

**Erik Javorský**

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, Bratislava

## STRES AKO FAKTOR OVPLYVNĽUJÚCI PRÁCU SOCIÁLNEHO PRACOVNÍKA

## STRES JAKO CZYNNIK WPŁYWAJĄCY NA PRACĘ PRACOWNIKA SOCJALNEGO

## STRESS AS A FACTOR INFLUENCING THE WORK OF A SOCIAL WORKER

### ABSTRAKT

Tento príspevok má za cieľ zaoberať sa problematikou stresu v profesii sociálneho pracovníka. Cieľom je primárne poukázať na stres, stresové situácie a stresové príznaky na základe odborných poznatkov a výskumných štúdií, ktoré sa zameriavajú na danú problematiku. Ďalej definovať jeho prejavy a efektívne spôsoby prevencie ako možnosti vzniku, respektíve prehlbovaniu negatívnych psychických, fyzických stavov vo výkone povolania sociálneho pracovníka.

**Kľúčové slová:** sociálna práca, sociálny pracovník, stres, syndróm vyhorenia

### ABSTRAKT

Niniejszy artykuł ma na celu podjęcie kwestii stresu w zawodzie pracownika socjalnego. Celem jest przede wszystkim wskazanie stresu, sytuacji stresowych i obja-

wów stresu na podstawie wiedzy eksperckiej i badań naukowych, które koncentrują się na tej problematyce. Dalej określamy jego przejawy i skuteczne sposoby zapobiegania jako możliwość pojawienia się lub pogłębienia negatywnych stanów psychicznych, fizycznych w wykonywaniu zawodu pracownika socjalnego.

**Słowa kluczowe:** praca socjalna, pracownik socjalny, stres, syndrom wypalenia zawodowego

### ABSTRACT

The article refers to the issue of stress in the profession of a social worker and gives a comprehensive account of the research studies that focus on the issue of stress, stressful situations and stress symptoms on the basis of professional knowledge. Furthermore, the paper defines manifestations of stress and effective ways of its prevention in case of the emergence of stress or deepening of negative mental and physical states in the profession of a social worker.

**Keywords:** social work, social worker, stress, burnout - syndrom

### ÚVOD

Problematike v oblasti stresu v pracovnom procese u sociálnych pracovníkov sa venuje čoraz väčšia pozornosť, nakoľko spomínaná profesia je charakteristická najmä svojou náročnosťou. Sociálna práca ako profesia z hľadiska politických zmien prešla mimoriadnym rozvojom. Preukázateľným faktom je, že okrem rozšírenia kompetencií sociálnych pracovníkov sa zvýšili nároky na vzdelanie, všeobecné znalosti, ako aj pracovné zručnosti. Pri danej orientácii na problém je dôležité spomenúť, že práve sociálni pracovníci sú častokrát z hľadiska výkonu svojej profesie v každodennom kontakte s klientmi, u ktorých sa podieľajú na riešení problémov a mimo toho musia vykonať množstvo úkonov z hľadiska administratívnych činností. Sociálni pracovníci bývajú vystavení vo svojej profesii časovému tlaku, pri ktorom sa musia vyrovnávať s ľudským utrpením, zložitými etickými dilemami, či neprimeranými požia-

davkami. Na základe predkladanej spomínanej záťaže, mnoho sociálnych pracovníkov zažíva stresové situácie a zároveň sa pri tejto profesii objavuje zvýšené riziko vzniku burnout syndrómu. Spomínané negatívne faktory, ktoré vplývajú na sociálnych pracovníkov majú v mnohých prípadoch za následok úpadok pracovného výkonu, ktorých dôsledkom je vplyv na celkovú kvalitu poskytovaných sociálnych služieb. Môžeme povedať, že v súčasnosti významné administratívne, spoločenské a politické zmeny ovplyvnili hlavné úlohy sociálnych pracovníkov, od ktorých sa v dnešnej dobe očakáva obrovská zodpovednosť. V literatúre sa stretávame s tvrdeniami odborníkov, že profesia sociálneho pracovníka je veľmi stresujúce zamestnanie, pričom stres sa odvodzuje najmä od konfliktu rolí sociálneho pracovníka, pracovných požiadaviek a organizácii pracovného prostredia.

## 1. CHARAKTERISTIKA POJMU STRES

Pri súčasnom stave riešenej problematiky je z odborných publikácií zrejmé, že jednotná definícia na pojem stres neexistuje. Vo všeobecnosti môžeme povedať, že charakteristika pojmu stres pochádza z latinského slova „stringer“, čo v preklade znamená zvierat' alebo sťahovať [Furnham 2012, s. 165].

Priekupník v oblasti problematiky stresu, János Selye konštatuje, že ak jedinec zažíva v práci stresové situácie, nastáva u neho vysoký stupeň emočného napätia a práve z tohto dôvodu sa stres stal predmetom rôznych výskumných štúdií [Verešová i in., 2010, s. 65].

Stres je vlastne súčasťou nášho života. V každej našej činnosti z určitého hľadiska prežívame stres. Jedine tak by sme sa mohli vyhnúť stresu, keby že nevykonávame žiadnu činnosť. Ale musíme konštatovať, že v živote potrebujeme aj výzvy, ciele, pocit potrebnosti, úspechy. Stres a práca v istom zmysle teda súvisia. A tiež je pravda, že práca môže aj liečiť. Je všeobecne známe, že napríklad u pacientov, ktorí majú rôzne

psychické choroby, v liečbe veľmi dôležitú úlohu hrá pracovná terapia [Selye 1976, s. 79].

[Szarková 1996, s. 83] konštatuje, že v odbornej literatúre sa stres charakterizuje ako „náročná záťažová situácia, ktorá od človeka vyžaduje mimoriadnu aktivizáciu jeho auto regulačného systému. Ide v ňom o fyzikálny nátlak, silné tlakové pôsobenie na organizmus, pod vplyvom ktorého sa mení nielen psychický, ale aj fyziologický stav človeka“.

Z predkladaných informácií môžeme potvrdiť, že stres má dopad na celkový vnútorný stav človeka, ktorý je niečím ohrozený. Middletonová uvádza, že „stres je v skutočnosti veľmi konkrétny telesný jav, ktorý v ľudskom tele a mozgu vyvoláva konkrétne fyziologické zmeny. Je to niečo, čo si všetci uvedomujeme, lebo mnohé znaky a prejavy, ktoré stres môže vyvolať spôsobuje vlastne vyvolané fyziologické zmeny“ [Middletonová 2012, s.21].

Pri definíciách stresu je dôležité spomenúť aj syndróm vyhorenia, nakoľko si laická verejnosť často tieto dva pojmy zamieňa a práve z tohto dôvodu je dôležité spomenúť, že syndróm vyhorenia je výsledok chronického stresu.

Podľa Blahutkové [2008] je vyhorenie charakteristické najmä tým, že v človeku dochádza k postupnému narastaniu negatívnych emócií a zážitkov.

Stres na pracovisku je veľmi závažnou problematikou a v súčasnej dobe sa stáva stále viac a viac diskutovanou témou. Pri danej téme sa stretávame aj so slovným spojením prezentizmus. Ide o slovné spojenie, ktoré označuje človeka v pracovnom procese, ktorého práca pod veľkým vplyvom stresu nie je efektívna. S určitosťou môžeme povedať že každý 20 človek, ktorý je súčasťou pracovného procesu mal deň, kedy pobehol na pracovisku ako bez duše a nevedel sa vôbec sústrediť. Podľa austrálskych štúdií sa zistilo, že každý človek premárni v priemere šesť dní v roku, práve v súvislosti s prezentizmom [Middletonová 2012, s. 34].

Pôsobením pracovného stresu sa stretávame s príznakmi stresu, ktoré sa prejavujú v ľudskom správaní. Tie sa dajú rozdeliť do dvoch hlavných skupín a to individuálne a organizačné príznaky. Medzi individuálne príznaky stresu zaraďujeme najbežnejšie z nich a to najmä zvýšený krvný tlak, nadmerné pitie alkoholu, depresie, podráždenosť a podobne. Do organizačných príznakov patria: vysoká miera absencií a následná fluktuácia, zlé riadenie kvality a podobne [Mazzola, Schonfeld, Spector 2011].

Pri charakteristike pojmu stres je veľmi dôležité spomenúť aj špecifické druhy stresu. Sem môžeme zaradiť z hľadiska psychologického smerovania:

**Hyperstres** – charakteristickým znakom tohto stresu je, že pri jeho pôsobení sa prekračujú hranice prispôsobenia sa jednotlivca na stres a medzi sprievodné javy najčastejšie zaraďujeme najmä neschopnosť jednotlivca vyrovnania sa so stresom.

**Hypostres** – je špecifickým druhom stresu, ktorý je charakteristický predovšetkým miernym stupňom intenzity a prítomný býva najmä pri pôsobení malých stresorov v pracovnom procese [Křivohlavý 1994, s. 8].

V odbornej literatúre sa najčastejšie stretávame s delením stresu na pozitívny (eustres), respektíve negatívny (distres). *Eustres* - je všeobecne najčastejšie popisovaný ako stres, u ktorého je sprievodným javom radosť a vnútorné príjemné pocity. Eustres sa vyskytuje u jedinca najmä pri situáciách, kedy sa snaží dosiahnuť niečo, čo mu spôsobuje radosť, no v konečnom dôsledku sú tieto úkony fyzicky vyťažujúce. *Distres* – je charakteristický prežívaním negatívnych emócií. Pre človeka je tento druh stresu nepríjemný a jeho výsledkom pôsobenia je preťaženie organizmu, nakoľko konkrétne situácie, respektíve činnosti spôsobujúce distres sú vo väčšine prípadov mimo možností danej osoby [Venglářová 2011, s. 133].

## 2. PREJAVY STRESU U SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV

Vo všeobecnosti môžeme charakterizovať stres v pracovnom procese ako začarovaný kruh nakoľko jeho prejavy sú u každého jednotlivca iné. Z tohto hľadiska si treba uvedomiť, že stres je často krát spájaný so vznikom takmer všetkých porúch. Ak na sociálneho pracovníka je dlhodobý vplyv stresu, výsledkom môže byť negatívny dopad na jeho organizmus a psychiku. Stres vplýva aj na celkové reakcie na okolitý svet, u sociálnych pracovníkov môže mať negatívny vplyv pri práci s klientom a často krát spôsobuje problémy s motiváciou a so sklonom k zlej nálade. Ak je sociálny pracovník neustále stresovaný môžeme u neho hovoriť aj o životnej kríze. Vo všeobecnosti spájajú ľudia so stresom aj prejavy medzi ktoré najčastejšie zaradujeme podráždenosť, emocionálnu labilitu, respektíve prchké a neprimerané reakcie človeka [Middletonová, 2012, s. 47].

Nakoľko profesia sociálneho pracovníka sa zaraďuje medzi najviac stresujúce povolania, množstvo sociálnych pracovníkov siaha po nevhodných prostriedkoch, aby sa vyrovnali s negatívnym náporom emócií, ktorý v nich stres vyvolal. Z predkladaných informácií môžeme usúdiť, že stres je príčinou blokácie schopností u človeka všetko zvládať a jeho následkom sa u jednotlivca prejavujú slabé miesta osobnosti, myslenia a vzťahov. Pri danej problematike je veľmi dôležitým faktom, že stresová situácia sa u každého sociálneho pracovníka prejavuje inak. Niektorých sociálnych pracovníkov môže vo svojej profesii znepokojovať vysoká miera zodpovednosti, ktorá sa na nich kladie, no u iných sa môže prejavovať znepokojenie najmä v oblasti zložitosti jednotlivých pracovných úloh alebo v zlom pracovnom kolektíve. Z tohto hľadiska môžeme u jednotlivcov pozorovať rôzne emocionálne príznaky, no u niektorých jedincov sa prejavujú aj telesné príznaky, resp. rôzne bolesti [Middletonová 2012, s. 55].

Sociálni pracovníci vykonávajú svoje poslanie napríklad na poli sociálnej ochrane detí, v domoch sociálnych služieb, v domoch pre seniorov a podobne. Z hľadiska práce tým patria k najrizikovejším skupinám, čo sa týka profesionálneho vyhorenia. A to najmä preto, lebo pri takých činnostiach potrebujú empatiu, musia brať na ohľad duševné a telesné zdravie pacientov. Vyhorenie v každom prípade má vplyv na kvalitu práce. Nehovoriac o tom, že tí, ktorí prežívajú neustále stres a sú na prahu vyhorenia, ovplyvňujú aj medziludské vzťahy na pracovisku, a to jednoznačne negatívnym spôsobom [Mák i in. 2020, s. 1885].

Z predkladaných faktov je zrejmé, že stres sa u sociálnych pracovníkov môže prejavovať dvojakým spôsobom a to priamo – pôsobením na imunitný a nervový systém, resp. nepriamo – na celkové správanie človeka.

Dlhodobé pôsobenie stresu na organizmus jedinca vytvára priestor k vzniku rôznych závažných ochorení. Práve z tohto dôvodu je potrebné spomenúť rozdelenie vnímania stresu do štyroch úrovní, ktoré majú svoju špecifickú súvzťažnosť. Sem môžeme zaradiť: úroveň myslenia, správania, emócií a telesných príznakov. *Úroveň v myslení* je charakteristická najmä v robení si starostí, ktoré vedú najčastejšie k vyššej miere napätia či neúčelnej aktivite, môžeme sem zaradiť aj negatívne vytvárajúce sa myšlienky, ktoré smerujú k pocitom smútku, rezignácii, poprípade bezmocnosti. V pracovnom procese je častým javom aj odkladania neprijemných činností, ktoré vedú práve k stresu z hľadiska úrovne myslenia [Praško, Prašková 2001, s. 122].

Úroveň v emóciách je najčastejšie charakteristická najmä aktuálnou náladou jednotlivca, ktorá má vplyv predovšetkým na jeho správanie, sústredenosť, ako aj výkonnosť. Medzi najčastejšie sprievodné prejavy na úrovni v emóciách môžeme zaradiť hnev, napätie, strach, úzkosť, bezradnosť, respektíve nechuť k určitej činnosti. *Úroveň v správaní* je zabezpečovanie, vyhýbanie sa a zrýchlenie činností, útek, prejav agresie, boj, nervózne správanie [McGee 2013, s. 201].

Ak človek zažíva stres z dlhodobejšieho hľadiska, sprievodným javom sú aj *telesné príznaky*, medzi ktoré najčastejšie zaraďujeme bolesti tela, hlavy, hnačky, nadúvanie, búšenie srdca, potenie, zvracanie, triaška, pocity chladu či tepla, výraznú únavu, nechutenstvo a podobne [Praško, Prašková 2001, s. 49].

I keď vyhorenie patrí k chorobám, ktoré sú pôsobené prácou, t. j. nezvládnutím pracovnej záťaže, psychická vyčerpanosť ukazuje signifikantné prepojenie s chorobami kardiovaskulárnymi, chorobou diabetes, a dokonca aj predčasnou smrťou [Mák i in. 2020, s. 1885].

Všetky prejavy spojené so stresom v pracovnom procese sú u každého jednotlivca individuálne, nakoľko u každého človeka sú reakcie na celkovú záťaž veľmi odlišné [Joshi 2007, s. 79].

Sociálni pracovníci vystavujúci sa dlhodobému stresu môžu prepadnúť aj rôznym sociálno-patologickým javom. Z behaviorálneho hľadiska sem môžeme zaradiť aj závislosť na návykových látkach, predovšetkým fajčenie, nadmerné užívanie alkoholu, poprípade preferenciu na nelegálnych drogách. Na základe predkladaných informácií sociálna pracovníčka Oliver Beer a Asthana Sheena (2016) realizovali výskum, ktorý sa zaoberal reakciami na stres u 427 sociálnych pracovníkov zamestnaných v Anglicku v 88 miestnych orgánoch, ako aj v súkromnom a treťom sektore. Výskumná kohorta sociálnych pracovníkov bola taktiež požiadaná, aby poskytla informácie z časového hľadiska posledných 12 mesiacov, či užívali alkohol, alebo nelegálne drogy, respektíve sa obrátili na emočné stravovanie, aby zvládli prítomný stres. Predmetom výskumnej štúdie bolo sledovanie nasledujúcich sprievodných negatívnych charakteristík (ťažkosti so spánkom, emočné vyčerpanie, vyhorenie), najmä z hľadiska chronického stresu. Výsledky výskumu naznačujú alarmujúce výsledky, nakoľko až 57% respondentov uviedlo, že základným prostriedkom bola preferencia emocionálneho stravovania, ako mechanizmu na zvládanie pracovného stresu. Viac ako tretina - 35% sociálnych pracovníkov uviedla, že na zvládanie pracovného stresu



je najčastejším spôsobom siahnutie po alkohole. Sociálni pracovníci zo skúmanej kohorty vo veku 40 - 49 rokov mali z predkladaných výsledkov preukázanú najvyššiu konzumáciu - 39%. Z hľadiska pohlavia uvádzali muži vyššiu mieru konzumácie alkoholu - 45%, ako ženy - 33%. Z hľadiska sektorov sa vo výskumnej štúdií zistila najvyššia úroveň konzumácie alkoholu medzi tými sociálnymi pracovníkmi, ktorí pracujú s poruchami učenia - 54,5%. Zaujímavým zistením je, že šesť percent respondentov užívalo drogy za posledných 12 mesiacov na zvládanie pracovného stresu. Vo všeobecnosti bola najobľúbenejšou drogou marihuana. Medzi ďalšie možnosti drog patrili MDMA (extáza), kokaín a kodeín. Môžeme povedať, že nadmerný a dlhotrvajúci stres je rizikovým faktorom pre dlhodobé chronické ochorenie. Z výskumnej kohorte sa takmer u dvoch tretín - 63% respondentov zaznamenali ťažkosti so spánkom, 56% respondentov uviedlo, že sú emocionálne vyčerpaní a až 75% uviedlo, že majú obavy z vyhorenia. Práve tieto čísla predstavujú alarmujúce výsledky z oblasti profesie sociálnych pracovníkov. Medzi ďalšie znepokojujúce fakty môžeme zaradiť, že až 35% sociálnych pracovníkov niekedy v práci cítilo neschopných zvládnuť svoju prácu a 15% respondentov v súčasnosti užíva alebo v posledných 12 mesiacoch užívalo antidepresíva z dôvodu svojej úlohy v sociálnej práci. Predkladané výskumné zistenia naznačujú, že medzi sociálnymi pracovníkmi existuje značná úroveň chronického stresu a emočného stravovania a užívania alkoholu ako mechanizmu na zvládanie pracovného stresu. Potrebne je si uvedomiť, že práve zamestnávateľia sociálnych pracovníkov sú vo všeobecnosti povinní chrániť ich pred pracovným stresom a súvisiacimi zdravotnými rizikami. Spomínaná štúdia ale naznačuje, že na splnenie týchto faktov a povinností je potrebné urobiť v súčasnom stave oveľa viac.

Podľa výskumu, ktorý zrealizovali v Maďarsku, dve tretiny sociálnych pracovníkov sa vyjadrilo, že je vyrovnaný v osobnom živote. To znamená, že jedna tretina prežíva určitý stres aj vo svojej rodine, a v

každom prípade domáce pozadie veľmi podstatnú úlohu hrá vo vývoji vyhorenia. Tiež sa preukázalo, že podstatná väčšina má dobré vzťahy s kolegami, no len jedna tretina sociálnych pracovníkov je ochotný pomôcť svojim kolegom. Ocenenie práce tiež absentuje, a čo sa týka materiálnych záležitostí, ukazuje sa veľká nespokojnosť. Dve tretiny sociálnych pracovníkov sa vyjadrila, keby je možnosť, sú ochotní zmeniť zamestnanie [Mák i in., 2020, s. 1885].

### 3. PREVENCIA AKO METÓDA ZNÍŽENIA STRESU U SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV

Sociálny pracovník, ktorý spozoruje na sebe jednu, ale viacero spomínaných negatívnych charakteristík popísaných vyššie, by mal upriamiť pozornosť na preventívne programy, ktorých účelom je znížiť, respektíve odstrániť prítomné nežiadúce prejavy. Mimo toho by mal sociálny pracovník venovať pozornosť aj svojim kolegom, nakoľko sa v praxi stáva, že práve oni spozorujú rýchlejšie prejavy u daného jedinca, ktorého postihuje chronický stres, poprípade celkové emočné vyčerpanie súvisiace so syndrómom vyhorenia. Medzi najčastejšie využívané preventívne programy v oblasti sociálnej práce zaraďujeme najmä supervíziu, vzájomnú pomoc a podporu sociálnych pracovníkov na pracovisku, ako aj rozšírené vzdelávanie v profesijnej oblasti. Upriamenie pozornosti by podľa nášho názoru malo byť práve na profesionálnu seba starostlivosť a antistresový program, ktorý by mal byť ponúknutý začínajúcim sociálnym pracovníkom formou vzdelávania. Sociálny pracovník by sa mal naučiť sledovať prejavy vlastného tela a správania a pri spozorovaných nežiadúcich emočných, poprípade fyzických výkyvoch primárne zasiahnuť. Medzi preventívne metódy by sme z tohto hľadiska zaradili ako prvé dychové cvičenia, ktoré sa v praxi ukazujú ako veľmi efektívne. Spomínané cvičenia s dychom vedľa veľmi rýchlo pomôcť sociálnemu pracovníkovi pri nečakanom stresovom ataku, ktorý sa zvyčajne prejaví

pri neočakávanej stresovej situácií. Práve ovládanie techniky narábania s dychom vie veľmi rýchlo sociálneho pracovníka upokojiť a zabrániť k nežiadúcej agresii, respektíve negatívnemu správaniu napríklad pri práci s klientom. Ďalšou overenou metódou v oblasti prevencie je technika time-managementu (organizácia času), s ktorou má mnoho začínajúcich sociálnych pracovníkov problém.

Medzi hlavné ciele time-managementu môžeme zaradiť najmä zabezpečenie dosahovania osobných, ako aj pracovných cieľov, eliminovanie nežiadúceho stresu, ktorého zdrojom je práve nedostatok času a dať zmysel životu, ako aj získať čo najviac voľný priestor [Stacho 2017, s. 236].

Naším odporúčaním je, aby si sociálny pracovník pomohol pomocou time-managementu technikou zoznamu čo znamená, že by si profesijné úlohy triedil z hľadiska náročnosti a snažil sa ich vyvážiť počas celého týždňa, čo sa v praxi ukazuje ako veľmi osvedčená preventívna technika. Je to aj z toho dôvodu, že celkový pracovný stres sa kombinuje u jedinca aj s rodinným, respektíve zdravotným stresom a práve do tohto zoznamu je možné zaradiť aj iné záležitosti, ktoré ťažia sociálneho pracovníka – mimo svojej profesie. Ďalšou možnosťou prevencie voči stresu v pracovnom je autogénny tréning, ktorému sa v dnešnej dobe venuje čoraz väčšia pozornosť. Dané slovné spojenie sa skladá z gréckych slov „autos“ – v preklade sám a „genos“ – vychádzajúci zo seba. Ide v podstate o relaxačnú techniku, pomocou ktorej zabezpečujeme celkovú psychickú a fyzickú pohodu prostredníctvom telových cvikov, v kombinácií s dychovými cvikmi. Túto techniku môže vykonávať jednotlivec sám, respektíve po odborným dozorom. V súčasnosti sa stretávame s mnoho organizáciami, kde zamestnávateľia praktizujú raz do mesiaca práve spomínané cvičenia a v praxi sa ukazuje, že na zamestnancov majú obrovský pozitívny efekt. Celkové relaxačné cvičenie trvá v časovom rozmedzí 30 – 60 minút, čo by sme navrhovali ako odporúčanie pre prax.

Mnoho odborníkov na problematiku stresu v pracovnom procese upriamuje v dnešnej dobe na celkový pracovný čas. Z tohto dôvodu bola vykonaná prieskumná štúdia švédskej agentúry sociálnych služieb Maslach Burnout Inventory – Human Services na základe kvázi experimentálneho pokusu, ktorej cieľom bolo zníženie pracovnej doby o 25%, s presnou úmerou zníženia pracovnej záťaže. Pri tomto experimentálnom pokuse ostal plat sociálnych pracovníkov rovnaký. Výsledky prieskumu ukazujú, že u sociálnych pracovníkov bola zaznamenaná celkovo menšia miera emocionálneho vyčerpania a menšia reaktivita v stresových situáciách, ktorá je spojená s podráždením a celkovou časovou naliehavosťou. Po uskutočnení prieskumnej štúdie sa na základe metódy pomocou rozhovoru u sociálnych pracovníkov zistilo, že redukcia spomínaného pracovného času bola vo veľkej miere popísaná ako pozitívny faktor z hľadiska riešenia časových konfliktov a stresu.

## ZÁVER

Súčasnú dobu, v ktorej žijeme, by sme mohli nazvať dobou zaneprázdnenou, uponáhľanou a stresom bitých ľudí. Je veľa nových výziev, spoločnosť má veľké očakávania aj ohľadne tých ľudí, ktorí vykonávajú pomocné profesie. I keď tieto pomocné profesie výrazne prispievajú k pozitívnym zmenám, čo sa týka životných podmienok mnohých, je veľmi dôležité, aby pozitívne zmeny prežívali aj ľudia, ktorí ponúkajú svoje vedomosti, „ruky aj srdce“ svojim klientom. Sociálny pracovník je krehký, no táto práca aj teraz mnohých ľudí nadchne. Mnohých, ktorí chcú pomôcť, a svoju prácu chápu ako poslanie, životný cieľ.

## LITERATÚRA

- Beer, Oliver, Asthana Sheena (2016), How stress impacts social workers – and how they're trying to cope, Por: <https://www.plymouth.ac.uk/news/pr-opinion/opinion-how-stress-impacts-social-workers-nil-and-how-theyre-trying-to-cope> [Dostupné 04.01.2021].
- Blahutková, Márie, Matějková Eva, Kelnarová Jarmila (2008), Syndrom vyhoření u učitelů, Praha: Sestra.
- Furnham, Adrian (2012), Psychológia, Bratislava: Slovart.
- Joshi, Vinay (2007), Stres a zdraví, Praha: Portál.
- Křivohlavý, Jaro (1994), Jak zvládat stres, Praha: Grada.
- Mák Kornél i in. (2020), A kiégés előfordulása szociális munkások körében, Budapest: Akadémiai Kiadó Zrt. <https://doi.org/10.1556/650.2020.31796>
- Mazzola, Jozeph, Schonfeld Irvin, Spector Paul (2011), What Qualitative Research Has Taught us about Occupational Stress. Stress & Health, Por: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/smi.1386> [Dostupné 03.01.2021].
- McGee, Paul (2013), Jak si nedělat starosti. Malé změny, díky kterým se budete méně stresovat a více si užívat života. Praha: Grada.
- Middletonová, Kate (2012), Stres, Bratislava: Vydavateľstvo IKAR.
- Praško, Ján, Prašková Hana (2001), Proti stresu krok za krokem aneb Jak získat klid a odolnost vůči nepohodě, Praha: Grada Publishing, a.s.
- Selye, János (1976), Stressz distessz nélkül, Budapest: Akadémiai Könyvkiadó.
- Stacho, Zdenko (2017), Organizácia manažérskej práce, Bratislava: Wolters Kluwer.
- Szarková, Miroslava (1996), Manažérska psychológia, Bratislava: Vydavateľstvo Kartprint.
- Venglářová, Martina (2011), Sestry v nouzi: Syndrom vyhoření, mobbing, bossing, Praha: Grada Publishing.
- Verešová, Marcela a kol. (2010), Prehľad všeobecnej psychológie, Bratislava: Enigma.