

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra pedagogiky



Diplomová práce

Syndrom vyhoření a pracovník NZDM
Rizikové prvky práce v NZDM

Vedoucí práce: Doc. Mgr. Michal Kaplánek, Th.D.

Autor práce: Zuzana Tomanová

Studijní obor: Pedagogika volného času

Ročník: V.

2007

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně s využitím uvedených pramenů a literatury.

.....
podpis autora diplomové práce

Děkuji Doc. Mgr. Michalu Kapláňkovi, Th.D., vedoucímu diplomové práce, za cenné rady, připomínky a metodické vedení.

Dále děkuji všem pracovníkům NZDM, kteří byli ochotni poskytnout mi vlastní pohled na svou práci a informace o jejich zařízeních. A také těm, kteří mě při psaní této práce podpořili.

OBSAH

Obsah	4
Úvod	6
1 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI a MLÁDEŽ.....	9
1.1 Vymezení pojmu.....	9
1.1.1 Nízkoprahovost	9
1.1.2 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež	11
1.2 Základní charakteristika NZDM	13
1.2.1 Stručný vývoj NZDM v České republice	13
1.2.2 Poslání NZDM	15
1.2.3 Cíle NZDM	16
1.2.4 Cílová skupina.....	17
1.2.5 Služby poskytované v NZDM.....	19
2 PROFIL PRACOVNÍKA NZDM	21
2.1 Pracovník pomáhající profese	21
2.2 Obecné dovednosti pracovníka pomáhající profese.....	22
2.3 Pracovník NZDM.....	25
2.4 Vlastnosti pracovníka NZDM.....	31
2.5 Osobnosti NZDM	34
3 SYNDROM VYHOŘENÍ	36
3.1 Vymezení pojmu.....	36
3.1.1 Definice syndromu vyhoření.....	38
3.1.2 Společné znaky definic.....	39
3.2 Přiblížení syndromu vyhoření	40
3.2.1 Příčiny vyhoření	40
3.2.2 Fáze vyhoření	42
3.2.3 Výskyt vyhoření	44
3.3 Projevy vyhoření.....	45
3.3.1 Kdo je ohrožen	47
3.3.2 Vnitřní projevy vyhoření	48
3.3.3 Vnější projevy vyhoření	50

4 SYNDROM VYHOŘENÍ U PRACOVNÍKA NZDM.....	51
4.1 Komunikace, vztahy a pracovník NZDM.....	51
4.2 Faktory vedoucí k vyhoření u pracovníka NZDM	54
4.3 Nebezpečí syndromu vyhoření pro pracovníka NZDM	57
4.4 Důsledky vyhoření pro pracovníka NZDM.....	58
4.5 Důsledky vyhoření pro klienta.....	58
5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ	62
5.1 Cíl výzkumu	62
5.2 Metoda výzkumu	63
5.3 Plán a průběh výzkumu	64
5.4 Vyhodnocení	65
5.4.1 „Medailónky“ respondentů.....	66
5.4.2 Soupis ohrožujících prvků.....	70
5.4.3 Doprovodné výsledky.....	72
Závěr	75
Seznam použitých zdrojů	77
Seznam příloh.....	82
Přílohy	83
Abstrakt	101
Abstract.....	102

ÚVOD

V dnešním světě mnoho dětí a mladých lidí tráví svůj čas na ulicích, nádražích, v parcích, hospodách a hernách. Důvodem může být to, že nemají zájem o mimoškolní aktivity nebo si je nemůžou dovolit. Důsledkem je přebytečný čas a nuda. Díky tomu jsou vystaveni vyššímu nebezpečí, hrozí jim šikana, kriminalita či experimentování s drogami. Tato nebezpečí neovlivňují pouze mládež, ale mají dopad i na celé rodiny a společnost.

Od roku 1995 se v České republice rozvíjí nové metody sociální pomoci, zcela odlišné od "klasického institucionálního českého modelu - baráků plných úředníků".¹ Jde o *streetwork* - terénní sociální práci a o *nízkoprahové kluby* - nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Tyto typy služeb jsou často mylně přiřazovány k drogové problematice. Jejich záběr je však daleko širší - obsahují v sobě prvky sociální pomoci, prevence i volnočasových aktivit a dávají tak novou šanci pro práci s dětmi a mládeží. Díky těmto zařízením mohou mladí, kteří by jinak neměli možnost, prostředky nebo motivaci, docházet do specializovaných volnočasových center s nabídkou zájmových činností, využívat sociální podpory a pomoci a trávit svůj volný čas v prostředí, které se snaží o co největší možnou dostupnost, otevřenost a zázemí pro mladé lidi. Právě tato zařízení jsou nejen podnětem pro vlastní iniciativu, kreativitu a zapojení mladých do dění kolem nich, ale často i útočištěm, kde mohou „jen“ pobýt, popovídat si s kamarády, nebo se poradit o svých problémech s pracovníky klubu.

Pracovníci těchto zařízení plní důležitou úlohu. Dohlízejí na fungování a organizaci činností v rámci klubů a především mohou ovlivnit životy dospívajících. Období dospívání je náročné nejen pro okolí mladého člověka, ale především pro něj samotného. Často se právě v dnešním hektickém a uspěchaném světě stane, že mladý, ač obklopen dospělými, zůstane sám a není nikoho, kdo by mu pomohl řešit jeho problémy a trápení. To pak klade obzvlášť vysoké nároky na zaměstnance těchto zařízení, nejen proto, že by měli poradit a přijmout každého, kdo o radu žádá, ale i v umění vnímat ty, kteří si o pomoc sami neřeknou a přitom by ji potřebovali. Zároveň by měli brát návštěvníky klubu jako skupinu lidí, kteří se navzájem

¹ *Streetwork a nízkoprahové kluby* [online]. Dostupné z WWW <<http://streetwork.ecn.cz/nizkoprahove.php?obsah=street-a-kluby>>.

ovlivňují. Jejich hodnoty a normy neexistují jen pro jednotlivé členy, ale jsou jakýmsi ukazatelem toho, kam se skupina jako celek ubírá.

Zaměstnanci nízkoprahových zařízení mají většinou vysokoškolské vzdělání, případně vyšší odborné nebo si ho doplňují. Často se účastní dalších sebezobnavacích, psychologických a jiných podpůrných kurzů, vzdělávají se v rámci zařízení, podstupují supervize a podobně. Během své praxe v těchto zařízeních jsem právě proto, že většina z těchto lidí věnuje tolik času zdokonalování svých profesionálních schopností, byla překvapena, že většina z nich vydrží pracovat v této oblasti nejdéle dva či tři roky. Stav naprostého vyčerpání ovlivňující i profesionální pracovní výkony se v odborné literatuře označuje jako syndrom vyhoření. Jeho konečným důsledkem může být opuštění práce. Jaké faktory podporují syndrom vyhoření? Lze nějak tyto situace překonat? Jak? Tato zařízení fungují u nás krátkou dobu. Stejně jako každý jiný obor potřebují čas k vytvoření stabilního zázemí. Tento požadavek mohou naplnit zkušení a moudří pracovníci, kteří budou ukazovat další směr, význam a smysl této práce.

Cílem této práce není objasnit všechny příčiny, které vedou k tomu, že pracovníci nízkoprahová zařízení tak záhy opouštějí, ale upozornit na možné rizikové oblasti a dát podněty k tomu, jak těmto situacím předcházet dříve, než nastanou. Snad tato práce bude užitečnou pro všechny, které tato oblast oslovila a chtěli by v ní pracovat.

Práce je rozdělena do pěti hlavních kapitol. V první jsou definovány pojmy nízkoprahovost a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM). Je zde uveden stručný vývoj těchto organizací a jejich základní charakteristika. Druhá kapitola přiblíží pracovníky těchto zařízení, jejich dovedností a vlastností. Zmiňují se také o konkrétních lidech, kteří již několik let věnují této oblasti pozornost nebo se podíleli na rozšíření nízkoprahových zařízení v České republice. Předposlední část je o syndromu vyhoření u pracovníků NZDM. Poslední kapitola této práce popisuje průběh a výsledky kvalitativního výzkumu, který jsem uskutečnila pro vymezení rizikových prvků práce v NZDM. Ráda bych charakterizovala alespoň některé okolnosti, které vedou k fluktuaci pracovníků NZDM. Jak vnímají pracovníci NZDM tuto práci? Co je na jejich práci těší a co naopak trápí? Je vůbec možné dělat tuto práci delší dobu? Závěrem zmíním některé způsoby, s jejichž pomocí je možné předcházet rizikovým situacím v NZDM, a pokusím se nastínit jejich řešení.

Podklady k v této práci vycházejí z knih od Zdeny Bednářové, Jara Křivohlavého, Karla Hájka, Vladimíry Kebzy, Oldřicha Matouška, Lubomíra Pelecha, Ivy Šolcové a dalších. Ke kapitolám, které se vztahují k nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež, není v České republice dostatečně zpracovaná odborná literatura. Dobrým zdrojem je časopis Éthum, který již delší dobu nevychází. Proto využiji především internetových odkazů (oborový portál České Asociace Streetwork) a pracovních materiálů pracovníků NZDM.

1 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

První kapitola obsahuje vymezení pojmů nízkoprahovost a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Dále zahrnuje základní charakteristiku těchto zařízení, kde je stručně uveden vývoj NZDM v České republice a zabývá se posláním, cíli, cílovými skupinami a službami v rámci NZDM.

1.1 VYMEZENÍ POJMU

Pojmy nízkoprahovost a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež často vyvolávají zcela mylné představy a domněnky. Pokládám tedy za nezbytné se u těchto základních pojmů více zastavit a objasnit jejich význam a smysl.

1.1.1 Nízkoprahovost

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež se hlásí k principům poskytování sociálních služeb. Jako významný specifický princip svého fungování definují *nízkoprahovost*. Nízkoprahovost znamená, že tato zařízení realizují svoji službu tak, aby byla umožněna maximální přístupnost. Poskytovat sociální pomoc nízkoprahově je tedy synonymem pro „snižování sociálních, psychologických, časových, prostorových a finančních bariér, které by bránily cílové skupině vyhledat prostory zařízení (např. streetworker přímé klienty vyhledává a sám je oslovuje v jejich přirozeném prostředí) či využít nabídky poskytovaných služeb.“²

Pracovníci těchto zařízení při kontaktu s klienty nevyžadují žádná osobní data, nepotřebují a nemusí znát ani celé jméno klienta. Jakákoliv dokumentace obsahující osobní údaje klienta musí být vedena s jeho souhlasem a s právem do ní nahlížet. Zařízení má být umístěno v takovém prostoru, který je pro mladé co nejlépe dostupný a kam je co nejlepší přístup.

² *Pojmosloví NZDM* [online]. Dostupné z WWW
<http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=750&site=cas>.

Provozní doba služby odpovídá potřebám mladých, je otevřeno v době, kdy mohou přijít do zařízení (proto většina klubů je otevřena v odpoledních hodinách, kdy dospívající již nemají školu). Zároveň je provozní doba služby stabilní. Služba by měla být nastavena tak, aby případná spoluúčast cílové skupiny na jejich nákladech odpovídala jejím možnostem. Vychází se při tom z toho, že je třeba vzít v úvahu finanční možnosti samotného dítěte, nikoliv rodičů. Děti a dospívající využívají služby nejčastěji na základě vlastního rozhodnutí, s prostředky, které mají běžně k dispozici. Vzhled zařízení, přes vybavení až po chování pracovníků by měl být takový, aby neodrazoval návštěvníky z hlediska jejich vnímání pro ně bezpečného a příjemného prostředí. Klienti by měli získat pocit, že se mohou do služby zapojit a že v ní můžou být přijati ostatními (jak pracovníky, tak dalšími klienty).³

Hlediska nízkoprahovosti zpracovala organizace sdružující práci streetworkerů a nízkoprahových zařízení *Česká asociace streetwork*, která k tomuto účelu vytvořila materiál s názvem *Standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Pro upřesnění, srovnání a shrnutí pojmu nízkoprahovost zde uvádím některé z myšlenek tohoto textu: Zařízení má samostatný vchod. Není propojeno s takovým typem instituce, který by snižoval přístupnost (např. úřady, policie, školy). Je umožněn volný příchod a odchod klientů v rámci otevírací doby. Klient může docházet pravidelně, není stanovena minimální doba, kterou by musel v zařízení trávit. Je umožněna anonymita uživatelů služeb. Klient má právo nesdělít své jméno, což by mělo být respektováno (v praxi však většina klientů o anonymitu nestojí). Pasivita není důvodem pro omezení přístupu klienta ke službě. Stejně tak ani etnická a názorová odlišnost. Do klubu například může přijít i mladík hlásící se k hnutí skinheads, pokud respektuje pravidla a pracovník by se měl k němu chovat stejně jako k ostatním klientům. Není stanoven požadavek členství či registrace vázaný na možnost využívat službu (nejsou povinné jakékoli registrační průkazky, klient není povinen stát se členem občanského sdružení, které provozuje klub, jen proto, aby jej mohl navštěvovat).⁴

Jiří Staníček vnímá nízkoprahovost jako skutečnou a reálnou dostupnost a za důležitou práci v rámci NZDM považuje práci s pravidly: „Každý program, každé centrum musí ve své

³ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež* [online]. Dostupné z WWW <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=195>.

⁴ Srov. tamtéž.

lokalitě, komunitě, tj. ve své sociální realitě vědět, co určuje tu skutečnou dostupnost. (...) Osobně si myslím, že práce s pravidly, hranicemi je to hlavní, co by se v NZDM mělo dělat.“⁵

Nízkoprahová zařízení by tedy měla umožnit přístup každému člověku z cílové skupiny. V praxi je nemožné, aby tato zařízení byla skutečně prostorem pro všechny díky specifickým znakům dospívajících, pro které je důležitý nejen individuální přístup pracovníků, ale též hodnocení skupiny. Tak se například často stává, že vznikají nízkoprahová zařízení, do kterých docházejí pouze romské děti, či zařízení, ve kterých jsou pouze děti bílé.

1.1.2 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

„Nejobecněji lze říci, že nízkoprahová zařízení jsou ta, která jsou koncipována pro ty jedince či sociální skupiny, které se z různých důvodů vyhýbají či mívají standardní síť institucionální nabídky pomoci a péče a nebo jsou pro ně nedostupná pro své požadavky a nároky (tím může být samotný fakt uznání problému či způsobu jeho řešení).“⁶

Nízkoprahové kluby (odborně nízkoprahová zařízení pro děti a mládež - NZDM) jsou určeny dětem a mládeži, kteří tráví svůj volný čas touláním na ulici, v partě či jinak neorganizovaně. Tato zařízení se snaží přiblížit se cílové skupině vytvořením prostředí, které je svým charakterem a umístěním blízké jejímu přirozenému prostředí (viz Obr. 1). To se odráží na celkovém vzhledu takového zařízení i na přizpůsobení pracovníků potřebám mladistvých. Službu může využít kdokoliv z cílové skupiny bez omezení, pokud svým chováním a jednáním neomezuje a neohrožuje sám sebe, ostatní klienty, pracovníky či efektivitu služby.⁷

Nízkoprahové zařízení mohou navštěvovat všichni, od těch nejvzornějších jedničkářů přes vyznavače alternativního způsobu života až po jedince ze zvláštní školy. Jsou v podstatě volnočasovou alternativou k různým zájmovým útvarům, kroužkům a jiným organizovaným

⁵ HERZOG, A., STANÍČEK, J. Rozhovor s Jiřím Staníčkem. *Éthum*, 2002, č. 33, s. 16.

⁶ KLÍMA, P., BODLÁK, V. Nízkoprahovost jako fenomén a mýtus. *Éthum*, 1999, č. 22, s. 61.

⁷ Srov. *Pojmosloví NZDM* [online]. Dostupné z WWW

<http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=750&site=cas>.

aktivitám, navíc ale poskytují poradenství a sociální servis. Návštěvníci mají svobodu volby, a to jak při pohybu v prostoru klubu, tak v chování i ve volbě vykonávaných činností. Nízkoprahové kluby mladým nabízejí mnoho programů a vybavení: poslech muziky (každý si může donést svoji) a promítání filmů na přání, stolní fotbal, stolní tenis, kulečnick, air hockey, lezeckou stěnu či půjčovnu sportovního vybavení na ven, zkušebnu s hudebními nástroji pro mladé začínající kapely, výtvarnou dílnu s hrnčířským kruhem, apod.

Zásadní význam klubů je však v jejich poradenské a preventivní činnosti - umožňují dětem a mládeži si popovídat, nebo se svěřit se svými problémy, které mají možnost s pracovníky rozebrat a řešit. Vytvářejí pro děti chráněný prostor, v němž dospívající najde svoje místo, což je přesně to, co v mnohdy nebezpečných velkoměstech a na anonymních sídlištích chybí.⁸ Mládež je během pobytu v klubech zároveň chráněna a současně pod dohledem zkušených a pro tento účel školených pracovníků. V každém klubu rovněž platí přesná pravidla, která mimo jiné zakazují užívání alkoholických nápojů, drog, násilí či šikanu.



Obr. 1 Nízkoprahový Čajo-klub Wu-Wej, jehož zaměstnanci se snaží o atraktivní vzhled klubu pro cílovou skupinu NZDM

⁸ Srov. *Streetwork a nízkoprahové kluby* [online]. Dostupné z WWW <<http://streetwork.ecn.cz/nizkoprahove.php?obsah=street-a-kluby>>.

1.2 ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA NZDM

Nízkoprahová zařízení jsou v České republice institucí poměrně novou. Přesto již mají za sebou první krůčky svého vzniku, které bych zde chtěla alespoň ve stručnosti nastínit. Dále se zmíním o poslání těchto zařízení, která se snaží naplnit, přiblížím cílovou skupinu, na kterou jsou zaměřeny a služby, které svým klientům nabízí.

1.2.1 Stručný vývoj NZDM v České republice

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež vznikají zhruba od druhé poloviny devadesátých let dvacátého století. K jejich velkému rozvoji došlo mezi roky 1999 a 2002. V rámci historie NZDM bylo pro vznik těchto zařízení velmi důležitým obdobím budování klubů a práce na ulici (streetwork).

Streetwork reprezentuje metodu *terénní sociální práce*, která nabízí aktivní formu sociální intervence a krizové pomoci.⁹ Streetworker, pracovník sociálních služeb v terénu, se zabývá řešením problémů cílových skupin, a ne těch, které způsobují svým jednáním společnosti. Práce na ulici měla velký význam pro vznik zařízení, v té době ještě neoznačovaných jako nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, ale jako kluby pro děti a mládež. Od roku 1994 na základě usnesení vlády č. 341/94, k *Programu sociální prevence a prevence kriminality*, byla experimentálně zavedena funkce *sociálního asistenta*. Sociální asistent byl zřízen jako článek sociální prevence, který měl představovat specifickou terénní sociální práci s dětmi staršího školního věku a mládeží ohroženou nebo již zasaženou sociálně patologickým vývojem.¹⁰

V této souvislosti je nutné dodat, že paralelně se zavedením sociálních asistentů se streetwork začal rozvíjet také na úrovni nestátních organizací. Mezi prvními nestátními organizacemi, které práci na ulici začaly zavádět, byla v tomto případě zařízení pracující s drogově závislými, a teprve později se metoda sociální práce rozšířila i na jiné cílové

⁹ Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Sociální práce na ulici, streetwork*, s. 7.

¹⁰ Srov. ČECHLOVSKÝ, J. *Sociální asistent – fenomén nebo mýtus*, s. 8 – 9.

skupiny, například prostitutky, bezdomovce, Romy, nebo neorganizované děti a mládež na ulici, apod.¹¹

Důsledkem vývoje v bývalé ČSSR se sociální politika dostala do pozadí a sociální školství bylo téměř zrušeno. Po revoluci v roce 1989 nikdo přesně nevěděl, jak práci na ulici vykonávat. Všichni měli jen množství energie, chuti a nadšení. Odborné školy neměly ve svých přednáškách zařazenou problematiku streetwork a systematické vzdělávání zcela scházelo. Proto byla snaha navázat kontakty s kolegy ze zahraničí, kde tato práce měla delší tradici. Tato snaha vyústila ve spolupráci s kolegy ze Spolkové republiky Německo, konkrétně ze Saské sociální akademie, která (ve spolupráci s odborníky ze starých spolkových zemí) koncipovala pro sociální asistenty ucelené vzdělávání v problematice streetwork, čímž přispěla o rozšíření teoretického zázemí práce streetwork u nás.¹² Uvedené vzdělávání a kontakty s kolegy z Německa měly vliv na rozvoj streetwork, i na vznik budoucích nízkoprahových zařízení. Na základě vzdělávání a inspirace z navštívených center mládeže v Sasku, začali sociální asistenti kolem roku 1995 budovat svá zázemí (první „nízkoprahová centra pro děti a mládež“), kam se svými klienty přecházeli z ulice.¹³ Usnesení vlády č. 209/97 ke *Strategii prevence kriminality do roku 2000* uložilo okresním úřadům zřizovat zázemí sociálního asistenta ve formě nízkoprahového zařízení pro děti a mládež a podle místních podmínek začleňovat do těchto zařízení nabídku dalších specializovaných služeb.¹⁴ V této době vznikají centra a kluby například v Klatovech, Hradci Králové, Jablonci nad Nisou, Karlových Varech, Plzni nebo Českých Budějovicích (některé z nich se staly inspirací pro dnešní NZDM).

Stejně jako v případě streetwork je potřeba zmínit, že některá zařízení pro děti a mládež vznikla v této době na úrovni nestátních organizací – například Milíčův dům v Jaroměři nebo Krok v Praze – Modřanech. Tento trend se začal postupně rozšiřovat a začala vznikat a rozvíjet se další nestátní zařízení.

¹¹ Tamtéž, s. 8-9.

¹² BEDNÁŘOVÁ, Z. Vývoj terénní práce v ČR a shrnutí šestiletého vzdělávání sociálních asistentů v SRN. *Éthum*, 2001, č. 30, s. 21.

¹³ Tamtéž, s. 22-23.

¹⁴ BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Sociální práce na ulici, streetwork*, s. 34.

Nízkoprahová zařízení jsou v České republice stále novinkou. V loňském roce byl schválen *Zákon o sociálních službách*,¹⁵ který nízkoprahová zařízení zahrnuje pod sociální služby a tím utvrzuje jejich potřebnost a smysluplnost v rámci sociální sítě. Stát pomocí nízkoprahovosti usiluje o podchycení problémů společnosti jako je: drogová závislost, bezdomovectví a sociální vyloučení mládeže, které se asi nejvíce dotýká problematiky NZDM.¹⁶ Přesto tento zákon nedefinuje nízkoprahovost jako takovou, ale pouze popisuje rozsah základních služeb těchto zařízení.

1.2.2 Poslání NZDM

Posláním NZDM je usilovat o začlenění dětí a mládeže do společnosti a o pozitivní změnu životního způsobu mladých, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci. Poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu, a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení.¹⁷ Pro upřesnění zde uvádím definice pojmů sociální začlenění, sociální vyloučení a nepříznivá sociální situace podle *Zákonu o sociálních službách*.¹⁸ Sociálním začleněním se rozumí proces zajišťující osobám sociálně vyloučeným nebo sociálním vyloučením ohroženým dosažení příležitostí a možností, které jim pomohou zapojit se do života společnosti a žít způsobem života, který je ve společnosti považován za běžný. Sociální vyloučení znamená vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace. Nepříznivá sociální situace je oslabení nebo ztráta schopnosti řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením¹⁹

V rámci nízkoprahově pojímané práce mají činnosti prováděné v těchto zařízeních směřovat k rozšíření životních příležitostí klientů, k zprostředkování řešení jejich každodenních problémů a ke zmírnění nebezpečí, která jim hrozí na základě vyhocení různých společenských konfliktů.

¹⁵ *Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb.*

¹⁶ Srov. *Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb.*, § 59, 61, 62.

¹⁷ *Pojmosloví NZDM* [online]. Dostupné z WWW <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=750&site=cas>.

¹⁸ Srov. *Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb.*

¹⁹ Srov. tamtéž, § 3.

1.2.3 Cíle NZDM

Hlavním cílem NZDM je rozšiřování socializačních příležitostí a vytváření přiměřených podmínek pro zdravý a nekonfliktní růst mladých lidí.²⁰ Nízkoprahová zařízení se snaží minimalizovat rizika související s životním obdobím dospívání, umožnit mladým lidem lepší orientaci v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky pro samostatné řešení nepříznivých situací.²¹

NZDM usilují o zlepšení kvality života cílové skupiny dětí a mládeže, kterou naplňují ve třech oblastech:

1. Pomoc při překonání životních problémů dětí a mládeže a zvyšování jejich sociálních dovedností, ochrana jejich práv.²² Pracovník NZDM by měl metodami sociální práce umět pomoci klientovi ve chvíli, kdy se dostane do nějakých životních obtíží a problémů, stavu tísně či nouze, kdy se učí nějaké základní sociální návyky, kdy jsou porušována jeho práva. Jde o to, aby pracovník zde byl pro klienta ve chvíli, kdy to on potřebuje.
2. Aktivizace životního způsobu cílové skupiny pro smysluplné trávení volného času a poskytování podmínek pro smysluplné trávení volného času.²³ Pracovníci se snaží podněcovat mladé k smysluplnému trávení volného času. To znamená, že jsou „pouze“ poskytnuty podmínky pro klienty, aby si obsah a formu činností vytvářeli oni sami.
3. Předcházení, zabránění a omezení sociálně patologických jevů páchaných cílovou skupinou nebo cílové skupině.²⁴ V rámci naplňování tohoto cíle jde o:
 - předcházení negativním jevům (snaha se o změnu klienta či jeho prostředí, která povede k tomu, že negativní jevy nenastanou);
 - zabránění negativním jevům tím, že se zastaví konkrétní negativní jev, který přímo hrozí;
 - omezení, tedy snížení rozsahu konaných negativních jevů.

²⁰ HERZOG, A. Standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. *Éthum*, 2003, č. Mimořádné vydání, s. 15.

²¹ Srov. ŠANDOR, J. Aj. *Nízkoprahové programy pro děti a mládež – Úvod do problematiky*, s. 35.

²² Srov. tamtéž, s. 35.

²³ Srov. tamtéž, s. 37.

²⁴ Srov. tamtéž, s. 37.

1.2.4 Cílová skupina

Pro skupinu dětí nebo mládeže, na niž se NZDM zaměřuje ve své činnosti, se užívá pojem „neorganizované děti a mládež“. Ten však dosud není dostatečně definován.

Cílovou skupinu dle standardů NZDM charakterizuje především to, že její členové:

- se nachází v obtížné životní situaci, dostali se do konfliktu se sociálním okolím nebo společenskými normami a potřebují v této situaci pomoc, kterou jim nejsou schopni nebo ochotni poskytnout jejich blízcí;
- mají vyhraněný životní styl a způsob trávení volného času, který není zcela akceptován většinou společnosti – náleží k určité subkultuře, etniku, minoritě.²⁵

Každé nízkoprahové zařízení pro děti a mládež definuje svou cílovou skupinu dle potřeb dané lokality, zakázky, kterou plní vůči donátorovi (dárce, sponzor) a zaměřenosti vlastní nabídky. Některé charakteristiky mají jednotlivé nízkoprahové kluby při definování své cílové skupiny často shodné, patří k nim: trávení volného času s kamarády mimo domov, nezájem o organizované zájmové aktivity, problémy ve škole, konfliktní vztahy v rodině, experimentování s návykovými látkami. Zařízení působí v oblasti volného času dětí a mládeže.²⁶

„NZDM je jediným typem sociální služby, který je (vedle seniorů) zaměřen a koncipován pro věkem ohraničenou část populace.“²⁷ Tou je především mládež ve věku dvanáct až dvacet let (někdy starší mládež, pokud to vyžadují okolnosti a je to ve prospěch mladistvého i zařízení). Tato část lidské populace prochází jednou z klíčových životních etap – životní fází mládí – obdobím dospívání (viz Obr. 2). Mládí je dosud vnímáno jako jakýsi přechod mezi dětstvím a dospělostí. z pohledu některých autorů je to čas k využití toho, aby dospívající našli sami sebe, uměli jednat, myslet a chovat se ve společnosti podle určitých pravidel a zásad. Úkolem fáze mládí je zkrátka tvorba vlastní identity. Identitu lze chápat jako „pocit

²⁵ *Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež* [online]. Dostupné z WWW <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=195>.

²⁶ Srov. HERZOG, A. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM). *Éthum*, č. 39, s. 80.

²⁷ KLÍMA, P. Práce s neorganizovanými dětmi a mládeží a její „nízkoprahové“ souvislosti. *Éthum*, 2003, č. 39, s. 39.

jednoty sám se sebou za současného pocitu spjitosti s obklopující společností.“²⁸ Tato cesta hledání a nalezení sebe samého ale může být mnohdy velmi obtížná. NZDM by měly pomáhat tyto nelehké situace překonávat.

Podle Petra Klímy jsou „uživateli našich služeb subkulturální seskupení dětí a mládeže (alternativní a solidární seskupení mládeže a i jednotlivci), kteří svým specifickým životním stylem a konfrontací s obvyklými společenskými stereotypy jsou při tvorbě identity vystaveni riziku marginalizace a diskriminace a jejich důsledkům.“²⁹

Přiměřenost, prospěšnost a přiléhavost nabídky jako základní principy nízkoprahově orientované práce s dětmi a mládeží vyžadují, aby každý projekt a program nízkoprahově organizovaných sociálních služeb se vždy znovu a znovu vyrovnával s reálnými potřebami svých konkrétních uživatelů a nikoliv s abstraktně definovanou cílovou skupinou.³⁰ Tím se klade velká zodpovědnost nejen na zařízení jako celek, ale především na pracovníky, kteří přicházejí s mladými a jejich aktuálními problémy i přáními do styku v okamžiku, kdy existuje aktuální potřeba řešení a nalézání východisek.



Obr. 2 Cílová skupina NZDM - klienti klubu Likusák

²⁸ Tamtéž, s. 39.

²⁹ Tamtéž, s. 48.

³⁰ Srov. *Streetwork a nízkoprahové kluby* [online]. Dostupné z WWW <<http://streetwork.ecn.cz/nizkoprahove.php?obsah=street-a-kluby>>.

1.2.5 Služby poskytované v NZDM

Podle standardů NZDM můžeme služby poskytované těmito zařízeními rozdělit na dvě základní linie, a to na služby obligatorní a fakultativní. Obligatorní zahrnují základní nabídku, kterou by měla nabízet zařízení hlásící se ke standardům. Fakultativní služby jsou poskytovány dle možností zařízení, lokálních potřeb apod.

Mezi služby obligatorní, o kterých se zde zmíním, se řadí: volný vstup a pobyt v zařízení, sociální služby, volnočasové aktivity a aktivity a činnosti zaměřené na prevenci.

Volný vstup a pobyt v zařízení

Tato služba znamená umožnění pobývání v klubu bez zapojení se do jakékoliv strukturované činnosti, přičemž je samozřejmě možné využít výhody prostoru zařízení se základním zázemím a vybavením.³¹ Přitom by sami pracovníci měli umět vystihnout okamžik, kdy je potřeba mladé povzbudit k aktivnímu jednání. Ne vždy je dobré, pokud je jejich pasivita podporována.

Sociální služby

Sociální služby jsou služby poskytované oprávněným uživatelům, jejichž cílem je zvýšení kvality života, případně i ochrana zájmů společnosti.³² V rámci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež se pracovníci těchto organizací snaží o poskytnutí těchto služeb tak, aby dětem mohli poskytnout nejen zázemí pro využívání volnočasových aktivit, ale především zde byli jako opora a pomoc v době, kdy mladí potřebují radu a pomoc. Mezi sociální služby, které se využívají v rámci NZDM, můžeme zařadit například: kontaktní práci, situační intervenci, základní poradenství a doprovodné aktivity.

Volnočasové aktivity

Volnočasové činnosti a aktivity, které klub nabízí, nevyžadují registraci či pravidelnou docházku. Základní nabídku klubů tvoří hi-fi věž, potřeby pro psaní, kreslení nebo malování,

³¹ Srov. HERZOG, A. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM). *Éthum*, č. 39, s. 82.

³² Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 214.

zázemí v době nepříznivého počasí, stoly, židle. Ve většině z nich je ale umístěn stolní fotbal, šipky, stolní tenis, kulečník, lezecké stěny, počítačové místnosti, půjčovny sportovního vybavení, zkušebny se základním vybavením pro mladé kapely atd. V klubech jsou pořádány programové akce - besedy, diskuse, turnaje, hudební a taneční akce, sportovní aktivity. Některé kluby mají bar (s nealkoholickými nápoji) či čajovnu.

To, jak klienti vnímají klub a jeho pracovníky, se odráží i na využívání různých služeb v klubu. Především pracovníci těchto zařízení by neměli na tento fakt zapomínat. Neměli by využívat volnočasové aktivity jako nabídku, za kterou se mohou schovat, ale spíše jako prostředek k rozvíjení vztahu s mladými lidmi.



Obr. 3 Preventivní programy v Klubu Oráč

Aktivity a činnosti zaměřené na prevenci

Prevence formou diskusí, besed, apod. spočívá v poskytování pravdivých informací o rizicích zneužívání návykových látek a o sociálně-patologických jevech (viz Obr. 3). Pracovníci jsou schopni pravdivě a objektivně informovat klienta o rizicích spojených se sociálně patologickými jevy a provádět včasnou intervenci před „rizikovými“ kroky klientů.³³ V praxi to znamená především navázat vztah s klientem, kdy vznikne důvěra mezi pracovníkem a mladým, který pomoc potřebuje. Je jasné, že tento vztah se nedá vybudovat za týden. Právě proto je škoda, že pracovníci, kteří již v oboru pracují delší dobu, často dochází.

³³ Srov. tamtéž, s. 82.

2 PROFIL PRACOVNÍKA NZDM

V předchozí kapitole jsem se zabývala základním vymezením a charakteristikou nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Druhá kapitola pojednává o pracovnících těchto zařízení. Kdo jsou vůbec lidé, kteří se věnují práci s druhými lidmi? Jaké dovednosti musí ovládat? Jaká je práce v NZDM? Jaké vlastnosti mají pracovníci těchto zařízení? Na konci této kapitoly je uvedeno několik konkrétních osob, kteří k vzniku a rozvoji NZDM výrazně přispěli a přispívají.

2.1 PRACOVNÍK POMÁHAJÍCÍ PROFESE

Pomáháním na prvním stupni se označuje takový typ pomoci, kdy sociální pracovníci, psychiatři, psychologové a další pomáhají klientům s jejich emočními a sociálními problémy.³⁴ Dnes kromě těchto profesí existují i další, které rovněž vyžadují jednání s lidmi, kteří jsou v nesnázích nebo prožívají krizi. Bývají to duchovní, lékaři, zdravotní sestry, učitelé, konzultanti, policisté, probační úředníci a další. Kromě toho, že jsou specialisty ve svých oborech, se rovněž počítá s tím, že budou pomáhat svým klientům zvládat jejich problémové situace. Tento typ pomoci se označuje jako pomáhání na druhém stupni.³⁵

Jakkoliv ale tuto oblast rozdělíme, vždy tu zůstanou konkrétní lidé, pracovníci, kteří pomoc poskytují a pak ti, kteří ji přijímají. Pomoc druhému je věcí chvályhodnou. Ne každý ji však dovede dát. Na pracovníky pomáhajících profesí je vyvíjen o to větší tlak, měli by totiž vždy pomoci. To na ně klade nároky v dovednostech a předpokladech pro tuto práci. Právě ti nejlepší bývají často i velmi zranitelní. Pokud vydávají energii, pak ji potřebují také „dobíjet“ nazpět.³⁶ Naučit se to, je přínosem nejen pro pracovníka, pohybujícího se v tomto prostředí, ale i pro klienty, kteří přicházejí v naději, že naleznou někoho, kdo jim pomůže. V následujícím textu se zmíním aspoň o některých vlastnostech, které by neměly lidem

³⁴ Srov. MATOUŠEK, O. Aj. *Metody a řízení sociální práce*, s. 51.

³⁵ Srov. tamtéž, s. 51.

³⁶ KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 27-30.

v pomáhajících profesích chybět (opravdovost, empatie, komunikativnost, důvěryhodnost, přitažlivost, inteligence a zdatnost).

2.2 OBECNÉ DOVEDNOSTI PRACOVNÍKA PROMÁHAJÍCÍ PROFESE

C. R. Rogers³⁷ se zabýval vhodným postojem terapeuta vůči klientovi a zdůrazňoval následující kvality pomáhajícího:

- dovednost vidět každého člověka jako individualitu, schopnost akceptovat jeho „pravdu“, hodnotu;
- víru ve schopnosti člověka měnit se a tím lépe zvládat život;
- umění vytvořit podmínky ke kultivaci těchto schopností u klienta;
- terapeutické schopnosti vycházející z vlastního prožívání.

„Tyto kvality charakterizoval pomocí třech proměnných, které pojmenoval: opravdovost (*kongruence, genuiness*), nepodmíněné pozitivní přijetí (*unconditional positive regard*), odpovídající empatické porozumění (*accurate empathic understanding*).“³⁸ Opravdovost ve vztahu k pracovníkovi pomáhající profese znamená soulad mezi prožíváním pracovníka a jednáním vůči klientovi navenek. Klient totiž nevnímá pouze verbální sdělení pracovníka, ale často se mnohem víc soustředí na oblast neverbální, která ukazuje na soulad či nesoulad v jednání a cítění.³⁹ s tím souvisí i důvěryhodnost, která se podle S. R. Stronga⁴⁰ skládá z toho, jak „klient vnímá pracovníkův smysl pro čestnost, jeho sociální roli, srdečnost a otevřenost i nízkou motivaci pro osobní prospěch.“⁴¹ Složky přispívající k důvěryhodnosti pracovníka jsou diskrétnost, spolehlivost a porozumění. Diskrétnost souvisí s „mlčenlivostí“ sociálního pracovníka. Spolehlivost znamená, že klient sociálnímu pracovníkovi věří to, co

³⁷ Srov. ROGERS, C. R. The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change. In HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*, s. 63-64.

³⁸ HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*, s. 63-64.

³⁹ Srov. tamtéž, s. 64.

⁴⁰ Srov. STRONG, S. R. Counseling: An interpersonal influence process. In MATOUŠEK, O. Aj. *Metody a řízení sociální práce*, s. 53.

⁴¹ MATOUŠEK, O. Aj. *Metody a řízení sociální práce*, s. 53.

mu říká a porozumění spočívá ve snaze pracovníka pochopit klientovo sdělení.⁴² U dobrého pracovníka by mělo být v souladu to, co říká s tím co dělá. Tím se totiž projevuje navenek, tj. mezi klienty. Zúčastněným nasloucháním by měl pracovník dojít k porozumění klientovi. Umění naslouchat se skládá ze tří částí: umění pozorovat a číst klientovo neverbální chování, umění naslouchat a chápat verbální sdělení klienta a sledování veškerých klientových projevů.⁴³

Komunikační dovednosti potřebuje člověk pracující s lidmi v každé etapě své práce a proto jsou pro něj velice důležité. Samy o sobě tyto dovednosti pomoc neposkytují, ale jsou nezbytné pro další rozvoj vztahu mezi pracovníkem a jeho klientem, na základě kterého je možné začít s řešením problému.⁴⁴

G. Egan⁴⁵ vymezuje čtyři základní komunikační dovednosti:

1. Fyzická přítomnost – pomoc klientovi už jen tím, že se s ním pracovník fyzicky i psychologicky setkává.
2. Naslouchání – schopnost přijímat a rozumět signálům, které klient vysílá (signály verbální, neverbální, vyjádřené otevřeně nebo skrytě).
3. Empatie – umění vcítit se do světa klientů, do jeho pocitů, uvažování, problémů, reagovat na jeho chování s pochopením.
4. Analýza klientových prožitků – umění nalézt, vyjádřit a popsat klientovy zážitky, chování a pocity.

Podněty přicházející smysly způsobují v každém z nás různé pocity, i když může jít o stejný druh emoce. „Například každý má jakési své „veselo“, resp. „smutno“, ale kvalita prožívání je různá. Nejde o jeden pocit.“⁴⁶

⁴² Srov. tamtéž, s. 53.

⁴³ Srov. tamtéž, s. 54.

⁴⁴ Srov. tamtéž, s. 53.

⁴⁵ Srov. EGAN, G. The Skilled Helper. In MATOUŠEK, O. Aj. *Metody a řízení sociální práce*, s. 53.

⁴⁶ HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*, s. 65.

Profesionálové musí zdokonalovat zvládání svých emočních stavů, aby porozuměli sami sobě, svému prožívání. To je základem pro schopnost navodit si podobné pocity, jako má klient a umět si s ním o nich povídat. Toto vcítění se do světa klienta se nazývá empatií.⁴⁷ Empatie je forma lidské komunikace, zahrnující naslouchání, porozumění a sdělování porozumění klientovi. Empatie, která zůstává neprojevena a uzavřena v mysli pracovníka, klientovi neprospívá. K porozumění druhému je nutná fyzická přítomnost, pozorování a naslouchání. „Empatie je v první řadě určitým druhem lidského kontaktu.“⁴⁸

Vyšší úrovní empatie se značí schopnost pracovníka chápat klienta lépe, než klient chápe sebe sama. Tento druh empatie odhaluje zdroje hlubinných pocitů klienta, jichž si není vědom. Empatie je součástí emoční inteligence a představuje schopnost vcítit se do pocitů a jednání druhé osoby. V širším pojetí se jedná o umění jedince zacházet s emocemi, o vcítění se do situace druhého. Empatie souvisí s vnímáním a nasloucháním jak verbální tak neverbální komunikaci. Empatie je vedle opravdovosti a vřelosti jednou z nejdůležitějších podmínek úspěšné práce s klientem.⁴⁹ „Ukazuje se, že kdo rozumí sám sobě, rozumí lépe i druhým.“⁵⁰ Přitom je důležité, aby si pracovníci svou empatii ověřovali přímo v rozhovoru s klientem. „Pokud není porozumění v komunikaci s klientem ověřováno, je pouze na úrovni diagnostických předpokladů a domněnek.“⁵¹

Dalším důležitým předpokladem pro pracovníka pomáhající profese je přitažlivost. Přitažlivostí se zde rozumí nejen fyzický vzhled, ale i názorová příbuznost, myšlenková slučitelnost. Přitažlivým může být tedy pracovník nejen pro svou fyzickou krásu, ale i kvůli tomu, jak s klienty jedná, jakou má pověst, jak uznávaný je ve svém oboru.⁵² s tím souvisí i *nepodmíněné pozitivní* přijetí, jímž je myšlen nehodnotící postoj terapeuta ke klientovi. „Pomáhající pracovník je schopen přijmout klienta do té míry, do jaké se schopen přijmout sám sebe.“⁵³

⁴⁷ Srov. tamtéž, s. 66.

⁴⁸ Srov. EGAN, G. The Skilled Helper. In MATOUŠEK, O. Aj. *Metody a řízení sociální práce*, s. 54.

⁴⁹ Srov. MATOUŠEK, O. Aj. *Metody a řízení sociální práce*, s. 54.

⁵⁰ HARTL, P., HARTLOVÁ, H., *Psychologický slovník*. In MATOUŠEK, O. Aj. *Metody a řízení sociální práce*, s. 54.

⁵¹ HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*, s. 67.

⁵² Srov. MATOUŠEK, O. Aj. *Metody a řízení sociální práce*, s. 52.

⁵³ HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*, s. 68.

U pracovníka v sociální oblasti se předpokládá jeho touha a více snad i nutnost se vzdělávat, seznamovat s novými teoriemi a praktickými technikami, aby mohl svým klientům nabídnout opravdu profesionální pomoc. Zároveň však pomáhání druhým je těžká a vysilující práce a proto by tito pracovníci neměli zapomínat na svou fyzickou stránku a udržovat svého ducha i mysl cvičením a správnou stravou, jelikož tělo je prvotním zdrojem energie, která je v této oblasti potřeba opravdu hodně.⁵⁴

2.3 PRACOVNÍK NZDM

Podle standardů NZDM struktura, počet pracovníků i jejich vzdělání a dovednosti odpovídají potřebám uživatelů služeb. Novým pracovníkům, kteří přijdou do zařízení, by měli jejich profesně starší kolegové pomoci zvládnout jejich start a zaškolit je. Zařízení má písemně vypracovaný postup výběru, přijímání a zaškolení nového pracovníka.⁵⁵

Při nástupu nový pracovník potřebuje především komunikovat s lidmi z týmu, kteří by mu měli předat informace o dosavadním průběhu služby a nastínit atmosféru v klubu. Pokud chce nový pracovník opravdu naplňovat cíle zařízení, měl by se blíže seznámit se systémem fungování celé organizace tak, aby mu co nejlépe porozuměl. Měl by znát její filosofii, cíle, poslání, metody práce, techniky komunikace uvnitř týmu, atd. Většina zařízení NZDM nepracuje samostatně, ale snaží se využívat další zařízení následné péče. Pak by jistě bylo dobré, aby se nový pracovník s nimi seznámil a to nejlépe přímo např. v doprovodu zkušenějšího kolegy, který ho do institucí dovede. Pro počáteční dobu je vhodné, aby byl vedoucím organizace ustanoven jeden člověk z týmu, který na nováčka dohlíží, zasvěcuje ho do reality a se kterým může konzultovat svoje pracovní postupy či problémy. Toto „opatrovnictví“ nebo garantství by nemělo být pouze formální záležitostí, ale mělo by opravdu fungovat. Když kolega není do práce náležitě uveden, nemá možnost se zorientovat. Práce se mu tím pádem zkomplikuje a pravděpodobně záhy odejde. V situaci, kdy je nový pracovník v klubu sám, je důležité, aby věděl základní technické věci o pracovních prostorách

⁵⁴ Srov. MATOUŠEK, O. Aj. *Metody a řízení sociální práce*, s. 52.

⁵⁵ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež* [online]. Dostupné z WWW <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=195>.

(např. kde jsou jaké klíče, pojistky, kde se zapíná a vypíná topení, atd.). K dispozici by měl mít i klíče od pracoviště a svůj vlastní pracovní stůl.⁵⁶

Struktura a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní a morální předpoklady zaměstnanců jsou stanoveny zařízením. Složení členů v týmu i jejich počet odpovídají definovaným potřebám zařízení a aktuálnímu počtu uživatelů služeb a jejich potřebám.⁵⁷ Pro přijímání a zaškolování nových pracovníků má zařízení svá pravidla. Zvláštní pozornost je při zaškolování věnována oblasti ochrany práv uživatelů služeb a způsobům naplňování specifických potřeb těchto uživatelů, se kterými má nový pracovník přijít do kontaktu. Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby způsob přijímání a zaškolování pracovníků odpovídal platným obecně závazným normám a stanoveným vnitřním pravidlům.⁵⁸

Tato pravidla a normy se opírají o etický kodex pro streetwork vycházející z etického kodexu sociálních pracovníků. K důležitým bodům, vztahujícím se na pracovníky nízkoprahových zařízení, patří dobrá vůle pomáhat na základě znalostí, dovedností a zkušeností jak jednotlivcům tak i skupinám a komunitám při jejich rozvoji a řešení konfliktů se společností.⁵⁹

Pro každé místo, profesi v pracovním týmu jsou písemně definovány požadavky, kvalifikace, vzdělání, dovednosti, osobnostní a jiné předpoklady. z těchto nároků se vychází při výběru pracovníka na dané místo. Odborný vedoucí pracovník by měl splňovat kritérium vysokoškolského případně vyššího odborného vzdělání v oblasti sociální práce, pedagogiky, psychologie a dalších pomáhajících profesích a mít praxi minimálně dva roky v pomáhajících profesích. Ostatní odborní pracovníci by měli být starší 21 let, minimálně se středoškolským vzděláním a zkušenostmi v oblasti sociální práce, pedagogické práce, zdravotní péče, apod.⁶⁰

⁵⁶ Srov. VOSÁHLOVÁ, A. *Operační manuál streetwork od Aleny Vosáhlové* [online]. Dostupné z WWW <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=category&id=57>.

⁵⁷ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež* [online]. Dostupné z WWW <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=195>.

⁵⁸ Srov. tamtéž.

⁵⁹ Srov. *Etický kodex České asociace streetwork* [online]. Dostupné z WWW <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=152&site=cas>.

⁶⁰ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež* [online]. Dostupné z WWW <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=195>.

Etické zásady ve vztahu k zaměstnavateli se dotýkají plnění povinností vyplývajících ze závazků k zaměstnavateli. Pracovník by se měl podílet na takových pracovních postupech, které úroveň nabízených služeb zvyšují. Dále se etický kodex zmiňuje o vztahu ke kolegům a o zásadách odbornosti. Pracovník by měl respektovat znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků, vyhledávat a rozšiřovat spolupráci s nimi a tím zvyšovat kvalitu poskytované služby. Pracovník by měl respektovat rozdíly v názorech nebo praktické činnosti kolegů. Připomínky k nim by měl vyjadřovat na vhodném místě a vhodným způsobem. V oblasti odbornosti by pracovník měl dbát na udržování a zvyšování profesní prestiže. Upozorňovat vhodným způsobem na prokazatelně nekvalitní a neodborné poskytování služeb. Pracovník by si měl být vědom profesních hranic. Pracovník by měl reflektovat etické otázky spojené s výkonem profese, usilovat o jejich řešení za využití standardních prostředků. Každý člen týmu by měl mít možnost diskutovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci se všemi stranami, kterých se problém týká.⁶¹

Profesionalita pracovníka staví na zásadách etického kodexu. Přitom ale záleží na konkrétním člověku a pracovním týmu, jak si jednotlivá kritéria standardů a etického kodexu vyloží. Co nejsrozumitelnější výklad těchto materiálů, popřípadě jejich úprava, hodící se na konkrétní zařízení je totiž důležitá pro výklad těchto principů do praxe, a tím v konečném důsledku pro práci s klienty NZDM. Prvním důležitým kritériem tedy je, že pracovník musí mít jasno, co konkrétně klientovi nabízí. Měl by si být vědom, že především nabízí službu a až v druhé řadě sebe, svoje názory a zkušenosti. Jestliže začne nabízet sebe na prvním místě, velmi rychlými kroky směřuje k tomu, že klient bude zmaten a bude pracovníka brát jako svého kamaráda. Pracovník se tak vystavuje problémům a vyhoření.⁶² „Čím bude větší míra asociality u klienta, tím více bude tlačit pracovníky do toho, aby s ním sdíleli sebe a nikoli svoji práci.“⁶³ Je důležité, aby si pracovník za svou práci stál, i když nejednou potká těžkosti a úskalí své práce spočívající v malém společenském i finančním ocenění, vysoké náročnosti na jeho osobu, nárokům na profesní růst, apod.

⁶¹ Srov. *Etický kodex České asociace streetwork* [online]. Dostupné z WWW <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=152&site=cas>.

⁶² Srov. VOSÁHLOVÁ, A. *Operační manuál streetwork od Aleny Vosáhlové* [online]. Dostupné z WWW <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=category&id=57>.

⁶³ Tamtéž.

Je potřeba, aby se pracovník vždy orientoval v tom, co se v zařízení děje. Pokud totiž tomu tak není, pak může ohrožovat svým neuváženým jednáním jak sebe, tak klienty i organizaci. Při pocitech nejistoty či zmatenosti ať již v metodice anebo v klientské práci, je povinen tuto situaci pomocí konzultací, intervize nebo supervize změnit. Pracovníkovi i klientovi musí být vztah, který mezi sebou mají, jasný. To se může týkat i např. pouhé domluvy, že si budou povídat o škole. Taková práce formou dohody (kontraktu) musí být oběma stranami chtěná a předem domluvená. Definování nebo formulace kontraktu je záležitost pracovníka, nikoli klienta.⁶⁴

Jasně určení služeb a aktivit, které pracovníci mohou klientům nabídnout, jsou hlavně z počátku pro pracovníky důležitým bodem k navázání kontaktu s klienty. Jak přesně vymezí své působení v klubu, tak srozumitelní budou pro klienty a takové služby po nich budou požadovat. Pracovník by neměl být pouze vyplněním volného času mladých, „není automatem pro klientovu zábavu.“⁶⁵ Volnočasové aktivity, které jsou součástí nabídky klubu, by měly sloužit pouze jako prostředek k prohloubení kontaktu. Pracovník by měl upřednostňovat aktivitu klientů před pasivní konzumací, ne však stylem, že vše připraví, zorganizuje, naplánuje a mladí pro to nic neudělají.⁶⁶

Je problém, pokud pracovník bere záležitosti klienta příliš za své vlastní. Neměl by, na každé klientovo zavolání, obstarávat pro něj zábavu, pokud se sám klient nechce na přípravě podílet. Ani by se neměl nechávat manipulovat klientovým přáním, ale snažit se dopátrat, co klienta baví a co je ochoten spolurealizovat s pracovníkem. A poté se to pokusit společně uskutečnit.⁶⁷

Podle etického kodexu platí, že profesní odpovědnost pracovníka má prioritu před osobními zájmy. Pracovník podle etických zásad jedná ve vztahu ke klientům tak, aby respektoval uživatele služeb jako partnery se všemi právy a povinnostmi. Pracovník hledí na dodržování důstojnosti a lidských práv uživatelů služeb a snaží se o stejný přístup ke všem uživatelům. Shromažďuje informace pouze nezbytně nutné pro poskytování služeb. Chrání

⁶⁴ Srov. tamtéž.

⁶⁵ Tamtéž.

⁶⁶ Srov. tamtéž.

⁶⁷ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 74-78.

klientova práva na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se vztahují k uživatelům služeb a předchází závislosti uživatele na službě.⁶⁸

„Je dobré, aby pracovník pocítil vnitřní ztotožnění se základními hranicemi a etikou, které v práci musí respektovat, a nebral je jako pouhé dogma.“⁶⁹ Problém etického kodexu je, že neříká co dělat, když se pracovníkovi některý požadavek nedaří plnit.⁷⁰ Kopriva uvádí, že by v etických kodexech pro pomáhající pracovníky měla být uvedena tato zásada: „Pomáhající je připraven kdykoliv vnímat a akceptovat svou nedokonalost, slabost a zranitelnost, a pomocí sebereflexe a supervize napomáhat vývoji k lepšímu stavu, než je ten současný.“⁷¹

Pro některé klienty může být pracovník identifikačním vzorem. Měl by si toho být vědom a nezneužívat tuto skutečnost k vytváření závislost klienta na své osobě či k posilování vlastního ega. Právě naopak! Měl by podporovat a posilovat klientova rozhodnutí a jeho samostatnost při rozhodování. To souvisí s pracovníkovou orientací v životní situaci klienta. Čím více toho pracovník ví, čím větší má klientovu důvěru, tím více a lépe může pomoci klientovi v jeho hledání a orientaci v životě. Přesto na sebe pracovník nepřebírá zodpovědnost za klientův život a nesmí zapomínat, že klient je osoba schopná vlastního rozhodování. Pracovník může pomoci klientovi v zásadních a důležitých otázkách, týkajících se jeho života, umožní-li mu do nich nahlédnout. Rozhodnutí, jak ale bude klient jednat dál, je pouze jeho věc, pokud tím neporušuje zákony či autonomii jiných lidí.⁷²

Nedoporučuje se řešit konflikty s klienty pod vlivem nepřiměřených emocí. Vždy je lepší nechat si čas na vychladnutí a daný konflikt vyřešit s rozvahou. Na druhou stranu platí, že není od věci, pokud klient vidí, že pracovník umí vyjádřit i vztek a naštvání, pokud je to adekvátní reakce na vzniklou situaci.⁷³

⁶⁸ Srov. *Etický kodex České asociace streetwork* [online]. Dostupné z WWW <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=152&site=cas>.

⁶⁹ VOSÁHLOVÁ, A. *Operační manuál streetwork od Aleny Vosáhlové* [online]. Dostupné z WWW <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=category&id=57>.

⁷⁰ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 90-91.

⁷¹ Tamtéž, s. 91.

⁷² Srov. VOSÁHLOVÁ, A. *Operační manuál streetwork od Aleny Vosáhlové* [online].

⁷³ Srov. Tamtéž.

Každý sociální pracovník by si měl být vědom nebezpečí, že se mohou osobní a pracovní život do sebe navzájem prolínat.⁷⁴ z toho pak vyplývá, jak již bylo zmíněno, že je pro pracovníka nezbytné mít vymezené hranice toho, co klientům nabízí. To pak ulehčuje situaci pracovníkům v jejich mimopracovním čase, kdy může dojít k nepříjemným nebo až konfliktním situacím. Pokud si totiž začnou své soukromí chránit až v době, když už je bezprostředně ohroženo, tak je většinou pozdě.⁷⁵ Mezi několik základních bodů, na které by měl pracovník NZDM při svém kontaktu s klienty myslet, patří:

1. Striktní oddělení práce a volna znamená vytvoření pevného pracovního harmonogramu, který bude nekompromisně dodržován. To je nezbytné proto, aby si klienti uvědomili hranice. Pokud totiž pracovní doba není přesně určena, klienti brzy mají dojem, že pracovníci jsou pro ně k dispozici vždy, a podle toho také jednají.⁷⁶
2. Transparentní definování harmonogramu klientům a zaměstnavateli vyjadřuje „čitelnost“ práce. Pokud klienti budou přesně vědět co od pracovníka můžou očekávat, pak to také budou vyžadovat. Zároveň se tím určují meze pro to, co a kdy už je nepřijatelné.
3. Pevné vymezení rolí v profesním vztahu pracovník a klient. Při kontaktní práci se používá metoda přirozeného kamarádského seznámení, která ale z dlouhodobého hlediska není zcela efektivní. I v rámci vymezených rolí, jsou-li klientem pochopeny, je třeba zachovat osobní a blízký vztah.
4. Soukromá telefonní linka není pro klienty. Pokud dojde k volání klienta na soukromou linku, měl by pracovník považovat takový hovor za konfliktní situaci a podle toho jednat.
5. Pracovní mobilní telefon by měl být striktně zapínán a vypínán dle harmonogramu pracovních časů.
6. Klient nezná adresu bydliště pracovníka a nenavštěvuje ho. Pokud se tak stane, pak jsou takové situace pokládány rovněž za konfliktní.

⁷⁴ Srov. STÜRZBECHER, W. Streetwork: Hranice a možnosti. *Éthum*, 1998, č. 19, s. 16.

⁷⁵ Srov. PELLY, J., TICHÝ, L. Specifika terénní práce s mládeží na malém městě. *Éthum*, 2001, č. 30, s. 32.

⁷⁶ Srov. tamtéž, s. 32.

7. Dobré je, pokud si tato pravidla osvojí i rodina a přátelé pracovníka.⁷⁷

Pracovník by měl jednat tak, aby činnosti v klubu směřovaly ku prospěchu klienta. Neměl by klienta zapojovat do svého soukromého života, dělat si z něj kamaráda a „vrbu“, pokud sám řeší krizové situace. Neměl by suplovat vztahem s klienty absenci svých soukromých vztahů, atd. Není dovoleno, aby s klienty užíval drogy včetně alkoholu, realizoval sexuální praktiky, podsouval jim svoji ideologii, politickou orientaci, víru a jiné hodnotové systémy.

2.4 VLASTNOSTI PRACOVNÍKA NZDM

Cílem práce sociálního pracovníka je nabídnout mladým lidem konkrétní pomoc v různých životních situacích a ukázat jim cestu, kam dál mohou směřovat. Pracovník by měl umět přijmout mládež takovou, jaká je, aniž by chtěl měnit jejich chování a názory. z toho vyplývá charakter jeho osobnosti. Měl by být bezkonfliktní, se smyslem pro humor, spolehlivý, zdravě sebevědomý a pozitivně laděný, vyrovnaný, srozumitelný svým verbálním i neverbálním vyjadřováním, rozumějící mladým a akceptující je v jejich vlastním světě. Důležitá je absolutní poctivost vůči mladým, která vychází z celkově přirozeného chování, řeči a oblečení.⁷⁸ „Jsou, jací jsou a sociální pracovník je jaký je. Tyto vysoké požadavky a stanovené úkoly lákají jen málokoho.“⁷⁹

Přímá práce sociálního pracovníka v NZDM zahrnuje v první řadě rozšiřování informací o poskytované službě mezi cílovou skupinou a kontaktní práci zahrnující prvkontakty, doprovody do zařízení návazné péče, situační intervence, sdílení každodennosti – doprovázení člena cílové skupiny konkrétní fází jeho života apod. To, aby se pracovník ke svým klientům vůbec přiblížil, či je dokázal oslovit, záleží na jeho komunikačních dovednostech. Je důležité, aby se pracovník nebál a nenechal se odradit počátečním ostychem. To, jak své potenciální klienty dokáže zaujmout, je totiž klíčem k navázání důvěrnějšího vztahu. Pokud pracovník působí nejistě, či neví, co všechno chce mladým nabídnout, pak působí nepřesvědčivě a mladé může odradit. NZDM nabízí mnoho aktivit jako např. podporu tvořivosti, aktivního přístupu

⁷⁷ Srov. tamtéž, s. 33.

⁷⁸ Srov. STÜRZBECHER, W. Streetwork: Hranice a možnosti. *Éthum*, 1998, č. 19, s. 15.

⁷⁹ Tamtéž, s. 15.

v trávení volného času, volnočasové či informační aktivity, atd. Pracovník je může použít pro navázání kontaktu a postupně si s klienty začít budovat vztah založený na důvěře. Důležité je ale nespěchat a nechat mladým čas pro uchopení jejich vlastního života.⁸⁰

Nepřímá práce sociálního pracovníka zahrnuje například technicko-organizační porady, intervizí setkání, supervize, setkání s kolegy z města, kteří pracují se stejnou cílovou skupinou, situační setkání nad konkrétními klienty či problémem (škola, prevence kriminality, kurátoři, probátoři, a další). Dále je součástí i kontinuální vzdělávání (četba literatury, účast na seminářích, kurzech, stáže), komunikace s lidmi, kteří mají vliv na realizaci konkrétního projektu (donátor, město, a další), vedení evidence (statistiky s rozčleněním na počet kontaktů, počet klientů a typy služeb (poradenství, situační intervence, doprovod do institucí návazné péče), příprava metodických konceptů dle aktuálních posunů v práci, spolupráce na přípravě grantů či jejich vypracování, informování odborné i laické veřejnosti o poskytovaných službách (medializace projektů, příprava informačních letáků, vizitek a jiných informačních materiálů pro cílovou skupinu) a orientace v aktuální situaci ve městě (politické klima, postoje radnice, nastavení veřejnosti na konkrétní cílovou skupinu).⁸¹ Tento výčet jistě postačí k tomu, aby bylo patrné, že sociální pracovník v NZDM není pouze člověk sedící s mladými v klubu či za barem. Nestačí pouze umět komunikovat s mládeží, ale pro provoz klubu je potřeba, aby i veřejní představitelé viděli jeho prospěšnost, užitečnost a smysluplnost. Takováto prezentace již ale vyžaduje hlubší přípravu, kdy je potřeba doložit vše, co se v klubu děje, aby mohl být podpořen finančními dotacemi obcí, měst, krajů a ministerstev.

Wolfgang Stürzbecher říká: „Nevěřím, že musím prožít všechny bolesti světa, abych byl dobrým sociálním pracovníkem.“⁸² Mnoho sociálních pracovníků se nalézá ve velkých nesnázích a z toho čerpají svoji motivaci pro velmi dobrou práci, mládeži vyhovující. Ale existuje ještě více těch, kteří nemají jasno a pokoušejí se prostřednictvím mladistvých provozovat autoterapii, což není zpravidla ani pro jednu stranu účinné. Pracovník by se neměl vidět jako zástupce zájmů mladistvých, ale uvědomit si, na kterou stranu patří.

⁸⁰ Srov. VOSÁHLOVÁ, A. *Operační manuál streetwork od Aleny Vosáhlové* [online]. Dostupné z WWW <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=category&id=57>.

⁸¹ Srov. tamtéž.

⁸² STÜRZBECHER, W. *Streetwork: Hranice a možnosti. Éthum*, 1998, č. 19, s. 15.

Důležité pro pracovníka NZDM je také umění rozhodnout správně v situaci, která by měla působit výchovně. Před samotným rozhodnutím je však důležité i určení, v jakém stupni vývoje tato situace existuje s ohledem na moment vstupu vychovatele do této situace. Podcenění nebo přecenění zralosti situace vede k neadekvátnosti při výběru řešení takovéto situace. Pokud ale konflikt, ke kterému došlo, není řešen na úrovni problému, který jej způsobil nebo jedná-li se o nedostatečné řešení, tato konfliktní situace se opakuje. Překrytý konflikt se při nejbližší příležitosti znovu objeví a to mnohdy v ještě složitější podobě než v předcházejícím případě.⁸³

Pracovník NZDM by se měl umět těmto věcem postavit a řešit je, dokud je situace únosná. Měl mít celou řadu poznatků o chování mladých, o nichž se domnívají, že unikly jeho pozornosti.⁸⁴ „Ve výchově neexistují maličkosti, existuje pouze jejich podceňování nebo nedoceňování.“⁸⁵ Pracovník by neměl chtít po svých svěřencích to, co sám není schopen uskutečnit (viz Obr. 4).



Obr. 4 Petr Neumann, vedoucí Nízkoprahového komunitního centra při Diakonii ČCE – středisko v Rokycanech, oceněný Výroční cenou České asociace streetwork Časovanou botou za rok 2006, kterou získávají významní lidé oboru.

⁸³ Srov. ŘEZNÍČEK, M. Řešení výchovných situací v převýchovném procesu. *Éthum*, 1999, č. 24, s. 19.

⁸⁴ Srov. tamtéž, s. 23.

⁸⁵ Tamtéž, s. 22-23.

2.5 OSOBNOSTI NZDM

Rozvoj oblasti nízkoprahových zařízení pro děti a mládež by se rozhodně neobešel bez celé řady lidí, kteří se v počátku podíleli na vzniku a formování NZDM. Mezi tyto osobnosti rozhodně patří: Vladimír Bodlák, Petr Klíma, Jiří Staníček a Aleš Herzog.

Vladimír Bodlák, dlouholetý ředitel Komunitního centra KROK v Praze a aktivní člen pracovních skupin pro vytváření standardů sociálních služeb (nejen při ČAS, ale hlavně při MPSV), měl velký vliv na vyjasňování pojmů nízkoprahovost a nízkoprahová zařízení v sociálních službách.⁸⁶ V oblasti NZDM v současné době nepůsobí.



Obr. 5 PaedDr. Petr Klíma

Petr Klíma (viz Obr. 5), sociální pedagog, spoluzakladatel centra Krok v Praze a celého sdružení Proxima Sociale, spoluzakladatel ČAS, šéfredaktor bulletinu *Éthum*, supervizor, spolupořadatel celé řady konferencí, se také významně podílel na vyjasňování pojmů nízkoprahovosti (viz. například workshop „Nízkoprahovost jako fenomén a mýtus“) a zavádění standardů, velkou měrou přispěl k realizaci úspěšného vzdělávacího programu Gabriel a oblast NZDM stále aktivně ovlivňuje.

Jiří Staníček, jeden z prvních streetworkerů (sociálních asistentů), spoluzakladatel nízkoprahového klubu v Milíčově domě v Jaroměři a České Asociace Streetwork (ČAS) a řadu let člen jeho výkonného výboru a v současné době ředitel o. s. Laxus Hradec Králové, se v polovině devadesátých let podílel na vytváření definic, formulací a vyjasňování pojmů v oblasti streetwork a NZDM.

⁸⁶ Srov. KLÍMA, P., BODLÁK, V. Nízkoprahovost jako fenomén a mýtus. *Éthum*, 1999, č. 22, s. 65.



Obr. 6 Ing. Aleš Herzog

Aleš Herzog (viz Obr. 6), nejmladší ze zmíněných čtyř, bývalý vedoucí Prezentra Ulita Blansko, nyní přesídlil do vedení ČASu v Praze. Jeho jméno je se zkratkou „NZDM“ svázáno zejména v období posledních několika let. Věnoval se iniciaci založení a koordinaci pracovní skupiny ČAS, která vytvářela standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, vypracování projektu Vzdělávacího programu Gabriel podpořeného NROS a koordinaci Rady projektu, která vzdělávací program řídila. Přispěl také četnými publikacemi o problematice NZDM.⁸⁷

⁸⁷ Srov. ČECHLOVSKÝ, J. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež*, s. 19-20.

3 SYNDROM VYHOŘENÍ

Jaké vlastnosti a dovednosti musí splňovat pracovníci pomáhajících profesí je popsáno v předešlé kapitole. To, že mají úlohu nelehkou je víc než jasné. Snad se tedy ani nelze divit, že jsou vystaveni psychickému, fyzickému a emocionálnímu vyčerpání v daleko větší míře než pracovníci jiných oborů. Tento celkový stav vyčerpání se v odborné literatuře nazývá syndrom vyhoření. z čeho a jak ale tento syndrom vzniká? Kde se s ním lze setkat? U koho? a lze jej rozpoznat?

3.1 VYMEZENÍ POJMU

Syndrom vyhoření, vypálení, vyhaslosti nebo vyčerpání („burnout syndrome“) je označení stavu celkového vyčerpání, které ovlivňuje postoje, výkonnost, jednání a chování osob na profesionální úrovni. Tímto stavem se psychologové a lékaři zabývají od sedmdesátých let dvacátého století, kdy roku 1974 uvedl pojem „burnout“ (původně v podobě „burn-out“) do literatury H. J. Freudenberger ve své knize *Burnout: The Cost of High Achievement*. V překladu anglické sloveso „to burn“ znamená hořet, ve spojení „burn out“ pak dohořet, vyhořet, vyhasnout. „Původní silně hořící oheň, symbolizující v psychologické rovině vysokou motivaci, zájem, aktivitu a nasazení, přechází u člověka stíženého příznaky syndromu vyhoření do dohořívání a vyhaslosti: kde nic není, tj. kde již není materiál, který by živil hořící oheň, nemá již dál co hořet.“⁸⁸ Burnout syndrom podstatně ovlivňuje kvalitu života osob, u nichž se vyskytuje, a vykazuje některé podobné či téměř shodné charakteristiky s příznaky i důsledky některých duševních onemocnění a poruch.⁸⁹

Burnout („vyhoření, či „vyhasnutí“) je stavem pasivity, zklamání a emocionálního i fyzického vyčerpání. Tento stav vzniká v důsledku nadměrných psychických a emocionálních nároků. Jednou z hlavních příčin tohoto syndromu je mj. i každodenní,

⁸⁸ KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*, s. 3.

⁸⁹ Srov. tamtéž, s. 3.

zdánlivě nekonečná a nevyhnutelná povaha chronického stresu; akutní stres k vyhoření nevede.⁹⁰

Zpočátku se mělo za to, že pracovní činností, která může vést k vyhoření, je především práce s lidmi. Nyní se ale spíše zdá, že kromě kontaktu s lidmi má na syndrom vyhoření vliv i požadavek na vysoký, nekolísající výkon, který je pokládán za standard a kde není možnost úlevy, odchylek, vysazení, a v případě chyb a omylů se neobejde bez závažných důsledků. Pokud jedinec dojde k přesvědčení, že již nadále nemůže těmto požadavkům dostát a že úsilí vkládané do vykonávané činnosti je naprosto neadekvátní nízkému výslednému efektu, dojde k vyhoření.⁹¹

Základní charakteristika syndromu vyhoření je jeho vazba na zaměstnání. W. Schaufeli v této souvislosti hovoří o „neurastenii související s prací“ (*work-related neurastenia*).⁹² Mezi základní projevy vyhoření se řadí tělesné a emocionální vyčerpání, únava, popudlivost, nedůvěra, depresivita a cynický postoj k práci i ke klientům. Mnoho expertů považuje za hlavní příčinu syndromu vyhoření podmínky pracoviště, okruh spolupracovníků a další sociologické faktory.⁹³ Náročné požadavky na pomáhající profese ve spojení s psychickou, emocionální a popřípadě i fyzickou náročností můžou vést k naprostému vyčerpání.⁹⁴

I když je výraz syndrom vyhoření užíván a skutečně lze popsat specifické symptomy jeho působení, přesto není v české výzkumné ani klinické praxi většinou chápán jako diagnostická kategorie a není ani klasifikován jako choroba z povolání a to i přes prokazatelně negativní vliv na pracovní výkon. Přesto v rámci mezinárodní klasifikace nemocí 10. revize z roku 1992 lze nalézt v rámci skupiny diagnóz z 73 – „Problémy spojené s obtížemi při vedení života“ i kategorii z 73-0 „Vyhasnutí (vyhoření)“. Zde je tedy hlavní prostor pro diagnózu syndromu vyhoření. Další možností, kam lze tento syndrom v případě pochybností zařadit je skupina diagnóz F 48 – „Jiné neurotické poruchy“, a to zvláště do podskupin F 48.0 – „Neurastenie“

⁹⁰ Srov. RUSH, M. D. *Syndrom vyhoření*, s. 20-23.

⁹¹ Srov. KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*, s. 9.

⁹² SCHAUFELI, W. B., MASLACH, CH., MAREK, T. Professional burnout: Recent developments in theory and research. In KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*, s. 11.

⁹³ Srov. MATOUŠEK, O. Aj. *Metody a řízení sociální práce*, s. 55.

⁹⁴ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 158.

a F 48.1 – „Depersonalizační a derealizační syndrom“, neboť jde v podstatě o specifický únavový syndrom.⁹⁵

3.1.1 Definice syndromu vyhoření

Od sedmdesátých let, kdy se psychiatři, ale i lékaři a další začali zajímat o jev zvaný burnout, vznikla spousta článků, pojednání a knih zabývajících se tímto stavem. Není možné, a snad ani žádoucí, uvést zde všechny. Přesto pro ujasnění termínu burnout zde uvádím definice H. J. Freudenbergera, A. Pinesové, E. Aronsona, Ch. Maslachové a S. Jacksonové.

Psycholog Hendrich J. Freudenberger roku 1974 označil jménem jev, který byl dobře znám. „Syndrom burn-out definoval jako vyhasnutí motivace a stimulujících podnětů v situaci, kde péče o jedince a neuspokojivý vztah jsou příčinou, že práce nepřináší očekávané výsledky.“⁹⁶ Přitom tomuto syndromu často předchází dlouhotrvající stres, který je spojován se stavem psychického i fyzického vyčerpání. Jde v podstatě o naprostou ztrátu energie a elánu původně velice intenzivně pracujícího člověka.⁹⁷

Ayala Pinesová a Elliott Aronson definují burnout jako „stav fyzického, emocionálního a mentálního vyčerpání, které je způsobeno dlouhodobým zabýváním se situacemi, které jsou emocionálně těžké (náročné). Tyto emocionální požadavky jsou nejčastěji způsobeny kombinací dvou věcí: velkým očekáváním a chronickými situačními stresy.“⁹⁸ Přitom fyzickým vyčerpáním se zde myslí výrazné snížení energie, chronická únava a celková slabost. Emocionální vyčerpání je vyjádřeno pocitem beznaděje a představou, že člověku není pomoci a mentální vyčerpání znamená negativní postoj sama k sobě, k práci a ke světu.⁹⁹

Christina Maslachová a Susan E. Jacksonová definují burnout jako „syndrom emocionálního vyčerpání, depersonalizace a sníženého osobního výkonu. Dochází k němu

⁹⁵ Srov. KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*, s. 13.

⁹⁶ JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*, s. 7.

⁹⁷ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 47.

⁹⁸ Tamtéž, s. 49.

⁹⁹ Srov. tamtéž, s. 50.

tam, kde lidé pracují s lidmi, tj. tam, kde se lidé věnují potřebným lidem.“¹⁰⁰ Se syndromem burnout je spojována jak snížená kvalita práce nebo služby, tak i změna či nepřítomnost v zaměstnání. Maslachová a Jacksonová vypracovali dotazník pro měření burnout MBI – Maslach Burnout Inventory, který má celkem dvaadvacet otázek vztahujících se k emocionální vyčerpanosti, depersonalizaci a sníženému pracovnímu výkonu.

3.1.2 Společné znaky definic

Některé definice syndromu vyhoření jsou orientovány na konečný stav, tzn. na stav emočního, fyzického a mentálního vyčerpání. Jiné jsou definovány jako proces, který má vlastní vývoj. Zájem o tento jev se zvýšil na přelomu 70. a 80. let dvacátého století. Během téměř třiceti let, kdy byl tento stav zkoumán se objevilo ve světové literatuře řada pojetí a vymezení syndromu vyhoření, jež se často v různých aspektech vzájemně liší.¹⁰¹ Přesto se většina pojetí shoduje alespoň v následujících bodech:

- Syndrom vyhoření je především psychický stav, ke kterému náleží prožitek vyčerpání.
- Vyskytuje se zvláště u profesí, kde se převážně pracuje s lidmi.
- Tvoří jej řada symptomů především v oblasti psychické, fyzické a sociální.
- Klíčovou složkou syndromu je vyčerpání a často i celková únava.
- Všechny hlavní složky syndromu vycházejí z chronického stresu.
- Vyskytuje se u jinak psychicky zdravých lidí, nespoisí nijak s psychickou patologií.¹⁰²

¹⁰⁰ Srov. MASLACH, CH. Burnout: a Social Psychological Analysis. In KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 50.

¹⁰¹ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 45-51.

¹⁰² Srov. JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*, s. 7-8.

3.2 PŘIBLIŽENÍ SYNDROMU VYHOŘENÍ

Syndrom vyhoření vzniká v důsledku působení různých příčin. Můžeme mezi ně zařadit ztrátu motivace, vůle nebo smyslu života. Jeho působení je postupné. Různí autoři se jej snažili popsat a tak vzniklo několik modelů zabývajících se fázemi syndromu vyhoření. Taktéž vyšší výskyt syndromu vyhoření mezi pracovníky pomáhajících profesí není náhodný, ale má své opodstatněné příčiny.

3.2.1 Příčiny vyhoření

Vyhoření souvisí se ztrátou vůle a motivace, kdy chybějící motivace má za následek nedostatečný zájem o danou profesi. Cesta k vyhoření začíná ztrátou ideálů. Zpočátku je člověk z nové práce nadšen, snaží se o navázání kontaktů s kolegy, vidí možnosti změn a uplatnění jeho myšlení. Postupem času se však dostává do střetu s realitou. Ne vždy je vše takové jak to zpočátku vidíme. Dalším stupínkem k vyhoření může být workoholismus, kdy jedinec má silné vnitřní nutkání hodně pracovat. Energie, kterou ale vydává na práci a nikde nečerpá zpět, jednoznačně musí dojít. Stejně tak nebezpečné může být i „pouhé“ využívání příležitostí, kdy pracovník bere každou zakázku, která se mu naskytne. To souvisí i s uměním říci ne. Pokud toho je na jedince hodně, je neustále a často přetěžován a pořád se na něj valí nové úkoly, které neumí odmítnout, pak není divu, že takový člověk je po delší době vyčerpaný.¹⁰³

Někteří autoři jako např. Elliot Aronson¹⁰⁴ rozlišují mezi syndromem vyhoření a vyčerpáním. Kdy příčinu vyčerpání vidí v jakékoliv dlouhotrvající vleklé zátěži, zatímco syndrom vyhoření spojují s chronickou zátěží spojenou s dlouhodobým nasazením pro jiné lidi. Především se tento problém dotýká pracovníků pomáhajících profesí.¹⁰⁵

¹⁰³ Srov. tamtéž, s. 14.

¹⁰⁴ Srov. ARONSON, E. Career burnout. In JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 158.

¹⁰⁵ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 158.

Syndrom vyhoření se může rozvinout i na pracovišti, kde jsou nedostatečně řešeny otázky směřované k péči o zaměstnance. Mezi ně můžeme zařadit taková pracoviště, kde není věnovaná dostatečná pozornost potřebám personálu a noví členové nejsou zacvičeni, kde neexistují plány osobního rozvoje, chybí supervize a pracovník nemá možnost poradit se o potížích při práci, kde je soupeřivá atmosféra a je proti sobě více zneprátených skupin a stejně tak nebezpečná je i silná byrokratická kontrola personálu.¹⁰⁶ Důležitou roli hraje i délka zaměstnání. Pokud je jedinec v pracovním úseku, kde jsou vysoké nároky, zaměstnán dlouho, pak se mění i jeho vztah k práci. Počáteční nadšení a elán pomalu přechází ve stagnaci, frustraci a apatii.¹⁰⁷

Nelze ovšem ani opominout vztah vyhoření a smyslu života, kdy míra vyhoření souvisí s jeho naplněním. Syndrom vyhoření se totiž zpravidla objevuje tam, kde člověku chybí smysl jeho žití. Čím vyšší jeho smysl je, tím nižší je pro něj nebezpečí vyhoření.¹⁰⁸ Menší riziko vzniku syndromu vyhoření mají ti pracovníci, kteří od práce tolik neočekávají. Pokud je například pro někoho hlavní motivací k práci mzda, pak nebezpečí syndromu vyhoření hrozí takovému člověku až v době, když není toto jeho očekávání naplněno. Podle Caryho Chernisse¹⁰⁹ lidé přizpůsobují práci svým očekáváním. Žádoucí ale je, aby k takovému přizpůsobením docházet nemuselo. Čím je vzdělání jedince vyšší, tím rychlejší je nástup syndromu vyhoření.

Někteří autoři zmiňují, že k vyhoření dochází především díky nerealistickému očekávání toho, čeho lze v pomoci klientům a sociální změně dosáhnout. To pak zákonitě vede k pozdější ztrátě iluzí a apatii. Pracovníci by se proto především měli naučit realisticky hodnotit a reflektovat tři druhy hranic: vlastní, klienta a celého systému.¹¹⁰

¹⁰⁶ Srov. MATOUŠEK, O. Aj. *Metody a řízení sociální práce*, s. 57.

¹⁰⁷ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 160.

¹⁰⁸ Srov. tamtéž, s. 159.

¹⁰⁹ Srov. CHERNISS, C. Professional Burn-out in Human Service Organizations. In MATOUŠEK, O. Aj. *Metody a řízení sociální práce*, s. 57.

¹¹⁰ Srov. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*, s. 32-33.

3.2.2 Fáze vyhoření

Syndrom vyhoření se neobjeví náhle, ale většinou pomalu a nenápadně. Chronicky vyčerpaní lidé nesnadno přiznávají sobě i druhým své obtíže. Zatajují úzkost, strach, vnitřní neklid a tenzi, únavu, slabost, nervozitu, neschopnost koncentrovat se, poruchy spánku, bolesti hlavy atd. Připadá jim nepatřičné, zejména pokud pracují v pomáhající profesi, stýskat si na zpočátku nepodstatné příznaky. Je pro ně obtížné dát najevo, že si nevědí rady sami se sebou, zvláště pokud pracují s lidmi, kteří řeší daleko závažnější problémy.

Vznik syndromu vyhoření je popisován několika přístupy s různými fázemi. Zpočátku je uváděno původní nadšení z dané profese, zapálení pro věc. Ale po uplynutí nějaké doby, jejíž trvání závisí na osobnosti daného jedince, následuje prozření či „vystřízlivění“, že plány, vize, cíle nelze plně uskutečnit. Následuje období první frustrace, kdy je člověk zklamán problémem či celou profesí. Také vnímání klientů či osoby začíná být negativní. Dalším stupněm je apatie, která je již spojená s nenávisť vůči klientovi i všemu, co s profesí souvisí. Posledním stadiem je úplné vyhoření a vyčerpání, které je provázené cynismem, odosobněním a ztrátou lidskosti.¹¹¹

Počet fází procesu vyhoření se v literatuře různí. Nejjednodušší čtyřfázový model vytvořila Christina Maslachová,¹¹² autorka řady prací o syndromu vyhoření a jedné z nejužívanějších metod k jeho diagnóze. První fáze je popisována nadšením spojeným s dlouhotrvajícím přetěžováním. V druhé fázi se zmiňuje o emocionálním a fyzickém vyčerpání. Ve třetí fázi se již objevuje dehumanizace druhých lidí, která má sloužit jako obrana před vyhořením. Čtvrtá fáze je popisována vyčerpáním, negativismem, lhostejností. Je naprostou ztrátou všech zdrojů energie.¹¹³

Jiné dělení nabízí Jerry Edewich a Archie Brodsky,¹¹⁴ kteří na počátku vidí nadšení, kdy je práce pro jedince vším. V této fázi mu nevádí vydávat svoji energii a dobrovolně se

¹¹¹ Srov. KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*, s. 13.

¹¹² Srov. MASLACH, CH. *Burnout: a Social Psychological Analysis*. In KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 50.

¹¹³ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 61.

¹¹⁴ BRODSKY, A., EDELWICH, J. *Burn Out*. Srov. In JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*, s. 18-19.

přepracovávat. Dále následuje stadium stagnace, kdy jedinec slevuje za svých očekávání. Více se zaměřuje na uspokojování vlastních potřeb v podobě platu, volného času apod. Stadium frustrace se vyznačuje postupným vzrůstajícím pochybováním o smyslu své práce, o tom, jestli má vůbec význam pomáhat někomu. Začínají se projevovat fyzické a psychické potíže, problémy ve vztazích. Apatie, další stadium, v sobě zahrnuje trvalou frustraci a neschopnost změnit situaci podle svých očekávání. Nyní již jedinec nepracuje nad rámec svých možností, schopností a kompetencí. Dělá pouze to, co je nezbytně nutné. Stadium intervence vzniká v situaci, kdy jedinec přehodnotí svou situaci a dojde u něj ke změně ve smyslu např. přerušování práce, životní změny, jiného pohledu, vytvoření více času pro sebe apod.

Podle R. Schwaba¹¹⁵ vzniká syndrom vyhoření „v procesu interakce mezi jedincem a situačními podmínkami.“ Skládá se ze tří fází:

1. Požadavky zaměstnání a schopnosti jedince jsou v nerovnováze, která způsobuje jedinci stres.
2. Důsledkem stresu vzniká nerovnováha v podobě pocitů úzkosti, tenze, únavy a vyčerpání.
3. Tyto stavy se negativně odráží v postojích a chování směrem ke klientům.

Izraelský psycholog I. Freidman¹¹⁶ se pokusil vyjádřit vyhoření rozvojem dvou oblastí, kognitivní a emocionální, pomocí Multipathway to Burnout (MPB) Modelu. Kognitivní vyjadřuje pocit nedostatečné osobní i profesionální výkonnosti a emocionální pocit přetížení a vyčerpání. Tyto oblasti prochází třemi fázemi: „nebezpečí stresorů, primární a sekundární zkušenosti z prožitku stresu, reakce na tyto zkušenosti, přičemž rozvoj vyhoření může vyvolat rozsáhlý soubor odpovědí, včetně naléhavého doporučení opustit vykonávané zaměstnání.“¹¹⁷

Některé fáze syndromu vyhoření mohou být na člověku výrazně patrné, jiné jen naznačené a nevýrazné. Člověk si například uvědomuje svou přepracovanost, ale pokud se necítí dobře a neví proč, pak příčinu hledá většinou jinde, než ve svém životním rytmu. Často se problém rozpozná velmi pozdě, až když okolí tento stav diagnostikuje. z poslední fáze úplně

¹¹⁵ Srov. SCHWAB, R. Social research. In KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*, s. 14.

¹¹⁶ FRIEDMAN, I. Multipathway to Burnout. In KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*, s. 14.

¹¹⁷ KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*, s. 14.

rozvinutého syndromu vyhoření je cesta zpět již velmi těžká. Je štěstí, pokud se podaří proces pochopit a zastavit ve fázích frustrace či apatie. Nejlepší předpoklady pro zabránění syndromu vyhoření jsou ve fázi stagnace.

3.2.3 Výskyt vyhoření

Určité profese jsou ke vzniku psychického vyhoření náchylnější. Nejsou ale jediným bodem rozhodujícím o jeho vzniku. Faktory ovlivňující vyhoření můžeme rozdělit na vnitřní a vnější. Vnější faktory se týkají situace a kontextu, v němž se ohrožený jedinec nachází. Jsou to např. podmínky v zaměstnání, situace v osobním životě, jeho rodina, společnost. Vnitřní faktory jsou různé osobnostní charakteristiky člověka, které syndrom vyhoření podporují a fyzický stav, který následně psychiku člověka ovlivňuje.¹¹⁸

Mezi zaměstnání, v kterých se nejčastěji s vyhořením setkáme, můžeme zařadit oblasti zdravotnictví, školství, administrativu a sociální péči. Právě ve zdravotnictví je syndrom vyhoření jedním z hlavních důvodů odchodu ze zaměstnání. Byla to profese zdravotních sester, ale později i lékařů a vůbec všech zdravotnických pracovníků, která jako první upozornila na tento problém. Další oblastí s poměrně vysokou mírou výskytu je školství. Zahrnuje všechny učitelky a učitele základních, učňovských i středních škol. Zvláště mu však podléhají učitelé speciální pedagogiky pracující s dementními školáky. Také v oblasti administrativy, především u vedoucích pracovníků, byla zjištěna vyšší míra výskytu syndromu vyhoření. Nelze v tomto zaměstnání přehlédnout souvislost s vysokou mírou stresu. Také pracovníci sociální péče a sociálních služeb jsou často ve styku s druhými lidmi, kteří zažívají náročné životní situace a větší ohrožení z hlediska syndromu vyhoření.¹¹⁹

Další oblastí, kde se lze se syndromem vyhoření setkat, je rodina. Vyhoření totiž neovlivňuje pouze vztah k zaměstnání, ale projevuje se celkovým vyčerpáním a negativními pocity k práci i životu. Stále narůstající problémy jsou většinou řešeny nepřiměřenými rozhodnutími jako např. změna zaměstnání, přátel, ale i životního partnera popřípadě

¹¹⁸ Srov. JEKLOVÁ, M., EITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*, s. 15.

¹¹⁹ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 20-21.

i opuštěním rodiny, které však nikam nevedou.¹²⁰ Syndrom vyhoření podporují také podmínky přímo v rodině jako jsou: věnování přehnané pozornosti problémům ostatních, nevyhovující bytové podmínky, nedostatečná finanční jistota, nemoc nebo jiná dlouhodobá zátěž působící na členy rodiny, partnerské problémy a konflikty apod.¹²¹ Zátěž totiž obecně mnohem lépe snášejí lidé, jejichž život je smysluplně uspořádaný. Pokud je člověk neustále nucen řešit problémy v práci i rodině, pak mu zákonitě chybí místo k nabrání sil a energie.¹²²

Syndrom vyhoření může podstatně ovlivnit celá společnost, ve které žijeme a která se každého z nás dotýká. Především tam, kde se člověk setkává se soutěživým charakterem doby, kdy je na jedince vyvíjen neustále větší tlak dávat si co nejvyšší cíle, ať už fyzické či emoční. Také hodnoty jako peníze, prestižní zaměstnání, které jsou dnes nejvíce ceněny, nutí člověka spíš k neustálému spěchu a dosahování nejlepších výsledků. z hlediska emancipace nebo nutnosti finančního zajištění rodiny je na ženy vyvíjen tlak, aby nastoupily do práce a tak kromě tohoto pracovního úvazku stíhaly i role matek, hospodyněk, a dobrých, vždy skvěle vyhlízejících a zábavných společnic.¹²³

3.3 PROJEVY VYHOŘENÍ

Syndrom vyhoření je definován změnou v chování pracovníka, která může vzniknout již během několika týdnů až měsíců od doby nástupu do zaměstnání. Mezi typické projevy syndromu vyhoření se řadí pracovníkův neangažovaný vztah ke klientům, lpění na standardních a zavedených postupech, energie, kterou věnuje práci je minimální, výběr činností nevyžaduje kontakt s klienty, důraz na výhody plynoucí ze zaměstnání, převládá negativní hodnocení smyslu práce, časté pracovní neschopnosti, omezení komunikace s kolegy, pocity vyčerpání, ojediněle i zneužívání klientů. Proces vývoje syndromu vyhoření může vlivem zátěžových situací narůstat až vyvrcholit opuštěním stresujícího zaměstnání či

¹²⁰ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 162.

¹²¹ Srov. JEKLOVÁ, M., EITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*, s. 16.

¹²² Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 164.

¹²³ Srov. JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*, s. 16.

se může vyvíjet v cyklech, kdy pracovník střídavě propadá do obrané pasivity či nacházení řešení svých těžkostí, která jsou ale pouze dočasná.¹²⁴

Příznaky vyhoření se na psychické úrovni projevují především pocitem namáhavého úsilí o něco, které trvá nadměrně dlouho a efektivita tohoto snažení je v porovnání s vynaloženou námahou nepatrná. Výrazný je pocit celkového vyčerpání. A to především vyčerpání emocionálního, spolu s výrazným poklesem až ztrátou motivace. Celkově lze pozorovat utlumení aktivity jedince, ale zvláště pak redukci spontaneity, kreativity, iniciativy a invence. Vyhořelý člověk působí depresivně, zažívá pocity smutku, frustrace, bezvýchodnosti a beznaděje. Ve své práci vidí jen marnost vynaloženého úsilí a její nízkou smysluplnost. Sám sebe vnímá jako postradatelného až bezcenného. Navenek se projevuje negativismem, cynismem a hostilitou ve vztahu k osobám, které souvisí s výkonem jeho profese. Ztrácí také naprostý zájem o jakákoliv témata týkající se dané práce a též často negativně hodnotí instituce, v níž byla profese až dosud vykonávána. Sebelítost a intenzivní prožitek nedostatku uznání vede i k redukci pracovních postupů na zaběhlé a ověřené stereotypy.¹²⁵

Na úrovni fyzické se projevuje celkový stav únavou organismu, apatií a ochablostí. I po krátkých etapách relativního zotavení se zpět dostavuje rychle unavitelnost. Následují vegetativní obtíže jako bolesti u srdce, změny srdeční frekvence, zažívací obtíže, dýchací obtíže a poruchy, bolesti hlavy, poruchy krevního tlaku, poruchy spánku, bolesti ve svalech.¹²⁶ Celkově přetrvává tenze a je u těchto jedinců zvýšené riziko vzniku závislosti všeho druhu. Důsledkem toho je i větší náchylnost k nejrůznějším onemocněním, úrazům a selháním. Narušeny jsou i stravovací návyky, kdy jedinci trpící vyhořením kompenzují zátěž jídlem nebo naopak trpí nechutenstvím.¹²⁷

Na úrovni sociálních vztahů se syndrom vyhoření projevuje celkovým útlumem sociability a nezájmem o hodnocení ze strany druhých osob. Jasně se projevuje tendence redukovat kontakt s klienty, často i s kolegy a všemi osobami, majícími vztah k profesi. Jedinec má

¹²⁴ Srov. MATOUŠEK, O. Aj. *Metody a řízení sociální práce*, s. 56.

¹²⁵ Srov. KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*, s. 10.

¹²⁶ Srov. tamtéž, s. 10.

¹²⁷ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 159.

k vykonávané profesi a všemu, co s ní souvisí, odpor a nechuť. Taktéž jedinci s původně vysokou empatií se projevují téměř neempaticky. V důsledku nezájmu, lhostejnosti a naprosté apatie ve vztahu k okolí postupně přibývá konfliktů.¹²⁸ V poslední době byly zkoumány sociálně-psychologické souvislosti syndromu vyhoření. Hlavně pak ty, které usnadňují, či naopak omezují či znemožňují jeho vznik a rozvoj. W. Schaufeli¹²⁹ a další rozvíjejí v této souvislosti hypotézu o infekčnosti tohoto syndromu. Jejich hypotéza spočívá v tom, že vidí vznik a rozvoj vyhoření v určitém sociálním prostředí, které následně usnadňuje a podporuje jeho šíření ve stejném, nebo blízkém sociálním prostředí jedné firmy, instituce či komunity. Ch. Maslachová¹³⁰ tvrdí, že jde spíše o systémovou než osobní záležitost. Vidí syndrom vyhoření nějakého pracovníka jako signál něčeho, co nefunguje dobře v organizaci. Toto tvrzení opírá o opakovanou zkušenost, kdy se v určitém podniku setkala s několika postiženými v jednom oddělení, zatímco v ostatních odděleních byli lidé bez obtíží. Je celkem reálné si představit, že ztráta ideálů se může v určité organizaci za určitých podmínek dostavit snadněji než v jiné.

3.3.1 Kdo je ohrožen

„Syndrom vyhoření lze popsat jako duševní stav objevující se u lidí, kteří pracují s jinými lidmi a jejichž profese je na mezilidské komunikaci závislá. Tento stav ohlašuje celá řada příznaků: člověk se cítí celkově špatně, je emocionálně, duševně i tělesně unavený. Má pocity bezmoci a beznaděje, nemá chuť do práce ani radost ze života.“¹³¹

Syndrom vyhoření se objevuje u lidí, pro které je mezilidský kontakt na denním pořádku, bez něj výkon profese takřka není možný. Riziko se ještě zvyšuje tam, kde se jedinec setkává s problémy druhých, snaží se je emočně podpořit. Vyhoření se projevuje psychickým vyčerpáním způsobeným dlouhodobým stresem. Důsledky tohoto procesu jsou postupné. Počáteční nadšení v práci se vytrácí a dochází ke střetu představ s realitou. Nejvíce ohroženi jsou lidé, kteří byli zprvu velice nadšeni tím, co dělali, prožívali a tvořili avšak časem u nich

¹²⁸ Srov. KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*, s. 10.

¹²⁹ Srov. SCHAUFELI, W. B., MASLACH, CH., MAREK, T. Professional burnout: Recent developments in theory and research. In KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*, s. 11.

¹³⁰ Srov. tamtéž, s. 11.

¹³¹ JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*, s. 13.

byla tato tendence zmařena neustálým kladením překážek. Lidé, kteří na sebe neustále kladli příliš vysoké požadavky, např. ve studiu, práci, sportu, organizování, atd. pracující nad úroveň svých kompetencí, schopností a dovedností. Ti, kteří byli původně nejvýkonnější a nejproduktivnější, mimořádně tvořiví. Také ti nejodpovědnější a nejpečlivější, vynikající perfekcionisté, který se snažili vše dělat co nejpřesněji, nejlépe, prožívají neúspěch jako osobní porážku.¹³²

Syndrom vyhoření vzniká především u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého pracovního stresu. Tento syndrom může být příčinou toho, že pracovník sociálních služeb svou roli nezvládá nebo sociální práci opustí. Důležité je, jak velká je shoda v očekávání pracovníka a podmínek vytvořených k práci. Po nějaké době má prakticky každý pracovník v pomáhající profesi některé z projevů syndromu vyhoření. Příčinou jeho vzniku jsou zvláštní nároky, kladené na pracovníka intenzivním kontaktem s lidmi využívajícími sociální služby. o to těžší je práce s klienty, kteří nemají motivaci pro účast v určitém programu a nebo jsou v určitém zařízení jako např. vězení, výchovné ústavy, některá oddělení psychiatrických léčeben apod., nedobrovolně. Osobnost každého sociálního pracovníka určuje také jeho angažovanost v pracovní činnosti. Proto osobní motivy, které jsou pro pracovní činnost důležité, se u sociálních pracovníků velmi liší. Dosáhnout pocitu uspokojení z práce je pro ně, z důvodů, že od práce čekají víc, než např. opraváři aut, obtížnější, než pro jiné profese.¹³³

3.3.2 Vnitřní projevy vyhoření

Vnitřní svět každého z nás, je na rozdíl od toho vnějšího, zcela jedinečný a kromě dotyčného člověka k němu nikdo jiný plně proniknout nemůže. I když se potkáme s člověkem, který zažil situaci, kterou známe z vlastního života, nemůžeme vědět, jak ji on vnímal. K tomu, abychom porozuměli jeho prožívání, se ho musíme zeptat. Odpovědnost za svůj vnitřní svět, za to, jak vnímáme vnější svět, máme jen mi sami. Pokud například máme zlost na lidi, kteří

¹³² Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 15.

¹³³ Srov. MATOUŠEK, O. A. *Metody a řízení sociální práce*, s. 55.

nesplňují naše potřeby, je to především naše věc. Převzetím odpovědnosti za svůj vnitřní svět je rozhodujícím krokem k profesionálnímu i osobnímu zrání.¹³⁴

Někteří lidé jsou k syndromu vyhoření náchylní více, než druzí. Příčinou toho, kromě vnějších faktorů, je i osobní charakteristika jedince, který je popisován jako empatický, sensitivní, obětavý, idealistický, zaměřený na druhé, pedantský, s tendencí přehnaně se identifikovat s druhými.¹³⁵

Takový člověk, propadající se do stavu psychického vyhoření, prožívá celou řadu negativních citových stavů. Navíc tam, kde se setkává s druhými lidmi, se u něho projevují myšlenky, které dříve neměl. Podle výpovědí pacientů to jsou např. tělesná a emocionální vyčerpanost, duševní i duchovní vyprahnutí, cítí se „k smrti unavení“, cítí, že moc nechybí, aby přetekla jejich schopnost vydržet to, co se děje, jsou v tísní, v napětí, ve stresu, jsou smutní, slabí, plní obav a strachů, mají nedostatek motivace, plánů a tvořivosti.¹³⁶

Vnitřní projevy vyhoření jsou jen těžko pozorovatelné, aspoň zpočátku tohoto stavu. Přitom ale shledávám jako užitečné, pokud se zde aspoň o některých z nich zmíním. Většinou totiž předcházejí projevům vnějším a poskytují důležité údaje pro stanovení diagnózy. Patří mezi ně ztráta odvahy, objektivnosti, osobní identity a sebeúcty, emocionální vyčerpanost a negativní postoje.

Psychická i fyzická vyčerpanost má za následek ztrátu odvahy. Ta se ve stavu vyhoření projevuje tím, že lidé odmítají riskovat. Vyhořelí lidé ztrácejí objektivní pohled na realitu. Nerozhodují se podle faktů, ale svých pocitů, které často střídají. Držet se něčeho, pro co se rozhodli, je pro ně obtížné. Tím si ale komplikují své vztahy s okolím. Dalším projevem je ztráta osobní identity a sebeúcty, ke které dochází v důsledku uvědomění si své nedostatečnosti, kdy tito lidé již nedosahují tak dobrých výsledků jako v minulosti. Přemíra energie, kterou dříve vlastnili, jim chybí, a oni již nevidí smysl svého života a cíle, které měli, již dávno opustili, protože stejně nevěří tomu, že by jich kdy dosáhli. Emocionální vyčerpanost často vzbuzuje touhu utéct pryč ze současné situace. Jejím důsledkem je špatné

¹³⁴ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 30-32.

¹³⁵ Srov. KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*, s. 18.

¹³⁶ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 16.

vyrovnávání se s těžkostmi a problémy v zaměstnání. Stejně nebezpečné jsou i negativní postoje, které jedinec vlivem hromadících se problémů, způsobených vyčerpáním, má. Pak každý další problém, který se mu postaví do cesty, jen posiluje jeho úhel pohledu, že již není schopen ničeho dosáhnout.¹³⁷

3.3.3 Vnější projevy vyhoření

Vlivem vyhoření se změní nejen vnímání pracovníka k sobě samému, ale i vůči druhým. Přitom vnitřní prožívání vyhoření se navenek může projevovat nejrůznějšími způsoby. Spolupracovníci si jistě dříve či později povšimnou snižující se produktivity práce pracovníka, i za cenu jeho vysokého nasazení, projevující se přesčas apod. Většinou je takový člověk více přecitlivělý, podrážděný, častěji nemocný, s negativním hodnocením světa i života. Není schopen řešit úkoly a každodenní problémy. Bojí se riskovat, ztrácí důvěru v sebe sama a tím i odvalu pouštět se do nových věcí. Každý jedinec reaguje na vznikající obtíže jiným způsobem. Někdo nekomunikuje se svými nejbližšími, uzavírá se před okolním světem a jiný je agresivní. Projevy působícího syndromu ovlivňují každého jedince jinak, podle jeho osobnostní charakteristiky a povahových vlastností, čím déle ale tento stav trvá, tím jsou projevy horší.¹³⁸

S druhými lidmi vyhořelý jedinec jedná chladně, lhostejně, bez citové angažovanosti. Jejich problémy ho nezajímají ani nevzrušují, ale nechávají zcela v klidu. Druzí lidé ho obtěžují, proto se k nim chová spíš lhostejně, bez jakékoliv empatie. Nezajímá ho, co si o něm kdo myslí, jak ho vidí, chápe, hodnotí a za koho ho považuje.¹³⁹

¹³⁷ Srov. RUSH, M. D. *Syndrom vyhoření*, s. 44-47.

¹³⁸ Srov. JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*, s. 20-21.

¹³⁹ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 17-18.

4 SYNDROM VYHOŘENÍ U PRACOVNÍKA NZDM

Vymezení a přiblížení syndromu vyhoření je uvedeno v předešlé kapitole. Nyní se podíváme na tento syndrom z pohledu pracovníků nízkoprahových zařízení. Psychické, fyzické a emocionální vyčerpání nejčastěji vnímají lidé, kteří jsou s druhými v každodenním kontaktu. To platí pro pracovníky nízkoprahových klubů dvojnásob, jelikož komunikace a vztahy s jejich klienty jsou důležitou a nezbytnou součástí jejich práce. Jaké faktory mohou tento stav zapříčinit? V čem spočívá nebezpečí syndromu vyhoření? Jaké důsledky tento syndrom má pro pracovníka i klienta NZDM?

4.1 KOMUNIKACE, VZTAHY A PRACOVNÍK NZDM

Komunikace je dnes definována jako *proudění informací z jednoho bodu (ze zdroje) k druhému (k příjemci)* nebo jako *přenos nebo vytváření znalostí*. Původně ale latinský termín *communicatio* znamenal „vespolné účastnění“ a *communicare* „činit něco společným, společně něco sdílet“. Pojmem komunikace, jako proces mezi dvěma lidmi, se také někdy označuje situace, kdy jeden člověk se snaží druhému předat svoji představu tak, aby ten druhý si vytvořil představu podobnou. Tím pádem ale každá komunikace znamená i vzájemné ovlivňování jednoho druhým. Zdravě komunikující jedinec se vyznačuje pozitivním pohledem na sebe sama, empatií, vstřícností. Hodnotí druhého až po vyslechnutí celé informace, s otevřeností ke změnám, nezamlouvá a nemlží, ale přitom se umí přiměřeně ohradit. Naši motivaci ke komunikaci určují okolnosti jak je nám druhý sympatický, jak se cítíme, zda umíme jazyk partnera. Někdy se nám komunikovat nechce. Jsme rozladěni, přesyceni informacemi. Takové stavy mají především ti, kteří jsou nuceni komunikovat s druhými dennodenně.¹⁴⁰

¹⁴⁰ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 25-223.

To, jak komunikujeme, závisí na prostředí, ve kterém se nacházíme. Jiná je komunikace doma, v zaměstnání, obchodě, jsou-li přítomny děti nebo neznámý člověk.¹⁴¹ V pomáhajících profesích má kvalita lidského vztahu pracovníka vůči klientovi prvořadý význam. Pracovníci těchto profesí se setkávají s lidmi, kteří jsou v nouzi a potřebují přijetí, porozumění, pocit, že pracovníkovi na nich záleží. Vnímají nejen to, co jim pracovník sděluje verbálně, ale i veškeré neverbální projevy. Bez toho, aniž by se klient cítil pracovníkem přijímán, aby mu důvěřoval, nelze pomáhající práci dobře vykonávat.¹⁴² Přesto je velmi těžké, ba dalo by se říci přímo nemožné, mít pochopení pro každého. Někteří lidé jsou nám hned zpočátku sympatičtí, jiné nemůžeme vystát. Pokud pomáhající cítí vůči klientovi negativní emoce, neměl by se jim bránit, ale uvědomovat si je a počítat s nimi. Američtí výzkumníci zjistili, že pomáhající pracovníci nejraději pomáhají těm, kteří to nejméně potřebují. Preferování jednoho klienta před druhými přitom není vlastněmu pomáhání ku prospěchu. Je totiž většinou způsobeno vlivem vedlejšího motivu, kterého si nemusí být pracovník vědom. Tím ale může vzniknout napětí a nejistota, které mohou bránit profesionálnímu jednání pracovníka s klientem. Důležité proto je uvědomění si motivu takového jednání, což může pomoci pracovníkovi k pochopení jeho chování.¹⁴³

Komunikace sama o sobě ještě není vztahem. Ale je pro něj nezbytnou podmínkou. Součástí pracovního vztahu je klientova zakázka a pracovníkova pozice ve vztahu. Ta je dána pracovníkovou osobností, přístupem a cílem setkání. Dnes se obsah setkání, jeho důvod a smysl, obvykle označují slovem zakázka, a dohoda s klientem o typu poskytnuté služby jako smlouva (kontrakt). Ke smlouvě patří uvědomění si kdo co chce a kdo co potřebuje. Tím se totiž často projasní i způsob práce popřípadě vyřeší celý problém.¹⁴⁴ Je ale otázkou, zda se zájemce o službu v NZDM nestává klientem ještě dřív, než sám identifikuje svůj osobní cíl a uzavře dohodu. Klienti totiž při prvním kontaktu většinou ještě ani nechápou význam těchto slov. „Nedávno jsem jel okolo autobusové zastávky na jednom našem sídlišti. Zvedl jsem automaticky ruku na pozdrav. Můj spolujezdec se mě zeptal: „Tady sedí tvoji klienti pořád, že?“ Na to jsem mu odpověděl: „Místa zůstávají, akorát klienti se mění.“, a položil sem si

¹⁴¹ Srov. tamtéž, s. 39.

¹⁴² Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 15.

¹⁴³ Srov. tamtéž, s. 21-24.

¹⁴⁴ Srov. BAŠTECKÁ, B., GOLDMANN, P. *Základy klinické psychologie*, s. 198-201.

otázku, zda to není stejně tak s jejich úlety - „problémy“. Ty stále také opakují, i když se za osm let mé práce cílová skupina několikrát obměnila.“¹⁴⁵

Problémy dospívajících mají své zvláštnosti, které ale nejsou neočekávatelné. V adolescenci se proměňuje tělo, objevují se nové možnosti za hranicemi vlastní rodiny a neznámé prožitky. Vývoj osobnosti určují základní vývojové úkoly jako akceptace tělesných změn, osvojení své role, emocionální nezávislost, vytvoření hodnotového systému, příprava na povolání a rodinný život. Tyto úkoly mohou ale v jedinci způsobovat nejen konflikt, a tím dát vzniknout možným krizím.¹⁴⁶ Někdy je pro mladého těžké, ne-li nemožné, aby sám zjistil, kde může být původ jeho problému. Například, aby si třináctiletý hoch uvědomoval své agresivní projevy pokud u něj doma se záležitosti řeší silou. Je to vůbec možné, aby si dospívající vlastními silami identifikoval, že je v obtížné životní situaci? Ptát se klientů s čím mají problém, či jaký mají osobní cíl, je na místě. Je ale dosti nereálné, že by dovedli odhadnout, co by jim v té či oné epizodě mohlo dělat problém. Pracovníci NZDM by tu měli být právě pro prevenci těchto jevů a nečekat až nastanou a začnou klienta tížit a on s nimi sám přijde. V rámci NZDM se také pracovníci snaží ošetřit odchod klientů z klubu, kterým je víc jak dvacet let, tedy jsou ve věku horní hranice cílové skupiny. Zkouší je motivovat a pomáhat jim v přechodu z dětství do dospělosti, hledat práci, povídat o životě. Je to těžko uchopitelné, protože nejsou zvyklí ani ochotní docházet za nimi do poradny. Je to pro ně těžké i v tom, že jsou najednou konfrontováni s přijetím odpovědnosti, samostatnosti a nároků v dospělosti.¹⁴⁷

Pracovník NZDM je prostředníkem mezi klienty a jejich individuální zakázkou, a společností a její společenskou zakázkou. Stávající zkušenost vede pracovníky k tomu, že v rámci NZDM není možné stanovit osobní cíl a pracovat na něm se všemi klienty docházejícími do zařízení současně. Pracovníci neočekávají, že přijde klientka a řekne, že začíná užívat pervitin a ví, že je to rizikové a ona potřebuje pomoc. Cílem pro ně je každá

¹⁴⁵ HOŘAVA, R. *Nástroje pro práci v NZDM?* [online]. Dostupné z WWW <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=768>.

¹⁴⁶ Srov. VODÁČKOVÁ, D. Aj. *Krizová intervence*, s. 278-280.

¹⁴⁷ HERZOG, A., KOCOUREK, J. Rozhovor s Helenou Holíšovou. *Rozhovory ČAS* [online]. Dostupné z WWW <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=698>.

motivace, která klienty nutí k přemýšlení a posunuje je až do té fáze, že nízkoprahový klub nepotřebují a opouští.¹⁴⁸

4.2 FAKTORY VEDOUcí K VYHOŘENí U PRACOVNíKA NZDM

Syndromu vyhoření předchází jevy, které lze u jednotlivých profesí sledovat zcela konkrétně. Jedním z nich je stres. V současné době ho zná téměř každý. Je definován jako vztah mezi dvěma silami, které působí protikladně, přičemž každý vnímá těžkost či lehkost situace odlišně. Stresory, působící na nás negativně a salutory, soubory našich obranných schopností, by měly být vyrovnané. Pokud stresory převládají dochází ke stresu, který v dlouhodobé podobě ovlivňuje i vznik syndromu vyhoření.¹⁴⁹ Stres může výrazně ovlivnit také komunikaci, která zároveň může být jeho zdrojem. Pokud je stres delší, pak vede k vyčerpání. Přesto i člověk, který je ve stresu, může někdy působit spokojeným dojmem. Komunikace ve stresu, která ze zpočátku vyznačuje zrychleným tempem, ale vydrží jen do chvíle, kdy partner začne klást odpor.¹⁵⁰ Právě v rámci NZDM, kdy je pracovník „nucen“ ke komunikaci s dospívajícími, zde může vzniknout jeden z faktorů pro syndrom vyhoření. Například v situaci, kdy pracovník není cílovou skupinou zcela přijímán a oni na jeho podněty a snahy sblížit se s nimi nereagují. Pak může takovýto stav vyvolávat v pracovníkovi konflikt, kdy je v nerovnováze jeho přání a skutečný stav.

Dalším nebezpečným jevem je frustrace, neboli neuspokojení. Může vzniknout například nedostane-li se nám odměny za vykonanou práci. Tou nemusí být pouze peníze, ale i projev uznání apod. Nenaplněná očekávání se mohou v člověku hromadit, což souvisí i s viděním smyslu své práce. Lidé, kterým takový zážitek chybí, upadají do stavu psychického vyhoření. Pro každého z nás je potřebná kladná odezva od druhých lidí. Syndrom vyhoření ovlivňuje i negativní mezilidské vztahy. Tam, kde se neplní sliby a nejsou stanoveny a dodržovány nejzákladnější etické normy lidského soužití, nemůžeme mluvit o dobrých vztazích. Také

¹⁴⁸ Srov. SVOBODOVÁ, R. *I cesta je cíl* [online]. Dostupné z WWW <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=775>.

¹⁴⁹ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 26-31.

¹⁵⁰ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 256-258.

vysoké nároky kladené na pozitivní emocionální vztahy, vedou k burnout syndromu.¹⁵¹ Ocenění, jaké potřebuje klient, potřebuje i pracovník. Je ale velmi nesnadné měřit úspěch pomáhajícího. Lze ho například doložit pracovníkovou oblíbeností u klientů. Pak ale vztah mezi pracovníkem a klientem dostává nový rozměr. Přijetí a dobrý vztah teď potřebuje nejen klient od pracovníka nýbrž i pracovník od klienta.¹⁵²

V rámci NZDM je otázka hlavně finančního ohodnocení velmi palčivá. V pomáhajících profesích dnes nepůsobí pouze církve a církevní řády, ale i běžní občané. Ti ale, na rozdíl od řádových bratří a sester, žijí ve společnosti, kde peníze hrají významnou roli nejen při měření životního úspěchu, ale jsou i cestou k jisté míře nezávislosti a svobodě. Pak je zcela na místě, aby pracovník pomáhající profese požadoval za svou práci takový výdělek, se kterým by mohl být spokojen. „Chudý je člověk nikoliv podle toho, kolik tisíc korun skutečně dostává, ale tím, že pociťuje nedostatek prostředků.“¹⁵³ Přitom to, kolik peněz člověk ke své spokojenosti potřebuje, není příliš ovlivnitelné vůlí. Smutné je, když si pracovník ventiluje svou nespokojenost s platem ve vztahu ke klientům.¹⁵⁴

Kromě profesí a činností, zaměřených na práci s lidmi, existují i specifické faktory, pomáhající vzniku vyhoření. Patří mezi ně míra svobody a kontroly, nesmyslnost požadavků, autorita, odpovědnost, neplnění úkolu, očekávání, sociální komunikaci, požadavky kladené na lidi a organizační podmínky.¹⁵⁵

„Psychosociální stres v pracovních podmínkách souvisí se sociálním prostředím v práci, organizačními aspekty zaměstnání a obsahem i určitými operačními aspekty prováděného úkolu.“¹⁵⁶ Vysoce stresogenní je práce charakterizována vysokými nároky na kvalitu, odpovědnost a nasazení pracovníka, kdy je současně nízká autonomie pracovní činnosti. Autonomií pracovní činnosti se rozumí možnost pracovníka rozhodovat o tempu práce, její povaze a podmínkách. Výzkumy prokázaly, že vysoké nároky dohromady s nízkou autonomií pracovní činnosti jsou faktorem, který hraje rozhodující roli při vzniku různých

¹⁵¹ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 26-31.

¹⁵² Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 24-25.

¹⁵³ Tamtéž, s. 27.

¹⁵⁴ Srov. tamtéž, s. 26-27.

¹⁵⁵ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 26-31.

¹⁵⁶ KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*, s. 6.

onemocnění.¹⁵⁷ Ačkoliv se to možná nezdá, tak práce pracovníka NZDM klade na jedince vysoké požadavky po stránce osobnostní i kvalifikační. Pracovník by se měl neustále vzdělávat, účastnit se kurzů a oborových setkání, pracovat na sobě, na svém charakteru. Práce s mladými lidmi vyžaduje flexibilitu, otevřenost, nové nápady. Pro mnohé lidi může být tato práce velmi vyčerpávající, aniž by věděli, kde nabrat nových sil.

Také osobnostní charakteristiky se podílejí na zvládnání stresu a to tak, že rozhodujícím způsobem ovlivňují hodnocení stresogenních situací a výběr strategií k jejich zvládnutí a tím i následné psychické procesy, např. emoce.¹⁵⁸ „Určité osobnostní charakteristiky tak predisponují k určitému stylu hodnocení a zvládnání stresu a mohou být vysvětlením odlišné zranitelnosti různých osob vůči stresu.“¹⁵⁹ V roce 1991 N. Boler a E. Schilling¹⁶⁰ popsali, že osobnost může ovlivňovat zdraví a psychickou pohodu tím, že vysvětluje, proč se někteří lidé dostávají do stresogenních situací a jiní ne, že může ovlivnit způsob, jakým lidé reagují ve stresogenních situačních podmínkách a může ovlivňovat zdraví a psychické procesy pomocí mechanismů, které nesouvisí se stresem navozeným z vnějšího prostředí.

Osobnost jedince je vnitřním faktorem ovlivňujícím odolnost člověka vůči negativním účinkům stresu. Vnější faktorem je sociální opora, tj. systém sociálních vztahů a vazeb, jež člověk jednak produkuje ve vztahu k okolí, jednak z tohoto okolí přijímá.

Pracovní doba je dalším faktorem, který může negativně ovlivnit postoj k práci v NZDM. Většina klubů má totiž otevřeno v odpoledních hodinách až do večera, kdy se ale většina lidí vrací z práce domů. To pak může narušit sociální vazby s okolím a tím přispět k nespokojenosti pracovníka v zařízení.

¹⁵⁷ Srov. tamtéž, s. 6.

¹⁵⁸ Srov. tamtéž, s. 4.

¹⁵⁹ Tamtéž, s. 4.

¹⁶⁰ BOLER, N., SCHILLING, E. A Way of being. In KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*, s. 4.

4.3 NEBEZPEČÍ SYNDROMU VYHOŘENÍ PRO PRACOVNÍKA NZDM

V rámci vyhoření se člověk dostává do určité mezní situace, která se projevuje celkovým vyčerpáním, ztrátou motivace, rezignací na profesionální cíle, atd. Podle existencionalistů je tato situace nutná k uvědomění si sebe sama, což každodenní život svým stereotypem neumožňuje. Uvědomění si sebe sama jako individuální existence přináší člověku poznání jeho svobody. Pro svobodu a její poznání je však potřeba absolutní nezávislost člověka na společnosti. Proto je nutné zpřetrhání všech svazků se světem, což je také součástí vzorců chování jedinců, u nichž se vyhoření dostalo do závěrečné fáze. Pochybnost o smyslu své existence, která se rozvíjí v pokročilejších fázích vyhoření, navozuje stav existenciální frustrace. Takovéto dlouhodobě působící stavy mohou vyústit v depresi nebo v tzv. *noogenní* či existenciální neurózu, jako chronickou neschopnost uvěřit v důležitost, užitečnost a pravdivost všeho, co člověk dělá.¹⁶¹

V pokročilých a závěrečných fázích vyhoření dochází v souvislosti se stavem vyčerpání k poměrně razantním rozhodnutím jako zpřetrhat všechna pouta s dosavadním, především profesionálním životem, a tím se osvobodit do svazující zkušenosti. Jenomže takováto řešení přinášejí zpravidla jen dočasnou úlevu, a v budoucnu se často objeví obtíže stejné anebo podobné.¹⁶²

Za významný zdroj, poskytující zázemí syndromu vyhoření, je považován stres. Nejčastěji je pojímán jako výsledek nerovnováhy mezi hodnocením požadavků a zdrojů k jejich zvládnutí. Důsledkem vyčerpání rezerv a zdrojů ke zvládnutí stresu je pocit, že požadavkům již nelze dostát. Za tyto rezervy a zdroje jsou považovány vrozené dispozice a dovednosti, které jedinec získal v průběhu svého života střetáváním se s nejrůznějšími stresory.¹⁶³

„Co se Ti při práci s klienty (nebo při práci šéfa) osvědčilo? Když je to s lidmi, je to i o mně. Ale nesu si s sebou jednu tezi, která není moje, ale přijal jsem ji: Dělej dobře svou práci, ale dělej ji tak, jako bys ji měl dělat dalších 20 let. Myslím, že v oboru, kde je životnost pracovníků dva roky, to stojí za zamyšlení. Hodně dobrých lidí z branže odešlo jenom proto,

¹⁶¹ Srov. KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*, s. 5.

¹⁶² Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 163.

¹⁶³ Srov. KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*, s. 5.

že to buď rozpálili hned od začátku přespráliš, anebo jim zaměstnavatel nedokázal zajistit odpovídající zázemí.“¹⁶⁴

4.4 DŮSLEDKY VYHOŘENÍ PRO PRACOVNÍKA NZDM

Důsledky vyhoření se projevují ve vztahu k pracovníkovi samému tak i k jeho pracovní činnosti. Vztah k pracovní činnosti, která byla dříve naplněním života, se mění a stává se negativním. Objevují se pocity zklamání a marnosti, až se zdá nemožné v této činnosti ještě někdy pokračovat. Zhoršuje se pracovní výkon. Vztah ke klientům je doprovázen negativními až cynickými pocity a postoji. Psychický stav je charakterizován pocity psychického, zvláště emocionálního vyčerpání, odosobněním, nezájmem o další osobní růst, snížením osobních aspirací. Nepřátelské (hostilní) pocity, úzkost, deprese, negativismus, emoční oploštění a lhostejnost se objevují ve vztahu k původně vykonávané profesi, ale i k okolnostem s ní souvisejících. Pracovníkův vztah k sobě samému vede ke sníženému sebevědomí, k negativnímu mínění o sobě, zejména pokud jde o pracovní kompetenci, kdy jedinec má pocit profesního neúspěchu a je přesvědčen, že ztratil svůj potenciál fungovat a vyvíjet se ve své profesi. Taktéž je výrazně utlumena empatie a ztrácí se pozitivní vztahy k osobám, jímž má být poskytnuta určitá služba (např.: pacientům, klientům, zákazníkům, občanům), nebo s nimiž je pracovník v kontaktu a na jejichž hodnocení záleží efektivita jeho činnosti.¹⁶⁵

4.5 DŮSLEDKY VYHOŘENÍ PRO KLIENTA

Pokud je pracovník ovlivněn svými pocity a stavy vyplývajícími ze syndromu vyhoření musí se tyto jeho postoje nutně objevit i ve vztahu ke klientům. Klienti NZDM, procházející obdobím dospívání, mají totiž svá specifika, na která musí být pracovník připraven a schopen jejich zvláštnosti citlivě přijímat a vnímat (viz Obr. 7). To pro člověka trpícího syndromem vyhoření je ale dost obtížné, z důvodů, jež jsou zmíněny výše. Popsat „typického“ klienta pohybujícího se v rámci NZDM je víc než nesnadné, přesto se pokusím aspoň o přiblížení

¹⁶⁴ HERZOG, A. Rozhovor s Petrem Neumannem. *Rozhovory ČAS* [online]. Dostupné z WWW <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=781>.

¹⁶⁵ Srov. KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*, s. 9.

dospívajících, kteří navštěvují tato zařízení s pomocí charakteristik klientů terénních programů od Martiny Zimmermannové.

Chlapec, starý 13 až 18 let, se většinu svého volného času pohybuje na ulici, nevyhledává žádné institucionalizované aktivity či kroužky, o své rodině moc nemluví. Pravidelně užívá konopné drogy, tabák a alkohol. Experimentuje s tanečními a stimulačními drogami. Trávení jeho volného času, které většinou určuje celá parta v níž se zdržuje, je každý den velmi podobné a bez konkrétní náplně. Patří k němu posedávání na lavičkách, shánění peněz na konopné drogy, nákup a konzumace drogy. Někdy se klient spolu s partou přesouvá do sklepních prostor. Domů se vrací až pozdě večer kolem desáté hodiny. Má problémy s dodržováním zákonů. Trestnou činnost páchá většinou ve večerních či nočních hodinách. Jedná se o vykrádání sklepů, neoprávněné držení cizí věci, „vypůjčení si cizího automobilu“, krádeže mobilních telefonů či rozprodávání kradených věcí. Jedná impulsivně, má problémy s dodržováním školní docházky. Falšuje razítka od lékaře, či podpisy rodičů. Prospěch ve škole je „uspokojivý“. Časté jsou známky 4 a srpnové reparáty. Navštěvuje základní školu či střední odborné učiliště, vidí nutnost dodělat si maturitu. Nepřemýšlí o budoucnosti, žije nyní a teď, maximálně má plány na příští léto, které se stejně nikdy neuskuteční, většinou nemá žádný partnerský vztah, má zájem zažít něco netradičního, velkého, nemá informace ze společnosti, z politiky, neví jaká jsou jeho práva a povinnosti, peníze, které získává od rodičů a z příležitostné trestné činnosti utrácí za tabák, konopné drogy, alkohol. Potrpí si na dobré značkové oblečení (zejména boty), které platí rodiče. Má mobilní telefon. Pochází ze střední ekonomické vrstvy, podléhá chování party – ponižuje slabší vrstevníky, staré lidi, odsuzuje závislé na drogách. o samotě je upřímný, komunikativní, zranitelnější, je více sám sebou než před svou partou, přesto se však snaží zakrývat pocity méněcennosti, je nedůvěřivý k lidem, kteří přicházejí „zvenčí“, zvláště pak k institucím a sociálním pracovníkům.¹⁶⁶

Dívka, 14 až 16 let, pochází většinou z neúplné či nefunkční rodiny, svůj volný čas tráví na ulici v partě kluků. Je zde sama, popřípadě s další kamarádkou. Vyhledává partu pro její výjimečnost, chce být výjimečná, touží někam patřit. Stává se středem narážek na svou osobu. Její setrvání v partě je krátkodobější než u kluků. V partě setrvává přibližně půl roku až rok,

¹⁶⁶ Srov. ZIMMERMANNOVÁ, M. *Terénní sociální práce jako integrální součást nabídky sociálních služeb v regionu Prahy 12*, s. 46.

po této době většinou z party odchází. Má nižší inteligenci, chce na sebe upozorňovat, být zajímavá, častěji navštěvuje taneční party a konzumuje taneční drogy, má problémy s poruchami přijímání potravy, inklinuje k mentální anorexii, je promiskuitní, vyhledává krátkodobé známosti, delší vztah se jí zdá nudný, nezajímavý. Typické je nadužívání tabáku a alkoholu, má kladný vztah ke konopným drogám, ale nevyhledává je tolik, jako chlapecká část party. Více inklinuje k tvrdému alkoholu, je hodně uzavřená, navštěvuje základní školu, má problém s dodržováním školní docházky.¹⁶⁷

Dospívající mladí, kteří se hledají a mají životní styl nebo příběh, který jim může komplikovat dospívání (např. experimentování s omamnými látkami, trable doma či ve škole, navazování partnerských a vrstevnických vztahů atd.) v kombinaci s životním obdobím, kdy je těžší se s věcmi vyrovnávat, prožívají všechno intenzivněji. Pracovníci NZDM jsou často jediní, komu se mohou svěřit. Mladí jim říkají věci, které by neřekli ani rodičům, chodí se za nimi poradit. Díky dobrým vztahům, které se snaží pracovníci udržovat, můžou reagovat jinak než většina institucí včetně rodičů.¹⁶⁸

Nejvíce se pracovníkům osvědčilo přestat si hrát na spasitele a nadřazené autority. Prostě přijmout svou profesi, snažit se o neustálé zdokonalování, zdravý přístup jak k práci tak k odpočinku a bez vnějších vlivů o ní přemýšlet a vylepšovat ji. Výsledkem kvalitní práce s klienty je jejich důvěra a tím dobrá pověst klubu i pracovníků mezi cílovou skupinou. Je důležité, jaký přístup k nim pracovníci mají. Pokud je od začátku vnímají jako partnery a nechávají jim volnost, nepředjímají jejich problémy, ale reagují na ně, pomáhají jim v procesu hledání se, přijímají je s jejich chybami a špatnými vlastnostmi, nemoralizují, ale dávají jim na jejich konání zpětnou vazbu, pak je takový postoj k navázání hodnotného vztahu mezi klientem a pracovníkem. Pokud budou pravidla v klubech striktně nastavená, tak budou v nízkoprahových klubech zvláště ti, kteří to potřebují nejméně. Pokud jsou pravidla nastavená tak, že klient může přijít, ale musí se chovat v rámci slušného chování a pravidel klubu, tak jsou zde hned tři přínosy pro klienta:

¹⁶⁷ Srov. ZIMMERMANNOVÁ, M. *Terénní sociální práce jako integrální součást nabídky sociálních služeb v regionu Prahy 12*, s. 47.

¹⁶⁸ HERZOG, A., KOCOUREK, J. Rozhovor s Helenou Holišovou. *Rozhovory ČAS* [online]. Dostupné z WWW <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=698>.

- Musí se naučit chovat normálně i pod vlivem psychotropních látek a jednat tak, aby byl schopen komunikovat.
- Pracovníci dávají klientovi najevo, že není špatný, ale že se může o svém problému promluvit.
- Bude mít vždy místo a zázemí, kam bude moci přijít.

Pochopit klienty, pochopit čím žijí a nevydělovat je nesmyslnými zákazy a pravidly ze služby, domlouvat se s nimi, pokud poruší pravidla, přemýšlet nad tím, co je pro klienta lepší, jestli se celý měsíc potulovat venku nebo zkusit vymyslet jiný druh trestu, jsou náročné úkoly pro pracovníky NZDM. O to těžší je vnímat potřeby druhých, pokud pracovníku samému chybí energie k práci či životu. Kluby by měly být především pro ty, kteří to skutečně potřebují. Koho ale pracovníci těchto zařízení osloví, je věcí jejich intuice, otevřenosti a chuti dělat práci nejlépe, jak dovedou.



Obr. 7 Cílová skupina pracovníků NZDM

5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

V první části práce jsem se zabývala vymezením pojmů nízkoprahovost, NZDM, syndrom vyhoření. Přiblížila jsem pracovníky těchto zařízení a nebezpečí, která vyplývají z podcenění a nedostatečné pozornosti projevům syndromu vyhoření.

Tato část práce se bude věnovat výzkumu, který se zabývá faktory ovlivňujícími délku pracovního poměru pracovníků NZDM, kde se objevuje jejich vysoká fluktuace. Co způsobuje to, že pracovníci jsou v těchto zařízeních rok či dva a pak odchází? Vnímají pracovníci nějaká rizika? Na tyto otázky se budu snažit odpovědět. Nejprve přiblížím cíl výzkumu. Dále jeho metody, plán, průběh a nakonec jeho vyhodnocení.

5.1 CÍL VÝZKUMU

NZDM jsou v České republice stále novinkou. Aby se tento obor, věnující se neorganizovaným dětem a mládeži mohl rozvíjet a zdokonalovat po profesní stránce, je potřebné, aby starší pracovníci mohli předávat těm novým a mladším kolegům své znalosti a zkušenosti. To ale bez toho, aby u této profese zůstali, není možné. Většina pracovníků NZDM totiž po roce až dvou odchází.

Cílem výzkumu nebylo odhalit všechny příčiny směřující k časnému odchodu pracovníků NZDM z těchto zařízení, ale upozornit na možné rizikové oblasti a dát podněty k řešení těchto situací dříve, než nastanou. Je možné, že zde hraje svou roli syndrom vyhoření? Jak dlouho lze tuto práci vykonávat? A za jakých podmínek?

Samotné výzkumné šetření jsem rozdělila na dvě části: dotazník a kvalitativní rozhovory. V první fázi výzkumu bylo nutné ověřit hypotézu o délce pracovního poměru pracovníků NZDM. Předpokládám, že fluktuace pracovníků NZDM je vysoká. K ověření hypotézy, že pracovníci NZDM setrvávají v těchto zařízeních krátký čas a pak odchází, jsem použila dotazníky ve formě tabulky. Do tabulky (viz příloha I.) měli pracovníci NZDM do příslušných řádků doplňovat počty pracovníků svého zařízení podle délky jejich pracovního poměru. Cílem bylo zjistit jak dlouho a jaký počet pracovníků je v NZDM zaměstnán. V druhé části výzkumu jsem oslovila třináct pracovníků a formou kvalitativních strukturovaných rozhovorů

jsem se snažila dopátrat příčin, které vedou pracovníky k opuštění NZDM, co je na jejich práci těší, trápí, jaká rizika spatřují, jak je řeší a jak dlouhou dobu lze tuto práci, podle jejich názoru, vykonávat.

5.2 METODA VÝZKUMU

Pro určení platnosti či neplatnosti hypotézy o vyšším počtu pracovníků, kteří z NZDM odchází během krátké doby (jednoho roku až dvou let), jsem zvolila dotazník formou tabulky. „Testováním hypotéz se zjišťuje, zda difference ve zjištěných výsledcích jsou, nebo nejsou náhodné, statistické testování pak určitou hypotézu potvrdí, nebo zamítne, a to na určité hladině významnosti.“¹⁶⁹ V tabulce (viz příloha I) jsou uvedeny roky a několik variant délek pracovních poměrů. Vedoucí pracovníky NZDM jsem požádala o vyplnění trvání pracovních poměrů předešlých i současných zaměstnanců. Po vyhodnocení na základě všech došlých výsledků, kdy se hypotéza o vyšším procentu pracovníků s kratší délkou pracovního poměru potvrdila, jsem přistoupila k druhé části výzkumu již byl kvalitativní rozhovor.

V typickém případě na začátku kvalitativního výzkumu vybírá badatel téma a určí základní výzkumné otázky (viz příloha II.), které může v průběhu měnit či doplňovat. Během výzkumu vznikají také hypotézy i nová rozhodnutí. Výzkumník vyhledává a analyzuje veškeré informace sloužící k objasnění výzkumných otázek. Pracuje a seznamuje se s lidmi přímo v terénu. Sběr dat a jejich analýza probíhají v delším časovém intervalu. Kvalitativnímu výzkumu se vytýká, že jeho výsledky představují sbírku subjektivních dojmů. Vznikají také obtíže se zobecňováním výsledků, protože pracuje s omezeným počtem jedinců a obvykle na jednom místě. Někdy je též kvalitativnímu výzkumu vytýkána jeho neprůhlednost a malá transparentnost. Na druhou stranu výhodou kvalitativního přístupu je získání hloubkového popisu případů.¹⁷⁰ Já jsem v rámci rozhovorů oslovila třináct pracovníků, s kterými jsem mluvila o jejich potížích, radostech, rizicích a kompenzaci únavy v jejich práci. Cílem bylo dozvědět se základní údaje (pohlaví, věk, vzdělání, postavení v zařízení, dobu praxe), objektivně obtížné prvky práce, subjektivní pocity (kladné prvky

¹⁶⁹ NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*, s. 101.

¹⁷⁰ Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*, s. 49-55.

práce, záporné prvky práce, subjektivní vnímání rizika, způsob kompenzace) a rizika vztahující se k syndromu vyhoření a případně následnému opuštění práce.

Zakončením celého výzkumného šetření je vyhodnocení, pro které jsem zvolila formu případových studií a analýzu získaných dat pomocí počítačového programu kódováním (viz 5.3), kde je nejprve nutné určit kódovací klíče na základě kterých lze induktivně stanovit závěry.

5.3 PLÁN A PRŮBĚH VÝZKUMU

V přípravné fázi mého výzkumu jsem sbírala materiál o NZDM. Po prostudování materiálů, návštěvě několika zařízení a seznámení se s pracovníky NZDM jsem si všimla časté fluktuace pracovníků pracujících v těchto zařízeních. Začala jsem se tímto jevem zabývat více. Nejprve bylo nutné ověřit, do jaké míry je problém časného odchodu pracovníků rozšířen. Pro oslovení co největšího počtu zařízení jsem se rozhodla využít dotazníku formou tabulky, kterou jsem rozeslala do všech NZDM zařízení, které jsem našla v adresáři *České asociace streetwork*¹⁷¹ (ČAS). Po zpracování a vyhodnocení došlých výsledků jsem začala pracovat na druhé části výzkumu. Pro tuto fázi jsem zvolila metodu strukturovaného kvalitativního rozhovoru. Jelikož hypotéza o krátké délce pracovního poměru zaměstnanců NZDM se potvrdila, bylo nutné určit a formulovat otázky pro rozhovory (viz příloha II.). Nejprve bylo důležité ujasnit si, co se chci z rozhovorů dozvědět. Průběh rozhovoru lze rozdělit na dvě části. V první jsem zjišťovala základní údaje o respondentech (pohlaví, věk, vzdělání, postavení v zařízení, dobu praxe). Ve druhé jsem se dozvěděla informace o obsahu práce a „objektivně“ obtížných prvcích práce. Svou pozornost, vzhledem k dalšímu bádání, jsem zaměřila na subjektivní pocity respondentů, které bych mohla zahrnout do kategorií jako: kladné prvky práce, záporné prvky práce, subjektivně vnímaná rizika a způsob kompenzace. Největší pozornost jsem při zpracování výsledků rozhovorů věnovala faktorům ovlivňujícím syndrom vyhoření, jako nechuť k práci (záporné hodnocení práce a jejího smyslu), vyhýbání se práci (projevy obavy z práce, z budoucnosti), „bezdůvodná“ únava, nedostatek energie

¹⁷¹ Srov. *Vše o klubech* [online]. Dostupné z WWW <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=category&id=16>.

(i při vyšším pracovním nasazení jsou výsledky horší).

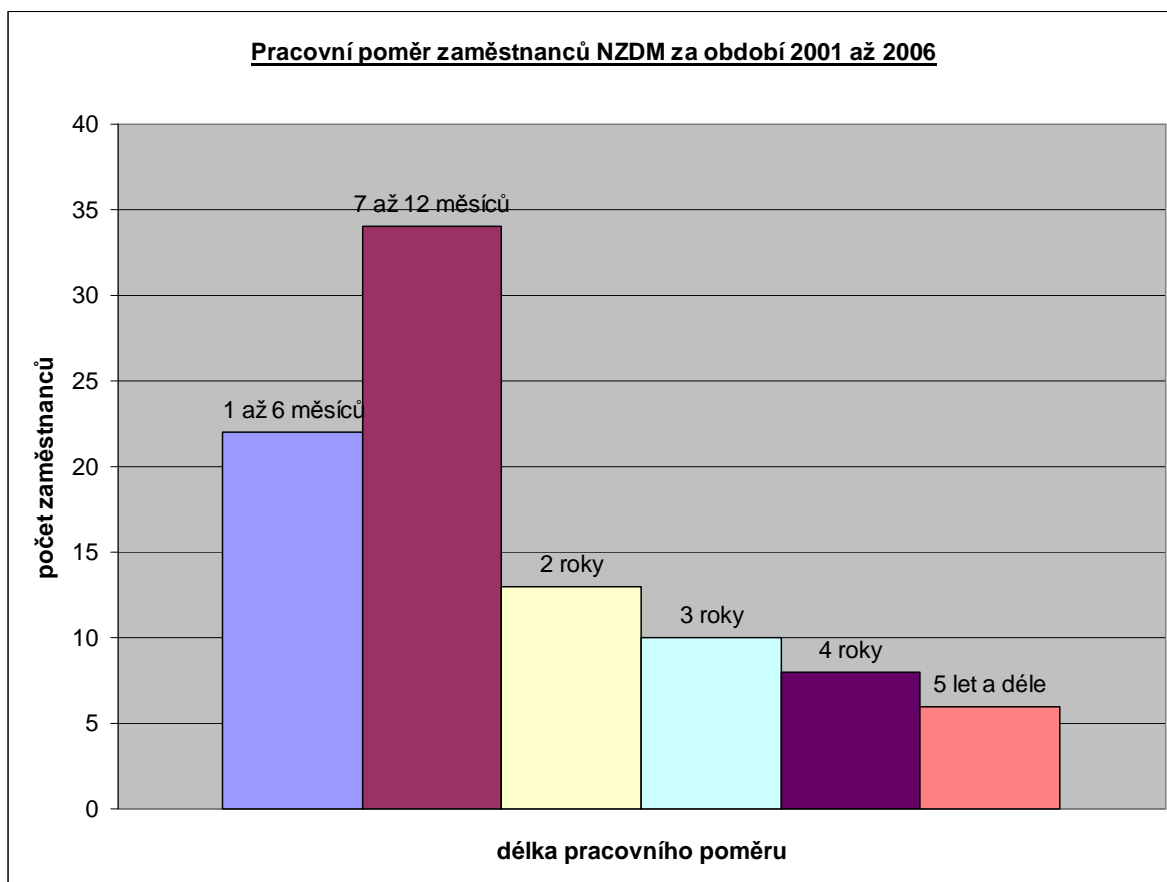
Po přípravě a rozvržení otázek k rozhovorům jsem kontaktovala respondenty, které jsem vybrala na základě jejich souhlasu s výzkumem. Po vzájemné dohodě jsem jednotlivé pracovníky navštívila v zařízeních a uskutečnila rozhovory s nahrávkou na diktafon. Poté jsem přistoupila k nejdůležitější části výzkumu: vyhodnocení. Nejprve jsem formou případové studie, která se zaměřuje na podrobný popis a rozbor jednoho nebo několika případů, vytvořila stručné charakteristiky respondentů. Následovala kvalitativní analýza, jejíž podstatou je smysluplné zpracování dat a nalezení odpovědí na položené výzkumné otázky.¹⁷² Toto třídění a následné zařazení výzkumného materiálu do kategorií jsem provedla pomocí počítačového programu MAXQDA¹⁷³, který umí nashromážděný materiál pomocí vytvořených kódovacích klíčů setřídit tak, aby výzkumník mohl lépe a snadněji pracovat. Já jsem informace, které jsem získala díky rozhovorům s pracovníky NZDM, nejprve přepsala a poté pomocí počítačového programu utřídila podle kódovacích klíčů, za které jsem zvolila: obsah práce, hodnocení práce (kladné i záporné), rizika, syndrom vyhoření, kompenzace, vlastní reflexe situace, reakce respondentů na rizika. Díky těmto kódům jsem následně vymezila rizikové prvky práce v NZDM, které vyplynuly z rozhovorů a dále celkové hodnocení práce, prognózu jak dlouho je možné tuto práci dělat a formy kompenzací, které pracovníkům pomáhají při nedostatku energie.

5.4 VYHODNOCENÍ

První fáze výzkumu vyžadovala po oslovených respondentech (což byla všechna NZDM v adresáři ČAS) vyplnění tabulky (viz příloha I). Moje hypotéza zněla, že **v rámci NZDM dochází k vysoké fluktuaci pracovníků, kdy je pracovní poměr většinou ukončen po jednom až dvou letech**. Bylo ale nutné tuto hypotézu ověřit. Ze 114 oslovených zařízení se mi ozvalo nazpět 22 zařízení, z tohoto počtu jsem pro další šetření mohla využít 14 odpovědí. Výsledky jsem zapsala do grafu (viz Obr. 8). Ve sloupcích je zaznamenán počet zaměstnanců s pracovním poměrem příslušné délky.

¹⁷² Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*, s. 223.

¹⁷³ Srov. MAXQDA [online]. Dostupné z WWW <<http://maxqda.de/>>.



Obr. 8 Graf k vyhodnocení dotazníku o délce pracovního poměru zaměstnanců NZDM

Z grafu je patrné, že největší zastoupení mezi pracovníky NZDM mají zaměstnanci s délkou pracovního poměru 7 až 12 měsíců. Druhé místo patří zaměstnancům, kteří byli v zařízeních dokonce jen půl roku a méně. Dále s přibývajícím roky se počet zaměstnanců snižuje. Po přepočtu na procenta vychází, že 60% z celkového počtu všech zaměstnanců NZDM je v zařízeních rok a méně; nejvýše půl roku vydrží v NZDM 24% pracovníků. Pouhých 6% pracovníků pracuje v NZDM trvale 5 let a déle. Lze tedy říci, že existuje souvislost mezi počty pracovníků a délkou jejich pracovního poměru. Potvrzuje se, že s dobou, která uplyne od nástupu pracovníka do zařízení, se výrazně zvyšuje pravděpodobnost, že pracovník z NZDM odejde.

5.4.1 „Medailónky“ respondentů

V druhé fázi výzkumu jsem oslovila 13 respondentů, kteří pracují v NZDM. Jedná se o devět žen a čtyři muže. Oslovení pracovníci pracují v NZDM v rozmezí od 4 měsíců do 8 let. Pro přiblížení respondentů uvedu jejich krátké charakteristiky. Za jménem respondenta, které je

kvůli zachování anonymity smyšlené, je uvedeno jeho stáří, nejvyšší dosažené vzdělání, délka pracovního poměru v NZDM, a pozice na které v rámci NZDM pracuje.

Bára, 27 let, VŠ, doba v NZDM 8 měsíců, kontaktní pedagogický pracovník. Na práci ji nejvíce baví kontakt s mládeží, jejich bezprostřednost a to, že člověk alespoň občas může pomoci. Trápí ji nejasné rozdělení práce a kompetencí v týmu, což vede k různým zbytečným konfliktům. Chybí jí také pozitivní motivace. Z uvedených důvodů v zařízení příští měsíc končí. Dalšími drobnějšími komplikacemi, které jí vadí, je velmi různorodá pracovní doba, kdy člověk musí být maximálně flexibilní, a neustálý pobyt v poměrně velkém hluku (hudba, děti v klubu). Velmi důležitá je pro ni metodická i týmová supervize. Osobně se jí zdá náročnější řešit problémy pracovního týmu než s klienty.

Hanka, 20 let, SŠ, doba v NZDM 6 měsíců, kontaktní a terénní pracovník. Její práce spočívá v tom, že si v klubu povídá s klienty, řeší jejich různé problémy. Jako terénní pracovník vyráží občas i do ulic, zmapovat terén a to, co dělá mládež ve volném čase. Na její práci ji nejvíc těší to, že je v kontaktu s mladými lidmi. Je to práce, která ji baví, ale nedokáže si představit, že by se tímto dokázala živit celý život. Příští měsíc ze zařízení odchází. Nejednou se jí stalo, že přišla z práce domů a bylo jí do breku. Když toho na ní bylo moc (problémy klientů) a ještě se k tomu přidal i osobní problém, tak neměla daleko k tomu, aby se sesypala. Podle ní hodně záleží na člověku, který tu práci vykonává.

Roman, 19 let, vyučený, doba v NZDM 5 měsíců, kontaktní pracovník. Do klubu docházel od svých 11 let. Už v té době si dobře rozuměl s vedoucími a pomáhal jim při organizaci některých aktivit (hry, soutěže) pro ostatní děti. Věkem se jeho zájmy a potřeby měnily a stále víc nejen připravoval aktivity, ale za „dohledu“ vedoucích je také organizoval a realizoval. Společně je pak hodnotili, říkali si navzájem svoje postřehy a připomínky. Nyní ho trápí, že do klubu už nechodí tolik dětí jako dříve a že se tolik nechtějí účastnit aktivit, říká: „brzy je to přestane bavit, nebo se při hrách hádají a nechovají se hezky, ruší ostatním zábavu.“ Tato práce mu nepřipadá riziková a proto žádná rizika a obtíže nevnímá.

Pavlna, 30 let, SŠ, doba v NZDM 1 rok, pracovník sociální péče. Pracuje s dětmi ve věku pět až patnáct let. Z velké části (90 %) jsou to děti romské. Těší ji, že jim může pomáhat při překonávání jejich problémů a naplňování volného času smysluplnými aktivitami. Trápí ji, že děti ji jako pracovníci zneužívají. Myslí si, že je má bavit a bojovat s jejich nudou, i když přitom samy nic nechtějí dělat, jsou bez zájmů, nic jim není dost dobré. Když je unavená tak

jde do přírody, snaží se od práce odpoutat. Myslí si, že je třeba se k tomuto druhu práce stavět střízlivě a nenechat se jí zahltit, zcela ovládnout.

Alice, 46 let, VŠ, doba v NZDM 8 let, vedoucí klubu. Zpočátku se velmi obávala, jak tuto práci zvládne a jak ji skloubí se svým soukromím (má 4 děti). Několikrát měla vnitřní krizi a chtěla odejít, protože pochybovala o tom, jestli to zvládá dobře. Pak si ale uvědomila všechna pozitiva, která jí tato práce přináší – „jsou to především děti, práce s nimi mě stále baví - více než kterákoli jiná, dále svoboda v rozhodování, kreativita a různorodost práce a spoustu nezapomenutelných zážitků.“ Trápí ji, že musí hodně energie a spoustu času věnovat administrativním záležitostem. Vyčerpává jí to a cítí, že už pak přímá práce s dětmi není tak kvalitní, jak by mohla být a že se nedovede tolik radovat z malých ani větších úspěchů, protože to „převálcují“ další kvanta povinností.

Žofie, 28 let, VŠ, doba v NZDM 2 a půl roku, pedagogicko-sociální pracovník. Poslední dobou narůstají věci, které ji netěší. Připadá si někdy unavená, proto se snaží více odpočívat. Měla totiž stavy, kdy chtěla z práce odejít. Ale uvědomila si, že se zanedbává a nemyslí na to, že by měla odpočívat. Zjistila, že potřebuje odpočinek pasivní, aktivní jí dlouhodobě nepomáhá. „Někdy mám dojem, že se to dá v práci vydržet ještě půl roku a někdy bych tu byla celý život. Je to různé. Záleží na všem. Po nějaké době i na drobnostech. Hodně důležitý je stabilní tým.“

Honza, 27 let, vyučený, doba v NZDM 4 roky, pracovník klubu, technický pracovník. Na jeho práci ho těší hlavně kontakt s lidmi. To, že každý je jiný. Dříve byl plný energie, elánu, ale teď ho práce unavuje čím dál tím víc, protože „vztahy s dětmi jsou v něčem pořád stejné.“ Riziko této práce vidí hlavně ve vyhoření. Podle něj je těžké na tuto práci nemyslet. Honza říká, že je důležité umět si všechno co se stane srovnat a nenechat se rozhodit každou maličkostí.

Lada, 25 let, VOŠ, doba v NZDM 2 roky, pracovník romského klubu. Trápí a baví ji jedno a to samé, děti. To, jak dlouho vydrží pracovník na klubu záleží podle ní na týmu. Bez něj by se nedalo pracovat, musí fungovat. Dále jsou podle ní důležité intervize a supervize. K nabrání sil jí pomáhá aktivní odpočinek, knížky a dovolená.

Martin, 26 let, VOŠ, doba v NZDM 1 rok, vedoucí romského klubu. Těší ho, že pracuje s dětmi, že jim může předat něco z toho, co chce dělat. Nelíbí se mu, že tato práce není moc dobře placená. Podle něj to všichni podporují, ale „nikdo nedává peníze.“ Myslí, že tato práce

je hlavně pro mladé lidi, od 18 do 30 let, pokud nemají rodiny. Je v zařízení rok a ví, že příští rok už tam nebude. Důvodem je především rodina, které se chce věnovat a zabezpečit ji.

Květa, 27 let, VŠ, doba v NZDM 4 měsíce, terénní a sociální pracovník. Práci v NZDM vidí jako zajímavou v tom, že klienti NZDM jsou zdánlivě z normálních poměrů, ale přesto může odhalovat věci, v kterých jim lze pomoci. Prací se necítí nějak ohrožená. Rizika vidí spíš v tom, aby nebyla moc nafoukaná. „Abych si nemyslela jak výjimečný a výborný sociální pracovník jsem a přitom někomu ubližovala.“ Myslí, že se dá tato práce dělat dlouho. Je v ní pro ni ale důležitý rozvojový prvek, aby viděla, že někam roste, že se někam vyvíjí. Důležité je podle ní dobré vedení, příležitosti ke vzdělání. Nyní si myslí, že tohle je práce, kterou bude dělat až do smrti.

Dušan, 43 let, VŠ, doba v NZDM 7 let, vedoucí klubu. Na této práci ho těší kontakt s lidmi a spokojenost dětí. Netěší ho, že po dlouhé době, kdy pracuje s dětmi a mládeží zjišťuje, že je to cílová skupina s kterou se nedá pracovat kontinuálně, i když to vnímá jako osobní problém. Dále ho trápí názor části veřejnosti, která spojuje nízkoprahové služby s „problémovými“ lidmi a neví co NZDM přesně znamená. Pokud se necítí, tak mu pomůže, když si dá doutníček, dýmku, jde si pomalinku domů nebo poslouchá muziku.

Verča, 26 let, SŠ, doba v NZDM 2 a půl roku, kontaktní pracovník. Snaží se, aby jakoukoliv činnost klienti provozovali sami, bez její účasti. Pokud je to možné, tak nechává aktivitu klientů na nich samotných. Má dojem, že nízkoprahové zařízení má mít mnoho funkcí a nejenom sociální. „Sociální práce je i to, že jsou klienti po nějaké době schopní a ochotní se sami zabavit. Když si dítě samo umí naplánovat a zorganizovat svůj volný čas, už to je práce na tom dítěti. Vždyť to je super, že je schopný se zabalit a někam vyrazit.“ Problém vidí ve vykazování takové práce. Pokud je unavená, tak ji hodně pomáhají její kolegyně a školení.

Jana, 30 let, SŠ, doba v NZDM 2 roky, kontaktní pracovník. Na této práci ji netěší ztráta soukromí. Bydlí na malém městě, kde současně i pracuje a kamkoliv jde, tak potkává své klienty. Dále ji vadí nový sociální zákon, protože podle ní je čím dál tím víc vše zaměřeno na psaní a papírování. Bojí se toho, že když na klienty bude tlačit s uzavíráním dohod, tak už s ní nebudou chtít nic řešit. Taky jí mrzí, že si spousta lidí myslí, že si hraje. Podle ní by si měl pracovník umět říci, že už se na tuto práci nehodí. „Umět říct, mladý tady bude lepší, bude si s nimi víc rozumět.“

5.4.2 Soupis ohrožujících prvků a jejich závažnosti, jak vyplynuly z rozhovorů

Syndrom vyhoření má několik fází. Jedním z řešení konečných fází tohoto syndromu je změna či opuštění stávajícího zaměstnání. Často se pro tento nesnadný krok rozhodnou i pracovníci NZDM. Je možné těmto odchodům předcházet? Jaká rizika vidí pracovníci v NZDM?

Z rozhovorů, které jsem v rámci výzkumu uskutečnila, vyplynulo několik rizikových faktorů pro pracovníky NZDM, které by mohly mít za následek vznik syndromu vyhoření. Pro lepší orientaci a přehlednost jsem je utřídila do několika skupin. Jsou uspořádány od nejčastěji zmiňovaných po nejméně zastoupené rizikovými faktory. Myslím, že každý prvek, který je zde uveden, může být signálem a upozorněním pro pracovníky, jestli nepřišla chvíle, kdy je třeba daný stav věcí změnit.

- **Týmová komunikace.** Z rozhovorů vyplynulo, že jedním z nejdůležitějších prvků pro fungování organizace a spokojenost pracovníků i klientů je funkčnost pracovního týmu se vzájemně rozdělenými úkoly. Dále je pro oslovené pracovníky neméně důležitá spolupráce s kolegy z oboru, institucemi a možnost profesního růstu. Pod to lze zařadit i veškeré vzdělávání, školení související s oborem, intervize a supervize. Čím je komunikace v týmu horší, tím je jeho stabilita nižší. Proto je komunikace zásadním prvkem pro dobré fungování zařízení a spokojenost pracovníků. Nejde jen o domlouvání programů a akcí v klubu, ale také o celkovou atmosféru v týmu. Pokud je vytvořeno důvěrné prostředí, kde se pracovníci nebojí dávat zpětnou vazbu nejen klientům, ale také svým kolegům, pak je pravděpodobnost vzniku syndromu vyhoření menší. A i v případě, že k takové situaci dojde, může pracovník vzniklý problém řešit včas a s pomocí svých spolupracovníků.
- **Psychická odolnost, umění kompenzace práce a vize smyslu (rozvojové prvky).** Pod pojem psychická odolnost nezahrnuji pouze dispozice pro odolnost vůči zátěži, ale i umění pohybovat se v kolektivu a řešit vzniklé problémy a konflikty. Pracovník by tedy měl být komunikativní, asertivní, empatický, stabilní (ve smyslu psychické stability, rozhodnosti a hodnotové orientace). Neměl by se nechat unést vlastními představami, ale stát pevně na zemi a vidět situaci reálně tak, aby jí mohl čelit a dle svých možností a schopností ji také popřípadě měnit. Pokud má člověk, přicházející do NZDM, neuskutečnitelné představy, či ideální vize o této práci, pak musí dříve nebo později spatřit

reálné problémy a překážky, které ho, jako nepřipraveného, mohou zaskočit nebo znejistit ve větší míře než toho, který s nimi počítá. Neméně závažné je i téma vize smyslu této práce, která s očekáváním a představami o ní souvisí. Po nějaké době se ale dostává více do popředí, protože pracovník, který je v zařízení delší čas, již vidí nejen klady tohoto zaměstnání. Proto je důležité, aby v týmu fungovala zpětná vazba, která poskytuje i hodnocení a ocenění vykonané práce. Stejně tak by pracovníci měli dbát na kompenzaci a odreagování. Několikrát během rozhovorů s pracovníky se mi stalo, že zmínili zanedbávání svého soukromí a vztahů. Přesto právě rodina a nejbližší okolí pracovníka je pro dobití sil a energie to nejlepší. Pokud jsou ovšem vztahy s těmi nejbližšími zanedbávány nebo se zde vyskytují problémy, které se neřeší, pak se to jistě projeví i na pracovních výkonech. S tím souvisí i nastavení hranic pracovníka, kam až nechá své klienty zajít. Je důležité si umět udržet přiměřený odstup. Pokud chce ale pracovník zároveň být ke klientům otevřený a vstřícný, není toto rozlišení lehkým úkolem. K tomu by mohl přispět i samotný přístup pracovníka ke své práci. Pokud se bude snažit o nové postupy, metody, pak jistě bude pro klienty víc zajímavý a bude pro ně snazší navázat s ním rozhovor. Mezi tyto nové rozvojové prvky lze zahrnout nejen kreativní myšlení a nové nápady pracovníka, ale též vnímání klientů, reagování na jejich odlišnosti, zájem o jejich svět. Cílová skupina se totiž po nějaké době, zpravidla pěti letech, obměňuje. A jako každá změna, i oni přinášejí nové módní trendy, jiný způsob myšlení, zajímají se o jiné věci. Pokud si bude pracovník těchto změn všimnat, tak pro něj bude jistě méně obtížné mladým kolem sebe porozumět.

- **Finance (ocenění) a novost oboru.** Fungování mnoha klubů závisí na dotacích ať už měst, krajů, ministerstev, různých organizací či donátorů. Pokud je zařízení v situaci, kdy je jeho existence zatížena nedostatečnými příjmy, pak to má vliv i na pracovníky zařízení. Nejasná budoucnost nutí mnohé z nich k úvahám o setrvání v takové organizaci. Pokud zařízení funguje delší dobu, potvrzuje svoje kvality a služby, finanční tlak je menší. I přes to se ale pracovníci NZDM nemůžou pyšnit velkými honoráři. Někteří pak odchází právě kvůli nedostatečnému finančnímu ohodnocení. Je pravdou, že v současné době sociální sféra není příliš atraktivní oblastí pro lidi, kteří touží po velkém bohatství. Snad ale ani nejde tuto práci dělat pro peníze a mnozí pracovníci to ani kvůli tomu nedělají, jak sami uvedli. Přesto může být finanční otázka důležitým podnětem pro opuštění této práce. S tím může souviset i mladost tohoto oboru a lidí, kteří do něj přicházejí. I když již bylo uděláno mnoho práce není stále hodně odborných záležitostí „doladěno“. Hledání a zkoušení

nových metod přitahuje mladé lidi, kteří také sami nemají úplně jasno co přesně chtějí dělat a tak rádi zkouší vše nové. Často jsou zaměstnání v NZDM lidé přímo po absolvování škol, kteří jsou vybaveni teoreticky, ale praktické vědomosti jim chybí. To může vést k deziluzi ze zvolené práce, platových podmínek a k brzkému opuštění zaměstnání.

5.4.3 Doprovodné výsledky: celkové hodnocení práce, prognóza (jak dlouho je možné tuto práci dělat), forma kompenzace

Ačkoliv jsem vymezila rizikové prvky práce v NZDM, není jejich výčet, který je uveden výše, vyčerpávající ani konečný. Na pracovníky působí nejrůznější možné faktory, které pak dohromady tvoří celkový obraz práce, její užitečnosti, smyslu atd. Zajímavé informace, které jsem se z rozhovorů dozvěděla, se dotýkají oblasti hodnocení práce, kdy se jednotliví pracovníci vyjadřovali ke kladům i záporům jejich povolání. Dále zmíním názory na to, jak dlouho lze tuto práci dělat a nakonec formy kompenzací, které používají pracovníci samotní.

Prvky **hodnocení práce** v NZDM lze rozdělit na kladné a záporné. Ke kladným lze přiřadit práci s lidmi (mládeží), smysluplnost a kreativitu. K záporným administrativní záležitosti, pasivitu a nedostatečné ocenění.

- **Práce s lidmi (mládeží).** K nejvíce zmiňovaným pozitivům práce v NZDM patří práce s lidmi, mládeží. Možnost kontaktu s mladými pro pracovníky těchto zařízení je důležitá. Ne všichni mladí jsou stejní, to dává této práci velký potenciál v přístupu k mladým. Stejně tak pracovníky těší aktivita dětí a jejich spokojenost.
- **Smysluplnost** je dalším pozitivním prvkem, který pracovníci oceňují. Vidí ji především v naplňování volného času dětí, které by jinak svůj volný čas trávily na ulici. Je zde možnost zachytit důležité okamžiky v lidském životě, které vypadají zdánlivě banálně, ale mohou lidský život nasměrovat úplně jiným směrem. Těší je výsledky, když někomu pomůžou, nebo nasměrují tak, že mladý člověk začne svou problémovou situaci řešit.
- **Kreativita.** Hodně pracovníků oceňuje na práci v NZDM možnost zapojení vlastní fantazie a tvořivosti. Lze pořád vymýšlet nové podněty, akce.
- **Administrativa** patří mezi hodně negativně hodnocené prvky. Hodně pracovníků se zmínilo o zbytečném „papírování“, kterého s přijetím nového sociálního zákona ještě

přibylo. Hodně přímé práce je tak spojeno s následným vykazováním a zaznamenáváním. Souvisí to i s určitými obavami o jejich klienty. Větší důraz na administrativu totiž nutí pracovníky do podepisování nejrůznějších smluv a kontraktů se svými klienty. Tak by například pracovníci o každém problému, který s klientem řeší, měli nejprve sepsat kontrakt, kde bude daná řešená situace popsána a až následně něco řešit. Pracovníci poukazují na nesmyslnost takového řešení v tom, že práce s klientem je záležitostí dlouhodobou a v okamžiku, kdy se klient otevře by ho měli „děsit“ podepisováním smluv. Bojí se toho, že mladí pak ztratí v pracovníky důvěru a nebudou se jim chtít se svými problémy svěřovat. Stejně problémově se jeví i vykazování činnosti jako takové, kdy se často dostává do rozporu volnočasová aktivita a sociální služba. Pracovník přeci působí na klienta v každém okamžiku, ale to lze těžko zaznamenat.

- **Pasivita** dětí a mladých je nemotivující pro pracovníky. Někdy je těžké klienty motivovat, aby se sami zabavili. Čekají, že jim pracovníci vymyslí program a naplnění jejich volného času a oni se podle momentální nálady jen rozhodnou, zda na jejich podmínky přistoupí či ne. Proto se někteří pracovníci snaží co nejvíce nechávat aktivitu mladých na nich samotných. Lze konstatovat, že přiměřený odstup pracovníků není pro jejich klienty na škodu. Je ale nesmírně těžké umět si ho vytvořit. Snad ještě více nebezpečná je pasivita týmu v řešení nejrůznějších, hlavně vnitřních, sporů. Pokud je na pracovišti nepříjemná atmosféra, kde je nejasné rozdělení kompetencí a chybí pozitivní motivace od vedení, pak se pracovníkům těžko vymýšlí program a snad ani není možné, aby je práce opravdu těšila. Což se může negativně projevit i ve vztahu ke klientům.
- **Nedostatečné ocenění.** Negativní názor společnosti je dalším prvkem, který k pozitivnímu hodnocení práce v NZDM nepřispívá. Hodně pracovníků mrzí názory veřejnosti, které činnost NZDM odsuzují, přitom se ale sami o jejich významu neinformují. Stačí jim to, co někde slyší. Stejně tak je to i s hodnocením pracovníků samotných, kteří jsou vnímáni jako sociální pracovníci, vychovatelé, pedagogové, a ti, kteří si celý den jen hrají. Jejich působení na mladé není patřičně ohodnoceno, a to jak finančně, tak ani jinak. Veřejnost nevidí, jaké kompetence musí pracovníci mít, jaké vzdělání, kurzy, co vše musí vykazovat apod. Dalším problémem, týkajícím se spíše pracovníků na menších městech, kteří ve stejném místě i bydlí, je ztráta soukromí, kdy téměř není úniku před jejich klienty. Často pak musí řešit dilema řešení problémů s klienty mimo pracovní dobu.

Otázka, jestli **je možné dělat tuto práci delší dobu a za jakých podmínek**, přivedla nejednoho pracovníka do rozpaků. Ale nakonec všichni našli odpověď. Většinou se vyhýbali vymezení konkrétního počtu let, jak dlouho tuto práci dělat. Téměř všichni se ale shodli na tom, že to lze. Přeci jen pár lidí vymezilo i hranici, a to tří až čtyř let, o kterých si myslí, že je možné práci v NZDM vykonávat. Podmínky, které mají velký vliv na to, jak dlouho člověk v této práci vydrží, je možné vymezit rizikovými faktory (viz výše): týmovou komunikací, psychickou odolností, uměním kompenzace, vizí smyslu a financemi. Pokud jsou splněny podmínky k tomu, aby se mohly jednotlivé prvky rozvíjet a fungovat, pak je větší pravděpodobnost toho, že pracovník v NZDM zůstane delší čas.

Formy kompenzací, které pracovníci NZDM zmiňovali, je možné rozřídít pod pojmy čas pro sebe, čas pro druhé a profesní růst.

- **Čas pro sebe** zahrnuje aktivní i pasivní odpočinek. Nejvíce pracovníci uváděli, že jim při odreagování a znovu nabrání sil pomáhá aktivní odpočinek jako jízda na kole, lyžování, plavání, chůze. Někteří uvedli, že aktivní odpočinek pro ně z dlouhodobějšího hlediska není dostačující a proto dávají přednost pasivnímu nicnedělání. Důležité je, aby se člověk nenechal svou prací pohltit, ale dokázal si najít čas i sám na sebe.
- **Čas pro druhé** znamená, že pro pracovníky jsou důležité vztahy s nejbližšími. Odreagovat se jim pomáhají přátelé, rodinní příslušníci a dobré zázemí. Stejně tak důležitá je i zpětná vazba od svých klientů a spolupracovníků. Dobré je, pokud má pracovník, ať v pracovním kolektivu nebo jinde, pocit, že není sám.
- **Profesní růst.** Nejen vlastní aktivita či blízcí pomáhají pracovníkům s kompenzací negativních prvků práce. Také vzdělávání, supervize a možnost dalšího školení je pro mnoho pracovníků velmi důležitým motivačním prvkem, který jim dodává energii a pocit smyslu vlastní práce. Při oborových setkáních je navíc možnost porovnat a vyměnit zkušenosti s kolegy. Zároveň si ale také postěžovat a porovnat pracovní problémy s ostatními.

ZÁVĚR

Cílem této práce bylo upozornit na rizikové prvky podporující syndrom vyhoření a objasnit aspoň některé příčiny vedoucí pracovníky k opuštění nízkoprahových zařízení. Nejprve jsem vymezila základní pojmy nízkoprahovost a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Dále jsem charakterizovala pracovníky těchto zařízení, syndrom vyhoření, v jehož konečných fázích dochází často ke změně stávajícího zaměstnání a vliv syndromu vyhoření na práci pracovníků v NZDM. V druhé části, jejíž důležitou součástí byl kvalitativní výzkum, jsem se pokusila vymezit konkrétní rizikové prvky, které mají vliv na pracovníky těchto zařízení.

V úvodu práce jsem si stanovila otázky, na které jsem hledala odpověď. Co je příčinou toho, že pracovníci v této sféře vydrží relativně krátkou dobu? Jaké faktory vedou k tomu, že tuto práci přestanou vykonávat? Lze nějak tyto situace překonat? Jak? Jak vnímají pracovníci NZDM tuto práci? Co je na jejich práci těší a co naopak trápí? Je vůbec možné dělat tuto práci delší dobu?

Mezi důležité příčiny, vedoucí k opuštění práce v NZDM, můžeme zahrnout nedostatky v oblastech jako je týmová komunikace, psychická odolnost, umění kompenzace, vize smyslu práce, finance, ocenění a novost oboru. Pro fungování zařízení a spokojenost pracovníků jsou motivačními prvky důvěra mezi pracovníky, efektivní vedení týmu, jasné rozdělení kompetencí a možnost seberealizace. Stejně tak umění si odpočinout hraje významnou úlohu. Pokud se pracovníci věnují pouze práci a zapomínají na sebe, své přátele, známé, pak nutně musí po nějaké době pocítit nedostatek vlastní energie. Není dobré se přepínat a myslet si, že všechno musím zvládnout sám a vždy. Někdy je mnohem prospěšnější, když si pracovník sám sobě, kolegům i klientům přizná, že nemůže, že dnes má špatnou náladu, či je smutný. Nejde přece o to, aby klienti viděli v pracovnících vždy skvěle „fungující stroje“. Je mnohem jasnější a srozumitelnější pro toho druhého, když protějšek přizná, že mu dnes není dobře a proto se s ním nechce bavit, než nechávat prostor pro nejrůznější spekulace a domněnky, co že jsem danému člověku udělal, že se mnou nekomunikuje. Snad ještě důležitější než kompenzace je vize smyslu práce, která by měla dávat pracovníkovi další směr a povzbuzovat ho při tom, co dělá. Myslím, že je ale téměř nemožné jakkoliv ji oddělit od předchozích podmínek. Finance hrají v dnešním světě důležitou roli. To, že finanční ohodnocení v NZDM není vysoké, s tím pracovníci často počítají. Mnohem více je však mrzí nedostatečné ocenění

jejich práce veřejností. Často jsou vnímáni jako vychovatelé a sociální pracovníci, kteří si celý den „jen hrají“.

Překovávání rizikových situací jsem částečně již nastínila v předešlém odstavci. Důležitým faktorem je umění kompenzace, které lze, podle odpovědí respondentů kvalitativního výzkumu, utřídit do tří oblastí: čas pro sebe, čas pro druhé a profesní růst. Jak pracovníci vnímají práci v NZDM lze rozdělit na kladná a záporná hodnocení. Kladně hodnotí práci s lidmi (mládeží), smysluplnost a kreativitu. Záporně administrativní záležitosti, pasivitu a nedostatečné ocenění. Nejvíce zmiňovaným pozitivem je práce s lidmi, která úzce souvisí se smysluplností této práce. Tu pracovníci vidí především v naplňování volného času dětí, které by jinak svůj volný čas trávily na ulici. Hodně pracovníků oceňuje na práci v NZDM možnost tvořivosti, zapojení vlastní fantazie. Administrativa již patří mezi záporně hodnocené prvky. Pracovníci se zmiňují o zbytečném „papírování“, kterého s přijetím nového sociálního zákona ještě přibylo. Někteří pracovníci se snaží nechávat aktivitu mladých na nich samotných. Lze konstatovat, že přiměřený odstup pracovníků není pro jejich klienty na škodu. Je ale nesmírně těžké umět si ho vytvořit. Snad ještě více nebezpečná než pasivita klientů je pasivita týmu v řešení nejrůznějších, hlavně vnitřních, sporů. To se může negativně projevit i ve vztahu ke klientům. Negativní názor společnosti je dalším prvkem, který k pozitivnímu hodnocení práce v NZDM nepřispívá. Hodně pracovníků mrzí názory veřejnosti, které činnost NZDM odsuzují, přitom se ale sami o jejich významu neinformují a nevidí, jaké kompetence musí pracovníci mít, jaké vzdělání, kurzy, co vše musí vykazovat apod.

Otázku, jestli je možné dělat tuto práci delší dobu a za jakých podmínek, zodpověděla většina pracovníků velmi nekonkrétně. Vyhýbali se vymezení přesného počtu let, téměř všichni se ale shodli na tom, že to lze. Podmínky mající vliv na dobu, kterou člověk v této práci vydrží, je možné vymezit rizikovými faktory (viz výše): týmovou komunikací, psychickou odolností, uměním kompenzace, vizí smyslu a financemi (oceněním). Pravděpodobnost toho, že pracovník v zařízení zůstane delší čas vzrůstá, pokud jsou splněny podmínky, aby se mohly jednotlivé prvky rozvíjet a fungovat. K tomu lze ještě přiřadit dobrou péči o zaměstnance ze strany pracoviště (poskytování kvalitní intervize, supervize, školení, vedení), samotný zájem pracovníka o další rozvoj svých dovedností, kompetencí a názor celé společnosti o potřebnosti a užitečnosti těchto zařízení.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Monografie

ARONSON, E. Career burnout. In JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. s. 158. ISBN 80-7254-329-6.

BAŠTECKÁ, B., GOLDMANN, P. *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-550-4.

BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Sociální práce na ulici, streetwork*. Brno: Doplněk, 2000. ISBN 80-7239-048-1.

BOLER, N., SCHILLING, E. A Way of Being. In KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. s. 4. ISBN 80-7071-231-7.

BRODSKY, A., EDELWICH, J. Burn Out. In JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*, Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. s. 18-19. ISBN 80-86991-74-1.

CHERNISS, C. Professional Burn-out in Human Service Organizations. Praeger, New York. In MATOUŠEK, O. Aj. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 57. ISBN 80-7178-548-2.

ČECHLOVSKÝ, J. *Sociální asistent – fenomén nebo mýtus*. Hradec Králové, 2001. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové. Pedagogická fakulta. Ústav sociálních studií.

ČECHLOVSKÝ, J. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (volnočasová aktivita nebo sociální služba?)*. Hradec Králové, 2005. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové. Pedagogická fakulta. Katedra sociální práce a sociální politiky.

EGAN, G. The Skilled Helper. A Systematic Approach to Effective Helping. In MATOUŠEK, O. Aj. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 53. ISBN 80-7178-548-2.

FRIEDMAN, I. Multipathway to Burnout. In KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. str. 14. ISBN 80-7071-231-7.

- HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-107-7.
- HAVRDOVÁ, Zuzana: *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.
- HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
- JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.
- JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-74-1.
- KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. ISBN 80-7071-231-7.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada, 1998. ISBN 80-7169-551-3.
- MASLACH, CH. Burnout: a Social Psychological Analysis. Paper presented at the Annual Psychological Convention of the American Psychological Association, San Francisco, August, 1997. In KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada, 1998. s. 50. ISBN 80-7169-551-3.
- MATOUŠEK, O. aj. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.
- NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 1997. ISBN 80-200-0625-7.
- RUSH, M. D. *Syndrom vyhoření*. Praha: Návrat domů, 2003. ISBN 80-7255-074-8.
- ROGERS, C. R. The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change. *Journal of Consulting Psychology* 21. In HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2006. s. 63-64. ISBN 80-7367-107-7.

STRONG, S. R. Counseling: An interpersonal influence process. *Journal of Counseling Psychology*. In MATOUŠEK, O. Aj. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 53. ISBN 80-7178-548-2.

SCHWAB, R. Social research. In KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. s. 14. ISBN 80-7071-231-7.

SCHAUFELI, W. B., MASLACH, CH., MAREK, T. Professional burnout: Recent developments in theory and research. Washington, Taylor and Francis, 1993. In KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. s. 11. ISBN 80-7071-231-7.

ŠANDOR, J. aj. *Nízkoprahové programy pre deti a mládež – Úvod do problematiky*. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005. ISBN 80-969348-0-5.

VODÁČKOVÁ, D. aj. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9.

VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4.

ZIMMERMANNOVÁ, M. *Terénní sociální práce jako integrální součást nabídky sociálních služeb v regionu Prahy 12*. Praha, 2005. Diplomová práce. Univerzita Karlova. Filozofická fakulta. Katedra sociální práce. Vedoucí Jana Koláčková.

Časopisecké statě

BEDNÁŘOVÁ, Z. Vývoj terénní práce v ČR a shrnutí šestiletého vzdělávání sociálních asistentů v SRN. *Éthum*, 2001, roč. 10, č. 30, s. 21-23.

HERZOG, A. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM). *Éthum*, 2003, roč. 12, č. 39, s. 80-82.

HERZOG, A. Standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. *Éthum*, 2003, roč. 12, č. Mimořádné vydání, s. 15.

HERZOG, A., STANÍČEK, J. Rozhovor s Jiřím Staníčkem. *Éthum*, 2002, roč. 11, č. 33, s. 16.

KLÍMA, P., BODLÁK, V. Nízkoprahovost jako fenomén a mýtus. *Éthum*, 1999, roč. 8, č. 22, s. 61-65.

KLÍMA, P. Práce s neorganizovanými dětmi a mládeží a její „nízkoprahové“ souvislosti. *Éthum*, 2003, roč. 12, č. 39, s. 39.

PELLY, J., TICHÝ, L. Specifika terénní práce s mládeží na malém městě. *Éthum*, 2001, roč. 10, č. 30, s. 32.

ŘEZNÍČEK, M. Řešení výchovných situací v převýchovném procesu. *Éthum*, 1999, roč. 8, č. 24, s. 19.

STÜRZBECHER, W. Streetwork: Hranice a možnosti. *Éthum*, 1998, roč. 7, č. 19, s. 16.

Elektronické dokumenty

Etický kodex České asociace streetwork [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2005 [citováno 2007-04-19]. Dostupné z WWW

<http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=152&site=cas>.

HOŘAVA, R. *Nástroje pro práci v NZDM?* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2007 [citováno 2007-05-09]. Dostupné z WWW

<http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=768>.

HERZOG, A., KOCOUREK, J. Rozhovor s Helenou Holišovou. *Rozhovory ČAS* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2007 [citováno 2007-05-09]. Dostupné z WWW

<http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=698>.

HERZOG, A. Rozhovor s Petrem Neumannem. *Rozhovory ČAS* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2007 [citováno 2007-05-09]. Dostupné z WWW

<http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=781>.

MAXQDA [online]. MAXQDA, 2007 [citováno 2007-06-20]. Dostupné z WWW

<<http://maxqda.de/>>.

Pojmosloví NZDM [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2005 [citováno 2007-03-22]. Dostupné z WWW

<http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=750&site=cas>.

Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2006 [citováno 2007-03-22]. Dostupné z WWW <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=195>.

Streetwork a nízkoprahové kluby [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2003 [citováno 2006-12-29]. Dostupné z WWW <<http://streetwork.ecn.cz/nizkoprahove.php?obsah=street-a-kluby>>.

SVOBODOVÁ, R. *I cesta je cíl* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2007 [citováno 2007-05-09]. Dostupné z WWW <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=775>.

VOSÁHLOVÁ, A. *Operační manuál streetwork od Aleny Vosáhlové* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2006 [citováno 2007-04-19]. Dostupné z WWW <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=category&id=57>.

Vše o klubech [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2007 [citováno 2007-06-05]. Dostupné z WWW <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=category&id=16>.

Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2007 [citováno 2007-06-19]. Dostupné z WWW <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=category&id=14>.

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha I. Dotazník formou tabulky k ověření hypotézy o vysokém počtu pracovníků NZDM s krátkou délkou pracovního poměru

Příloha II. Otázky kvalitativního výzkumu

Příloha III. Rozhovory s pracovníky NZDM

Příloha IV. Fotografie klubů

Příloha V. Program klubu KC Krok na měsíc březen

PŘÍLOHY

Příloha I. Dotazník formou tabulky k ověření hypotézy o vysokém počtu pracovníků NZDM s krátkou délkou pracovního poměru

Délka pracovního poměru	Počet pracovníků v roce					
	1 – 6 měsíců	7 – 12 měsíců	2 roky	3 roky	4 roky	5 let a déle
2006						
2005						
2004						
2003						
2002						
2001						

Místo pro Vaše doplnění, upřesnění, náměty, připomínky...:

Příloha II. Otázky kvalitativního výzkumu

Otázky pro rozhovor k diplomové práci: Pracovník NZDM a syndrom vyhoření

A)

muž x žena:

věk:

vzdělání:

jak dlouho pracujete v NZDM:

v jaké funkci:

B)

1. Mohl(a) byste mi vyprávět o Vaší práci?

2. Zajímalo by mě, co Vás na Vaší práci těší a co Vás naopak trápí?

3. Mohl(a) byste tuto práci označit jako „rizikovou“? Vnímáte nějaká rizika a nějaké velké obtíže?

4. Je vůbec možné dělat tuto práci delší dobu? Za jakých podmínek?

5. Jak řešíte Vy sám(a) situace, když jste unavený(á)?

Příloha III. Rozhovory s pracovníky NZDM

Rozhovor 1. Bára

A)

žena

věk: 27

vzdělání: vysokoškolské

jak dlouho pracujete v NZDM: 8 měsíců

v jaké funkci: kontaktní pedagogický pracovník

B)

1. Můžete mi vyprávět o Vaší práci?

Pracuji jako kontaktní pracovník na klubu - v rámci otevírací doby navazuji kontakty s uživateli služeb, povídáme si, řešíme jejich problémy, nabízíme doprovázení k psychologům, na úřady... Snažíme se, aby si uživatel co nejvíce pomohl sám, podporujeme ho v samostatném řešení problémů. Jinak mám na starosti preventivní programy. S protidrogovou prevencí chodím do škol, příp. školy za námi do klubu. V rámci provozu klubu připravuji „preventivní týdny“ s různými tématy: drogy, marihuana, násilí, domácí násilí, vztahy, bezpečný sex, hledání zaměstnání,...

2. Zajímalo by mě, co Vás na Vaší práci těší a co Vás naopak trápí?

Na práci mě nejvíce baví kontakt s mládeží, jejich bezprostřednost a to, že člověk alespoň občas může pomoci. Trápí mě nejasné rozdělení práce a kompetencí v týmu, což vede k různým, zbytečným konfliktům. Není jasné, kdo za co odpovídá a kdo vlastně co dělá a případně kdy. Chybí pozitivní motivace od vedení. Z těchto uvedených důvodů v tomto zařízení příští měsíc končím. Martin Holíš, vedoucí klubu Likusák v Brně, o fluktuaci zaměstnanců v NZDM říká: „Lidé odcházejí, protože vlastně neví, co je jejich práce“, s tím můžu jen souhlasit. Dalšími drobnějšími komplikacemi, které by se ale daly přežít, je velmi různorodá pracovní doba, člověk musí být maximálně flexibilní. Potom bych ještě zmínila neustálý pobyt v poměrně velkém hluku – hudba, děcka na klubu. Ale z toho se lze odreagovat.

3. Mohl(a) byste tuto práci označit jako „rizikovou“? Vnímáte nějaká rizika a nějaké velké obtíže?

Myslím, že vyloženě riziková práce to není. Ovšem náročná na psychiku a pozornost už docela jo. Máme dny, asi 2 v týdnu, kdy máme otevřeno 8 hodin. Není reálné zůstat celou dobu v kontaktu s klienty a aktivně naslouchat. Po šesti hodinách se člověk cítí jako vyždímaná houba.

4. Je vůbec možné dělat tuto práci delší dobu? Za jakých podmínek?

Myslím, že určitě. Chce to ovšem funkční tým, se vzájemně rozdělenými úkoly a podporou. Velmi důležitá je pro mě metodická i týmová supervize. Tedy asi odborně řečeno metodické vedení, dostatečné vzdělávání a supervize.

5. Jak řešíte vy sám(a) situace, když jste unavený(á)?

Velkou oporu mám v manželovi, jinak často pomůže trocha klidu a procházka. Potom supervize s psychologem. Ovšem za půl roku jsme ji měli 2x, doporučila bych ji každý měsíc. Osobně pro mě bylo náročnější řešit problémy pracovního týmu než s klienty. Myslím vzájemné neshody a vážnou komunikaci v týmu. To už jsem potom nosila práci i domů. s problémy uživatelů tak nějak počítám, vlastně kvůli tomu jsme tady.

Rozhovor 2. Hanka

A)

žena

věk: 20 let

vzdělání: středoškolské

jak dlouho pracujete v NZDM: v NZDM pracuji pouze půl roku, od 1.června 2007 odcházím.

v jaké funkci: kontaktní a terénní pracovník

B)

1. Můžete mi vyprávět o Vaší práci?

Má práce spočívá v tom, že si na klubu povídám s klienty, řešíme jejich různé problémy... Hodně si s nimi povídáme na aktuální téma (např.drogy,násilí..). Jako terénní pracovník vyrážím občas i do ulic zmapovat terén, kde se schází mládež, co dělají ve volném čase... Sleduji věkovou kategorii (jelikož máme v klubu hranici 13 -20 let, tak to není problém poznat).

2. Zajímalo by mě, co Vás na Vaší práci těší a co Vás naopak trápí?

Na mojí práci mě nejvíc těší a baví to, že jsem v kontaktu s mladými lidmi. Je s nimi hodně legrace. Je to práce, která mě baví, ale nedokážu si představit, že bych se tímto dokázala živit celý život.

3. Mohl(a) byste tuto práci označit jako „rizikovou“? Vnímáte nějaká rizika a nějaké velké obtíže?

Určitě bych ji tak nazvat mohla. Ne jednou se mi stalo, že jsem přišla z práce domů a bylo mi do breku. Ne z práce, ale když toho na mě bylo moc (problémy klientů) a když se k tomu přidal i nějaký malý osobní problém, tak jsem neměla daleko k tomu, abych se sesypala. Tato práce je dost těžká na psychiku. Hodně taky záleží na člověku, který tu práci vykonává, ale určitě tady hrozí i „syndrom vyhoření“.

4. Je vůbec možné dělat tuto práci delší dobu? Za jakých podmínek?

Určitě je možné, aby se touto prací někdo živil delší dobu, ale ten člověk na to musí mít vlohly a hlavně pevné nervy! Jinak si myslím, že nemá moc šance.

5. Jak řešíte vy sám(a) situace, když jste unavený(á)?

Tato situace u mě jednou nastala. Když jsem byla hodně „unavená“, tak jsem si o tom popovídala s kolegyní a aspoň trošičku se mi udělalo lépe. Pak jsme si o tom všem promluvili s naším psychologem a bylo to hned o něco lepší. V takovém zaměstnání je psycholog výborná věc.

Rozhovor 3. Roman

A)

muž

věk: 19 let

vzdělání: vyučený

jak dlouho pracujete v NZDM: do NZDM jsem docházel jako klient – od roku 1999, potom jsem byl čekatelem na dobrovolníka

v jaké funkci: nyní od ledna 2007 jsem kontaktní pracovník klubu

B)

1. Můžete mi vyprávět o Vaší práci?

Do klubu jsem docházel od svých 11 let – už v té době jsem si dobře rozuměl s vedoucími a pomáhal jim při organizaci některých aktivit (hry, soutěže) pro ostatní děti – mladší nebo vrstevníky. Věkem se moje zájmy

a potřeby měnily – a tím i moje nápady a podněty pro akce. Stále více jsem nejen připravoval aktivity, ale za „dohledu“ vedoucích také organizoval a realizoval. Společně jsme je pak hodnotili – říkali si navzájem svoje postřehy a připomínky. V klubovně máme k dispozici jednu místnost, která je určena k „proměně“ – je naprosto bez vybavení. Bavilo mě vymýšlet různé interiéry a s pomocí vedoucích a dětí je přetvářet a hrát si v nich „na něco“ – například televizní studio, nezbednická čajovna, restaurace, dětské kanceláře, místnost plná strašidel, butik, kuchyň a jídelna, dětský pokoj, hrad, obchůdek Romen, lékárna a ordinace, hvězdárna.....K vybavování interiéru jsme používali velké lepenkové krabice, látky, částečně nábytek (stoly, židle), dřevěné desky a různé doplňky.

2. Zajímalo by mě, co Vás na Vaší práci těší a co Vás naopak trápí?

Co mě těší: že se mi daří děti zaujmout tím, co pro ně vymyslím a udělám, že na to rády vzpomínají, když se něco podaří a taky, že mě druzí pochválí a ocení. Co mě trápí: že už do klubu nechodí tolik dětí jako dříve a už se tolik nechtějí účastnit aktivit – brzy je to přestane bavit, nebo se při hrách hádají a nechovají se hezky, ruší ostatním zábavu.

3. Mohl byste tuto práci označit jako „rizikovou“? Vnímáte nějaká rizika a nějaké velké obtíže?

Ne – tato práce mi nepřipadá riziková a žádná rizika a obtíže proto nevnímám.

4. Je vůbec možné dělat tuto práci delší dobu? Za jakých podmínek?

Tuto práci dělám rád, ale nejsem si jistý, jestli bych ji chtěl dělat jako povolání delší čas. Víím totiž, že kromě „hraní“ s dětmi je to ještě hodně dalších povinností a ty mě fakt nebaví dělat.

5. Jak řešíte vy sám situace, když jste unavený?

Když jsem unavený nebo se nepodaří něco uskutečnit tak, aby to děcka bavilo, tak aktivitu předčasně ukončím - oznámím to dětem, uklidíme a jdeme dělat něco jiného nebo si jen tak „zablbnu“ – třeba si pustím kazeťák a zatančím si s dečkami.

Rozhovor 4. Pavlína

A)

žena

věk: 30 let

vzdělání: středoškolské

jak dlouho pracujete v NZDM: 1 rok

v jaké funkci: pracovník sociální péče

B)

1. Můžete mi vyprávět o Vaší práci?

Pracuji s dětmi ve věku 5 – 15 let. z velké části (90 %) jsou to děti romské. Náš klub jim poskytuje zázemí v mimoškolní době – v době, kdy by se bezdůvodně a nekontrolovaně pohybovaly venku – na ulicích a byly by tak vystaveny různým negativním vlivům (party, drogy, alkohol).

2. Zajímalo by mě, co Vás na Vaší práci těší a co Vás naopak trápí?

Co mě těší: to, že můžu dětem pomáhat při překonávání jejich problémů a při naplňování jejich volného času smysluplnými aktivitami. Co mě trápí: asi ze všeho nejvíce – že děti nás pracovnice zneužívají – myslí si, že jsme to my, kdo je má bavit a bojovat s jejich nudou – přitom samy nic nechtějí dělat, jsou bez zájmů, nic jim není dost dobré

3. Mohl byste tuto práci označit jako „rizikovou“? Vnímáte nějaká rizika a nějaké velké obtíže?

Práce riziková svým způsobem je, neboť pracuji s dětmi a práce s dětmi je riziková vždy. Mám na mysli odpovědnost s za děti – a to jak po stránce právní tak za správné vedení a formování jejich osobnosti.

4. Je vůbec možné dělat tuto práci delší dobu? Za jakých podmínek?

Myslím, že ano, ale člověk k ní musí přistupovat s určitým odstupem – tj. na jedné straně poctivě a odpovědně, na straně druhé „nenosit“ si práci do svého soukromí a citově se na klienty nevázat. Mít reálná očekávání a práci si neidealizovat.

5. Jak řešíte vy sám situace, když jste unavený?

Snažím se jít do přírody, vyjet si někde na kole - se svou rodinou nebo být sama s našim psem. Snažím se od práce odpoutat. Myslím si, že je třeba se k tomuto druhu práce stavět střízlivě a nenechat se jí zahltit - zcela ovládnout. Musím ale zároveň podotknout, že je to velmi těžké.

Rozhovor 5. Alice

A)

žena

věk: 46 let

vzdělání: vysokoškolské

jak dlouho pracujete v NZDM: 8 let

v jaké funkci: vedoucí klubu – sociální pracovnice

B)

1. Můžete mi vyprávět o Vaší práci?

Po práci s dětmi jsem vždycky toužila – uskutečnit svůj sen se mi však podařilo až ve svých 39 letech – když jsem si hledala práci po mateřské dovolené. Do té doby jsem pracovala jako prodavačka, později jako pečovatelka. Náš klub byl založen s úmyslem poskytnout zázemí dětem, které tráví svůj volný čas o prázdninách ve městě. Vznikl v červenci roku 1999 z nadšení několika lidí – dobrovolníků, kteří připravovali pro děti volnočasové akce a aktivity. Jako klubovna byla k dispozici jen malá zasedací místnost, pár stolních her, míč, balíček papírů a krabice s pastelkami. Ani tyto skromné podmínky neodradily nás dospělé „vedoucí“ a děti, které do klubu přišly. Všichni jsme měli chuť něco podnikat, nenučit se a hlavně něco pěkného a taky dobrodružného prožít. Společně se nám to podařilo. Nakonec byl o klub ze strany dětí i jejich rodičů takový zájem, že ve své činnosti pokračoval i po prázdninách. Změnila se však: *provozní doba* (během školního roku probíhaly aktivity v odpoledních hodinách), *personální obsazení* – v klubu začaly pracovat dvě pracovnice na plný úvazek, *financování* – psaním vlastních samostatných projektů (do té doby byly náklady klubu hrazeny z darů a zčásti také dofinancovány z jiných projektů). K volnočasovým aktivitám přibyla také *nabídka sociálních služeb* – individuální práce s dětmi, doučování, výukové a vzdělávací programy.

Protože jsem v klubu od jeho prvopočátků – prošla jsem si všemi jeho změnami a fázemi vývoje. Zpočátku jsem se velmi obávala, jak svou práci budu zvládat a jak ji skloubím se svým soukromím (sama mám 4 děti). Je pravda, že několikrát jsem měla vnitřní krizi a chtěla odejít, protože jsem měla pocit, že to nezvládám dost dobře. Pak jsem si ale uvědomila všechna pozitiva, která mi tato práce přináší a o které bych určitě v jiném zaměstnání přišla – jsou to především „dětí“ – práce s nimi mě stále baví - více než kterákoli jiná, dále svoboda v rozhodování, kreativita a různorodost práce a spoustu nezapomenutelných zážitků.

2. Zajímalo by mě, co Vás na Vaší práci těší a co Vás naopak trápí?

Co mě těší: jak už jsem se zmínila – baví mě s dětmi něco vymýšlet, podnikat, tvořit, společně trávit společné chvíle, jen tak si povídat a sdílet s nimi jejich radosti, starosti a trápení, zkoušet nové věci, ale vracet se i k těm, které jsou už pro náš klub tradicí. Co mě trápí: že musím hodně energie a spoustu času věnovat administrativním záležitostem. Vyčerpává mě to a cítím, že už pak přímá práce s dětmi není tak kvalitní jak by mohla být a už se nedovedu tolik radovat z malých ani větších úspěchů, protože to „převálčuji“ další kvanta povinností, které musí být splněny v daných termínech – nejlépe okamžitě.

3. Mohl byste tuto práci označit jako „rizikovou“? Vnímáte nějaká rizika a nějaké velké obtíže?

Rizika vnímám: velkou odpovědnost za svěřené děti – aby se jim nic nestalo při hrách a ostatních akcích a aktivitách, a dále vzhledem k tomu, že se jedná o „sociální práci“ (kontakt, intervence, případová práce) také riziko udělat chybu – špatně něco pochopit, poradit, vyřešit, nevěšmout si něčeho podstatného apod.

4. Je vůbec možné dělat tuto práci delší dobu? Za jakých podmínek?

Nevím, co je myšleno „delší dobu“ – ale 8 let pokládám osobně za docela dlouhou dobu ve srovnání s kolegy z jiných NZDM v našem kraji i v republice. Tato práce se dá dělat za předpokladu, že je dobré vedení organizace, dobrý tým, spolupráce s kolegy z podobných zařízení a se zástupci institucí, dostatek financí na existenci klubu, osobní ohodnocení a ocenění – finanční i morální podpora, možnost profesního růstu a vzdělávání, a především vize „smyslu této práce“.

5. Jak řešíte vy sám situace, když jste unavený?

Svoji únavu řeším tak, že se snažím udělat si čas jen pro sebe – vyjet si někde na kole, zajít na hory, zaplavat si, zalyžovat – zkrátka odpočívat aktivně, ale sama. Na druhé straně mě také nabíjí pohoda v rodině, společné činnosti a také setkávání s přáteli.

Rozhovor 6. Žofie

A)

žena

věk: 28

vzdělání: vysokoškolské

jak dlouho pracujete v NZDM: leden 2005

v jaké funkci: pedagogicko-sociální pracovník

B)

1. Můžete mi vyprávět o Vaší práci?

V průměrném dni chodím v 10 do práce. Myslím, že dobrou třetinu dne strávím papírováním, e-maily, korespondencí, dělám docházky, zápisy, dokumentace, veškeré sociální věci. Další třetina – příprava na klub a nebo na akce. Zbývá třetina je práce s dětmi jako taková. Já dělám rozhovory a „sociálně“.

2. Zajímalo by mě, co Vás na Vaší práci těší a co Vás naopak trápí?

Těší mě spousta věcí. Trápí mě taky spousta věcí. Narůstá spousta věcí, který mě netěší. Je to tak. Co mě těší jsou výsledky. Jsou děcka, o kterých víš, že jim pomůžeš, kterým zpestříš život, poradíš, dokážeš podat ruku. Od toho se pak odvíjí takový ty momenty, že prostě ti přijde na akci spousty dětí a akce se povede. Je dobrý, když je něco naplánovaný a povede se to. Takže to mě na práci těší. Netěší mě papírování. Když se nedaří, tak se nedaří. Ale zatím mám nadhled, takže vím, že když se něco nedaří, tak se to zas otočí a že naštěstí nemám žádný kostlivce, který by nás dlouhodobě strašili. Já si připadám někdy unavená, ale najela jsem si automaticky na systém odpočinku. Odpočívám, když mám odpočívat, takže zatím je to dobrý.

3. Mohl(a) byste tuto práci označit jako „rizikovou“? Vnímáte nějaká rizika a nějaké velké obtíže?

To víš, že jo. V první řadě vycházím z toho, že nikomu do hlavy nevidíš a v tomhle věku jsou lidé občas nevyspídatelní. Kluci docela dost. Takže někdy jsou to takový zvraty nečekaný. A to ten člověk nemusí být pod vlivem něčeho. Sem chodí děcka ze sídliště, který jsou typicky sídlištní, takže jsou neorganizovaný. Jsou to děcka, který doma nemají peníze na kroužky, takže chodí do nízkopraháče, protože tady se mohou vyřadit kdykoliv, jakkoliv. To pak u někoho způsobí to, že se tu chová hrozně, nedá se s ním spolupracovat a tak. Rizika jsou veliký a je dobrý si to uvědomovat. Může se stát cokoliv, ale nemusí.

4. Je vůbec možné dělat tuto práci delší dobu? Za jakých podmínek?

Já jsem teď měla strašnou krizi. Jak jsem říkala, jsem tu dva a půl roku a měla jsem stavy, kdy jsem chtěla odcházet z práce, protože se nedařilo víc věcí najednou. Sama jsem cítila, že jsem unavená, hotová, vyčerpaná a takový klasický projev a měla jsem pocit, že už trošku doutnám, ale já se dokážu zas otřepat a jít dál. Jak se to

dá vydržet nevím. Nemám zkušenosti, někdy mám dojem, že se tu dá vydržet ještě půl rok a někdy bych tu byla celý život. Je to různý. Záleží na všem. Potom už taky záleží na drobnostech. Teď třeba momentálně jsme stabilní tým. A to je důležitý.

5. Jak řešíte vy sám(a) situace, když jste unavený(á)?

Prostě potřebuji proležet dva dny. Já jsem čtenář a už jsem půl roku nepřečetla knížku a to vím, že se zanedbávám. To je další můj boj, že vím, že se zanedbávám a nemyslím na to, že bych měla odpočívat nějak víc. Já už jsem si zvolila aktivní odpočinek a vím, že to dlouhodobě taky nikam nevede. Takže to chce pasivní odpočinek. Ležet a nic.

Rozhovor 7. Honza

A)

muž

věk: 27

vzdělání: vyučený

jak dlouho pracujete v NZDM: 4 roky

v jaké funkci: pracovník klubu, technický pracovník

B)

1. Můžete mi vyprávět o Vaší práci?

V pondělí přijdu tak ve 4, počítám bar a připravím ho tak, aby se v něm dalo prodávat. Pak už se jen připravím psychicky než přijdou klubáci. To jim otevírám hry jsem s nimi účasten při hrách, bavím se s nimi. U nich je to tak, že i když je člověk jen tak pozdraví, zeptá se jich jak se mají, už to je jakoby hodně. Já je kontaktuju, bavím se s nimi např. o škole.

2. Zajímalo by mě, co Vás na Vaší práci těší a co Vás naopak trápí?

Mě těší hlavně kontakt s lidmi. Totiž, že oni jsou všichni jiný. Kdyby ses mě zeptala před nějakým rokem, tak bych ti řekl, že jsem plný energie, elánu, jak je to všechno hezky opatřený, že z toho ani nejsem unavený. Ale teď to unavuje čím dál tím víc, protože ty vztahy s našima děckama jsou jakoby pořád dokola. Pořád se tam dějou ty jejich osudy a tak to člověka občas drtí, když je to takový horší. To mě na tom unavuje a netěší, to jak asi dopadnou. Ta představa toho jejich konce, toho jak budou žít. Co mě těší, že v nich je vidět to, že všichni nejsou stejný a že každého nepotká ten osud. Že jsou i tací, že jim je 15 a jsou na úrovni toho 18 letýho člověka, že oni ví co chtějí, jdou za svým. To se mi líbí a tím mi dělají i radost, když se např. dostanou na školu.

3. Mohl(a) byste tuto práci označit jako „rizikovou“? Vnímáte nějaká rizika a nějaké velké obtíže?

To určitě. Je riziková hlavně na vyhoření. To se tady člověku stane ani neví, protože to se do toho tak jako zabředneš, že to ti najednou uniká spousta jiných věcí a pak zjistíš, že je konec a to jsem já i skoro měl. Myslím, že si tím projde spousta lidí v těchto zařízeních. Když člověk dělá s těmahle lidmi, tak se jim jakoby dává, ale zapomíná třeba vypnout. Tím myslím, že na tu práci myslíš pořád a pak najednou už nemůžeš. Ono se to nahromadí, a pak to nejde všechno zvládnout.

4. Je vůbec možné dělat tuto práci delší dobu? Za jakých podmínek?

Podle toho, jak to ten člověk pojme. Protože pokud se to člověk nenaučí rovnat tak, aby vydržel hodně dlouho, tak to skončí během 3, 4 let. To se tak dá vydržet. Před dvěma roky mi ukradli kolo a druhý den sem měl jet do Ostravy. To jsem byl z toho hotovej. Mě okradli, ještě mám někam jet. Kdyby mě nedrželo to, že jsem měl flodbalisty, tak bych s tím seknul rovnou. Ono to je vážně náročný a opravdu někdy stačí kapka. Ale to že to dělám tak dlouho je tím, že jsem si řek nesmíš se „vyšťavit“. Protože tu chci být víc pro ty lidi a pro víc než jen pro těch pár. Pro těch 20, 30, 40. Držím se i tím, že se snažím víc odreagovat. Když jde člověk naplno bez ohledu na sebe tak končí za 3 roky.

5. Jak řešíte vy sám(a) situace, když jste unavený(á)?

Když mě třeba okradli, tak jsem zas hledal sílu u těch flodbalistů. Když mě nakrknou flodbalisti, pomůže mi klub. Vždycky mě někdo z těch děcek jakoby vyzve a pro uklidnění mi pomůže, když si pustím nějakou muziku, nebo když si jen lehnu nebo když vypadnu z baráku. To bohatě stačí. Teď se s tím snažím víc srovnávat než jsem dělal kdysi. Dřív jsem jel naplno. Já jsem tu od 16 dělal jako dobrovolník. Dřív jsem dával víc přednost práci a těm lidem než svému vlastnímu soukromí a to už jsem si řek že konec a zatím dobrý. Člověk si musí uvědomit, že má svůj soukromý život. Když si to uvědomí, tak je to dobrý. Ale je to těžký, no.

Rozhovor 8. Lada

A)

žena

věk: 25

vzdělání: vyšší odborné

jak dlouho pracujete v NZDM: 2 roky

v jaké funkci: pracovnice romského klubu

B)

1. Můžete mi vyprávět o Vaší práci?

Většinou přicházím kolem 9 hod, dělávám nepřímou práci, což je veškeré papírování. Tvorba metodik, materiálů, školský vzdělávací plán, standardy a tak. Záleží, co je aktuální. Dále zpracováváme všelijaké úkoly, který dostaneme od nadřízeného. To je do oběda. Některý dny chodíme do škol na konzultace. Po obědě děláme přímou práci s dětmi. Ve 4 se vše sklídí a my máme zhodnocení a poradou.

2. Zajímalo by mě, co Vás na Vaší práci těší a co Vás naopak trápí?

Mě trápí a baví jedno a to samý, děti. Děti mě baví. Přejde mi to smysluplný. Co mě trápí, že se někdy zdá, že to smysluplný není. To je takový nárazový.

3. Mohl(a) byste tuto práci označit jako „rizikovou“? Vnímáte nějaká rizika a nějaké velké obtíže?

Rizika, jaký? Vyčerpaný z práce jsme pokaždé. Drsná je terénní práce. Především v zimě. Teď momentálně nám moc nešlape práce s mládeží. To se bude měnit.

4. Je vůbec možné dělat tuto práci delší dobu? Za jakých podmínek?

Myslím, že životnost je tak 4 roky. Podmínky. Je to o týmu. Tým musí být. To by se nedalo pracovat, kdyby tu byli nějaký problémy mezi zaměstnancem. Musí to fungovat. Dobrý ředitel, dobrý vedení. Máme tu intervize, každý týden. Jednou za dva měsíce supervize. Podmínky tu máme dobrý. Teď jsme měli team-building. Na to se klade dost důraz.

5. Jak řešíte vy sám(a) situace, když jste unavený(á)?

Aktivní odpočinek, knížky a dovolená. Ale stačí jeden den a hodíš se do klidu. Taky pomáhá sport, společnost, známý...

Rozhovor 9. Martin

A)

muž

věk: 26

vzdělání: vyšší odborné

jak dlouho pracujete v NZDM: 1 rok

v jaké funkci: vedoucí romského klubu

B)

1. Můžete mi vyprávět o Vaší práci?

Když přijdu, tak záleží jak je ten den rozpoložený. Třeba v pondělí přijdu na 10 hod. Vyzvednu poštu, pročtu si maily, udělám výkaz práce. Potom mám s ředitelem intervizi. Ta se týká předcházejícího týdne. Co by se mohlo udělat a tak a říkáme si tam i to co bude ten další týden. No, pak já mám na starost sport, takže kontroluje veškerý nářadí a připravuji věci na oratoř. Dále na hudební dílnu a tak. Pak jdeme na oběd. Vrátime se v půl 2 a začínáme doučovat děti. To je do půl 3 a od půl 3 do 4 je oratoř. To jsem hlavně v hudebně a hraji s dětmi, nebo se dívám jak hrají. Po oratoři máme schůzku. Tam řešíme různé akce, víkendovky, co, jak, kde, kdo obstará atd.

2. Zajímalo by mě, co Vás na Vaší práci těší a co Vás naopak trápí?

Mě těší to, že tady dělám s dětmi, že jim můžu předat něco z toho, co chceme dělat, jak by se měli chovat...my pracujeme s romskou mládeží a snažíme se jim vštípit nějaký věci, aby v životě uspěli, aby dokázali být sami sebou. Netěší mě ta druhá stránka toho, že děti jsou takový jaký jsou – takže občas neposlouchají, občas nevím co dělat...pak se to taky týká spíš toho, že ta práce není moc dobře placená. Nelíbí se mi, že všichni to strašně moc podporují, ale nikdo nedává peníze. Je to takový..jo, to je fajn, skvělý, dělejte to, ale my vás za to platit nebudeme...ale jinak je to úžasný.

3. Mohl(a) byste tuto práci označit jako „rizikovou“? Vnímáte nějaká rizika a nějaké velké obtíže?

Určitě, prakticky jsme pořád jednou nohou ve vězení. Jsou to strašně živí děti, takže se s nima nedá něco dělat pořádně a hlavně oni u ničeho nevydrží. Vždycky je to jen na chvíli. My chodíme každou středu na sídliště a tam si s nimi dvě a půl hodiny hraje. Ale vždycky vymýšlíme jen jednoduchý hry, protože ty děti zaprvé nedodrží pravidla a zadruhé je to nebaví. Vydrží u toho jen chvíli.

4. Je vůbec možné dělat tuto práci delší dobu? Za jakých podmínek?

Je to hlavně pro mladý lidi, tak od 18 do těch 30. Možná. Pokud nemají rodiny. Pokud mají rodiny, tak tohle člověk dělat nemůže, protože my jsme tady od rána do večera. Já jsem tu rok a vím, že příští rok už tady asi nebudu. Ještě rok udělám, ale potom jdu pryč, protože ne že bych na to neměl, to ne, ale...já budu určitě chtít rodinu, takže já se chci věnovat rodině a chci ji zabezpečit. Ale tyto dvě podmínky nemůžu skloubit s touto prací. Takže, kdyby se tyhle dvě podmínky změnili, tak je to práce, kterou jsem chtěl v životě dělat. Teď je to úžasná práce, ale časem se to změní. Sem, když člověk jde pracovat, tak o penězích to určitě není. My tady tím žijeme, nejde to dělat pro peníze, ale budu je potřebovat.

5. Jak řešíte vy sám(a) situace, když jste unavený(á)?

U mě to řeší čas a občas i děti. Ty děti mi dávají šílenou zpětnou vazbu, že ke mně jdou, obejmou mě, povídají si semnou. To je něco úžasného. Jasný ale, že jsou taky chvíle, kdy si říkám, že bych se na to nejradši vykašlal, ale pak přijdou děti a říkám si proto to dělám, že ty děti se mají dobře, smějí se a tak. Kdyby tohle středisko nebylo, tak by to asi tady bylo jiné. Ty děti, co k nám chodí, jsou děti ulice. Sem přijdou, můžou si zahrát, popovídat, jezdíme na výlety, tábory, akce. Je dobrý je z toho jejich prostředí vymanit, aby zažily něco nového.

Rozhovor 10. Květa

A)

žena

věk: 27

vzdělání: vysokoškolské

jak dlouho pracujete v NZDM: únor 2007

v jaké funkci: terénní a sociální pracovník

B)

1. Můžete mi vyprávět o Vaší práci?

Náš pracovní den začíná společnou cestou asi o půl deváté. To už se připravujeme, domlouváme na tématech apod. To je takový rozehrávání. V okamžiku, kdy přijedeme do práce, kolem 9 – půl 10, tak zapneme počítače, vybereme poštu a jdeme na poradu. Většinou ji máme 3x týdně. Jedna je organizační, jedna klientská, a třetí je koncepční, kdy probíráme další postupy v metodikách, tvorbách manuálů a tak, teď připravujeme na léto tábor, tak hodně věcí se řeší kolem tábora, letního provozu, výjezdu apod. Pak je čas na vyřízení pošty, administrativní úkony a kolem 2 se otvírá klub a v 6 se zase zavře. V době, kdy jsme na klubu, tak je důležitá kontaktní práce a vůbec kontaktování klientů. My jsme teď momentálně v prvním stadiu, kdy navazujeme vztahy s klienty. Teprve navazujeme důvěru v zařízení, vysvětlujeme jim, proč tu jsme, o čem naše práce je. Hrajeme s nimi deskový hry, ping-pong, fotbálek a tak. Pokud jsme v terénu, tak většinou spíš mapujeme, tu a tam kdo se nám zdá, že zapadá do cílové skupiny, tak ho oslovíme. Vážně je to teď všechno o navazování vztahů. Máme ale už i první vlašťovky v případových práci a v individuálním plánování.

2. Zajímalo by mě, co Vás na Vaší práci těší a co Vás naopak trápí?

Na práci s rizikovou mládeží, s kterou pracuji asi 4 roky v různých zařízeních, je pro mě zajímavý, že můžu sledovat vývoj těch lidí, a že to má viditelný přínos. Potkat svého klienta za 2 roky a vědět, že žije normálním běžným lidským životem je příjemný, když víš, že jsi ho vytáhla ze škarpy, z ulice do nějakého zařízení a tam si s ním nějak pracovala. V NZDM je to zajímavý v tom, že ty lidi jsou zdánlivě stabilizovaní. z normálních poměrů. A přesto můžeme odhalovat nějaké věci, který nemají oni úplně v pohodě a srovnaný v hlavě. A můžeme jim v nich pomoci. Já tam hodně vidím ten prvek, že nenecháme někoho vymáchat se v nějakém průšvihů a ztratit ten drive, tu životní motivaci někam dosáhnout a přitom by to mohla být jenom hloupost. Prostě stane se nějaký detail, zdánlivý, banalita v lidským životě a nasměruje ho to jinam. Přitom by mohl jít někam výš. A to třeba, že by mohl na SŠ místo učňáku. Třeba.

3. Mohl(a) byste tuto práci označit jako „rizikovou“? Vnímáte nějaká rizika a nějaké velké obtíže?

Necítím se nijak ohrožená. Natolik věřím svým kompetencím, že jsem nikdy neměla strach při práci s klientem. Ale nevím, jestli je to tím, že mám nízký práh strachu. Mám taky pocit, že se s každým dá domluvit. Rizika vidím spíš v tom, abych nebyla moc nafoukaná. Abych si nemyslela jak výjimečný a výborný jsem sociální pracovník a přitom někomu neublížovala. Spíš v těch etických zásadách, že mám pocit, že si to musím strašně hlídat při týchle práci. Člověk často upadá do nějakého mesiášského syndromu nebo ho to ohrožuje, ale necítím nějaký rizika zvnějšku.

4. Je vůbec možné dělat tuto práci delší dobu? Za jakých podmínek?

Já myslím, že se to dá dělat hodně dlouho. Německý model je, že to dělají 50ti letý lidi, takže já si teď představuji, že budu 20 let v klubu. Ne, musí tam být nějaký rozvojový prvek, vědět, že někam rosteš, že se někam vyvíjíš. V okamžiku, kdy už se nevyvíjíš, tak nebo spíš já to tak mám, že v okamžiku, kdy mám pocit, že už se nemám kam dál vyvíjet, tak hledám další růstový oblasti. Takže vidím možnost, že po 4 letech budu mít pocit, že už tu práci mám tak zmáknutou, že už mě to ani nebaví furt být s těma lidma a poslouchat stejné problémy, ale dovedu si představit, že třeba v rámci organizace vyzkouším nějakou jinou práci. Třeba na pozici primárky, nebo tak. Ale s dobrým vedením, s příležitostmi se vzdělávat, a v týchle práci mám pocit, že je to neustále růstové. Ty lidi se v průběhu nějakých 5let mění. Mění se způsob jejich myšlení, mění se jejich módní trendy a všechny tyhle věci a už ta příležitost to sledovat je pro mě hodně zajímavá. V tuhle chvíli si myslím, že to budu dělat až do smrti.

5. Jak řešíte vy sám(a) situace, když jste unavený(á)?

Já se necítím unavená z práce s těma lidmi. Někdy si odnesu nějaký příběh domů. Dobře. To jo. Ale není to únava. Ta je u nás spíš instrumentální, protože jedeme hodinu tam, hodinu zpátky, přemýšlím o věcech...Přijdeš domů a jsi vypnutá, protože ty energie už moc není. A unavená jsem možná z nějakých překážek jiného charakteru. Třeba z administrativních bariér nebo prostě neprokousnu se nějakým stylem výkaznictví, padá mi internet. Tak se naštvu a to mě hodně unavuje. Jsem naštvaná z toho, že jsem nedočkavá a že potřebuji teď hned, aby to fungovalo a je to problém všeho kolem, ale mládež mě zatím nevyčerpala.

Rozhovor 11. Dušan

A)

muž

věk:43

vzdělání: vysokoškolské

jak dlouho pracujete v NZDM: 7 let

v jaké funkci: vedoucí klubu

B)

1. Můžete mi vyprávět o Vaší práci?

Naše pracovní doba se dělí na nepřímou výchovnou, kdy jsme tady kvůli administrativním věcem, připravám různých porad, dokumentů, dokladů, vyúčtování, supervízím. My jsme organizační složkou města, zřizovatelem je město. To znamená všechny účty a věci, který jsou potřeba, tak jdeme na město, na radnici. Další je samostudium, když už není co na práci, tak si můžeme číst, vzdělávat se, nebo jdeme nakupovat zboží pro nákup, prodej, tatranky a tak. To je část bez klientů. Potom od jedné hodiny, obecně jak začíná otevírací doba, pětkrát týdně odpoledne, tak jsme tady s klienty, s naší cílovou skupinou, která je 12 až 21 let. s tím, že v prostoru nealko baru jsme vždycky nejmíň dva lidi. Tříkrát týdně máme do 8 do večera. NZDM je o míň strukturovaným čase, takže pro ně neděláme lidové řečeno kroužky, ale můžou sem přijít a využít základní nabídky, což je reprodukováná muzika, občerstvení nealkoholický, fotbálek, šipky, nebo jen tak posedět, půjčit si nějaký hry, časopisy, společenský deskový jako šachy a tak a nebo si s námi povídat. A pokud je chuť a vůle, tak s nimi děláme další věci, tzn. výtvarný dílny, společný hry např. země město, aktivity, takže to jsou další věci a samozřejmě zásadní část, kterou nabízíme těm našim klientům jsou sociální služby, tzn. prvokontakt, individuální rozhovor, to je nejmíň 5 až 10min povídání ve prospěch klienta, ale není to povídání o počasí, ale jsou to témata, s kterými přichází klient a sám chce o tom povídat (vztahy, rodina, škola, nová práce, sám co bych mohl dělat – volný čas atd.). Někdy ta činnost strukturovaná je, s tím že ty mladší (12, 13-letý) se snažíme zaujmout, zabavit, něco jim nabídnout. To ti starší většinou nemusí. Občas nepravidelně děláme koncerty, nějaký akce, na který můžou jít i jiný lidi než cílová skupina, i ti dospěláci a do kterých se můžou zapojit ti naši.

2. Zajímalo by mě, co Vás na Vaší práci těší a co Vás naopak trápí?

Těší mě to, že je to práce s lidmi, že je to sféra pomáhající, že sem vlastně přichází děti a jsou tady spokojení. Těší mě, že to je pěkný prostor, že opravdu sem chodí lidičky a je vidět, že jsou spokojení, když máme zavřeno a jedeme pryč, tak jsou z toho špatný, smutný, musíme vysvětlovat. Nejvíc je opravdu důležitý, že je to práce s lidmi, to mě baví. To dělám 15 let. Co mě netěší, to jsou takové věci. Jedna je taková odborná, že vlastně cítím po tý dlouhý době, kdy pracuji s dětmi, mládeží, že to je cílová skupina s kterou se nedá pracovat kontinuálně, nedá se chytit, ale to je moje osobní věc. Je to vlivem té vývojové fáze v jaký jsou, vlivem dynamiky života, oni přiletějí, odletějí. Jsou tady a pak najednou už ne, protože jsou dospělí. Takže ta kontinuální práce, kdy bychom mohli s klientem na poradenství se nemůže tolik dařit, nebo nám se nedaří, protože oni si sem přicházejí rádi odpočinout, pohrát, relaxovat, a popovídat, samozřejmě tam dochází na ty témata. To je ale něco, kdy už si zvažují po těch letech, kdy pracuji s touhle cílovou skupinou, že bych rád pracoval se starší. Jinak co mě ještě trochu trápí, tak jsou to, ta naše cílová skupina, my ji nazýváme tak neutrálně neorganizovaný děti a mládež, protože všechny ostatní jsou negativně zabarvený. Trošku mě trápí názor té jednodušší části veřejnosti, který spojují tyto nízkoprahový služby s tím, že se zde pracuje s téma „problémovějma“, protože se zde setkávají lidi, který mají znaky subkultury, kouřej, někteří hulí, takže to mě trochu trápí, že lidi nevědí, co naše zařízení znamená. Mluví hloupě v hospodách a nepřijdou se zeptat ani podívat.

3. Mohl(a) byste tuto práci označit jako „rizikovou“? Vnímáte nějaká rizika a nějaké velké obtíže?

Tam je toho spousty, když se řekne riziko. Tak já to teda rozvedu. My jsme zřizovaný městem. To znamená, že máme jednozdrojové financování, všechny ostatní zařízení jsou třeba občanskýma sdruženími, nebo jdou pod církví, že je zřizují církev, takže si pak musí shánět peníze přes různé granty, přes rezorty, tak si to skládají jako mozaiku a jsou z toho napjatí, ale jsou svobodnější, možná, protože nemusí nikomu jakoby se zpovídat. U nás, a já to neberu jako velký negativum, dochází k tomu, že jsme zřizovatelem, jímž je město, kontrolování. Tady je nebezpečí, že by mohlo dojít k nějakým nepochopením. Další riziko vidím v našem velkém klubu, je to velký klub a lidi sem chodí rádi, chodí sem 40 až 60 lidí přes školní rok, v létě to je míň. Děláme hodně individuální práci rozhovory, povídáme si, ale je to hodně klientů na dva lidi. To znamená, že hodně lidí a trochu je to tady takový „průtokáč“, volnočasový volný klub, který vlastně působí vyloženě preventivně. Že si užívají těch služeb volnočasových: fotbálek, šipky, pohrát si a ven. Takže to jsou věci, který je potřeba hlídat a i těm klientům překládat. My tady nabízíme samozřejmě ty volnočasovky, můžeš tady být takhle, ale mi máme ještě i to, překládám, že když ti je smutno, tak si tady s námi můžeš o tom povídat (vztahy, táta, máma, všechno možný). Samo riziko malého města, kdy se může stát to nepochopení, nebo to, že některý lidi to nemají rádi, tak vlastně ta hloupost nebo nevráživost, zjednodušené vidění optikou jednoduchého člověka může být prvním krokem k nepopulárním opatřením, aby to bylo víc zavřeno, nebo kontrolovaný ze strany nadřízených. Víc řízeny vedoucíma. Rizika pro sebe spatřuji jako únavu takovou duševní, nemyslím fyzicky. Já už to tak mám, že po sedmi letech si říkám sahra, měl bych změnit cílovou skupinu na ty starší, to by se mi teď docela líbilo. Takže já už se tak pomalinku rozhoduju, kde by se dalo pracovat se staršími lidmi.

4. Je vůbec možné dělat tuto práci delší dobu? Za jakých podmínek?

Já myslím, že je to hodně individuální. Hodně záleží na týmu. Aby na to člověk nebyl sám. Já jsem začínal sám a pak přišel jeden kolega a pak kolegyně. Takže dobrý tým je základ, že člověk může pracovat dlouho. Já jsem byl v našem partnerském městěčku v nízkoprahovém klubu a tam byl kolega, kterému bylo kolem padesáti, nevypadal na to, byl o hodně mladší vzhledem a říkal, že tam zůstane už do důchodu. Takže je to hodně individuální. Já bych chtěl taky zůstat v pomáhající profesi, v sociálních službách, ale prostě pracovat s jinými klienty. Základní je mít ty podmínky, který rozšiřují to, že to člověk může dělat 7, 10 let, ale na druhou stranu je pravda, že nízkoprahové služby jsou obor mladej, není ukotven ve vzdělávání, odborných záležitostech, tím k sobě láká lidi, kteří se taky hledají. Studenty po dokončení veškerých lidí, kteří chtějí zkusit pracovat v sociální sféře a pak jdou dál. Tak si myslím, že NZDM jsou využívány k tomu, že ty lidi jsou tam rok, dva, a pak jdou dál. Ta fluktuace by asi byla vyšší. Na druhou stranu toho bylo mnoho udělaný a třeba jak je vidět, tak moji kolegové, kteří jsou zde už léta, tak svědčí o nějakým standardním nastavení nebo o kvalitách tohoto zařízení.

5. Jak řešíte vy sám(a) situace, když jste unavený(á)?

Já únavu nevnímám. To na mě víc působí počasí, např. že je vedro, než že by to byla těžká práce. Pokud se necítím, tak mi pomůže, když si tady dám doutníčka nebo dýmku a jdu si pomalinku domů, poslouchám muziku. Ale ten dlouhodobější aspekt, že se to v člověku nějak ukládá, a pak jsou to ty nevědomí věci, že je nevrlej, dlouhodobě protivnej, nenaladěnej v práci s klienty, a že to vlastně spíš vnímají ty kolegové nebo klienti, který to tolik nezrcadlej. A člověk na to přichází z vedlejších zdrojů. z úrovně komunikace, že to člověku stejně nějak nepřímo naznačí, nebo řeknou na supervizi. Já si myslím, že účelem každého člověka je být v práci úspěšnej, spokojenej, takže všechny ty věci, který odhalovali tu nespokojenost a nutili ho k tomu, aby něco dělal, tak jsou schovaný pod masivnější obranou toho, že člověk dělá jako že nic a až teprve tehdy, když mu ty signály dochází z více zdrojů a říkají hele nechceš s tím něco dělat, tak i sám sobě si to přizná a řekne, jo, asi bych měl. Protože ono, co si budeme povídat, změna zaměstnání a hlavně, když je to zaměstnání takhle příjemný v hezkým prostředí, není úplně jednoduchá záležitost. Protože člověk má samozřejmě obranu.

Rozhovor 12. Verča

A)

žena

věk: 26

vzdělání: středoškolské

jak dlouho pracujete v NZDM: 2, 5 roku

v jaké funkci: kontaktní pracovník

B)

1. Můžete mi vyprávět o Vaší práci?

Když přijdu do práce tak kouknu na internet. Zjišťuji, jestli mi někdo psal. Je to takový zmatek. Děláme tady tak tři, čtyři věci naráz. Pak v jednu otevřeme. To se nahnou dovnitř děcka a už začne kolotoč. Je to o kontaktní práci. Se na nás naválí a tak si povídáme. A pak z toho vyplyne nějaká aktivita, nebo taky ne. A střídají se malí, kteří jsou většinou ve skupince, takže zhruba 5 až 10 dětí. Tak to pak radši unikám k těm starším, kdy je to pro mě oddech. Vzhledem k počtu našich klientů je to ale o tom, že pokud chtějí něco řešit, tak musí přijít sami. Když mám s někým něco započatého, tak pak si toho klienta hlídám. Takže jakmile ho vidím, tak se hned ptám, jestli nemá chvílku apod. Snažím se, aby jakoukoliv činnost klienti provozovali sami, abych se toho nemusela účastnit. To je můj osobní přístup, že se mi tam s nimi nechce být, že když jsou sami schopný si hrát, nebo něco dělat, tak abych tam nemusela být. Třeba kolega je radši, když s nimi je a tu hru hraje. Jsou ale činnosti u kterých člověk s nimi být musí. Je ale spousta věcí, který zvládnou sami a úplně zbytečně vyžadují naší přítomnost. Ale na druhou stranu už to pomalu začínají chápat, takže občas jsou schopní si pro tu aktivitu přijít a už po mě nechtějí, aby se účastnila.

2. Zajímalo by mě, co Vás na Vaší práci těší a co Vás naopak trápí?

Těší mě, když se věci daří. Děti jsou aktivní. Netěší mě ztráta mého soukromí. A není to o tom, že když jdu po ulici, že by mě klienti zajali, oni si chtějí povídat, ale to se dá, si uděláš hranici, bariéru a řekneš prostě teď ne, teď mám volno. Ale je tady pořád to, že na tebe vidí. Taky často ani nevím s kým se bavím, a nakonec třeba

zjistím, že to je rodič mého klienta. Někdy mám taky nepříjemný pocit, že jsem továrnou na diagnózy. Mám dojem, že nízkoprahový zařízení má mít mnoho funkcí a nejenom tu sociální. A podle mě je sociální práce i to, že jsou klienti po nějaký době schopný a ochotný se sami zabavit. Trávení volného času, už to pokládám za práci na tom dítěti, aby bylo schopný říct, jo, já zítra jedu na koupálko. Vždyť to je super, že je schopný se zabalit a vyrazit někam. Ale jak to mám vykázat? Je to aktivizace nebo volnočasovka?

3. Mohl(a) byste tuto práci označit jako „rizikovou“? Vnímáte nějaká rizika a nějaké velké obtíže?

Jo. Někdy je to tak vyhrocený, že už nechci nikoho kontaktovat. Mám toho dost a mám dojem, že jakýkoliv seznamování je zas o práci. Že na mě zas všichni naválí jen ty své problémy. Dá se to vymezit, ale je fakt, že když je člověk unavený, tak to jde hůř.

4. Je vůbec možné dělat tuto práci delší dobu? Za jakých podmínek?

Tak na to nemám odpověď. Asi by člověk měl jít od toho, když ta práce pro něj nemá smysl. Tím, že je to každý den něco jiného, i ty pocity toho uspokojení z té práce jsou odlišný. Jsou dny, kdy si člověk říká, a končím, protože to nemá smysl, já s nimi nejsem schopná komunikovat. A jsou dny, kdy říkám, to je nádhera, paráda. Práce je vidět, nebo je cítit, a je to hrozně uspokojivý. Zpětnou vazbu vnímám jak to, jak jsou se mnou ochotný mluvit. Pak mě někdy hrozně zahřeje, když na mě čeká holčička a má hroznou chuť si se mnou popovídat, protože už mi něco řekla. To mě potěší. I to, když člověk, kterej se mnou dva roky vůbec nekomunikoval, a najednou má potřebu se mnou komunikaci navázat. Takže třeba mimo jiné právě mi ty zpětný vazby dávají motivaci a zpětnou energii a tak.

5. Jak řešíte vy sám(a) situace, když jste unavený(á)?

Pomáhají mi kraviny, dělám blbosti. Pak mi hodně pomáhá a motivuje mě školení. Já bych potřebovala školení co měsíc. Hlavně o technikách a tak, to jsou věci, který mi dodají hodně moc. Taky se setkám s lidmi, který mají podobný starosti, řeší podobný věci, což je taky příjemný nemuset vše vysvětlovat a tak. Pak to hlavně můžu použít i ke klientům, protože oni se ptají kde jsem byla a co jsem dělala a tak. A protože je to vážně zajímavá, tak je to další téma k rozhovoru, že bylo tohle školení, bylo to na tohle, je to zajímavý, a oni někteří najednou mají tendenci sami si to vyzkoušet, což je úžasný.

Rozhovor 13. Jana

A)

žena

věk: 30

vzdělání: středoškolské

jak dlouho pracujete v NZDM: 2 roky

v jaké funkci: kontaktní pracovník

B)

1. Můžete mi vyprávět o Vaší práci?

Práce mě baví. Dopoledne se dělají přípravný akce, který se konají mimo zařízení. To znamená chystáme festivaly, kontaktujeme školy, děláme besedy, výstavy, takže telefonuji, kontaktuji, případně chodím někam. Je toho zkrátka moc, takže dopoledne se připravují tyhle věci. Podle toho jak moc jsme utahaný z dopoledne, tak se odpoledne věnujeme dětem a ptáme se jich, co chtějí dělat. Pokud jsme hodně unavený, tak se neptáme a čekáme, co budou chtít dělat. No a buď jsou akční nebo nejsou akční. Těm menším dáme na vybranou mezi několika návrhy, ať si sami vyberou. Pak přichází starší děcka, kdy už většinou chtějí něco řešit. Protože ti malí jsou opravdu hodně akční, takže se u těch starších uklidním, a takže ti starší jsou svým způsobem jakýmsi unikem. Nicméně se to tak ale střídá až do večera.

2. Zajímalo by mě, co Vás na Vaší práci těší a co Vás naopak trápí?

Někdy si říkám, to byl super den, a přitom jsem utahaná, a táhnu ruce za sebou. Protože ty děti byly aktivní a zrovna to šlo, měla jsem pocit, že děcko si třeba našlo směr, řešení ve své hlavě jen vodivými otázkami. Ale co mě štvě je ztráta soukromí. A není úniku. Když jdu do hospody na pivo, tak se na mě nalepí spousty klientů.

Někdy je to i o tom, že oni potřebují povídat mimo klub a když je to situace vážná, tak si s ním promluví, i když bych neměla, ale prostě hranici poruším. Dělán to už ale v soukromém čase. Tím to zasahuje úplně do všeho. Já mám nějakou mlčenlivost. A je pak problém, když znám rodiče, znám dítě, rodiče znají mě, a já nemůžu podat informaci. Dál mě taky vadí nový sociální zákon. Protože to začíná být o těžkém papírování. s každým klientem, který se mi otevře třeba za půl roku, a je to fakt práce, titěrná práce, kdy si nejdřív povídáme o „motýlech“, pak přecházíme do „včelek“, pak najednou se vyvalí problém jako hrom v rodině, a já se ho mám zeptat po dvou měsících, hele, nemáš nějaký problém, já bych s tebou potřebovala uzavřít dohodu? No, a jsme znova u „motýlů“. Taky mě mrzí, že si spousta lidí myslí, že si hrajeme. Berou nás jako vychovatele, učitele, sociální pracovníky, ale neuvědomí si, jak můžeme být někdy z týchle práce unavení.

3. Mohl(a) byste tuto práci označit jako „rizikovou“? Vnímáte nějaká rizika a nějaké velké obtíže?

Jo, určitě. I v soukromí jsem postižená takovým tím syndromem, že automaticky, aniž by sis to uvědomila, kladeš otázky lidem a chceš z nich co nejvíc vyzvědět. Případně si sednu se zajímavým člověkem na kafe, který mě osloví, a já z něj tahám kontakty, protože ti v hlavě letí, ty jo výstava, no on má tamto a tamto, ten by se mohl hodit. A vůbec si s ním nepopovídáš jako s člověkem, který je úžasný, nádherně povídá. Navíc někdy je ta práce i fyzicky náročná, hlavně když se na mě klienti vrhnou.

4. Je vůbec možné dělat tuto práci delší dobu? Za jakých podmínek?

Někdy večer o tom uvažuji. A to si říkám, že bych možná měla jít dělat něco jiného. Třeba prodávat ředkvičky. Myslím, že to hodně záleží na tom odhadu, kdy už nemůžeš, kdy už ti ty děcka lezou na nervy, jdeš do práce a zavírají se ti oči. Když tý práci přestáváš rozumět. Je fakt, že to cítím třeba na svém děcku, že najednou nerozumím, co říká, nerozumím hudbě, kterou poslouchá, jo, a je mi třeba i protivná. Tak tady by měl člověk najít tu hranici a říct si, tak jsem na to starej. A teď to nemyslím nějak hanlivě. Říct, mladej tady bude lepší. Bude si s nima víc rozumět. Jak dlouho tuhle práci budu dělat, nebo chci dělat, to ti takhle nedokážu říct. Někdy mám pocit, že dnešek ještě přežiju, ale zítra už musím dát výpověď. A někdy mě to nakope a říkám si ještě tohle, tohle a to je fajn. Je to asi jako v každé práci. Podle toho, jak se vede. Podle toho jaký jsou soukromí okolnosti a u týchle práce je ta zpětná vazba strašně malá. Takže mi si to vynahrazujeme jinými aktivitami, jako jsou pobyty, výstavy, protože tam to je vidět hned. Takže hledáme tu zpětnou vazbu malinko někde jinde, nebo já mám ten pocit, že tam to uspokojení přichází, když se někomu něco líbí. Když ty děcka se otevřou najednou během týdne. Protože tady je to fakt, že jednou za tři roky ti někdo přijde a řekne, jo fakt, to tenkrát bylo dobrý.

5. Jak řešíte vy sám(a) situace, když jste unavený(á)?

S kolegyní děláme na klubu rozhovory, takový ty improvizovaný. Opičí dráhy a tak. Hlavně je to o lidech, ti mi dodávají sílu.

Příloha IV. Fotografie klubů.



KC Krok



PVC Blansko



KC Jižní PÓL



Klub Oráč



Akce v březnu 2007

zvou sociální pracovníci
David Holý a Zdena Filípková

Rakovského 3138, Praha 12
alternativa trávení volného času
sociální služby mladým lidem
otevřeno po, st, pá: 15 - 21h (o prázdninách: 12 - 18h)

Pátek 2.3.	Klub s Davidem a se Zdenou
Pondělí 5.3.	Klub s Davidem a se Zdenou
Středa 7.3.	Filmáč – film podle vašeho přání
Pátek 9.3.	Přípravný turnaj v pinčesu
Pondělí 12.3.	Turnaj v pinčesu Krok vs. Jížáci
Středa 14.3.	Výtvarná dílna se Zdenou
Pátek 16.3.	Klub s Davidem a se Zdenou
Pondělí 19.3.	Klub s Davidem a se Zdenou
Středa 21.3.	Filmáč – film podle vašeho přání
Pátek 23.3.	Klub s Davidem a se Zdenou Z pátku na sobotu: Akce NOC V KROKU
Pondělí 26.3.	Klub s Davidem a se Zdenou
Středa 28.3.	Výtvarná dílna se Zdenou
Pátek 30.3.	Klub s Davidem a se Zdenou



„Projekt nízkoprahového klubu Krok je spolufinancován z programu VPOHO organizovaného Nadací rozvoje občanské společnosti a Nadací Vodafone Česká republika.“
Dále z programu Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, Magistrátu hlavního města Prahy, Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR a MČ Praha 12.“



ABSTRAKT

TOMANOVÁ, Z. *Syndrom vyhoření a pracovník NZDM. Rizikové prvky práce v NZDM.* České Budějovice 2007. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra pedagogiky. Vedoucí práce Doc. Mgr. Michal Kaplánek, Th.D.

Klíčové pojmy: nízkoprahovost, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, syndrom vyhoření, pracovníci NZDM, fluktuace, rizikové prvky práce v NZDM

Práce pojednává o rizikových faktorech, které ovlivňují vznik syndromu vyhoření a odchod pracovníků z NZDM. První část obsahuje vymezení pojmů nízkoprahovost, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Dále zahrnuje charakteristiky pracovníků těchto zařízení, popis syndromu vyhoření a jeho vlivu na pracovníky NZDM.

V druhé části je práce zaměřena na vymezení konkrétních rizikových oblastí pro práci v NZDM. Z rozhovorů s pracovníky NZDM vyplynulo několik rizikových faktorů, které by mohly mít za následek vznik syndromu vyhoření. Mezi důležité příčiny, vedoucí k opuštění práce v NZDM, můžeme zahrnout nedostatky v oblastech jako je týmová komunikace, psychická odolnost, umění kompenzace, vize smyslu práce, finance, ocenění a novost oboru.

ABSTRACT

The burnout syndrome and the worker of the lowthreshold establishment for children and youth.

Key words: lowthreshold¹⁷⁴, the lowthreshold establishment for children and youth, burnout syndrome, workers of the lowthreshold establishment for children and youth, fluctuation, risk elements of work in the lowthreshold establishment for children and youth

The thesis deals with the risk elements which influence the origin of burnout syndrome and leaving of workers from lowthreshold establishments for children and youth. The first part characterizes lowthreshold, the lowthreshold establishment for children and youth. It is followed by characteristics of workers of the lowthreshold establishment for children and youth, burnout syndrome description and its impact on workers of the lowthreshold establishment for children and youth.

In the second part the particular risk elements of work in the lowthreshold establishments are specified. From the discussion with the workers of the lowthreshold establishment emerged a few risk factors, which could evoke the burnout syndrome. The important reasons for leaving the job are: lack of team communication, psychical immunity, art of compensation, vision of meaningful work, finance, evaluation and newness of the field.

¹⁷⁴ Lowthreshold – this term means offering services that are anonymous, free of charge and easily available (in term of time and space) for clients. Thus we'll be using the expression „clubs for children and youth“ (the term „nízkoprahový“ in the branch of social services is used in the Czech Republic. The term „lowthreshold“ is not used in foreign literature).