

PhDr. Mgr. Pavla Gilíková

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, Bratislava

ORCID: 0000-0002-2916-8291

Mgr.Gilikova@seznam.cz

PhDr. Mariola Liszoková Ph.D. et PhD.

Collegium Humanum - Varšavská univerzita managementu,

Zahraníční pobočka ve Frýdku-Místku

ORCID: 0000-0002-1512-0764

mariola.krakowczykova@seznam.cz

**ZPŮSOBY ZVLÁDÁNÍ STRESU SOCIÁLNÍCH
PRACOVNÍKŮ V OBDOBÍ VÁLKY
NA UKRAJINĚ**

**METHODS OF COPING WITH STRESS
AMONGST SOCIAL WORKERS DURING
THE WAR IN UKRAINE**

**SPOSOBY RADZENIA SOBIE ZE STRESEM
PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH PODCZAS
WOJNY NA UKRAINIE**

ABSTRAKT

Tento příspěvek popisuje a vysvětluje problematiku stresu u sociálních pracovníků v práci s klienty v období války na Ukrajině. V teoretické části bude popsán stres jako pojem a součást života člověka, budou vysvětleny příčiny, příznaky a možnosti zvládnání stresu. Praktická část bude analyzovat výsledky empirického šetření výskytu a zvládnání stresu sociálních pracovníků v práci s klienty. V závěru budou navrženy možnosti řešení této problematiky. Cílem tohoto příspěvku je vysvětlit a popsat problematiku stresu a empirickým šetřením zjistit výskyt a způsoby zvládnání stresu sociálních pracovníků v práci s klienty v době války na Ukrajině.

Klíčová slova: Práce s klientem, příčiny vzniku, příznaky stresu, sociální pracovník, stres, zdraví, způsoby zvládnání stresu.

ABSTRACT

This paper describes and explains the issue of stress among social workers working with clients during the war in Ukraine. The theoretical part will define stress as a concept and a part of human life, explaining the causes, symptoms, and coping mechanisms for stress. The practical part will analyze the results of an empirical investigation on the occurrence and management of stress among social workers in their work with clients. In conclusion, potential solutions to this issue will be proposed. The aim of this paper is to explain and describe the issue of stress and, through empirical investigation, determine the occurrence and coping strategies of social workers dealing with clients during the war in Ukraine.

Key words: Working with clients, causes of stress, symptoms of stress, social worker, stress, health, coping mechanisms for stress.

ABSTRAKT

W artykule opisano i wyjaśniono problematykę stresu u pracowników socjalnych pracujących z klientami podczas wojny na Ukrainie. W części teoretycznej opisany zostanie stres jako pojęcie i część życia człowieka, wyjaśnione zostaną przyczyny, objawy i możliwości radzenia sobie ze stresem. W części praktycznej zostaną przeanalizowane wyniki badań empirycznych dotyczących występowania i radzenia sobie ze stresem przez pracowników socjalnych w pracy z klientami. Na koniec zostaną zaproponowane możliwości rozwiązania tego problemu. Celem artykułu jest wyjaśnienie i opisanie problemu stresu oraz poznanie występowania i sposobów

radzenia sobie ze stresem u pracowników socjalnych pracujących z klientami w czasie wojny na Ukrainie poprzez badania empiryczne.

Słowa kluczowe: Praca z klientem, przyczyny, objawy stresu, pracownik socjalny, stres, zdrowie, sposoby radzenia sobie ze stresem.

ÚVOD

Práce sociálních pracovníků je velmi náročná jak na psychickou stránku, ale také na fyzickou stránku člověka. Klienti sociálních zařízení a úřadů jsou lidé, kteří potřebují pomoc v tíživých životních situacích, což je velmi stresující pro samotné klienty, ale také pro pomáhající pracovníky. Nyní, v období války na Ukrajině je na našem území mnoho uprchlíků z Ukrajiny, kteří se snaží zachránit holý život svůj a svých blízkých. Z médií se dovídáme o válečných hrůzách na Ukrajině, a sami se ptáme, jak je možné, že v současné moderní době může docházet k takovému bezpráví a zbytečným útrapám na nevinných lidech.

Sociální práce je nyní velmi potřebná pro oběti válečných konfliktů a profesionální, neodkladná a velmi citlivá pomoc potřebným lidem je povinností každé vyspělé společnosti. Sociální pracovníci jsou nyní vystaveni velkému stresu díky velkému množství lidí, kteří potřebují okamžitou pomoc a díky permanentnímu nedostatku pracovníků a finančních prostředků v sociální oblasti. Prožité a sdílené zážitky a životní tragédie negativně působí na naše sociální pracovníky, kteří se dosud s takovou zkušeností nesetkali. Stres je škodlivý a jeho dopady na organizmus, je podložený mnoha vědeckými výzkumy. Stres v práci pomáhajících pracovníků ovlivňuje nejen zdraví ale také chování a samotnou práci pomáhajících, což negativně působí na potřebné klienty. Je nutné, aby sociální pracovníci a jejich nadřízení se stresem uměli pracovat, uměli ho identifikovat a úspěšně zvládat ku prospěchu všem.

Motivací výběru tohoto tématu je aktuálnost a velká potřeba sociální práce v pomáhání potřebným lidem a nyní navíc v pomáhání uprchlíkům z Ukrajiny.

Cílem tohoto příspěvku je popsat a vysvětlit problematiku stresu, empirickým šetřením sociálních pracovníků analyzovat výskyt stresu v sociální práci nyní, v době války na Ukrajině a z výsledků šetření analyzovat výskyt a způsoby zvládnání stresu sociálních pracovníků pro tvorbu účinných doporučení pro praxi.

Příspěvek je rozdělen na teoretickou část, která popisuje problematiku stresu, příčiny, projevy, možnosti zvládnání. Praktická část zjišťuje dotazníkovou metodou výskyt a způsoby zvládnání pracovního stresu sociálních pracovníků

Pro tento příspěvek byla použita odborná literatura Gregora, Křivohlavého a Schreibera.

CHARAKTERISTIKA STRESU

V běžném hovoru bývá stresem označováno všechno, co na nás nějak tlačí, přetěžuje nás a je nám nepříjemné. Stres nás doprovází od narození, spoluvytváří náš způsob života, stanovuje jeho tempo a určuje rytmus, kterým žijeme. Může představovat podnět nezbytný k aktivaci činnosti člověka, ale také příčinu mnoha nemocí – psychosomatóz. Někdy může způsobit naprosté vyčerpání - exhausci až smrt. Stres může postihnout i ty, kteří trpí nadměrnou monotónností, nudou, nebo frustracemi. Jedná se o důsledek nedostatku vzruchů, které tito lidé pociťují, protože nemohou dostatečně ovlivnit svůj život. Nuda, závist a ztráta sebeúcty jsou také zdrojem stresu. Pro většinu z nás může být obtížné najít dokonalou rovnováhu mezi nadměrně rychlým a příliš pomalým životním rytmem. Vyrovnat se s tímto požadavkem je o to složitější, neboť si stres, jemuž jsme vystaveni, často ani neuvědomujeme. Pro zachování vnitřní rovnováhy - homeostázy musíme zvolit zdravý životní styl

chrání nás před stresem. Naše tělesné zdraví nelze oddělit od duševní pohody. Rovnováha těla a mysli spolu souvisí a do velké míry je ovlivněna interpersonální komunikací a interpersonálními vztahy. Denně jsme vystaveni různým druhům zátěžových situací. V rodinném prostředí, v zaměstnání, ale také ve společnosti přátel jsou na naši mysl i tělo kladeny neobvyklé požadavky. Stres pro nás představuje stav aktivace, jímž organismus na tyto požadavky reaguje. Bez ohledu na to, jaké jsou zdroje stresu a jak různá je jeho intenzita, je mechanismus vyrovnávání se s ním společný pro celý lidský rod.

Stres však nemusí být pouze škodlivý, ale v určité míře může být užitečný. K maximálnímu výkonu potřebujeme určité napětí. Musíme mobilizovat své psychické a fyzické síly, které nám umožní řešit zátěžové situace. Optimální stres - eustres, je pro zdravou existenci a aktivitu nezbytný. Zdravý organismus je schopen návratu do stavu harmonie a vyváženosti, který nazýváme homeostázou. Škodlivé je pouze překročení určité individuální hranice, což narušuje homeostázu a vyvolává negativní důsledky na organismus. Mezi denní události, problémy a konflikty, kterými všichni procházíme, je určité množství stresorů. Záleží na každém člověku, jak se s nimi individuálně vypořádá. [Gregor, 1990]

Slovo „stres“ k nám proniklo z anglického „stress“, které má původ z latinského slovesa „strigo“, „stringere“, „strinxi“, „strictum“ - utahovati, stahovati, zadržovati. V technickém smyslu slova je slovo „stres“ blízké svým významem „presu“. Přenesenému smyslu slova výroku „býti ve stresu“ můžeme rozumět jako „býti vystaven nejrůznějším tlakům“, „býti v tísní“.

Problematikou stresu se zabíral fyziolog Hans Selye, který jako první označil zátěžovou reakci organismu jako „stres“. Původní definice Selyeho, která se ve světě nejvíce užívá, zní: „*Stres je nespecifická fyziologická reakce organismu na jakýkoliv nárok na organismus kladený.*“ [Gregor, 1990, s. 5–6]

Endokrinolog Hans Selye založil v letech 1930 až 1940 tzv. „moderní teorii stresu“. Jeho studie zkoumaly vnitřní reakce organismu na stres a důsledky adaptačních reakcí. Pohlížel na stres jako na měřitelný jev v termínech fyziologických reakcí.

Základ těchto reakcí představuje endokrinní adreno-kortiko-hypofyzární systém. Selye formuloval hypotézu, která hovoří o tom, že každý člověk má určitou omezenou kapacitu energie pro adaptaci na působení stresorů. V důsledku tohoto je třeba vytrždit, na které stresory reagovat a na které nikoliv.

Harold Wolf a Stewart Wolf vyvinuli tzv. psychosociální teorii nemoci. Psychiatr Harold Wolf studoval reakce lidí na takové chronické faktory, jako je např. frustrující zaměstnání nebo nešťastný rodinný život. Byl přesvědčen, že pocity radosti, úspěchu, úzkosti a frustrace silně ovlivňují náchylnost člověka k onemocnění. Wolfův výzkum ukázal, že mnozí lidé reagují na stresové situace poruchou činnosti některých orgánů těla např. bolestmi žaludku, hlavy apod. Tyto patologické změny se objevují jako reakce na psychicky traumatizující situace. Pokud jsou tyto změny kombinovány s jinými chemickými, biologickými nebo tělesnými stresory, mohou vést k ireversibilnímu poškození tkáně. Stewart Wolf zaměřil svůj výzkum na „roli mozku“ při vzniku onemocnění. Mozek pomáhá udržovat vnitřní prostředí a zároveň nám pomáhá se adaptovat na prostředí vnější.

Thomas Holmes a jeho spolupracovníci zkoumali vztah mezi životními změnami a vznikem nemoci. Sestavili dotazník, ve kterém požádali respondenty, aby sestavili pořadí svých hlavních životních změn na základě osobního významu. Holmes a spol. sestavili tzv. stupnici sociálního přizpůsobení. Zjistili, že čím vyšší je množství životních změn, tím vyšší je pravděpodobnost, že člověk onemocní. Mezi hlavní životní události zařadili např. úmrtí partnera, rozvod, pobyt ve vězení, úraz nebo nemoc, propuštění ze zaměstnání, odchod do důchodu, těhotenství, změnu bydliště nebo školy apod. [Gregor, 1990]

Tyto vědecké teorie dokazují, že stres přímo souvisí s životem každého člověka v interpersonální a intrapersonální reakci.

PŘÍČINY STRESU

Stres vyvolává **stresor**, který je definován jako požadavek prostředí. Stimuluje adaptační kapacitu jednotlivce a klade na něj nároky, které ve svém důsledku mohou vyústit ve stresovou reakci až nemoc.

Stresory mohou vycházet z různých zdrojů, např. z prostředí (znečištěná voda, ovzduší, půda), z fyzikálních vlivů (extrémní teplo, zima), z psychologických vlivů (ztráta rodičů, partnera, dítěte), z emocionálních stavů (hněv, lítost), ze společenské situace.

Stresory ovlivňují každého člověka individuálně. Záleží na vlastnostech samotného stresoru, rychlosti jeho vzniku, délce jeho trvání, intenzitě, zda se objeví izolovaně nebo v kombinaci s jinými stresory. Někteří lidé se mohou úspěšně vyrovnat s jedním závažným stresorem, ale selžou v adaptaci na několik slabších stresorů, které se objeví současně.

Chronický stres vyžaduje stálé adaptační úsilí. Někdy se z neustálého tlaku a chronické únavy jedinec mění tělesně i psychicky a stává se méně odolným vůči těmto stresorům. Je-li stres chronický a současně silný, může dojít k trvalým a ireverzibilním změnám. Vše závisí na genetické výbavě jedince, na stavu jeho tělesného a duševního zdraví, na sociální situaci, ve které se jedinec nachází, na hierarchii jeho uznávaných hodnot, a především na úrovni adaptační schopnosti vůči zátěži. Z tohoto důvodu jsou vlivy stresorů u každého člověka individuální. Avšak stres jakékoliv povahy, trvá-li příliš dlouho může přemoci i silnou osobnost bez ohledu na to, jak dobře je vyvinuta jeho schopnost adaptace. [Gregor, 1990]

STRES Z BIOLOGICKÉHO HLEDISKA

Reakce organismu na podnět nebo nebezpečí je složitý řetězec fyzických a biochemických změn. Zahrnuje vzájemné působení mozku, nervové soustavy a řady různých hormonů. Tělo je tak uvedeno do stavu celkové pohotovosti. Mobilizuje se veškerá naše dostupná energie, a tím na podnět patřičně reagujeme. Při odpovědi na stres dochází k působení chemických látek, ke zvýšení krevního tlaku a srdeční frekvence. Touto reakcí jsou ovlivněny i další orgány těla, což způsobí zvýšení svalové tense, zvýšení pocení, změny funkce gastrointestinálního traktu. Toto počáteční stadium aktivace organismu zůstává stále stejné, ať jsme konfrontováni menším nebo větším podnětem. [Křivohlavý, 1994]

Při extrémní, déletrvající zátěži organismus produkuje nadměrné množství chemických látek. Pokud tyto změny přetrvávají dlouho, tělo se snaží neustále se přizpůsobovat změnám i za cenu zvyšující se zátěže. Tento stav může vést až k exhausti. Výzkumy zabývající se vzájemným působením mysli a těla ukazují, že můžeme uvádět organismus do stresové pohotovosti prostřednictvím našich psychických a emocionálních postojů. Některé emoce, jako jsou netrpělivost, úzkost, vztek a strach, mohou vyvolat stejné chemické reakce organismu, k jakým dochází při skutečné události. Stres z očekávání - anticipační stres je často tíživější, než stres z události samotné.

Působením stresu se uvolňují hormony adrenalin a noradrenalin, označované jako katecholaminy. Hladina vylučovaných katecholaminů v moči ukazuje stupeň psychologického vzrušení. Uvolnění katecholaminů umožní člověku zvládat stresy mentálně i fyzicky. Chronické zvýšení těchto látek může vyústit v trvalé patologické změny ve tkáních těla. Jejich vylučování se liší podle stupně aktivity jednotlivce, úrovně stimulace, nálady a typu osobnosti. Na různé emocionální stimuly reaguje nejenom systém endokrinní, ale také kardiovaskulární, gastrointestinální i jiné orgány těla.

Světová zdravotnická organizace uvedla přehled příznaků stresu a rozdělila je do tří základních skupin. Fyziologické příznaky, emocionální a behaviorální. [Křivohlavý, 1994]

VLIV STRESU NA ZDRAVÍ ČLOVĚKA

Negativní vliv stresu na zdravotní stav je prokázán stovkami studií. Některé studie jsou orientovány obecně a dokazují globální negativní vliv stresu. Speciální studie hovoří o stresových nemocech, o nemocech civilizačních, nebo o psychosomatických onemocněních. Stres je považován za potenciálně významný faktor při vzniku a průběhu všech somatických chorob. Život bez stresu je nemožný, proto je důležité znát negativní dopady stresu a jeho možná rizika, abychom se mohli proti nim účinně bránit. Vliv stresu je mimořádně vážná záležitost a týká se každého z nás, proto je důležité se s tímto problémem seznámit a naučit se s ním bojovat.

U lidí, kteří jsou vystaveni nadměrnému stresu, nebo dlouhodobě trvajícím stresu a neprovádí účinnou protistresovou prevenci, může obecný adaptační syndrom přejít v nemoci z adaptace, neboli nemoci stresové. [Schreiber, 1992]

Klasický biomedicínský model myšlení chápe příčinu onemocnění jednoznačně, například v mikroorganismu, v poruše tkáně, v nedostačivé funkci. Holistický model myšlení chápe příčinu nemoci v souvislostech. Zkoumá všechny možné faktory vzniku choroby, a jejich působení na organismus. Faktory vzniku chorob nepůsobí odděleně, ale působí na organismus různou silou jako soubor faktorů v interakci. V této souvislosti se hovoří o přímých faktorech, o mediátorech - usměrňujících činitelích, o katalyzátorech - urychlujících činitelích, stabilizátorech - zklidňujících činitelích apod. Proces vzniku nemoci je třeba chápat ve složité souhře řady faktorů.

Hans Selye se tímto procesem vzniku nemoci zabýval. První část procesu nazval jako „první mediátor - prostředník“. Jedná se o nervový impuls, chemickou látku, nebo snížení metabolického faktoru v organismu. Tato část procesu se projevuje například zvýšením emocionální hladiny vzrušení, ale někdy je toto stadium latentní, a člověk si ho ani nemusí uvědomovat. Druhá část procesu je označena jako excitace - vydráždění hypothalamu, kterým je mostem mezi mozkem a celým endokrinním systémem - systémem vnitřní sekrece. Třetí část procesu může být činnost nadledvin ovlivněná hypothalamem, nebo ovlivněná činnost autonomního nervového systému - sympatiku a parasympatiku. Sympatikus a parasympatikus ovlivňuje řadu emocionálních projevů, jako je například strach, rozčilení apod., ale zároveň může tlumit například činnost trávicího systému. Tyto nemoci zpětně ovlivňují vnímání a chápání situace. [Schreiber, 1992]

H. Selye hovoří o vnějších stresorech vycházejících z vnějšího prostředí, ve kterém se člověk nalézá. Dále hovoří o vnitřních stresorech, které vychází přímo z organismu v podobě činnosti některých orgánů, například endokrinních žláz. Onemocnění vznikající touto cestou Selye nazývá „nemoci z adaptace“. Ty se do určité míry kryjí s nemocemi ze stresu, nebo s tzv. „civilizačními nemocemi“. Vznikají tehdy, pokud adaptační systém organismu není schopen zvládnout stresovou situaci. H. Selye hovoří o neadekvátnosti útoku stresoru a obranyschopnosti organismu. V této situaci má selhání adaptačního systému za následek startování či odblokování chorobného procesu.

V souvislosti s vlivem stresu na organismus se používá dvou podobných termínů „psychosomatické onemocnění“ a „somatopsychické onemocnění“. Psychosomatické onemocnění je chorobný stav, který vyvolávají především psychické faktory jako je například stísněnost, deprese, obavy a strach, úzkost, pocity ohrožení. Somatopsychické onemocnění je chorobný stav vyvolaný somatickými změnami organismu, jako je např. zánět, horečka, poranění, které působí negativně na psy-

chický stav člověka, jeho pocity a myšlení. Může způsobit psychickou únavu, nevyrovnanost apod.

Medicínské výzkumy se věnují imunobiologickému systému - biologické odolnosti organismu. Je prokázáno, že právě činnost tohoto systému je mimořádně citlivá na psychické vlivy. Tímto hovoříme o objevu specifických hormonů mozku, které působí jako sedativa a analgetika. Rozsáhlé studie o vlivu stresu na organismus dokázaly, že člověk může být intoxikován vlastními stresovými hormony. Tento druh intoxikace může způsobit větší potíže než alkohol a jiné návykové látky, které člověka krátkodobě stimulují a navozují dobrou náladu. Hormony jsou součástí našeho těla, proto je tato závislost závažnější. Alkohol a drogy se můžeme vyhnout a vědomě se jich zříci. Avšak vyhnout se stresu nelze, proto je nutné jeho účinky na náš organismus znát a naučit se s ním bojovat. [Schreiber, 1992]

Negativní vlivy stresu na celý organismus prokázalo mnoho studií a výzkumů aplikovaných na lidech i na zvířatech.

STRES EKONOMICKÝ, EKOLOGICKÝ, POLITICKÝ

Sociální prostředí a rozvrstvení společnosti výrazně ovlivňuje zdravotní stav obyvatel. Vědecké výzkumy potvrdily, že úroveň sociálních vztahů je významným faktorem ovlivňujícím tělesné i duševní zdraví. Stupeň sociální integrace, míra spokojenosti v rodině, práci, společnosti je rozhodujícím faktorem. Studie v různých zemích u různých společenských skupin dokázaly vliv úrovně sociální integrace na úmrtnost lidí. Skupiny s vyšší sociální integrací mají zřetelně nižší úmrtnost. Výzkumy stupně sociální integrace ukazují na tendenci lidí žít osaměle. Počet lidí, kteří se zapojují do dobrovolných akcí a pravidelně se scházejí se svými přáteli klesá. Stupeň prodloužení a kvality života roste, ale s ní roste i počet osamělých lidí. Tito lidé však potřebují společnost, která jim bude ve stáří oporou. Sociální zapojení starých lidí by mohlo kvalitu a délku

života výrazně zvýšit. Velmi silným stresem je hospodářská chudoba, která ovlivňuje dobu dožití. Působí zde vysoká kojenecká úmrtnost, podvýživa a infekce. Významnou roli hraje chudoba duchovní vyjádřená nízkým stupněm sociálního začlenění. Významným faktorem určujícím stres z chudoby je populační exploze, výrazné zvyšování počtu obyvatel na Zemi. Hospodářský růst a zavádění moderních technologií byl prvotní příčinou populační exploze. [Schreiber, 1992]

Ekologický vývoj směřuje k zesílení starých a hromadění nových stresů ohrožujících zdraví lidstva, zvířat, ale i existenci přírody. Proto je nutné a nezbytné najít a aplikovat nové technologické postupy, které zastaví devastaci přírody a ovzduší a pomohou s nápravou ekologických škod.

K vývoji lidstva a politickému vývoji patří stres z nesvobody. Jedná se o stres ponížených, zklamaných, nevěřících. Německý psychoterapeut Maaz se zabýval stresujícími vlivy totalitního režimu. Studoval psychologické mechanismy ve společnosti, která neumožnila svobodný vývoj jedince. Chronický stres a pocity frustrace negativně působily na tělo i duši a následkem byl výskyt psychosomatických onemocnění. Výskyt těchto nemocí byl vyšší ve východních zemích potlačovaných komunismem. [Schreiber, 1992]

Podle Maaze byly dva hlavní způsoby, jak duše odpovídala na totalitní stres. Jedinec si zvykl na rozkazy, které přijímá, poslouchá je, plní a úzkostlivě se snaží vyhnout chybám. Jiní jedinci považovali disciplínu, pořádek a bezpečnost za hlavní zásady žití. Totalitní systém poskytoval zvláštní výhody ctižádostivým. Vyvinul se zvláštní typ osobnosti, kdy konformita, třeba jen předstíraná zajišťovala osobní a rodinný prospěch. Avšak existovaly skupiny lidí, které statečně odporem a demonstracemi usilovaly o změnu. Změnou politického režimu psychologický stres nezmizel, ale přesunul se do nových dimenzí. Pocity nejistoty, strachu a ohrožení přetrvávají, avšak mají jinou příčinu. Obavy z doby totality v lidech zanechaly způsob vyjadřování v metaforách a strach

hovořit jednoznačně a tvrdými výroky. Tento opatrný projev znevýhodňuje jedince v komunikaci s lidmi, kteří používají jednoznačný, tvrdý, někdy demagogický jazyk, avšak pro širokou veřejnost srozumitelnější. [Schreiber, 1992]

ZPŮSOBY ZVLÁDÁNÍ STRESU

Když se náš život stane nesnesitelně stresujícím, jsme často v pokušení obviňovat vnější vlivy. Avšak sami zodpovídáme za své jednání a svůj život. Musíme se naučit porozumět sami sobě, poznat své schopnosti a svou hodnotu pro získání sebedůvěry. Je třeba si uvědomit, že změna není vždy snadný proces. Zbavit se svých negativních zvyklostí a návyků může být velmi obtížné, zvláště tehdy, pokud si své nedostatky neradi přiznáváme. Vyhnout se stresu, nebo alespoň ho snížit znamená vědomě si vytvořit „bezstresové“ prostředí.

Nejdůležitější je naše domácí prostředí a rodinné zázemí, které by mělo poskytovat pocity klidu a bezpečí. Harmonické rodinné vztahy jsou základem pro šťastný život. Nezbytný je nejen pasivní, ale především aktivní odpočinek při sportu a svých zálibách. K naší vnitřní pohodě a pocitu spokojenosti přispívá také pracovní prostředí a lidé kolem nás. Pro pozitivní interpersonální vztahy je nezbytná schopnost komunikace. Programy managementu stresu se koncentrují na zlepšení komunikace mezi lidmi. Lidé se učí, beze strachu vyjádřit své pocity. Avšak je nutné své pocity a názory interpretovat racionálně v mezích slušnosti a ohleduplnosti bez zbytečných afektů.

Neméně důležité jsou i naše stravovací návyky. Pestrá, dobře vyvážená strava je základem zdravého života a umožňuje fyzicky a psychicky dosahovat očekávaných výkonů. Ke zdravému životnímu stylu patří sport. Je důležité najít si činnost, která vyhovuje naší osobnosti, pracovnímu programu a tělesným schopnostem.

Bojovat se stresem lze různými způsoby. Některé způsoby jsou vhodné, některé méně vhodné, a některé zcela nevhodné, avšak velmi často používané. [Křivohlavý, 1994]

Metoda sebevidění - video-feed-back pracuje s moderní elektro-technikou, která nahrává a přehrává chování. A. B. Summerfield hovoří o poznání pravého obrazu sebe sama pomocí techniky. Metoda umožní konfrontaci a následné hodnocení našeho výrazu, chování a jednání. Možnost opakování a zkreslení záběrů umožní se zaměřit na nonverbální projevy. Summerfield zkoumal efekty této metody. Patří mezi ně změny nonverbálního chování v sociální interakci, snížení pozornosti na vnější interakci, zvýšení pozornosti na vlastní chování a jednání s lidmi, změny sebeúcty a sebezpojetí. Využití této metody je efektivní pro výcvik lidí s pomáhající profesí, např. lékařů, pro léčbu anorexie a obezity. Metoda pomáhá změně v kognitivním sebezpojetí.

Další metodou je **sebeprosazování – asertivita**. Vyskočilová definuje asertivitu jako přímé, přiměřené a upřímné vyjadřování vlastních myšlenek, citů a názorů, jak pozitivních, tak negativních, aniž by došlo k porušení práv druhých lidí i vlastních. Asertivita vychází z latinského „asserere“ - prohlásit, osvojovat si, něco tvrdit a zdůrazňovat. A. Salter začal s výcvikem asertivity v roce 1949 s neurotickými pacienty. V současné době se věnuje výcviku asertivity např. S. Kratochvíl, O. Kondáš, V. Capponi, T. Novák, Alberti a Emmons, Fernsternheim a Bauer, E. Vyskočilová a M. Svobodová.

Jinou z metod je **cesta sebekázně a sebevýchovy**. Sebekázeň etymologicky odkazuje na příkázání. Existence druhých lidí způsobuje nutnost příkazů pro spolužití a řešení různých situací. Sebevýchova respektuje existenci a dívá se do budoucnosti. Problematiku sebeovládání, sebekázně a sebevýchovy rozpracoval L. Míček. Jeho studie hovoří o podnětech pro autoregulaci myšlení a emocí, o šetření adaptační energie, návody pro psychogenní a neppsychogenní přeladění, podněty pro aktivní zvládání situací a odreačování napětí, strategie inference -

odvedení pozornosti od obtěžujících faktorů, zbavování se nežádoucích myšlenek a představ, o výcviku koncentrace. Sebeovládání není pouze o aktivní činnosti, o tom, začít něco dělat, ale také o tom včas odejít, ukončit činnost a odpočívat.

Cesta zrání osobnosti je název pro další z metod. Zráním osobnosti se zabývalo mnoho vědců, Kohlberg, Piaget studoval zrání dětí, profesor Ausubel zkoumal sociální zrání, McClelland zkoumal zrání z pohledu filosofie, nejznámější je pojetí zrání osobnosti profesora Eriksona. Stupeň zralosti lze ovlivňovat třemi možnostmi - osobním setkáním s osobnostně zralejšími lidmi, prošlapáváním vlastní cesty životem a získáváním životní moudrosti.

Rozbor křivky života patří mezi další metody. „Biografické křivky“ označené B. Blažkem a J. Olmerovou nutí k zamyšlení se nad tím, „odkud a kam jdeme“. Tato metoda je blízká meditaci. Vede k zamyšlení nad svým životem, svou minulostí, současností ale i budoucností. Rozebírá životní krizové situace a jejich řešení. Tímto se člověk učí rozpoznávat správné i chybné životní kroky a učí se připravovat na budoucnost, na nové zátěžové situace a jejich řešení. Tyto úvahy se týkají vlastní existence. [Křivohlavý, 1994]

Problematikou tzv. „**daseinsanalýzy**“ se věnovali ve svých studiích např. Binswanger, Boss, Straus, Gebattel. Díla popisují schopnosti člověka uvědomování sebe a svého konání, schopnosti činit rozhodnutí a nést za ně odpovědnost, schopnosti uvědomit si ztrátu významných vztahů a osob, uvědomit si svou smrtelnost. Význam člověka nespočívá pouze v tom, co měl, čím byl a čeho dosáhl, ale spíše v tom, kam směřoval a zda využil možnosti, které mu byly dány k obecnému prospěchu. Smyslem této metody je uvědomit si hodnotu mezilidských vztahů, vývoj zralejšího postoje k životu a svědomí. Vyjasnit si smysl vlastní existence a snažit se plně prožít a využít svůj život, nepromarnit ho.

Jinou z hlubších metod vyrovnání se stresem jsou **zdroje síly**. Lidé, kteří mají smysl života, mají pro co žít, mnohem lépe zvládají těžké ži-

votní situace. Toto tvrzení je prokázáno zvláště u těžce nemocných lidí, kteří se lépe uzdravují, pokud mají pro co žít.

Struktura našich motivačních sil pro smysluplný život je podmíněna hierarchií a dynamikou našich potřeb. Ta je zcela individuální a v průběhu života se mění vlivem zrání osobnosti. Potřebou smysluplnosti existence se zabýval V. E. Frankl. Svou metodu nazval „**logoterapie**“, která vychází z termínu „logos“ - smysl. Touto metodou léčil lidi s existenciální frustrací. Snažil se přimět pacienty přemýšlet o smyslu života, ptal se na to, co my od života čekáme, a na to, co lidstvo může čekat od nás. [Křivohlavý, 1994]

Meditace - zamýšlení se nad otázkami hodnot, nad myšlenkami a výroky moudrých lidí nám může poskytnout vzor pro vytváření vlastních cílů, představ, názorů, postojů a přesvědčení.

Zvyšování informovanosti, seznámení se s fakty a vytvoření reálné představy pomáhá zmobilizovat síly, nalézt správné řešení těžké situace. Informovanost na základech salutogeneze, tj. poznatků o zdravém životním stylu a o prevenci nemocí je důležitým předpokladem adaptace organismu vůči stresu a jeho vlivům.

Kognitivní přístup ve zvládnání stresových situací znamená přemýšlet nad skutečností, domýšlet důsledky, tvořit konstrukty odrážející skutečnost. Řešení situací hledají lidé ve vnějších podnětech, v porozumění situace, v představách, přesvědčeních a zkušenostech.

Řešení situací ovlivňují racionální a iracionální představy, tedy realistické a nerealistické. Zcela nepravdivé představy člověk umí rozeznat a s nimi nakládat, avšak polopravdy - falešné představy není jednoduché odhalit.

Psychoterapie nabízí řadu metod pomoci. Patří k nim **reorientace** představ, tzn. snaha o dosažení změny postojů, **persuace** - přesvědčování, **explikace** - vysvětlování, **klarifikace** - ujasňování, poučení o základech **duševní hygieny**, jednání s lidmi, řešení konfliktů a krizí, **psychagogika** - výchovné vedení a usměrňování vývoje. [Křivohlavý, 1994]

Imaginace vychází z latinského „imago, imaginis“ - obraz. Metoda používá tvořivou představivost, obrazotvornost, povznesení se nad realitou. Uplatnění má v umělecké i v myšlenkové tvorbě.

Vizualizace znamená z latinského „video, videre, visum“ – vidět. Metoda spočívá ve vyvolání mentálního obrazu vzpomínek i skutečnosti.

Další metodou pomáhající se vyrovnat se stresovými situacemi je **nezdolnost v boji se stresem**. Stres působí na každého člověka, ale stresové situace zvládá každý člověk odlišně. Odlišnost je dána strategiemi boje, odlišným vnímáním stresu a silou k boji. Odlišností lidí se zabývá diferenciální psychologie. Rozdíly osobnosti se zabývali staří Řekové, Hippokrates, Galénos, ve 20. století I. P. Pavlov, H. J. Eysenck, E. Kretschmer a mnoho dalších.

A. Antonovský dělil osobnosti dle jejich integrace a dezintegrace. Zaměřil se na srozumitelnost, smysluplnost a zvládnutelnost. Srozumitelnost charakterizuje jako kognitivní stránku osobnosti, vnímání a chápání světa a sebe. Smysluplnost má vztah k emocím, k hluboké radosti, stísněnosti a smutku. Zvládnutelnost vyjadřuje konativní, hybnou motivační stránku osobnosti. Toto pojetí je prověřované praxí a A. Antonovský proto vypracoval diagnostickou metodu „**S. O. C.**“ – „**Sense of Coherence**“, která se hojně využívá i na psychologických pracovištích u nás. [Křivohlavý, 1994]

Skupina psychologů S. D. Kobasa, S. R. Maddi a S. Khan vypracovali metodu „**Hardiness**“ - **nezdolnost**. Jedná se o teoretické pojetí a diagnostickou metodu nezdolnosti člověka vůči stresu. Zabývá se oddaností k určitému přesvědčení, představou o ovladatelnosti dějů a chápání úkolů jako výzvy, kterou přijímám.

Poslední z řady hlubších metod bojujících se stresem je **sociální opora při zvládání stresu**.

Sociální opora se vztahuje k síle, kterou člověku dává společenství blízkých lidí. V prvé řadě se jedná o primární sociální skupinu, kterou tvoří rodiče a děti a širší rodinný kruh – ostatní příbuzní. Důležití jsou

spolupracovníci a přátelé. Podpora signifikantních lidí pro daného člověka, kteří jsou ochotni pomoci v těžké životní situaci. [Křivohlavý, 1994]

EMPIRICKÁ ČÁST

Cílem tohoto příspěvku je zjistit výskyt a zvládání stresu sociálních pracovníků v období války na Ukrajině. Zvolili jsme si metodu dotazníku, který obsahoval celkem třináct otázek. 11 otázek bylo uzavřených s možností výběru odpovědí, dvě otázky byly otevřené. Respondenti měli možnost své odpovědi napsat svými slovy. Otázky se týkaly výskytu pracovního stresu sociálních pracovníků, jejich projevů, příčin a způsobů zvládání. Na konci dotazníku byly zařazeny identifikační otázky zjišťující věk, identitu, vzdělání a stav respondentů. Respondenty byli sociální pracovníci ze Středočeského a Moravskoslezského kraje. Dotazník byl respondentům zpřístupněn na google.com, respondenty jsme oslovili formou emailové zprávy. Výsledky byly zpracovány anonymně.

VÝZKUMNÉ OTÁZKY

1. Trpí sociální pracovníci vyšším stresem v práci díky válce na Ukrajině?
2. Jaké jsou důvody vyššího pracovního stresu sociálních pracovníků v současnosti?
3. Jaké způsoby zvládání stresu sociální pracovníci používají?

HYPOTÉZY

1. Sociální pracovníci v současnosti trpí vyšším pracovním stresem díky válce na Ukrajině.
2. Důvodem vysokého pracovního stresu je velké množství klientů a migrantů z Ukrajiny, kteří si zachránili pouze holý život.
3. Nejčastějšími způsoby zvládání stresu sociálních pracovníků je odpočinek, spánek, dobrá strava, procházky do přírody.

VÝSLEDKY ŠETŘENÍ

Na otázku, zda respondenti trpí stresem díky své profesi, odpovědělo 60 % respondentů ano, 28 % respondentů ne a 12 % respondentů nevím.

Na otázku, jak se Váš stres projevuje, odpovědělo 28 % respondentů psychickými příznaky, 8 % respondentů tělesnými příznaky, 28 % respondentů v chování a 36 % respondentů všemi uvedenými možnostmi.

Na otázku, zda se Váš pracovní stres odráží v soukromé oblasti, odpovědělo 60 % respondentů ano, 36 % respondentů ne a 4 % respondentů nevím.

Na otázku, zda je pracovní stres vyšší nyní, v době války na Ukrajině, než před válkou a před výskytem covidu 19, odpovědělo 32 % respondentů ano, 56 % respondentů ne a 12 % respondentů neví.

Na otázku, proč je nyní Váš pracovní stres vyšší, odpovědělo 48 % respondentů - není můj pracovní stres vyšší, 16 % respondentů - více pracovních povinností, 8 % respondentů - klienti cizinci, 8 % respondentů - více neklidní a problematičtí klienti, 8 % respondentů - jiné důvody, 4 % respondentů - klienti z odlišných kultur, 4 % respondentů - jazyková bariéra klientů, 4 % - nedostatek spolupracovníků.

Na otázku, jak zvládáte svůj stres, odpovědělo 68 % respondentů - zvládám ho různými osvědčenými způsoby, 20 % respondentů - neřeším ho, musím to vydržet, nemyslím na stres, 12 % respondentů - nezvládám ho, cítím vyčerpání a beznaděj.

Na otázku, jaké způsoby zvládání pracovního stresu používáte, odpovědělo 28 % respondentů - volnočasové aktivity, 20 % respondentů - jiné, 16 % respondentů - sport, 8 % respondentů - spánek, 8 % respondentů - podporu rodiny, 8 % respondentů setkání s přáteli, 4 % respondentů - víru v Boha, - 4 % respondentů - podporu nadřízeného, 4 % respondentů pití alkoholu.

Na otázku, co byste doporučil kolegům pro zvládání pracovního stresu, odpověděli respondenti svými odpověďmi - spánek, sport, dob-

ré jídlo, vydržet, relaxovat, meditace a modlitba, procházky v přírodě, relaxace, jóga.

Na otázku, jste muž – žena, odpovědělo 88 % respondentů – žena, 12 % respondentů – muž.

Na otázku, jaký je Váš věk, odpovědělo 36 % respondentů 41-50 let, 28 % respondentů 18-30 let, 24 % respondentů 31-40 let, 12 % respondentů 51-60 let.

Na otázku, jaké je Vaše nejvyšší vzdělání, odpovědělo 52 % bakalářské, 20 % respondentů středoškolské s maturitou, 12 % respondentů magisterské, 8 % respondentů VOŠ, 8 % respondentů – doktorské.

Na otázku, jaký je Váš stav, odpovědělo 40 % respondentů svobodná/ý, 40 % respondentů vdaná/ženatý, 20 % respondentů rozvedená/ý.

Na otázku, co byste doporučil Vašemu zaměstnavateli pro zvládání stresu sociálních pracovníků nyní, v období války na Ukrajině – profesionalitu, podporu zaměstnanců, empatii vůči zaměstnancům, vyslechnout a podpořit, supervize, více kompenzačních prostředků na pracovišti, být pozitivní, relaxace.

VERIFIKACE HYPOTÉZ

1. Sociální pracovníci v současnosti trpí vysokým pracovním stresem. **Tato hypotéza se nepotvrdila**, většina respondentů, 48 % odpověděla – není můj pracovní stres vyšší.
2. Důvodem vysokého pracovního stresu je velké množství klientů a migrantů z Ukrajiny, kteří si zachránili pouze holý život. **Tato hypotéza se nepotvrdila**, jen 16 % respondentů vnímá současný pracovní stres jako vyšší, a to z důvodu více pracovních povinností.
3. Nejčastějšími způsoby zvládání stresu sociálních pracovníků je odpočinek, spánek, dobrá strava, procházky do přírody. **Tato hypotéza se nepotvrdila**, 28 % respondentů odpovědělo – volnočasové aktivity, 20 % respondentů jiné způsoby zvládání.

ZÁVĚR EMPIRICKÉHO ŠETŘENÍ

Práce sociálních pracovníků je velmi náročná především na psychickou stránku člověka. Nyní, v období války na Ukrajině a velkém množství uprchlíků z Ukrajiny žádající pomoc v naší zemi způsobuje nadměrnou zátěž na práci sociálních pracovníků. Naším předpokladem bylo, že stres v práci sociálních pracovníků je z důvodu velkého množství imigrantů velký a může tak ohrožovat zdraví sociálních pracovníků. Analýzou výsledků šetření jsme zjistili, že sociální pracovníci nejsou příliš zatíženi stresem díky současné situaci na Ukrajině a svou práci a obvyklý pracovní stres zvládají svými osvědčenými způsoby. Dovolíme si tvrdit, že naši sociální pracovníci jsou dobře připraveni na svou práci a na pomoc potřebným lidem a pomoc v krizových situacích jim nezpůsobuje neobvyklé potíže.

ZÁVĚR

Stres je součástí života každého člověka a středem zájmu mnoha odborníků. Záleží na kvalitě, kvantitě a délce expozice stresu, zda bude pro člověka škodlivý, nebo prospěšný. Stres má svůj důvod a význam v životě člověka. Může působit pozitivně a motivačně, ale také může poškozovat zdraví člověka jak fyzické, tak i psychické. Vědecké výzkumy prokázaly přímou souvislost stresu s výskytem onemocnění, vlivem škodlivosti stresových hormonů na organizmus člověka. Stres má negativní vliv na imunitní systém v podobě imunosuprese a v psychice snižuje adaptabilitu člověka na změny v prostředí. Je velmi důležité zabývat se stresem a jeho vlivy na člověka, naučit lidi vnímat a identifikovat svůj stres a naučit se svůj stres zvládat pro udržení zdraví a kvality života. Výzkumy prokázaly důležitost prevence stresu a důležitost jeho zvládnání. Univerzální způsoby zvládnání stresu nejsou. Každý člověk je individuální a stres je schopný zvládat v různých situacích odlišnými způsoby.

Je důležité se naučit účinné způsoby zvládnání stresu, aby si mohl každý ve stresových situacích pomoci sám.

Stres v práci se nejvíce vyskytuje v pomáhajících profesích na pracovištích, kde odborníci pomáhají potřebným lidem v různých zátěžových situacích, se kterými si nemohou pomoci sami. Opětovně se setkávat s lidmi, kteří nezvládají sami řídit svůj život, vyrovnávají se s těžkými životními situacemi a někdy bojují o vlastní život je velmi náročné i pro profesionály. Proto i odborní pracovníci musí sledovat svůj stres a chránit si své zdraví, aby mohli dále vykonávat své poslání a pomáhat potřebným lidem.

Cílem tohoto příspěvku bylo popsat a vysvětlit problematiku a závažnost stresu a empirickým šetřením identifikovat výskyt a způsoby zvládnání stresu sociálních pracovníků při práci s klienty nyní, v době války na Ukrajině. Dovolíme si říci, že se nám cíl práce podařilo splnit.

LITERATURA

- Gregor, O. (1990). *Jak zvládnout stres – studijní text pro pedagogické pracovníky*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing.
- Křivohlavý, J. (1994). *Jak zvládat stres*. 1. vyd. Praha: Grada Avicenum.
- Schreiber, V. (1992). *Lidský stres*. 1. vyd. Praha: Academia nakladatelství Československé akademie věd.