



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Studies

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta
Katedra sociální práce

Bakalářská práce

Syndrom vyhoření se zaměřením na kurátory pro děti a mládež

Vypracoval: Kateřina Mandátová
Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

České Budějovice Rok 2015

Abstrakt

Bakalářská práce se zabývá problematikou syndromu vyhoření se zaměřením na kurátory pro děti a mládež. Cílem práce bylo zmapovat, zda se cítí kurátoři pro děti a mládež ohroženi syndromem vyhoření, jak jsou o této problematice informováni a jakým způsobem dbají na prevenci proti vyhoření.

Teoretická část je zaměřena na stručné objasnění činnosti kurátora pro děti a mládež vymezení pojmu syndrom vyhoření. Velká pozornost byla věnována především specifickým práce kurátora s rizikovou mládeží a prevenci syndromu vyhoření.

Pro výzkum byla použita kvalitativní výzkumná strategie s použitím metody dotazování a techniky polostrukturovaného rozhovoru. Data byla analyzována metodou vytváření trsů. Výběrový soubor tvořilo osm kurátorů pro děti a mládež, vybraných na základě dostupnosti. Pro zmapování výše zmíněné problematiky byla použita výzkumná otázka: Jsou kurátoři pro děti a mládež ohroženi syndromem vyhoření?

Z výsledků výzkumu vyplynulo, že většina osob na pozici kurátora pro děti a mládež se cítí být ohrožena syndromem vyhoření zejména z důvodů stresových faktorů, které na ně při práci působí. Nejčastějším stresem byla u dotazovaných uvedena především přemíra administrativy a narůstající dokumentace, velký počet klientů na pracovníka, laxní přístup klientů nebo nedostatečný pocit uznání či podpory ze strany nadřízených a spolupracovníků. Supervize, jako účinného nástroje v prevenci proti syndromu vyhoření, je možno využívat na všech pracovištích, ve kterých dotazovaní respondenti působí, často však byla hodnocena jako neuspokojivá.

I přes to, že je problematika syndromu vyhoření v současné době velmi aktuální a to především v pomáhajících profesích, což je i profese kurátora pro děti a mládež, je vhodné další zkoumání této problematiky. Práce přibližuje konkrétní důvody ohrožení kurátorů pro děti a mládež syndromem vyhoření, zabývá se otázkou, zda dbají dostatečně na prevenci, více se věnuje otázce supervize na pracovišti. Práce může být použita jako podklad pro další zkoumání a výsledky mohou být použity při práci instituce, ve kterých kurátoři pro děti a mládež pracují.

Klíčová slova:

Kurátor pro děti a mládež – prevence syndromu vyhoření – syndrom vyhoření

Abstract

The Bachelor's thesis concentrates on burnout syndrome among counsellors for children and youth. The aim of the thesis was to determine whether counsellors for children and youth feel at risk of burnout, whether they are informed about burnout and how they try to prevent it.

The theoretical part of the thesis is focused on a brief introduction to counsellors' job and definition of burnout. This part particularly deals with specifics of counsellors' work with at-risk youth and preventing burnout.

The research was carried out using a qualitative research strategy which consisted of two methods – survey and semi-structured interview. The data were analyzed by a clustering method. The research group consisted of eight counsellors for children and youth selected according to their availability. The following research question was used to map the above-mentioned issue: Are counsellors for children and youth at risk of burnout?

The results have shown that the majority of counsellors for children and youth feel at risk of burnout syndrome, particularly because of the stress factors at work. The most common stress factors named by the respondents included excessive amount of administration tasks and documentation, too many clients per one employee, careless attitude of clients or inadequate feeling of recognition and support from superiors as well as colleagues. Supervision can be used at all respondents' workplaces as an effective tool in preventing burnout, but it was often assessed as unsatisfactory.

Currently, the burnout syndrome is often discussed especially among the helping professions, which also include counsellors for children and youth. Despite this fact, it is advisable to further explore this issue. To sum up, the thesis describes specific reasons why counsellors for children and youth are at risk of burnout syndrome. Next, it asks whether counsellors take adequate preventative measures against burnout and closely concentrates on supervision in the workplace. The thesis can serve as a basis for further research and the results can be used at the institutions where counsellors for children and youth work.

Keywords:

Counsellor for children and youth - preventing burnout syndrome - burnout syndrome

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracoval(a) samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to – v nezkrácené podobě – v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných fakultou – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích

.....

Kateřina Mandátová

Poděkování

Na tomto místě bych chtěla poděkovat svému vedoucímu bakalářské práce doc. PhDr. Davidu Urbanovi Ph.D. za cenné rady, připomínky a čas, který mi věnoval.

Obsah

ÚVOD.....	11
TEORETICKÁ ČÁST	12
1 KURÁTOR PRO DĚTI A MLÁDEŽ.....	12
1.1 Cílová skupina.....	12
1.2 Funkce kurátora.....	13
2 SPECIFIKA PRÁCE S RIZIKOVOU MLÁDEŽÍ.....	14
3 SYNDROM VYHOŘENÍ.....	16
3.1 Znaky syndromu vyhoření	18
3.2 Vývoj syndromu vyhoření	19
3.2.1 Stádia vývoje syndromu vyhoření	19
3.3 Příčiny vzniku syndromu vyhoření	20
4 PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ.....	24
4.1 Prevence syndromu vyhoření dle Křivohlavého	25
4.1.1 Osobnostní prevence.....	25
4.1.2 Prevence na pracovišti	26
4.1.2.1 Supervize	26
PRAKTICKÁ ČÁST	28
5 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÁ OTÁZKA	28
5.1 Cíl práce	28
5.2 Výzkumná otázka.....	28
6 METODIKA PRÁCE	29
6.1 Použitá metodika.....	29
6.2 Výzkumný soubor	30
7 VÝSLEDKY VÝZKUMU	31
7.1 Subjektivní pocit míry ohrožení vyhořením (příčiny)	31
7.2 Stres	38
7.3 Individuální kroky v prevenci.....	43
7.4 Prevence na pracovišti	45
7.5 Supervize jako nástroj prevence syndromu vyhoření	48

8	DISKUZE	53
9	ZÁVĚR	57
10	ZDROJE	59
11	PŘÍLOHY	62
11.1	Seznam okruhů pokládaných otázek.....	62
11.2	Respondent A.....	63
11.3	Respondent B	67
11.4	Respondent C	70
11.5	Respondent D.....	73
11.6	Respondent E	76
11.7	Respondent F.....	80
11.8	Respondent G.....	83
11.9	Respondent I	86

Seznam použitých zkratk

SV – syndrom vyhoření

OSPOD – odbor sociálně právní ochrany dětí

SPOD – sociálně-právní ochrana dětí

OSHA - Occupational Safety and Health Administration

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

ÚVOD

Kurátor pro děti a mládež je pomáhající profesí, na níž jsou kladeny velké nároky, denně čelí obtížným situacím, které je mnohdy třeba řešit okamžitě. Tyto situace jsou pro člověka v profesi kurátora pro děti a mládež velkými stresory a právě tyto stresory mnohdy přispívají ke vzniku syndromu vyhoření.

Syndrom vyhoření je v současné době velmi aktuální problematikou a stává se často omílaným pojmem právě v kontextu pomáhajících profesí. Dnešní doba klade na člověka velké nároky, syndrom vyhoření se tak stává nepříliš vzácným jevem, je proto potřeba, být o této problematice dostatečně informovaný, především pak o prevenci, o možnostech předcházení vyhoření ať už v pracovním či osobním životě.

Ohrožení syndromem vyhoření, či některé z jeho charakteristických znaků, které jsou popsány i v mé bakalářské práci, mohou významně ovlivnit práci kurátora pro děti a mládež, jeho přístup ke klientům i úkolům, které jeho práce obnáší. Kurátora pro děti a mládež jsem si v rámci zkoumání syndromu vyhoření vybrala i z toho důvodu, že jeho cílová skupina je riziková mládež a právě specifika práce s rizikovou mládeží mohou působit jako jeden z největších stresových faktorů v této profesi.

V rámci mé bakalářské práce jsem se snažila nahlédnout do problematiky ohrožení kurátorů pro děti a mládež syndromem vyhoření. Cílem práce bylo zjistit, zda se kurátoři pro děti a mládež cítí ohrožení syndromem vyhoření, zkoumala jsem, co je nejčastějšími příčinami ohrožení syndromem vyhoření, zda dle jejich názoru kladou dostatečný důraz na prevenci ať už v osobním životě či na pracovišti. V rámci prevence na pracovišti jsem se detailněji zaměřila na supervizi, což je jedna z nejčastějších způsobů prevence syndromu vyhoření u pomáhajících profesí, zjišťovala jsem, zda ji považují za účinný nástroj v prevenci proti syndromu vyhoření.

TEORETICKÁ ČÁST

1 KURÁTOR PRO DĚTI A MLÁDEŽ

V první kapitole se budu zabývat pojmem kurátor pro děti a mládež. V následujících podkapitolách je dále definováno kdo je kurátor pro děti a mládež, jaká je cílová skupina jeho práce, co je hlavní náplní práce a jakou vykonává funkci. Na osobu kurátora, jakožto na pracovníka v pomáhající profesi, jsou kladeny velké nároky, často se ve svém povolání setkává s rizikovými faktory, které mohou způsobit syndrom vyhoření.

Kurátor pro děti a mládež je pracovník v pomáhající profesi. Matoušek ve svém slovníku definuje kurátora pro děti a mládež jako odborného pracovníka státní sociální pomoci, který se zabývá dětmi a mladistvými obtížně vychovatelnými, mladistvými pachateli trestné činnosti, jejich rodinami a rovněž zmiňuje, že kurátor by měl fungovat i jako poskytovatel poradenské činnosti (1).

1.1 Cílová skupina

Kurátorovým úkolem je zabývat se dětmi z nefunkčních rodin, dětmi, které vedou zahálčivý či nemravný život, dětmi, které zanedbávají školní docházku, požívajícími alkohol nebo jiné návykové látky, dětmi, živícími se prostitucí, dětmi, jež spáchaly před dovršením 15 let čin jinak trestný, dětmi utíkajícími z domova i dětmi, na nichž byl spáchán trestný čin (2).

Profese kurátora zahrnuje i práci s rodinami, ve kterých žijí děti s poruchami chování a které se dopustili trestného činu, rodičům těchto dětí poskytují pomoc a spolupracují s orgány Policie ČR v rámci přípravného řízení (3).

1.2 Funkce kurátora

Kurátor má poskytovat pomoc při překonávání nepříznivých sociálních podmínek a výchovných vlivů s cílem umožnit dítěti začlenění do společnosti. Zákon mu ukládá sledovat, jak tyto děti využívají volný čas, s kým se stýkají, sledovat u nich projevy neshovinnosti a násilí, má jim nabízet kvalitní volnočasové programy, spolupracovat se školami a dalšími subjekty, které s dětmi pracují, bránit pronikání nepříznivých vlivů na děti jimi dosud nezasažené, spolupracovat s věznicemi při řešení sociálních problémů mladistvých (2).

Další funkcí je také poskytovat komplexní sociálně-právní poradenství a sociální terapii v rodinách, kde dochází k ohrožení vývoje dítěte (3), má být v osobním styku s dětmi a osobami odpovědnými za jeho výchovu a pokud možno řešit problémy dítěte v prostředí, kde vznikly. Uvážíme-li, že kurátor ročně pracuje i s několika stovkami případů, je zřejmé, že nemá možnost kvalitně obsáhnout vše, co legislativa vyžaduje (2).

Kurátor působí jako pracovník v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. Zde je jedním z aktuálních témat úsilí o adekvátní ochranu dítěte, které se dopustilo trestné činnosti. Jde především o to, aby byl mladistvý pachatel vhodným způsobem a vhodně zvolenými právními i sociálními opatřeními napraven a odrazen od dalšího páčání trestné činnosti a zároveň tak bylo docíleno preventivního a pozitivního působení na ostatní pachatele (4). Spolupracuje také s orgány činnými v trestním řízení (v přestupkovém řízení) a podává jim na základě svých šetření zprávy o dítěti, resp. mladistvém. Zúčastňuje se i soudního projednávání případu, může navrhnout výchovu v náhradní rodině, ústavní a ochranou výchovu. Kurátor má připravovat podklady pro řízení o výchovných opatřeních, jež vede komise péče o rodinu, má pečovat o děti a mladistvé propuštěné z ústavní výchovy, organizovat a realizovat preventivní programy (5).

2 SPECIFIKA PRÁCE S RIZIKOVOU MLÁDEŽÍ

Jak jsem již popsala v první kapitole, kurátorova cílová skupina je především riziková mládež. Tato skupina klientů se vyznačuje určitými specifiky, kterými se odlišuje od ostatních profesí. Této kapitole se věnuji především proto, že právě specifika práce s touto cílovou skupinou mohou být považovány za jeden z hlavních faktorů vzniku syndromu vyhoření u kurátorů pro děti a mládež.

Rizikovou mládež definuje Matoušek jako mládež, u níž je vyšší riziko sociálního selhání. Jedna z cílových skupin sekundární prevence. Dispozičními faktory jsou zde dědičnost, nižší úroveň zdraví a rozumových schopností, poruchy morálního vývoje, dysfunkční rodina, neúčast na vzdělávání a na trhu práce, bydlení ve velkém městě, příslušnost k asociálním subkulturám aj. (1). Ve své knize Labath popisuje rizikovou mládež jako dospívající, u kterých je následkem spolupůsobení více faktorů zvýšená pravděpodobnost selhání v sociální a psychické oblasti (6).

Při práci s rizikovou mládeží jsou na kurátora pro děti a mládež kladeny velké nároky. Optimální osobnostní rysy tohoto pracovníka jsou obecně charakterizovány specifickými osobnostními znaky, jako je například flexibilita (má širokou škálu reakcí a nelpí striktně na pravidlech), zralost (pracovník dostatečně ovládá své potřeby a dobře vnímá potřeby jiných), čestnost, člověk který pracuje s rizikovou mládeží by měl být také dobře usuzující, opírající se o zdravý rozum, zejména v situacích, kdy nejsou jasná pravidla, vyznávající hodnoty, jež jsou v souladu s pracovními postupy, odpovědný, přiměřeně sebevědomý, rozvážně reagující, respektující hranice dané jeho autoritou, dobře komunikující, stabilní, tolerující frustraci, otevřený a čestný, přijímající kritiku, podporující nezávislost klienta a dávající dobrý příklad (5).

Naopak nejhorší možná osobnost pracovníka s rizikovou mládeží byla charakterizována jako člověk s osobnostní patologií (zejména psychopat), nesnášející kritiku, sobecký a charakterově pokřivený, zneužívající klienty, nespolupracující, rigidní, nezodpovědný, zrazující důvěru apod. Prioritami pracovníka s rizikovou

mládeží by tedy především měly být angažovanost, pružnost a sebekontrola (6). Práce s touto cílovou skupinou vyžaduje od sociálního pracovníka velmi taktní přístup (7).

Kurátor pro mládež, který pracuje na obvodním úřadě a má běžně v péči 500 klientů i s jejich rodinami, se v individuálním případě může angažovat jen naprosto výjimečně. Objem jeho klientely je ve srovnání s evropským standardem několikanásobně větší, odsuzuje jej k úřednické práci, k volbě nejsnadněji realizovatelných postupů, k nízké angažovanosti na osudech klientů. I v těchto podmínkách se však někteří kurátoři obětavě a intenzivně věnují alespoň některým jednotlivcům (5).

3 SYNDROM VYHOŘENÍ

V této kapitole se budu zabývat, co pojem syndrom vyhoření znamená, jak se projevuje, popíši zde i některé rizikové faktory, které syndrom vyhoření mohou způsobit. Právě rizikovým faktorům, zapříčiňujícím syndrom vyhoření, je člověk v profesi kurátora pro děti a mládež denně vystaven. Dále se v této kapitole budu krátce věnovat i vývoji syndromu vyhoření.

Při práci kurátora pro děti a mládež je postižení nebo i ohrožení syndromem vyhoření závažná věc, kterou by pracovník měl co nejdříve řešit. Příznaky ohrožení nebo dokonce počínajícího vyhoření jsou pro kurátora při jeho práci velmi limitující. Je snazší negativním důsledkům pracovního stresu předcházet, než je odstraňovat (8).

Syndrom vyhoření je v posledních letech hodně nadužívaný termín. Poprvé pojem burn-out, neboli syndrom vyhoření použil americký psychoanalytik Herbert Freudenberger v roce 1974 (7). Dává se velmi často do spojitosti právě s pomáhajícími profesemi, kde je člověk v přímém kontaktu s klientem (9). Je to psychologický následek mnohaleté profesionální práce s náročnými klienty (5) a stal se v pomáhajících profesích obdobou toho, co britská armáda nazývala „poválečnou depresí“ a Američané „únavou z boje“; čemu generace našich rodičů říkala „nervy“ a co nynější generace nazývá „depresí“. Jde o slovní obraty, které jsou jiným pojmenováním pro „nezvládnutí“. Vyhoření je proces, který často začíná už velmi záhy v průběhu kariéry pomáhajícího. Jeho semínka mohou být dokonce obsažena v hodnotových systémech mnoha pomáhajících profesí a v osobnostech těch, které tyto profese přitahují (9). V mnoha směrech zasahuje do života osobního i pracovního. Karel Hájek ve své knize syndrom vyhoření charakterizuje jako postupný proces vyčerpanosti, který postupně zasahuje všechny oblasti života a přerůstá v depresi nebo je kompenzován na úkor svého okolí, včetně klientů (10).

Jedná se vlastně o soubor příznaků vyskytující se u pracovníků pomáhajících profesí, odvozovaný z dlouhodobé nekompenzované zátěže, kterou přináší práce s lidmi. Je to stav psychického, někdy i celkového vyčerpání doprovázený pocity

beznaděje, obavami, případně i zlostí. Pracovní motivace klesá, výkon se zhoršuje, klesá i sebevědomí. V chování ke klientům je patrný zvětšující se odstup, důraz na pravidla a disciplínu, na formální stránky program, na racionalitu, někdy i na výslovně odmítavé nebo na negativní postoje (1).

Syndrom vyhoření patří k negativním důsledkům intenzivního nebo dlouhodobého rozporu mezi kladenými nároky a adaptabilitou člověka zejména v emocionální rovině (11). Větší riziko je u lidí, kteří mají intenzivní a dlouhodobý kontakt s klienty, u lidí pracujících původně s vysokým nasazením, idealistických, velmi obětavých, málo asertivních, soutěživých, perfekcionista, neschopných relaxace, zatížených navíc mimopracovními náročnými událostmi, žijících pod časovým tlakem, málo sebevědomých, úzkostných, depresivně laděných, považujících svou profesi za společensky podceňovanou, riziko je nižší u lidí s dobrým sociálním zázemím, asertivních, schopných organizovat svůj čas, ovlivňujících charakter a pestrost své práce, optimistických a spokojených se svým životem, vrozeně odolných (1). Je také důležité říci, že vyhoření není výsledkem izolovaných traumatických zážitků, ale objevuje se spíše jako pozvolné psychické vyčerpání, jako dlouhodobé působení stresujících podnětů (12).

Je důležité zmínit, že vyhořením je třeba zabývat se dřív, než k němu dojde. To znamená zamyslet se nad svou stínovou motivací k práci v pomáhajících profesích; sledovat své vlastní příznaky stresu a vytvářet si zdravý systém podpory; postarat se o vlastní smysluplný, příjemný a fyzicky aktivní život mimo roli pomáhajícího (9). Tato porucha postihuje zejména lidi, od nichž se v práci vyžaduje vysoká míra pracovního nasazení a vcítění, a to bez ohledu na konkrétní činnost (13).

Projevuje se i ztrátou energie a idealismu, ty vedou ke stagnaci, frustraci a apatii. Nepostihuje pouze lidi pracující v pomáhajících profesích, ale právě u nich se projevuje nejčastěji (14).

3.1 Znaky syndromu vyhoření

Jak vyplývá z předchozí kapitoly, definic syndromu vyhoření je celá řada. Některé jsou orientovány na konečný stav, tzn. na stav emočního, fyzického a mentálního vyčerpání, jiné jsou definovány jako proces, který má vlastní vývoj, všechny definice mají však několik společných znaků:

- přítomnost negativních emocionálních příznaků (jako například deprese, vyčerpání apod.)

- syndrom vyhoření je nejčastěji spojován s určitými druhy povolání, které jsou uváděny jako rizikovější, například zdravotníci nebo pomáhající profese, do které se řadí i profese kurátora pro děti a mládež

- menší efektivita není spojována se špatnými pracovními schopnostmi a dovednostmi, ale naopak s negativními vytvořenými postoji a z nich vyplývajícím chováním

- důraz je kladen na psychické příznaky a na prvky chování, než na provázející tělesné příznaky

- syndrom vyhoření se vyskytuje u jinak psychicky zdravých lidí, nesouvisí nijak s psychickou patologií (15).

- vyhořelý člověk má pocit, že jako člověk nemá žádnou hodnotu, i sebemenší činnost se mu zdá nadlidskou, vše ho nadměrně zatěžuje (16).

- vyhoření často vede k dehumanizaci postoje ke klientům. Lidé v pomáhajících profesích v důsledku toho mohou klienta vidět spíše jako agregát než jako individuální osobu (17).

Právě syndrom vyhoření je na subjektivní úrovni převládající příčinou toho, že pracovník v pomáhající profesi svou roli nezvládá nebo sociální práci opouští. Tento syndrom je vždy výsledkem působení podmínek k práci vytvořených organizací, ve které člověk pracuje a subjektivních očekávání pracovníka. Nevyhnutelně patří k pomáhajícím profesím a prakticky každý pracovník má po určité době některé jeho projevy. Nespecifickou, obecnou příčinou jeho vzniku jsou zvláštní nároky, které na

pracovníka klade stálý kontakt s lidmi, kteří využívají jeho služby. Profesionální sociální práce přináší pracovníkům nepřetržitý kontakt se skupinami lidí, jejichž potřeby jsou akcentovány, psychika není v rovnováze a jejich představa o přiměřené pomoci není vždy realistická. Nejnáročnější je práce právě s klienty, kteří jsou v určitém zařízení nedobrovolně nebo nejsou pro účast v určitém programu dostatečně motivováni, přesto do něj byli zařazeni a přijímají jej pasivně, nebo klienty, jejichž chování je vzdáleno sociální normě a chovají se agresivně (14).

Právě tyto klienti jsou jednou ze skupin lidí, se kterými přichází kurátor do styku nejčastěji. Nároky na práci kurátora jsou větší také kvůli jeho cílové skupině, jejíž specifika jsem popsala v kapitole 2.

3.2 Vývoj syndromu vyhoření

Škála příznaků vyhoření a možných dopadů je velice široká. U každého jedince je obraz vyhoření individuální – někteří lidé reagují více tělesně, jiní více emočně (18).

Proces vývoje syndromu vyhoření může trvat několik měsíců, mnohdy je však vyvrcholením procesu trvajícím řadu let a jeho jednotlivé fáze mohou být různě dlouhé (15).

Kromě osobních dopadů bývá vyhoření taky příčinou pracovních problémů, jako je nízká pracovní morálka, mezilidské konflikty, špatná atmosféra na pracovišti, absence v zaměstnání, apatie, odchody ze zaměstnání (18).

3.2.1 Stádia vývoje syndromu vyhoření

Čtyřfázový model C. Maslachové:

1. fáze – nadšení, v popředí jsou zde ideály, zaujetí, dochází k přetěžování se
2. fáze – vyčerpání, psychické i fyzické
3. fáze – odcizení od okolí, obranné postoje
4. fáze – vyčerpání, negativismus, lhostejnost (18)

V první fázi si do své profese nováček přináší naděje, často nerealistická očekávání, nadšení, energii, vnímavost, nápady, práce jej baví, prožívá ji jako smysluplnou. Následuje vystřízlivění, počáteční nadšení pohasíná, získává zkušenosti, že ne vždy se práce zúročuje, zjišťuje, že mnohdy musí slevit ze svých očekávání a ideálů. Práce zevšedněla, získává rutinu, která umožňuje šetřit síly, profese již nestojí ve středu zájmu. Následuje fáze, kterou můžeme nazvat nespokojenost nebo také frustrace. Pracovník se začíná kriticky vyjadřovat k věcem, se kterými nesouhlasí, někdy se pokouší i o změnu, vidí, kde by se práce mohla dělat efektivněji. V této fázi přestává být pracovník ochoten pracovat navíc, vykonávat práci, kterou považuje za zbytečnou. Nespokojenost bývá i s platem a ohodnocením vykonané práce. Po této fázi nastupuje fáze apatie. Dochází k situaci, kdy se práce stává zdroje obživy, ale ne uspokojení, drží se zaběhlých způsobů práce, začíná se vyhýbat kontaktu s klienty a novým úkolům. O práci nepřemýšlí, všemu novému se vyhýbá. Na konci této fáze hrozí rozvinutý syndrom vyhoření (18).

3.3 Příčiny vzniku syndromu vyhoření

K rozvoji syndromu vyhoření zvláště přispívají pracoviště, kde není věnována pozornost k potřebám personálu, noví členové nejsou zaškoleni personálem zkušeným, kde neexistují plány osobního rozvoje, dále pracoviště, kde chybí supervize a pracovník nemá příležitost sdělit někomu kompetentnímu, na jaké potíže při práci narazil, a poradit se s námi o možných řešeních. K rozvoji vyhoření přispívají i pracoviště, v nichž vládne soupeřivá atmosféra, kde spolu rivalizuje několik skupin pracovníků (které navíc do svých konfliktů zaplétají i klienty), pracoviště se silnou byrokratickou kontrolou chování personálu, příp. i klientů (14), rizikovým faktorem, který může v zaměstnání působit je i nedostatečná zpětná vazba (13).

Vznik syndromu vyhoření je o to pravděpodobnější, čím více rizikových faktorů se u jedince vyskytuje a kumuluje. Společně se znásobuje jejich vliv. Většina pracovníků je ve své profesi nebo pracovní činnosti navíc angažována svou osobností a tak se do

práce promítá i směs osobních motivů. Od této práce očekává příliš, proto je dosáhnout pocitu uspokojení samozřejmě obtížnější než v ostatních profesích (18).

V prohlášení agentury OSHA (Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci) z roku 2007 jsou jako příčiny pracovního stresu uvedeny např. tyto **faktory**:

- nejistota pracovních poměrů spojená s nestabilitou na trhu práce, obavy ze ztráty pracovního místa,
- rostoucí náchylnost ke stresu v souvislosti s globalizací, např. nejistota a strach způsobené přesouváním pracovních míst do zahraničí,
- úbytek jistot v důsledku nových forem pracovních smluv
- dlouhá pracovní doba a rostoucí intenzita práce (nárůst produktivity a následné „zhuštění“ pracovní náplně),
- rostoucí emocionální náročnost práce (vyžaduje stále vyšší stupeň sociálních i emocionálních kompetencí; v důsledku sociálních změn se stává práce náročnější)
- neslučitelnost zaměstnání a soukromého života (18).

Žijeme v informační společnosti, což znamená, že jsme neustále zaplavováni množstvím různých údajů, textů a vzdělávacích materiálů. Musíme tedy zpracovávat kvanta informací. Krom toho žijeme také ve společnosti služeb. Z toho plyne, že klienti kladou vysoké nároky na kvalitu poskytovaných služeb, flexibilitu a rychlost. K tomu ještě připočteme mnohdy značně regulativní prostředí zejména v pomáhajících profesích, od nichž úřady a vyžadují stálý přísun nejrůznějších dat, formulářů a oficiálních zpráv. Zvýšená pracovní zátěž patří mezi rizikové faktory, v momentě, kdy naše nároky na sebe samé překročí mýtů toho, co dokážeme zvládnout, zažíváme stres. Nadměrné zatížení tedy může být příčinou vzniku syndromu vyhoření, vyčerpání je jednak důsledkem vyhoření, jednak jeho zesilovačem. Aby totiž postižený provedl tytéž úkony, musí vynaložit daleko větší úsilí i množství energie, což celý proces vyhoření urychluje (19).

Pracovní podmínky vedoucí k vyhoření – nejrizikovější pracoviště jsou ta, kde „výdej“ převažuje nad „příjmem“, kde zaměstnanci pracují s vysokým osobním a emočním nasazením a dostává se jim jen málo ocenění a uznání nebo výsledky jejich práce jsou málo uspokojivé. Práce v pomáhající profesi, tedy i práce sociálního kurátora, může na jedné straně energii dodávat, na druhá straně ji může intenzivně odčerpávat. Právě taková dlouhodobě záporná energetická bilance vede ke vzniku syndromu vyhoření. Do syndromu vyhoření je vždy vpletena otázka po smyslu vlastní práce. Když se práce daří, je zážitek smysluplnosti práce pomáhajícího silnější, než by byl v mnoha jiných povoláních. Když se nedaří, je zrovna tak silnější i pochybnost (18).

Syndrom vyhoření vzniká zejména v případech, kdy pracovník nevidí pozitivní výsledky své práce i přes maximální úsilí do práce vložené, nebo když toto úsilí její ohodnoceno zvenčí (20).

Na vzniku vyhoření se podílí celá řada dalších zátěžových situací. **Stres** je jedním z hlavních příčin vzniku syndromu vyhoření. Některé druhy stresu jsou nevyhnutelné, mohou být pozitivní a pracovníka mohou vybudit, mobilizovat jeho energii, připravit jej k akci a vypořádání se s určitou hrozbou nebo krizí. V pomáhajících profesích ale stresory vznikající při práci příliš často naše duševní a tělesné systémy vybudí k akci, avšak bez možnosti tuto energii nějak vybit. Je důležité znát své vlastní sklony ke způsobu reagování na stres, abychom se mohli mít na pozoru před hromaděním vnitřního napětí. Pokud pracovník příznaky stresu dlouho přehlíží, může tento dlouhodobý stav vést až k syndromu vyhoření (9).

V případech, kdy se jedná o zvládnutí těžkých situací, které v člověku vyvolávají stresové napětí, jde pouze o postupy, které budou použity v boji se stresem. Zvládnutí stresu do značné míry ovlivňují osobnostní charakteristiky. Lze jej chápat jako psychický a somatický stav, který znamená v určitém okamžiku nebo časovém úseku déle trvající nebo silnější odchylku od obvyklé úrovně stimulace (21).

Účinným prostředkem, jak redukovat stresogenní dopad různých problémů je vyhnout se jejich osobnímu prožívání, ve zkratce řečeno nevztahovat je k vlastní osobě. Neúspěchy, ať už v osobním, či profesním životě, je třeba hodnotit podle snahy. Při řešení životních situací má rozhodující význam náš aktivní přístup k životu. Osvojení si

základních postupů a strategií hodnocení stresogenních situací a zvládnání stresu, stejně jako úprava životosprávy, denního režimu a celkového životního stylu se jeví jako nezbytný předpoklad úspěšné prevence syndromu vyhoření (8).

Frustrace je další zátěžovou situací, která přispívá ke vzniku syndromu vyhoření. Je to situace, kdy je člověku znemožněno dosáhnout uspokojení určité potřeby. V profesi kurátora pro děti a mládež se může frustrace objevovat z důvodu náročnosti tohoto povolání. Tato situace vyvolává pocity zklamání, a stimuluje reakce zaměřené na vyrovnání nepříznivé situace (15). U pomáhajících profesí, tedy i u kurátora pro děti a mládež, je hodnota vykonané práce prakticky nevyčíslitelná a možná i proto je v mnohých případech nedostatečně oceněná. Výsledky profesionální činnosti zde mají charakter dlouhodobé perspektivy a tato situace může vést frustraci z nedostatku uznání (22).

Zátěžovou situací, kterou je dobré neopomenout je **konflikt**. Negativní vliv začíná mít tehdy, je-li skutečně závažný, pokud trvá příliš dlouho a pokud jej člověk není schopen řešit. Z psychopatologického hlediska jsou významné především tzv. vnitřní konflikty. Odehrávají se v nevědomí a pro člověka znamenají řešení dvou neslučitelných, přibližně stejných tendencí. Konflikt, je stejně jako frustrace situace, se kterou se člověk potýká každý den i v práci kurátora pro děti a mládež. Za určitých okolností může opakovaná frustrující zkušenost a nezvládnutý konflikt působit jako významný stresový faktor (15).

Kurátor pro děti a mládež se může ocitnout v situaci, která je pro něj vzhledem k jeho profesi jedna z nejnáročnějších. Psychická **krize** může nastat z důvodu konfliktu na pracovišti nebo náročnosti případů, které kurátor řeší. Psychická krize se objevuje jako narušení psychické rovnováhy v důsledku náhlého vyhrocení situace či dlouhodobé kumulace, nárůstu problémů. Znakem krize je selhání adaptačních mechanismů (15).

4 PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ

Ve čtvrté kapitole se budu zabývat prevencí syndromu vyhoření. Pracovník v pomáhající profesi by měl vědět, jak se proti vzniku syndromu vyhoření bránit, jak mu předcházet. V této kapitole se chci dále blíže věnovat prevenci na osobnostní úrovni a prevenci na pracovišti, především formou supervize, která je považována za jednu z nejrozšířenějších a nejúčinnějších forem prevence vzniku syndromu vyhoření na pracovišti, což se dá usuzovat i z toho, že se v poslední době supervize stává na mnohých pracovištích povinnou. Je to jedna z účinných metod prevence vyhoření u kurátorů pro děti a mládež, proto se jí budu blíže věnovat v jedné z podkapitol.

Prevence je jedna z nejdůležitějších pilířů předcházení syndromu vyhoření. Velmi důležitá je osvěta a informovanost především v profesích, které jsou náročné po stránce psychické a emocionální. K takovým profesím patří beze sporu i kurátor pro děti a mládež. Informovaný člověk může sám na sobě pozorovat příznaky syndromu a včas tak zasáhnout (23). Prevencí vyhoření je tedy už jenom samotná znalost této problematiky. Uvědomuje-li si pracovník reálné nebezpečí tohoto jevu, může mu cílenými aktivitami předejít (24) A pokud ví, jaké faktory působí při vzniku, může se lépe chránit. Další poznatek, který potvrzuje i pozorování rozvoje a supervizí je, že ten, kdo se může profesionálně vyvíjet, nevyhoří (25).

Jestliže je syndrom vyhoření důsledkem nerovnováhy mezi profesním očekáváním a profesní realitou, je možné ohrožení zmenšit na straně jedince i na straně zaměstnavatele (18). Vzhledem k tomu, že syndrom vyhoření se promítá i do postojů a chování, které souvisí s výkonem zaměstnání, je i v zájmu zaměstnavatele se prevencí syndromu vyhoření u svých pracovníků zabývat, neboť má ekonomické důsledky (absence v zaměstnání, změny zaměstnání, snížené pracovní úsilí, snížená pracovní spokojenost aj.). Na straně jedince je třeba zvládnout základní pravidla, jak si zachovat zdraví a nepodléhat stresu aspoň na úrovni znalostí, názorů a postojů (8).

4.1 Prevence syndromu vyhoření dle Křivohlavého

Interní postupy – ukazují, že k syndromu vyhoření dochází u lidí, kteří jsou příliš zaměřeni na jeden cíl. U těchto lidí chybí především: přiměřené riskování, snaha o důsledné informování o výsledcích své činnosti, plánovitost a subjektivní pojem úspěchu (23).

Externí postupy – sem patří tzv. sociální opora, která pomáhá v prevenci zejména radami a zkušenostmi lidí, kteří buď vyhořeli, nebo se o vyhořelé starali. Jde především o předávání zkušeností pracovníků s podobnými zkušenostmi nebo v podobné pracovní pozici (23).

4.1.1 Osobnostní prevence

Člověk se může bránit vzniku syndromu vyhoření různými způsoby. Mezi nejčastější preventivní opatření patří volnočasové aktivity a koníčky, sebehodnocení a sebevědomí, asertivita, pravidelný pohyb je základním prostředkem proti stresu, proto je fyzická aktivita dobrým preventivním opatřením. Při tělesné námaze se spaluje přebytečný adrenalin, stoupá pocit pružnosti, zdraví a klidu, lépe se spí. Psychicky stresovaný člověk se po cvičení cítí fyzicky i psychicky více svěží, člověk musí znát své hranice – zejména hranice své odpovědnosti a jimi se řídit (27). Lidé, kteří trpí vyhořením, dlouhou dobu překračovali své hranice a kladli vysoké nároky na vlastní výkonnost. Proto je v prevenci stanovení si osobních hranic v pomáhajících profesích důležité (26).

4. 1. 2 Prevence na pracovišti

Důležité jsou především **vztahy na pracovišti**. Při napjaté atmosféře nebo výskytu mobbingu jsou zaměstnanci ohroženi vyhořením. Na každém pracovišti by měly být jasně rozděleny role a úkoly každého pracovníka, toto pracoviště by mělo vytvářet příjemnou a tvůrčí atmosféru. Dalším preventivním opatřením je také **ohodnocení pracovníka**. Nejde jen o ohodnocení finanční, ale vědomí, že je naše práce smysluplná a lidé si jí váží. Je důležité mít nastaven také kontrolní systém, který odhalí chyby a zabrání fatálním důsledkům, zároveň by neměl být pro pracovníka ponižující či příliš byrokratický. Další prevencí je i **vhodné načasování** pracovních úkolů a systém přestávek, nabídka aktivit vhodných k odreagování od pracovní činnosti (time management) a jedním z důležitých a v dnešní době již často využívaných preventivních opatření je **supervize** (23).

4. 1. 2. 1 Supervize

Jak jsem již zmínila v kapitole popisující preventivní opatření syndromu vyhoření na pracovišti, je supervize jedním z preventivních opatření syndromu vyhoření. V dnešní době se dokonce považuje za jednu ze stěžejních preventivních opatření proti tomuto syndromu a to i při práci kurátora pro děti a mládež. Supervize má však i další pozitiva, právě proto je v současnosti často využívána.

Dle Jelkové jde o systematickou pomoc při řešení problémů v neohrožující atmosféře, která dovolí pochopit osobní, zejména emoční podíl na jeho profesním problému. Supervize jedním z nejlepších preventivních opatření proti syndromu vyhoření (15), možnost reflexe a sebereflexe vlastní práce, podpora a rozvoj profesních a osobních předpokladů pro práci (29).

Pokusy instituce o zlepšování supervize se mohou stát důležitou součástí rozvíjení praxe kolektivní supervize v organizaci (9).

Supervize je vedena speciálně školeným pracovníkem (**supervizor**), je to specializovaný odborník, který pracuje se skupinou nebo jednotlivci na řešení problému (28).

Dobry supervizor nám může pomoci lépe využívat vlastní zdroje, lépe si poradit s objemem práce a zpochybní naše nevhodné vzorce zvládání obtíží (9).

V profesi kurátora je nejčastěji využívána supervize individuální nebo supervize skupinová. **Individuální supervize** spočívá ve strukturovaném kontaktu s jedním pracovníkem. Cílem takové supervize je reflektovat a podpořit profesionální fungování pracovníka a jeho další rozvoj. **Skupinová supervize** je strukturovaný proces, který dává pracovníkům možnost diskutovat ve skupině o své práci, o svých skutečných a aktuálních vztazích a pocitech, které při své práci prožívají. Cílem je především profesionální rozvoj jednotlivců v kontextu skupiny. Skupinová supervize je výhodná zejména proto, že členové si mohou navzájem poskytovat zpětnou vazbu a jeden od druhého se učit (14).

Funkce supervize

Supervize je ústřední formou podpory, při které se můžeme soustředit nejen na vlastní potíže v práci, ale zároveň se podělit se svým supervizorem za část odpovědnosti práce s klienty. Supervize je také součástí neustálého profesního učení a vývoje (9).

Vzdělávací funkce supervize se týká rozvoje dovedností, porozumění, schopností supervidovaných. Toto vzdělávání probíhá prostřednictvím reflektování a rozebírání práce supervidovaných s klienty. Funkce **podpurná** je způsob reagování na skutečnost, že i na člověka v pozici kurátora působí zoufalství, bolest a roztržštěnost klienta, a potřebují čas, aby si začali uvědomovat, jak je to může ovlivňovat, a aby své reakce mohli zvládat. To je nezbytné, nemají-li být pracovníci přeplněni emocemi. Nevěnovat těmto emocím pozornost vede k psychickému vyčerpání, hromadění stresu a možnému vyhoření. **Řídící** funkce supervize plní při práci s lidmi funkci kontroly kvality. Cílem je pochopení profesionálních hodnot (9).

PRAKTICKÁ ČÁST

5 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÁ OTÁZKA

5.1 Cíl práce

Cílem práce bylo zmapovat, zda se pracovníci na pozici kurátora pro děti a mládež cítí ohroženi syndromem vyhoření, co je příčinou pocitu ohrožení a do jaké míry dbají na prevenci proti tomuto syndromu. Dále jsem se blíže v rámci prevence syndromu vyhoření na pracovišti zaměřila především na supervizi, zda jsou se supervizí na pracovišti kurátoři spokojeni a zda ji považují za účinný nástroj prevence proti syndromu vyhoření.

5.2 Výzkumná otázka

V souvislosti s cílem práce byly stanoveny **výzkumné otázky**:

Jsou kurátoři pro děti a mládež ohroženi syndromem vyhoření?

Který jev se dle názoru kurátorů pro děti a mládež nejvíce podílí na vzniku syndromu vyhoření v jejich profesi?

Jaký je nejčastější způsob prevence syndromu vyhoření u kurátorů?

6 Metodika práce

6.1 Použitá metodika

Pro sběr dat byl použit kvalitativní výzkum. Kvalitativní výzkum bývá považován za pružný, protože se mohou měnit nejen výzkumné otázky, ale i hypotézy, výzkumný plán a sběr dat, jejich analýza atd. Sběr dat a analýza probíhají současně. Výzkumník data sbírá, analyzuje, dle výsledků se rozhodne, která data k výzkumu potřebuje a začíná opět od začátku. Během cyklů výzkumník své závěry a domněnky stále přezkoumává (30).

Pro svou bakalářskou práci jsem použila polustrukturovaný rozhovor. Témata rozhovoru jsem rozdělila do pěti okruhů, od kterých se rozhovor odvíjel. Tematické okruhy rozhovorů jsem sestavila dle cíle práce a stanovených výzkumných otázek. První okruh se týkal **syndromu vyhoření**, v tomto tematickém okruhu jsem zjišťovala především informovanost o syndromu vyhoření, subjektivní pocit ohrožení vyhořením u kurátorů a možné příčiny vzniku ohrožení vyhořením. V druhém okruhu jsem se zabývala **stresem** jako rizikovým faktorem při vzniku syndromu vyhoření, který působí na kurátora pro děti a mládež při jeho práci, co jsou v profesi kurátora největší stresory a jak ho tento stres ovlivňuje při jeho práci. Další okruh se týkal **prevence syndromu vyhoření na osobní úrovni**, v této části rozhovoru jsem zjišťovala, zda považují kurátoři pro děti a mládež prevenci mimo pracoviště za důležitou a zda kroky, které v této prevenci podnikají, považují za dostatečné. Předposledním okruhem konverzace byla **prevence na pracovišti** a od tohoto okruhu se odvíjel poslední okruh **supervize**. V posledním okruhu mě zajímal především názor kurátorů na supervizi, zda ji pokládají za účinný nástroj v prevenci syndromu vyhoření a zda jsou se supervizí na svém pracovišti spokojeni. Otázky v okruhu byly pokládány podle průběhu rozhovoru. Nebylo určené přesné pořadí ani jednotná formulace otázky.

Při sběru dat byl použit audiozáznam na diktafon, o jehož použití byli respondenti předem informováni. Rozhovory byly následně přepsány pomocí doslovné transkripce do textového dokumentu. Pro analýzu kvalitativních dat byla zvolena metoda vytváření trsů. Metoda trsů slouží k tomu, abychom výroky seskupili do skupin. Skupiny vznikají na základě podobnosti mezi identifikovanými jednotkami. Tak vznikají obecnější kategorie (31).

6.2 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor je tvořen kurátory pro děti a mládež vybraných na základě dostupnosti. Z důvodu snahy to, aby výsledky výzkumu nebyly ovlivněny podobností kvůli shodným pracovištím respondentů, jsem zvolila sedm různých pracovišť OSPOD. Pracoviště byla vybírána na základě dostupnosti převážně v Jihomoravském kraji. Z důvodu zachování anonymity respondentů neuvádím konkrétní údaje o jednotlivých pracovištích OSPOD, kde byl prováděn výzkum. Každý z účastníků byl informován o účelu sběru dat a o ochraně osobních údajů, byly jim zodpovězeny dotazy a poskytnuta lhůta na promyšlení souhlasu o možné spolupráci. Všichni oslovení souhlasili s účastí na výzkumu. Rozhovory probíhaly s kurátory pro děti a mládež na předem smluvených místech, většinou se jednalo o pracoviště respondenta. Při rozhovorech nebyla kromě výzkumníka a respondenta žádná další osoba. Kvalitativní data byla zaznamenávána ve formě poznámek z rozhovoru a na diktafon ve formě audiozáznamu. Seznam okruhů pokládaných otázek a přepisy rozhovorů jsou uvedeny v příloze mé bakalářské práce.

7 VÝSLEDKY VÝZKUMU

7.1 Subjektivní pocit míry ohrožení vyhořením (příčiny)

a) Informovanost

Informovanost je při prevenci syndromu vyhoření důležitá. S tímto pojmem by měl být seznámen každý pracovník v pomáhající profesi. Všech sedm dotazovaných kurátorů pro děti a mládež se shodlo na tom, že se v souvislosti se svým povoláním s pojmem syndromu vyhoření setkávají často. Informaci o neznalosti syndromu vyhoření neuvedl žádný respondent. Oslovení respondenti uvedli různé zdroje setkávání se s pojmem syndromu vyhoření. Všichni se však setkávají s tímto pojmem především v rámci jejich profese

„Velmi často se s pojmem syndromu vyhoření setkávám, v sociální sféře je to hodně užívaný pojem, myslím, že tu nenajdete pracovníka, který by se se syndromem vyhoření neseťkával denně a to jak z teoretické, tak z praktické stránky.“(respondent A)

„Ano vím, co je syndrom vyhoření, setkávám se s ním velmi často.“ (respondent B)

„Syndrom vyhoření je něco, s čím se ve vztahu ke svému povolání setkávám velmi často. A vlastně nejen tam. Je to teď velice probírané téma. Nejen vyhoření pracovní ale i vyhoření v osobním životě.“ (respondent C)

„Ano, setkala. Už ve škole jsem byla připravená na skutečnost, že se jako pomáhající profese se syndromem vyhoření budu setkávat častěji. Ani v práci se ale neseťkávám s vyhořením zřídka.“(respondent D)

„Co je syndrom vyhoření vím. Kdo by taky nevěděl. Je to něco co se řeší dnes a denně. Taky nám už na škole tloukli do hlavy, ať jako sociální pracovníci věnujeme pozornost prevenci.“ (respondent E)

„Vím, co je syndrom vyhoření. Setkávám se s ním v mé práci často.“ (respondent F)

„Kdo by to v dnešní době nevěděl, co je syndrom vyhoření. Často se s pojmem vyhoření setkávám. Na supervizi, na poradách, v oběžnících, na školeních... řekl bych, že někdy dokonce až příliš často.“ (respondent G)

Jeden respondent z dotazovaných uvedl, že se v rámci své profese s pojmem syndrom vyhoření setkává jen zřídka.

„Vím, že syndrom vyhoření postihuje především pomáhající profese, ale v rámci svého zaměstnání se s tím setkám jen málokdy.“ (respondent I)

b) Pocit ohrožení, důvody

Na otázku, zda se respondenti cítí ohroženi syndromem vyhoření mi respondenti B, C, E, F, I odpověděli, že se ohrožení syndromem vyhoření cítí. Jako příčiny subjektivního pocíťování ohrožení vyhořením dotazovaní respondenti uvádí především stres, nedostatek času na jednotlivé případy, přemíru administrativní činnosti v profesi kurátora pro děti a mládež, nadměrný počet případů, nedostatečná podpora ze strany vedoucích zaměstnanců a osobnostní rysy jednotlivých dotazovaných.

„Musím přiznat, že se ohrožena v současné době cítím, příznaky tohoto syndromu jsou mi dobře známy a občas už je sama na sobě začínám docela pocíťovat. V oboru pracuji již 23 let, uvítala bych alespoň půlroční pauzu.“ (respondent B)

„Zvlášť teď. Je konec školního roku, to je pro mě velmi náročné období. Je to velký časový stres. Případů v tomhle období přibude neskutečně moc. Také se cítím ohrožena kvůli velkému množství administrativní práce.“ (respondent C)

„Příznaky vyhoření znám, některé na sobě sem tam pozoruju. Tedy ohrožená jsem určitě, jako každý pracovník v pomáhající profesi. Ale že bych se cítila ohrožená do té míry, abych opravdu vyhořela, nevím. Ale jsem schopná odhadnout svoje možnosti a schopnosti a vím, kdy už se blíží průšvih. Příznaky vyhoření na sobě občas cítí každý. Tím nemyslím jen kurátory, myslím všechny pracovníky, vsadila bych se, že i Vy občas prožíváte něco, co se dá považovat za příznak vyhoření. Je to taková ta nechut' do práce, laxnost, pocit toho, že moje práce nemá smysl. To se prostě při mé profesi stává, myslím, že se tomu nevyhnu. Ale není to žádný dlouhodobý stav, nic, co by na mě působilo takovou dobu, až by u mě došlo k vyhoření. Je to takový ten přirozený pracovní stres. Teď ho pociťuji víc s novou vyhláškou, mám docela problém zvládat všechny případy a do toho celou administrativu. Je toho moc. Moc úředničení na úkor přímého jednání s lidmi. Rozhodně bych uvítala zjednodušení administrativy.“ (Respondent E)

„Ano, cítím se ohrožena. Je to hlavně kvůli nepodpoře ze strany vedoucích pracovníků, jsou tu stále stejné neřešené problémy. Je to unavující.“ (respondent F)

„Ano, trochu se ohrožená vyhořením cítím. Jak jsem již řekla, především kvůli stresu. Stresu z administrativy, z docela velkého množství klientů a tak dále. Taky se cítím ohrožena kvůli sobě. Je to především moje neprůbojnost, podřídivost a nízké sebevědomí. Myslím, že i to syndrom vyhoření determinuje.“ (respondent I)

Naopak respondenti A, D, G odpověděli, že se v současné době ohrožení syndromem vyhoření necítí.

„Zatím naštěstí nepociťuji ohrožení vyhořením.“ (respondent A)

„Vyčerpaná, unavená, to ano. Ale že bych to měla nazvat přímo jako ohrožení syndromem vyhoření, to si nemyslím. Tenhle nápor je v tomto období celkem běžnej, nic, s čím bych si neporadila. Ohrožená vyhořením se necítím.“ (respondent D)

„Ohrožen se necítím. Taky si nemyslím, že je tato profese nějak víc ohrožená. Všechna povolání v pomáhajících profesích mají zvýšené riziko možného ohrožení syndromem vyhoření.“ (respondent G)

d) Kroky pro snížení ohrožení

Profese kurátora je bezesporu náročná. Respondenti byli v rozhovoru dotázáni, jaké kroky by se měly podniknout k tomu, aby se míra ohrožení syndromem vyhoření v jejich profesi snížila. Jako vhodný krok k omezení míry vyhoření u povolání kurátora pro děti a mládež bylo u respondentů A, B, C, E uvedeno zjednodušení administrativy.

„Také méně agendy a více lidsky kvalitních sociálních pracovníků. Ve škole vše nezískáš, aneb komu není z hůry dáno, v apatyce nekoupí.“ (respondent A)

„No a pak neřít se jen na administrativní část práce, ale i na výsledky činnosti s lidmi.“ (respondent B)

„Stejně jako ostatní pomáhající profese, zhoršuje se to poslední dobou s narůstající administrativou.“ (respondent C)

„Ale nejvíc stresující je, jak už jsem řekla, nesmyslné množství administrativy spojené s výkonem kurátora. Pro samé psaní nezůstává čas na vlastní práci s klienty.“ (respondent E)

Dále se respondenti A, B, C, F, G shodli, že pro snížení míry vyhoření u kurátora pro děti a mládež by bylo vhodné snížit počet klientů na osobu či zvýšit počet pracovníků.

„Rozhodně méně případů. Těch je na jednoho pracovníka moc.“ (respondent A)

„Méně lidí na pracovníka. Při takovémto množství klientů nemám šanci dělat svou práci tak, jak bych chtěla. Je to vysilující.“ (respondent B)

„Myslím, že pracovníků by mělo být víc. Já osobně mám na starosti asi padesát případů. Časově se to prostě nedá dost dobře zvládnout. Některé případy jsou samozřejmě momentálně neaktivní, nebo s nimi není tolik práce, například máme schůzku jednou za půl roku, jsou tu ale případy, kdy je potřeba se jim dlouhodobě a velice aktivně věnovat. Proto myslím, že by bylo potřeba zaměstnávat víc pracovníků a práci mezi ně rozdělit.“ (respondent C)

„Pomohlo by snížení počtu klientů, taky větší podpora ze strany vedoucích zaměstnanců.“ (respondent F)

„Co se týká snížení míry ohrožení vyhoření v práci, pomohlo by snížení počtu klientů.“ (respondent G)

Dva z dotazovaných respondentů (D, F) se ve výpovědi shodli na tom, že by při zmenšení míry vyhoření pomohla větší podpora ze strany vedení. Respondent D navíc shledává jako nedostačující funkční metodiku a potřebu uznání u vedení i ve společnosti.

„Chtělo by to větší podporu ze strany krajských úřadů a MPSV. Tu hodnotím jako nedostačující. Dál bych určitě uvítala funkční metodiku a dost by mi pomohlo, aby bylo povolání sociálního pracovníka uznávanou profesí. Zatím cítím, že tomu tak není. Teď

nemyslím jen ve společnosti obecně. Ale mnohdy bych tento přístup uvítala i od nadřazených organizací, od kterých by to měla být snad samozřejmost. Myslím konkrétně právě MPSV a krajské úřady.“ (respondent D)

„Pomohlo by snížení počtu klientů, taky větší podpora ze strany vedoucích zaměstnanců.“ (respondent F)

Dále se v odpovědích objevovaly způsoby řešení ve formě vztahů na pracovišti, které popsal v rozhovoru respondent A, u respondenta I je pro snížení míry ohrožení nutné především pracovat na svém sebehodnocení a chování.

A pokud se pracovníci nedovedou dohodnout a vyřešit si ani vlastní problémy na pracovišti, jak mohou kvalitně pomáhat ostatním lidem? Pomohlo by, kdyby to tu vypadalo víc jako v kanceláři než ve slepičárně.“ (respondent A)

„Je podle mě důležité stále pracovat na svém sebehodnocení, náhledu na své chování a jednání, najít si volnočasovou aktivitu, neupínat se na práci i v soukromém životě, umět si odpočinout.“ (respondent I)

e) Postup při vyhoření

Respondenti byli zároveň dotázáni, jaký by, dle jejich názoru, byl nejvhodnější postup, pokud by pracovníka na pozici kurátora pro děti a mládež postihl syndrom vyhoření.

Pět z osmi dotazovaných respondentů (A, D, E, G, I) se shodlo, že vhodným řešením této situace by bylo odejít ze zaměstnání.

„Nejlepší řešení? Asi odejít a vázat květiny“ (respondent A)

„Podle mě je vhodná změna pracovní pozice. Nic jiného se asi dělat nedá. Dala by se podniknout jistá terapeutická opatření, zda člověk může profesi vykonávat dál, ale myslím, že jak jednou člověk vyhoří, už není cesty zpět.“ (respondent E)

„Změna pracovní pozice nebo změna zaměstnání. Následné docházení na terapie by mi ještě přišlo vhodné.“ (respondent G)

„Asi by bylo nejlepší změnit zaměstnání. To bych asi udělala jako první. Dál asi terapie, psycholog a podobně.“ (respondent I)

Další častou odpovědí, na které se dotazování shodli, bylo zvolení terapie, delšího volna, pracovní neschopnosti.

„Umožnění dlouhodobého volna. Myslím, že by také byla vhodná stáž v oboru nebo zajištění rekondičního pobytu jako je to u policie.“ (respondent B)

„No pokud by se mi něco takovýho stalo, šla bych na pracovní neschopnost, chodila na psychoterapie a rozhodla se, zda jsem ještě vůbec schopná svou profesi zvládnout či nikoli. Podle toho bych se taky zařídila. Buďto bych více pracovala na prevenci syndromu vyhoření, abych této situaci pro příště naprosto předešla, nebo bych ukončila pracovní poměr a našla si práci, která by mi nezpůsobovala takové problémy. To by se mi zdálo jako optimální a vhodný řešení.“ (respondent D)

„Vyhledat terapeuta a najít způsob, jak správně vyhořet. Takový to, když už mě to zasáhne, aby mě to totálně nezničilo. Nechápu, proč se v dnešní době lidi bojí vyhledat odbornou pomoc. Terapeuta, psychologa... asi mají pocit že je to ostuda, ale jsou věci se kterými se člověk jen těžko vypořádává sám. Něčím takovým je i právě syndrom vyhoření. Není ostuda vyhledat odborníka, který umí pomoci.“ (respondent C)

„Mohlo by pomoci snížení pracovního úvazku, pohovor s vedoucím pracovníkem, pohovor s psychologem nebo delší dovolená.“ (respondent F)

7.2 Stres

Stres je, v souvislosti s výkonem povolání, významným faktorem při vzniku syndromu vyhoření. Ve své práci jsem zkoumala, zda považují kurátoři pro děti a mládež svoje povolání stresující, do jaké míry je tento pracovní stres ovlivňuje při výkonu jejich profese a jednání s klienty, jaké jsou nejčastější příčiny stresu a zda je považují respondenti za možnou příčinu vzniku syndromu vyhoření.

a) Profese kurátora z hlediska působení stresu, příčiny pracovního stresu

Všichni dotazovaní respondenti odpověděli, že práci kurátora pro děti a mládež považují za stresující. Jako nejčastější příčinou tohoto stresu se téměř shodují s příčinami míry ohrožení syndromem vyhoření. Ve svých výpovědích, co je příčinou pracovního stresu, se dotazovaní respondenti většinou shodují. Všichni dotazovaní při rozhovoru uvedli, že jeden z největších stresových faktorů v práci je přemíra administrativy, kontrola administrativních úkonů a narůstající dokumentace.

„určitě bych zmínila i narůstající dokumentaci. Občas mi přijde, jako by to bylo to hlavní, o co tu všem jde. Hlavně všechno zapsat, potvrdit, zdokumentovat, založit. Pak mi nezbývá nic jiného, než trávit čas nad dokumentací na úkor klientů a snažit se, abych nebyla víc zahrabaná v papírech než s klienty.“ (respondent A)

„....stresuje mě především neustálá kontrola administrativních úkonů. Je to pro mě pak hrozně demotivující, člověk se tu snaží být pro svoje klienty především a mezitím si připadá, jak kdyby vše, o čem tu běží, bylo jen správné vyplnění potřebné dokumentace“ (respondent B)

Navíc poslední dobou se všechno zhoršuje narůstající administrativou. Což teda není případ jen kurátorů ale tak nějak celkově veřejného sektoru.“ (respondent C)

„Nejhorší je teď pro mě nárůst práce po novele zákona, postup do nové směrnice a projektu C2. Přibýlo mi tím spousta práce a hlavně teda administrativa“ (respondent D)

„Je to takový ten přirozený pracovní stres. Teď ho pociťuji víc s novou vyhláškou, mám docela problém zvládat všechny případy a do toho celou administrativu. Je toho moc. Moc úředničení na úkor přímého jednání s lidmi. Rozhodně bych uvítala zjednodušení administrativy. ... nejvíc stresující je nesmyslné množství administrativy spojené s výkonem kurátora. Pro samé psaní nezbývá čas na vlastní práci s klienty.“ (respondent E)

„Je zde velká zodpovědnost, jsem vlastně furt jednou nohou v kriminále. Není to jen komplikovanost případů, které řeším, je to i narůstající náročnost s administrativou no a samozřejmě velké množství klientů“. (respondent F)

„V poslední době se cítím ve stresu i kvůli administrativě. Je jí čím dál víc.“ (respondent G)

„Stala se mi z pracovního stresu taková rutina. Poslední dobou je to hlavně přemírou administrativy. Je to vyčerpávající.“ (respondent I)

Rovněž respondenti A, B a E shodně odpovídají, že pracovní stres jim způsobuje i množství případů na osobu kurátora a nedostatek času.

„„Je to případ od případu, den ode dne, ale stresující moje povolání většinou je. Nejvíc stresující je pro mě poslední dobou hlavně příliš mnoho případů. Je tu pak nebezpečí, že něco přehlédnu nebo opomenou.“ (respondent A)

„Myslím, že práce kurátorky pro mládež je profese, která je vystavená stresu téměř neustále. Když pomínu velké množství klientů, taky musím kolikrát jednat s několika lidmi prakticky najednou“ (respondent B)

„... Dále je to velké množství klientů. Těch je na jednoho pracovníka moc. Chtěla bych se věnovat každému případu na sto procent ale kvůli množství práce a administrativě to není možné“ (respondent E)

V označení dalšího stresového faktoru se shodují respondenti A, B, D a E. Ti v rozhovoru uvedli, že příčinou pracovního stresu bývá laxní přístup klientů, rodin klientů, zainteresovaných organizací nebo neprofesionální přístup ostatních pracovníků.

„Dál za jednu z největších příčin stresu považuji laxní rodiče mých klientů. Někdy bych dokonce řekla naprostá neochota spolupracovat s námi. Tenhle přístup ve stylu „je mi to jedno...“ mě dokáže nejen vystresovat ale i vytočit. Bohužel, laxní přístup je dost často i ze strany zainteresovaných organizací. Prostě si nikdo nechce přidělovat práci a něčím se zabývat. Nedej bože snad nad rámec náplně práce.“ (respondent A)

„ Nemám na jednotlivé úkony dostatek času, navíc se setkávám s neprofesionálním přístupem ostatních profesí. Každý si hájí sám sebe.“ (respondent B)

„Vůbec nejhorší je práce s nemotivovanými klienty. Takový případ nemotivovaného klienta pak vydá práce dvakrát tolik.“ (respondent D)

„Taky se dost často setkávám s neochotou spolupracovat ze strany klienta, jeho rodiny nebo i kolegů, kteří jsou v případě zainteresovaní. Je to pak demotivující i pro mě. Člověk se snaží a spousta práce pak přijde tímto přístupem vniveč.“ (respondent E)

Ve výpovědích dotazovaných se pak dále objevují informace o působení pracovního stresu z hlediska pocitu bezmoci, nedocenění v práci či v nereflektování klientů na nabízenou pomoc či nejistota v zaměstnání.

„ Bohužel mám někdy pocit, že moje práce nikam nevede a to je pro mě taky dost významný stresující faktor. To jsou věci, se kterými se setkávám denně. “ (respondent A)

„Ono práce kurátora je docela stresující. Běžně se setkávám s případy, který nejsou vůbec jednoduchý. Jsou to občas situace, kdy si říkám, že tohle už je doopravdy průšvih. Mám tu případy, které jsou hodně zdlouhavé, jejich řešení vyžaduje vynaložení velkého úsilí. Takový případ zabere hrozného času, energie, a nejhorší je, když tohle vynaložený úsilí nakonec k ničemu nevede. Nedovedete si představit tu bezmoc.“ (respondent C)

„... Za dost stresující беру i neocenění v práci. Tím myslím, že je tahle práce nejen dost špatně oceněná finančně v poměru na její náročnost. Je to i takový to ocenění lidský. Za dobře odvedenou práci. Toho se mi jaksí nedostává.“ (respondent F)

„Je to hlavně nereflektování klientů na nabízenou pomoc. To je věc, která mi vadí asi nejvíc. Taky je takovým stálým stresem v současné době nejistota ve stálosti zaměstnání.“ (respondent G)

b) Ovlivnění stresem při práci s klienty

Oslovení respondenti byli dotázáni, zda si myslí, že je tento stres nějakým způsobem ovlivňuje při práci. Všichni z dotazovaných odpověděli, že jsou ve své profesi stresem ovlivňováni. Respondenti A, B, C, D, F, G a I odpověděli, že tento stres působí na jejich práci spíše negativně.

„Spíš jednotlivé situace. Narůstající dokumentace kvůli ztrátě času, laxnost ze strany zainteresovaných organizací, tohle všechno by se mých klientů z jistého ohledu dotknout mohlo.“ (respondent A)

„Nemám na klienty tolik času. Na přímé jednání s nimi. Mrzí mě, že mi začíná připadat, jako by byli klienti v první řadě jejich složky a dokumentace a až potom lidé. Jak s kolegyní s oblibou říkáme: prvně vyřešíme dokumentaci, pak se začneme zajímat, co pro klienta můžeme udělat.“(respondent B)

„Stres mě v práci ovlivňuje hodně. Cítím zvýšenou únavu, nechut' do práce, hlavně teda do té administrativní.“(respondent C)

„Někdy nemám chuť cokoli dělat, nemůžu se vůbec nakopnout a přinutit se do práce. Nebo vůbec s ní začít. Cítím se hrozně vyčerpaná a tak nějak celkově vyždímaná. Zatím se ale vždy přemůžu a racionálně si odůvodním, co se děje. Tím myslím určitou formu sebereflexe.“(respondent D)

„Ano, jsou na mě kladeny velké nároky. Je zde velká zodpovědnost, jsem vlastně furt jednou nohou v kriminále. Není to jen komplikovanost případů, které řeším, je to i narůstající náročnost s administrativou no a samozřejmě velké množství klientů. Za dost stresující беру i neocenění v práci. Tím myslím, že je tahle práce nejen dost špatně oceněná finančně v poměru na její náročnost.“ (respondent F)

„Snažím se, aby tomu tak nebylo. Ovšem někdy se tomu nelze vyhnout. Když už ovlivňuje, tak negativně, proto se snažím toto minimalizovat“.(respondent G)

„Samozřejmě mě stres při práci ovlivňuje. Projevuje se především v odsouvání řešení, úkolů, přebíhání mezi jednotlivými řešeními, problémy...“(respondent I)

Respondent E shodně s ostatními dotazovanými respondenty odpověděl, že ho stres při práci ovlivňuje, na rozdíl však od respondentů výše uvedených dodal, že ovlivnění stresem je v jeho případě spíše pozitivní jev a při práci ho motivuje k lepším výkonům.

„No já jsem docela soutěživý typ člověka. Pro mě je to tak, že čím větší stres, tím větší výkon. Myslím, že tahle povaha mi pomáhá nevyhořet. Zním lidi, co se při velkém množství stresu naopak seknou, dostanou takovou nechuť cokoli dělat, že prostě přestanou. Čím víc se jim práce kupí, tím víc vystresovaní jsou, to já naštěstí moc často nemám. Zatnu zuby a makám“. (respondent E)

7.3 Individuální kroky v prevenci

V dotazování se zaměřením na okruh prevence syndromu vyhoření jsem zvolila i téma individuální prevence, která je pro pracovníka stejně důležitá, jako prevence na pracovišti. Z mého výzkumu jsem se snažila zjistit, zda pracovníci kladou dostatečný důraz na prevenci mimo profesi, zda ji pokládají za důležitou a jaké kroky v oblasti osobní prevence proti syndromu vyhoření podnikají

Všichni dotazovaní respondenti se shodli, že prevence v soukromém životě je proti vyhoření důležitá. Respondenti A, B a D shodně tvrdí, že na prevenci v osobním životě dbají v dostatečné míře

„Myslím, že na prevenci celkem dbám, ať už vědomě nebo nevědomě. Je pro mě hodně důležité rodinné zázemí. Rodina mi hodně pomáhá, díky nim po příchodu domů opouštím pracovní problémy a začínám se naplno věnovat těm „domácím“. Důležitý je i umět vypnout, odreagovat se v rámci volného času, najít si koníček, věnovat se mu. No a dost přínosná prevence je samozřejmě smysl pro humor.“ (respondent A)

„Ted' už ano. Dříve jsem to nepovažovala za nutné ale s přibývajícím věkem a zkušenostmi zjišťuji, že je na čase naučit se pořádně odreagovat. Učím se relaxovat. Jsem tak trochu workoholik, nedokáži se úplně od práce odpoutat, takže mi to zatím jde

jen těžce. Neumím se uvolnit, nechat pracovní problémy v práci. To už se na Vás po těch 23 letech v praxi projeví. ... Nedávno jsem začala chodit s kolegyní na jógu. Je to pro mě skvělá terapie. No a samozřejmě rodina.“(respondent B)

„Ano, pravidelně sportuji, dbám především na pohyb na čerstvém vzduchu. Myslím, že je důležité umět si najít čas sama na sebe. To jsem se naučila teprve nedávno. Především to je pro mě nejlepší možná prevence. Také se zajímám o různé formy relaxace. Snažím se netahat si pracovní starosti domů, po odchodu z práce za nimi imaginárně zavírám dveře ale i přes mou docela dlouhou praxi se mi dodnes stává, že nad některými případy přemýšlím třeba do dvou do rána a nedají mi spát. Na tohle mi pomáhá autogenní trénink. To je technika relaxace, kterou jsme se kdysi učili ve škole. (respondent D)

Respondenti C, E, a G si svými odpověďmi, zda dostatečně dbají na prevenci v osobním životě, nebyli jisti.

„Nevím, asi ani ne, nic konkrétního.“(respondent C)

„Jestli dostatečně to nevím. Spíš ne nějak cíleně. Takový to běžný počínání, který dělá každý člověk, aby se z práce nezbláznil. Mám na mysli duševní hygienu. Mimopracovní život. Přátelé, rodina, koníčky... Každý si musí vybrat to svoje“. (respondent E)

„Důležité to je, snažím se, ale někdy zapomínám. Myslím, že je v prevenci důležitý i dobrý psychický stav člověka, vlastně i dobrý zdravotní stav. Určitou roli v odolnosti hraje i povaha.“ (respondent G)

Svojí prevenci v osobním životě hodnotili jako nedostatečnou respondenti F a I.

„Prevence důležitá je. Je to náročné povolání s velkou zodpovědností. Myslím, že dostatečné kroky v prevenci nečiním.“ (respondent F)

„Já se prevenci věnuji málo. Víím, že je to důležité, ale mám problém najít si čas sama na sebe a pracovat na sobě.“ (respondent I)

7.4 Prevence na pracovišti

Stejně jako prevence v osobním životě, je pro kurátora pro děti a mládež důležitá i prevence na pracovišti. V tematickém okruhu prevence na pracovišti jsem se při rozhovoru zaměřovala na to, jaké kroky podniká nadřízený v oblasti prevence syndromu vyhoření a jaké další kroky prevence na pracovišti považují kurátoři pro děti a mládež za účinné.

Pět respondentů (B, C, D, G, I) uvádí, že jsou spokojeni s kroky, které jejich nadřízený podniká proti ohrožení svých podřízených syndromem vyhoření

„Bylo nám umožněno dobrovolně se účastnit supervizí pod vedením školené supervizorky. Jinak o dalších krocích nadřízené proti syndromu vyhoření nevím, ale přistupuje otevřeně ke každému pracovníkovi při řešení pracovního i soukromého problému.“ (respondent B)

„Nadřízený se, myslím, snaží zasadit o moji prevenci víc než já. Nad tím bych se možná měla časem zamyslet. Co se týká jeho preventivních opatření, napadá mě supervize, rozvíjení týmové práce, pracovní porady, kasuistické semináře...“ (respondent C)

„Náš nadřízený dbá velmi na prevenci. Pořádá různé kulturní akce na stmelení kolektivu, samozřejmě mimo pracovní dobu nebo v době dovolené. Například výlety,

návštěvy střelnice, sklípku, pivovaru, máme možnost vybrat si školení dle potřeby, školení jsou vícedenní, člověk si tam odpočine od práce jako takové. Proti naší vedoucí nemohu říct půl slova, je to zlatý člověk.“ (respondent D)

„No, pořádá tematické semináře, podporuje nás v týmové práci, vychází nám vstříc, jak nejvíc může, myslím, že bych neměl problém se na něj obrátit s jakýmkoli problémem. Tenhle pocit, že se můžete svěřit nadřízenému je preventivní už sám o sobě.“ (respondent G)

„O žádné další prevenci nevím. Žádnou další prevenci proti vyhoření nemáme. Myslím, že je supervize dostačující.“ (respondent I)

Naopak respondenti A, E a F uvádí, že jejich nadřízený nepodniká žádné, popřípadě nedostatečné kroky v prevenci vyhoření.

„Nemyslím si, že klade dostatečný důraz. Nepodniká ani žádné další opatření prevence vyhoření. Tedy kromě toho, že je nám dopřávána supervize.“ (respondent A)

„To si opravdu nemyslím, že nadřízený podniká dostatečné kroky v prevenci. Kromě supervize žádné další kroky prevence nepodniká. A hlavně taky, když s ním chceme probrat kvalitu odváděné supervize, dělá, jako že se ho to netýká. On jediný na supervizi nedochází pravidelně, přes to, že po nás to vyžaduje. Není to podle mého názoru dobrý přístup. Možná, kdyby se tam občas ukázal, souhlasil by s naším názorem a dal do pořádku aspoň tu supervizi, když už nic...“ (respondent E)

„Bohužel nadřízený nepodniká žádné kroky v prevenci. Myslím, že by se měl tímto problémem zabývat více.“ (respondent F)

Všichni dotazovaní respondenti uvedli, že v rámci prevence syndromu vyhoření jsou důležité i vztahy na pracovišti.

Pět z osmi dotazovaných respondentů uvedlo, že na pracovišti, kde působí, jsou vztahy mezi kolegy dobré a jsou s nimi spokojeni.

„Samozřejmě vztahy mezi pracovníky důležité jsou, protože do práce se člověk aspoň těší na kolegy. Mohu říct, že na našem pracovišti jsou vztahy dobré, kolegyně i kolegové jsou ochotní a milí, se spoustou z nich spolupracuji již léta a jsou to mi velmi dobří přátelé. Dokáží poradit i pomoci, myslím, že zrovna oni jsou jedním z nejdůležitějších pilířů mé prevence, vlastně důvod, nebo jeden z důvodů, proč mohu stále tuto práci vykonávat i po těch letech.“ (respondent B)

„dobré vztahy vytvářejí bezpečné prostředí, umožňují týmovou práci, spolupráci na jednotlivých případech. Já si díky bohu nemůžu stěžovat. My jsme prostě tým a táhneme za jeden provaz. Má na tom určitě zásluhu i vedoucí, dost nás k tomuhle přístupu podněcuje.“ (respondent C)

„Ano, vztahy mezi kolegy jsou důležité. My je máme skvělé. Vzájemná podpora a pomoc může být prevencí vyhoření.“ (respondent E)

„Jak jsem už řekl, pocit, že se můžete svěřit, nebát se říct o pomoc, je důležitý. Máme velmi dobré vztahy. Jak s nadřízeným tak mezi sebou navzájem.“ (respondent G)

„dobrý kolektiv je důležitý. U nás je kolektiv docela dobrý, celkem si navzájem rozumíme, snažíme se vyjít si navzájem vstříc.“ (respondent I)

Respondenti A a D se shodli, že přesto, že jsou vztahy na pracovišti pro prevenci vyhoření důležité, se vztahy na svém pracovišti spokojeni nejsou.

„Myslím, že dobré vztahy na pracovišti se do prevence vyhoření určitě dají zahrnout také. U nás na pracovišti ale dobré vztahy nejsou. Bohužel nemůžu ani říct, že bychom se mohli jeden o druhého opřít ani po profesní stránce. V kanceláři kde pracuji

ani v celé organizaci moc dobré a přátelské vztahy nevládnou. Pracovat v tomhle prostředí je pak dost stresující.“ (respondent A)

„Určitě jsou důležité. Mám s tím zkušenosti. Pokud je funkční kolektiv, člověk se do práce těší a chodí tam rád, má o starost méně. Pokud je ale kolektiv nefunkční a vy s dotyčným kolegou nebo kolegyní sedíte v kanceláři, je to boj, nechce se do práce, je vám špatně od žaludku. Nic moc příjemného. Hodně to ovlivňuje pracovní nasazení a pracovní motivaci a chuť do práce. Myslím, že zrovna špatný pracovní kolektiv je jedním z velkých rizikových faktorů při vzniku vyhoření, alespoň pro mě. Doufám, že se naše vztahy do budoucnalepší.“ (respondent D)

7.5 Supervize jako nástroj prevence syndromu vyhoření

Supervize je považována za jeden z účinných nástrojů v prevenci syndromu vyhoření. V současné době se v pomáhajících profesích stává běžnou záležitostí. V okruhu rozhovoru, který se týkal prevence, mě zajímalo, zda je supervize na pracovišti u jednotlivých respondentů povinná, zda jsou se supervizí spokojeni a zda ji považují za účinný nástroj v boji proti vyhoření.

Jak uvádím v tabulce č. 1, pět z dotazovaných respondentů uvedlo, že je supervize na jejich pracovišti povinná, u dalších třech respondentů je supervize nepovinnou.

	A	B	C	D	E	F	G	I
Ano			x	x	x	x		x
Ne	x	x					x	

Tabulka č. 1. Povinná účast respondentů na supervizi

a) Supervize jako účinný nástroj v prevenci

Nikdo z dotazovaných respondentů nepovažuje supervizi za neúčinný nástroj v prevenci proti syndromu vyhoření. Respondenti A, C, D, E, F a G se shodli na tom, že je supervize účinná v boji proti syndromu vyhoření a považují ji za přínosnou.

„Pravidelně na supervize docházím. Byla jsem dokonce iniciátorem jejich zavedení na našem pracovišti. Beru ji jako účinný nástroj v prevenci proti vyhoření.“ (respondent A)

„Ano, za účinný nástroj ji považuji. Supervizi máme povinnou, jednou do měsíce. Máme supervizi skupinovou, ale po domluvě máme možnost i supervize individuální.“ (C)

„Myslím, že je supervize skvělá věc, pro mě osobně hodně přínosná. Zatím jsem ani na jedné nechyběla. Máme supervizi individuální i skupinovou, určitě se domnívám, že by supervizi měl mít možnost využívat každý pracovník v pomáhající profesi. Ve vztahu k syndromu vyhoření to považuji za velmi dobrou prevenci. Pak taky podporuje soudržnost kolektivu, pomáhá mi, abych se ze všech starostí v práci úplně nezbláznila. Vždycky tam tak nějak upustím páru, ujasním si pracovní postupy i své vlastní priority.“ (respondent D)

„Dobře odvedená supervize je určitě dobrým nástrojem prevence.“ (respondent E)

„Ano, supervize mi přijde účinná zejména v oblasti vztahů na pracovišti. Dojde k jejich vyjasnění, je naplněna potřeba sdělit problém a člověk získá pocit, že se věci řeší.“ (respondent F)

„Myslím, že naše supervize jsou vedeny velmi kvalitně a jsou pro nás přínosné. Jak pro jednotlivce, tak pro pracovní tým. Ptáte se na ni asi v rámci prevence vyhoření. Myslím, že i v tomhle je hodně účinná, pokud je dobře vedena, pomůže vést k rozšíření

problému, pomůže vidět pohled z jiného úhlu. Nejednou mi supervizor nebo kolegové poskytly cenné rady při řešení něčeho, s čím bych si jen těžko poradil sám“.(respondent G)

Respondenti B a I si o pozitivním účinku supervize nebyli jisti z důvodu toho, že supervize na jejich pracovišti zatím neproběhla tolikrát, aby mohli posoudit její účinnost v prevenci proti vyhoření.

„Supervize zatím probíhala jen dvakrát. Účastnila jsem se teprve jednou, po druhé jsem měla jiné jednání, proto zatím nemohu říci, zda ji pokládám za účinný nástroj v prevenci, ale časem doufám na tuto otázku budu umět odpovědět. Myslím, že to je přínosné, ale jak moc v prevenci zatím nejsem schopna říci.“ (respondent B)

„Měnili jsme supervizora nedávno tak zatím nemohu říci, zda to má v tomto ohledu nějaký pozitivní vliv“.(respondent I)

b) Spokojenost se supervizí

Úspěšnost supervize se odvíjí především od spokojenosti supervidovaných se supervizorem, průběhem a kvalitou supervize. Proto mé další otázky ohledně supervize směřovaly ke spokojenosti se supervizí, která je na každém pracovišti respondenta prováděna.

Se supervizí na svém pracovišti jsou spokojeni pouze čtyři z dotazovaných osmi respondentů za kvalitně odvedenou a přínosnou považují supervizi respondenti A, C, D a G.

„Myslím, že je přínosná nejen pro pracovníky ale i pro spolupráci klienta a pracovníka, pro celkové zlepšení vztahů na pracovišti. Hodně pracovníků ovšem můj názor nezastává a supervize jim přijde jako zbytečná ztráta času a tak se ani neobtěžují přijít, proto si myslím, že by supervize měla být povinná. No... Ale je to jejich problém.“

Myslím, že na našem pracovišti je supervize odváděna kvalitně a jsem s ní dost spokojená. Slečna supervizorka je moc šikovná a schopná. Určitě mi stojí za to tam pravidelně docházet.“(respondent A)

„Máme supervizi skupinovou, ale po domluvě máme možnost i supervize individuální. Myslím, že je u nás supervize dobře odváděná a docela oblíbená i mezi kolegy. Myslím, že i kdyby povinná nebyla, tak bych se jí účastnila často. Je to dobrý, utužuje to vztahy, pročišťuje hlavu, pomáhá osvětlit různé profesní problémy a člověk se tam kolikrát i docela nasměje. Účastnila jsem se jen kolektivní. Nikdy jsem neměla nic tak zásadního, abych to musela se supervizorem řešit individuálně sama nebo že bych se styděla rozebírat to před ostatními. Ale co já vím, třeba i individuální někdy využiju. Líbí se mi, že tu ta možnost je.“ (respondent C)

„Myslím, že je supervize skvělá věc, pro mě osobně hodně přínosná. Zatím jsem ani na jedné nechyběla. Máme supervizi individuální i skupinovou, určitě se domnívám, že by supervizi měl mít možnost využívat každý pracovník v pomáhající profesi.“ (respondent D)

„Myslím, že naše supervize jsou vedeny velmi kvalitně a jsou pro nás přínosné. Jak pro jednotlivce, tak pro pracovní tým. Ptáte se na ni asi v rámci prevence vyhoření. Myslím, že i v tomhle je hodně účinná, pokud je dobře vedena, pomůže vést k rozšíření problému, pomůže vidět pohled z jiného úhlu. Nejednou mi supervizor nebo kolegové poskytly cenné rady při řešení něčeho, s čím bych si jen těžko poradil sám.“ (respondent G)

Nespokojenost se supervizí na pracovišti uvádí respondenti E, F a I.

„Se supervizí tu nejsem spokojena. Je sice častá a povinná, ale i tak podle mě nesplňuje to, co bych od ní očekávala. Nějak se nesnesu s paní supervizorkou. Podle mě vede tu supervizi naprosto nesmyslně a špatně. Je to hodina a půl sezení v kroužku a

hraní her zřejmě na stmelení kolektivu. Neříkám, že stmelování kolektivu není důležité, ale u nás dost zbytečné. Náš kolektiv je dobrý, jsme tým a umíme spolupracovat. Paní supervizorka by se měla naučit i další postupy a metody vedení supervize. Není to přece jen o kolektivu. Je to i o tom, rozebrat problémy z práce, abychom se jimi neužírali doma, možnost rozebrat jednotlivé pracovní postupy. Utvrdit se v jejich správnosti a efektivitě. Na to, abych hrála hry, které mi pomůžou dosáhnout něčeho, co v současnosti nepotřebuju, opravdu nepotřebuju školenou supervizorku. Při závěrečné, pravidelně opakující se otázce „co vám dnešní supervize přinesla?“ mám pocit, že vyletím z kůže.“ (respondent E)

„Popravdě... Nemám příliš dobrou zkušenost se supervizí. Mnohdy informace se supervize slouží vedení k perzekuci zaměstnanců.“ (respondent F)

„Máme už druhého supervizora, s tím prvním jsme byli nespokojeni. Nelíbil se nám celkově styl vedení supervize, pokládal divné otázky, na které nikdo z nás nechtěl odpovídat, poté už nás i celkově přestal aktivně do supervize zapojovat, přišel si to tu vždycky odvykládat, my, vzhledem k tomu, že máme supervizi povinnou, zase odsedět a šlo se domů.“ (respondent I)

Respondent B zatím kvalitu odvedené supervize nehodnotil z důvodu toho, že byl přítomen pouze jednou.

„Supervize zatím probíhala jen dvakrát. Účastnila jsem se teprve jednou, po druhé jsem měla jiné jednání, proto zatím nemohu říci, zda ji pokládám za účinný nástroj v prevenci, ale časem, doufám, na tuto otázku budu umět odpovědět. Myslím, že to je přínosné, ale jak moc v prevenci zatím nejsem schopna říci.“ (respondent B)

8 DISKUZE

V bakalářské práci jsem se snažila nahlédnout do problematiky syndromu vyhoření se zaměřením na profesi kurátora pro děti a mládež. Cílem práce bylo zjistit, zda se kurátoři pro děti a mládež cítí ohroženi syndromem vyhoření a co je příčinou pocitu vyhoření. Výzkumný soubor tvořilo osm kurátorů pro děti a mládež, kteří byli vybráni na základě dostupnosti. Ohrožení vyhoření bylo vyjádřeno subjektivním názorem dotazovaných respondentů.

V souvislosti s cílem práce byly stanoveny výzkumné otázky: Jsou kurátoři pro děti a mládež ohroženi syndromem vyhoření? Který jev se dle názoru kurátorů pro děti a mládež nejvíce podílí na vzniku syndromu vyhoření v jejich profesi? Jaký je způsob prevence syndromu vyhoření u kurátorů?

Pro výzkum jsem zvolila kvalitativní výzkumnou metodu s použitím techniky polostrukturovaného rozhovoru. Získaná data jsem kategorizovala a popsala do jednotlivých kategorií.

Výsledky výzkumu jsou ovlivněny celou řadou různých okolností. Ke zkreslení výsledků mohlo dojít v důsledku různé délky praxe, z důvodu různého věku respondentů, či z důvodu mojí nezkušenosti s vedením rozhovorů. Z hlediska zobecnění získaných údajů může docházet k určité zkreslenosti. Při výběru respondentů jsem se snažila o pestrost, proto jsem volila respondenty, kteří působí na různých pracovištích.

Volba techniky polostrukturovaného rozhovoru se mi zpočátku zdála ideální, ale při analyzování dat jsem došla k závěrům, že tato metoda není dostatečnou pro zkoumání takto rozsáhlého tématu se všemi faktory, které se v něm odrážejí, proto bych pro další výzkum doporučovala techniku hloubkového rozhovoru. Limitujícím faktorem pro mě byla i nezkušenost s vedením rozhovorů.

Syndrom vyhoření je nejčastěji spojován právě s pomáhajícími profesemi, které jsou uváděny jako rizikovější (15). Vyhoření je vždy výsledkem působení podmínek k práci, vytvořených organizací, ve které člověk pracuje a subjektivních očekávání pracovníka. Nevyhnutelně patří k pomáhajícím profesím a prakticky každý pracovník

má po určité době některé jeho projevy (14). Velmi důležitá je osvěta a informovanost především v profesích, které jsou náročné po stránce psychické a emocionální. K takovým profesím patří bezesporu i kurátor pro děti a mládež. Informovaný člověk může sám na sobě pozorovat příznaky syndromu a včas tak zasáhnout (23). Prevencí vyhoření je tedy už jenom samotná znalost této problematiky. Uvědomuje-li si pracovník reálné nebezpečí tohoto jevu, může mu cílenými aktivitami předejít (24).

Z rozhovorů vyplynulo, že každý dotazovaný respondent se s pojmem vyhoření již setkal. Naprostá většina dotazovaných uvedla, že se s tímto pojmem v rámci své profese setkávají velmi často. Respondenti se orientovali i v příznacích, které syndrom vyhoření provází i v příčinách jeho vzniku.

Matoušek ve svém slovníku uvádí, že větší riziko vyhoření je u lidí, kteří mají intenzivní a dlouhodobý kontakt s klienty (1). V rámci výzkumu jsem se snažila zjistit, zda se kurátoři pro děti a mládež cítí být ohroženi syndromem vyhoření. Většina respondentů odpověděla, že se v současné době ohrožení syndromem vyhoření cítí. Důvody tohoto ohrožení se většinou shodovali s důvody vzniku pracovního stresu. Některé druhy stresu jsou nevyhnutelné, mohou být pozitivní a pracovníka mohou vybudit, mobilizovat jeho energii, připravit jej k akci a vypořádání se s určitou hrozbou nebo krizí. V pomáhajících profesích ale stresory vznikající při práci příliš často naše duševní a tělesné systémy vybudí k akci, avšak bez možnosti tuto energii nějak vybit (9). Z mého výzkumu vyplývá, že stres kurátory pro děti a mládež při práci ovlivňuje negativně, dle mého názoru se právě proto téměř shodují příčiny pracovního stresu s příčinami ohrožení vyhořením u kurátorů.

Jako příčina vzniku vyhoření v pomáhajících profesích bývá uváděno, že obecnou příčinou jsou zvláštní nároky, které na pracovníka klade stálý kontakt s lidmi, kteří využívají jeho služby. Profesionální sociální práce přináší pracovníkům nepřetržitý kontakt se skupinami lidí, jejichž potřeby jsou akcentovány, psychika není v rovnováze a jejich představa o přiměřené pomoci není vždy realistická. Nejnáročnější je práce s klienty, kteří jsou v určitém zařízení nedobrovolně nebo nejsou pro účast v určitém programu dostatečně motivováni, přesto do něj byli zařazeni a přijímají jej pasivně, nebo klienty, jejichž chování je vzdáleno sociální normě a chovají se agresivně (14).

Není to však pouze přímý kontakt s klienty, který kurátorům způsobuje zvýšenou pracovní zátěž. Klienti kladou vysoké nároky na kvalitu poskytovaných služeb, flexibilitu a rychlost. K tomu ještě připočteme mnohdy značně regulativní prostředí zejména v pomáhajících profesích, od nichž úřady a zaměstnanecké svazy vyžadují stálý přísun nejrůznějších dat, formulářů a oficiálních zpráv. Zvýšená pracovní zátěž patří mezi rizikové faktory, v momentě, kdy naše nároky na sebe samé překročí mýtů toho, co dokážeme zvládnout, zažíváme stres (19).

Největší míra ohrožení vyhořením plyne, dle mého výzkumu, právě z administrativních úkonů, které jsou kurátoři povinni vykonávat a z narůstajícího množství dokumentace. Tento faktor byl ve výpovědích respondentů zmiňován nejčastěji. Respondenti se shodovali i na dalších okolnostech, kvůli kterým se cítí být ohrožení vyhořením. Dalším příčinou, které se ve výpovědích často opakovaly, byly především velké množství případů, které mají pracovníci na starost, laxní přístup klientů či nedostatečné ohodnocení. V případě kurátorů nejde jen o ohodnocení finanční, ale vědomí, že je naše práce smysluplná a lidé si jí váží (23). Zejména v pomáhajících profesích je hodnota vykonané práce prakticky nevyčíslitelná a možná i proto je v mnohých případech nedostatečně oceněná. Výsledky profesionální činnosti zde mají charakter dlouhodobé perspektivy (22).

Prevence je jedna z nejdůležitějších pilířů předcházení syndromu vyhoření (23). Na straně jedince je třeba zvládnout základní pravidla, jak si zachovat zdraví a nepodléhat stresu aspoň na úrovni znalostí, názorů a postojů (8). V mé bakalářské práci dělím prevenci syndromu vyhoření do dvou, dle mého názoru, stejně důležitých částí: prevence pracovní a osobní. Ve výzkumu jsem se snažila zahrnout prevenci syndromu vyhoření v osobním životě respondenta především proto, abych zjistila, jestli považuje prevenci v osobním životě za dostačující z hlediska ohrožení vyhořením. Z výzkumu vyplynulo, že oproti prevenci na pracovišti, kterou dotazovaní hodnotili většinou jako dostatečnou, jsou individuální kroky v osobním životě respondentů hodnoceny z mého pohledu jako nedostatečné. Tento výsledek výzkumu mohl být zkreslen tím, že si respondent nemusí při rozhovoru vybavit, co se do osobní prevence řadí. Jak jsem již zmínila, prevence na pracovišti byla hodnocena převážně jako dostatečná. Vzhledem

k tomu, že syndrom vyhoření se promítá i do postojů a chování, které souvisí s výkonem zaměstnání, je i v zájmu zaměstnavatele se prevencí syndromu vyhoření u svých pracovníků zabývat, neboť má ekonomické důsledky (absence v zaměstnání, změny zaměstnání, snížené pracovní úsilí, snížená pracovní spokojenost aj.) (8). K prevenci na pracovišti patří i vztahy na pracovišti. Při napjaté atmosféře nebo výskytu mobbingu jsou zaměstnanci ohroženi vyhořením. Na každém pracovišti by měly být jasně rozděleny role a úkoly každého pracovníka, toto pracoviště by mělo vytvářet příjemnou a tvůrčí atmosféru (23). Všichni dotazovaní respondenti shledali dobré vztahy na pracovišti v rámci prevence syndromu vyhoření za důležité. Dalším z důležitých a v dnešní době již často využívaných preventivních opatření je supervize (23). Supervize je vedena speciálně školeným pracovníkem (supervizor), je to specializovaný odborník, který pracuje se skupinou nebo jednotlivci na řešení problému (28). Dobrý supervizor může pracovníkovi pomoci lépe využívat vlastní zdroje, lépe si poradit s objemem práce a zpochybní nevhodné vzorce zvládání obtíží (9). Všichni dotazovaní respondenti uvedli, že na jejich pracovišti mají možnost účastnit se supervize. Zhruba u poloviny dotazovaných byla supervize na pracovišti zavedena jako povinná. U respondentů bývá využívána supervize skupinová nebo individuální. Dotazovaní respondenti se téměř shodli na účinnosti supervize jako nástroje v prevenci syndromu vyhoření, avšak část respondentů sdílí názor, že nebývá kvalitně odvedena. To však dává prostor pro vedoucí pracovníky, kteří se na kvalitu prováděné supervize na pracovištích mohou více zaměřit.

9 ZÁVĚR

V bakalářské práci jsem se snažila nahlédnout do problematiky syndromu vyhoření se zaměřením na profesi kurátora pro děti a mládež. Cílem práce bylo zjistit, zda se kurátoři pro děti a mládež cítí ohroženi syndromem vyhoření a co je příčinou pocitu vyhoření. Výzkumný soubor tvořilo osm kurátorů pro děti a mládež, kteří byli vybráni na základě dostupnosti. Ohrožení vyhoření bylo vyjádřeno subjektivním názorem dotazovaných respondentů. V souvislosti s cílem práce byla stanovena výzkumná otázka: Jsou kurátoři pro děti a mládež ohroženi syndromem vyhoření?

Z výzkumu vyplývá, že se většina z dotazovaných respondentů cítí být ohrožena syndromem vyhoření. Všem dotazovaným respondentům byl pojem syndromu vyhoření již znám. Jako příčinu pocitu ohrožení vyhořením uváděli především stresové situace, které na ně v rámci jejich profese působí. Jako nejčastější stresující faktor byla uváděna přemíra administrativy a dokumentace. Dále bylo jako důvody působení stresu na osobu kurátora uváděno velké množství případů na osobu, nedostatečná podpora ze strany nadřízených, laxní přístup ze strany klientů a osobnostní rysy dotazovaných respondentů. Dle dotazovaných by snížení míry ohrožení vyhořením napomohlo zjednodušení administrativy, snížení počtu klientů, zvýšení počtu pracovníků, zlepšení vztahů na pracovišti či osobní rozvoj pracovníků. Při postižení syndromem vyhoření se většina dotazovaných shodla, že by v takovém případě bylo nejlepším řešením opustit zaměstnání či vyhledat odbornou pomoc. Jak jsem již zmínila, stres byl popsán jako hlavní faktor při pocitu ohrožení syndromem vyhoření. Z výzkumu plyne, že tento stres většinou výkon povolání ovlivňuje negativně. Respondenti negativní působení stresu při výkonu zaměstnání popsali jako laxnost, vyčerpání, odsouvání úkolů, nedostatek času na přímý kontakt s klientem či kumulace problémů. Co se týká prevence syndromu vyhoření v osobním životě, plyne z výzkumu, že kurátoři většinou dbají na prevenci dostatečně. Na straně prevence na pracovišti z výzkumu plyne, že i zde jsou většinou podnikány kroky k dostatečné prevenci pracovníků proti syndromu vyhoření. Supervize, jako jedna z metod syndromu vyhoření je rozšířená a možnost

využívat supervizi byla u všech dotazovaných respondentů a na většině pracovišť dotazovaných respondentů byla zavedena jako povinná. Všichni dotazovaní respondenti ohodnotili supervizi jako účinný nástroj prevence syndromu vyhoření, většinou však dle subjektivního názoru dotazovaných není kvalitně prováděna.

Závěry mé bakalářské práce mohou být nápomocny k dalšímu výzkumu problematiky syndromu vyhoření, popřípadě mohou být použity při zkvalitňování prevence syndromu vyhoření zejména pak v profesi kurátora pro děti a mládež.

10 ZDROJE

1. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 287 s. ISBN 80-7178-549-0.
2. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Editor Oldřich Matoušek, Pavla Kodymová, Jana Koláčková. Praha: Portál, 2005, 351 s. ISBN 80-7367-002-x.
3. MERTIN, Václav a Lenka KREJČOVÁ. *Výchovné poradenství*. 2., přeprac. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2013, 363 s. ISBN 978-80-7478-356-2.
4. KAHOUN, Vilém. *Vybrané kapitoly k sociální práci: sociální práce II*. 1. vyd. V Praze: Triton, 2007, 281 s. ISBN 978-80-7387-064-5. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 279 s. ISBN 8071785512.
5. MATOUŠEK, Oldřich a Andrea KROFTOVÁ. *Mládež a delikvence: [možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže]*. Vyd. 2., aktualiz. Praha: Portál, 2003, 340 s. ISBN 80-7178-771-x.
6. LABÁTH, Vladimír. *Riziková mládež: možnosti potenciálních změn*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakl., 2001, 157 p. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 19. ISBN 8085850664.
7. GRŮVNA, Tomáš, Miroslav SCHEINOST a Ivana ZOUBKOVÁ. *Kriminologie*. 4., aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer, 2014, 536 s. ISBN 978-80-7478-614-3.
8. KEBZA, Vladimír a Iva ŠOLCOVÁ. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2., rozš. a dopl. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, 23 s. ISBN 80-7071-231-7.
9. HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004, 202 s. ISBN 80-7178-715-9.
10. HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2006, 119 s. ISBN 8073671077.
11. PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010, 240 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2959-6.

12. NOVÁK, Tomáš. *Sám sobě psychologem 2*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010, 187 s. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-2956-5.
13. KALLWASS, Angelika. *Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 139 s. ISBN 978-80-7367-299-7.
14. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 380 s. ISBN 80-7178-548-2.
15. JEKLOVÁ, Marta a Eva REITMAYEROVÁ. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, 32 s. ISBN 80-86991-74-1.
16. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2009, 279 s. ISBN 978-80-7367-568-4.
17. MATOUŠKOVÁ, Ingrid. *Aplikovaná forenzní psychologie*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013, 296 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4580-0.
18. BARTOŠÍKOVÁ, Ivana. *O syndromu vyhoření pro zdravotní sestry*. Vyd. 1. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006, 86 s. ISBN 80-7013-439-9.
19. STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, 103 s. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5.
20. NÜRNBERGER, Elke. *Jak získat vnitřní klid a rovnováhu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 101 s. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3904-5.
21. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, 119 s. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3149-0.
22. VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Sestry v nouzi: syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 184 s. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3174-2.
23. KELNAROVÁ, Jarmila a Eva MATĚJKOVÁ. *Psychologie: pro studenty zdravotnických oborů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, 162 s. Sestra. ISBN 9788024732701.
24. ŠPAČKOVÁ, Alena. *Umění dialogu: jak si s lidmi opravdu porozumět*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 196 s. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3810-9.

25. PRAŠKO, Ján. *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti: [výuková pomůcka pro studenty středních a vyšších zdravotnických škol]*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2003, 201 s. Psychologie pro každého. ISBN 80-247-0185-5.
26. PRIEB, Mirriam. *Jak zvládnout syndrom vyhoření: najdete cestu zpátky k sobě*. 1. vyd. Praha: Grada, 2015, 175 s. ISBN 978-80-247-5394-2.
27. PRAŠKO, Ján. *Pomoc v zoufalství a beznaději aneb Jak překonat depresi*. Vyd. 1. Praha?: Grada, 1998, 262 s. ISBN 80-7169-446-0.
28. MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních [sic] zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 328 s. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3148-3.
29. MÜLLER, Oldřich. *Terapie ve speciální pedagogice*. 2., přeprac. vyd. Praha: Grada, 2014, 508 s. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-4172-7.
30. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012, 407 s. ISBN 978-80-262-0219-6
31. MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006, 332 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4..

11 PŘÍLOHY

11.1 Seznam okruhů pokládaných otázek

- 1) Otázky týkající se syndromu vyhoření
- 2) Otázky týkající se stresu
- 3) Otázky týkající se prevence na osobní úrovni
- 4) Otázky týkající se prevence na pracovišti
- 5) Otázky týkající se supervize

11.2 Respondent A

Víte, co je to syndrom vyhoření?

Co je syndrom vyhoření samozřejmě vím, s tímto pojmem se už mnohokrát setkala. Něco málo jsem se o něm dozvěděla už ve škole, dál jsem si o něm něco zjišťovala samozřejmě sama a samozřejmě i v práci ho slýchám často.

A jak často se jako pracovník s tímto pojmem setkáváte?

Velmi často se s pojmem syndromu vyhoření setkávám, v sociální sféře je to hodně užívaný pojem, myslím, že tu nenajdete pracovníka, který by se se syndromem vyhoření neselektoval denně a to jak z teoretické, tak z praktické stránky. Profese s lidmi jsou tímhle dost rizikové, je důležité o syndromu vyhoření vědět a hlavně vědět, jak se proti němu bránit, hlavně v dnešní době. Myslím, že v dnešní stresující a uspěchané době hrozí syndrom vyhoření nejen sociálním pracovníkům, ale každému z nás.

Zmínila jste stres. Považujete vy osobně svoje povolání kurátorky za stresující?

Většinou ano. Záleží jak kdy. Osobně stres docela dobře snáším, ovšem vyhnout se mu úplně samozřejmě nelze. Je to vlastně nejen o práci s lidmi ale o práci s rizikovou mládeží a dětmi. Takovou práci si bez určité míry stresu snad ani neumím představit. Ale znáte to. Je to případ od případu, den ode dne, ale stresující moje povolání většinou je. Nejvíce stresující je pro mě poslední dobou hlavně příliš mnoho případů. Je tu pak nebezpečí, že něco přehlédnu nebo opomenu. Dál za jednu z největších příčin stresu považuji laxní rodiče mých klientů. Někdy bych dokonce řekla naprostá neochota spolupracovat s námi. Tenhle přístup ve stylu „je mi to jedno...“ mě dokáže nejen vystresovat ale i vytočit. Bohužel, laxní přístup je dost často i ze strany zainteresovaných organizací. Prostě si nikdo nechce přidělovat práci a něčím se zabývat. Nedej bože snad nad rámec náplně práce. No, a jestli mám jmenovat dál, určitě bych zmínila i narůstající dokumentaci. Občas mi přijde, jako by to bylo to hlavní, o co tu všem jde. Hlavně všechno zapsat, potvrdit, zdokumentovat, založit. Pak mi nezbývá nic jiného, než trávit čas nad dokumentací na úkor klientů a snažit se, abych nebyla víc

zahrabaná v papírech než s klienty. Myslím, že profese, kterou vykonávám je hodně důležitá a taky jí tak беру. Bohužel mám někdy pocit, že moje práce nikam nevede a to je pro mě taky dost významný stresující faktor. To jsou věci, se kterými se setkávám denně.

Myslíte si, že by tyto situace mohly zapříčinit syndrom vyhoření?

Ano, myslím, že by to bylo možné, záleží však v jaké míře a u koho. Já mám svou práci docela ráda. Zatím mi její pozitiva stále dokáží vyvážit tyhle negativní situace. Jsem člověk, který si stres moc nepřipouští k tělu, dobře ho snáším. Jsem už prostě taková, navíc od malička bojovnice, proto se zatím nijak postižená tímto syndromem necítím.

Je tedy podle vašeho názoru povolání kurátorky pro děti a mládež více ohroženo syndromem vyhoření než jiná povolání?

Ano, myslím, že je právě kvůli všem těmto situacím.

Odráží se nějak stresové situace, které jste popsala na vašich klientech?

Nevím. Nemyslím si, že by se na mé práci odráželo to, zda jsem v tu chvíli víc nebo míň ve stresu. Spíš jednotlivé situace. Narůstající dokumentace kvůli ztrátě času, laxnost ze strany zainteresovaných organizací, tohle všechno by se mých klientů z jistého ohledu dotknout mohlo.

Osobnost a odolnost vůči stresu je určitě proti vzniku vyhoření důležitá. Není to však jediná prevence. Jak vy osobně dbáte na prevenci proti vyhoření?

Samozřejmě tohle není moje jediná obrana pro to, abych nevyhořela. Myslím, že na prevenci celkem dbám, ať už vědomě nebo nevědomě. Je pro mě hodně důležité rodinné zázemí. Rodina mi hodně pomáhá, díky nim po příchodu domů opouštím pracovní problémy a začínám se naplno věnovat těm „domácím“. Důležitý je i umět vypnout, odreagovat se v rámci volného času, najít si koníček, věnovat se mu. No a dost přínosná prevence je samozřejmě smysl pro humor.

Setkala jste se někdy se supervizí?

Ano, setkala, pravidelně na supervize docházím. Byla jsem dokonce iniciátorem jejich zavedení na našem pracovišti. Beru ji jako účinný nástroj v prevenci proti vyhoření.

Je supervize na vašem pracovišti povinná?

Není povinná, ale dle mého názoru by povinná být měla. Myslím, že je přínosná nejen pro pracovníky ale i pro spolupráci klienta a pracovníka, pro celkové zlepšení vztahů na pracovišti. Hodně pracovníků ovšem můj názor nezastává a supervize jim přijde jako zbytečná ztráta času a tak se ani neobtěžují přijít, proto si myslím, že by supervize měla být povinná. No... Ale je to jejich problém. Myslím, že na našem pracovišti je supervize odváděna kvalitně a jsem s ní dost spokojená. Slečna supervizorka je moc šikovná a schopná. Určitě mi stojí za to tam pravidelně docházet.

Zmínila jste vztahy na pracovišti. Jak ty dle vás souvisí s možným vznikem syndromu vyhoření? Jsou dle vás důležité?

Určitě důležité jsou. Dobré vztahy na pracovišti jednotlivce posílí, motivují ho, člověk v dobrém kolektivu pracuje rád a s chutí, a když se člověk může o kolegu opřít je to do jisté míry pocit úlevy. Může si jít pro radu, zeptat se na názor kolegy například ve vztahu k nějakému případu. Myslím, že dobré vztahy na pracovišti se do prevence vyhoření určitě dají zahrnout také. U nás na pracovišti ale dobré vztahy nejsou. Bohužel nemůžu ani říct, že bychom se mohli jeden o druhého opřít ani po profesní stránce. V kanceláři kde pracuji ani v celé organizaci moc dobré a přátelské vztahy nevládnou. Je to pak vyčerpávající a vysilující, vážne komunikace i ohledně pracovních záležitostí, věci se naschvál zdržují nebo protahují, už jsem párkrát zažila, že kolegyně pomluvila jinou přímo před klientem, což je nejen neprofesionální! Pracovat v tomhle prostředí je pak dost stresující.

Řeší ty vztahy nějak nadřizený?

Neřeší. Myslím, že je mu to tak nějak jedno.

**Klade váš nadřízený podle Vás dostatečný důraz na vaši prevenci vyhoření?
Podniká nějaké konkrétní kroky účinné v prevenci?**

Nemyslím si, že klade dostatečný důraz. Nepodniká ani žádné další opatření prevence vyhoření. Tedy kromě toho, že je nám dopřávána supervize.

Cítíte se vy sama v současnosti ohrožena vyhořením?

Zatím naštěstí nepocítuji ohrožení vyhořením.

Co by se podle vašeho názoru dalo změnit, aby se případná míra ohrožení vyhořením zmenšila?

Rozhodně méně případů. Těch je na jednoho pracovníka moc. Také méně agendy a více lidsky kvalitních sociálních pracovníků. Ve škole vše nezískáš, aneb komu není z hůry dáno, v apatyce nekoupí. A pokud se pracovníci nedovedou dohodnout a vyřešit si ani vlastní problémy na pracovišti, jak mohou kvalitně pomáhat ostatním lidem? Pomohlo by, kdyby to tu vypadalo víc jako v kanceláři než ve slepičárně.

Pokud by člověka ve vaší pracovní pozici postihl syndrom vyhoření, co by dle vás bylo nejlepší řešení této situace?

Nejlepší řešení? Asi odejít a vázat květiny (smích).

11.3 Respondent B

Víte co je syndrom vyhoření? Jak často se s tímto pojmem v rámci vaší profese setkáváte

Ano vím, co je syndrom vyhoření, setkávám se s ním velmi často

Považujete svoje povolání za stresující?

Ano, hodně stresující. Myslím, že práce kurátorky pro mládež je profese, která je vystavená stresu téměř neustále. Když pominu velké množství klientů, stresuje mě především neustálá kontrola administrativních úkonů. Je to pro mě pak hrozně demotivující, člověk se tu snaží být pro svoje klienty především a mezitím si připadá, jak kdyby vše, oč tu běží, bylo jen správné vyplnění potřebné dokumentace. Taky musím kolikrát jednat s několika lidmi prakticky najednou. Nemám na jednotlivé úkony dostatek času, navíc se setkávám s neprofesionálním přístupem ostatních profesí. Každý si hájí sám sebe.

Myslíte si, že se tento stres nějak odráží na jednání s klienty?

Nemám na klienty tolik času. Na přímé jednání s nimi. Mrzí mě, že mi začíná připadat, jako by byli klienti v první řadě jejich složky a dokumentace a až potom lidé. Jak s kolegyní s oblibou říkáme: prvně vyřešíme dokumentaci, pak se začneme zajímat, co pro klienta můžeme udělat.

Mohl by být tento stres považován za faktor působící při vzniku vyhoření?

Určitě ano.

Cítíte se být v současné době ohrožena syndromem vyhoření

Musím přiznat, že se ohrožena v současné době cítím, příznaky tohoto syndromu jsou mi dobře známy a občas už je sama na sobě začínám docela pociťovat. V oboru pracuji již 23 let, uvítala bych alespoň půlroční pauzu. Jinak mám tuto práci ráda.

Dbáte na prevenci vyhoření?

Teď už ano. Dříve jsem to nepovažovala za nutné ale s přibývajícím věkem a zkušenostmi zjišťuji, že je na čase naučit se pořádně odreagovat. Učím se relaxovat. Jsem tak trochu workoholik, nedokáži se úplně od práce odpoutat, takže mi to zatím jde jen těžce. Neumím se uvolnit, nechat pracovní problémy v práci. To už se na Vás po těch 23 letech v praxi projeví. Vlastně se docela divím, že mě syndrom vyhoření nepostihl už dávno. Zatím mu úspěšně odolávám. Nedávno jsem začala chodit s kolegyní na jógu. Je to pro mě skvělá terapie. Nejsem zrovna příznivcem aktivního pohybu, ale jóga má své kouzlo, je to perfektní relaxace a hlavně mám pocit, že pro sebe konečně něco dělám. Jsem z ní nadšená. No a samozřejmě rodina. Loni se k nám přistěhovala dcera s dvouletou vnučkou, malá je sluníčko, je pro mě prevencí nejen vyhoření ale vlastně i špatné nálady.

A co prevence na pracovišti, dbá Váš nadřízený na Vaši prevenci?

Bylo nám umožněno dobrovolně se účastnit supervizí pod vedením školené supervizorky. Jinak o dalších krocích nadřazené proti syndromu vyhoření nevím, ale přistupuje otevřeně ke každému pracovníkovi při řešení pracovního i soukromého problému.

Měla by dle vás být supervize povinná?

Myslím, že ano, ale na našem pracovišti povinná není.

Účastníte se pravidelně supervizi? Pokládáte je za účinný nástroj v prevenci proti syndromu vyhoření?

Supervize zatím probíhala jen dvakrát. Účastnila jsem se teprve jednou, po druhé jsem měla jiné jednání, proto zatím nemohu říci, zda ji pokládám za účinný nástroj v prevenci, ale časem doufám na tuto otázku budu umět odpovědět. Myslím, že to je přínosné, ale jak moc v prevenci zatím nejsem schopna říci.

Jsou dle vás dobré vztahy na pracovišti důležité pro prevenci?

Samozřejmě vztahy mezi pracovníky důležité jsou, protože do práce se člověk aspoň těší na kolegy. Mohu říct, že na našem pracovišti jsou vztahy dobré, kolegyně i kolegové jsou ochotní a milí, se spoustou z nich spolupracuji již léta a jsou to mí velmi dobří přátelé. Dokáží poradit i pomoci, myslím, že zrovna oni jsou jedním z nejdůležitějších pilířů mé prevence, vlastně důvod, nebo jeden z důvodů, proč mohu stále tuto práci vykonávat i po těch letech.

Co by se mělo změnit, aby se míra ohrožení syndromem vyhoření zmenšila?

Méně lidí na pracovníka. Při takovémto množství klientů nemám šanci dělat svou práci tak, jak bych chtěla. Je to vysilující. No a pak nevívat se jen na administrativní část práce, ale i na výsledky činností s lidmi.

Pokud by člověka na vaší pracovní pozici postihl syndrom vyhoření, jaké by dle vašeho názoru byly nejlepší kroky k řešení této situace?

Umožnění dlouhodobého volna. Myslím, že by také byla vhodná stáž v oboru nebo zajištění rekondičního pobytu jako je to u policie.

11.4 Respondent C

Syndrom vyhoření je něco, s čím se ve vztahu ke svému povolání setkávám velmi často. A vlastně nejen tam. Je to teď velice probírané téma. Nejen vyhoření pracovní ale i vyhoření v osobním životě. Navíc si myslím, že v dnešní uspěchané době není vyhoření nijak ojedinělou záležitostí. Obzvláště při dnešních nárocích. Například takoví absolventi vysokých škol to při nástupu do zaměstnání nemají jednoduché. Mladý člověk je z počátku plný ideálů, po vysoké škole, kde, dle mých vlastních zkušeností není ani náhodou dostatek praxe, vlastně ani neví, co ho čeká. Když už při jisté dávce štěstí, která je, co si budem vykládat, v dnešní době také důležitá, sežene zaměstnání, skočí rovnou do pracovního procesu, zjistí, že realita je trochu jiná, než by možná mohl čekat, najednou je pod obrovským tlakem. To se pak může stát, že člověk vyhoří celkem rychle. Zvláště u práce třeba zrovna kterou vykonávám já. Ono práce kurátora je docela stresující. Běžně se setkávám s případy, který nejsou vůbec jednoduchý. Jsou to občas situace, kdy si říkám, že tohle už je doopravdy průšvih. Mám tu případy, které jsou hodně zdlouhavé, jejich řešení vyžaduje vynaložení velkého úsilí. Takový případ zabere hrozného času, energie, a nejhorší je, když tohle vynaložený úsilí nakonec k ničemu nevede. Nedovedete si představit tu bezmoc. Navíc poslední dobou se všechno zhoršuje narůstající administrativou. Což teda není případ jen kurátorů ale tak nějak celkově veřejného sektoru.

Jak vás ovlivňuje stres ve vztahu ke svému zaměstnání?

Stres mě v práci ovlivňuje hodně. Cítím zvýšenou únavu, nechut' do práce, hlavně teda do té administrativní.

Cítíte se být ohrožena syndromem vyhoření?

Určitě ano. Zvláště teď. Je konec školního roku, to je pro mě velmi náročné období. Je to velký časový stres. Případů v tomhle období přibude neskutečně moc. Také se cítím ohrožena kvůli velkému množství administrativní práce.

Co by se tedy podle vás mělo změnit, aby se míra ohrožení vyhořením zmenšila?

Stejně jako ostatní pomáhající profese, zhoršuje se to poslední dobou s narůstající administrativou. Také množství klientů. Myslím, že pracovníků by mělo být víc. Já osobně mám na starosti asi padesát případů. Časově se to prostě nedá dost dobře zvládnout. Některé případy jsou samozřejmě momentálně neaktivní, nebo s nimi není tolik práce, například máme schůzku jednou za půl roku, jsou tu ale případy, kdy je potřeba se jim dlouhodobě a velice aktivně věnovat. Proto myslím, že by bylo potřeba zaměstnávat víc pracovníků a práci mezi ně rozdělit.

Dbáte nějak na prevenci vyhoření?

Nevím, asi ani ne, nic konkrétního.

A co prevence na pracovišti? Jakými způsoby dbá nadřízený na vaši prevenci, pokud vůbec?

Ano, nadřízený se, myslím, snaží zasadit o moji prevenci víc než já. Nad tím bych se možná měla časem zamyslet. Co se týká jeho preventivních opatření, napadá mě supervize, rozvíjení týmové práce, pracovní porady, kasuistické semináře...

Považujete supervizi za účinný nástroj prevence? Jak je to se supervizí na vašem pracovišti?

Ano, za účinný nástroj ji považuji. Supervizi máme povinnou, jednou do měsíce. Máme supervizi skupinovou, ale po domluvě máme možnost i supervize individuální. Myslím, že je u nás supervize dobře odváděná a docela oblíbená i mezi kolegy. Myslím, že i kdyby povinná nebyla, tak bych se jí účastnila často. Je to dobrý, utužuje to vztahy, pročišťuje hlavu, pomáhá osvětlit různé profesní problémy a člověk se tam kolikrát i docela nasměje.

Využila jste někdy možnost individuální supervize?

Zatím ne, účastnila jsem se jen kolektivní. Nikdy jsem neměla nic tak zásadního, abych to musela se supervizorem řešit individuálně sama nebo že bych se styděla rozebírat to

před ostatními. Ale co já vím, třeba i individuální někdy využiju. Líbí se mi, že tu ta možnost je.

Jak byste popsala vztahy na vašem pracovišti? Jsou dle vás důležité v prevenci vyhoření?

Určitě jsou důležité, dobré vztahy vytvářejí bezpečné prostředí, umožňují týmovou práci, spolupráci na jednotlivých případech. Já si díky bohu nemůžu stěžovat. My jsme prostě tým a táhneme za jeden provaz. Má na tom určitě zásluhu i vedoucí, dost nás k tomuhle přístupu podněcuje. je to veliká výhoda. Navíc se do práce hned jinak chodí když odcházíte z domu a do kanclu se vyloženě těšíte.

Co dalšího považujete za účinné opatření proti SV?

Nevím, lexaurin? ☺ umět odpočívat a netahat si moc pracovní problémy domů. Umět se od nich v osobním životě odprosit.

Jaké kroky byste volila, pokud by vás postihl SV?

Vyhledat terapeuta a najít způsob, jak správně vyhořet. Takový to, když už mě to zasáhne, aby mě to totálně nezničilo. Nechápu, proč se v dnešní době lidi bojí vyhledat odbornou pomoc. Terapeuta, psychologa... asi mají pocit že je to ostuda, ale jsou věci se kterými se člověk jen těžko vypořádává sám. Něčím takovým je i právě syndrom vyhoření. Není ostuda vyhledat odborníka, který umí pomoci.

11.5 Respondent D

Setkala jste se již s pojmem Syndrom vyhoření?

Ano, setkala. Už ve škole jsem byla připravená na skutečnost, že se jako pomáhající profese se syndromem vyhoření budu setkávat častěji. Ani v práci se ale nesetkávám s vyhořením zřídka. Myslím tím zatím pouze teoreticky, naštěstí.

Považujete svoje povolání za stresující?

Jistě. Ostatně o práci kurátorky pro děti si snad ani nejde myslet, že by stresující nebyla. Ale jestli je víc nebo míň stresující než ostatní profese si odhadovat netroufnu. Nejhorší je teď pro mě nárůst práce po novele zákona, postup do nové směrnice a projektu C2. Přibýlo mi tím spousta práce a hlavně teda administrativa. Jinak se blíží prázdniny, to je pro kurátora vždycky stresující období. Vůbec nejhorší je práce s nemotivovanými klienty. Takový případ nemotivovaného klienta pak vydá práce dvakrát tolik.

Ovlivňuje vás nějak tento stres při výkonu vašeho povolání?

To ano. Někdy nemám chuť cokoli dělat, nemůžu se vůbec nakopnout a přinutit se do práce. Nebo vůbec s ní začít. Cítím se hrozně vyčerpaná a tak nějak celkově vyždímaná. Zatím se ale vždy přemůžu a racionálně si odůvodním, co se děje. Tím myslím určitou formu sebereflexe.

Cítíte se v současné době být ohrožena syndromem vyhoření?

To asi ne. Vyčerpaná, unavená, to ano. Ale že bych to měla nazvat přímo jako ohrožení syndromem vyhoření, to si nemyslím. Tenhle nápor je v tomto období celkem běžnej, nic, s čím bych si neporadila. Ohrožená vyhořením se necítím. Aspoň ne nějak moc.

Co by se mělo změnit, aby se pracovník na vaší pracovní pozici cítil méně ohrožen, nebo co by předcházelo přílišnému pracovnímu stresu?

Chtělo by to větší podporu ze strany krajských úřadů a MPSV. Tu hodnotím jako nedostačující. Dál bych určitě uvítala funkční metodiku a dost by mi pomohlo, aby bylo

povolání sociálního pracovníka uznávanou profesí. Zatím cítím, že tomu tak není. Teď nemyslím jen ve společnosti obecně. Ale mnohdy bych tento přístup uvítala i od nadřazených organizací, od kterých by to měla být snad samozřejmost. Myslím konkrétně právě MPSV a krajské úřady.

Podnikáte nějaká opatření proti zasažení syndromem vyhoření?

Ano, pravidelně sportuji, dbám především na pohyb na čerstvém vzduchu. Myslím, že je důležité umět si najít čas sama na sebe. To jsem se naučila teprve nedávno. Především to je pro mě nejlepší možná prevence. Také se zajímám o různé formy relaxace. Nedávno jsem začla s meditací, je to velice uvolňující, prokládám ji i aromaterapií. Mám doma jezevčíka a ten miluje dlouhé procházky na čerstvém vzduchu podobně jako já, není to žádný lenoch, běžně se nám stane že se na podvečerní procházce sekne třeba dvě hodiny. Snažím se netahat si pracovní starosti domů, po odchodu z práce za nimi imaginárně zavírám dveře ale i přes mou docela dlouhou praxi se mi dodnes stává, že nad některými případy přemýšlím třeba do dvou do rána a nedají mi spát. Na tohle mi pomáhá autogenní trénink. To je technika relaxace, kterou jsme se kdysi učili ve škole.

Jsou pro vás důležité z hlediska prevence vyhoření i vztahy na pracovišti?

Určitě jsou důležité. Mám s tím zkušenosti. Pokud je funkční kolektiv, člověk se do práce těší a chodí tam rád, má o starost méně. Pokud je ale kolektiv nefunkční a vy s dotyčným kolegou nebo kolegyní sedíte v kanceláři, je to boj, nechce se do práce, je vám špatně od žaludku. Nic moc příjemného. Hodně to ovlivňuje pracovní nasazení a pracovní motivaci a chuť do práce. Myslím, že zrovna špatný pracovní kolektiv je jedním z velkých rizikových faktorů při vzniku vyhoření, alespoň pro mě. Doufám, že se naše vztahy do budoucnalepší.

Máte možnost supervize?

Ano máme. Supervize je povinná. Myslím, že je supervize skvělá věc, pro mě osobně hodně přínosná. Zatím jsem ani na jedné nechyběla. Máme supervizi individuální i

skupinovou, určitě se domnívám, že by supervizi měl mít možnost využívat každý pracovník v pomáhající profesi.

V čem je pro vás supervize přínosná?

Ve vztahu k syndromu vyhoření to považuji za velmi dobrou prevenci. Pak taky podporuje soudržnost kolektivu, pomáhá mi, abych se ze všech starostí v práci úplně nezbláznila. Vždycky tam tak nějak upustím páru, ujasním si pracovní postupy i své vlastní priority.

Zajišťuje Váš nadřízený i nějaké další opatření prevence vyhoření?

Ano, náš nadřízený dbá velmi na prevenci. Pořádá různé kulturní akce na stmelení kolektivu, samozřejmě mimo pracovní dobu nebo v době dovolené. Například výlety, návštěvy střelnice, sklípku, pivovaru, máme možnost vybrat si školení dle potřeby, školení jsou vícedenní, člověk si tam odpočine od práce jako takové. Proti naší vedoucí nemohu říct půl slova, je to zlatej člověk.

Pokud by pracovníka ve vaší pozici postihl syndrom vyhoření, jaké by dle vašeho názoru byly vhodné kroky pro řešení této situace?

No pokud by se mi něco takového stalo, šla bych na pracovní neschopnost, chodila na psychoterapie a rozhodla se, zda jsem ještě vůbec schopná svou profesi zvládnout či nikoli. Podle toho bych se taky zařídila. Buďto bych více pracovala na prevenci syndromu vyhoření, abych této situaci pro příště naprosto předešla, nebo bych ukončila pracovní poměr a našla si práci, která by mi nezpůsobovala takové problémy. To by se mi zdálo jako optimální a vhodný řešení.

11.6 Respondent E

Co je syndrom vyhoření vím. Kdo by taky nevěděl. Je to něco co se řeší dnes a denně. Taky nám už na škole tloukli do hlavy, ať jako sociální pracovníci věnujeme pozornost prevenci. Sociální pracovník je ve velkém ohrožení, jako ostatně všechny pomáhající profese. No a v práci to slýchám na supervizích taky furt.

Cítíte se být ohrožena tímto syndromem?

Příznaky vyhoření znám, některé na sobě sem tam pozoruju. Tedy ohrožená jsem určitě, jako každý pracovník v pomáhající profesi. Ale že bych se cítila ohrožená do té míry, abych opravdu vyhořela, to nevím. Ale jsem schopná odhadnout svoje možnosti a schopnosti a vím, kdy už se blíží průšvih. Příznaky vyhoření na sobě občas cítí každý. Tím nemyslím jen kurátory, myslím všechny pracovníky, vsadila bych se, že i Vy občas prožíváte něco, co se dá považovat za příznak vyhoření. Je to taková ta nechůť do práce, laxnost, pocit toho, že moje práce nemá smysl. To se prostě při mé profesi stává, myslím, že se tomu nevyhnu. Ale není to žádný dlouhodobý stav, nic, co by na mě působilo takovou dobu, až by u mě došlo k vyhoření. Je to takový ten přirozený pracovní stres. Teď ho pociťuji víc s novou vyhláškou, mám docela problém zvládat všechny případy a do toho celou administrativu. Je toho moc. Moc úředničení na úkor přímého jednání s lidmi. Rozhodně bych uvítala zjednodušení administrativy.

Co dál krom narůstající administrativy považujete za stresující?

Dále je to velké množství klientů. Těch je na jednoho pracovníka moc. Chtěla bych se věnovat každému případu na sto procent ale kvůli množství práce a administrativě to není možné. Taky se dost často setkávám s neochotou spolupracovat ze strany klienta, jeho rodiny nebo i kolegů, kteří jsou v případě zainteresovaní. Je to pak demotivující i pro mě. Člověk se snaží a spousta práce pak přijde tímto přístupem vniveč. Ale nejvíc stresující je, jak už jsem řekla, nesmyslné množství administrativy spojené s výkonem kurátora. Pro samé psaní nezbyvá čas na vlastní práci s klienty.

Jak vás tento stres ovlivňuje při práci?

No já jsem docela soutěživý typ člověka. Pro mě je to tak, že čím větší stres, tím větší výkon. Myslím, že tahle povaha mi pomáhá nevyhořet. Zním lidi, co se při velkém množství stresu naopak seknou, dostanou takovou nechuť cokoli dělat, že prostě přestanou. Čím víc se jim práce kupí, tím víc vystresovaní jsou, to já naštěstí moc často nemám. Zatnu zuby a makám.

Setkala jste se někdy se supervizí?

Ano, setkávám se s ní skoro každé tři týdny. Je povinná.

Považujete ji za účinný nástroj prevence vzniku vyhoření?

Dobře odvedená supervize je určitě dobrým nástrojem prevence.

Máte pocit dobře odváděné supervize na vašem pracovišti?

To rozhodně ne. Se supervizí tu nejsem spokojena. Je sice častá a povinná, ale i tak podle mě nesplňuje to, co bych od ní očekávala.

Z jakého důvodu?

Nějak se nesnesu s paní supervizorkou. Podle mě vede tu supervizi naprosto nesmyslně a špatně. Je to hodina a půl sezení v kroužku a hraní her zřejmě na stmelení kolektivu. Neříkám, že stmelování kolektivu není důležité, ale u nás dost zbytečné. Náš kolektiv je dobrý, jsme tým a umíme spolupracovat. Paní supervizorka by se měla naučit i další postupy a metody vedení supervize. Není to přece jen o kolektivu. Je to i o tom, rozebrat problémy z práce, abychom se jimi neužírali doma, možnost rozebrat jednotlivé pracovní postupy. Utvrdit se v jejich správnosti a efektivitě. Na to, abych hrála hry které mi pomůžou dosáhnout něčeho, co v současnosti nepotřebuju, opravdu nepotřebuju školenou supervizorku. Při závěrečné, pravidelně opakující se otázce „co vám dnešní supervize přinesla?“ mám pocit, že vyletím z kůže.

Zmínila jste pracovní kolektiv. Myslíte, že jsou vztahy na pracovišti v prevenci důležité?

Ano, vztahy mezi kolegy jsou důležité. My je máme skvělé. Vzájemná podpora a pomoc může být prevencí vyhoření. Hlavně když je dobrý kolektiv tak to není jen o čisté automatické práci, jen profesních věcech, je příjemný si o polední pauze pokecat jako člověk s člověkem a ne jako sociální pracovník se sociálním pracovníkem. Prostě bych u kafe nechtěla rozebírat jen co má kdo zrovna za pracovní kauzu.

Myslíte, že váš nadřízený podniká dostatečné kroky při prevenci?

To si opravdu nemyslím, že nadřízený podniká dostatečné kroky v prevenci. Kromě supervize žádné další kroky prevence nepodniká. A hlavně taky, když s ním chceme probrat kvalitu odváděné supervize, dělá, jako že se ho to netýká. On jediný na supervizi nedochází pravidelně, přes to, že po nás to vyžaduje. Není to podle mého názoru dobrý přístup. Možná, kdyby se tam občas ukázal, souhlasil by s našim názorem a dal do pořádku aspoň tu supervizi, když už nic...

Vy sama dbáte na prevenci?

Jestli dostatečně to nevím. Spíš ne nějak cíleně. Takový to běžný počinání, který dělá každý člověk, aby se z práce nezbláznil.

Co konkrétně?

Mám na mysli duševní hygienu. Mimopracovní život. Přátelé, rodina, koníčky.. každý si musí vybrat to svoje.

Pokud by člověka na vaší pracovní pozici postihl syndrom vyhoření, jaké by dle vás byly nejlepší kroky k vyřešení této situace?

Podle mě je vhodná změna pracovní pozice. Nic jiného se asi dělat nedá. Dala by se podniknout jistá terapeutická opatření, zda člověk může profesi vykonávat dál, ale myslím, že jak jednou člověk vyhoří, už není cesty zpět.

11.7 Respondent F

Víte co je syndrom vyhoření? Jak často se jako pracovník v pomáhající profesi s tímto pojmem setkáváte?

Vím, co je syndrom vyhoření. Setkávám se s ním v mé práci často.

Považujete svoje povolání za stresující?

To ano. Většinou.

Ovlivňuje Vás tento stres při práci?

Ano, jsou na mě kladeny velké nároky. Je zde velká zodpovědnost, jsem vlastně furt jednou nohou v kriminále. Není to jen komplikovanost případů, které řeším, je to i narůstající náročnost s administrativou no a samozřejmě velké množství klientů. Za dost stresující беру i neocenění v práci. Tím myslím, že je tahle práce nejen dost špatně oceněná finančně v poměru na její náročnost. Je to i takový to ocenění lidský. Za dobře odvedenou práci. Toho se mi jaksi nedostává.

Setkala jste se někdy se supervizí?

Ano, setkávám se s ní. U nás je povinná.

Pokládáte supervizi za účinný nástroj prevence?

Ano, supervize mi přijde účinná zejména v oblasti vztahů na pracovišti. Dojde k jejich vyjasnění, je naplněna potřeba sdělit problém a člověk získá pocit, že se věci řeší.

Jaké s ní máte zkušenosti ve vztahu k vašemu povolání?

Popravdě... Nemám příliš dobrou zkušenost se supervizí. Mnohdy informace se supervize slouží vedení k perzekuci zaměstnanců.

Myslíte si, že by supervize měla být povinná?

Ne nemyslím si. Myslím, že by měla být účast dobrovolná.

Podniká váš nadřízený nějaké další kroky proti zasáhnutí svých zaměstnanců vyhořením?

Bohužel nadřízený nepodniká žádné kroky v prevenci. Myslím, že by se měl tímto problémem zabývat více.

Jsou podle vás dobré vztahy na pracovišti důležité v prevenci?

Do jisté míry ano. Nikdo nepracuje rád v prostředí, ve kterém jeden pracovník pomlouvá druhého, to je jasné. U nás panují vztahy tak nějak neutrální, profesionální.

Myslíte, že vy sama kladete dostatečný důraz na prevenci? Je podle vás důležitá?

Prevence Důležitá je. Je to náročné povolání s velkou zodpovědností. Myslím, že dostatečné kroky v prevenci nečiním.

Cítíte se ohrožena syndromem vyhoření?

Ano, cítím se ohrožena. Je to hlavně kvůli nepodpoře ze strany vedoucích pracovníků, jsou tu stále stejné neřešené problémy. Je to unavující.

Myslíte, že práce kurátora je více ohrožená syndromem vyhoření?

Nad tím jsem nikdy nepřemýšlela, ale myslím, že ne.

Co by se dle vás mělo změnit, aby se míra ohrožení zmenšila?

Pomohlo by snížení počtu klientů, taky větší podpora ze strany vedoucích zaměstnanců.

Uvedla jste, že se cítíte ohrožena vyhořením. Odráží se tento stav nějak na práci s klienty?

Nevím, snažím se, aby ne.

Má podle vás vliv na ohrožení vyhořením i osobnost člověka?

Myslím že ano, jsem cholerik se smyslem pro spravedlnost, na té kolikrát až neuměřeně lpím, psychicky mě to vyčerpává.

Pokud by člověka ve vaší pracovní pozici postihl syndrom vyhoření, jaké by dle vašeho názoru byly nejlepší kroky k vyřešení této situace?

Mohlo by pomoci snížení pracovního úvazku, pohovor s vedoucím pracovníkem, pohovor s psychologem nebo delší dovolená.

11.8 Respondent G

Víte, co je syndrom vyhoření?

Kdo by to v dnešní době nevěděl, co je syndrom vyhoření.

Jak často se jako pracovník v pomáhající profesi s tímto pojmem setkáváte?

Často se s pojmem vyhoření setkávám. Na supervizi, na poradách, v oběžnících, na školeních... řekl bych, že někdy dokonce až příliš často.

Považujete svoje povolání za stresující?

Ano. Ve většině případů velmi stresující. Je to na člověka nápor pracovat v pozici kurátora pro děti a mládež. Jsem v praxi teprve krátce, kolikrát přemýšlím, jak dlouho dokáže člověk na téhle pozici vydržet, než vyhoří, což zřejmě zajímá i Vás ☺

Ovlivňuje Vás nějak tento stres při práci?

Snažím se, aby tomu tak nebylo. Ovšem někdy se tomu nelze vyhnout. Když už ovlivňuje, tak negativně, proto se snažím toto minimalizovat.

Co považujete na vaší práci za nejvíc stresující?

Je to hlavně nereflektování klientů na nabízenou pomoc. To je věc, která mi vadí asi nejvíc. Možná mám prostě přehnaný nároky. Když člověk nastupuje na tuto pozici, měl by s tímto přístupem klienta počítat. Nečekal jsem, že zrovna tohle bude věc, která mě bude při zaměstnání stresovat. Taky je takovým stálým stresem v současné době nejistota ve stálosti zaměstnání. V poslední době se cítím ve stresu i kvůli administrativě. Je jí čím dál víc.

Setkal jste se někdy se supervizí?

Ano, setkal. Chodím na ni pravidelně a rád. Myslím, že naše supervize jsou vedeny velmi kvalitně a jsou pro nás přínosné. Jak pro jednotlivce, tak pro pracovní tým. Ptáte se na ni asi v rámci prevence vyhoření. Myslím, že i v tomhle je hodně účinná, pokud je

dobře vedena, pomůže vést k rozšíření problému, pomůže vidět pohled z jiného úhlu. Nejednou mi supervizor nebo kolegové poskytly cenné rady při řešení něčeho, s čím bych si jen těžko poradil sám.

Podniká nadřízený nějaké další kroky v prevenci?

No, pořádá tematické semináře, podporuje nás v týmové práci, vychází nám vstříc jak nejvíc může, myslím, že bych neměl problém se na něj obrátit s jakýmkoli problémem. Tenhle pocit, že se můžete svěřit nadřízenému je preventivní už sám o sobě☺

Jsou podle vás dobré vztahy na pracovišti důležité v rámci prevence?

Samozřejmě. Velmi. Jak jsem už řekl, pocit, že se můžete svěřit, nebát se říct o pomoc, je důležitý. Máme velmi dobré vztahy. Jak s nadřízeným tak mezi sebou navzájem.

Myslíte si, že vy sám kladete dostatečný důraz na prevenci? Je to dle vás důležité?

Důležité to je, snažím se, ale někdy zapomínám. Myslím, že je v prevenci důležitý i dobrý psychický stav člověka, vlastně i dobrý zdravotní stav. Určitou roli v odolnosti hraje i povaha.

Cítíte se vy sám ohrožen? Myslíte si, že je povolání kurátora více ohrožené SV než ostatní profese?

Ohrožen se necítím. Taky si nemyslím, že je tato profese nějak víc ohrožená. Všechna povolání v pomáhajících profesích mají zvýšené riziko možného ohrožení syndromem vyhoření.

Co si myslíte, že by bylo vhodné pro snížení míry ohrožení SV?

Člověk se musí naučit relaxovat. Taky je důležité dobré zázemí. K té relaxaci, já třeba relaxuju sportem, je to pro mě dokonalé vybití. Co se týká snížení míry ohrožení vyhoření v práci, pomohlo by snížení počtu klientů.

Co je podle vás vhodným krokem při zasažení syndromem vyhoření?

Změna pracovní pozice nebo změna zaměstnání. Následné docházení na terapie by mi ještě přišlo vhodné.

11.9 Respondent I

Víte, co je to syndrom vyhoření?

Ano, s tímto pojmem jsem se již několikrát setkala

Setkáváte se jako pracovník v pomáhající profesi s tímto pojmem často?

Vlastně ani ne. Vím, že syndrom vyhoření postihuje především pomáhající profese, ale v rámci svého zaměstnání se s tím setkám jen málokdy.

Považujete svoje povolání za stresující?

Ano, to považuji. Stala se mi z pracovního stresu taková rutina. Poslední dobou je to hlavně přemírou administrativy. Je to vyčerpávající. Myslím, že právě kvůli stresu je syndrom vyhoření právě častěji u pomáhajících profesí.

Ovlivňuje vás tento stres nějak při práci?

Samozřejmě mě stres při práci ovlivňuje. Projevuje se především v odsouvání řešení, úkolů, přebíhání mezi jednotlivými řešeními, problémy...

Cítíte se být ohrožena syndromem vyhoření v současné době?

Ano, trochu se ohrožená vyhořením cítím. Jak jsem již řekla, především kvůli stresu. Stresu z administrativy, z docela velkého množství klientů a tak dále. Taky se cítím ohrožena kvůli sobě. Je to především moje neprůbojnost, podřídivost a nízké sebevědomí. Myslím, že i to syndrom vyhoření determinuje.

Setkala jste se někdy se supervizí?

Ano, supervizí se většinou účastním. Máme supervizi zavedenou jako povinnou. Máme už druhého supervizora, s tím prvním jsme byli nespokojeni.

Z jakého důvodu jste byli nespokojeni?

Nelíbil se nám celkově styl vedení supervize, pokládal divné otázky, na které nikdo z nás nechtěl odpovídat, poté už nás i celkově přestal aktivně do supervize zapojovat, přišel si to tu vždycky odvykládat, my, vzhledem k tomu, že máme supervizi povinnou, zase odsedět a šlo se domů.

Považujete supervizi za účinný nástroj v boji proti syndromu vyhoření?

Nevím. Měnili jsme supervizora nedávno tak zatím nemohu říci, zda to má v tomto ohledu nějaký pozitivní vliv.

Co další prevence na pracovišti?

O žádné další prevenci nevím. Žádnou další prevenci proti vyhoření nemáme. Myslím, že je supervize dostačující.

Co dobré vztahy na pracovišti? Jsou podle vás důležité?

To ano, dobrý kolektiv je důležitý. U nás je kolektiv docela dobrý, celkem si navzájem rozumíme, snažíme se vyjít si navzájem vstříc.

Jaké by dle vašeho názoru mělo být řešení situace, kdy by byl pracovník na pozici kurátora pro děti a mládež vyhořelý?

Asi by bylo nejlepší změnit zaměstnání. To bych asi udělala jako první. Dál asi terapie, psycholog a podobně.

Co by s dle vás mělo změnit, aby se míra ohrožení vyhořením zmenšila?

Je podle mě důležité stále pracovat na svém sebehodnocení, náhledu na své chování a jednání, najít si volnočasovou aktivitu, neupínat se na práci i v soukromém životě, umět si odpočinout.

Myslíte si, že dbáte dostatečně na prevenci?

Já se prevenci věnuji málo. Víím, že je to důležité, ale mám problém najít si čas sama na sebe a pracovat na sobě.