jsem teda kolegu, ať ten den dělá více práce s klienty on... “

Zároveň si uvědomují, že si občas přenášejí pracovní starosti do svého běžného života.

A: „... Asi jo. Když je nějaká náročnější situace, tak jo... “

C: „... když se nakupí hodně problémů, který se řeší... tak pak člověk nemá chuť ani nikoho vidět... “

D: „... Občas se stává, že se pracovním záležitostem věnuji i ve svém volném čase, když je něco pro mě hodně důležité... “

VVO 9

Respondenti uvádějí, co se představují pod pojmem psychohygiena.

A: „... součást každodenních rituálů... Vyčistit si hlavu, nemyslet na práci a být v pohodě... Odejít z práce a nemyslet na ní... “

B: „... Umět sama sebe ošetřit, pečovat o sebe... “

C: „... abych se já cítil dobře a mohl o to víc pomáhat klientům... vzít si plátno a malovat, nebo poslouchat hudbu, to jsou pro mě takový největší relaxační techniky... “

D: „... aby byl člověk v psychické pohodě a zvládal různé náročné situace. Aby se uměl ošetřit tak, aby se cítil dobře... už večer na práci nemyslet, pustit si nějaký hezký film, nebo jít se psem na procházku.“

E: „... psychická očista. Umět relaxovat a být zdravá nejen fyzicky, ale také být v pohodě psychicky... je vlastně dost těžký, aby ta osobní rovina neovlivňovala práci, tak je potřeba pracovat na tom, aby byl člověk sám v pohodě a mohl dělat dobře práci... “

VVO 10

Zajímalo mě, zda organizace poskytuje pracovníkům nějaké benefity, které mohou přispět v péči o jejich duševní zdraví. Pracovníci kromě MultiSport karet, masážního křesla, možnosti homeoffice, sickdays apod. zdůrazňují především prospěšnost supervizí a teambuildingů.

A: „... jezdíme minimálně jednou ročně na chatu v horách. To je fajn způsob odreagování... pravidelné supervize, intervize... “

B: „... nejzásadnější – supervizi... teambuildingy, kde se neřeší pracovní záležitosti, ale člověk si může lidsky popovídat, sdílet... “

C: „... supervize i porady... jedna z věcí, která člověku dost pomáhá, jak pracovně, tak osobně... “

E: „... supervizi, kterou jsme měli opravdu pravidelně a osobně mě vždycky moc podpořila. Ráda mluvím o věcech, co člověka momentálně tíží a myslím, že by měl každý. Supervizi bych doporučovala všem, i zdravotníkům, učitelům a podobně... “

Jedna z respondentek uvádí, že pro ni supervize není benefitem, ale měla by být samozřejmostí.

D: „... supervizi neberu jako benefit, protože si myslím, že v sociální práci, nebo obecně v jakékoliv práci s lidmi by supervize měly být povinné, a ne jako benefit... “

7. Diskuze získaných dat

V této kapitole se zaměřím na diskuzi dat vycházejících z analýzy uskutečněných polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky z nízkoprahového zařízení pro děti a mládež v Praze.

Nejprve shrnu získaná data jako celek, jelikož jsem jako výzkumník, byl jen pro účely mé bakalářské práce, vycházela z určitých předpokladů a představ, z nichž některé se naplnily a některé nikoliv.

Výběr respondentů pro výzkumné šetření nebyl náhodný, již dopředu jsem věděla, že tito sociální pracovníci mají o psychohygieně určité povědomí a pravidelně využívají supervize. Do výzkumného vzorku jsem se rozhodla zařadit i pracovníci, která není nadále členem pracovního týmu tohoto konkrétního NZDM. Informace, které mi během rozhovoru poskytla považuji za přínosné a fakt, že již v tomto NZDM nepracuje nemá na výsledky mého výzkumu rozhodující vliv.

Obecně se výzkumným šetřením ukázalo, že se tito konkrétní sociální pracovníci NZDM v Praze v oblasti psychohygieny orientují, pracovního stresu si jsou vědomi, ale mají své zvládací strategie a pracují na tom, aby u nich nedocházelo k mísení osobního a pracovního života. Organizace, v níž pracují poskytuje benefity pro udržování duševního zdraví svých zaměstnanců a ti jich využívají, včetně již zmíněné týmové supervize. Svůj cíl výzkumné části *„popsat a analyzovat, jaký vztah mají sociální pracovníci nízkoprahového zařízení ke své práci a zjistit, do jaké míry se orientují v oblasti psychohygieny, práce se stresem a jak své znalosti uplatňují v praxi“* považuji za splněný.

Nyní se zaměřím na diskuzi jednotlivých výzkumných otázek vzhledem k teoretické části práce.

Jakou motivaci měli respondenti pro výběr povolání sociálního pracovníka a proč se rozhodli pracovat v NZDM?

Z rozhovorů s respondenty vyplývá, že pro ně byla a je motivací smysluplnost sociální práce, chtěli pracovat s lidmi, potažmo přímo s dětmi. Tyto výroky korespondují se samotnou povahou sociální práce, jakožto činností založených na lidské solidaritě a pomáhání druhým.

Co si respondenti myslí o náročnosti práce v NZDM?

Respondenti si uvědomují, že jejich profese patří k těm náročnějším, a že sociální práci doprovází riziko zvýšeného stresu. Jako psychicky náročnější zmiňují práci s dětmi a mladistvými vzhledem k citlivosti a ohrožitelnosti této cílové skupiny. Tyto poznatky se shodují s literaturou, ve které se autoři zmiňují, že práce v některých typech sociálních služeb může být náročnější vzhledem k charakteristikám klientů.

Někteří respondenti jako zdroj pracovního stresu vnímají administrativu, která jejich práci doprovází. Psychická zátěž ve spojení s větším množstvím administrativy se taktéž v odborné literatuře popisuje, otázkou je, jakými konkrétními kroky by se míra administrativy v sociálních službách dala snížit.

Jaký vliv má na respondenty to, že pracují s dětmi a mladistvými?

Závěry týkající se této otázky jsou již shrnuty v otázce předchozí. Respondenti cítí ve spojení s prací s dětmi a mladistvými větší zodpovědnost a myslí si, že může více ovlivňovat jejich psychické rozpoložení.

S kým dalším spolupracují, kromě přímé práce s klienty a jak spolupráci hodnotí?

Nejčastěji respondenti zmiňovali spolupráci s rodinami klientů, avšak pouze za předpokladu, že s ní daný klient souhlasí. Tuto spolupráci vidí kladně, jako prostředek pro zvýšení efektivity práce s klientem, stejně tak mluví o spolupráci s místní základní školou. Jako složitou a možná až nefunkční vnímají spolupráci s OSPOD. Toto zjištění by si jistě zasloužilo své vlastní výzkumné zpracování, jelikož tato spolupráce je pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež jedna ze zásadních a její neefektivita může mít negativní dopad jak na práci s klienty v NZDM, na jejich pomoc a podporu, tedy i na duševní zdraví daných sociálních pracovníků.

Mají respondenti pocit, že jsou v zaměstnání ve stresu?

Z rozhovorů vychází, že jsou respondenti v oblasti stresu a práce se stresem dobré znalosti a návyky. Zmiňují, že u sebe zvýšenou míru stresu dokáží vypořádat, a kromě již zmíněných oblastí vidí zdroj pracovního stresu v přijetí a zpracování těžkých životních příběhů dětí a mladistvých, se kterými jsou ve styku.

Jaké vlastní techniky mají respondenti na zvládnání stresu?

Techniky a způsoby zvládnání stresu, které respondenti zmiňují, se shodují s literaturou. Z těchto zjištění vyplývá, že jsou tito pracovníci schopni o svém duševním stavu racionálně a zdravě přemýšlet a dokáží si vymezit čas pro regeneraci sil. Konkrétně mezi metody prevence či zvládnání stresu u sebe zařazují odpočinek, koníčky, zájem o rodinu, sport a další.

Myslí si respondenti, že mají pracovní kolektiv, který je motivuje a podporuje?

O svém kolektivu mluví respondenti pouze pozitivně. Z jejich výroků vyznívá, že pracují v otevřeném a přátelském kolektivu, ve kterém mají možnost sdílet své pocity a mohou se ze strany svých kolegů spolehnout na podporu v případě potřeby. Tento až ideální stav pracovního prostředí je jeden z výrazných činitelů pozitivně ovlivňující duševní zdraví sociálních pracovníků a slouží jako prevence syndromu vyhoření, což vyplývá i z odborné literatury.

Vnímají respondenti souvislost mezi svým psychickým stavem a prací?

Souvislost mezi svým psychickým stavem, tedy osobním životem a prací si respondenti uvědomují. Popisují, že na sobě umí rozpoznat, když se u nich osobní rovina začne mísit s pracovní. Jsou si však vědomi toho, že by se to ani z jedné strany nemělo dít a snaží se vzájemnému ovlivňování těchto rovin zabránit. V případě, když by se tak nedělo, ohrožují tak kvalitu práce s klientem i se vystavují riziku syndromu vyhoření.

Co si respondenti představují pod pojmem psychohygiena?

Každý z respondentů má alespoň základní přehled o tom, co psychohygiena v praxi znamená a všichni mají své určité techniky, které podporují jejich duševní zdraví.

Jakých pracovních benefitů podporující duševní zdraví mohou respondenti využívat?

Respondenti uvádí, že v rámci svého zaměstnání mohou využívat zvýhodněného přístupu ke sportu v rámci nabídky MultiSport karty, účastní se na mimopracovních aktivitách podporujících a posilujících kolektiv,

mohou mimo přímou práci s klienty pracovat z domova a pravidelně využívají týmové supervize, kterou považují na velmi přínosnou. Vzhledem k odborné literatuře a poznatkům z ní, by se organizace, v níž respondenti pracují, mohla na podporu duševního zdraví svých zaměstnanců zaměřit o něco více, například lépe nastavit poměr mezi přímou prací s klienty a potřebnou administrativou, či pracovníky podporovat k dalšímu vzdělávání či seberealizaci.

Závěr

Cílem mé bakalářské práce bylo prozkoumat možnosti psychohygieny sociálních pracovníků, popsat faktory ovlivňující duševní zdraví a následně tyto teoretické poznatky porovnat se zkušeností sociálních pracovníků nízkoprahového zařízení pro děti a mládež v Praze.

K naplnění cíle jsem využila jak teoretickou část, kdy jsem pracovala s odbornou literaturou a elektronickými zdroji, tak empirickou část, ve které jsem metodou kvalitativního výzkumného šetření vedla polostrukturované rozhovory se sociálními pracovníky nízkoprahového zařízení pro děti a mládež v Praze, které jsem následně analyzovala.

Předem stanovený cíl bakalářské práce se mi podařilo uspokojivě naplnit, jelikož jsem se věnovala všem jeho částem. Pomocí odborných zdrojů jsem vymezila pojmy úzce související s oblastí psychohygieny a zaměřila se na její témata vztahující se k sociální práci. Vzhledem k mému studijnímu zaměření na sociální práci a budoucímu vykonávání profese sociálního pracovníka bylo pro mne samotnou studium odborné literatury velice obohacujícím a inspirujícím.

Empirickou částí se mi podařilo naplnit jak cíl celé bakalářské práce, tak její vlastní cíl, a to popsat a analyzovat, jaký vztah mají sociální pracovníci nízkoprahového zařízení ke své práci a zjistit, do jaké míry se orientují v oblasti psychohygieny, práce se stresem a jak své znalosti uplatňují v praxi.

Poznatky a zkušenosti sociálních pracovníků v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež prokazují, že se tito pracovníci v oblasti psychohygieny orientují, dokáží její metody využít při své práci a jsou si plně vědomi rizik, které z vykonávání profese sociálního pracovníka vyplývají. Jsou však schopni s těmito riziky pracovat tak, aby nedocházelo k negativnímu ovlivňování jejich duševního zdraví.

Psychohygienu sociálních pracovníků je zajímavé, obsáhlé a důležité téma, které mě velice zajímá a ráda bych se jím zabývala i ve svém budoucím studijním i profesním životě.

Seznam literatury

BARTŮŇKOVÁ, Staša. *Stres a jeho mechanismy*. Praha: Karolinum, 2010. ISBN 978-80-246-1874-6.

BEDRNOVÁ, Eva. *Management osobního rozvoje: duševní hygiena, sebeřízení a efektivní životní styl*. Praha: Management Press, 2009. ISBN 978-80-7261-198-0.

BLAHUTKOVÁ, Marie, Eva MATĚJKOVÁ a Lucie PERIČKOVÁ. *Psychologie zdraví: pro studenty bakalářských a magisterských oborů*. Brno: Masarykova univerzita, 2010. ISBN 978-80-210-5417-2.

CRESWELL, John W. *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. Thousand Oaks: Sage Publications, 1998. ISBN 0761901442.

ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.

FONTANA, David. *Stres v práci a v životě: jak ho pochopit a zvládat*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1033-7.

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Velký psychologický slovník*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686-5.

HAWKINS, Peter a Robin SHOHEET. *Supervize v pomáhajících profesích*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0987-4.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

HESS, Allen K. *Psychotherapy supervision: theory, research, and practice*. New York: Wiley, c1980. ISBN 0471050350.

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

KADUSHIN, Alfred. *Supervision in Social Work*. New York: Columbia University Press, 1976.

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

- KEBZA, Vladimír a Iva ŠOLCOVÁ. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2., rozšíř. a dopl. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. ISBN 80-7071-231-7.
- KLIMENT, Pavel. *Zvládací (copingové) odpovědi v pomáhajících profesích*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014. ISBN 978-80-244-4206-8.
- KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. ISBN 978-80-254-4001-8.
- KOPŘIVA, Karel a Jiřina ŠIKLOVÁ. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Pozitivní psychologie*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-726-8.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-568-4.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. přeprac. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.
- MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-2220-2.
- MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
- MÍČEK, Libor. *Duševní hygiena*. Praha: SPN, 1984.

- MÍČEK, Libor. *Sebevýchova a duševní zdraví*. 5., dopl. vyd. Praha: SPN, 1988
- NAKONEČNÝ, Milan. *Lexikon psychologie*. 2., rozšíř. vyd. Praha: Vodnář, 2013. ISBN 978-80-7439-056-2.
- NAVRÁTIL, Pavel. *Úvod do teorií a metod sociální práce*. Vyd. 1. Brno: Národní centrum pro rodinu, 2000.
- PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada, 2010. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2959-6.
- PRACOVNÍ SKUPINA PRO DODEFINOVÁNÍ NZDM – pracovní orgán české asociace streetwork, o.s. sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS). *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Praha: Česká asociace streetwork, o.s. 2008.
- PRAŠKO, Ján, Kateřina ESPA-ČERVENÁ a Lucie ZÁVĚŠICKÁ. *Nespavost: zvládnání nespavosti*. Praha: Portál, 2004. Rádci pro zdraví. ISBN 80-7178-919-4.
- SLEZÁČKOVÁ, Alena. *Průvodce pozitivní psychologií: nové přístupy, aktuální poznatky, praktické aplikace*. Praha: Grada, 2012. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3507-8.
- SNYDER, Charles R. a Shane J. LOPEZ. *Handbook of positive psychology*. New York: Oxford University Press, 2002. ISBN 9-780195-187243.
- STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5.
- ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0644-6.
- ŠVINGALOVÁ, Dana. *Stres a "vyhoření" u profesionálů pracujících s lidmi*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2006. ISBN 80-7372-105-8.
- ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-86429-36-6.
- ZUR LINDEN, Volker a Helga ZUR LINDEN. *Posilování obranného systému organismu přirozeným způsobem*. Praha: Nový život, 1994. Rádce pro život. ISBN 80-900166-7-7.

Seznam elektronických zdrojů

Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky: *Etický kodex sociálního pracovníka České republiky* [online]. [cit. 2021-6-11]. Dostupné z: https://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_verII.pdf

Český institut pro supervizi: *Co je supervize* [online]. Praha: ČIS, 2006 [cit. 2021-6-15]. Dostupné z: <https://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>

ČESKO. § 115 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2021 [cit. 2021-3-7]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast9>

FREUDENBERGER, Herbert. Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues* [online]. 1974, **30**(1), 159-165 [cit. 2021-6-4]. Dostupné z: <https://www.scribd.com/document/410149247/Journal-of-Social-Issues-Volume-30-Issue-1-1974-Doi-10-1111-2Fj-1540-4560-1974-Tb00706-x-Herbert-J-Freudenberger-Staff-Burn-Out>

Mezinárodní federace sociálních pracovníků: *Globální definice sociální práce* [online]. Rheinfelden, 2021 [cit. 2021-6-14]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

Slovenská komora sociálnych pracovníkov a asistenta sociálnej práce: *Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce* [online]. [cit. 2021-6-10]. Dostupné z: https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/rodina-socialna-pomoc/socialna-praca/eticky-kodex_final-3.pdf

World Health Organization: *Frequently asked questions* [online]. 2021 [cit. 2021-6-5]. Dostupné z: <https://www.who.int/about/who-we-are/frequently-asked-questions>

Přílohy

Příloha č. 1

Informovaný souhlas pro poskytnutí rozhovoru a informací za účelem výzkumu bakalářské práce na téma: *Psychohygienu sociálních pracovníků na příkladu nízkoprahového zařízení pro děti a mládež v Praze*

Vážená paní, vážený pane,

studuji na Evangelické teologické fakultě Univerzity Karlovy v Praze obor Sociální a pastorační práce a obracím se na Vás s prosbou o rozhovor pro výzkum mé bakalářské práce. Před uskutečněním rozhovoru ráda odpovím na Vaše doplňující otázky související výzkumem.

Hlavním cílem výzkumu je: Popsat a analyzovat, jaký vztah mají sociální pracovníci nízkoprahového zařízení ke své práci a zjistit, do jaké míry se orientují v oblasti psychohygieny, práce se stresem a jak své znalosti uplatňují v praxi.

Jedná se o důvěrný rozhovor, jakožto součást kvalitativního výzkumu bakalářské práce. Rozhovor bude po celou dobu trvání nahráván na diktafon. Následně se z něj pořídí doslovný přepis, který bude analyzován a interpretován. Výsledky budou využity do výzkumné části bakalářské práce v plně anonymizované podobě.

Svým podpisem stvrzujete, že:

Souhlasíte s poskytnutím rozhovoru pro účely výzkumu bakalářské práce s výsledky v anonymizované podobě.

Rozumíte tomu, že předmět výzkumu má osobní charakter.

Pokud by pro Vás byla některá z otázek nepříjemná, nemusíte na ni odpovídat.

Rozhovor lze kdykoliv přerušit, a i bez uvedení důvodů v něm nemusíte pokračovat.

Datum:

Podpis řešitele:

Podpis respondenta:

Anonymizované přepisy nahrávek rozhovorů:

Rozhovor č. 1: respondentka A (A), tazatel (T)

T: „Pokud už můžeme začít, položím Vám první otázku. Co Vás vedlo k výběru zaměstnání v sociálních službách?“

A: „To, že jsem studovala obor sociální práce. Chtěla jsem u toho zůstat, a tedy hledala práci v oboru.“

T: „A podle čeho jste se rozhodla právě pro NZDM?“

A: „Vždycky mě zajímala práce s dětmi a když jsem viděla inzerát s volným místem, tak jsem neváhala a reagovala.“

T: „Co se tedy už týká samotné práce v NZDM. Máte pocit, že je náročná?“

A: „Myslím, že náročná určitě je. Jde hlavně o to, že některým dětem nemůžeme plnohodnotně pomoci, je to hodně závislé na jejich rodině. Můžeme ovlivnit ty samotné děti, ale jejich rodinu, kam se každý den vrací, už ne. A ta spolupráce tím pádem náročná je.“

T: „A co si myslíte, že je pro Vás při práci nejtěžší?“

A: „Pro mě jsou to osudy těch dětí. Když vím, že moje pomoc tam jen málo zmůže.“

T: „A máte pocit, že Vás ovlivňuje to, že klienty jsou právě děti a mladiství?“

A: „Myslím, že to zase ovlivňuje to, že děti můžete nasměřovat, co se týče jejich budoucího života. Třeba jim pomoci vymanit se ze špatného vlivu jejich rodiny, odpoutat se od ní a žít vlastní život. Pomocí téhle sociální služby jim pozitivně ovlivňovat život a být jim pozitivním vzorem.“

T: „A cítíte, že to, že jde o děti má vliv na náročnost práce?“

A: „Občas je náročnější komunikace, dětem je potřeba věci více a lépe vysvětlovat, nebo trvá déle, než si s nimi vybudujete vztah. Některé děti jsou dlouhou dobu uzavřené.“

T: „Spolupracujete ještě někým, kromě přímé práce s klienty?“

A: „No, tak třeba s jinými službami, snažíme se spolupracovat s dalšími NZDM. Dále například s OSPOD, se školou, kam většina našich klientů dochází.“

T: „A jak tuto spolupráci hodnotíte?“

A: „Se školou vlastně dobře. Trvalo déle, než jsme se naladili na stejnou vlnu a navzájem si ujasnili, jak bude spolupráce vypadat a probíhat, ale nyní jsme na dobré cestě. S OSPOD je to horší, nejde úplně říct, že bychom spolupracovali. Spíše jen v obecném hledisku, s dětmi je udržovaná mlčenlivost, takže nejde řešit jejich případy bez jejich souhlasu.“

T: „Když se na to zase podíváme z hlediska náročnosti, přijde Vám, že spolupráci s jinými institucemi Vaši přímou práci usnadňuje?“

A: „Myslím si, že jo. Spolupráce se školou nám umožňuje sledovat chování dítěte i v jiném prostředí a jde život dítěte vidět více do hloubky, lépe tak můžeme podchytit některé problémy a postarat se o to, aby zázemí dítěte bylo více bezpečné.“

T: „Teď od samotné práce více k Vám. Připadáte si v práci někdy ve stresu?“

A: „Asi jo. Když se jedná o nějaké akutnější případy, tak jo.“

T: „Akutnější případy, co to znamená?“

A: „Nějaké, kde je sociální situace dětí vyhrocená natolik, že ty děti nemají pomalu kde bydlet, co jíst a je potřeba je rychle vyřešit. Nebo když jsou třeba ohrožené šikanou, špatnými domácími podmínkami. Případy, které je potřeba řešit rychle.“

T: „A jsou nějaké případy, které si berete více osobně?“

A: „Asi jo.“

T: „Kde tedy vidíte zdroj toho stresu?“

A: „V té potřebě to vyřešit co nejrychleji a co nejlépe. Aby to dítě bylo co nejméně poznamenáno. Důraz na kvalitní pomoc, aby nebyla k ničemu, a ještě třeba dítěti dále neublížila.“

T: „Jak na sobě tedy poznáte, že už jste pracovně přetížena?“

A: „Že už na práci nemám úplně náladu, jsem unavená a ráda bych si odpočinula, chvíli se od práce někam schovala.“ (*smích*)

T: „A máte na tyto situace, kdy se cítíte přetížena nějaký osvědčený recept?“

A: „Mám ráda procházky, dobře se u nich zrelaxuju. Nebo si pustím nějaký film a nemyslím na práci.“

T: „Takže nějaké odreagování v době vašeho volna? Je to tak?“

A: „Jo, jo.“

T: „Co se týče doby, kdy jste v práci. Myslíte si, že můžete s kolegy mluvit o náročných pracovních tématech?“

A: „Určitě.“ (*smích*)

T: „Máte na mysli nějakou konkrétní situaci?“

A: „Vlastně každá týden probíhají porady, kde s kolegy řešíme náročný pracovní témata, konkrétní případy a navzájem se s kolegy podporujeme. Cítím se v tom dobře, vím, že tu podporu mezi kolegy mám.“

T: „I přes to, máte pocit, že Vaše psychická kondice nějakým způsobem ovlivňuje Vaši práci?“

A: „Myslím, že jo. Když třeba řeším nějaký svůj osobní problém, tak už třeba nemám tolik chuť a kapacitu řešit problém někoho jiného. Takže cítím, že si musím oddělovat pracovní a osobní stránku života, aby se to nemíchalo. Ale určitě se to ovlivňuje.“

T: „Myslíte si, že to je i naopak? Že pracovní záležitosti mohou ovlivňovat Váš osobní život?“

A: „Asi jo. Když je nějaká náročnější situace, tak jo. Ale snažím se na sobě pracovat, aby se to nedělo, nebo minimálně.“

T: „Teď obecnější otázka. Jak vnímáte slovo psychohygienu?“

A: „Jako nezbytnou součást každodenních rituálů. Jako je hygiena, že si každý den čistíme zuby, tak je stejně důležité každý den vypnout od práce. Vyčistit si hlavu, nemyslet na práci a být v pohodě.“

T: „Dobře a co pro Vás psychohygiena znamená osobně?“

A: „Odejít z práce a nemyslet na ní.“

T: „A co se týká právě té práce. Máte možnost využít nějakých benefitů, které podporují duševní zdraví?“

A: „Máme. Jako organizace pořádáme teambuildingy, jezdíme minimálně jednou ročně na chatu v horách. To je fajn způsob odreagování.“

T: „To zní dobře. Je ještě něco dalšího?“

A: „Dál máme pravidelné supervize, intervize formou těch zmíněných porad.“

T: „A vy některé z těchto nástrojů využíváte?“

A: „Určitě, supervize i porady a na chatu také jezdím. Ještě máme za zvýhodněnou cenu nabídku Multisportky, kterou si každý měsíc platím a chodím plavat, nebo si někam zacvičit.“

T: „Děkuju, tím už se náš rozhovor chýlí ke konci. Máte pocit, že jsem na něco zapoměla a chtěla byste to dodat?“

A: „Asi ne, a taky děkuji.“

Rozhovor č. 2: respondentka B (B), tazatel (T)

T: „Čeká nás dvacet otázek, pokud můžeme začít, rovnou bych se zeptala na první otázku. Co Vás vedlo k výběru zaměstnání v sociálních službách?“

B: „No, tak já jsem se na základní škole chtěla věnovat uměleckému směru, tak jsem se hlásila na Pražskou konzervatoř na obor herectví, kam jsem se nedostala. (*smích*) Tak jsem šla na střední školu obor aranžérství. Když jsem během studia šla na praxe, tak jsem zjistila, že mě tato škola sice baví, ale ta samotná práce mi nedává žádný hlubší smysl. Šlo stejně o to, prodat někomu nějaký produkt. Zjistila jsem tedy, že mě to nenaplňuje a napadlo mě, že bych zkusila nějaké dobrovolnictví. Začala jsem jezdit na letní tábory s dětmi z pěstounských rodin a přišlo mi to fajn. Když mi ti sociální pracovníci, kteří tam pracovali řekli, jestli bych nechtěla zkusit sociální práci, tak jsem si řekla, že jo. Že by to byla práce, která mi dává smysl a zároveň to je humanitní obor, ke kterému mě to stejně táhlo.“

T: „A podle čeho jste se nakonec rozhodla pro práci v NZDM?“

B: „Tak to bylo, když už jsem studovala sociální práci a měla při studiu brigády, které se sociální práce vůbec netýkali. Jednou jsem si pročítala inzeráty a v jednom sháněli pracovníky do sociální služby pro mladé lidi a děti, které jsou ve špatné životní situaci a mě to zaujalo. Hlavně to, že tuto práci může začít člověk dělat už při škole, zároveň mi byla blízká náplň té práce. Streetwork, práce s dětmi, které jsou neukotvené, které nevědí, co se sebou, jsou z neharmonického prostředí a zároveň mi přišlo fajn, že mi NZDM může vycházet vstříc se školou a získám praxi při studiu. Takže takhle nějak jsem do NZDM vplula.“

T: „A máte teď pocit, že je Vaše práce náročná? Třeba oproti jiným sociálním službám?“

B: „Tak protože nemám úplně zkušenost z jiným sociálních služeb, tak nevím, ale určitě má tahle práce svá specifika. Když člověk pracuje s dětmi a mladými lidmi, tak je to náročnější v tom, že oni kolikrát neumějí pořádně pojmenovat, co je vlastně jejich problém, který by potřebovali pomoc vyřešit. Je to náročné v tom, že cílů dosahujete malými krůčky a nejde mít hned pocit, že změníte svět. Nemůžete mít vysoké nároky.“

T: „V čem máte pocit, že je tedy Vaše práce nejtěžší?“

B: „Když to vezmu ze strany ke klientům, tak je to v tom, že v NZDM se úplně nedá pracovat s jejich rodinou. Můžete působit na samotného klienta, ale stejně na něj ne-li větší vliv má jeho rodina.“

T: „A když to vztáhnete vůči sobě?“

B: „To je právě to. Někdy vás štve to, že nějak s klientem pracujete, ale zároveň toho zase tolik nezměníte. Pracujete s ním přinejlepším čtyři hodiny denně, ale pak zbylých dvacet hodin má na něj vliv úplně něco jiného. Je to také náročné v tom, že veřejnost, ani kolikrát jiné instituce nevěří ve vaši práci, nebo kolikrát ani netuší, co to vlastně NZDM je. Neberou nás vážně.“

T: „A jak Vaši práci ovlivňuje to, že klienty jsou právě děti a mladiství?“

B: „Tak třeba někteří rodiče vůbec netuší, že sem jejich děti chodí. Jde o to, že někdy jsou naši klienti také klienty OSPOD a ten s vámi nechce spolupracovat a vy nemáte možnost, jak spolupráci navázat, když ten daná klient třeba nechce. Ovlivňuje vás i to, že od některých klientů nejste ani tak úplně věkově vzdálená, a to může ovlivňovat váš nadhled. Ovlivňuje vás to, že spolupráce s rodinou není taková, jaká by byla potřeba. Celkově si myslím, že když se něco týká dítěte, tak to člověka zasáhne víc, než kdyby šlo o dospělého člověka.“

T: „Chápu. A kromě dětí a mladistvých, s kým jiným ještě spolupracujete? Zmínila jste OSPOD...“

B: „Snažíme se, snažíme se. Začali jsme s terénní prací na základní škole, která je tady kousek. Snažíme se spolupracovat s tím OSPOD. Ale je to někdy hodně náročné, často člověk musí vysvětlovat, že nejde o žádný kroužek, že jde o sociální službu, kde se dětem poskytuje sociální poradenství, podpora. Snažíme se zapojit i samotné děti, aby nám daly kontakt na rodinu, aby se s námi propojila i jejich rodina. Ale ne vždy to úplně funguje a my tak máme dost omezené možnosti.“

T: „S tím vlastně souvisí i moje další otázka. Jak hodnotíte ty zmiňované spolupráce.“

B: „Hodně se to liší. Mám zkušenost jenom z naší lokality, ale co vím od kolegů z jiným NZDM, tak se to opravdu liší úřad od úřadu. U nás je spolupráce s OSPOD náročnější, třeba nedávno jsme zjistili, že paní z OSPOD vůbec netuší, že NZDM je plnohodnotná sociální služba, která není jen nějaký volnočasový klub. Spolupráce se školou byla ze začátku taky hodně náročná, vůbec se tam dostat. Učitelé nám ze začátku nedůvěřovali, ale protože jsme byli trpěliví a žáky jsme na sebe dobře navázali, tak si musím spolupráci se školou pochvalovat. Se spoluprací s rodinou máme ve výsledku dobré zkušenosti. Pokud už klient souhlasí, že se bude spolupracovat s rodinou a ta je tomu alespoň trochu nakloněná, tak jsou z toho velmi dobré výsledky.“

T: „Teď osobnější otázka. Cítíte se v práci někdy pod tlakem, ve stresu?“

B: „Ano, někdy ve stresu jsem. Týká se to podle mě klientské části práce, když se člověk dozví nějaký náročný životní příběh, tak se ho to více nebo méně dotkne. Dále je to taky tím, že jsme hodně zahlceni administrativou, která je daná. Z každého rozhovoru s klientem se dělá zápis, a to většinou zabere dost času. Přijde mi to neefektivní, a mě osobně stresují věci jako administrativa a obří kontrola, která na nás doléhá ze strany státu. Je to tlak na pracovníky, aby se všechno dodalo včas, je potřeba spoustu věcí vykazovat a tak.“

T: „A poznáte na sobě, že už jste pracovníčně přetížena?“

B: „Myslím, že jo. I se mi stalo, že jsem byla v důsledku pracovních záležitostí pořád napjatá, i doma nepříjemná. Když třeba čekám na nějaký telefonát z práce, až se dozvím nějakou důležitou zprávu. U sebe to přetížení podle mě poznám tak, že doma hodně myslím na věci z práce. Na klientské životní příběhy, nebo když mi klient řekne, že se u něj o víkendu bude něco dít, tak na to pak doma myslím a podobně.“

T: „A máte nějaký recept na tyto stavy? Něco, co vám zaručeně pomůže?“

B: „Tak určitě se věnovat nějakým svým koníčkům, věnovat se své rodině. Opravdu si sama sobě říct, teď na to nemyslí, teď je víkend a stejně s tím nic víc nezmůžeš. Takže koníčky a sdílet s někým své pocity. Máme také supervizi, intervizi. Hodně mluvit, mluvit o věcech, které vás stresují s týmem.“

T: „Takže si myslíte, že s kolegy v práci můžete mluvit o náročných tématech?“

B: „Ano, v tom týmu, ve kterém teď jsem, tak si myslím, že to tak je. Mám štěstí, že mám tým, jaký mám.“

T: „A máte na mysli nějakou konkrétní situaci, kterou jste s kolegy potřebovala probrat?“

B: „Jednou jsme byli se skupinou klientů na takovém táboře a bylo to opravdu hodně náročné, protože nás nerespektovali a my jsme tam byli převážně začínající sociální pracovníci. Když tento výjezd skončil, tak jsem volala ředitelce organizace, které jsem řekla, jaké to bylo, přičemž z její strany došlo k pochopení a v důsledku toho došlo k určitým změnám, i metodickým změnám.“

T: „Z toho, co vyprávíte, jde tedy říct, že Vaše psychická kondice ovlivňuje Vaši práci a naopak?“

B: „No, pořád se snažím aby ne. Třeba na tom táboře jsem byla opravdu psychicky dole, ale snažila jsem se o to, aby to nezasahovalo do té práce a nedotýkalo se to klientů. Ale samozřejmě to může mít vliv, je to těžká otázka. Možná by vám řekl někdo jiný, jestli na mě vyzoroval, jestli mě to ovlivňuje, nebo ne.“

T: „Teď obecněji. Jak vlastně vnímáte slovo psychohygienu?“

B: „Je to pro mě soubor činností, aktivit, které o mě pečují.“

T: „Dobře a konkrétně pro Vás to tedy znamená co?“

B: „Umět sama sebe ošetřit, pečovat o sebe.“

T: „A máte možnost využít nějakých pracovních benefitů, které podporují duševní zdraví?“

B: „Máme určitě nejzásadnější – supervizi. Podpora organizace týmu, další třeba Multisport kartu, kdy se můžu odreagovat u sportu, dojít si do sauny. Dále máme možnost od organizace jezdit do rekreačního střediska, chaty, na horách. Nebo průběžné vzdělávání. To mi pomůže v situacích, kdy si třeba nevím rady a pomocí toho si nějaké věci vyjasním a můžu tak dál dělat dobře

svou práci. Také teambuildingy, kde se neřeší pracovní záležitosti, ale člověk si může lidsky popovídat, sdílet.“

T: „Mockrát Vám děkuji. Máte pocit, že jsem během rozhovoru zapomněla něco říct a chtěla byste to dodat?“

B: „Také děkuju a mám pocit, že jste na nic nezapomněla.“

Rozhovor č. 3: respondent C (C), tazatel (T)

T: „Tak, rozhovor se bude skládat z dvaceti otázek. Některé budou obecnější, jiné více osobní. Pokud už můžu začít, položím první otázku. Co Vás vedlo k výběru zaměstnání v sociálních službách?“

C: „Vzhledem k tomu, že s dětmi pracuji už skoro devět let, tak to pro mě byla jasná volba. Dodělal jsem školu zaměřenou na sociální práci a dál jsem chtěl s dětmi pracovat.“

T: „Druhou otázkou jsem se chtěla zeptat, proč jste si vybral práci zrovna v NZDM, ale to už jste vlastně odpověděl.“

C: „Ano, začínal jsem jako vedoucí na dětských táborech a u práce s dětmi jsem chtěl zůstat.“

T: „A máte pocit, že je Vaše práce náročná?“

C: „Psychicky určitě, fyzicky ne, ale psychicky je.“

T: „A dokážete říct, co je pro Vás při práci nejtěžší?“

C: „Nejtěžší je asi přijímat ty osudy dětí, které k nám chodí a pomáhat rozplétat jejich krizový situace“

T: „Takže by se dalo říct, že vás ovlivňuje to, že jsou klienty právě děti a mladiství?“

C: „Ano“

T: „A s kým jiným kromě přímo klientů ještě spolupracujete?“

C: „Jako s jakýma návaznýma službama?“

T: „Třeba, ale vemte to obecně.“

C: „Tak to určitě Policie, určitě OSPOD a základní škola, kde děláme terén. Také spolupracuje s rodinami klientů, ale to jenom v případě, kdy nám to oni odsouhlasí.“

T: „Dobře. A jak tuto spolupráci hodnotíte?“

C: „No, aktuálně kladně, například se školou, protože ten posun školy s prací s náma je obrovský. Ze začátku to vypadalo, že s námi vůbec nebudou spolupracovat, brali nás jako vetřelce, ale postupem času zjistili, že fungujeme dobře, že je nechceme dublovat. Takže nás pak přijali a teď jsou naše vztahy na dobré úrovni. Co se týče OSPODu, tak to je horší. Samotná OSPOD moc nekoná a je to taká dost zvláštní spolupráce.“

T: „Zvláštní spolupráce? Jak to myslíte?“

C: „Ve smyslu, když třeba něco nahlásíme, tak OSPOD koná až za hodně dlouhou dobu. Když jsme třeba hlásili domácí násilí, nebo týrání dětí, tak OSPOD konal třeba až po dvou měsících, a ještě se u nich nahlásil, že jde na návštěvu.“

T: „Takže by se dalo říct, že tato spolupráce Vaši práci ztěžuje?“

C: „Ano, přesně tak.“

T: „Teď osobněji ve vztahu k Vaší práci. Připadá Vám, že jste někde v práci pod tlakem, ve stresu?“

C: „Co se týká byrokracie, tak asi ano, ale vždycky se to dá udělat tak, aby v tom člověku bylo příjemněji. Nezbyvá nám nic jiného než to všechno udělat, tak je to spíš o tom, jaký k tomu člověk zaujme přístup.“

T: „Takže by se dalo říct, že zdrojem Vašeho stresu v práci je administrativa a asi tlak vedení?“

C: „Ano.“

T: „A jak na sobě poznáte, že už jste pracovníčně přetížený?“

C: „Tak člověk je potom takovej znechucenej, nic se mu pořádně nechce a nejradši by se vším fláknul a odešel.“ (*smích*)

T: „No a když se cítíte přetížený, máte nějaký osvědčený recept, který Vám z toho pomůže?“

C: „Mám, protože jsem loni absolvoval kurz relaxačních technik a vlastně spousta návodů, jak tomu předejít, nebo jak s tím pracovat. Například jako

sednou si, pořádně se ukotvit, třikrát, čtyřikrát se zhluboka nadechnout. Tím se to vlastně hodně rozplyne“

T: „To tedy myslíte nějakou momentální situaci, když se to zrovna děje...“

C: „Přesně tak.“

T: „...no a z dlouhodobého hlediska Vám něco proti stresu zabírá?“

C: „Z dlouhodobého hlediska je pro mě velký vyčištění hlavy sport, bazén, sauna, nebo dlouhé procházky.“

T: „Dobře. A co se týká Vašeho pracovního kolektivu, myslíte si, že můžete s kolegy mluvit o náročných pracovních tématech?“

C: „Určitě. Všechno sdělíme i si mezi sebou poradíme, co komu pomáhá na uvolnění při větší zátěži a tak. Takže v tomhle směru určitě. Dost se navzájem podporujeme.“

T: „A kdybych se Vás zeptala na nějakou konkrétní situaci? Dokážete si vzpomenout na něco, kdy Vám kolektiv opravdu pomohl?“

C: „Určitě. Třeba ve chvíli, kdy se nám jedna klientka vlastně sebepoškodila na klubu. To jsme vlastně hodně rozebírali, protože jsem přemýšlel, co jsem udělal špatně, nebo jestli jsem se zachoval dobře... Takže mě vlastně utvrdili v tom, že celý můj postup byl správně a já nemohl nic víc udělat.“

T: „Děkuju, to je hodně takový zajímavý a důležitý příklad.“

T: „A myslíte si, že ovlivňuje Vaše psychická kondice nějakým způsobem Vaši práci?“

C: „Myslím si, že určitě ano, protože ve chvíli, kdy je člověk v nějaký nepohodě, tak klienti, obzvlášť ty děti, to poznají. Myslím si, že to hodně vycítí, protože bych řekl, že děti jsou celkově víc empatický. Kolikrát se třeba i zeptají, jestli je všechno ok.“

T: „A když to vezmeme naopak, tak máte pocit., že Vaše práce ovlivňuje Vás osobní život?“

C: „Myslím si, že taky. Určitě to tak je. Když je toho hodně v práci, když se nakupí hodně problémů, který se řeší, nebo je víc administrativy, tak pak

člověk nemá chuť ani nikoho vidět, s nikým se bavit. Nejradši bych v tu chvíli někam zalezl a nějak to zpracoval.“

T: „A vybavila se Vám nějaká konkrétní situace, kdy jste se cítil, jak popisujete?“

C: „Teď asi aktuálně ne.“

T: „Teď úplně obecná otázka. Jak vlastně vůbec vnímáte slovo psychohygienu, nebo duševní zdraví?“

C: „Psychohygienu beru jako něco, co by mělo pomoci, když jsem v náročné situaci a potřebuju sám sebe dostat do duševní pohody.“

T: „A přímo pro Vás to znamená, co?“

C: „Tak pro mě to určitě znamená to, abych se já cítil dobře a mohl o to víc pomáhat klientům a nebylo to pro mě na úrok vlastní psychický pohody.“

T: „A máte nějaké techniky na vlastní psychohygienu, něco, co Vám pomáhá se uvolnit a odpočinout si?“

C: „Určitě, mě rozhodně pomáhá tvoření. Takže vzít si plátno a malovat, nebo poslouchat hudbu, to jsou pro mě takový největší relaxační techniky.“

T: „Dobře. A co se týká práce, máte možnost využít nějaké benefity, které podporují duševní zdraví?“

C: „Masážní křeslo...“ (*smích*)

T: „Máte v práci masážní křeslo? A ještě něco Vás napadá?“

C: „Asi i možnost toho, že pokud cítím, že je toho na mě hodně, tak se sebrat a jít ven se projít, dát si cigaretu a odreagovat se.“

T: „A máte třeba pravidelné supervize, porady?“

C: „Máme supervize i porady. To také jedna z věcí, která člověku dost pomáhá, jak pracovně, tak osobně.“

T: „Takže se dá říct, že máte dobrou zkušenost se supervizí? Přijde Vám, že je přínosná?“

C: „Určitě.“

T: „Tak to už je závěr našeho rozhovoru. Moc Vám za něj děkuji. Máte pocit, že jsem na něco zapoměla? Nebo něco, co byste chtěl v souvislosti s psychohygienou zmínit?“

C: „Ani ne. Takhle to za mě bylo dostatečný. Děkuju.“

Rozhovor č. 4: respondent D (D), tazatel (T)

T: „V rozhovoru bude dvacet otázek, přičemž některé budou obecnější, některé z nich více osobní. Začneme tedy první otázkou. Co Vás vedlo k výběru zaměstnání v sociálních službách?“

D: „Vedl mě k tomu už výběr školy. Už od základní školy jsem věděla, že bych chtěla pracovat s lidmi.“

T: „A podle čeho jste se pak rozhodla právě pro NZDM?“

D: „Tak to byla náhoda. Už předtím jsem několik let pracovala v různých sociálních službách a pak jsem přistoupila na výběrové řízení na pozici v nízkoprahovém klubu. Takže vlastně náhoda.“

T: „Dobře. A máte pocit, že je Vaše práce náročná?“

D: „V leccem ano, kupodivu ne tolik s klienty, jako s administrativou, která mi vadí.“ (*smích*)

T: „Je zajímavé, že Vás kolega říkal to samé. Že ta obtížná část práce je právě administrativa. Takže pro Vás je také náročná spíše ta byrokracie, než samotná práce s klienty?“

D: „Ano“

T: „A ovlivňuje Vaši práci to, že jsou Vašimi klienty právě děti a mladiství?“

D: „Určitě mě to ovlivňuje v tom, že mám sama děti a mám srovnání, jak to může fungovat v běžné rodině a jak je to v rodinách našich klientů. Takže v tomhle mě to určitě ovlivňuje, že je to jiný druh práce než s jinými cílovými skupinami.“

T: „Takže je to pro Vás takové osobnější, v tom to tedy pro Vás může být náročnější?“

D: „Jo, je to osobnější. Ale mám i pocit, že je tady zároveň ještě velká šance nabídnout těm dětem do života něco pozitivního.“

T: „A kromě přímé práce s klienty, s kým dalším spolupracujete?“

D: „Spolupracujeme s OSPODem, kde tedy komunikace a spolupráce značně vážně, ale máme tam už domluvenou schůzku, aby se ta spolupráce zlepšila. Protože se domnívám, že to důležité, stěžejní s nimi spolupracovat, ale bohužel tady ta městská část se moc netváří na nějaký nízkoprah a že bychom měli být experty pro jejich klienty a podobně. Potom spolupracujeme se školou, kam vlastně chodíme dělat terén na školu. Tady se nám spolupráce tedy rozjela moc hezky, přestože první rok byl taky dost dramatická. Moc nechtěli spolupracovat, nevěděli, co od nás očekávat, jaký vlastně jsme, co jim můžeme přinášet. Takže to se dost postupem času zlepšilo. Spolupracujeme i s jinými nízkoprahy, také s Českou asociací streetwork, která nám poskytuje dost informací, kurzů a tak dále. Také je dost důležité, že spolupracujeme i s některými rodiči.“

T: „To, co jste řekla na začátku mi přijde moc zajímavé. Že se pořád stává, že nejenom laická veřejnost, ale i různé instituce stále netuší, co to vlastně NZDM je, že stále převládají nějaké předsudky a neberou se nízkoprahové služby moc vážně.“

D: „Ano, bohužel to tak je.“

T: „Vlastně, další otázkou jsem se chtěla zeptat na hodnocení dané spolupráce, to jste popsala. Ale co se týká spolupráce s rodinou, to zaznělo na konci. Jak tuto spolupráci hodnotíte?“

D: „Myslím si, že čím nás ty rodiče znají lépe, samozřejmě s nimi spolupracujeme, jen se souhlasem klientů, tak tím víc vědí, že nám na dětech záleží a ví, že se o nás můžou opřít. Někdy nás i samotní rodiče kontaktují, když si s něčím nevědí rady, nebo když potřebují pomoc. Takže si myslím, že je to také na lepší cestě než na začátku. Dříve se pracovníci v nízkoprazích vyhýbali spolupráci s rodiči, protože se pořád oháněli anonymitou a mlčenlivostí, ale pokud dá klient souhlas, tak si myslím, že to má jenom kladný dopad.“

T: „Teď trochu osobněji. Připadá Vám, že jste někdy v práci pod tlakem, nebo ve stresu?“

D: „Ano, někdy ano. Je to třeba ve chvílích, kdy je za den více klientů, se kterými je práce náročnější, nebo když jsou v nějaké složitější situaci a my nemáme možnost si dát po konzultaci třeba patnáct minut pauzu a jít se

projít. Takže potom je náročnější se hned nacítit na dalšího klienta, se kterým řešíme nějakou jeho náročnou situaci. Takže v tomhle to je určitě náročný, udržet pozornost, mít zájem, nebýt unavená. Takže v tomhle, co se týká přímé práce, tak rozhodně. Taky se může stát, že jsou pro nás některá témata velice nepříjemná a my se s tím musíme popasovat, aby klient nepoznal, že nás to třeba taky děsí, nebo že jsme z toho třeba taky smutní. V nepřímé práci je to zase to papírování. (*smích*) Kdy třeba máme nějaký deadline a musíme vypracovat nějaké zprávy a podobně, takže to je také hodně náročné. Často se stává, že je to pro mě nesmyslné, když vím, že to někde dostanou nějakí úředníci, kteří to ani nebudou pořádně číst a my přemýšlíme nad každým slovem, když na tom pracujeme.“

T: „A máte nějaká osvědčený recept na chvíle, kdy se cítíte pod tlakem, ve stresu?“

D: „Někdy je dobré, samozřejmě, když to zrovna jde, nebát se říct, už jsem dneska unavená, už by ta konzultace nebyla tak dobrý, jak by mohla být. Nebo, už jsem unavená, už se na ten text nemůžu soustředit. Myslím si, že se nic nestane, když to dneska už nechám a vrátím se k tomu zítra s čistější hlavou. Takže si nehrát na všespásný, že musíme vyřešit všechno v daný okamžik.“

T: „A máte nějakou techniku, která vám zlepší náladu, pomůže Vám z toho přetížení?“

D: „Tak vlastně... Já poslouchám hudbu ve sluchátkách. Jezdím z práce domů čtyřicet minut metrem, tak za tu dobu udělat předěl z pracovního do soukromého života, abych si ty klienty nenosila domů. Říct si dobrý, dneska jsem udělala, co bylo v mých silách, ale teď už to nechám a budu se tomu věnovat zase zítra.“

T: „Takže umíte přepnout mezi osobním a pracovním životem?“

D: „Ano, to je pro mě hodně důležité.“

T: „Co se týká práce, myslíte si, že můžete o náročných tématech mluvit s kolegy?“

D: „Určitě, myslím si naopak, že je to bezpodmínečně nutné pro dobrou spolupráci v týmu a abychom měli na řešení situací stejné postupy. Aby

klienti věděli, že je jedno, jestli půjdou za mnou, nebo za nějakým kolegou, že náš přístup bude stejný, nebo podobný. Abychom se nerozcházel v názorech, v řešeních. Vlastně i tohle probíráme na každé týmové poradě, kde si říkáme, jak v kterých situacích postupovat. Myslím si, že je na takové věci výborná supervize, na ty případy, které jsou pro nás hodně náročné, o kterých se nám těžko mluví, nebo potřebujeme názor někoho nestranného.“

T: „A napadá Vás nějaká konkrétní situace, kdy Vás tým podpořil? Kdy jste se třeba cítila špatně, nebo jste si v nějaké situaci nevěděla rady a tým Vám pomohl?“

D: „My jsme takoví trošku specifictí, že když se nám něco nepodaří, teď nemyslím nějaké fatální chyby, tak si z toho uděláme legraci. Třeba, když pochopíme, že něco bylo špatně, ale zasmějeme se tomu a dovedeme si říct, že jsme taky jenom lidi a můžeme udělat nějakou chybu. Mně konkrétně se to stalo, když jsem sem nastoupila a jedna holčička si moc přála panenku a věděla jsem od ní, že bude mít narozeniny. A jednu panenku jsme zrovna dostali od sponzorů, tak jsem jí panenku dala. Samozřejmě to bylo metodicky špatně. Měla jsem počkat, až se budou dávat dárky ostatním a během toho té holčičce panenku předat. Takže jsme to vlastně rozebírali i na supervizi, že to, co jsem udělala nebylo správně, ale zase to nebylo žádné závažné pochybení, jen by se to už nemělo opakovat.“

T: „Děkuji, že jste se mi svěřila s takovou osobní zkušeností. Teď bude zase osobnější otázka. Myslíte si, že Vaše psychická kondice nějakým způsobem ovlivňuje Vaši práci?“

D: „Určitě. Myslím si, že pokud má člověk nějaké své starosti, nebo ho něco bolí, nebo se špatně vyspal a je unavený, tak to všechno má vliv na soustředění, vnímání toho, co klient říká, umět trefně a empaticky odpovědět. Takže rozhodně tyto osobní záležitosti mají na práci vliv, i když by se tomu samozřejmě mělo předcházet.“

T: „A opačně? Máte pocit, že Vaše práce ovlivňuje Váš osobní život?“

D: „Asi do určité míry určitě. V některých chvílích je to hodně propletené. Občas se stává, že se pracovním záležitostem věnuji i ve svém volném čase, když je něco pro mě hodně důležité. Někdy se to může prolnout. Řekla bych,

že je to známka toho, že nás ta práce baví a záleží mi na ní. Ale není to nic dlouhodobého, musí to být nějaká speciální událost.“

T: „Teď opět obecná otázka. Jak vlastně vnímáte slovo psychohygienu, nebo duševní zdraví?“

D: „Myslím si, že to je starání se o to, aby byl člověk v psychické pohodě a zvládal různé náročné situace. Aby se uměl ošetřit tak, aby se cítil dobře.“

T: „A konkrétně pro Vás to znamená co? Praktikujete nějaké techniky psychohygieny?“

D: „Tak, někdy mi před spaním pomáhá relaxační hudba. Taky mi pomáhá, že oddělím pracovní a volný čas, že se ani ze zvědavosti nejdu o víkendu podívat na e-mail, jestli někdo nenapsal něco pracovního, na co čekám. To všechno zase odložím až na to pondělí. Co ještě?“

T: „Nějaký způsob, jak se o sebe staráte, abyste se cítila lépe?“

D: „Snažím se už večer na práci nemyslet, pustit si nějaký hezký film, nebo jít se psem na procházku. Někdy si dám večer sklenku vína, což беру jako svůj relax.“ (*smích*)

T: „To se týkalo Vašeho soukromého života a teď v práci. Máte možnost využít nějakých benefitů, které podporují duševní zdraví?“

D: „Máme možnost homeoffice, tam je výhoda, že se doma můžete zaměřit jenom opravdu na to, co teď potřebujete udělat a nemusíte se věnovat kolegům, nebo klientům. Takže určitě si myslím, že možnost práce u domova je velký benefit. Potom také třeba sickday, který se nemusí vždy využít pouze na nemoc, ale také v případech, kdy cítíte, že je toho na Vás už moc. Zkoušeli jsme u ředitelky žádat o možnost proplacení sauny, nebo třeba kurzu malování, ale bylo nám řečeno, že na to bohužel nejsou finance. Máme tedy možnost s příspěvkem od organizace využívat Multisportku, ale já nesportuji, tak bych to nevyužila. (*smích*) Také máme možnost jezdit na teambuildingy na chatu, kde jsme asi třikrát byli.“

T: „A supervize jste vlastně už zmiňovala.“

D: „No, ale supervizi neberu jako benefit, protože si myslím, že v sociální práci, nebo obecně v jakékoliv práci s lidmi by supervize měly být povinné, a ne jako benefit.“

T: „Dobře. Děkuji, a to je za mě asi všechno. Teď se zeptám já Vás, jestli máte pocit, že jsem na něco zapomněla, co byste vy chtěla dodat?“

D: „Možná jenom takový můj oblíbený citát. Že než člověk může pomáhat jiným, tak nejdříve musí pomoc sobě a pečovat o sebe. Takže se opravdu snažím myslet i na sebe, že já jsem tady ta důležitá a dopřát si radost. Někomu se to může zdát jako zbytečné utrácení, nebo zbytečná ztráta času, ale když mně to naplňuje a dělá šťastnou, tak na názory ostatním kašlu. (smích)

Rozhovor č. 5: respondent E (E), tazatel (T)

T: „Čeká nás rozhovor složený z dvaceti otázek. Některé jsou obecné, některé více osobní. Pokud tedy můžeme začít, položím první otázku. Co Vás vedlo k výběru zaměstnání v sociálních službách?“

E: „No. Spíš, co mě vedlo ke studiu sociální práce... (*smích*) Vlastně jsem vždycky chtěla nějakým, způsobem pomáhat lidem v těžké životní situaci. Původně mě to táhlo k psychologii, ale nakonec jsem se rozhodla pro sociální práci. Sociální služby mají podle mě větší význam, než si podle mě většina lidí myslí a o to mi také jde, dělat něco, za čím je nějaký smysl.“

T: „A co Vás nakonec přivedlo k práci v NZDM?“

E: „Asi náhoda. Hledala jsem práci při studiu a nízkoprahové kluby, vzhledem k tomu, že jsou otevřené odpoledne, aby tam mohli děti po škole, jsou z časového hlediska ideální. Pokud jde o samotnou práci s dětmi, tak s tou jsem zkušenosti neměla a lákala mě.“

T: „Vy tedy už v NZDM nepracujete, ale máte pocit, že šlo o náročnou práci?“

E: „Vzhledem k tomu, že nemám ke srovnání zkušenost z jiných sociálních služeb, tak nevím. Každá sociální služba má asi svoje. Ale nízkoprahové služby jsou pro mě takové specifické, máte míň jasně daných hranic a jste klientům blíž, blíž ve smyslu, že se snažíte působit v tom jejich přirozeném prostředí. Asi obecně sociální služby víc člověku zaměstnají hlavu i mimo práci. Nejde o práci, kterou si odbydete a nic. Řekla bych, že je víc provázaná s osobním životem.“

T: „A je něco, co pro Vás bylo při práci nejtěžší?“

E: „No, asi právě to, abych oddělila práci a volno. S tím studiem sociální práce to pak šlo ještě hůř, všude sociální práce.“ (*smích*)

T: „A ovlivňovalo Vaši práci to, že klienty v NZDM jsou děti a mladiství?“

E: „Práci nevím, ale mě osobně asi jo. Řekla bych, že vždycky, když jde o děti, tak je to takové choulostivější. Ta zranitelnost dětí a to, že nechcete, aby se z nich třeba v budoucnu staly klienti jiných sociálních služeb.“

T: „Kromě klientů jste spolupracovali ještě s někým?“

E: „Když to šlo, tak s rodinou klientů, ale museli jsme mít od nich souhlas, vzhledem k anonymitě služby. Pak klasicky OSPOD, ale tam spíš šlo o nespolupráci než spolupráci. To nebudu radši komentovat. Netuším, v čem je problém, že dobrý OSPOD je spíše výjimkou, nebo mi to aspoň tak přijde. Taky se základkou, což je důležitá spolupráce, protože tam kromě rodiny a NZDM, tráví děti nejvíc času. Pak mě asi už nic nenapadá... Jo a taky třeba s ostatními nízkoprahovými kluby, jsou i nějaké společné akce a tak.“

T: „A dalo by se jmenované spolupráce nějak zhodnotit?“

E: „Každá spolupráce s někým dalším má podle mě smysl, protože zase posouvá tu práci na vyšší úroveň. Takže, až na ten ne úplně dobřej přístup ze strany OSPOD, výborný.“

T: „Teď osobněji. Přišlo Vám někdy, že jste byla v práci ve stresu, nebo pod tlakem?“

E: „Ze strany týmu, nebo vedoucí vůbec. Kolektiv jsme měli skvělý. Stres leda spojený s příběhy klientů, některé byly opravdu strašné a člověk má pocit, že musí pomoci za každou cenu, ale to tak nefunguje. Něco prostě už není v jeho kompetencích, nebo to nemůže ovlivnit.“

T: „Právě jsem se chtěla zeptat, jestli byste dokázala popsat zdroj toho stresu, ale to už jste vlastně řekla.“

E: „Ano. Prostě samotná práce s dětmi je na jednu stranu pro mě stresující. Nechcete něco pokazit, zanedbat a tak.“

T: „A jak jste na sobě poznala, nebo poznáte, že už jste pracovně přetížena?“

E: „Řekla bych, že když mě to přestává už bavit. Nemáte do té práce takovou chuť, radši se vidíte doma.“

T: „A je něco, co Vám v takové chvíli zaručeně pomůže?“

E: „Asi dát si od všechno na chvíli pauzu, načerpat nové síly. Taky je pro mě důležité mluvit o tom, abych v sobě nedusila, že už je toho na mě moc. Člověk nemůže pořád dělat jen nějaké povinnosti a chodit do práce, taky to chce se starat sám o sebe.“

T: „Myslíte si, že se dalo s kolegy mluvit o tom, jak se cítíte, nebo o náročných pracovních tématech?“

E: „Jo, to určitě. Kdybych měla pokaždé v práci tak otevřený a přátelský kolektiv, tak bych byla šťastná.“

T: „A vybaví se Vám nějaké konkrétní situace, ve které Vás kolektiv podpořil?“

E: „Hm. Asi než vyloženě situace, tak to, že ta podpora byla neustálá. Jak na poradách, tak mimo práci na přátelské rovině.“

T: „Myslíte si, že Vaše psychická kondice nějakým způsobem ovlivňovala, ovlivňuje Vaši práci?“

E: „Neměla by... Ale jo, ovlivňuje. A myslím si, že asi každého do určité míry. Jen to nesmí překročit určitou hranici, kdy to už začne ovlivňovat ty klienty a kvalitu práce s nimi, to už je špatně.“

T: „Řeknete mi o tom víc? Třeba zase nějaký příklad?“

E: „Jednou jsem třeba řešila náročnou osobní situaci a pamatuju si, že jsem na ni pořád myslela a nemohla se vůbec soustředit na klienty. Strašně špatně se mi udržovala pozornost. Poprosila jsem teda kolegu, ať ten den dělá více práce s klienty on. A pak už to bylo dobré.“

T: „Děkuji, že jste se svěřila. Teď obecná otázka. Co pro Vás vlastně znamená slovo psychohygiena?“

E: „Nějaká psychická očista. Umět relaxovat a být zdravá nejen fyzicky, ale také být v pohodě psychicky.“

T: „A pro Vás je konkrétně psychohygiena co?“

E: „Asi umět si stanovit svůj volný čas a třeba nic nedělat. Mám ráda procházky, čas strávený s přáteli. Taky dost vedu dialogy sama se sebou... (smích) Ptám se sama sebe, jestli dané věci takhle chci, jak se právě cítím. Jak jsem říkala, je vlastně dost těžký, aby ta osobní rovina neovlivňovala práci, tak je potřeba pracovat na tom, aby byl člověk sám v pohodě a mohl dělat dobře práci.“

T: „A měla jste možnost využít nějakých pracovních benefitů, které podporují duševní zdraví?“

E: „Co se týká třeba sportu, tak jsem měla možnost mít za lepší cenu Multisport kartu, ale to jsem nevyužívala. Pak možná nějaké kurzy, ale to už je spíš vzdělávání. Nějaké teambuldingy... A supervizi, kterou jsme měli opravdu pravidelně a osobně mě vždycky moc podpořila. Ráda mluvím o věcech, co člověka momentálně tíží a myslím, že by měl každý. Supervizi bych doporučovala všem, i zdravotníkům, učitelům a podobně.“

T: „Dobře, tím jste mi vlastně odpověděla i na otázku, které z nich jste využívala. To už je konec našeho rozhovoru, moc děkuji. A máte pocit, že jsem ještě na něco zapoměla, co byste chtěla dodat?“

E: „Asi ne.“