

**UNIVERZITA PARDUBICE
FAKULTA FILOZOFICKÁ**

**Duševní hygiena sociálních pracovníků
v neziskových organizacích**

Klára Hrdličková

**Bakalářská práce
2008**

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Klára HRDLIČKOVÁ**

Studijní program: **B6107 Humanitní studia**

Studijní obor: **Humanitní studia**

Název tématu: **Duševní hygiena sociálních pracovníků v neziskových organizacích**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

- 1) Úvod do problematiky, definice základních pojmů
- 2) Profese sociálního pracovníka a její specifika
- 3) Problematika duševní hygieny sociálních pracovníků
- 4) Výzkumné šetření - kvalitativní výzkum - rozhovory se sociálními pracovníky
- 5) Diskuze, závěr

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

MÍČEK, Libor. Duševní hygiena. 1. vyd. Praha: SPN, 1984. 207s. 14-400-84

KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. 147s. ISBN 80-7367-181-6

MATOUŠEK, Oldřich a kol. Základy sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 312s. ISBN 80-7178-473-7

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Pozitivní psychologie. 1. vyd. Praha: Portál, 2004. 200s. ISBN 80-7178-835-X

MELGOSA, Julián. Zvládni svůj stres! 1. vyd. Praha: Advent-Orion, 1997. 190s. ISBN 80-7172-240-5

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Adriana Sychrová
Katedra věd o výchově

Datum zadání bakalářské práce:

30. dubna 2007

Termín odevzdání bakalářské práce:

31. března 2008



prof. PhDr. Petr Vorel, CSc.

děkan

L.S.



prof. PhDr. Karel Rýdl, CSc.

vedoucí katedry

V Pardubicích dne 30. listopadu 2007

Poděkování

Chtěla bych touto cestou poděkovat Mgr. Adrianě Sychrové, vedoucí mé práce, která mi poskytla cenné rady. Mé díky také patří všem sociálním pracovnícím, které mi poskytly rozhovor, ochotně se mi věnovaly a zodpověděly všechny mé dotazy.

Souhrn

Bakalářská práce se zabývá problematikou duševní hygieny sociálních pracovníků. Jejím cílem je zdůraznit potřebu duševní hygieny u této profese, upozornit na rizikové oblasti a nasměrovat sociální pracovníky ke způsobu, jak pečovat o duševní zdraví.

Teoretická část charakterizuje profesi sociálního pracovníka, sociální práci a její poslání. Třetí kapitola se věnuje duševní hygieně a úpravě životního stylu tak, aby si sociální pracovník udržel své duševní zdraví.

Významnou částí práce je výzkumné šetření, které chce zjistit, zda sociální pracovníci v neziskových organizacích mají přehled o problematice psychohygieny a zda nějakou provádějí.

Klíčová slova: duševní hygiena, stres, sociální práce, supervize, syndrom vyhoření, sebevýchova.

Abstract

This bachelor thesis takes interest in problems concerning mental hygiene of social workers. Its aim is to highlight the need of mental hygiene in this profession, to stress the risk factors and to direct the social workers to take care of their mental health.

The theoretical part characterizes the profession of the social worker, the social work itself and its mission. The third chapter deals with mental hygiene and right lifestyle of social workers to retain their mental health.

The research survey is an important part of this work and intends to investigate whether the social workers in non-profit-making organizations are familiar with the problems of mental hygiene and whether they abide by the rules of mental hygiene.

Key words: mental hygiene, stress, social work, supervision, burn-out syndrome, self-education.

Obsah

1	Úvod	7
2	Profese sociálního pracovníka a její specifika	9
2.1	Sociální práce a sociální pracovník	12
2.2	Poslání a etika sociální práce.....	15
3	Problematika duševní hygieny	19
3.1	Stres a adaptace.....	22
3.2	Životospráva z hlediska duševní hygieny	24
4	Problematika duševní hygieny sociálních pracovníků	29
4.1	Komunikace v sociální práci	29
4.2	Vzdělávání v sociální práci	34
4.3	Supervize	36
4.4	Sebevýchova.....	39
4.5	Syndrom vyhoření.....	41
5	Výzkumné šetření: Sociální pracovník a duševní hygiena – rozhovory se sociálními pracovníky v neziskových organizacích.....	45
6	Závěr	65
	Použité zdroje.....	67
	Doporučené zdroje	69
	Seznam příloh	71

1 Úvod

Zdraví by mělo být pro každého člověka prioritou. Světová zdravotnická organizace definuje zdraví ne jako nepřítomnost nemocí, ale jako „stav fyzické, duševní a sociální pohody“. (WHO, 2008) Tyto oblasti jsou navzájem propojeny a péčí o jednu se staráme i o druhou. V dnešní době ovšem ve společnosti přibývají onemocnění, která souvisí s působením stresu na naši psychiku. Jsou jimi tzv. psycho-somatická onemocnění, neboli civilizační choroby. Konkrétní informace uvádí Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR.¹ Duševní hygiena by tedy měla být ve společnosti aktuální.

Existují však profese, které svou prací duši člověka „namáhají“ více než je obvyklé. Může to být například tím, že pracují s lidmi umírajícími, duševně nemocnými, nebo také proto, že každý den podstupují nějaké riziko, kde jim jde o jejich vlastní život. Mezi tato „riziková“ povolání patří především pomáhající profese, a tedy i profese sociálního pracovníka. U sociálních pracovníků by měla být duševní hygiena prováděna nejen z hlediska jejich zdraví, ale také pro kvalitnější práci s klienty, na které svým psychickým stavem mohou působit.

Tato bakalářská práce se tedy snaží sociální pracovníky upozornit na problematiku duševní hygieny. Ukazuje směr, kterým by měli vést svou snahu pečovat o svou duši a tím o své zdraví. Chce zdůraznit potřebu aplikovat duševní hygienu v praxi, upozornit na rizikové oblasti v práci sociálního pracovníka z hlediska duševní hygieny a popřípadě nasměrovat k dalšímu samostudiu.

Závěrečná práce se skládá z části teoretické a z výzkumného šetření. Nejdříve je představena profese sociálního pracovníka a poslání sociální práce. Další část obecně seznamuje čtenáře s problematikou duševní hygieny, definuje pojem duševní zdraví, stres a nakonec zdůrazňuje dodržování správné životosprávy z hlediska duševního zdraví. Poslední kapitola teoretické části s názvem Problematika duševní hygieny sociálních pracovníků uvádí již některé

¹ Srovnej s Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR. *Zdravotnické ročenky 2003 -2006* [online]. Praha: ÚZIS ČR, 2004-2007 [cit.23.2.2008]. Kapitola Zdravotní stav. Dostupné z WWW: <http://www.uzis.cz/download.php?ctg=10&search_name=ro%EDenka®ion=100>.

specifické oblasti, kterým je třeba věnovat více času, abychom se vyhnuli syndromu vyhoření. V příloze můžeme také najít doporučená praktická cvičení, která mohou při pravidelném opakování napomoci našemu duševnímu zdraví.

Nosnou částí této práce je kvalitativní výzkum, ve kterém jsme se pomocí rozhovorů se sociálními pracovníky pokusili zjistit, jak se orientují v problematice duševní hygieny a zda, popřípadě jak, se starají o své duševní zdraví. Kvalitativní výzkum se snaží zkoumat daný jev v celé své šíři a pochopit ho ve svých souvislostech. Výzkumné šetření probíhalo v různých neziskových organizacích v období od prosince 2007 do února 2008 a chtělo také zjistit, zda si sociální pracovníci uvědomují náročnost své profese. Zkoumalo také potencionální hrozby pro jejich duševní zdraví.

2 Profese sociálního pracovníka a její specifika

Dnešní postmoderní doba přináší světu stejně jako každá jiná doba své problémy. Ve společnosti se potýkáme s jevy jako je například kriminalita, nezaměstnanost, úpadek rodiny, chudoba a spousta dalších negativních jevů. Globalizace přináší migraci, s kterou přichází mnoho etnických či národnostních menšin. Lidé proto zakládají speciální odborná zařízení, například ústavy sociální péče, kde se starají o tělesně či jinak zdravotně handicapované, snaží se rozšířit povědomí o dětech opuštěných, vytváří programy pro začlenění trestanců zpět do společnosti po jejich propuštění na svobodu. Stát se snaží podporovat občany různými dávkami či přídávky. Snaží se lidi z okraje společnosti navrátit do běžného života. Negativní či patologické jevy se ze společnosti těžko vytratí. Je však stále spousta lidí, kteří mají rozvinuté sociální cítění a chtějí pomáhat ostatním, kteří se ocitli v nějaké nepříjemné situaci. Z této potřeby pomáhat se postupně rozvinula profese, která se zabývá pomocí těm, kteří ji potřebují – sociální pracovník.

Profesí rozumíme druh pracovní činnosti vykonávané jako zaměstnání. (Akademický slovník cizích slov, 2000) Matoušek (2001, s.190) popisuje profesionalizaci určitého zaměstnání slovy Wilenského a Lebeauxe. Podle nich tato profesionalizace znamená, že „profesionální skupina vyvíjí snahu kontrolovat, typizovat a standardizovat práci v okruhu své kompetence“. Objevují se u ní charakteristické znaky, které se v sociální práci objevují ve formě: vzniku nových forem vztahů mezi sociálními pracovníky a klienty; ovlivňování rozhodování o vhodných metodách poskytování služeb a směru budoucího vývoje praxe tzv. velkou společností prostřednictvím tvorby organizovaných profesních asociací a odborného školství; budování jistého profesního statusu v hierarchii ostatních profesí; tvorby profesního etického systému; existence jurisdikčních polemik o rozsahu kompetencí mezi příbuznými profesemi.

Jak zmiňuje Úlehla (2005), profesionální pomoc nastupuje tehdy, když ostatní druhy pomoci selhaly. Dalším znakem profesionality by tedy měla být dobrá znalost své práce, znalost určitých teorií, postupů, metod, tedy určitá

odbornost. Tyto cenné informace se dnes předávají na vyšších či vysokých školách², které zajišťují vzdělávání sociálních pracovníků. Odborná způsobilost sociálního pracovníka je dnes již zakotvena v zákoně o sociálních službách, č. 108/2006 Sb., a je tedy pro výkon profese nezbytná.³

V rámci této profese se rozvíjí vědecká činnost, vznikají také různé organizace slučující sociální pracovníky (např. Společnost sociálních pracovníků České republiky), ale také vzdělavatele v sociální práci (Asociace vzdělavatelů v sociální práci).⁴

Avšak existuje i názor, který je pro alternativní sociální práci a zdůrazňuje naopak deprofesionalizaci, která by měla dát prostor v sociální práci také laikům – přátelům, rodině či dobrovolníkům. Jejich výsledky práce jsou podle tohoto názoru účinnější než u profesionálů. U těchto pomáhajících se však může objevovat přílišná osobní angažovanost. (Matoušek, 2001)

Profese sociálního pracovníka poskytuje odbornou sociální pomoc. Hlavním přístupem této pomoci je sociální práce. Matoušek (2003, s.213) sociální práci definuje jako „společensko vědní disciplínu i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanost, aj.)“.⁵

Profese sociálního pracovníka má svůj vlastní soubor poznatků a vědomostí a je také jako zaměstnání zakotvena v odborném vzdělání, ve zkušenostech a praktických dovednostech. (Novotná, Schimmerlingová, 1992) Zjednodušeně řečeno sociální pracovník je člověk s kompetentním vzděláním, který se na odborné úrovni snaží vyřešit nepříznivé sociální situace a pomoci tak konkrétnímu jedinci a tím tak celé společnosti.

Profese sociálního pracovníka je právně zakotvena v zákoně č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Podle tohoto zákona musí být sociální pracovník k výkonu této profese zdravotně, odborně a právně způsobilý.

² Viz Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. *Seznam vzdělávacích institucí a programů akreditovaných MPSV ČR* [online]. MPSV ČR, 2007 [cit.19.2.2008]. Dostupné z WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/3949/akreditace_MPSV-15112007.pdf>.

³ Více podkapitola 4.2 Vzdělávání v sociální práci.

⁴ Více podkapitola 4.2 Vzdělávání v sociální práci.

⁵ O sociální práci více podkapitola 2.1 Sociální práce a sociální pracovník.

Zdravotní způsobilost určí lékař, pro právní způsobilost je nutná způsobilost k právním úkonům a bezúhonnost a pro odbornou způsobilost je nutné vzdělání dle tohoto zákona⁶. Náplň práce sociálního pracovníka dle tohoto zákona je definována takto: Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost⁷, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.

Teorie i praxe sociální práce se může opírat o mnoho filozofických názorů. Například Novotná a Schimmerlingová (1992) zdůrazňují filozofický pohled, který byl důležitý pro vznik dnešní sociální práce, pohled na člověka jako na bytost sociálně i kulturně ovlivnitelnou po celý jeho život. Ať je však filozofický pohled na práci jakýkoli, měl by pomoci pracovníkům, kteří pracují v různých kulturách, tradicích či zvyklostech, najít svou vlastní pozici v hledání „univerzální, racionálně odvoditelné morálky a aktuálním stavem psaných i nepsaných společenských norem“.(Matoušek, 2001, s.79)

Jedna z otázek, kterou si v sociální práci můžeme položit, je, kdo vůbec a na jakou pomoc má právo a zda ji vlastně chce, zda ji od nás přijme. Tato profese je tedy svými otázkami velice složitá a má tak určitá specifika. Publikace Novotné a Schimmerlingové (1992) uvádí tyto specifické znaky:

1. Funkce a cíle sociální práce musí být v souladu s funkcemi a cíli společnosti, ve které se provádí.
2. Je zaměřena na sociální klienty, ať již jednotlivce, skupiny či komunity.
3. Je nedílnou součástí výkonu sociálního pracovníka a jeho činnosti (např. sociální administrativy) a uskutečňuje se souběžně s touto činností.
4. Motivace sociálních pracovníků ke změnám v životě, v chování a postojích převažuje v sociální práci nad orientací direktivní až represivní.
5. Účinnost sociální práce se projevuje v celospolečenské sféře, a to v ekonomické oblasti, ve výchově dětí, ve zvýšení životní a kulturní úrovně klientů, ve zlepšených mezilidských vztazích, atd.

⁶ Více podkapitola 4.2 Vzdělávání v sociální práci.

⁷ Depistáž = aktivní vyhledávání určitého znaku v populaci. (dle Slovníku sociální práce, 2003)

6. V sociální práci nelze zpravidla očekávat, že dojde ke změnám postojů a osobnosti klienta trvalého rázu v krátké době.

Pro práci je určitě nutné si tyto základní rysy uvědomovat. Například šestý bod dává pracovníkovi při neúspěších v práci s klientem naději do budoucna. Právě naděje zde může být důležitým momentem pro duševní hygienu pracovníka. Křivohlavý (2004, s.18) označuje naději jako „pozitivní očekávání dosažení určitého cíle“. Naděje je spojena vždy s dosahováním určitého cíle. V tomto případě by cílem mohla být změna v jednání klienta. Při prvním neúspěchu v chování klienta by mohl pracovník svou snahu vzdát, a ztratit tak smysl své práce. Proč by měl dál pomáhat, když jeho snaha nikam nevede? Přihlédne-li však k šestému bodu uvedených specifik, stále je zde naděje, že ke změně dojde, i když to bude trvat o trochu déle. A jak Křivohlavý (2004) zdůrazňuje, čím je naděje silnější, tím je její vliv větší. Naděje je podle něj dokonce dobrá pro zdraví jedince. Proto je dobré pro dosažení cíle naději posilovat.⁸

2.1 Sociální práce a sociální pracovník

Nyní definujeme pojmy sociální práce a sociální pracovník. Pro jejich vysvětlení je dobré seznámit se také s pojmy sociální politika a sociální služby. Všechno jsou to široké pojmy, těžko definovatelné a všechny spolu souvisí. Novotná a Schimmerlingová (1992, s.11) věří, že: „V systému společenské péče o člověka mají sociální politika, sociální péče a sociální práce své nezastupitelné místo, rovnocenné péči zdravotní a péči pedagogické.“

Sociální práce se realizuje v sociálních službách a jejich prostřednictvím, je tedy jejich nástrojem. A sociální služby jsou zase důležitým nástrojem sociální politiky. Novotná a Schimmerlingová (1992, s.15-16) používají místo pojmu sociální služby pojem sociální péče. Ta je podle nich součástí sociální politiky a zjednodušeně znamená snahu „uspokojit společností objektivně uznávané sociální

⁸ Viz Příloha č. 1 Předpoklady úspěšného posilování nadějného snažení a Přehled základních principů péče o zlepšování naděje podle Snydera, které uvádí Křivohlavý (2004, s.36-37).

potřeby občanů (hmotné, psychické, sociální)“. Službou je pak míněna činnost, kdy někdo pro někoho něco dělá. (Matoušek, 2001)

Podle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, se sociální službou rozumí činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Sociální služby v této souvislosti zahrnují:

- sociální poradenství (poskytnutí informací přispívající k řešení klientovy nepříznivé sociální situace),
- služby sociální péče (zajištění klientovy fyzické a psychické soběstačnosti),
- služby sociální prevence (snaha zabránit sociálnímu vyloučení).

V tomto zákoně je nově zavedena nutnost smlouvy o poskytnutí sociální služby, kterou uzavírá osoba s poskytovatelem sociálních služeb. Představu o kvalitní sociální službě definuje Ministerstvo práce a sociálních věcí ve standardech kvality sociálních služeb. Shrnují to, co se dnes očekává od dobrých sociálních služeb.⁹

Sociální služby, a tedy i sociální práci, zastřešuje sociální politika. Sociální politika je velice široký pojem a zde si ji představíme jen velice stručně jednotlivými definicemi, pro lepší pochopení pojmu sociální práce. Sociální politikou se zabývá mnoho publikací, v případě zájmu si tedy každý může toto téma prostudovat. V souvislosti se sociální prací se o sociální politice také rozepisuje Matoušek (2001, s.155). Definuje sociální politiku jako: „soustavné a cílevědomé úsilí jednotlivých sociálních subjektů o změnu nebo o udržení a provozování (fungování) svého či jiného státního, samosprávného nebo nestátního sociálního systému“.

Novotná a Schimmerlingová (1992) zdůrazňují, že sociální politika je součástí politiky každé moderní společnosti a ovlivňuje ji spousta faktorů, například ekonomická situace, filozofie, kultura, tradice a morální principy, normativní procesy a mnoho dalšího v dané společnosti. Měla by vést k obnově lidských vztahů, snažit se eliminovat neštěstí jednotlivců a umožnit jejich vlastní

⁹ Více Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. *Standardy kvality sociálních služeb* [online]. MPSV ČR, 2007 [cit.22.2.2008]. Dostupné z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/3950>>.

rozvoj nastavením takových podmínek ve společnosti, které odstraní příčiny těchto jevů. Dále by měla směřovat k tomu, aby člověk svá sociální práva spojoval s povinnostmi vůči společnosti a nezneužíval státní pomoci a aby se podílel na zlepšení své sociální situace. V užším slova smyslu je to cílevědomá činnost státu, organizací a institucí, usilující o vytváření podmínek, které omezují příčiny sociální nerovnováhy a zajišťují předpoklady pro harmonický vývoj jedinců, skupin i společenských celků, a v širším slova smyslu by měl stát svou sociální politikou zajišťovat též prevenci desintegračních procesů, a to přípravou lidí pro život a úpravou pracovních, zdravotních a životních podmínek.

Teprve nyní se vrátíme k pojmu sociální práce. Sociální práce jako obor souvisí s mnoha dalšími obory a profesemi jako je psychologie, sociologie, psychoterapie, právo. Našla v nich inspiraci a poznatky pro své vlastní fungování, ale také poskytla mnoho cenných rad. Například medicíně poskytla jiný pohled na pacienta, v souvislosti s jeho životními zkušenostmi a vazbami, jako na sociální bytost. Už není vnímám jen jako „shluk orgánů“. (Úlehla, 2005)

Novotná a Schimmerlingová (1992, s.22-23) představují sociální práci ve dvou pojetích, užším a širším. Spojením obou můžeme definovat sociální práci a zároveň náplň práce sociálních pracovníků. Profesionální sociální práce je tedy chápána jako „přímý, záměrný a připravený kontakt sociálního pracovníka s klientem (skupinou, komunitou) za účelem stanovení sociální diagnózy¹⁰ a provádění sociální terapie, která spočívá v sociálně výchovném působení a ovlivnění či usměrnění klientů ke změně postojů a své sociální situace. Zahrnuje odborné metodické postupy, které je možno uplatnit v široké škále sociální praxe. Její součástí je rovněž sledování a hodnocení výsledků poskytované péče“. Dále zahrnuje též „sociální technická opatření (poskytnutí služeb a dávek sociální péče) a jejich organizaci, odborné a účelné použití nálezů, posudků a rozhodnutí z jiných oblastí, administrativně-správních postupů vytvořených sociálními a zdravotnickými institucemi a spolupráci s dalšími odborníky v oblasti péče o člověka“.

¹⁰ Sociální diagnóza = formální procedura hodnotící klientovu situaci a problémy před započatím intervence (péče) nebo periodicky, resp. účelově, hodnotící dosavadní průběh intervence (péče). (Dle Slovníku sociální práce, Matoušek, 2003)

Matoušek (2001) představuje sociální pracovníky jako ty, co radí, informují, zastupují, pracují s klienty a poskytují podobné odborné služby. Díky své odbornosti jsou schopni provést diagnózu potřeb klienta a navrhnout konkrétní řešení, opatření. Na další specifické odborné služby jako služby psychologa, právníka, zdravotníka a dalších pouze odkazuje. Sociální pracovník je také ten, co vedle ošetrovatelek či například dobrovolníků, vykonává sociální služby. Jeho náplň práce vychází z definice sociální práce a její náplně.

Člověk, který chce dobře vykonávat profesi sociálního pracovníka, by měl mít i určité osobnostní předpoklady, vlastnosti, které jsou k tomuto povolání žádoucí. Toto téma podrobněji rozpracovávají Novotná a Schimmerlingová (1992). Podle nich by měl mít pracovník nejen vlastnosti „dobrého člověka“ jako je poctivost, spravedlnost, pravdomluvnost a pracovitost, ale také by měl být patřičně vzdělán a dále se vzdělávat, neméně důležitá je komunikativnost. Ideální sociální pracovník by měl být také citově stabilní (nepodléhat lehkým emocím), optimistický, empatický (umět se vžít do pocitů druhých) a nesmí si připouštět hluboký soucit.

Slovo soucit je zde spíše negativně zbarveno. Oproti tomu Hájek (2006) používá slovo soucit pro takový stav mysli, kdy porozumíme bezvýchodným situacím utrpení, aniž bychom propadli negativním pocitům. Dochází tak k jakémusi „emočnímu smíření“, kdy si uvědomíme nevyhnutelnost situace. Což může být naopak přínosné, například pro práci s umírajícími. Podle tohoto autora lze tento stav mysli natrénovat.

2.2 Poslání a etika sociální práce

Profese sociálního pracovníka má určitý smysl, svůj cíl, své poslání. Jednoduše by se dalo říci, že posláním sociální práce je pomáhat lidem.

Matoušek (2001) uvádí, že se formulace poslání a cílů během doby měnila. Dnes se můžeme setkat s názorem, že jde o koncept sociálního fungování. Jde o jakýsi komplex skutečností, které ve společnosti navozují sociální pohodu. Vychází to vlastně z výše uvedené definice sociální politiky. Kdy se sociální

práce jako nástroj sociální politiky snaží naplnit snahu o udržení a fungování sociálního systému.

Úlehla (2005) definuje tři opěrné body, podle kterých by se měl pracovník řídit, aby byla profese dobře vykonávána. Prvním bodem jsou společenské normy, ať už psané či nepsané. Těmito pravidly se vymezují hranice ve vztazích mezi lidmi. Prikazuje se nebo zakazuje se jimi určité chování, patří mezi ně obyčej, mravy, zákony a tabu. Druhým bodem jsou klientovy způsoby. Klientem se může člověk stát, pokud se jeho chování, myšlení, postoje, přání, styly života a mnoho dalšího nesrovnává s normami. Třetím bodem je odbornost pracovníka, jeho specializace. Tento bod by měl vyvážit dva předchozí – pracovník by se měl stát díky své odbornosti prostředníkem mezi normami a klienty. Sociální pracovník tedy mnohdy nabízí pomoc a přebírá kontrolu. Je to jakýsi „vyslanec“, který zastupuje, ochraňuje a jedná, ale také naslouchá, co se kde děje. Mnohdy také musí zvolit jednu z možností, rozhodnout se a to není jednoduché.¹¹

Sociální pracovník pracuje s klientem, který je na něm mnohdy závislý. Je to v situaci, kdy má klient „menší moc“. Například je v nepříznivé situaci, pracovník rozhoduje o jeho občanských právech, či je před klientem zástupce státu, představitel většiny, představuje kritéria normality. (Úlehla, 2005) Proto se musí jejich vztah držet v určitých „mezích“, musí se dodržovat určité zásady, aby nedošlo ke zneužití pracovníkovy moci.

Na základě toho vznikl například i Mezinárodní etický kodex sociální práce či Etický kodex sociálních pracovníků České republiky.¹² Můžeme zde najít etické zásady ve vztahu ke klientovi, k profesi, ale i k zaměstnavateli, etické problémové okruhy, postupy při řešení etických problémů či principy a zásady profesionálního jednání.

Je zde však problém, který zmiňuje Kopřiva (2006, s.90-91). Co má pracovník dělat, když se mu některý z bodů etických kodexů nedaří naplnit, i když by rád? Navrhuje tedy uvádět do kodexů zásadu, která se v nich zatím neobjevuje a to: „Pomáhající je připraven kdykoli vnímat a akceptovat svou nedokonalost, slabost a zranitelnost, kterou pomáhání vyjevuje, a pomocí sebereflexe a supervize napomáhat vývoji k lepšímu stavu, než je ten současný.“ I Úlehla

¹¹ Viz Příloha č. 2.

¹² Viz Příloha č. 3 a č. 4.

(2005) zdůrazňuje, že etické kodexy jsou užitečné, ale zjednodušující. Každý vstupuje do vztahu klient-sociální pracovník sám za sebe a každý je jiný. Je proto nutné, aby každý pracovník o své práci neustále přemýšlel s pomocí kolegů, učitelů a supervizorů.

Novotná a Schimmerlingová (1992, s.109-110) uvádí čtyři základní etické problémy, které musí při výkonu své profese sociální pracovník řešit.

1. Kdy zasahovat do života občana a jeho rodiny?
2. Kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení?
3. Kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a odpovědnému jednání a nevedly ke zneužití?
4. Kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální péče?

Tyto problémy se vyskytují při posuzování jednání klienta ve vztahu k všeobecně uznávaným etickým pravidlům a normám. Přitom musí pracovník dodržovat určité etické principy svého povolání a do toho se promítá vlastní pohled na situaci. V tomto směru je rozhodování v konkrétní situaci někdy příliš složité.

Také Kopřiva (2006) se zabývá etikou profese sociálního pracovníka, popisuje vnitřní rozpory, které mohou u pracovníka nastat. V knize Lidský vztah jako součást profese mluví o paradoxech profesionálního pomáhání. Nazývá je:

- pochopení pro každého,
- láska k bližnímu ve službách potřeby úspěchu,
- láska k bližnímu jako zboží.

Náplní práce sociálního pracovníka je pomáhat těm, kteří pomoc potřebují, ale mnohdy jimi jsou lidé nemocní, staří, chudí nebo například nemorální. Výzkumy amerických vědců však nasvědčují tomu, že raději pomáháme lidem „mladým, krásným a bohatým“, lidem méně problémovým. V této profesi je však důležité snažit se klienta přijmout a pochopit, zajímat se o něj, vidět jeho lepší stránky, ať je jakýkoli.

Druhým problémem může být potřeba pracovníka, aby klienti ocenili nejen jeho, ale především jeho práci třeba tím, že změní své chování k lepšímu.

V tomto případě je důležité ovládnout svou potřebu být někomu potřebný, příliš se na klienty nevázat. Kopřiva tento druh zdravé pomoci výstižně popisuje jako práci zahradníka, který nemá potřebu být rostlinám potřebný. Prostě se o ně, ale také o sebe, rád stará.

Posledním ze zmíněných paradoxů je fakt, že pomoc bližnímu, vztah k člověku, je zde prostředkem k vydělávání peněz. Pro sociálního pracovníka je samozřejmě výdělek ke svému živobytí nezbytný a je součástí pracovního prostředí. Může se však stát příčinou vnitřního konfliktu, kdy se pracovník může cítit nespokojen, že chce za pomáhání ostatním odpovídat jen za plat. Je logické, že každý bojuje za takové platové podmínky, aby mohl spokojeně žít, ale není zde na místě „vybíjet“ svou nespokojenost na klientech. Tento paradox může působit také rušivě na klienta, který může mít pocit, že nestojíte o to, mu pomoci, ale že je jen prostředníkem k získání peněz. Tento přístup se dá změnit snad jen svědomitým přístupem ke své práci, k jednotlivým případům, a tak ke klientům.

3 Problematika duševní hygieny

Duševní hygiena je v dnešní době stále více aktuální. Běžnou součástí mnoha životů se stává stres a každým rokem přibývá počet duševních onemocnění, ale i nově zjištěných. Stoupá počet tzv. psychosomatických poruch, nemocí, způsobených působením stresu a nevhodným životním stylem. Příkladem jsou kardiovaskulární, onkologická, respirační, neurologická či sexuologická onemocnění. (Mlčák, 2005)

Sociální pracovníci jsou díky své práci v oblasti duševní pohody a zdraví ohroženi. Proto je tedy vhodné, aby věnovali této části svého života dostatečné množství času. Duševní hygiena může zkvalitnit jejich práci, ale nejen ji. Vhodnou duševní hygienou se může zlepšit zdraví, vztahy s okolím a pracovník může začít prožívat svůj život intenzivněji. Nejen sociální pracovníci, ale každý může ve svém vlastním zájmu provádět duševní hygienu. Měli by ji provádět především lidé nadměrně přetěžovaní, a to jak psychicky, tak fyzicky.

Pokud rozebereme pojem duševní hygiena z hlediska významu, skládá se ze dvou různých slov – duše a hygiena.

Duše je složitý pojem a zabývali se jím již antičtí filosofové jako Platon či Aristoteles (spis *O duši*). V psychologii se na duši pohlíží jako na: „neopakovatelné, jedinečné vědomí člověka přesahující osobní zkušenost“. (Hartl, 1996, s.41) Duše z psychologického hlediska vyjadřuje lidskou osobnost, jeho jedinečnost.

Hygiena je ve slovnících cizích slov uváděna jako očista, nauka o zdravém způsobu života, souhrn opatření zabezpečujících ochranu zdraví, zejména udržováním čistoty.¹³

Pokud tyto dva pojmy spojíme, zjednodušeně řečeno jde o „očistu svého vlastního ducha, své osobnosti“.

¹³ Například Akademický slovník cizích slov (2000).

Již Bartko (1976, s.7) zdůrazňuje důležitost psychohygieny a představuje ji jako „takovou úpravu životních podmínek člověka, která by u něho vyvolala pocit spokojenosti, osobního štěstí, fyzické a psychické zdatnosti a výkonnosti“.

Míček (1984, s.9) považuje duševní hygienu ve své době za novou vědní disciplínu a definuje ji jako „systém vědecky propracovaných pravidel a rad sloužících k udržení, prohloubení nebo znovuzískání duševního zdraví, duševní rovnováhy.“

Duševní, mentální hygiena nebo také psychohygieny je chápána v širším slova smyslu jako psychologická disciplína, která se snaží definovat vědecky podložené zásady, které, jak již bylo řečeno, pomohou zachovat, prohloubit či znovuzískat duševní zdraví. V užším slova smyslu se tento obor věnuje předcházení výskytu poruch psychiky, zaměřuje se na psychickou regulaci vlastní osoby a na lehčí poruchy duševní harmonie. Od psychoterapie se liší tím, že se snaží problémům předcházet, ne je léčit. (Mlčák, 2005)

V duševní hygieně jde tedy především o duševní zdraví.

Míček (1984, 1986) představuje dvě pojetí tohoto pojmu. V užším slova smyslu jde především o nepřítomnost duševní poruchy ve svých příznacích, nepřítomnost stresu a o udržení rovnováhy. V širším pojetí jde především o optimální adaptaci jedince vzhledem k ostatním lidem, ke společnosti, k prostředí, ale také vzhledem k sobě samému.

Důvody zájmu o provádění duševní hygieny mohou být u každého člověka různé. Míček (1984) uvádí 4 skupiny těchto důvodů:

1. Význam pro prevenci somatických a psychických nemocí

Již v roce 1957 na jednom ze svých sjezdů v Drážďanech lékaři shledali, že minimálně jedna třetina somatických nemocí má základ v duševní disharmonii. Dnes již je toto propojení tělesné a duševní oblasti jisté. Lepší psychický stav většinou urychlí uzdravovací procesy. Je možné tedy vyvodit závěr, že pro dobrou fyzickou kondici je nutné být i psychicky v dobré formě.

Duševní hygiena pomáhá předcházet nejen somatickým onemocněním, ale i duševním, například neuroticizmu¹⁴ či nevyrovnanosti. Pro lehčí formy duševních nemocí může být duševní hygiena zásadní. Těžší formy se pouze dodržováním pravidel duševní hygieny nevyléčí, ale můžeme tak u nich zkrátit dobu léčení. A do budoucna jim můžeme alespoň tímto způsobem předcházet.

2. Význam pro sociální vztahy

Lidé s duševními poruchami či nemocemi mohou narušovat mezilidské vztahy. Svou podrážděností, přecitlivělostí či například úzkostlivostí mohou vyvolávat ve svém sociálním okolí mnohé konflikty. Navíc neurózy¹⁵ jsou sociálně nakažlivé, a i když jsou dospělí lidé proti této nakažlivosti odolnější než děti, i zde si negativní vlivy většinou najdou odezvu. Proto je také pro dobré sociální vztahy vhodné praktikovat pravidla duševní hygieny.

3. Význam pro pracovní výkon

Psychohygiena může také zkvalitnit pracovní výkon. Duševně vyrovnaný člověk podává lepší pracovní výkon. Nejvýrazněji je to znát u profesí, které mají těžiště v práci s lidmi, například učitel, lékař či právě sociální pracovník. Vyrovnaný, odpočatý člověk se dokáže na svou práci lépe soustředit. Pracuje co nejefektivněji, na rozdíl od nevyrovnaného člověka, který nedokáže naplno ani odpočívat, ani pracovat.

Duševní zdraví, jak je výše uvedeno, má vliv na sociální vztahy. A pokud se člověk pohybuje v pracovním kolektivu, kde vládou dobré mezilidské vztahy, může být jeho výkon mnohem lepší.

4. Subjektivní spokojenost

Posledním významným důvodem pro vykonávání duševní hygieny je spokojenost jednotlivce. Každý touží po spokojeném a šťastném životě. Jen vyrovnaný člověk dokáže vynaložit svou vnitřní energii k ujasnění a k následnému získávání svých cílů. Nemusí tak následně dojít k citovému

¹⁴ Neuroticizmus = stav projevující se neurotickými příznaky, např. emočním rozkolísáním, plachostí, ochablostí (dle Akademického slovníku cizích slov, 2000).

¹⁵ Neuróza = chronická neuropsychická porucha vznikající jako reakce na nepříznivé psychologické nebo sociální vlivy (dle Akademického slovníku cizích slov, 2000).

napětí, které by se později mohlo stát jedním ze stresorů¹⁶. Vyrovnaný člověk dokáže svůj život plně prožívat a lépe je schopen dosáhnout individuálního stavu štěstí a spokojenosti. Záleží však samozřejmě na jedinci, na jeho osobnosti.

3.1 Stres a adaptace

V souvislosti s duševní hygienou sociálních pracovníků je nutné zmínit také dva pojmy – stres a adaptaci.

Stres je jedním z ohrožujících faktorů duševního zdraví. V běžné mluvě používáme toto slovo pro „konflikt, úzkost, frustraci, vyšší aktivizaci a situace nepříjemně pociťované vůbec“. (Hartl, 1996, s. 200) Slovník sociální práce (Matoušek, 2003) představuje stres jako „stav člověka vyvolaný jakýmkoli vnějším vlivem (stresorem), k jehož zvládnutí nemá podle svého mínění dostatečnou adaptační kapacitu“. Melgosa (1997, s.21) vysvětluje stres jako stav, při kterém může jedinec „být vystaven vnějším silám nebo tlakům“ či jako „pozitivní nebo negativní závislost na vlivu vnějších sil“.

Míček (1984, s.27) popisuje stres jako pojem, který vyjadřuje „zátěž, obtíž, břímě, tlak, nátlak na osobu nebo věc, a to ve smyslu fyzikálním, biologickém, psychologickém nebo i sociologickém“.

O stresu se mluví převážně negativně, tedy že působí škodlivě. Takový druh stresu nazýváme distres. Ale stres na nás může mít i opačný vliv. Vzniká působením pozitivních podnětů a nazýváme ho eustres. (Mlčák, 2005) Tento druh stresu nás může povzbudit, stimulovat. Pro tuto bakalářskou práci je ale důležité seznámit se hlavně s distresem, abychom pochopili jeho průběh a mohli se tak s ním lépe vyrovnat.

Stres spouští vnější činitele, které nazýváme stresory. Jsou jimi především extrémní podmínky. Stresorem však může být pouze očekávání, že vnější podnět nezvládneme. (Matoušek, 2003) Již z tohoto tvrzení je patrné, že stresové podněty jsou vnímány velice individuálně. Stresory jsou jakési objektivní skutečnosti, které každý subjektivně zhodnotí. Pro někoho tedy může být stresorem špatná

¹⁶ Více o stresu a stresorech podkapitola 3.1 Stres a adaptace.

komunikace s blízkými, jiný se trápí velkým množstvím pracovních povinností, další se obává změny či úmrtí někoho blízkého. (Mlčák, 2005)

Míček (1984) jmenuje různé životní události podle jejich stresovosti, kterou změřili autoři Holmes a Rahe. Na prvním místě uvádí úmrtí manžela či manželky, dále je tu rozvod, oddělení manželů, nemoc, svatba, výpověď z práce, odchod do důchodu. Také se tu objevují například sexuální obtíže, zapracování se v nové práci, negativní změna ve finančním stavu, změna v pracovních podmínkách, ve spánkových návycích a další. Objevují se tu však i pozitivní události jako například již zmíněná svatba, narození dítěte, promoce či prázdniny. Z toho vyplývá, že za stresor se nejčastěji může považovat nějaká změna.

Hodně faktorů se však objevuje v pracovním prostředí. Práce tvoří velkou část v našem životě a proto je nutno se věnovat i této oblasti. Zatěžuje a vyčerpává taková práce, která je podle Míčka (1984) charakterizována zvýšenou osobní zodpovědností, náhlostí úkolů a krátkodobostí jejich termínů, zvýšeným podílem administrativně organizačních prací a neúměrným množstvím povinností. V práci sociálního pracovníka se minimálně dva z těchto bodů vyskytují. Je důležité umět si od práce odpočinout, odpoutat se od ní, i když v této profesi to jde někdy těžko. Také je velkým přínosem, když je práce vykonávána s radostí a v příjemných pracovních podmínkách.

S pojmem stres je úzce spojen pojem adaptace, a to v souvislosti s reakcí organismu na tento stav. Slovo adaptace představuje proces přizpůsobování se jedince změnám ve vnějším světě, ale i v tom vnitřním, vlastním světě. Proto je tento pojem pro duševní hygienu velice důležitý. Můžeme mluvit o adaptaci fyziologické (tělesné reakce, např. adaptace očního receptoru na tmou) či o adaptaci osobnosti (vypořádávání se s okolím a se sebou samým). Adaptace může být pasivní, kdy se člověk přizpůsobuje prostředí, neboli se akomoduje, nebo aktivní, kdy si přizpůsobuje okolí k sobě samému, tedy asimiluje se. Špatná adaptace, neboli maladaptace, může vážně narušit duševní zdraví. (Míček 1984) Při výskytu některého stresoru tělo zahájí adaptaci. Probíhají tak tři fáze stresu nazývané „obecný adaptační syndrom“ (Mlčák, 2005)¹⁷:

¹⁷ Více také Míček (1984) a Melgosa (1997).

1. *Poplachová, varovná fáze*

V této fázi tělo upozorňuje na stresující podmínky. Dochází ke snížené rezistenci organismu. Objevují se varovné tělesné reakce jako bolení hlavy, únava, vyčerpání, nechutenství. Zde je možnost zhodnotit svou situaci a pokud si stresový faktor uvědomíme, odstranit ho.

2. *Fáze rezistentní, odolávací*

Pokud je člověk nadále vystaven stresovým podmínkám, tělo spustí poplachovou, varovnou reakci, kdy se snaží stresu odolat. Fyziologické procesy opět začínají fungovat. Cílem je udržet adaptaci organismu. V této fázi se mohou objevit pocity frustrace (podrážděnost, která může vést až k agresivnímu chování). Pokud se nacházíme již v této fázi, je dobré pokusit se přijít na to, proč se chováme takovým způsobem a jaká může být příčina. Poté můžeme buď změnit okolnosti nebo pokud to nelze, pokusíme se jim přizpůsobit. Nakonec je nutno dle uvážení začít jednat a být trpělivý, věřit v dobrý konec.

3. *Fáze vyčerpání, exhausce*

V poslední fázi dochází k vyčerpání adaptační energie. Organismus již není schopen dále odolávat. Objevují se opět disfunkce organismu. Objevují se pocity úzkosti, únava, deprese (nespavost, pesimismus, negativní pocity se prohlubují) či syndrom vyhoření. V této fázi již je vlastní snaha dostat se pryč z tohoto rozpoložení většinou marná, je na místě pomoc zvnějšku, například od rodiny či odborníků (lékaři, psychologové, psychiatři).

Nejlepší postoj vůči stresovým faktorům naznačuje Melgosa.¹⁸ Je dobré také dodržovat správnou životosprávu, protože jsme poté vyrovnanější a silnější, abychom mohli čelit stresovým faktorům.

3.2 **Životospráva z hlediska duševní hygieny**

Pro dobrý fyzický i duševní stav jedince je v rámci duševní hygieny dobré dodržovat určité zásady zdravého života. Pokud zdravě žijeme, jsme většinou

¹⁸ Viz Příloha č. 5.

v dobré fyzické kondici, organismus správně pracuje, snižuje se riziko onemocnění. Dobrá fyzická kondice, jak již bylo řečeno, souvisí s dobrým psychickým stavem. A navíc, onemocnění jsou jedním z častých stresorů, proto je dobré se jim vyhýbat. A toho můžeme dosáhnout správnou životosprávou. Je to velice široká oblast a lze si o ni, ale i o jednotlivých oblastech najít potřebnou literaturu, proto si pouze představíme oblasti zdravého životního stylu, na které bychom se měli zaměřit.

Správná životospráva se zaměřuje jak na naše tělo, tak na vztahy s ostatními, tedy i na naši duši. Pojem zdravá životospráva zahrnuje správné dýchání a výživu, dostatek spánku a odpočinku, ale i pohybu, nekuřáctví a abstinenci jiných drog či vyloučení rizikových forem sexuálního života. Pro své zdraví je také vhodné pravidelně absolvovat preventivní lékařské prohlídky. Dále je ve svém životě nutné předcházet konfliktům mezi lidmi, tedy udržovat harmonické vztahy, ale také udržovat pozitivní mysl, pozitivní emoce, které mohou napomoci lepším vztahům a nesmí se zapomínat i na správné hospodaření se svým časem.

Kubíčková (1996) představuje „šest pomocníků zdraví“, což jsou projevy života na Zemi: pohyb, dech, rytmus (pravidelné střídání, například práce a odpočinku), vyživovací schopnost, mysl a potřeba žít ve vztazích. Všechny tyto oblasti jsou propojeny a ovlivňují se navzájem. Pokud každému „pomocníkovi“ věnujeme dostatek času, budou všichni v harmonii a pomohou nám žít zdravě.

Základním projevem života je dech. Při správném prokrvení těla kyslíkem organismus pracuje správně, lépe se nám pohybuje, lépe se nám myslí. Dech by měl být klidný a hluboký, prováděný nosem. Existují různá dechová cvičení, která využívá také jóga. (Míček, 1984) Jóga je druh životní filozofie, věda o pohybu pocházející z Indie, která se snaží svými technikami ovládnout mysl a zbavit se utrpení. Lze ji doporučit také jako druh relaxace. Také o józe můžeme najít mnoho publikací, např. Klasická jóga. (Lalvani, 1998)

Neméně podstatné je složení naší stravy a stravovací návyky. Jak říká Bartko (1976, s.163), „potrava má pro organismus význam především jako stavební materiál, zdroj energie a látek, které umožňují uvolnění energie, přívod vitamínů, minerálních látek atd.“. Proto je nutné tyto látky pravidelně do těla

doplňovat. Strava by měla být vyvážená, neměla by obsahovat příliš tuků (hlavně živočišných), cukrů a soli. Naopak neškodí dostatek ovoce, zeleniny a celozrnných obilovin, v nichž je obsaženo spoustu vitamínů, minerálů a vlákniny. Naše tělo obsahuje 60 až 70 % vody, která napomáhá z těla vyplavovat toxické látky. Pro rovnováhu organismu je důležité denně vypít dva až tři litry tekutin (nejlépe čisté vody či bylinkových čajů), při námaze a při zvýšení tělesné či okolní teploty i více.

Ohledně správných návyků ve stravování by měl každý den začít snídaní vydatnou na bílkoviny. Jíst by se mělo spíše v menších dávkách a pravidelně (pět jídel denně – snídaně, svačina, oběd, svačina a večeře), bez jakéhokoli přejídání. Na každé jídlo bychom si měli najít dostatek času a klidu. (Melgosa, 1997)

Neméně důležitý je dostatek spánku a odpočinku. Pro dospělého jedince je nejideálnější spát 7-9 hodin denně. Pro dobrý spánek je ideální vyvětraná místnost s teplotou asi 16-18°C, ticho a klid a také pravidelnost usínání. Tělo potřebuje určitý rytmus, proto je vhodné chodit spát, ale i vstávat v pravidelný čas. Pro lepší usínání je také vhodné provádět jakýsi rituál, například poslouchání uklidňující hudby, četba uklidňující literatury, pití bylinkového čaje, který se stane pro tělo znamením, že je čas ke spánku. (Míček, 1984)

Také dostatek odpočinku během dne je nezbytný. Sociální pracovník se tak může pokusit zapomenout na starosti pracovní, ale i všedního dne. Každý by si měl najít svůj způsob zklidnění a uvolnění, způsob trávení volného času, způsob, jak zregeneruje své síly.

Ideálním řešením může být meditace¹⁹. Melgosa (1997, s.147) ji definuje jako „duševní stav, který člověku umožňuje odpoutat se od běžných denních záležitostí a soustředit se na něco, co pomůže zbavit se stresu“. Napomáhá ovládnutí svých myšlenek, k dosažení větší vyrovnanosti vlastní osobnosti a také k relaxaci, což je uvolnění napětí ze svalů, ale i z emocí.

Pod pojmem odpočinek si každý představí něco jiného. Někdo se rád vydá do přírody, která je pro získání klidu prospěšná možná právě proto, že je jakýmsi návratem do našeho původního prostředí. Jiného naplňují kreativní činnosti –

¹⁹ Meditační cvičení viz Příloha č.8.

malování, hudba, vyšívání, atd. Pro někoho se může stát odpočinkem pohyb, který bychom také neměli zanedbávat.

I když by se odpočinek s pohybem na první pohled mohl vylučovat, je tomu právě naopak. Pohyb podporuje odpočinek. A můžeme tak spojit příjemné s užitečným. Obzvláště pro lidi, kteří pracují v psychicky náročném zaměstnání, což sociální pracovník rozhodně je, je pohybová aktivita příjemnou změnou. Napomáhá přenosu kyslíku ve svalstvu, zlepšuje krevní oběh, podporuje také tvorbu endorfinů, hormonů dobré nálady. Všechny tyto fyzické reakce napomáhají ke zvýšení duševních schopností a aktivity, k lepší náladě a pocitům duševní pohody. Pohybem se navozují pozitivní emoce, které signalizují pozitivní stav fungování člověka, a ovlivňují tak jeho chování. (Křivohlavý, 2004)

Pro sociálního pracovníka je pozitivní vyladění velikým přínosem, protože pozitivní emoce se mohou přenést na klienta a ten se pak může stát otevřenějším, přístupnějším k řešení problému. Toto pozitivní vyladění pracovníka nazývá Hájek (2006) dobrotivostí. Je to jakási otevřenost se světu s přáním dobra pro všechny. Hájek tvrdí, že tuto dobrotivost lze natrénovat. Je jen důležité vybavit si okamžik, kdy jsme se cítili skvěle, a okamžik, kdy jsme někomu nezištně pomohli, či alespoň chtěli pomoci.²⁰

Velice výrazným stresorem při plnění úkolů může být v životě sociálního pracovníka časová tíseň. Pro lepší rozhodování a organizaci času, která je při plnění nejen pracovních povinností důležitá, je vhodné dodržovat několik zásad. (Míček, 1984)

Jednou z nich je udržovat pořádek ve svých věcech. Můžeme tak mnohdy ušetřit spoustu energie a času, které bychom vyplývali při hledání ztracených drobností. Důležité je také odhadnout své schopnosti a časové možnosti a popřípadě nepřijímat další úkoly. Vhodné je vytvořit si rozvrh práce, plán plnění naplánovaných činností. Nesmíme však zapomenout na kontrolu plánu, zda vše probíhá tak, jak má. Úkoly bychom měli roztřídit z hlediska důležitosti a podle tohoto třídění se řídit při jejich plnění. Při časové tísní je nutné vypustit zbytečnosti a nepodstatné záležitosti.

²⁰ Tento trénink viz Příloha č.8.

Ne každý dokáže omezit časové ztráty, což je také špatně. Mohou jimi být dlouhé povrchní rozhovory, bezvýběrové sledování televize, aj. Není také vhodné bezmyšlenkovitě ztrácet čas, když se nám do něčeho nechce. Lepší je se do takové činnosti pustit ihned. Pravidelným střídáním různých činností či střídáním práce s aktivním odpočinkem si můžeme poté naši unavenou mysl během dané činnosti „oživovat“.

Do zdravého životního stylu bychom také měli zahrnout sociální vztahy. Jde především o předcházení konfliktů mezi lidmi, které mohou být také velice stresující. Pro sociálního pracovníka, pro kterého je lidský vztah součástí profese, je to důležitý faktor. Ke konfliktům dochází především v situacích, ve kterých nastane střet zájmů. Pro předcházení konfliktů je důležité uvědomit si jejich příčiny. Tato problematika je velice obsáhlá, podrobněji se jí zabývá například Křivohlavý.²¹

²¹ Více v KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Konflikty mezi lidmi*. 2.vyd. Praha: Portál, 2002. 189 s. ISBN 80-7178-642-X;
KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. 1.vyd. Praha: Svoboda, 1988. 235 s.

4 Problematika duševní hygieny sociálních pracovníků

V předchozí kapitole jsme se dozvěděli všeobecné informace o duševní hygieně a základní principy zdravého životního stylu. V této kapitole se zaměříme na oblasti duševní hygieny, které jsou ve výkonu sociální práce důležité či specifické, a proto je nutné jim věnovat více pozornosti.

Jednou z nich je komunikace, která při špatném provádění může být pro pracovníka ve styku s klienty stresujícím faktorem. A právě například s komunikačními problémy nám může pomoci druh komunikačního kurzu či podobný výcvik, kterého se zúčastníme v rámci dalšího vzdělávání. Vhodný prostředek k odstranění problémů v práci sociálního pracovníka je také supervize. Důležitým momentem pro všechny zmíněné oblasti a činnosti je sebevýchova sociálního pracovníka. Nakonec se pozastavíme nad problémem s názvem „syndrom vyhoření“, se kterým se v této profesi můžeme často setkat a který může nastat právě při nedodržování pravidel duševní hygieny.

4.1 Komunikace v sociální práci

Pokud chce sociální pracovník vykonávat svou práci dobře a opravdu pomoci těm, kteří to potřebují, musí o nich znát spoustu informací, jejich přání, potřeby a možnosti. K získání těchto informací je nutná komunikace mezi klientem a sociálním pracovníkem. Otázkou však zůstává, zda pracovník „přijímá“ správné informace, tedy takové, jaké klient „vysílá“.

Tato otázka se může zdát nesmyslná. Vždyť pokud se sociální pracovník zeptá a klient odpoví, vše je jasné. Ovšem není to tak jednoduché. Každý, ovlivněný svou vlastní zkušeností, vidí svět kolem sebe svými očima, zpracuje si vjemy kolem sebe svým způsobem. Jiný člověk tu samou věc může vidět úplně jinak než my sami. Každý má svůj vlastní osobitý vnitřní svět. Kopřiva (2006) vysvětluje naše vnímání na představě fotografie. Fotografie zobrazuje vnější svět tak, jak ho vidíme před sebou, „zkopíruje ho“. Lidé jednají tak, jako kdyby viděli

svět před sebou stejně, jako fotografie zachycuje realitu. Avšak není tomu tak. Každý vnímá například obraz krajiny úplně jinak. Je ovlivněn svou osobností, svými zkušenostmi a každý si tedy všimne něčeho jiného. Někdo popíše krajinu tak, jak na něj působí, například: „...je to jako z pohádky, připomíná mi to krajinu z dětství“, jiný si všimne ptáka ve větvích stromů, uschlé větve, zamračené oblohy. A pokud by měli obraz popsat či namalovat, budou se taková díla zdát zcela odlišná. Kopřiva však zdůrazňuje, že všechna tato „vidění světa“ jsou pravdivá, i když neúplná. Každý zachytí jen kousek z pravdivé skutečnosti. Člověk takovým zachycením skutečnosti dává věcem důležité významy, které by fotografie nezachytila.

Je tedy nutné s vnitřními světy ostatních počítat a pokud chceme opravdu pomoci, je nutné se snažit vidět svět druhého jeho očima, i když to není jednoduché. Není snadné se oprostit se od prvního dojmu. Každý jistě zažil pocit, kdy mu druhý není příjemný, něčím ho odpuzuje, vzhledem, pachem, někdy dokonce nedokážeme definovat, proč tomu tak je. A stačí si s ním krátce promluvit a najednou je „první dojem“ pryč. Tento pocit je potřeba překonat a jednat s člověkem tak, abychom ho mohli blíže poznat. Snažit se z jeho chování či vzhledu nic nevyvozovat, nezařazovat ho do jakýchsi „škatulek“ dle svého zařazovacího systému.

„Vnitřní svět druhého člověka můžeme poznat hlavně tak, že on nám ho popíše vlastními slovy.“ (Kopřiva, 2006, s. 33) Nezbytné však je umět naslouchat, brát druhého vážně a zajímat se o něj a jeho odpovědi. Pokud by tomu tak nebylo, klient by mohl nezáměrně vycítit, a přestalo by se mu chtít o sobě vyprávět. A nebo co hůře, když bude mít chuť dál mluvit, ale vy ho nebudete poslouchat, naslouchat jeho problémům, těžko mu můžete pomoci. V sociální práci dochází k situacím, kdy klient potřebuje pro vyřešení svého osobního konfliktu třeba jen vyjádřit svůj názor a očekává od pracovníka především jeho aktivní naslouchání. Pokud pracovník v tomto případě takového druhu komunikace není schopen, i když by rád, může se dostat sám do vnitřního konfliktu. Matoušek (2003, s.25) definuje aktivní naslouchání jako „techniku užívanou sociálními pracovníky k povzbuzení klientovy schopnosti vyjádřit se, k překonání zábran a studu, k navození pocitu důvěry“. Kopřiva (2006) vysvětluje naslouchání jako pozorné sledování toho, co

druhá osoba říká, aniž by byly do tohoto aktivního (proces je aktivní svou „stálou přítomností u druhého“) procesu vnášeny jakékoli rady či komentáře.

Blok v komunikaci tedy může být nejen na straně klienta, ale i na straně pracovníka. Kopřiva (2006) se o tomto problému zmiňuje jako o individuálních citlivých místech. Uvádí různé příklady sociálních pracovníků, kteří měli jakýsi emoční blok. Například pracovnice, jejíž manžel měl mimomanželský vztah, se nedokázala chovat profesionálně k mužům, otcům, kteří se zapletli do milostné aféry. Důležité je, že Kopřiva tyto emoce neodsuzuje, považuje je za zcela přirozené, ale tvrdí, že je nutné si jich být vědom a počítat s nimi. Někdy je lepší přenechat případ jinému pracovníkovi. Teprve potom může být komunikace opět efektivní.

Správná komunikace je tedy důležitá proto, že nám může pomoci vyjasnit a tak i zlepšit vztahy s ostatními. Pokud máme s okolím nekonfliktní vztahy, žije se nám lépe. A spokojený život vede ke zdravému životu. (Kubíčková, 1996)

Sociální pracovník je v rámci své profese často v kontaktu s ostatními lidmi. Snadno tak může docházet k nedorozuměním. Pro duševní zdraví sociálního pracovníka je to však veliká zátěž. Pro předcházení konfliktům je dobré všimnout si i vedlejších signálů, nejen slov. Každý člověk se projevuje také nonverbálně. Tyto mimoslovní projevy jsou přirozené a hůře se ovládají, proto o druhém, o jeho náladě, pocitech, mohou hodně vypovědět.

Na druhou stranu pro sociálního pracovníka je také důležité nedělat z tohoto nonverbálního chování předčasné závěry. Jak již bylo řečeno, lidé na nás dělají jakýsi „první dojem“, ten vytváří nejen chování, ale i oblečení či účes a i tyto projevy se řadí mezi nonverbální. Honey (1997) uvádí nejběžnější nonverbální projevy, jako jsou výrazy tváře, pohyby očí, pohyby rukou, gesta rukou a paží, pohyby nohou, poloha těla či prostorová vzdálenost a pozice, v níž se svým partnerem jednáme. Capponi a Novák (1998, s.142-146) uvádí jako mimoslovní projevy: řeč očí (průměr zornice, zaměření pohledu, pohled z očí do očí, pohyby víček), mimiku (výraz tváře), gestiku (pohyby končetin, hlavy, těla), posturologii (poloha a držení těla), osobní prostor (vzdálenost mezi komunikujícími) a nakonec zmiňují také šestý smysl. Definují ho jako „dovednost integrovat vše viděné do smysluplného a význam nesoucího celku“. Podle autorů

je to umění, kterému se lze naučit. Talent tu hraje jistou roli, ale je to s ním jako například při učení cizích jazyků.

Při komunikaci s ostatními je také dobré využívat asertivního chování. Pro sociální pracovníky by mohla mít asertivita, především v komunikaci s klienty, velký přínos pro jejich vlastní duševní hygienu. Mohou se tak naučit bránit se před zneužíváním poskytovaných služeb ze strany klienta. Tuto funkci asertivního jednání zdůrazňuje také Kopřiva (2006). Asertivní chování doporučuje pro ochranu „hranice“ mezi vlastními záležitostmi a záležitostmi klienta a jako ochranu před manipulací z klientovy strany. Pokud si sociální pracovník neponechá určitou hranici, která ho chrání před úplným splynutím s klientem, může se stát, že pracovník začne brát klientovy záležitosti za svoje vlastní, bude se tak sebeobětovat a vyřizovat za klienta i takové záležitosti, které by mohl zařídit on sám. Tuto hranici je nutné před takovým druhem manipulace chránit. A k tomu je vhodné využít asertivního chování.

Asertivita je jednou z důležitých komunikačních dovedností. V češtině pro ni nalezneme nejvhodnější slovo sebeprosazení. Je důležitá pro vlastní sebeúctu. Zakladatelem této metody byl Američan Andrew Salter. Základem asertivního chování je přiměřeně projevovat své emoce, přiměřeně reagovat, umět dát najevo svá přání a požadavky, vyjádřit svůj názor, nebát se oponovat svými argumenty nebo alespoň setrvávat na svém pokud je argumentace zbytečná či nevhodná. (Capponi, Novák, 1994) Hartl (1996, s.20) popisuje asertivitu jako „schopnost prosadit se bez zjevné agresivity založenou na dostatečném sebevědomí“.

Protipólem asertivity je manipulace. Manipulátor se snaží ovlivnit chování, názory, myšlenky někoho jiného, i když manipulovanému není daná reakce vlastní, sám by takto nejednal. Někdy si manipulovaná osoba ani neuvědomuje, že je s ní manipulováno, nebo se nemůže či nechce bránit. Manipulace může mít několik podob, záleží na typu osobnosti. Někdo může prosazovat svůj názor autoritativně, „prostě to tak bude“, jiný používá taktiku slabého handicapovaného ustrašeného člověka, někdy však oprávněně. Další využívá kritiky, vydírání, hrubosti či agrese nebo někdo k prosazení svých ideálů může být naopak ten nejvhodnější, který chce na oplátku „jen maličkost“. (Capponi, Novák, 1994)

Manipulace však může být i pozitivní – při využívání autority a zkušeností. Potom jde o manipulaci ve prospěch manipulovaného. Například v práci psychologa, psychiatra, při vyjednávání záchranářských sborů, v mezilidské diplomacii při řešení situací nekonfliktní cestou nebo například rodičovská manipulace ve výchově dětí.

Asertivní chování nás učí umět odmítnout negativní manipulace i za cenu, že můžeme něco ztratit, ne však sami sebe. To, že dokážeme odmítnout manipulativní jednání ze strany druhých, ještě neznamená, že jsme asertivní. K tomu je nutné odlišit asertivitu od pasivity a agrese. (Capponi, Novák, 1994)

Hlavní rozdíl mezi pasivním a agresivním jednáním je, že pasivní člověk jedná nejistě, nedovede vyslovit své tužby a potřeby. Neznamená, že když se člověk rozhodne něco odmítnout či vyhovět druhým, že je pasivní. Naopak, každý má právo se zachovat k ostatním velkoryse či odmítnout něco, s čím nesouhlasí, co mu za to nestojí.

Agresivní člověk oproti pasivnímu nedbá na ostatní, prosazuje se na úkor jejich práv a požadavků. Ostatním kolem svým chováním ubližuje a oni se k němu často chovají podobně, čímž mu dávají další důvody k agresivnímu jednání. Používá negace ostatních k ospravedlnění těch svých. Vytváří kolem sebe napětí, kterého se svými „výbuchy“ krátkodobě zbavuje. Avšak nejen fyzické napadání a silácké řeči vyzní agresivně. Také sarkasmus, ironie či tiché až přesládlé poznámky, které se snaží druhého zesměšnit, mohou druhým ubližovat.

Pasivní a agresivní lidé mají jedno společné – berou člověka, s kterým jednají, jako nepřítele, proti kterému je nutné se bránit, nevyjadřovat se před ním. Asertivně jednající přistupuje k ostatním pozitivně, jako k partnerovi, je přiměřeně sebevědomý, umí naslouchat ostatním a především umí přistoupit na kompromis. Pod tlakem rozumných argumentů je schopen změnit svůj názor. Je pro něj přirozené umět požádat o laskavost a jinému ji poskytnout. Dokáže rozpoznat manipulaci a je schopen se jí ubránit. A co je také velice důležité respektuje morální zásady v tom smyslu, že co je nemorální, nemůže být asertivní. (Capponi, Novák, 1994)

4.2 Vzdělávání v sociální práci

Nutnost vzdělání je k výkonu profese sociálního pracovníka dnes již nezbytná. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, definuje čtyři způsoby získání odborné způsobilosti. Jsou to:

a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu²² v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost;

b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu²³;

c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b);

d) u manželského a rodinného poradce vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia jednooborové psychologie nebo magisterského programu na vysoké škole humanitního zaměření současně s absolvováním postgraduálního výcviku v metodách manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu minimálně 400 hodin nebo obdobného dlouhodobého psychoterapeutického výcviku akreditovaného ve zdravotnictví.

Vzdělání je předpokladem pro tuto práci. Zákon ale také mluví o povinnosti dalšího vzdělávání, které má obnovit, upevnit a doplnit kvalifikaci. Vzdělávací zařízení, která jsou k tomuto účelu určena, musí mít pro sebe a pro své vzdělávací programy udělenou akreditaci Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR. Toto vzdělávání se může dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách,

²² Zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění zákona č. 383/2005 Sb.

²³ Zákon č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů.

uskutečnit ve formě specializačního vzdělávání zajišťovaného vysokými školami a vyššími odbornými školami, které navazuje na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka. Je možné se účastnit také akreditovaných kurzů, odborných stáží v zařízeních sociálních služeb či školicích akcí.

Sociální pracovník se ale samozřejmě může zdokonalovat také sebevzděláváním, četbou odborné literatury. Může se také účastnit spousty výcviků, které nabídne zaměstnavatel, ale sám si některé může sehnat například na internetu. Příjemným zpestřením může být účast na některých odborných konferencích, které pořádají například univerzity, města, nebo jiné organizace. Pro zkvalitnění vzdělávání v sociální práci vzniklo například sdružení vysokoškolských fakult a vyšších odborných škol Asociace vzdělavatelů v sociální práci²⁴.

Z hlediska duševní hygieny je další vzdělávání pro pracovníka nezbytné. Může pomoci předcházet syndromu vyhoření, protože se vzděláním můžeme najít jiný pohled na věc, získat nové metody práce, což může být „oživením“ nynějšího „stereotypu“. Úlehla (2005, s. 117) vidí v dalším vzdělávání učení se novým pohledům, názorům a přístupům. Hlavně proto, aby pracovník „nezkostnatěl a měl stále otevřenou možnost volby“.

Vzdělávání může mít také pozitivní přínos pro pracovníkovu sebejistotu. Pokud je dostatečně vzdělán, nemusí mít strach z toho, že se na jiném pracovišti neuplatní, pokud například přijde o práci. Ale může být také hrdý na to, že daný kurz, výcvik či jiný druh vzdělání zvládl. Vyšší vzdělání může také přinést lepší platové ohodnocení, které může být dobrým motivem k dalšímu vzdělávání. Bohužel některé placené kurzy mohou být například pro sociálního pracovníka, který živí svou rodinu, nadbytečnými výdaji.

²⁴ *Asociace vzdělavatelů v sociální práci* [online]. [cit. 19.2.2008] Dostupné z WWW: <<http://www.asvsp.org>>.

4.3 Supervize

Supervize se pomalu stává součástí většiny organizací sociálních služeb. Pro duševní hygienu sociálních pracovníků je velmi dobrým přínosem. Je důležitá také pro profesní růst. Pokud si pracovník neví ve své práci s něčím rady, například s případem některého ze svých klientů, pokud ho přestává bavit jeho práce, pokud má pocit, že je „na mrtvém bodě“ a neví co se sebou dál, potom přichází místo pro supervizi.

Úlehla (2005) doporučuje vyhledat supervizi pokud:

- si říkáte, že jste už udělal všechno, co se dalo;
- máte pocit, že pracujete víc než klient;
- si tajně přejete, aby objednaný klient nepřišel;
- se snažíte přenechat případ druhým.

Dobrá supervize je přínosem nejen pro pracovníka a jeho duševní zdraví, ale i pro klienty a zaměstnavatele, protože se zvýší efektivita práce jednotlivých pracovníků a kvalita služeb a tím i dobré jméno organizace. Přispívá „k vyjasnění poslání pracoviště a celé organizace, k prevenci syndromu vyhoření pracovníků, k prevenci zahlcenosti a přepracovanosti, k účinnému zvládnání pocitů bezmoci a viny, k účinnějšímu zacházení s vlastními zdroji pracovníků“. (Úlehla, 2005, s. 118)

Hawkins a Shohet (2004, s. 59) definují supervizi slovy Hesse 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“. Úlehla (2005, s.117) mluví o supervizi jako o „nadhledu“, který pracovník ve své práci potřebuje. Supervizor je podle něj ten, „na koho se může sociální pracovník obrátit o pomoc a jehož odborností je pomáhat, nikoli kontrolovat“.

Český institut pro supervizi²⁵ tento pojem pojímá jako bezpečnou, laskavou a obohacující zkušenost, ne jako hodnocení či vyšší kontrolu, jak by

²⁵ Český institut pro supervizi. Co je supervize. *Supervize: stránky pro supervizory i supervidované* [online]. 2006 [cit. 19.2.2008]. Dostupné z WWW: <<http://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>>.

mohl překlad anglického slova supervision napovídat. Avšak Slovník sociální práce (Matoušek, 2003) ji definuje doslovně jako kvalifikovaný dohled nad průběhem programu nebo projektu zaměřený na kvalitu činnosti pracovníků (profesionálů či dobrovolníků), což by se za kontrolu dalo považovat. Psycholožka PhDr. Bohumila Baštecká, která se již sedm let zabývá supervizí v organizacích, o ní říká, že je „jedním ze způsobů, jak podporovat kvalitu práce s lidmi, kvalitu týmu a kvalitu řízení...je odlišná od porad či metodického vedení především důrazem na reflexi a sebereflexi. Člověk se v ní má dozvídat i něco o sobě, protože on sám je v pomáhajících profesích vesměs nejdůležitějším pracovním nástrojem“. (Bajer, 2006, s. 15-17)

Supervize má tři základní funkce: vzdělávací neboli formativní, podpůrnou neboli restorativní a řídicí neboli normativní. Vzdělávací funkce má u supervidovaného pracovníka především rozvíjet jeho dovednosti, porozumění a schopnosti. Z tohoto hlediska supervize sociálnímu pracovníkovi pomáhá lépe porozumět klientovi, uvědomit si své reakce na klienta, pochopit dynamiku jeho interakce s klientem či zkoumat další způsoby práce s klienty. Podpůrná funkce má pomoci pracovníkovi uvědomit si, jak na něj působí klientovo zoufalství, bolest či jeho roztržitost, aby na tyto projevy dokázal reagovat. Poslední funkce, řídicí, se snaží kontrolovat kvalitu práce supervidovaných pracovníků. Za tuto činnost většinou zodpovídá supervizor, který má od jednotlivých případů určitý nadhled, a může tak korigovat práci s klientem, která může být chybná například kvůli malé zkušenosti pracovníka. (Hawkins, Shohet, 2004)

Matoušek (2003) vedle těchto tří funkcí uvádí ještě čtvrtou – zprostředkování při řešení konfliktů – a upozorňuje zde na napětí ve slučitelnosti především funkce řídicí a podpůrné. Tato slučitelnost podle autora závisí na institučním kontextu.

Můžeme se setkat s několika druhy supervize. Hawkins a Shohet (2004) kategorizují supervizi na výukovou, výcvikovou, řídicí a poradenskou. Toto členění je založeno především na vztahu mezi supervizorem a supervidovaným. Výuková je zaměřena především na vzdělávací funkci, kdy supervizor pomáhá rozebírat práci s klienty. Řídicí a podpůrnou funkci supervize poskytuje někdo jiný na pracovišti. Výcviková supervize může být určena například pro praxi

studentů sociální práce, pro jejich výcvik. Na rozdíl od výukové supervize ve výcvikové má supervizor zodpovědnost za práci s klienty, poskytuje i řídicí funkci. Řídicí supervize je jakási výcviková supervize, ve které je supervizor nadřízený supervidovaným, není pro ně pouze instruktorem. Poradenská supervize se snaží rozebrat otázky, které si supervidovaní přejí rozebrat. Supervizor zde není ani instruktorem ani vedoucím a odpovědnost za práci s klienty zůstává na supervidovaných pracovnících.

PhDr. Bohumila Baštecká mluví ze zkušenosti ze své praxe o supervizi případové, kde se supervidovaní zabývají příběhy svých klientů, svou vlastní prací, supervizi týmové, která je zaměřena na fungování pracovního týmu, a nakonec o supervizi řízení, která se zamýšlí nad způsoby a procesy řízení v organizaci. (Bajer, 2006)

Pro úspěšnou supervizi je nutná dohoda o jejím průběhu, smlouva. Dodržování této smlouvy přispívá k oboustranné důvěře a k lepšímu zázemí pro supervizi. Tato smlouva má většinou technickou a obsahovou část. V technické části se domluví především druh supervize, místo konání a frekvence setkávání či cena za poskytovanou supervizi. Dobré je také dojednat, po jakou dobu bude setkávání probíhat, či se zabývat otázkou mlčenlivosti či písemných výstupů ze supervize. Neméně podstatné jsou také podmínky pro odstoupení od smlouvy. Obsahová stránka smlouvy o supervizi by měla před každým setkáním specifikovat téma jednotlivých supervizí, o čem by se mělo jednat, v čem potřebují supervidovaní pomoci.²⁶

Pokud není na pracovišti supervize z jakýchkoli důvodů přítomná, je na místě alespoň autosupervize. Tento druh supervize by se měl uskutečňovat i když má pracovník dobrou supervizi „z vnějšku“. Je založen na schopnosti reflektovat vlastní práci, na sebezpozorování vlastních pocitů, myšlenek v přítomnosti klienta a také na sebehodnocení účinků vlastních reakcí na klienta. (Hawkins a Shohet, 2004)

Supervize může být velice přínosná věc a není důvod se jí v sociálních službách vyhýbat. Je však potřebná snaha ze strany samotných pracovníků, ale

²⁶ Český institut pro supervizi. Jak supervize probíhá. *Supervize: stránky pro supervizory i supervidované* [online]. 2006 [cit. 22.2.2008]. Dostupné z WWW: <<http://www.supervize.eu/o-supervizi/jak-supervize-probiha/>>.

také jejich nadřazených. Je na každém, jak velkou snahu pro uskutečnění supervize vyvine. Předpokladem ke každé supervizi je ochota pochybovat o vlastních způsobech práce.

4.4 Sebevýchova

Předpokladem k tomu, aby sociální pracovník začal pravidelně provádět duševní hygienu a dále v ní pokračoval, je jeho sebevýchova (autoregulace). Člověk má určité předpoklady k řešení konfliktních situací dané charakterem a způsobem výchovy. Avšak jak tvrdí Bartko (1976, s. 347), „člověk není bezvládnou hříčkou přírodních a společenských sil...svou životní situaci, zdravou nebo konfliktní, si spoluvytváří“. Proto je důležité pracovat na svých vlastních schopnostech a především na schopnosti zhodnotit svou životní situaci, a následné schopnosti změnit sám sebe. Změna v chování člověka vychází z jeho vlastního vnitřního prožitku. Toto vše je otázka sebevýchovy.

„Sebevýchova je snaha člověka změnit svou povahu.“ (Hartl, 1996, s.186) Jejím základem je vlastní sebepoznání. Teprve pokud víme jací jsme, můžeme se chtít změnit. Je důležité vyznat se ve svých pocitech, znát své vlastnosti, reakce, být k sobě zdravě sebekritický. Takové poznání sebe sama nám může usnadnit i komunikaci s okolím. Důležitý moment pro sociální práci je ten, že pokud jsme vyrovnaní sami se sebou, je snadnější přijmout i jiné osoby. Některé výzkumy dokázaly, že pokud má člověk nějakou zápornou vlastnost a neví o ní, má sklon tyto negativní rysy připisovat jiným lidem. (Míček, 1986)²⁷

Míček (1984, 1986) představuje různé metody sebepoznávání. Uvědomuje si, že přiměřené sebepoznávání je pro nevyrovnané jedince náročnější, ale i přesto v něm vidí přínos.

Pokud se nedaří složitější formy sebepoznávání, lze použít tu nejjednodušší a tou je pravidelná registrace vlastního jednání a chování. Tato metoda je založena na tom, že si každý den shrneme „v duchu“ či písemnou formou vše, co jsme prožili, zda jsme splnili vlastní naplánované úkoly, zda jsme

²⁷ Více Karel Kopřiva (2006) v kapitole Stopy citových úrazů: Místa zablokovaného vývoje, s. 53-71.

jednali v rámci svých zásad. Tato metoda pomůže získat přehled o využívání svého času. Některým citlivějším jedincům však může být nepříjemné ožívání negativních prožitků.

Dalším způsobem sebepoznávání je reflexe, neboli úvaha či rozbor vlastního jednání. V tomto případě již nejde o prosté konstatování, člověk by se zde měl zabývat příčinami, průběhem a následky svého jednání. Jedinec tak může získat nadhled nad svými problémy, může si uvědomit své chyby a napříště se jim vyvarovat. Tato metoda není dobrá pro osoby, které mají sklony k rozebírání každé maličkosti.

Vhodnou pomůckou ke svému sebepoznávání je také psaní deníku. Nejlepší je osobní deník, ve kterém člověk upřímně popisuje své zážitky, pocity, zabývá se svými intimními problémy, hodnotí sebe i ostatní. Z hlediska duševní hygieny je zajímavé vést si deník „nejhezčích zážitků každého dne“. Tento způsob činnosti postupně může přejít ve zvyk takový zážitek každý den opravdu najít. Tato forma sebepoznání může být přínosná například pro odreagování, ale může pomoci vyjasnit si své hodnoty, postoje. Nevýhodou je riziko, že se dostane do nepovolaných rukou.

Dalším příkladem metody, která vede k sebepoznávání je mínění druhých lidí. Měli bychom se umět pozastavit u věcných připomínek o našem chování od ostatních. Negativní stránky naší osobnosti většinou umí nejlépe vystihnout lidé, kteří nás mají rádi a myslí to s námi dobře, kladné vlastnosti naopak spíše přecení. Většinou je to naše rodina, přátelé. Ale také kolektiv, především pracovní, může být dobrým zdrojem sebepoznání. Právě v něm se ukazují vlastnosti vztahující se k postojům k práci a ke vztahům k lidem. Nebezpečí takové metody tkví v tom, že bychom mohli negativním vlivům a sugescím ze strany jiných lidí příliš podléhat.

Nejnáročnější metodou je současné sebezpozorování neboli introspekce. Je založena na schopnosti nenásilně pozorovat buď somatické funkce, např. napětí ve svalech, průběh dýchání, nebo své emoce či myšlení. Tento způsob je přínosný při pozorování emocí – pokud si například při výbuchu vzteku své emoce uvědomíme, mohou zmizet. Neplatí to ale pro strach, trému či úzkost. Introspekce je přínosná pro sebevýchovu tím, že sebezpozorováním se mění průběh prožívaného psychického stavu, což je pro sebepoznání nevýhodou.

Sebezpoznání našich vlastností, postojů nám pomůže ujasnit si, co vlastně chceme, naše cíle. Ujasněním svých cílů, profesních, osobních, týkajících se rodiny, osobnostních aj., se jim částečně přiblížíme a poté k nim můžeme dál směřovat.

Sebevýchova by měla směřovat k umění vlastního sebeprosazení s ohledem na okolí a jeho práva. Důležité je naučit se říkat ne, mít pozitivní přístup ke světu, zdravé sebevědomí a být sám sebou. Zdravým sebevědomím se v tomto smyslu míní: „Vědomí vlastní ceny, kvalit a schopností a víra v ně a v budoucí výkony.“ (Hartl, 1996, s.186) Záleží však na každém z nás, jak na sobě budeme pracovat a čeho chceme dosáhnout.

4.5 Syndrom vyhoření

Práce sociálního pracovníka je v mnoha ohledech náročná a z hlediska duševního zdraví má mnoho rizikových faktorů. Pracovníci se snaží pomáhat mnoha klientům, navíc ne vždy úspěšně, mohou být plni soucitu, nedokáží s okolím správně komunikovat, podmínky pro jejich práci nemusí být vždy ideální, nedokáží se správně starat o své duševní zdraví, mají nízké sebevědomí. Důvodů může být mnohem více. Ztrácejí tím vším spoustu energie, která někdy nemusí stačit na tu, kterou ve své práci a v životě získávají. Snadno tak může dojít k syndromu vyhoření. (Kopřiva, 2006)

Při dlouho působícím stresu, dlouhodobé zátěži, může dojít až k situaci takzvaného „vyhoření“. Syndrom vyhoření (nebo také „vyhasnutí“, angl. burnout) je onemocnění, jenž vzniká u profesí, které pracují v náročném zaměstnání, ve stálém styku s lidmi (manažeři, politici, špičkoví umělci a sportovci, tzv. pomáhající profese – sociální pracovníci, lékaři a zdravotní sestry, učitelé). Výskyt tohoto onemocnění je nejčastější právě u pomáhajících profesí. (Čáp, Mareš, 2001)

Syndromem vyhoření se zabývá i Čáp a Mareš (2001, s. 272). Definují zejména tyto projevy syndromu vyhoření:

- chronický stav vyčerpání,
- utlumení dřívější aktivity, iniciativy a kreativity,

- depresivní a občas podrážděná nálada, pocit „otrávenosti“, nudy, absurdity, rezignace,
- změny v postoji k činnosti, které se člověk plně věnuje – od původního nadšení přechod k lhostejnosti až odporu,
- eventuálně i změna ve vztahu k lidem, komunikace se pro člověka stává nepříjemnou a vytrácí se snaha pomáhat druhým,
- značně snížené sebehodnocení,
- ztráta ideálů, v krajních případech přechod až k cynismu a nihilismu²⁸,
- různé somatické obtíže,
- zvýšené riziko vzniku závislosti (na kouření, alkoholu, aj.).

Kopřiva (2006) zdůrazňuje, že to není momentální stav chronické únavy, který sám odezní. Jde tu především o ztrátu smyslu vlastní práce. Dále zde popisuje tři různé cesty k vyhoření.

1. *Ztráta ideálů* – prvotní nadšení z práce přes narůstající potíže a velké zatížení v zaměstnání postupně přeroste ve ztrátu sebedůvěry, negativní myšlenky, vyčerpání až dojde k vyhoření, povolání zcela ztratí smysl. Záleží jen na jedinci, zda si uvědomí, že ztrátou prvotního nadšení život nekončí a zda se pokusí jít dál a bojovat.
2. *Workaholismus* – jde o závislost na práci, „nutkavou vnitřní potřebu hodně pracovat“. V tomto případě je vhodné obrátit se na pomoc psychologa, který pomůže práci vyhořenému omezit, najít jiný způsob, jak trávit svůj volný čas.
3. *„Teror příležitostí“* – tímto spojením slov Kopřiva popisuje situaci, kdy se s plněním jednoho úkolu objeví několik dalších, které nabízí příležitosti, jak pokračovat ve výchozím problému. Úkoly zabírají stále více času a berou víc a víc energie, až dojde k vyhoření. V tomto případě to není nutková potřeba jako u workaholismu, ale například špatný odhad, plánování či neschopnost odmítnout. V tomto případě může pomoci lepší organizace času.

²⁸ Nihilismus = neuznávání, popírání všech hodnot mravních, společenských apod., negativní postoj k všeobecně přijímaným hodnotám mravním, společenským, kulturním, apod. (Dle Akademického slovníku cizích slov, 2000.)

Vznik syndromu vyhoření může mít i jiné příčiny. Může dojít ke chronické zátěži, ke které se při každodenních starostech přidá další zátěž, jako jsou nezvládnuté problémy v osobním životě, hluk, prach, nepříznivá teplota, narušené životní prostředí, vyhocení konfliktu s osobami z nejbližšího prostředí, člověk mohl být zviklán v přesvědčení o smysluplnosti své práce či byla otřesena jeho sebedůvěra. (Čáp, Mareš, 2001)

Potter (1997) uvádí další časté příčiny vyhoření, které často způsobí ztrátu motivace. I v sociální práci se nemůžeme vyhnout příliš kritickým nadřízeným, vlastnímu perfekcionismu, který nutí k neustálé sebekritice, která nás může nebezpečně demotivovat, či neodpovídajícímu finančnímu hodnocení. I přestože mnoho pracovníků vykonává svou práci, aby pomohli jiným, je nutné je ohodnotit alespoň do té míry, aby uživili sebe a svou rodinu, samozřejmě i zde záleží na konkrétní osobě. K náchylnosti k vyhoření může vést také práce neodpovídající kvalifikaci pracovníka a s ní spojená přílišná byrokracie. Při vykonávání sociální práce se může ale také objevit vnitřní konflikt hodnot, nedostatek schopností či pracovní přetížení.

Syndromu vyhoření je tedy v zájmu svého duševního zdraví nutné předcházet. Čáp a Mareš (2001, s. 273) navrhují tato opatření.

- Ujasnit si své životní cíle a smysl vlastní práce,
- udržovat si mnohostranný životní styl a nezapomínat na zábavu a odpočinek,
- zlepšit komunikaci ve svém osobním i pracovním životě, například pomocí příruček či školení,
- sociálně podporovat a nechat se podporovat od svých blízkých a osob vystavených stejnému riziku,
- postup zaměstnavatelů i celé společnosti ve směru zlepšování podmínek pro pracovníky, jejich profesní perspektivy a společenské postavení.

Předcházení syndromu je mnohem důležitější než řešení. Při řešení je nutné sebrat mnoho sil. Mnoho pracovníků řeší svůj problém odchodem z pracoviště. Nedá se však říct, že by to bylo špatné řešení. A stejně tak i při prevenci neexistuje univerzální „návod“. Záleží na konkrétní osobnosti. Každý si

musí najít svá řešení situace a svůj způsob odreagování. Někdo využije dalšího vzdělávání, jiný sportování, meditování či dalších způsobů. Každý si musí ujasnit svou situaci a podle svých zájmů a možností se sebou dále pracovat.

5 Výzkumné šetření: Sociální pracovník a duševní hygiena – rozhovory se sociálními pracovníky v neziskových organizacích

Profese sociálního pracovníka je svou náplní práce psychicky náročná. Není lehké udržet si své duševní zdraví. Otázkou zůstává, zda si jsou tohoto faktu sociální pracovníci vědomi a zda něco dělají proto, aby si své duševní zdraví udrželi. To bylo hlavním cílem výzkumného šetření, které probíhalo od prosince 2007 do února 2008. Zjistit, zda se sociální pracovníci orientují v problematice duševní hygieny, zda se starají o své duševní zdraví, popřípadě jakým způsobem. Šetření také zkoumá potencionální hrozby pro jejich duševní zdraví.

Výzkum je proveden formou kvalitativní, ke sběru dat byl použit polostrukturovaný rozhovor. Výpovědi byly nahrávány do audio podoby s následným přepisem, či zapisovány a později analyzovány. Dotazovaní odpovídali na otevřené otázky, při nejasnosti odpovědi jim byly položeny doplňující otázky. Otázky tematicky směřovaly k osobě sociálního pracovníka – jeho věk, délka profesní praxe, vzdělání; k práci sociálního pracovníka – její náplň, klady a zápory dle zkušenosti dotazovaného, pracovní podmínky; ale také k dalšímu vzdělávání v sociální práci, supervizi či syndromu vyhoření. Otázky předkládaly téma a záleželo na pracovníkovi, na co se ve své výpovědi zaměří.

Rozhovor byl veden formou volné výpovědi, případné doplňující otázky se snažily pouze ujasnit si význam odpovědí. Rozhovory byly po předchozí domluvě vedeny na jednotlivých pracovištích sociálních pracovníků z různých oblastí sociální práce. Tyto oblasti byly vybrány záměrně, dle klientů, s kterými dotazovaní pracují (osoby se zrakovým postižením, duševně nemocní, senioři, děti opuštěné, týrané či děti s handicapem, osoby se zdravotním postižením) . Vliv na výběr respondentů měl také jejich věk, druh zařízení ve kterém pracují²⁹ a jeho lokalizace (zařízení v obci s cca. 300 obyvateli, 10 000 obyvateli, 90 000 obyvateli). Dotazování trvalo vždy kolem 30 minut. Výzkumný vzorek tvořilo

²⁹ Výzkum proveden v neziskových zařízeních – neziskové organizace definované dle Typologie neziskových organizací (Rektořík, 2001, s.42-72).

šest žen ve věku 24 až 55 let (pro zachování anonymity byly nazvány: Anna, Blanka, Irena, Iveta, Kamila, Radka). Mužský pohled na tuto problematiku se bohužel získat nepodařilo, protože v této profesi příliš mužů nepracuje. Všechny dotazované odpovídaly na otázky ochotně a otevřeně, možná k tomu přispělo i vědomí budoucí anonymity jejich odpovědí.

Vzorek není velký, nelze tedy výsledky výzkumu zobecňovat. Kvalitativní výzkum je však založen na okolnostech výpovědi, například na otevřenosti dotazovaného, ke které mohlo v tomto případě napomoci pracovníkům důvěrné známé prostředí (jejich pracoviště), soukromí, v kterém rozhovor probíhal, či příslib anonymity jejich odpovědí.

Analýza byla provedena u každého jednotlivce zvlášť a následně byly výsledky mezi sebou porovnány.

Anna

První dotazovanou je slečna Anna, je jí 25 let. Celá její profesní praxe je prozatím 2,5 roku v daném zařízení. Zařízení, ve kterém slečna Anna pracuje, je příspěvkovou organizací nacházející se v malé obci zaměřenou na děti opuštěné, týrané či děti s handicapem, ale setká se při své práci i s jejich biologickými či budoucími rodiči.

Pracuje jako sociální pracovník a personalista. Náplň práce má samozřejmě specifikovanou, ale dělá navíc takovou práci, která je momentálně potřeba, jak sama říká, „*aby fungovalo zařízení...kor tohle nestátní, příspěvková organizace, tak prostě člověk musí dělat ne dvakrát, ale třikrát tolik, aby to prostě vedlo k něčemu*“. Její náplní práce jako sociálního pracovníka je podle jejích slov převážně „úředničina“, tedy komunikace s úřady, jinými státními i nestátními organizacemi, se soudy, s odbory sociální péče, matričními úřady, ale také vyřizování dávek státní sociální podpory, vyplňování formulářů, apod. Již tento moment, jednotvárnost vykonávané práce, by mohl být pro Annu velikým stresorem.

Vyplývá to také z její odpovědi na otázku, co má na práci ráda a proč: „*Na úředničíně téměř nic.*“ Ale následně dodává: „*...ale беру to jako nutnost, prostě to je pro tu pomoc...*“ Uvědomuje si nevyhnutelnost byrokratických úkonů, a

proto je přijímá a na práci si dokáže najít i něco dobrého. Protože ji lákala práce s dětmi, je pro ni činnost mimo náplň práce, tedy mimo onu „úředničinu“, „perfektní“ a je důvodem, proč ji baví. „...tady ty děcka tomu dávaj ten smysl, že...že člověk...jako takový, když ta práce prostě stresuje a všechno okolo, tak to odreagování jsou tady určitě ty děti...“

Anna si dokonce dle svých slov prošla jakousi ztrátou ideálů³⁰. Anna tvrdí, že „každý, kdo vyjde ze školy, má naivní ideály, těžký naivní ideály“, a protože klienti, se kterými se Anna setkává, často lhali, měla s tím zpočátku problémy. „...a já, jelikož jsem hodně naivní a ještě k tomu důvěřivá, tak já jsem jim ze začátku spolkla úplně všechno.“ Snažila se jim pomáhat, kde mohla, a najednou přišla ona ztráta ideálů: „a pak prostě jsem z toho byla hrozně rozčarovaná.“ Avšak Anna až ke stavu vyhoření nedospěla. V rámci své praxe během studia se však s vyhořelými lidmi setkala. Pojem syndrom vyhoření zná z předchozího, ale i současného studia.

Během zaměstnání studuje vysokou školu v kombinované formě. Zatím má vyšší odborné vzdělání v oboru sociální práce. Další vzdělávání sociálních pracovníků bere jako samozřejmost, možná právě díky svému dalšímu studiu. Uvědomuje si, že může být prevencí proti vyhoření. Ale mnohem lepší než získávání teoretických poznatků, je podle ní praktická zkušenost, kterou získala během jedné z exkurzí pořádané jejím pracovištěm, „...což bylo tisíckrát lepší než seminář, kde vám něco přednáší, se kouknout do jinýho zařízení ...no super, úplně nejlepší co jsem kdy zažila“.

Pro duševní zdraví pracovníka je samozřejmé vykonávat práci, která ho baví, naplňuje, ale je také důležité, aby byly příjemné pracovní podmínky, dobré zázemí a kolektiv. V této oblasti se objevil problém. Při dotazu na supervizi, zda ví, co to je, a zda se s ní na pracovišti setkala, odpověděla, že pojem zná ze školy, že je stoprocentně pro supervizi, ale že se s ní na pracovišti nesetkala protože: „Já mám obavu, že by sem ani vnesena nemohla bejt, protože tady je to tak kostnatý, tak, takový zaběhlý jistoty a stereotypy, že jako mám obavu, že by to většina personálu...neotevřela by se, neskousla by to, neskousla by jakoukoli kritiku. Protože tady se kritizuje potichu a nahlas.“ Zde bychom si měli uvědomit také ten

³⁰ O této ztrátě ideálů více v podkapitole 4.5 Syndrom vyhoření.

fakt, že i když jsou pracovníci pro supervizi, záleží na zaměstnavatelích a jejich přístupu, na spolupracovnících, zda je možné takový výcvik zrealizovat.

Pojem duševní hygiena Anna znala opět ze svého studia na vysoké škole. Uvědomuje si její důležitost. V tomto případě však začala srovnávat s ostatními zaměstnanci, konkrétně se zdravotními sestřičkami, se kterými při výkonu své profese přichází do styku a se kterými se nevyhne spolupráci. V tomto svém srovnání zdůrazňuje důležitost duševní hygieny především pro zdravotní sestry, které přímo pracují s dětmi. Pro ni, pracovníci v kanceláři, to není tak důležité. Viditelně si zde uvědomila působení psychického stavu pracovníka na klienta. Z tohoto hlediska je duševní hygiena také jistě důležitá, avšak opomíjení přínosu duševní hygieny pro vlastní zdraví je velká chyba.

Na otázku „Co děláte pro své duševní zdraví?“ odpověděla: „*Co dělám pro své duševní zdraví? Hmm...komunikuju s lidma, s lidma, s blízkejma lidma, který...kterým můžu věřit, před kterejma se nemusím přetvařovat. ... Tady je to prostě...moje práce není o přetvařování, ale o takový nepříjemný komunikaci, tak se ráda bavím s příjemnejma lidma.*“

Dobrym odreagováním od starostí jsou pro Annu, jak již bylo zmíněno, děti. To, že se s nimi může během pracovní doby pomazlit, pohrát si s nimi. Mimo zaměstnání je to spánek.

Posledním tématem, které bylo zmíněno, je komunikace a vztahy s klienty. Anna nemá žádné zvláštní vzdělání pro komunikaci s klienty, ani žádný kurz či psychologickou přípravu. „*Bohužel nemám...hmm...můj...mám pocit, že by mi to stejně nepomohlo.*“ Snaží se s klienty udržovat „lidské“ vztahy. „*...my tady s těma lidma v podstatě žijeme a na to se nedá uplatnit psychologický poučky, jako určitě si držet nějaký ten odstup to jo, to stoprocentně, ale stejně člověk jde nad rámec svých povinností, nad rámec svého citového, psychického, emočního vydání.*“

V době rozhovoru byla Anna ve výpovědní lhůtě. K důvodům svého odchodu ze zařízení se nevyjádřila, ale již od ledna 2008 zde nepracuje.

Blanka

Blance je 24 let. Má vyšší odborné vzdělání, obor sociální práce. V oboru sociální práce pracuje dle jejích slov „něco málo“ přes dva roky. Pracuje v obecně prospěšné společnosti zaměřené na práci se zrakově postiženými klienty nacházející se v jednom z krajských měst. Slečna Blanka je oficiálně zaměstnána jako pracovník pro projekt financovaný z Evropské unie, dělá však i takovou práci, která s projektem nesouvisí. Má tedy na starosti i práci s klienty, zajišťuje jejich pracovní uplatnění, volnočasové aktivity, pracuje s klienty i individuálně v rámci poradenské či průvodcovské služby. Náplň práce je tedy celkem pestrá.

Odpověď na otázku, co má na své práci ráda a co naopak ne, směřovala k odezvě klientů na jejich služby. *„Tak ráda...ráda mám to, když se to povede a když lidi mají o to zájem.“* Avšak sama se hlavně v začátcích své práce často setkávala s neochotou klientů. *„...protože lidi nechtěli pracovat, ty dávky jim stačej...“* Zde se dotýkáme etického problému, kdy pracovník potřebuje cítit od klienta určitou odezvu³¹.

Takový přístup může vést při negativní reakci ze strany klienta až k syndromu vyhoření, pojmu který Blanka zná, především ze školy. U sebe již sleduje některé příznaky. *„Je pravda, že když se nad tím zamyslím, tak bych si možná mohla říct, že už jsem taky trochu vyhořela.“* Syndrom se podle ní projevuje především ve vztahu ke klientům. *„Jako že si opravdu říkám: „Ježišmarjá, kéž by nepřišel. Protože prostě toho člověka z nějakýho důvodu, máme s ním nějaký zkušenosti, chodí sem nějakí lidé, kteří jsou duševně nemocní, tak prostě z nějakýho důvodu ho nemám ráda, a tak už vůči němu ten syndrom mám.“* Na takový problém však s kolegy našli dobré řešení – klienta si vymění, začne s ním jednat jiný pracovník. Samozřejmě s ohledem na klienta, kterému takové řešení většinou nevadí.

Ovšem v takové situaci je důležitý dobrý pracovní kolektiv a nadřízený, se kterými je možno se domluvit. V tomto ohledu si Blanka opravdu nemá na co stěžovat. *„...opravdu s naší paní ředitelkou se dá mluvit...“* U paní ředitelky oceňuje také její snahu v přístupu k supervizi z hlediska poměrů neziskové

³¹ Tento etický problém viz podkapitola 1.2 Poslání a etika sociální práce.

organizace. Blance ale bohužel supervize příliš nevyhovuje. Do zařízení dojíždí supervizor z Prahy a Blanka k němu nemá přílišnou důvěru, která je podle ní ve vztahu supervizora a supervidovaného důležitá. Prozatím měli jen tři sezení, což se jí zdá také málo, ale i tak si je vědoma toho, že supervize je potřebná a účinná.

Pracovní podmínky také nejsou pro Blanku příliš ideální. Mají pro deset lidí jednu kancelář se čtyřmi počítači. Nepřikládá tomu však přílišný význam, protože si uvědomuje finanční možnosti neziskové organizace. Ale samozřejmě i tento faktor by mohl být velice stresující, pokud by slečna Blanka měla sdílet kancelář s nepříjemnými kolegy, se kterými by měla nevyřešené konflikty. Také pokud se nahromadí mnoho pracovních povinností, může být obtížné v takových podmínkách pracovat. Právě nahromadění povinností, neodkladnost některých úkolů, či plnění důležitých a významných úkolů je pro Blanku velkým stresem, jak v životě, tak v práci.³²

Duševní hygiena je pro Blanku také důležitý pojem, znamená pro ni péči „o svoji psychiku, o to svoje, co mám“. Je si vědoma toho, že pro sociální práci je nutné o své duševní zdraví pečovat. Klienti se svými problémy zasahují do života sociálního pracovníka, a proto je nutné, držet si určitý odstup. „...člověk si ty klienty a ty jejich problémy přináší i domů, pořád nad tím jako přemejšlí.“ Blanka se naučila snažit se oddělovat práci od svého soukromí. „...snažím se ne jakoby je (klienty) nějak násilně odmítat, ale říct jim, že prostě nejsem v práci... Myslím si, že většina z nich jsou, jakože vědí, že taky máme svoji pracovní dobu, že taky potřebujeme jít domů.“ Stačilo vymezit určité hranice a většina klientů se naučila obracet se na ni v pracovní době. Těch pár zbývajících, co nerespektují její volný čas, jednoduše odkáže na pracovní dobu. V tomto případě je takový přístup logický, pokud nejde v dané situaci o život, lze problém vyřešit například následující den.

Pro své duševní zdraví vykonává činnosti, které ji těší. „...mám pejska, tak procházky s pejskem.“ Při zaměstnání ovšem studuje vysokou školu a jak sama říká, „dá to hrozný práce a hrozného času to zabere“, a proto si myslí, že to jejímu duševnímu zdraví příliš neprospívá. V souvislosti s tím, si také není jistá, zda by měla ve studiu pokračovat, příliš se jí nechce. Je si ale samozřejmě

³² V takových případech je vhodné využít plánování času, viz podkapitola 3.2 Životospráva z hlediska duševní hygieny.

vědoma, že „je dobrý si rozšiřovat ty vědomosti, znalosti, určitě všechno... Myslím si, že je to správný, že by se lidi měli vzdělávat.“ Proto také využila nabídky kurzu v zařízení, kurzu systemické pomoci, systemické vedení rozhovoru s klientem a individuální práce s klientem. Také se zúčastnila jednorázových kurzů od projektu, pod kterým je zaměstnaná. I přes tyto absolvované kurzy tvrdí, že komunikace s klienty je založena především na individuálním přístupu k člověku.

Ke komunikaci také dodává: „...protože mě přijde, že se z toho mnohdy dělá až příliš velká věda.“ Samozřejmě si je vědoma rozdílu v komunikaci například v odborných poradnách, ale v zařízení, kde pracuje, je podle ní důležité hlavně umět naslouchat. „...tady u nás většinou lidi si chtějí jen popovídat a nebo chtějí poradit, chci tady tu pomůcku, chci tady ten důchod, mám na to nárok a tak, takže tam je potřeba je hlavně vyslechnout, oni si popovídají, uleví si od těch starostí a pak jim poradit...stačí jenom toho člověka poslouchat a zajímat se o to, co opravdu chce. Takže si myslím jako takovým lidským přístupem.“

Irena

Paní Ireně je 38 let. V sociální oblasti se profesně pohybuje již téměř 15 let. Má pedagogické vzdělání a nyní studuje vysokou školu, obor specializace v pedagogice, sociální patologie a prevence. Pracuje již pátým rokem pro občanské sdružení zaměřené na práci s duševně nemocnými.

Náplň její práce je široká. Stará se o propagaci organizace, vypracovává metodika pro sociální služby, pracuje na standardech kvality služeb, plánuje činnosti spojené s aktivitami pořádanými samotnou organizací, jako jsou semináře, přednášky, kurzy, stáže apod., zaškoluje nové pracovníky a mnoho dalších činností. Hlavním pilířem její práce je přímá práce s uživateli služeb. Irena má tuto práci ráda jako celek. Vyhovuje jí práce s lidmi a vzhledem k jejímu vzdělání a praxi je pro ni „maximální realizací“. Také s pracovními podmínkami je spokojena. „...materiálně technické zabezpečení, jako kancelář, prostory, zázemí, mám takové, jaké si představuji ke své práci. Mám to, co jako terénní pracovník potřebuji.“ Jako negativum svého povolání vidí administrativu. „...nejméně mne baví administrativa, v současné době nabobtnalá.“

Na otázku „Co pro Vás znamená pojem duševní hygiena?“ odpověděla: „*Duševní hygiena pro mne není pojem. V práci s lidmi s duševním onemocněním je duševní hygiena nezbytně nutná součást práce.*“ Je tedy zřejmé, že tato organizace má problematiku duševní hygieny dobře rozpracovanou. Paní Irena tedy dobře zná i pojem supervize. Je již pátým rokem pod supervizí, účastní se jí průměrně jednou za šest týdnů, supervidovali ji supervizoři s profesí psychologa, psychiatra i psychoterapeuta. Zúčastnila se supervize týmové, případové, individuální i skupinové. Bez supervize si svou práci nedokáže představit. „*Supervize v organizaci je profesionálně na dobré úrovni. Není formální, skutečně je brána velmi vážně, jako přínos, sebevzdělávání a zkvalitňování vlastní práce.*“ Na pracovišti využívají i další metody, jako jsou rehabilitační porady, týmové i individuální metodické porady, aj. Tato oblast je tedy velice pečlivě rozpracována. Záleží tedy i na oblasti sociální práce, ve které se sociální pracovník pohybuje. V některých oblastech může být jeho duševní zdraví ohroženo více, a proto je nutno věnovat duševní hygieně o to více času.

Irena je v oblasti péče o duševní zdraví dobře informovaná. Stresorem jsou pro ni většinou takové okolnosti, které nelze ovlivnit. „*...v životě je pro mne největší stresor ztráta blízkého člověka a běžně je to onemocnění, které mi brání věnovat se obvyklým činnostem... v práci je to samotná ztráta vyhovujícího zaměstnání a běžně je to velké množství činností v krátkém časovém úseku*“. Jak sama říká, je pro ni v oblasti svého duševního zdraví důležité „*plánování práce a aktivit ve volném čase, vhodná relaxace ve vhodném prostředí, vhodná strava, přiměřený pohyb, dostatek odpočinku a spánku.*“ Zmiňuje tak většinu důležitých bodů z oblasti správné životosprávy.³³ Irena samozřejmě nezapomíná na zájmy a činnosti, které ji baví. „*...ráda cestuji, věnuji se domácnosti, rodině, mám přátele, se kterými udržuji dlouholetý kontakt.*“ Zálibou je jí také četba, výtvarnictví, ale i studium. Není proto také divu, že další vzdělávání je pro ni samozřejmostí.

Získávání dalších poznatků je podle ní v sociální práci nezbytností. „*V práci s lidmi nelze ustrnout na dávných informacích z totalitních a post totalitních vzdělávacích systémů. Pokud pracovníci pracují s lidmi, je nutné si stále udržovat aktuální přehled, stále se vzdělávat v potřebných oblastech pro*

³³ Viz podkapitola 3.2 Životospráva z hlediska duševní hygieny.

danou práci. “ Má také několik kurzů v oblasti komunikace, které vidí jako přínos, a v současnosti se v oblasti sociální komunikace zdokonaluje také na vysoké škole. Komunikaci s klienty jí také usnadňuje snaha udržet vztahy na profesionální úrovni, řídí se proto etickým kodexem sociálních pracovníků, vnitřními směrnicemi a nařízeními ředitele organizace, kde jsou zakotvena základní pravidla či například sankce při jejich porušení. *„Vše probíhá v zájmu nepoškodit uživatele a ošetřovat pracovníky.“*

Není tedy divu, že ze své vlastní zkušenosti Irena syndrom vyhoření nezná, teorii o tomto onemocnění si minimálně jednou ročně zopakuje v rámci vzdělávacích kurzů, prakticky se s ním setkala pouze u některých svých kolegů. Irena je jednoznačně ideálním příkladem toho, jak by měla u sociálního pracovníka správná duševní hygiena vypadat.

Iveta

Ivetě je 55 let. V oblasti sociálních služeb pracuje již 10 let, a to stále v jednom zařízení, které je příspěvkovou organizací zaměřenou na seniory. Původní profesí je účetní a k profesi sociální pracovníce se dostala vlastně náhodou. *„...moje sestra tady dělá, je zdravotní sestra, moje maminka je zdravotní sestra, ta dělala u mentálně postižených, takže jsem to znala z vyprávění. Tak jsem si říkala, že bych to nemohla nikdy dělat, tu práci, ale jelikož jsem přišla v těch čtyřiceti letech o práci, tak jsem si říkala, tak já to zkusím, a mě hrozně překvapilo a mrzí mě to, že jsem nešla dělat zdravotní školu nebo prostě nějakou sociální práci, jako protože mě to tak strašně baví...“*

Do náplně práce paní Ivety patří administrativní činnost, komunikace s jinými organizacemi, propagace daného zařízení mezi klienty, terénní práce, kontakt s klienty a jejich rodinou. Činnosti jsou to pestré, mohlo by se tedy zdát, že z hlediska duševní hygieny je to ideální zaměstnání. Ale protože je to práce se seniory, kteří jsou mnohdy nemocní, osamocení, mají různé osudy, se kterými se chtějí svěřit, a bohužel, kteří také často umírají, je to velice náročná profese. Tuto skutečnost si uvědomuje také sama Iveta. *„Je to hodně náročný, protože my máme tady 170 klientů a plus teda k nám ještě přijdou rodinný příslušníci ..., takže třeba během týdne poznáte, kor když jsou noví nástupy, strašně moc lidí a vypravuje*

vám každéj ten příběh... To není jako nic veselého, když máte třeba období chřipek, tak umře třeba pět lidí najednou...“

Nejen tyto důvody mohou lehce vést k syndromu vyhoření. Paní Iveta na sobě příznaky vyhoření, silnou únavu a vyčerpání, pociťuje téměř každý týden. *„...v pátek někdy to už často je opravdu člověk, když mu to není jedno, tak je úplně vycucnutej z toho...“* Obzvlášť, když chce ke své práci přistupovat zodpovědně. *„...ale nechcete z toho dělat stereotyp...“* Je proto důležité, najít si na takové práci něco, co nás těší. Pro Ivetu je to povídání si s klienty, jejich vyprávění. *„To asi bude všude tak, že ráda mám to, že můžu hlavně s těmi klienty si popovídat a prostě nebo poslouchat je, to je prostě pěkný, to jejich vyprávění. Někdy se tomu člověk i zasměje a někdy je to smutný, to je teda bezvadný...“* Bohužel negativum této práce je pro paní Ivetu čím dál méně času na taková vyprávění, protože administrativy přibývá.

Kvůli psychické náročnosti své profese přivítala v zařízení také supervize. Když se v roce 2004 se supervizí začínalo, měli zpočátku strach z administrativy, které přibude. *„...to nejde jenom povídat, ale musí se to někde zaznamenat i ty postupy různé...“* Supervize jí pomáhá nejen řešit různé druhy problémů, ale pomáhá také hledat nové přístupy v práci s klienty. Iveta by ji rozhodně doporučila ostatním zařízením. *„...to je celkem dobrý a prostě ty problémy si tam řeknem a tak nám poradí, jak postupovat nebo jak bysme měli, to zkusíme.“* I když je se supervizí spokojená, ocenila by možnost u někoho se více vypovídat. *„K nám sem dochází paní doktorka, která nás učila standardy a teď jezdí na supervize, a tak si s ní povídáme a ona nám někdy pomůže, ale chtělo by to mít takovou tu svoji, chtělo by to, abyste se tam mohla vypovídat a to říci...“*

Při řešení pracovních problémů je pro paní Ivetu oporou také vedení organizace a dobré pracovní zázemí. Kancelářské prostory jsou nedávno zrenovované, vybavení je také na dobré úrovni, je zde dobrý kolektiv, vstřícné vedení. *„...máme tady zastání, máme tady i odbory jako to je odborová rada, což tady dřív nebylo, takže tam se sejdem a řekneme si opravdu, když by měl někdo problém přímo na pracovišti, ...“* Také poloha zařízení má pro Ivetu význam. Budova stojí v menším městě, v těsné blízkosti parku, a protože Iveta má přírodu ráda a pomáhá jí se odreagovat, je to pro ni velice příjemné.

Při odpovědi na otázku „Co pro Vás znamená pojem duševní hygiena?“ nedokázala pojem přesně definovat, ale vysvětlila svou představu na příkladu. Představí si pod tímto pojmem především odpočinek a odreagování od práce, vykonávání takové činnosti, která jí dělá radost. „...já dám příklad. Tak dneska odpoledne bych teda mohla jít někam pravděpodobně pro mě nejlíp do přírody, což teda tady máme polohu příhodnou, jsme tady v tom parku, že jo...to je úplně nádherný, tak to je pro mě asi ta nejlepší hygiena.“

Odreagováním je pro Ivetu příroda, protože v ní nachází klid. Pro ni jako pro osobu, která celý den pracuje se staršími lidmi, navíc doma žije také s maminkou, která je přibližně ve věku klientů, je příjemná samota či setkání s lidmi odlišné věkové kategorie. Velice jí dělá radost čas strávený s její vlastní vnučkou. Pro duševní zdraví paní Ivety je příhodnější jaro a léto, protože ráda v tomto období jezdí na zahradu či na chatu. Ze sportu ji potěší plavání. V zimě se ale nedonutí dojíždět do krytého bazénu. Uvědomuje si, že je to z její strany „pohodlnost“. Někdy si s kolegyní zajde zahrát například volejbal, ale pro odpočinek preferuje samotu.

Aktuálním stresorem je pro paní Ivetu dle jejích slov právě práce. Nedokáže se od ní úplně oprostit a někdy dokonce zajde do zařízení i v sobotu, protože bydlí nedaleko zařízení. Mohlo by se zdát, že je to sklon k workaholismu³⁴, jedna z cest k syndromu vyhoření. V tomto případě by se to však dalo považovat za zvláštní druh duševní hygieny. Pro paní Ivetu je to jakýsi únik z přílišné samoty. „...takže tím že já jsem jako sama, tak asi se hodně na tu práci vážu, pochopitelně kdybych měla partnera nebo někoho s kým můžete odjet nebo prostě se odreagovat...“ Paní Iveta totiž brzy ovdověla, podle jejích slov „to byl tenkrát největší stresor“. Jak již bylo zmíněno, úmrtí manžela či manželky je jednou z nejstresovějších situací.³⁵ Proto se tato konkrétní situace nezdá být pro paní Ivetu příliš škodlivá, právě naopak. Sama si prozatím dokáže uvědomit, kdy její energie dosahuje nulových či záporných hodnot, a načerpá nové síly nějakou pro ni příjemnou činností.

V otázce dalšího vzdělávání sociálních pracovníků je pro tento přístup. Uvědomuje si také, že lepší vzdělání může přinést lepší ohodnocení. Zařízení, ve

³⁴ Více podkapitola 4.5 Syndrom vyhoření.

³⁵ Viz podkapitola 3.1 Stres a adaptace.

kterém paní Iveta pracuje, zaměstnancům umožňuje také například vyjet na exkurzi do jiné organizace, realizuje různé kurzy či školení. „*A jako probíhá tady vzdělávání, všelijaký kurzy a tak, bez toho by snad ani teďka sem nikdo nemoh jít, teda...*“ Kurz komunikace či jiné odborné vzdělání pro komunikaci nemá. Zdůrazňuje individuální přístup ke klientům a především umění naslouchání. „*Tady v tomhle je hodně jako naslouchat.*“ Sama se to naučila z praxe. Přiznává, že dříve chtěla komunikovat s klientem a vypravovat také své problémy, ale většinou o to nestáli. „*...spíš moc nemluvit, takže když ten člověk chce vyprávět, tak jo, ale většinou, teda od vás, ale většinou oni chtějí vyprávět, ty lidi.*“ Odborné vzdělání v komunikaci by ocenila u lidí, kteří by vyžadovali specifický druh zacházení. „*...kdyby byli slepí, hluchý, tydlety prostě nemoce různý, tam by už teda ten odborník určitě...*“ V takovém případě, že klienti vyžadují zvláštní péči, podle Ivety u lidí například postižených po mrtvici, se v daném zařízení sociální pracovníci učí správnému zacházení a komunikaci od zdravotních sester.

Kamila

Slečně Kamile je 26 let. Od srpna 2006 pracuje jako vedoucí pracovník v občanském sdružení zaměřeném na zdravotně postižené občany. Je to prozatím celá její profesní praxe. Vystudovala vyšší odbornou školu, obor sociální práce. Již v té době věděla, že by se chtěla profesně pohybovat v sociální oblasti. „*Studovala jsem sociální školu a už tehdy věděla, že něco takového chci dělat.*“

Náplň její práce je díky vedoucí funkci v organizaci obsáhlá. Pracuje jako poradce pro uživatele sociálních služeb, spravuje a dohlíží i na další služby, které organizace nabízí. Zajišťuje i organizační či provozní záležitosti, shání finance, píše projekty. Účastní se také komunitního plánování³⁶ a řešení bezbariérovosti ve městě, ve kterém působí. S klienty je však ve styku pouze při poradenské činnosti, jinak je její práce spíše administrativního charakteru. Práce je pro Kamilu velmi časově náročná. „*Řekla bych, že mám co dělat, abych vše stíhala tak, jak mám...*“ Naštěstí pro ni má flexibilní pracovní dobu, a proto si díky organizaci svého času dokáže poradit. Je také velmi kreativní v řešení pracovních záležitostí. „*Nedávno*

³⁶ Komunitní plánování = přímé vyjednávání mezi zřizovateli a uživateli služeb, jehož cílem je zlepšit místní sociální politiku či charakter sociálních, případně dalších souvisejících služeb. (Dle Slovníku sociální práce, 2003)

jsem si napsala projekt na to, abych si koupila notebook a mohla pracovat i z domu.“

Pracovní podmínky se Kamile zdají na dobré úrovni a je s nimi spokojená. Avšak bohužel, na pracovišti stále nemají supervizi. Je tomu tak z finančních důvodů. Supervizoři jsou pro danou organizaci drazí, ale snaží se i tento problém vyřešit. *„...na pracovišti jsem se s ní ještě nesetkala, ale pracujeme na tom...“* Dlouhodobá nepřítomnost supervize by se ale mohla stát problémem.

Kamila si dobře uvědomuje psychickou náročnost svého zaměstnání. Na některá řešení různých situací přišla až během své praxe. Zpočátku byla ke klientům ochotná a snažila se jim ve všem vyjít vstříc, dle jejích slov *„se nechávala více zdržovat“*. Sama si ale uvědomila, že takhle to dál nemůže pokračovat a vymezila určité hranice. Takové vymezení hranic podle Kamily nutně nemusí být na úkor kvality služeb, možná právě naopak. *„Myslím, že jsem na začátku byla více ochotná, nechávala jsem se více zdržovat, ale zjistila jsem, že v tom není kvalita poskytování služby.“*

Na otázku, co pro Kamilu znamená pojem duševní hygiena, odpověděla, že ho zná ze školy. *„Pro mě to znamená takové to dobré zacházení sama se sebou.“* Uvědomuje si, že oblast duševní hygieny je obsáhlý pojem. Snaží se některé zásady dodržovat, ale i v tomto případě zmiňuje nedostatek času. Takové situace, kdy *„v práci nestíhá“*, jsou pro ni podle vlastních slov stresorem. I přesto se zdá, že si s nedostatkem času dokáže poradit. *„Plánuji si věci dopředu, abych se nehonila.“* Najde si čas i na odpočinek, ale protože si i přes plánování času stále stěžuje na jeho nedostatek, bylo by vhodné dodržovat i další zásady organizace času.³⁷ V životě je podle ní stresorem především strach o rodinu a blízké. *„...potřebuji mít jistotu, že jsou všichni v pořádku, pak jsem klidná.“* Je to však pochopitelné především proto, že jí před necelým rokem zemřel otec.

V době rozhovoru byla Kamila ve 30. týdnu těhotenství. Takový stav může být pro ženu fyzicky i psychicky náročný, v tomto období by se proto mělo dbát na správnou duševní hygienu ještě více než kdy jindy, i z hlediska budoucího zdraví dítěte.

³⁷ Více podkapitola 3.2 Životospráva z hlediska duševní hygieny.

Pozitivní pro duševní zdraví Kamily je ten fakt, že přemýšlí o svých problémech a mluví o nich. *„Mluvím o problémech se svým přítelem, беру на ведомі jeho rady a to mi moc pomáhá.“* Takový přístup může vnést i pozitivní světlo do vztahu Kamily a jejího partnera. On ví, v jaké je Kamila situaci, a snáze tak může pochopit její reakce. Spolu chodí také do společnosti, posedět s přáteli a popovídat si, věnují se aktivitám, které mají rádi – návštěva kina, procházky se psem, tenis, squash, fitcentrum. Navíc Kamila na otázku, co dělá pro své duševní zdraví, odpovídá: *„Jsem optimista! Ve všem hledám něco dobrého.“* Tento moment je pro duševní zdraví také nezbytný a Kamila si to moc dobře uvědomuje.

Pro lepší komunikaci s klienty prošla dvěma několikátýdenními školeními a možná právě proto v komunikaci s klienty neměla žádné velké problémy. Může to být ale také tím, že si uvědomuje, že: *„každý jsme originál a s každým se musí jednat jinak.“* I přes absolvování těchto kurzů nesouhlasí s dalším povinným vzděláváním sociálních pracovníků. *„To, že od roku 2007 musí mít všichni sociální vzdělání či akreditovaný kurz je podle mého názoru nesmysl, ale zákon je zákon.“* Má pocit, že důležitější je získávání zkušeností z praxe. Tento přístup může být způsoben tím, že Kamila není v praxi příliš dlouho, poznatky ze studia jsou pro ni aktuální, a proto nepřikládá dalšímu vzdělávání sociálních pracovníků velký význam. Během let by se její názor mohl změnit. Vzdělávání však úplně nezavrhuje. *„Jinak vzdělávat by se lidé určitě měli, důležitá je třeba první pomoc.“*

Radka

Paní Radce bude 40 let. Již její maminka byla sociální pracovnící. V sociální oblasti pracuje 18 let – tři roky v dětském domově, patnáct let pracovala jako sociální pracovníce na úřadě, v daném zařízení je zaměstnaná necelý rok. Zařízení je příspěvková organizace zaměřená na práci s dětmi opuštěnými, týranými či dětmi s handicapem, poskytuje ale také pomoc jejich rodičům. Nachází se v malé obci s přibližně 300 obyvateli.

Náplní práce paní Radky je sociálně-právní ochrana dětí³⁸, náhradní rodinná péče. Sleduje zájem rodičů o děti, v případě nezájmu kontaktuje krajský úřad, aby dítě mohlo být dáno do náhradní rodiny, provádí anamnézy, prognózy, spolupracuje s odbory sociální péče a dalšími organizacemi. Nedílnou součástí práce paní Radky je také administrativa.

Pracovní podmínky nejsou pro Radku úplně ideální. Oproti úřadu, ve kterém pracovala dříve, jsou ne příliš vyhovující. Počítače zde jsou zastaralé, internet je zaveden pouze v kanceláři paní Radky a paní ekonomky. V tom Radka vidí problém. *„No a to si myslím, že už v dnešní době jsou věci normální, ... jsou běžný, že jo.“*

Na této práci Radku podle jejích slov *„zatím baví všechno“*. Vždy má velkou radost, když si rodina, která nemůže mít vlastní děti, odnáší v náručí miminko, které se podle Radky bude viditelně mít v nové rodině lépe než doposud. Potěší ji ale také situace, kdy se biologická matka naučí starat se o své dítě a může s ním odejít domů. Radku tedy těší výsledky své práce, které dávají tomuto zaměstnání opravdový smysl. Tento moment je pro její duševní zdraví velice důležitý, protože pokud má pocit, že její práce má význam, je větší pravděpodobnost, že se u ní syndrom vyhoření nedostaví.

Na otázku *„Co pro Vás znamená pojem duševní hygiena?“* odpověděla: *„Ježiš, to jsou pro mě neznámý pojmy... Já tomu moc jako nerozumím.“* I když neznala pojem duševní hygiena, na otázku *„Co děláte pro své duševní zdraví?“* již bez zaváhání odpověděla, že se snaží na práci doma nemyslet, i když to podle ní vlastně není možné. *„A jinak prostě to se nedá zaklapnout, tohle je sociální práce, já nemůžu zavřít tady bránu a nemyslet na to, to se nedá. To můžu v nějakým jiným zaměstnání, ale tady prostě ne.“* Protože bydlí nedaleko svého pracoviště, už se i stalo, že přijela na kole dokonce o víkendu. To se ale týkalo mimořádné situace, kdy ji zavolaly zdravotní sestry a žádaly o pomoc s neodbytným tatínkem jednoho z dětí. Tato situace, protože byla mimořádná, dokládá, že paní Radka

³⁸ Sociálně-právní ochrana dětí = podle platné legislativy ČR (zákon č. 359/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů) je to ochrana práva dítěte na zdravý vývoj, řádnou výchovu a ochrana oprávněných zájmů dítěte včetně zájmů majetkových a zájmu na funkční rodině. (Dle Slovníku sociální práce, 2003)

bere svou práci vážně a neváhá řešit nově vzniklé problémy, poradit si s nimi. Od zaměstnání se snaží odreagovat sportem či vykonáváním domácích prací.

Radka má pocit, že na ni nepůsobí žádné výrazné stresory. Z odpovědi se ale zdá, že pod pojmem stresor si představila spíše podněty, které rozčilují. *„Tak, největším stresorem...Já nevím, hloupý lidi, no ale...Já nejsem jako výbušný typ nebo něco, já nemám jakoby žádný stresory.“*

Pojem syndrom vyhoření nebyl pro Radku neznámý. *„Syndrom vyhoření...určitě jsem se s tím setkala u starších sociálních pracovníků, který prostě, vlastně si vzdělání furt nedoplňovaly...“* Radka tedy zastává určité zásady předcházení syndromu vyhoření, a tak i duševní hygieny, aniž by o ní něco věděla. *„...jo, na tohle si myslím, že je perfektní to celoživotní vzdělávání.“*

Je tedy jednoznačně pro další vzdělávání sociálních pracovníků. Sama má vysokou školu a potřebné vzdělání si dodělávala při zaměstnání. Nebrání se dalšímu vzdělávání a podle potřeby jí nedělá problém doplnit si potřebný kurz. *„...nezříkám se toho, že si zase někdy něco dodělám, i když teď mám toho nad hlavu, ale prostě...není nějaká výmluva, taky mám dvě děti, taky mám barák, taky mám psa, taky mám prostě furt co dělat, ale to vzdělání v dnešní době musí být.“* Zdůrazňuje ale finanční stránku věci. Ve státní správě měli další školení hrazená. Nyní by si je musela hradit sama. *„Takže já když teďka pojedu příští týden na školení, tak jsem si musela najít školení, který se neplatí poplatky, ale stejně aspoň to cestovný si platím, že jo, a když to školení jednodenní stojí normálně pět šest sedm stovek, stojí školení, no tak když si to člověk spočítá, tak jako dát tisíc korun jen tak, to taky jako není úplně ono.“*

Naposledy si dodělávala zdravotnický kurz, aby byla lépe finančně ohodnocená, protože podle jejích slov by pro nezdravotníka ve zdravotnickém zařízení nebyly finanční podmínky takové, jaké by si představovala. Vadilo jí to ale z toho důvodu, že jako sociální pracovník s vysokoškolským vzděláním a skoro dvaceti lety praxe si musí dodělávat nějaký dle jejích slov „trapný“ kurz. Přesto to udělala a je za to ráda, protože díky svému vzdělání, tomuto kurzu a složení zkoušek odborné způsobilosti, kterými získala odbornou způsobilost pro práci na úřadě ve státní správě, nemá strach, že nenajde ve svém oboru uplatnění. *„...takže já, když se mi to tady třeba nebude líbit, tak vím, že můžu kamkoli jít“*

bez nějakých problémů a nebude mi to dělat nějaký jako ježišmankote, aby mě tam vzali, abych to tam zvládla, ne.“

Díky jistotě, kterou paní Radka nabyla svým vzděláním, je pro ni ukončení pracovního poměru dobrým způsobem jak se vyhnout syndromu vyhoření. I ona to tak v minulém zaměstnání udělala. *„Po patnácti letech v úřadu jsem odcházela s tím, že už jsem věděla, že musím odejít, protože už úřadu jsem měla plný zuby, odcházela jsem v dobrém, ale být tam o půl roku dýl, tak už odejdu ve špatném. Už toho bylo akorát. Vzpomínám na to ráda, všechno jo, ale stačilo to a je prostě to, včas odejít.“* A jak by řešila syndrom vyhoření u ostatních pracovníků, které podle jejích slov do úřadu *„kdysi našly, vzdělání žádný si nedoplňily a teď i když jsou jakoby vyhořelý, tak nikam jinam nepůjdou, protože nemají vzdělání doplněný nebo prostě, dál se nevzdělávaly a nikde jinde by teď žádný konkurz nevyhrály, nikam jinam by se nedostaly, protože jakoby zaspaly dobu“?* Řešení paní Radky zní: *„Aby tam přišel nějaký slušný vedoucí a vyházel je, no. Nebo je dotlačil k tomu, teď je to vlastně podle zákona, že každý sociální pracovník musí mít aspoň DiS.“*

Supervize paní Radce také nebyla cizí. V předchozím zaměstnání se supervizí účastnila. Rozhodně to pro ni byl přínos. *„...jednou za měsíc nebo za dva jsme se sešli, řekli jsme mu nějaký nebo to, když prostě se, ono to je taková ta slezina, když se sejde prostě pár sociálek a vymění si zkušenosti, nejideálnější, co může být, když je to z různých oblastí...“* Na nynějším pracovišti si nebyla jistá, zda supervize funguje, podle ní spíše ne. Zde bychom se měli pozastavit nad faktem, jak je možné, že Radka neví, zda vůbec supervize v zařízení probíhá. Sice zde nepracuje dlouho, ale o takových věcech by měla být informována.

Nepřítomnost supervize ale řeší po svém. Dopředu se domluví s jinými sociálními pracovníci, které navštěvují Radčino pracoviště za účelem kontrolního šetření klientů, a spolu si popovídají a poradí si navzájem. *„A to je vždycky nejideálnější, takže ony dopředu si zavolaj, jestli tady budeme, já říkám že jo, napíšu si to do kalendáře, a když to jsou sociálky dobrý, tak si tady prostě sedneme a prostě popovídáme si, vyměníme si zkušenosti, já jim řeknu, jak to vidím z toho svého pohledu, jestli tu mámu sem pouštět, nepouštět, ony zase*

řeknou z toho svýho a jako navzájem si... a to je takový to nenásilný vyměňování zkušeností a to je fakt k nezaplacení.“

Závěry

Profese sociálního pracovníka je psychicky náročná a samy pracovnice si to uvědomují. Každá z pracovnic si na své práci dokázala najít něco pozitivního. Pro jejich duševní zdraví je to velice důležité. Pokud vykonávají práci, která je těšší a která má podle nich smysl, je tu menší pravděpodobnost, že u nich nastane syndrom vyhoření. I když má každá z dotazovaných trochu jinou náplň práce, nepříjemnou součástí pro ně bývá administrativa. Našly se i další negativa práce jako například neochota klientů, nedostatek času na práci s klienty či potřeba absolvování kurzů i přes dlouholetou praxi.

S pracovními podmínkami, které by mohly být jedním ze stresorů, je většina z dotazovaných spokojena. I když podmínky nejsou vždy ideální, pracovnice si uvědomují finanční možnosti neziskových organizací a jsou s daným stavem smířeny. Našly se ale také dvě pracovnice, které měly k výkonu své práce vše potřebné. Byly jimi pracovnice zaměstnané v občanském sdružení. Příspěvkové organizace v tomto smyslu trochu zaostávaly. Záležet by v tomto případě mohlo také na tom, jak moc se členové organizace angažují v hledání sponzorů a dalších možných finančních zdrojů.

Stresory se objevily podobné. Dotazované vyčerpává sama práce, nahromadění úkolů a časová tíseň při jejich plnění. V takovém případě je vhodné využívat zásady organizace času.³⁹ Dvakrát se dokonce objevilo úmrtí v rodině, jako stresor bylo však zmíněno třikrát. Tento stresový faktor bohužel těžko ovlivníme. Jedním ze stresorů se stalo také červení, ztráta zaměstnání či onemocnění. I když se mezi dotazovanými objevily podobné stresující podněty, je důležité brát v úvahu, že je to individuální záležitost a i při způsobu, jak stresu předcházet, má každý svůj „návod“.

Každá pracovnice si instinktivně hledá takovou činnost, která pomáhá oprostit se od práce, od zátěže či jiných problémů. A to i v tom případě, že pojem duševní hygiena neznaly. Každá tedy vykonává nějakou aktivitu, která jí dělá

³⁹ Viz podkapitola 3.2 Životospráva z hlediska duševní hygieny.

radost. Takové aktivity splývaly s činnostmi, které vykonávají pro své duševní zdraví. Byly jimi procházka se psem, posezení s přáteli, sport, domácí práce, výtvarnictví, cestování, spánek, komunikace s ostatními lidmi a další. Výčet činností je opravdu pestrý, stejně jako dotazované dámy. Avšak pouze jedna z nich, paní Irena, pracující v organizaci, která má otázku duševní hygieny dobře rozpracovanou, zmínila pro své duševní zdraví celkový souhrn činností, které jsou důležité: „plánování práce a aktivit ve volném čase, vhodná relaxace ve vhodném prostředí, vhodná strava, přiměřený pohyb, dostatek odpočinku a spánku“. Pro sociální pracovníky je tedy dobré se otázkou duševní hygieny více zabývat, aby činnosti vhodné pro své duševní zdraví vykonávaly cíleně a komplexně. Málokdo si uvědomuje souvislost duševního stavu se stavem fyzickým.

Syndrom vyhoření byl všem šesti pracovnícím známý. Ale pouze dvě pocítily některé příznaky tohoto stavu na sobě. Je důležité, aby pracovníce reflektovaly svůj stav. Pokud si projevy syndromu vyhoření uvědomí, mohou s nimi spíše bojovat.

Supervize je v sociální práci již poměrně rozšířená a známá. I když jde v tomto případě o duševní zdraví pracovníků či pracovníc a jejich práci s klienty, velice záleží na zaměstnavatelích, zázemí organizace a financích, zda bude supervize do organizace zavedena. I když se některé pracovníce nesetkaly se supervizí osobně, znaly tento pojem a věděly o její existenci.

V otázce dalšího vzdělávání již se názory trochu rozcházely. Dotazované pracovníce se shodovaly na dalším vzdělávání, ale každá mu přikládala jiný význam. Tři z nich byly jednoznačně pro další vzdělávání a samy se dále vzdělávaly, ať již na vysoké škole či prostřednictvím různých kurzů. Další z dotazovaných byla také pro další studium, sama v době rozhovoru studovala na vysoké škole, ale nebyla si jistá, zda bude dále ve studiu pokračovat, protože si uvědomovala časovou, ale také psychickou náročnost studia při zaměstnání. Další názor byl také pro další vzdělávání, ale již mu nepřikládal takovou důležitost, a protože dotazovaná pracovníce také studovala na vysoké škole, měla pocit, že aktuálně je pro ni větším přínosem praktická zkušenost. Poslední z šesti sociálních pracovníc byla v podstatě také pro vzdělávání, pro získávání nových informací,

ale zdálo se jí nesmyslné povinné vzdělání sociálních pracovníků podle zákona. Podle ní je důležitější praxe.

Na důležitosti dalšího vzdělávání sociálních pracovníků se tedy spíše shodly pracovnice středního věku, mladší z nich, které měly těsně po studiích, nebo jimi bez přerušení stále procházely, nepřikládaly důležitost vzdělávání, ale praktické zkušenosti.

Poslední oblastí, na kterou byl rozhovor zaměřen a která by mohla být významným stresorem, byla komunikace s klienty a vztahy s nimi. Dotazované pracovnice většinou prošly základy komunikace v rámci psychologie při studiu. Tři z dotazovaných pracovnic měly zvláštní vzdělání či kurz zaměřený na komunikaci. Z toho jedna tuto průpravu velice oceňovala, druhá se ke kurzu nevyjádřila, ale neměla prozatím s klienty žádné problémy v komunikaci, a třetí i přes absolvovaný kurz zdůraznila spíše individuální přístup ke klientům a dokonce měla pocit, že se otázka komunikace někdy přeceňuje. Zbylé tři pracovnice i přes absenci zvláštního školení či vzdělání v komunikaci kladly důraz na individuální či „lidský“ přístup, naslouchání a domluvu. Neměly pocit, že by byl v komunikaci problém.

Závěrem lze tedy říci, že duševní hygiena je pro sociální pracovníky nedílnou součástí. Ne každý však ví, že například věnování se svým zájmům či odpočinek je duševní hygienou, a proto tento pojem neznají. Pojmy jako duševní zdraví, stresor, syndrom vyhoření či supervize jsou již pracovníkům více méně známy.

Potencionálními ohrožujícími faktory jsou pro sociální pracovníky v neziskových organizacích nedostatek času, příliš administrativní činnosti, upínání se na kladný výsledek ve změně chování klienta či na jeho kladný přístup k nabízeným službám, přílišná zodpovědnost či negativní pracovní podmínky z hlediska materiálně-technické vybavenosti.

Protože si pracovníci většinou uvědomují, že jejich profese je psychicky náročná, je důležité, aby se otázkou svého duševního zdraví více zabývaly. Nestačí jen již zmíněné věnování se svým zájmům a odpočinek, ale také pohyb, správné složení stravy, dostatek spánku, otázka komunikace, vzdělávání či sebevýchovy.

6 Závěr

Z lidské potřeby pomáhat ostatním se v minulosti vyvinula profese sociálního pracovníka. Náplň práce této profese vychází z definice sociální práce.

Výsledky výzkumného šetření ukázaly, že negativem tohoto povolání je pro sociální pracovníky především přílišná administrativa, která jim zabírá mnoho času. Technické vybavení v neziskových organizacích není často vyhovující. U některých sociálních pracovníků se také objevuje závislost na pozitivní odezvě od klienta. Tento problém se objevuje i v dostupné literatuře pod názvem paradox profesionálního pomáhání. Pracovník by se na klienty tímto způsobem neměl vázat, měl by ovládnout svou potřebu být někomu potřebný, vyhne se tak vnitřnímu konfliktu.

Každý sociální pracovník má navíc kolem sebe spoustu dalších stresorů mimo zaměstnání. Sociální pracovníci se sice „instinktivně“ snaží nějakým způsobem odreagovat od práce a od starostí všedního dne, ale jen odpočinek nestačí. Duševní hygieně by měli věnovat mnohem více času. Pracovníci si sice stěžují na nedostatek času, ale například vybraná literatura jim může pomoci lépe plánovat svůj čas.

Duševní hygienou se staráme o svou duši, o svou psychiku. Je to úprava životního stylu takovým způsobem, abychom byli šťastní a spokojení. Napomáhá vyhnout se případnému syndromu vyhoření. Pokud je to možné, je důležité vyhýbat se stresovým podmínkám, či stresové faktory alespoň utlumit vhodnou úpravou okolních podmínek. Je přínosné dostatečně odpočívat a trávit volný čas pro sebe příjemným způsobem. Ale protože naše psychika souvisí také s fyzickým stavem, je také důležité pečovat o své tělo dostatkem spánku, správnou úpravou jídelníčku či dostatkem pohybu. Na duševní zdraví má také vliv naše okolí a vztahy, které s ním máme, a také náš pohled na svět. Pozitivní přístup nejen ke své práci, ale i k životu, je velikým přínosem.

Povolání sociálního pracovníka je dnes již zakotveno v zákoně č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Je zajímavé, že tento zákon hovoří o sociálním pracovníkovi pouze v mužském rodě, zatímco v praxi dnes v oblasti sociální práce pracují převážně ženy. Což je mnohdy bohužel škoda. Možná je to

způsobeno nízkým platovým ohodnocením v tomto oboru. Příčiny tohoto jevu nejsou předmětem zkoumání této práce, ale mohly by se stát cílem zkoumání v dalším výzkumném šetření.

Kromě dodržování obecných zásad duševní hygieny by sociální pracovníci měli dbát na správnou komunikaci a na sebevýchovu. Měli by také mít na paměti, že zpravidla nelze očekávat, že dojde u klienta ke změně chování trvalého rázu v krátké době. Tento moment může vnést naději do jejich práce. Naděje může také přispět k pozitivnímu pohledu na svět, který je pro duševní zdraví také důležitý.

Neméně důležitá je ochota věnovat se dalšímu vzdělávání, které může pomoci získat nový pohled na danou situaci. Sami sociální pracovníci si uvědomují důležitost dalšího vzdělávání.

Najít nový pohled na sebe, na vlastní situaci či na klienta může také pomoci supervize. I přes to, že může být finančně nákladnou a přinese s sebou další administrativní úkony, stále je to dobrý pomocník k předcházení syndromu vyhoření.

Někteří pracovníci však supervizi v organizaci vůbec nemají či ji mají nedostatečnou, což může způsobovat problémy v komunikaci a ve vztazích s klienty. V takovém případě je pro komunikaci vhodné učit se asertivnímu jednání, které je dobré pro vlastní duševní hygienu. Naučí nás zdravému sebeprosazení se a můžeme tak předcházet případným vnitřním konfliktům.

Výzkumné šetření také ukázalo, že někteří pracovníci pojmy z oblasti duševní hygieny neznají nebo jim příliš nerozumí. Může to být způsobeno nedostatečnou informovaností v této oblasti. A právě v tom může být největší problém.

Duševní hygiena by se tedy měla stát nedílnou součástí života sociálních pracovníků v neziskových organizacích. Je důležité, aby dobře znali danou problematiku a dostatečně se duševní hygieně věnovali. Záleží ale na každém jedinci, jak k tomuto problému přistoupí.

Použité zdroje

Akademie věd ČR. *Akademický slovník cizích slov*. 1. vyd. Praha: Academia AV ČR, 2000. 834 s. ISBN 80-200-0982-5.

BAJER, Pavel. Supervize a snaha pohlédnout na sebe jinýma očima. *Sociální práce/Sociálna práca: Organizační kultura*, 2006, č. 3. s. 15-17. ISSN 1213-6204.

BARTKO, Daniel. *Moderní psychohygienu*. 1. vyd. Praha: Orbis, 1976. 452 s. 11-072-76.

CAPPONI, Věra; NOVÁK, Tomáš. *Asertivně do života*. 1. vyd. Praha: Grada, 1994. 160 s. ISBN 80-7169-082-1.

CAPPONI, Věra; NOVÁK, Tomáš. *Sám sobě psychologem*. 2. doplněné vyd. Praha: Grada, 1998. 216 s. ISBN 80-7169-362-6.

ČÁP, Jan; MAREŠ, Jiří. *Psychologie pro učitele*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 655 s. ISBN 80-7178-463-X.

Český institut pro supervizi. Co je supervize. *Supervize: stránky pro supervizory i supervidované* [online]. 2006 [cit. 19.2.2008]. Dostupné z WWW: <<http://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>>.

Český institut pro supervizi. Jak supervize probíhá. *Supervize: stránky pro supervizory i supervidované* [online]. 2006 [cit. 22.2.2008]. Dostupné z WWW: <<http://www.supervize.eu/o-supervizi/jak-supervize-probiha/>>.

FERJENČÍK, Ján. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu: jak zkoumat lidskou duši*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 255 s. ISBN 80-7178-367-6.

FONTANA, David. *Kniha meditačních technik: psychologicko-duchovní uvedení do západních i východních meditačních technik*. 1. vyd. Praha: Portál, 1998. 248 s. ISBN 80-7178-258-0.

HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006. 120 s. ISBN 80-7367-107-7.

HARTL, Pavel. *Psychologický slovník*. 3. vyd. Praha: Jiří Budka, 1996. 297 s. ISBN 80-90 15 49-0-5.

HAWKINS, Peter; SHOHET, Robin. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004. 202 s. ISBN 80-7178-715-9.

HONEY, Peter. *Tváří v tvář: průvodce úspěšnou komunikací*. 1. vyd. Praha: Grada, 1997. 184 s. ISBN 80-7169-445-2.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. 147 s. ISBN 80-7367-181-6.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Pozitivní psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004. 200 s. ISBN 80-7178-835-X.

KUBÍČKOVÁ, Miluše. *Vůle ke zdravému životu*. 1. vyd. Praha: ONYX, 1996. 174 s. ISBN 80-85-228-37-8.

LALVANI, Vimla; *Klasická jóga*. 1. vyd. Praha: Knižní klub a Balila, 1998. 128 s. ISBN 80-7176-659-3.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 287 s. ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 312 s. ISBN 80-7178-473-7.

MELGOSA, Julián. *Zvládni svůj stres!* 1. vyd. Praha: Advent-Orion, 1997. 190 s. ISBN 80-7172-240-5.

MÍČEK, Libor. *Duševní hygiena*. 1. vyd. Praha: SPN, 1984. 207 s. 14-400-84.

MÍČEK, Libor. *Sebevýchova a duševní zdraví*. 4. vyd. Praha: SPN, 1986. 222 s. 14-226-86.

MLČÁK, Zdeněk. *Psychologie zdraví a nemoci*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě – Filozofická fakulta, 2005. 85 s. ISBN 80-7368-035-1.

NOVOTNÁ, Věra; SCHIMMERLINGOVÁ, Věra. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1992. 128 s. 382-184-92.

POTTER, Beverly A. *Jak se bránit pracovnímu vyčerpání*. 1. vyd. Olomouc: Votobia, 1997. 259 s. ISBN 80-7138-211-3.

PŘIKRYL, Pavel; KUNHART, Jan. *Duševní hygiena pracovníků městského úřadu*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 1995. 46 s. Bakalářská práce.

REKTOŘÍK, Jaroslav a kol. *Organizace neziskového sektoru: Základy ekonomiky, teorie a řízení*. 1. vyd. Praha: EKOPRESS, 2001. 177 s. ISBN 80-86119-41-6.

Společnost sociálních pracovníků ČR. *Etický kodex sociálních pracovníků ČR* [online]. 2006 [cit.2.2.2008]. Dostupné z WWW: <<http://sspcr.unas.cz/?q=node/13>>.

Společnost sociálních pracovníků ČR. *Mezinárodní etický kodex sociální práce – principy* [online]. Adelaide: Mezinárodní federace sociálních pracovníků, 2004

[cit.2.2.2008]. Dostupné z WWW:
<<http://sspcr.unas.cz/?q=node/14&SESSb65b56419fc9be1f12c557f8f5e502a9=e987a1d6c99b538be906c9568f14311a>>.

ŠEĎOVÁ, Klára. Mateřství jako pozitivní hodnota a žitý svět. In ŠEĎOVÁ, Klára; ŠVARŤÍČEK, Roman (eds.). *Učební materiály pro kvalitativní výzkum v pedagogice*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2007. s. 100-119. ISBN 978-80-210-4359-6.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha: SLON, 2005. 128 s. ISBN 80-86429-36-9.

Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR. *Zdravotnické ročenky 2003 -2006* [online]. Praha: ÚZIS ČR, 2004-2007 [cit.23.2.2008]. Kapitola Zdravotní stav. Dostupné z WWW:
<http://www.uzis.cz/download.php?ctg=10&search_name=ro%E8enka®ion=100>.

World Health Organization. *Mental health* [online]. WHO, 2008 [cit.28.1.2008]. Dostupné z WWW: <http://www.who.int/topics/mental_health/en/>.

Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Doporučené zdroje

Asociace vzdělavatelů v sociální práci [online]. [cit. 19.2.2008] Dostupné z WWW: <<http://www.asvsp.org>>.

BARTKO, Daniel. *Moderná psychohygienu*. 6. slovenské vyd. Bratislava: Obzor, 1990. 560 s. ISBN 80-215-0102-2.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Konflikty mezi lidmi*. 2.vyd. Praha: Portál, 2002. 189 s. ISBN 80-7178-642-X.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. 1.vyd. Praha: Svoboda, 1988. 235 s.

LAAN, Gert van der. *Otázky legitimity sociální práce: Pomoc není zboží*. 1. vyd. Brno: Albert, Zdravotně sociální fakulta Ostravské univerzity v Ostravě, 1998. 262 s. ISBN 80-85834-41-3.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR [online]. MPSV ČR, 2007 [cit.22.2.2008]. Dostupné z WWW: <<http://www.mpsv.cz>>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. *Seznam vzdělávacích institucí a programů akreditovaných MPSV ČR* [online]. MPSV ČR, 2007 [cit.19.2.2008].

Dostupné z WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/3949/akreditace_MPSV-15112007.pdf>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. *Standardy kvality sociálních služeb* [online]. MPSV ČR, 2007 [cit.22.2.2008]. Dostupné z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/3950>>.

Sociální práce / Sociálna práca: Organizační kultura. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2006, č.3. ISSN 1213-6204.

Seznam příloh

Přílohy:

- č. 1 Předpoklady úspěšného posilování nadějného snažení a Přehled základních principů péče o zlepšování naděje dle Snydera.
- č. 2 Jak se rozhodovat.
- č. 3 Mezinárodní etický kodex sociální práce – principy.
- č. 4 Etický kodex sociálních pracovníků ČR.
- č. 5 Nejlepší postoj vůči stresovým faktorům.
- č. 6 Hra s kostkou.
- č. 7 Test Máte zdravý životní styl?
- č. 8 Doporučená praktická cvičení.

Příloha č. 1 Předpoklady úspěšného posilování nadějného snažení a Přehled základních principů péče o zlepšování naděje dle Snydera (Křivohlavý, 2004, s. 36-37)

-
- V pozadí naší snahy posilovat naději musí být nosná teorie naděje.
 - Dobrá teorie naděje pracuje s kognitivním motivačním modelem naděje.
 - Lze počítat s tím, že všichni lidé mají schopnost (kapacitu) myslet (uvažovat) nadějně.
 - Je v lidských silách zvyšovat úroveň intenzity naděje.
 - Lidé jsou si vědomi časové dimenze svého života – zvažují to, co bylo (uvědomují si, jak to ovlivňuje jejich současný stav), a plánují to, co bude (s vědomím, že to, co bylo, pravděpodobně ovlivní jejich očekávání toho, co bude).
 - Téměř všechny situace, do nichž se v životě můžeme dostat, lze chápat jako nadějně.
 - Naše minulé zkušenosti ovlivňují vývoj naší naděje.
 - Naše sociální prostředí (druzí lidé kolem nás, jejich názory, postoje a očekávání) ovlivňuje vývoj naší naděje.
 - Podpůrné a posilující působení druhého člověka (ať psychoterapeuta nebo přítele či přítelkyně) může posilovat naši naději, a to nejen při řešení momentální situace.
 - Je třeba počítat s tím, že mnozí lidé se dostávají do situací, kdy jim vyvstávají zcela automaticky negativní myšlenky (představy beznaděje), které jsou překážkou v jejich nadějném snažení.
 - Při posilování naděje je třeba zaměřit se jak na pozitivní, tak negativní faktory, které proces nadějného snažení ovlivňují.
-

-
1. Pojetí naděje musí respektovat tři základní principy nadějného snažení – cílesměrnost našeho jednání, myšlení o způsobech a cestách k vytčenému cíli a energizující působení (energii dodávající motivaci jednajících osobě). Zároveň musí brát ohled na situaci, v níž se daná osoba nachází (na vliv situačních faktorů), na dispozice a stav daného člověka (jeho osobnosti).
 2. Úkolem péče o zlepšování naděje je zaměřit se na ujasnění cíle, o který dané osobě v dané situaci jde, a na dosažení tohoto cíle. Při tom je třeba poznat sílu, způsob využití a posilování naděje při řešení problémů touto osobou v minulosti i kognitivní, emocionální a motivační změny, k nimž od té doby došlo.
 3. Je třeba brát v úvahu, že to jsou v první řadě pozitivní momenty nadějných snažení v dosavadním životě daného člověka (spíše než momenty zklamání naděje a selhání), co lze efektivně využít při posilování naděje v současné situaci.
 4. Přátelský vztah k druhému člověku (tzv. terapeutická aliance), jehož nadějně snažení chceme povzbudit, je výrazným pozitivním faktorem pomoci.
 5. Ve snaze druhému člověku pomoci v posilování jeho naděje je třeba uvědomit si, že on sám je expertem na řešení vlastních problémů. Na druhé straně obtížnost situace, do které se tento člověk dostal, vede pomáhajícího k tomu, aby člověku v nouzi aktivně (direktivně) pomohl vytvářet nadějný rámec dalšího postupu.
 6. Péče o zlepšování naděje je výchovný druh aktivity. Jde o to učit a naučit druhého člověka způsobům nadějného řešení problémů, kde naděje je podstatným faktorem řešení.
 7. Průběh aktivity typu pomoci druhému člověku posílit naději v dané (pro něho) těžké situaci sleduje krok za krokem základní principy psychologické teorie naděje – práci s cíli snažení, hledání cest k dosažení cíle (případně hledání alternativních cest, kdy původní cesta je zablokována) a vytváření energizujících zdrojů (motivace) naděje.
 8. Prvním krokem na cestě posilování naděje je kognitivní oblast – nastolení změny v myšlení dané osoby. Nejde však často ani tak o prověrku (změny) cíle, k němuž se daná osoba upíná, ale o zvažování vhodnosti zvolených cest (zvláště při jejich zablokování), hledání alternativních cest (způsobů řešení) a hledání energetizujících motivačních zdrojů (jejich posilování).
 9. Pomoc typu posilování naděje využívá poznatků jiných (psychoterapeutických) forem pomoci, např. tzv. narativní terapie – vyprávěčského umění (vyprávění příběhů, v nichž naděje hrála důležitou pomocnou a tvořivou roli), nebo kognitivně-behaviorální terapie. Navzdory tomu terapie naděje je dnes považována za relativně samostatnou terapeutickou metodu.
-

Jak se rozhodovat



Nerozhodnost, která je průvodním jevem procesu rozhodování, bývá často příčinou stresu. Příště, když se budete muset rozhodovat, zkuste postupovat podle následujících kroků:

1. **Nerozhodujte se v prvním zápalu.** Pokud je to možné, nechte si čas na rozmyšlenou. Další den je obvykle tím pravým časem.
2. **Napište si, jaké jsou možnosti.**
3. **U každé možnosti uveďte její klady i zápory.**
4. **Podívejte se do minulosti** a odpovězte si na otázku: „Jak se mi dařilo minule, když jsem učinil podobné rozhodnutí?“
5. **Promítněte si možnosti** do nejbližší budoucnosti: „Co se stane, když se rozhodnu takto? A co když si zvolím jinou alternativu?“
6. **Zvolte si tu možnost,** která neodporuje vašim životním zásadám a postojům. Zároveň přemýšlejte, zda volba bude vyhovovat nejen vám, ale i těm, jichž se rozhodnutí také týká.
7. **Přijměte své rozhodnutí** i s jeho nevyhnutelnými důsledky. Nikdy v budoucnu byste si neměli říkat: „Kdybych se já tenkrát rozhodl jinak.“

Příloha č. 3 Mezinárodní etický kodex sociální práce – principy.

Návrh přijatý valným shromážděním IFSW
(Mezinárodní federace sociálních pracovníků),
Adelaide, Austrálie, 29. 9. - 1. 10. 2004

1. Úvod

Etické uvědomění je nutnou součástí odborné praxe sociálních pracovníků. Schopnost a oddanost etickému jednání je základním aspektem kvality služby nabízené uživatelům služeb sociální práce.

2. Definice sociální práce

Profese sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a také zmocnění a osvobození lidí v zájmu zvýšení blaha. Sociální práce zasahuje v oblastech, kde dochází k interakci lidí a jejich prostředí, a využívá k tomu teorie lidského chování a sociálních systémů. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti.

3. Mezinárodní konvence

Mezinárodní deklarace a úmluvy o lidských právech vytvářejí obecné standardy a poukazují na práva, která jsou globální společností akceptována. Dokumenty relevantní pro praxi sociální práce jsou:

- Mezinárodní pakt o občanských a politických právech
- Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech
- Mezinárodní úmluva o odstranění všech forem rasové diskriminace
- Úmluva o odstranění všech forem diskriminace žen
- Úmluva původních domorodých obyvatel (11,0 konvence 169)

4. Principy

4.1 Lidská práva a lidská důstojnost

Sociální práce je založena na respektu k hodnotě a důstojnosti všech lidí a na právech, která z toho vyplývají. Sociální pracovníci podporují a chrání fyzickou, duševní, emocionální a duchovní integritu a blaho každého člověka. To znamená:

1. Respektovat právo na sebeurčení - sociální pracovníci respektují a podporují právo lidí na provádění vlastních výběrů a rozhodnutí,

nezávisle na jejich hodnotách a životních rozhodnutích, za předpokladu, že to neohrozí práva a legitimní zájmy druhých.

2. Podporovat právo na participaci - sociální pracovníci podporují plné zapojení a účast lidí, kteří používají jejich služby, taková mi způsoby, aby mohli dosáhnout zmocnění ve všech aspektech rozhodování a jednání, které ovlivňuje jejich život.

3. Jednat s každým člověkem jako

s celostní bytostí - sociální pracovníci se zajímají o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usilují o rozpoznání všech aspektů života člověka.

4. Identifikovat a rozvinout silné stránky - sociální pracovníci se zaměřují na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit, a tak podporují jejich zmocnění.

4.2 Sociální spravedlnost

Sociální pracovníci mají povinnost podporovat sociální spravedlnost ve vztahu ke společnosti obecně i ve vztahu k lidem, se kterými pracují. To znamená:

1. Čelit negativní diskriminaci - sociální pracovníci mají povinnost čelit negativní diskriminaci na základě takových charakteristik, jako jsou schopnosti, věk, kultura, rod nebo pohlaví, rodinný stav, socioekonomický status, politické názory, barva pleti nebo jiné fyzické charakteristiky, sexuální orientace nebo duchovní přesvědčení.

2. Uznat diverzitu - sociální pracovníci rozpoznávají a respektují etnickou a kulturní rozdílnost ve společnostech, kde pracují, berouce při tom v úvahu individuální, rodinné, skupinové a komunitní odlišnosti.

3. Spravedlivě distribuovat zdroje - sociální pracovníci zaručují, že zdroje, které mají k dispozici, jsou rozdělovány spravedlivě ve shodě s potřebami.

4. Čelit nespravedlivé politice a praktikám - sociální pracovníci mají povinnost upozorňovat své zaměstnavatele, tvůrce politik, politiky samotné a veřejnost na situace, kdy lidé žijí v chudobě, když zdroje nejsou adekvátní nebo když rozdělování zdrojů, politika a praxe jsou utlačující, nespravedlivé nebo škodlivé.

5. Pracovat na základě solidarity - sociální pracovníci mají povinnost čelit sociálním podmínkám, které přispívají

k sociálnímu vyloučení, stigmatizaci nebo útisku, a pracovat pro sociální inkluzi.

5. Profesionální jednání

Národní členské organizace IFSW mají povinnost rozvíjet a pravidelně aktualizovat svoje vlastní etické normy nebo etické směrnice tak, aby byly konzistentní s prohlášením IFSW. Národní organizace mají také povinnost informovat sociální pracovníky a vzdělavatele v sociální práci o těchto normách a směrnicích.

Sociální pracovníci by měli jednat

v souladu s etickým kodexem nebo směrnicemi, které platí v jejich zemi. Tyto budou obvykle zahrnovat detailnější pravidla v etické praxi specifická podle národního kontextu. Následující obecná doporučení pro profesionální jednání se týkají toho, že:

1. Od sociálních pracovníků se očekává, že budou rozvíjet a udržovat požadované dovednosti a kompetence v oblasti své práce.
2. Sociální pracovníci nedopustí, aby jejich dovednosti byly využity k nehumánním účelům, jako je například mučení nebo terorismus.
3. Sociální pracovníci jednají bezúhonným způsobem. To zahrnuje nezneužívání vztahu důvěry s lidmi, kteří užívají jejich služeb, rozeznávání hranice mezi osobním a profesním životem a nezneužívání svého postavení pro osobní obohacení nebo zisk.
4. Sociální pracovníci jednají s lidmi, kteří používají jejich služby, s úctou, empatií a péčí.
5. Sociální pracovníci nepodřizují potřeby a zájmy lidí, kteří užívají jejich služeb, svým vlastním potřebám a zájmům.
6. Sociální pracovníci mají povinnost učinit nezbytné kroky v profesionální i osobní péči o sebe na pracovišti i ve společnosti s cílem zajistit, aby byli schopni poskytovat odpovídající služby.
7. Sociální pracovníci zachovávají důvěrnost informací, které se týkají lidí užívajících jejich služby. Výjimky mohou být odůvodněny pouze na základě vyššího etického požadavku (jako je například ochrana života).
8. Sociální pracovníci vyžadují uznání toho, že jsou zodpovědní za své jednání vzhledem k lidem, se kterými pracují, vzhledem ke kolegům, zaměstnavatelům, profesní asociaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.
9. Sociální pracovníci mají povinnost spolupracovat se školami sociální práce, aby podpořili studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.
10. Sociální pracovníci iniciují a zapojují se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a jsou odpovědní za to, že jejich rozhodnutí budou eticky podložena.

11. Sociální pracovníci jsou připraveni uvést důvody svých rozhodnutí, založených na etickém rozvažování, a jsou odpovědní za svoje volby a jednání.

12. Sociální pracovníci pracují na vytváření takových podmínek ve svých zaměstnavatelských organizacích i ve své zemi, aby principy tohoto prohlášení i principy jejich národního kodexu (existuje-li) byly diskutovány, hodnoceny a prosazovány.

Společnost sociálních pracovníků ČR. *Mezinárodní etický kodex sociální práce – principy* [online]. Adelaide: Mezinárodní federace sociálních pracovníků, 2004 [cit.2.2.2008]. Dostupné z WWW:
<<http://sspcr.unas.cz/?q=node/14&SESSb65b56419fc9be1f12c557f8f5e502a9=e987a1d6c99b538be906c9568f14311a>>.

Příloha č. 4 Etický kodex sociálních pracovníků ČR

1. Etické zásady

1. 1. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

1. 2. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

1. 3. Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

1. 4. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společnostmi a jejich následků.

1.5. Sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2. 1. Ve vztahu ke klientovi

2. 1. 1. Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.

2. 1. 2. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

2. 1. 3. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.

2. 1. 4. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

2. 1. 5. Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.

2. 1. 6. Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.

2.1.7. Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.

2. 2. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

2. 2. 1. Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

2. 2. 2. V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.

2. 2. 3. Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

2. 3. Ve vztahu ke kolegům

2. 3. 1. Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

2. 3. 2. Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

2.3.3. Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

2. 4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

2. 4. 1. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

2. 4. 2. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

2. 4. 3. Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.

2. 4. 4. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.

2. 4. 5. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

2.4.6. Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

2. 5. Ve vztahu ke společnosti

2. 5. 1. Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

2. 5. 2. Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.

2. 5. 3. Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.

2. 5. 4. Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

2. 5. 5. Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

2.5.6. Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní

organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etické problémové okruhy

Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech.

Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou

- kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace),
- kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení,
- kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití,
- kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci

B. Další problémové okruhy,

které se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů

- při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,
- při konfliktu klienta a jiného občana,
- při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,
- při konfliktu zájmu klientů a ostatní společností,
- při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka,

který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

Postupy při řešení etických problémů

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální

pracovník má mít možnost:

diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.

2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.

3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.

Nejlepší postoj vůči stresovým faktorům

Po mnoha výzkumech došli významní psychologové Lazarus a Folkman k závěru, že lidé hodnotí stresové faktory třemi různými způsoby:

1 jako **nenapravitelnou škodu**, ke které už došlo

2 jako **nebezpečí**

3 jako **výzvu**

Podívejme se například na člověka, který ztratil zaměstnání. Jak by mohl postupovat, aby jeho jednání mělo odpovídající výsledky? Který z uvedených tří přístupů by měl zvolit?

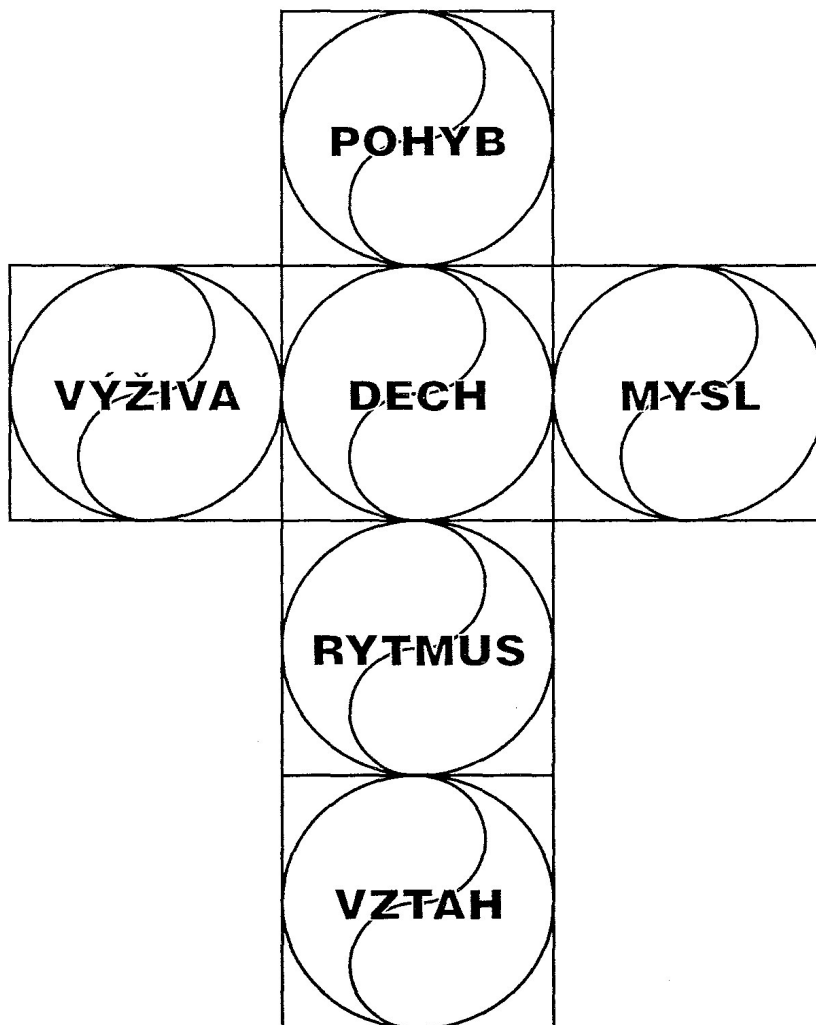
- Pokud k problému ztráty zaměstnání zaujme **postoj č. 1**, snadno **upadne do sebelítosti nad minulostí** a **uzavře si jakoukoli možnost změnit okolnosti, ve kterých se nachází**.
- Pokud zvolí **postoj č. 2**, pak budoucnost se mu může objevit ve velice temných barvách a jen s negativními důsledky této ztráty. Stresový faktor bude vnímat především jako hrozbu, a jestliže se **hrozba**

uskuteční, bude **budoucnost očekávat s úzkostí a nejistotou**.

- Pokud je však schopen vidět situaci z **perspektivy č. 3**, to znamená jako výzvu, pak jeho výhled bude úplně jiný. Bude uvažovat takto:

„Nemohu změnit minulost. Trápit se kvůli tomu, co je už za mnou, je k ničemu. Moje budoucnost závisí na tom, co udělám teď.“

Výsledkem takového přístupu bude, že bude schopen lépe se osobně připravit nebo hledat novou práci s **energí a nadějí, která je výslednicí toho, že se zaměřil na vytyčený cíl**.



Obrázek 2: Kostka

Výživa	=	zásadotvorná	x	kyselinotvorná,	
		ochlazující	x	oteplující,	
		jin	x	jang	
Mysl	=	vědomí	x	nevědomí,	
		vzruch	x	útlum,	
		rozum	x	city	atd.
Vztahy	=	milovat	x	být milován,	
		přijímat	x	dávat,	
		přibližovat se	x	vzdalovat se	

Jak změnit šest životních předpokladů v prožívané a uskutečňované hodnoty, aby nám na cestě za zdravím svítily jako majáky? V tom může pomoci právě naše kostka. Přiložené schéma šesti ploch uspořádaných do tvaru kříže složíme do podoby kostky, případně opatrně slepíme. Kostku pak můžeme využít ke hře, která nám připomene, na co bychom měli ve vztahu ke zdraví neustále myslet. Proto na plochách kostky je vyznačeno šest činitelů prospěšných pro zdraví a také stručné instrukce, jak s nimi zacházet. Toto lze vyčíst z rozloženého tvaru kostky, který je přiložen na závěr knihy jako pomůcka ke hře.

S kostkou je nejlépe si hrát v šestičlenné stejně naladěné skupině. Po krátkém společném ztišení všichni postupně hází kostkou a nahlas přečtou název na zvolené plošce. Potom každý nabízí vlastní zkušenosti o vybraném faktoru, nejlépe v praktické podobě, například řekne recept, něco zacvičí, anebo poradí jak relaxovat, upevnit vztahy k lidem a pod. Pokud se nějaký faktor objeví vícekrát, je to znamení věnovat mu větší pozornost. Kostkou se hází tak dlouho, až se vystřídají všechny plošky.

Cílem hry je prohloubení zájmu o šest předpokladů zdraví, porozumění jejich významu, posílení vůle, aspirace k jejich uskutečnění v praxi a jejich proměně v normu denního života. Takto po stupních zájmu (Z), významu (V), aspirace (A) a normy (N) (viz metoda tvorby hodnot ZVAN – [12]) je možné změnit pouhé životní předpoklady v životní hodnoty jako majáky na cestě ke zdravému životu. Tyto hodnoty nám potom usnadní:

- pohybovat se se vzpřímenou páteří a střídát napětí s uvolněním,
- dýchat nosem s uvolněnou bránicí a dbát na pravidelný dech s delším výdechem,
- prožívat život v rytmu střídáním práce a odpočinku, každodennosti a svátečnosti,
- žít se střídavě, pestře a vyváženě a jíst vědomě a trpělivě,
- myslet soustředěně a pozitivně, pěstovat klid mysli, lásku v srdci a dobrou vůli a vědomě se snažit přijmout na vědomí,
- **žít ve vztahu míru se sebou, s lidmi, s kulturou, s přírodou i s Moudrostí, která nás přesahuje.**

Příloha č. 7 Test Máte zdravý životní styl? (Mlčák, 2005, s.77-79)

Existuje mnoho aspektů Vašeho životního stylu, které mohou pomoci udržet Vaše zdraví, či naopak přispět k Vašemu onemocnění. Chcete-li pomocí následujících otázek prozkoumat některé z těchto oblastí, u každé z nich zakroužkujte odpověď, která nejlépe charakterizuje Vaše typické chování.

I. Osobní zdraví

a)	Zažíváte opakovaná období deprese?	1 nikdy	3 někdy	5 často
b)	Zasahuje úzkost do Vašich denních aktivit?	1 nikdy	3 někdy	5 často
c)	Máte dostatečně klidný spánek?	1 často	3 někdy	5 nikdy
d)	Jste si vědom(a) nebezpečí přenosných pohlavních chorob?	1 ano	3 částečně	5 ne
e)	Provádíte sebevyšetření prsou (jste-li žena) či sebevyšetření varlat (jste-li muž)?	1 pravidelně	3 někdy	5 nikdy

II. Cvičení

a)	Kolik fyzické námahy vyžaduje Váš typický pracovní den?	1 těžká práce	3 mírná práce	5 lehká práce
b)	Jak často se podílíte na mírných fyzických aktivitách (např. zahradničení, sekání trávy)?	1 denně	3 2x až 3x týdně	5 1x týdně a méně
c)	Jak často se cvičíte tak, že se udýcháte a zapotíte?	1 denně	3 2x až 3x týdně	5 1x týdně a méně
d)	Jaký počet kilometrů denně uběhnete či ujdete?	1 alespoň tři km	3 jeden či dva	5 méně než jeden
e)	Kolik schodišť denně vyjdete?	1 alespoň deset	3 pět až deset	5 méně než pět

III. Výživa

a)	Máte nadváhu?	1 ne	3 méně než 10 kg	5 více než 10 kg
b)	Jak často jíte různorodou stravu (skládající se z masa, mléčných výrobků, chleba, obilovin ovoce a zeleniny)?	1 každý den	3 třikrát až pětkrát týdně	5 jednou či dvakrát týdně

IV. Alkohol

a)	Kolik piva průměrně vypijete za týden ?	1 do tří piv	3 čtyři až devět piv	5 více jak deset piv
b)	Jaký průměrný počet skleniček tvrdého alkoholu týdně vypijete?	1 do tří skleniček	3 čtyři až sedm	5 více jak osm
c)	Jaký je průměrný počet 2 dcl sklenic vína, které vypijete za týden	1 do tří sklenic	3 čtyři až sedm	5 více jak osm
d)	Jaký je celkový počet nápojů (piva, vína a tvrdého alkoholu) za týden?	1 do sedmi nápojů	3 osm až patnáct	5 více jak šestnáct

V. Kouření

a)	Kolik cigaret denně vykouříte?	1 ani jednu	3 méně než deset	5 jedenáct a více
b)	Kolik doutníků či dýmek denně vykouříte?	1 žádné	3 méně než dvě	5 více než tři

VI. Dopravní bezpečnost

a)	Kolik kilometrů ujedete ročně jako řidič či spolujezdec?	1 méně než 15 tisíc	3 šestnáct až třicet tisíc	5 nad třicet tisíc
b)	Jak často překračujete povolenou rychlost?	1 nikdy	3 někdy	5 často
c)	Jak často používáte bezpečnostní pás?	1 vždy	3 někdy	5 nikdy
d)	Jak často řídíte motocykl, skútr či moped?	1 nikdy	3 někdy	5 často
e)	Když řídíte motocykl, skútr či moped, používáte předepsanou bezpečnostní přilbu?	1 vždy	3 často	5 málokdy
f)	Jak často řídíte pod vlivem alkoholu?	1 nikdy	3 někdy	5 často
g)	Jak často řídíte, když mohou být Vaše schopnosti ovlivněny léky?	1 nikdy	3 někdy	5 často

Vyhodnocení

Dotazníkem M. R. Levyho, M. Dignana a J. H. Shirreffsové (1988) je možné zjistit, zda máte zdravý životní styl.

Pro vyhodnocení dotazníku sečtete čísla každé zakroužkované položky a zadejte celkový součet na vyčárkované místo.

I. Osobní zdraví	-----
II. Cvičení	-----
III. Výživa	-----
IV. Alkohol	-----
V. Kouření	-----
VI. Dopravní bezpečnost	-----
Celkový součet všech	-----

Jaké je Vaše celkové skóre a které oblasti do celkového skóre přispívají nejvíce? Své celkové skóre můžete interpretovat tak, že použijete následující kritéria, ale myslete na to, že celkový součet může být snadno zkreslen mimořádně vysokým či nízkým mezisoučtem.

Výsledné skóre	Hodnocení
52 a nižší	Vaše zdravotní návyky signalizují rozumný životní styl, který pomáhá udržet Vaše zdraví.
53 - 104	Ve Vašem životním stylu existují určité prvky, které by se měly zlepšit. Podívejte se důkladně na Vaše skóre v šesti profilových částech a zkuste zjistit, kde můžete provést změnu k lepšímu.
105 a vyšší	Zdá se, že podstupujete zbytečné riziko ohrožující Vaše zdraví. Zamyslete se na tím, jaké změny by bylo vhodné udělat proto, aby se Vaše skóre snížilo a jaké změny můžete realizovat nejdříve. Nastal čas naplánovat změnu Vašeho životního stylu k uchování Vašeho zdraví.

Příloha č. 8 Doporučená praktická cvičení

V této příloze najdeme příklady vybraných cvičení či rad od různých autorů, které lze aplikováním do praxe využít pro své duševní zdraví. Ke všem uvedeným cvikům je nutný pravidelný trénink, který pomůže zdokonalit se v daných technikách.

Dechové cvičení

Míček (1984) představuje zásady dechových cvičení jógy. Svůj dech můžeme procvičovat například následujícím způsobem.

Základem tohoto cviku je poloha v leže na zádech. Pouze klidné ležení stačí ke změně rytmu dechu. Pro větší efekt je však lepší zavřít oči, aby nás nerušily vnější podněty. V této pozici nyní sledujte svůj dech. Můžete si vnímání vlastního dechu znázornit kreslením křivky do vzduchu. Po zklidnění by měl být dech plynulý, vnímaný jako vlnovitý pohyb. Dýchejte nosem. Dech by měl probíhat „automaticky“, bez násilného zadržování vzduchu. S nádechem by se vaše břicho mělo zvedat (brániční dýchání), vzduch pak postupně prochází směrem k hrudi, rozpíná se v hrudním koši (hrudní dýchání) směrem ke klíční kosti (podklíčkové dýchání). S výdechem se svaly v těle uvolňují a odchází napětí. Tyto typy dýchání lze procvičovat jednotlivě záměrným navozením určitého typu, aby bylo v konečné fázi dosaženo plného dechu. Takto se nerušeně soustřeďte na svůj dech alespoň po dobu deseti minut.

Toto cvičení má napomoci správnému dýchání, navodí zklidnění a uvolnění.

Relaxace

Relaxace je způsob, jak se zbavit svalového napětí. Melgosa (1997) doporučuje jako formu relaxace jednoduché „zdřímnutí si“, neboli siestu. Pokud je tento typ relaxace praktikován s mírou, je vynikajícím prostředkem v boji proti stresu. Tato siesta musí mít však svá pravidla. Důležité je, aby trvala krátce. Melgosa tento čas vymezuje jednou hispánskou tradicí, podle které ležící člověk drží v ruce klíč, který při určité úrovni spánku spadne na zem a dotyčného

probudí. Ideální doba pro siestu je maximálně třicet minut. Je vhodné najít si pro sebe pohodlnou pozici, ne však ležet jako při spánku v noci. Není dobré tuto činnost provádět po těžkém jídle, proto je lepší zdřímnout si před obědem. Po siestě by měla následovat normální činnost, den by měl pokračovat nějakou odpolední prací. Ne každému tento způsob relaxace může vyhovovat. Někdo se může vzbudit se špatnou náladou a je mu hůř než předtím. V tomto případě je lepší najít si jiný způsob oddechu.

Meditační cvičení

Vhodným prostředkem k překonávání stresu, k posílení koncentrace a také k prohlubování sebepoznání je meditace.⁴⁰ Základem meditace je udržení pozornosti, koncentrace. Důležitá je také práce s dechem, jeho pravidelnost, k čemuž nám může pomoci předchozí dechové cvičení. Pohodlně se usadíme, nejlépe do sedu se zkříženýma nohama a zkoncentrujeme se. K tomu nám pro začátek může pomoci počítání nádechů od jedné do deseti pořád dokola. Pokud se spletete, začnete znovu od nuly. Můžete se ale také například soustředit na nějaký předmět nebo na vámi vybraný text či frázi, kterou budete opakovat stále dokola. Pro začátečníky v meditaci je dobré věnovat se jí každý den ve stejnou dobu po dobu pěti až deseti minut, které po několika týdnech prodloužíte postupně na patnáct. Není nutné nic uspěchat. Neodbytné myšlenky se nesnažte odhánět, nechte je volně odplynout. Nesetrvávejte u nich, meditace není snění s otevřenýma očima, je důležitý motiv nádechu a výdechu. Pravidelnou meditací můžeme dosáhnout zklidnění, vyrovnanějšímu způsobu života, postupně můžeme dojít až do stadia vhledu na otázku „Kdo vlastně jsem?“. (Fontana, 1998)

Nácvik dobrotivosti

Toto cvičení pomůže naladit naše myšlení pozitivním směrem. Pomůže nám otevřít se světu s přáním dobra pro všechny. Toto cvičení je založeno na dovednosti vybavit si dobrý pocit a na dovednosti dobré vůle. Tento návod uvádí ve své knize Hájek (2006). Nejprve je nutné vybavit si nějakou svou vlastní zkušenost, prožitek, kdy jsme se cítili opravdu dobře. Měla by to být situace

⁴⁰ Více se touto problematikou zabývá například *Knihy meditačních technik: psychologicko-duchovní uvedení do západních i východních meditačních technik* (Fontana, 1998).

nezávislá na našich přátelích a partnerech. Například sedíme u moře, v parku, apod. Intenzivně se soustředíte na prožitek, vnímejte různé podněty z této situace všemi smysly – vůně, zpěv ptáků, hřejivé paprsky slunce, drobné detaily, které vám pomohou vybavit si onen příjemný pocit. Důležitý je tělesný pocit té chvíle. Příjemnost okamžiku můžete umocnit slovy: „Ať je mi dobře! Kéž jsem šťasten!“

Nyní si v paměti vybavíme prožitou situaci, která nám pomůže při nácviku dobré vůle. Měl by to být takový okamžik, kdy jste pocítili nutkání někomu nezištně pomoci, něco dobrého vykonat. Tento čin jste nemuseli vykonat, stačí ono hnutí myslí, onen nápad „to“ učinit. Opakovaným soustředěním se na tento konkrétní záměr se vaše mysl naučí směřovat ke klidu a nesobeckému štěstí. Toto vyladění myslí vede ke změně vašich postojů k ostatním.

Vybavení těchto dvou prožitků, vnitřních pocitů dále využijeme při nácviku dobrotivosti. Při pravidelném tréninku se vybavení tohoto pocitu zautomatizuje a může vám napomoci k přeladění se z nepříjemného emočního stavu, který může vyvolat běžná denní situace jako setkání s nepříjemným člověkem či klientem, situace, kdy nám například ujede autobus či se s někým pohádáte. Nyní si vyhledejte klidné místo a následujte návod Hájka (2006, s.104):

1. Zkontroluji svou pozici, zjistím, zda sedím pohodlně a uvolněně. Před vnitřním zrakem si vybavuji první situaci, v níž mi bylo dobře. Vybavuji si ji s detaily – kde se odehrála, jak to tam vypadalo, jaký jsem měl tělesný pocit... když se mi příjemný pocit vybaví, pokračuji dále.
2. Před vnitřním zrakem si nechám vybavit druhou situaci, ve které jsem měl záměr někomu pomoci. Opět si ji vybavuji s detaily – kde k ní došlo, jak místo vypadalo, o co šlo... Když se mi vybaví ono hnutí myslí, pokračuji dále.
3. Nyní si představím všechny bytosti přede mnou, blízké, vzdálené i ty nejbližší, nikoho nevyjímaje, a přeji jim: „Ať je všem bytostem přede mnou dobře, kéž jsou šťastny!“ Ve své myslí se otočím ke všem bytostem za mnou a představím si všechny bytosti ve směru za sebou, blízké, vzdálené i ty nejbližší, nikoho nevyjímaje a přeji jim: „Ať je všem bytostem za mnou dobře, kéž jsou šťastny!“ Ve své myslí se otočím ke všem bytostem nalevo a představím si všechny bytosti ve směru nalevo

ode mne, blízké, vzdálené i ty nejvzdálenější, nikoho nevyjímaje a přeji jim: „Ať je všem bytostem nalevo ode mne dobře, kéž jsou šťastny!“ Ve své mysli se otočím ke všem bytostem napravo a představím si všechny bytosti ve směru napravo ode mne, blízké, vzdálené i ty nejvzdálenější, nikoho nevyjímaje a přeji jim: „Ať je všem bytostem napravo ode mne dobře, kéž jsou šťastny!“ Představím si všechny bytosti pod sebou, v domě, v zemi a přeji jim: „Ať je všem bytostem pode mnou dobře, kéž jsou šťastny!“ Obrátím se ke všem bytostem nade mnou. Představím si všechny bytosti nade mnou, v domě, ve vzduchu a přeji jim: „Ať je všem bytostem nade mnou dobře, kéž jsou šťastny!“

4. Ještě jednou posílám dobrý pocit všem bytostem před sebe..., za sebe..., nalevo..., napravo..., pod sebe..., nad sebe... a sám sebe si představím jako zářící kouli, jako sluníčko, které vyzařuje dobrý pocit do všech stran... a také dokáže přijímat takový pocit z okolí... Silně si přitom přeji: „Ať je mi dobře, kéž jsem šťasten!... Ať je všem žijícím bytostem dobře, kéž jsou šťastny!“
5. Rozhodnu se ukončit toto cvičení, aniž bych něco změnil na rozpoložení své mysli. Uvědomím si kontakt těla s okolím, dotek nohou se zemí, dotek se židlí... Otevírám oči.