



Pedagogická
fakulta
Faculty
of Education

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

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Pedagogická fakulta
Katedra pedagogiky a psychologie

Bakalářská práce

Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků na oddělení pomoci v hmotné nouzi

Vypracovala: Lucie Raisiglová
Vedoucí práce: PhDr. Olga Vaněčková

České Budějovice 2014

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala 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 elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích 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 dne 31. 3. 2014

Lucie Raisiglová

Poděkování

Touto cestou bych ráda poděkovala za odborné vedení a cenné rady PhDr. Olze Vaněčkové. Velmi jí děkuji za čas, který mi věnovala při konzultacích, ochotu a porozumění.

Dále bych ráda poděkovala všem pracovnícím hmotné nouze, které mi poskytly cenné informace ke zpracování mé práce.

Na závěr bych chtěla poděkovat svojí rodině za podporu a trpělivost.

Abstrakt

Bakalářská práce se zabývá syndromem vyhoření a rizikem jeho vzniku u pracovníků vyplácejících sociální dávky na oddělení pomoci v hmotné nouzi. Sociální reforma v roce 2012 přinesla výrazné změny, které měly dopad i na pracovníky, kteří tyto služby poskytují. Cílem práce je popsat, jaké důsledky měly změny spojené s touto reformou v pracovním, ale i osobním životě pracovníků vyplácejících sociální dávky na oddělení pomoci v hmotné nouzi. V teoretické části jsou charakterizovány základní oblasti zkoumané problematiky. Jedná se o specifika pomáhajících profesí s důrazem na profesi sociálního pracovníka, nároky těchto profesí a zátěže spojené s jejich výkonem (stres, frustrace, konflikty, trauma, krize) a syndrom vyhoření jako možný důsledek zátěže, dále popisuje systém sociální pomoci, tedy práci na oddělení pomoci v hmotné nouzi. V praktické části byla pro šetření zvolena výzkumná metoda polostrukturovaného rozhovoru.

Klíčová slova: syndrom vyhoření, zátěžové situace, pracovník vyplácející sociální dávky na oddělení pomoci v hmotné nouzi, sociální reforma

Abstract

This bachelor thesis deals with the burnout syndrome and the risk of its occurrence for workers paying social benefits at the department on assistance in material need. Social reform in 2012 brought significant changes that affected the workers who provide these services. The aim of this thesis is to describe what are the consequences of that change connected with the reform for the workers in their job but also in personal lives of workers distributing social benefits at the department on assistance in material need.

In the theoretical part are characterized core areas of surveying problems. These are the specifics of the helping professions with an emphasis on the profession of social worker demands of these professions and burdens associated with their achievement (stress, frustration, conflicts, trauma and crisis) and burnout as a possible consequence of stress, and describe the social assistance system, thus the work at the department on assistance in material need. In the practical part was chosen for the survey research method of semi-structured interview.

Keywords: burnout, stress situations, worker paying social benefits at the department on assistance in material need, social reform

ÚVOD.....	7
I. TEORETICKÁ ČÁST	9
1 POMÁHAJÍCÍ PROFESE A JEJICH SPECIFIKA.....	9
1.1 Vymezení pojmu pomáhající profese	9
1.2 Specifika pomáhajících profesí.....	10
1.3 Nároky pomáhajících profesí	10
1.4 Rizika pomáhajících profesí	11
2 SYNDROM VYHOŘENÍ	12
2.1 Vymezení pojmu syndrom vyhoření.....	12
2.2 Projevy syndromu vyhoření.....	13
2.3 Průběh a fáze procesu syndromu vyhoření	14
2.4 Příčiny syndromu vyhoření.....	15
2.4.1 Osobnost a povaha jedince	16
2.4.2 Působení společnosti	17
2.4.3 Požadavky profese.....	17
2.5 Prevence syndromu vyhoření.....	18
2.5.1 Prevence na úrovni jedince.....	19
2.5.2 Prevence na úrovni organizace zaměstnání	20
2.5.3 Prevence na úrovni společnosti, tzv. sociální opora.....	21
2.6 Léčba syndromu vyhoření	22

2.7	Zátěže související se syndromem vyhoření	23
2.7.1	Základní druhy zátěží	24
2.7.2	Frustrace	24
2.7.3	Konflikt.....	25
2.7.4	Stres	26
2.7.5	Trauma.....	28
2.7.6	Kříze	28
3	PROFESE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	29
3.1	Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka	30
3.2	Vztah mezi pracovníkem a klientem	31
4	VYMEZENÍ SYSTÉMU POMOCI V HMOTNÉ NOUZI.....	32
4.1	Sociální zabezpečení.....	33
4.2	Systém pomoci v hmotné nouzi.....	34
4.3	Sociální reforma I.	36
4.4	Pracovník vyplácející sociální dávky	37
4.5	„ <i>Raná fáze implementace reformy v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi</i> “	38
II.	PRAKTICKÁ ČÁST	41
5	CÍL VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	41
6	METODIKA	42
6.1	Výzkumný přístup.....	42

6.2	Výzkumné metody	42
6.3	Účastníci šetření	43
6.4	Průběh šetření	43
6.5	Způsob zpracování dat	44
7	ANALÝZA DAT	44
7.1	Otázka smyslu pomoci hmotné nouze	44
7.2	Sociální reforma „včera a dnes“	46
7.3	Náročnost profese	47
7.4	Rizika, kterým pracovníci čelí	49
7.5	Syndrom vyhoření a zátěže vyplývající z výkonu profese	50
7.6	Dopad na osobnost pracovníka	51
7.7	Shrnutí šetření	52
	ZÁVĚR	55
	POUŽITÁ LITERATURA A PRAMENY	57
	SEZNAM PŘÍLOH.....	61

ÚVOD

Téma, které jsem zvolila pro svou bakalářskou práci, bylo vybráno záměrně. V minulosti jsem pracovala jako referentka nepojistných sociálních dávek na oddělení pomoci v hmotné nouzi na Úřadě práce České Republiky. V době zahájení sociální reformy v roce 2012 jsem tak měla možnost být součástí nového systému. Vzhledem k pracovním podmínkám a atmosféře, která v době mého působení na pracovišti panovala, jsem se rozhodla svoji práci zaměřit tímto směrem.

Středem mého zájmu a tedy i cílem práce bylo zjistit, jaké důsledky měly změny spojené se sociální reformou v pracovním, ale i osobním životě pracovníků hmotné nouze.

Výzkumné otázky, na níž bude zjišťována odpověď, zní takto:

Jaké důsledky změn, způsobené sociální reformou, pociťují referenti hmotné nouze (dále jen pracovníci HN), na výkonu své práce, a jak se mohou tyto změny podílet na vzniku syndromu vyhoření u nich?

Jak vnímají pracovníci HN způsob poskytované sociální pomoci v současnosti, tj. v po reformním období?

Teoretická část je rozdělena do několika kapitol, v nichž jsou charakterizovány základní oblasti zkoumané problematiky. První kapitola pojednává o specifikách pomáhajících profesí. Jejich náročnost lze jednoznačně zpozorovat především v náplni práce, která spočívá v každodenní pomoci a podpoře lidem, nacházejících se v nepříznivých sociálních

situacích, potýkajícím se s existenčními problémy apod. Při výkonu těchto profesí pracovníci čelí různým rizikům a zátěžovým situacím jako jsou například stres, frustrace, konflikty, ale i krize či trauma. Jednou z největších hrozeb je však vznik syndromu vyhoření, o němž je pojednáváno ve druhé kapitole. Syndrom vyhoření postihuje fyzickou, emocionální i duševní stránku člověka. Na vyhoření se může podepsat samotná osobnost a povaha člověka, svůj podíl zde však může sehrát i dnešní společnost a její nároky. Největší vliv ale má zcela jistě zaměstnání, kde jsou pracovníci mnohdy vystaveni dlouhodobému neúměrnému stresu a vypětí. Třetí kapitola objasňuje profesi sociálního pracovníka a jeho osobnostní předpoklady, které jsou zásadním prvkem ve vytvoření vztahu mezi pracovníkem a klientem. Ve čtvrté závěrečné kapitole je popsán systém pomoci v hmotné nouzi a je zde zmíněn také výzkum - Raná fáze implementace reformy v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi, který proběhl v prvních měsících po zahájení sociální reformy. V praktické části, vzhledem k charakteru výzkumného problému, byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie, metoda polostrukturovaného rozhovoru.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 Pomáhající profese a jejich specifika

„Vzdor krutostem, jimiž lidstvo za dobu své existence prošlo, je dodnes vzájemná pomoc jednou z nejdůležitějších mravních norem západní společnosti.“ (Kraus a spol., 2001, s. 176)

1.1 Vymezení pojmu pomáhající profese

Profesionální pomoc je lidmi vyhledávána ve fázi, kdy si již nejsou schopni vyřešit svoji tíživou situaci sami, ani za podpory a pomoci svých blízkých, a to ať z důvodů osobních či společenských. (Úlehla, 2004, s. 9; Vávrová, 2012, s. 76) Mezi pomáhající profese se řadí nejrůznější povolání mající přímý vztah k práci s lidmi. (Jankovský, 2003, s. 189) Jsou to například zdravotnické a pedagogické profese, profese zaměřené na sociální pomoc, psychologové, terapeuti, duchovní (Géringová, 2011, s. 21) a další profese, k jejichž výkonu je nutné získat patřičné vzdělání. (Vávrová, 2012, s. 69) Hlavní náplní těchto profesí je pomoci jednotlivcům, skupinám a komunitám najít cestu z nelehkých životních situací (Matoušek, 2003, s. 149) a vytvořit takové podmínky, které jim pomohou žít a fungovat v běžné společnosti. (Matoušek, 2001, s. 186) Samotným cílem pomáhání je, aby si klient dokázal uvědomit, co vlastně prožívá a časem opět našel pevnou půdu pod nohama. (Kopřiva, 2013, s. 73-91) *„Podpora osamostatňování a emancipace klientů, aby v budoucnu byli schopni činit samostatná rozhodnutí a přijímat veškerou odpovědnost za své chování a důsledky svých činů.“* (Vávrová, 2012, s. 78)

1.2 Specifika pomáhajících profesí

Profesionální pomáhání „je značně zodpovědnou a náročnou činností, která vyžaduje od doprovázejících velké osobní nasazení a angažovanost. Práce v pomáhajících profesích, tedy profesích pracujících s lidmi a pro lidi, je jednou z nejnáročnějších a nejzodpovědnějších.“ (Vávrová, 2012, s. 125) Zásadním, ale i nezbytným prvkem těchto profesí je vztah mezi pomáhajícím pracovníkem a klientem založený na lidskosti. Jak uvádí Kopřiva (2013, s. 113) „...kvalita lidského vztahu pracovníka vůči klientovi má prvořadý význam.“ V pomáhajících profesích jsou daleko větší sklony k propojování klientova a pracovníkova světa. (Matoušek, 2012, s. 24) Společným rysem pomáhajících profesí je, že vykonávání činnosti je podmíněno zapojením vlastní osobnosti pracovníka, ale také skutečnost, že jsou pracovníci vystaveni mimořádné psychické zátěži, odpovědnosti a rizikům ovlivňující jejich vlastní duševní zdraví. (Géringová, 2011, s. 21; Hartl, Hartlová, 2010, s. 445)

1.3 Nároky pomáhajících profesí

„Služba druhým vyžaduje od těch, kteří ji hodlají poskytovat, určité osobnostní dispozice, vzdělání a mnohdy i ochotu přinášet oběti.“ (Jankovský, 2003, s. 157)

Pracovníci pomáhajících profesí musí oplývat jistými předpoklady, které jsou pro odvádění kvalitního výkonu, ale i zvládnutí obsahu profese nezbytné. Do výčtu obecných předpokladů a dovedností dle Matouška (2013, s. 50-51) patří udržování fyzické **zdatnosti** a **inteligence**. Každodenní práce s klienty nacházejícími se v různě tíživých situacích je pro pomáhajícího pracovníka nelehká, proto je velmi důležité, aby vnímal a respektoval možnosti svého těla, dodržoval správnou životosprávu a vykonával v rámci svých možností pravidelnou fyzickou aktivitu. Pracovník by se měl učit vnímat a chápat signály, které k němu tělo vysílá. (Géringová, 2011, s. 35) Udržování inteligence autor pojí

s celoživotním rozšiřováním svých znalostí a dovedností. Dalším předpokladem je **přitažlivost**. Klient u pracovníka zohledňuje nejen fyzickou stránku, tedy vzhled, ale především také odbornost, přístup a jednání s klienty, stejnorodost zastávaných hodnot a názorů a například i jeho pověst. Neméně důležitým předpokladem je **důvěryhodnost**. Tedy pracovníkova čestnost, srdečnost a otevřenost vůči klientovi. Dále diskrétní a spolehlivé jednání, porozumění klientovi, osobní prospěch a využívání moci ve svém postavení. Výčet předpokladů uzavírají **komunikační dovednosti**, jejichž ovládnutí je neodmyslitelné pro práci s lidmi. Jsou nezbytnou součástí pro úspěšné navazování kontaktů, budování vztahů a řešení problémů s klienty. Matoušek výše uvedené dovednosti doplňuje dle G. Egana také o fyzickou přítomnost pracovníka, naslouchání, empatii a analýzu klientových prožitků. *„Poměrně náročné požadavky na pomáhající profese však mohou představovat pro některé pracovníky nepřiměřenou zátěž, jež může vést, ve spojení s psychickou, emocionální a popřípadě i fyzickou náročností výkonu takového povolání, až k naprostému vyčerpání, resp. k tzv. vyhoření.“* (Jankovský, 2003, s. 158)

1.4 Rizika pomáhajících profesí

Odvrácenou stránkou pomáhajících profesí jsou rizika a zátěžové situace vyplývající z charakteru práce, kterým jsou pracovníci vystaveni a nuceni čelit. Při výkonu své profese se potýkají s problémy, obtížemi a zklamáním. (Jankovský, 2003, s. 157) Intenzivní vztah s klientem se může stát pro pomáhajícího pracovníka pramenem těžkostí, vypětí a zoufalství, a to především z důvodu, že veškerá pozornost je zaměřena právě na problémy a utrpení. Tím jsou kladeny na pracovníka nemalé nároky na značné vynaložení svých emočních sil, které ale naopak zatěžují pracovníkovy vlastní zdroje. (Maroon, 2012, s. 50) *„Jde o nevyvážený kontakt a funguje jednosměrně, protože sociální pracovník se soustředí na problémy klienta, aniž by myslel na doplnění vlastních zdrojů. Navíc, zpětná vazba od klientů je nulová či negativní. Přání pomoci klientovi je centrální,*

naopak potřeby, přání a záliby sociálního pracovníka se odsunují do pozadí.“ (Maroon, 2012, s. 50) „Je-li cíl mimo dosah a tlak je nekontrolovatelný, trvalý a příliš silný, roste pravděpodobnost, že situace bude vnímána jako negativní a ohrožující.“ (Maroon, 2012, s. 27) Jak uvádí Matoušek, (2013, s. 50) k nejzávažnějším rizikům patří syndrom vyhoření.

2 Syndrom vyhoření

„Díky vyhoření se toho o sobě můžeme spoustu dozvědět. Například zjistíme, že máme svá omezení a potřebujeme přibrzdit. Naučíme se zpomalit tempo a každodenně prožívat svůj život“ M. D. Rush

2.1 Vymezení pojmu syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření lze definovat jako citové, psychické i tělesné vyprahnutí. Jde o naprosté vyčerpání, které má zásadní vliv na pracovní i osobní stránku života vyhořelého. Rush (2004, s. 7) vysvětluje syndrom vyhoření jako *„druh stresu a emocionální únavy, frustrace a vyčerpání, k nimž dochází v důsledku toho, že sled (nebo souhrn) určitých událostí, týkajících se vztahu, poslání, životního stylu nebo zaměstnání dotyčného jedince, nepřinese očekávané výsledky.“* Kallawass doplňuje *„jsou to konflikty rolí, přílišná očekávání, nedostatek autonomie, nejasnosti v hierarchických strukturách (v zaměstnání i jinde), nedostatečná podpora ze strany nadřízených, vztahové konflikty, nadměrné množství práce v příliš stěsnaném časovém rozvrhu, příliš vysoká a rostoucí odpovědnost, mobbing na pracovišti atd.“* (2007, s. 9) Křivohlavý (2001, s. 114) ve své knize uvádí výstižné výroky od autorů A. Pinesové a E. Aronsona *„vyhoření je formálně definováno a subjektivně prožíváno jako stav fyzického, citového (emocionálního) a duševního (mentálního) vyčerpání, způsobeného dlouhodobým pobýváním v situacích, které jsou emocionálně mimořádně náročné.“* Dále cituje od autorů Maschalové a Jacksonové

„burnout je syndromem emocionálního vyčerpání, depersonalizace a sníženého osobního výkonu. Dochází k němu tam, kde lidé pracují s lidmi, tj. tam, kde se lidé věnují potřebným lidem.“ (2012, s. 66) Dle Jankovského *„představuje celý soubor příznaků projevujících se zpravidla u tzv. angažovaných „pomahačů“ ztrátou elánu, radosti ze života a především energie a nadšení potřebných při výkonu profese.“* (2003, s. 158) Vyhoření se projevuje zvláště u těch pracovníků, kteří do zaměstnání vstupují s velkým nadšením, očekáváním a s přesvědčením, že je pro ně práce smyslem života či posláním.

2.2 Projevy syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření se projevuje u člověka vyčerpáním po všech jeho stránkách – fyzické, emocionální i mentální. Kopřiva (2013, s. 101) předkládá souhrnný výčet hlavních projevů, mezi které se řadí *„deprese, lhostejnost, cynismus, stažení se z kontaktu, ztráta sebedůvěry, časté nemoci a tělesné potíže.“* Na vymezení projevů se shoduje celá řada autorů, odlišují se pouze v rozdělení a definování skupin určitých projevů. Například Křivohlavý (2001, s. 114) uvádí vymezení dle subjektivnosti a objektivnosti příznaků. Rush (2004, s. 40) dle toho, jak jsou u člověka zpozorovatelné a zjevné. A Stock (2010, s. 20-23) pohlíží na projevy z hlediska vyčerpání, odcizení a poklesu výkonnosti.

Projevy **fyzického (tělesného) vyčerpání** se na člověku odrážejí v podobě dlouhodobé únavy, nedostatku energie a celkové slabosti. Vyhořelý pociťuje svalové napětí, bolesti zad a hlavy, je náchylný k infekčním onemocněním, má poruchy spánku i funkční poruchy (kardiovaskulární, zažívací aj.) a pociťuje poruchy paměti a soustředění. Dále se mění stravovací návyky, které mají následně dopad na hmotnost vyhořelého. *„V důsledku toho jsou pracovníci trpící vyhořením náchylní nejen k nejrůznějším onemocněním, ale také k úrazům a selháním.“* (Jankovský, 2003, s. 159)

Emocionální vyčerpání je spjata s pocity beznaděje, bezmoci a vlastního selhání. Se ztrátou nadšení a motivace. Se sklíčeností a strachem, s prázdnotou a osamocněním, apatií. Vyhořelý člověk se cítí jako by byl v pasti, odkud není úniku a pomoci. Potýká se s depresemi a mnohdy i se sebevražednými myšlenkami.

Zastávání negativního postoje k sobě samému, k práci a ke světu vůbec vychází z **mentálního (duševního) vyčerpání** člověka. Stock tento stav nazývá pojmem *odcizení*. Člověk již není schopen navázat a udržet vztahy s jinými lidmi. Sám sebe vnímá jako méněcenného a nekompetentního. Neidentifikuje se se svými klienty, opovrhuje jimi a má sklony k bezcitnému chování. Křivohlavý dodává, že k odcizení dochází vždy až v posledním stadiu vyhoření. Dle Jankovského, dozrává tzv. *dehumanizace*, jinak řečeno u člověka dochází k odlidštění vůči vnějšímu světu (Jankovský, 2003, s. 158-159; Křivohlavý 2012; Maroon, 2012, s. 22; Stock, 2010, s. 20-23)

2.3 Průběh a fáze procesu syndromu vyhoření

Jak popisuje Vávrová (2010, s. 134), syndrom vyhoření u člověka nenastane nenadále, naopak mu předchází dlouhodobý vývoj, který se skládá z několika fází a je spojen s celou řadou určitých projevů. „*Tento proces probíhá pomalu, dokonce tak pomalu, že jej postižený sám vůbec nezaznamená.*“ (Maroon, 2012, s. 34) Na základě jednoduchého čtyřfázového modelu dle Christiny Maslachové a hlubšího pohledu dle Alfrieda Langla (in Křivohlavý, 2012, s. 83–89), lze vývoj členit do čtyř fází, ve kterých dochází u pomáhajícího k postupným změnám v chování, prožívání i postojích. V *první fázi* pomáhající pracovník vstupuje do zaměstnání s velkým a upřímným nadšením a překypující energií. Práce je pro něj vším a nic se nezdá být překážkou. Člověk se cítí neporazitelný a má dojem, že všechno zvládne sám. Langl dodává, že člověk v této fázi našel smysl života. Závazky se kupí, z nich vyplývající

povinnosti narůstají, ale žádná pozitivní odezva stále nepřichází. Pracující však tento přetěžující stav nevnímá. Kupíci se pracovní příležitosti, jež jsou pro pracujícího lákadlem a výzvou, jsou podle Kopřivy (2013, s. 102) cestou *teroru příležitostí* směřující k syndromu vyhoření. Stejně tak *workoholismus*, neboli „*alkoholismus práce*“. Ve *druhé fázi* přichází uvědomění, že vytyčené cíle jsou v nedohlednu nebo jejich splnění je nemožné. Podle Langla se práce stává důležitou již pouze z důvodů např. zabezpečení. Člověk pociťuje neuspokojení a zklamání. Nedokáže však odmítnout ani slevit, ač jsou veškeré síly na ústupu a únava a vyčerpání se plíživě prodírají na povrch. Dochází k vyčerpání po stránce emocionální i fyzické. Postupně začíná převládat značná nedůvěra ve své schopnosti a smysl vlastní práce. Kopřiva (2013, s. 101) toto období vnímá jako cestu způsobující *ztrátu ideálů*. S *třetí fázi* se pojí pocit odcizení vůči své práci, ztráta motivace a potřeby pomáhat druhým lidem. Langl doplňuje, že se klienti pro pomáhajícího pracovníka stávají „věcmi“, k nimž postrádá úctu a respekt. Nakonec i k sobě samému. Jeho chování je založeno na bezohlednosti, lhostejnosti a necitelnosti. Dochází k tzv. dehumanizaci a vytváření si obrany před vnějším světem. Ideály i nadšení pominuly. K propuknutí syndromu vyhoření dochází ve *čtvrté* tedy konečné *fázi*, kdy člověk vnímá již pouze osamělost a je v ústraní od všech. „*Ztráta idealismu, nadšení a angažovanosti jako reakce na zátěž a špatné pracovní podmínky se může projevit v každé fázi a době zaměstnání.*“ (Maroon, 2012, s. 35)

2.4 Příčiny syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření je způsoben dlouhodobým a intenzivním stresem, který je „*důsledkem chronické zátěže spojené s dlouhodobým nasazením pro jiné lidi*“ (Jankovský, 2003, s. 158), jež se potýkají s duševními, sociálními nebo fyzickými problémy. (Hawkins, Shohet, 2004, s. 33) Je to způsobeno tím, že jsou tyto vztahy založené na citové a osobní účasti pomáhajících pracovníků. (Maroon, 2012, s. 51) Příčin, které mají za následek

syndrom vyhoření, je však více. Jedná se o komplexní souhrn příčin, které lze vypořádat na pracovišti, v samotné společnosti, ale také v interakci s vnitřními dispozicemi osobnosti pomáhajícího pracovníka.

2.4.1 Osobnost a povaha jedince

K naprostému vyčerpání podstatnou měrou přispívá i samotná osobnost a povaha lidí, jež tento proces může urychlit a posílit. Nejohroženější skupinou jsou „*angažovaní, obětaví a citově zaujatí jedinci, kteří si stavějí laťku vysoko.*“ (Maroon, 2012, s. 44) V době jejich největší síly jsou přesvědčeni o své soběstačnosti a schopnosti se na sebe spolehnout. Stojí za nimi pevná vůle, cílevědomost, perfekcionismus a oddanost svému poslání. Stanovují si vysoké a neúměrné cíle, jež je pobízejí k vydávání nadměrné energie. Dalším typickým projevem je obtížné zapojení se do týmové práce, samotářství a potřeba dosáhnout vytyčeného cíle vlastními silami. Vše musejí mít pod kontrolou. Nadšení a optimistický postoj dodává zpočátku i nepříjemným a obtížným věcem pozitivní stránku. Roste touha po náročných úkolech, ale také tendence k riskování. Nic není nemožné! Touha po úspěšnosti vede člověka až za hranice svých možností. Selhání v tu chvíli neexistuje. (Rush 2004, s. 35-38)

„Při pohledu na osobnostní a povahový profil výkonných dříčů je snadné si ujasnit, že jejich nejhoršími nepřáteli jsou často oni sami. Jejich osobní a povahové rysy jsou hlavní příčinou jejich vyhoření.“ (Rusch, 2004, s. 38) Jak Rush (2004, s. 19-29) popisuje, na vyhoření se podílí celá řada faktorů, které není člověk schopen ovlivnit. Na druhou stranu, jak je výše citováno, **člověk** tomuto jevu jde někdy sám dobrovolně naproti. Lidé nejsou schopni zvolnit pracovní tempo, snaží si udělat všechno sami a přitom přehlíží své psychické a fyzické limity. *„Pracují přesčas a pod silným tlakem, berou si práci domů a nejsou s to se od ní distancovat a odpočinout si.“* (Maroon, 2012, s. 44) Mají tendence

zaměřovat veškerou svou pozornost na problémy a pomoc druhým, sebe přitom opomíjí. Vkládají do své práce neúměrná očekávání, která se pak mění ve zklamání a v pocit vlastního selhání. Mnohdy se zaměřují na maličkosti a nepodstatné věci odvádějící jejich pozornost od mnohem podstatnější záležitostí, na které jim však potom nezbývá dostatek energie. Očekávají od sebe takové výkony, kterých pak nejsou schopni dosáhnout. Vytyčují si nereálné, nedosažitelné cíle a nechtějí si přiznat, že mají své limity. Jejich neúspěch pak má za následky sebezničující pocity, frustraci a klesající sebevědomí. Odmítají také zájem blízkých lidí, což podporuje špatné vztahy a negativní postoj k nim a nakonec i k sobě samému. Na závěr autor upozorňuje na negativní vliv rutinních prací, který má ničivý dopad na motivaci a nadšení pracovníka. A jako jednu z nejhlavnějších příčin vyhoření autor uvádí špatný tělesný stav. Nevyhovující životospráva, žádný pohyb nebo mimopracovní zájem a žádný odpočinek.

2.4.2 Působení společnosti

Na vyhoření může mít velký podíl i sama **společnost**. Dnešní společnost se vyznačuje rychlým tempem, modernizací, neustálými inovacemi. Vnučuje lidem potřebu nebýt pozadu. Má konkurenční povahu a vytváří nepravdivý náhled na úspěch. Jedním z výstižných příkladů jsou pracující matky. Na jedné straně se od nich očekává zabezpečení a zvládnutí všech povinností týkajících se chodu celé rodiny, na straně druhé vysoké pracovní nasazení.

2.4.3 Požadavky profese

Další živnou půdou pro syndrom vyhoření představuje **zaměstnání**. Dle Stocka (2010, s. 32) zvýšená pracovní zátěž, která je nakládána na pracující, může negativně ovlivnit jejich samotný výkon a také postoj k práci. Nároky na vzdělání, přísun absolventů, splnění rostoucích požadavků a očekávání dnešní doby jsou obtížné především pro starší populaci.

Inovace a moderní technologie přináší nové druhy činností, úsporná personální opatření a zhušťování pracovní náplně. Společnost má informační charakter. Na pracovníky se chrlí velké množství různých údajů, dat, vzdělávacích materiálů, oficiálních zpráv aj. Jsou kladeny vysoké nároky na kvalitu poskytovaných služeb, flexibilitu a rychlost při vykonávání činností. Vzestupné tendence jsou kladeny i na emocionální náročnost práce. Pracovníci jsou celkově nadměrně zatíženi. Následkem je prostoupení profesního života do osobního. Na druhou stranu je pro pracovníky lákadlem možnost kariérního vzestupu i za cenu potlačení svého osobního života. Kvalitní pracovník může být ohrožen také nadřízenými pracovníky, jejich záští nebo špatnými vedoucími dovednostmi. V neposlední řadě může dojít k frustraci také z důvodu omezených pracovních možností, kdy má pracovník nevyhovující pole působnosti a musí se řídit řadou rutinních postupů. (Rush, 2004, s. 30-35) K vyhoření v zaměstnání podle Stocka (2010, s. 33) může přispět i to, pokud je pracovník při své práci vystavován velkému množství vnějších rušivých faktorů. Matoušek (2013, s. 54) uvádí, že syndrom vyhoření se na pracovišti rozvíjí především z důvodů, kdy jsou pracovníci a jejich potřeby zcela přehlíženy, také pokud nemohou řešit své profesní obtíže nebo problémy, se kterými se potýkají s někým kompetentním. Problém vidí také v tom, pokud na pracovišti panuje nezdravá soupeřivost, rivalita mezi skupinami pracovníků.

2.5 Prevence syndromu vyhoření

„Jestliže v některých vztazích emočně vydáváme, zabýváme se trápením druhých, musíme mít své zdroje, kde si doplňujeme energii. Jsou to především ty chvíle, při nichž pocítujeme uvolněný klid a mír, radost, lásku, vzájemnost, porozumění, spokojenost a štěstí.“ (Hájek, 2006, s. 100) Člověk nesmí otálet s aktivním vyhledáváním zdrojů doplňujících energii každý den. Vnímat, maličkosti, které se mu povedly, mít zájmy, které jej baví, trávit čas s lidmi, které má rád a těšit se na příjemné okamžiky a chvíle, které se mu denně naskýtají.

Doplňování těchto zdrojů je bezpochyby spojeno s nejbližšími lidmi, jako jsou rodina a přátelé a s lidmi z pracovního prostředí. Vztahy, kterými je obklopen v běžném životě a prostředí, které v nich panuje jeho fyzický a psychický stav velmi ovlivňuje. Nedostatek či úbytek zdrojů v době, kdy se v člověku kupí problémy a hromadí povinnosti, může mít za následek projevení se vyhoření. (Hájek, 2006, s. 100–101) Aby hrozba vyhoření byla zahánána, je důležitá prevence. Prevencí se rozumí „opatření k předcházení nežádoucím jevům, nehodám, úrazům, nemocem.“ (Hartl, Hartlová, 2010, s. 440) V případě syndromu vyhoření je důležitá a nezbytná prevence na úrovni jedince, zaměstnavatele i společnosti. „Do procesu vyhoření se dá zasáhnout na individuální úrovni, ale stejným způsobem by měly být zahrnuty pomocné zdroje na pracovišti a ve společnosti.“ (Maroon, 2012, s. 79-80)

2.5.1 Prevence na úrovni jedince

Křivohlavý (2012, s. 97-99) ve své knize uvádí několik doporučení od lidí, jenž se se syndromem vyhoření setkali. Velmi výstižné bylo desatero rad od lékařky pracující v minulosti v hospici, které mohou být užitečné pro všechny potýkající se s hrozbou vyhoření.

V první řadě by k sobě měl být člověk mírný, vlídný a laskavý. Musí si především uvědomit, že cílem pomáhání není klienta zcela změnit. Pokud dojde k pocitu zneklidnění, je důležité si najít nějaké „útočiště“, kde bude mít soukromí pro své myšlenky. Velmi důležité je, aby pracovník nepřehlížel své kolegy, aby je dokázal povzbudit a byl jim oporou, a na druhou stranu využíval pozitivních vlivů a podpory zase od nich. Například je dobré umět mluvit o příjemných nepracovních záležitostech během přestávek. Při své práci by si člověk neměl vyčítat pocity bezradnosti a bezmoci, ale naopak si uvědomit, že takové pocity jsou přirozené a lidské. Je třeba nebát se měnit své pracovní způsoby, postupy,

metody apod. pracovník by měl umět vnímat rozdíly mezi naříkáním, které těžkou situaci zhoršuje nebo naopak utrpení tiší. Je nezbytné naučit se po pracovní době přepínat na pozitivní myšlení a snažit se tím povzbudit a posílit. S tím se pojí plánování odpočinku a věnování se svým zájmům a koníčkům. Pro pracovníka je také důležité začít aktivně používat spojení jako „*rozhodl jsem se; mám povinnost; nechci*“ oproti „*musím; měla bych; nemohu*.“ Nebát se říkat NE a mít na vědomí i fakt, že někdy se víc prostě dělat nedá. V neposlední řadě by člověk neměl zanedbávat svou tělesnou stránku. Kopřiva (2013, s. 93-100) popisuje tělo jako zdroj poznání a energie. Tělo člověku vždy signalizuje, co a jak na něj působí. Tělesné vnímání by nemělo být opomíjeno, jelikož zásobuje člověka energií, dodává mu sílu a pomáhá poznávat svět. Aby naše mysl a tělo kvalitně fungovali, je zapotřebí je vnímat jako propojený systém, o který je však potřeba se starat. Což znamená dostatečně odpočívat a sportovat. Autor nabízí například jógu a relaxaci, které mohou být velmi účinnou terapií pro tělo a mysl.

2.5.2 Prevence na úrovni organizace zaměstnání

Prevenčí syndromu vyhoření dle Matouška (2013, s. 56) je: „*kvalitní příprava na profesi zahrnující výcvik v potřebných sociálních dovednostech i dostatečně dlouhou praxi s klientelou srovnatelného typu, s jakou se pak pracovník setká v instituci, kde bude působit.*“ Každá instituce by měla mít výstižné vymezení svého poslání a metod práce, se kterými by měl být každý nový zaměstnanec důkladně seznámen. Stejně doporučení je kladeno na přesné vymezení profesionální role a náplně práce pracovníka. Pro nové pracovníky by měl být vytvořen systém pro jejich zaučení. Instituce by pro své vlastní zaměstnance měla zajistit poradenství nebo odbornou pomoc, kterou mohou využít dle svých potřeb, pořádat pravidelné supervize a případové konference a podporovat je v dalším vzdělávání i v jejich osobním rozvoji. S tím se ztotožňuje i Vávřová, která říká, že je důležité, aby pracovníci v pomáhajících profesích byli „*celoživotně odborně vzdělávání*“

a supervizně podporováni.“ Pomáhající pracovník by si měl „osvojit základní pravidla psychohygieny a včlenit je do svého života a tak předcházet syndromu vyhoření.“ (Vávrová, 2012, s. 126) Dále autor doporučuje aby, pokud mají pracovníci odvádět kvalitní a efektivní práci s klienty v náročných programech, došlo ke zvýšení počtu sociálních pracovníků, ale také ke snížení počtu klientů na jednoho pracovníka, který se jimi intenzivně zabývá. Pro klienty by bylo zase vhodné vytvořit takové programy, díky kterým by poznali pro ně doposud neznámé prostředí, a tím pak umožnit pracovníkům vidět klienty z jiného pohledu, „objevit jejich skryté charakteristiky.“ Což v běžném pracovním prostředí není možné. Nakonec by měla instituce, vzhledem k náročnosti profese, snížit objem administrativy spojený s prací s klienty, omezit pracovní úvazek a propojit přímé práce s klienty s činnostmi, které nejsou založeny na přímé práci s klienty. (Matoušek, 2013, s. 56) Dle Maroona (2012, s. 79) „není možné, aby jedinec nesl zátěž sám. Je třeba tento problém řešit v rámci celého pracoviště, aby zde vznikla atmosféra chránící před vyhořením, dále je nutno zlepšit pracovní podmínky, obohacovat role a vytvořit podpůrný sociální rámec.“

2.5.3 Prevence na úrovni společnosti, tzv. sociální opora

V době nouze, prožívání těžkostí a potřeby nebýt sám, se člověku stává největší oporou především okruh nejbližších lidí. Jedná se o tzv. sociální síť, kterou tvoří rodina, spolužáci, přátelé, spolupracovníci aj. „Sociální síť slouží jako významná pomoc v boji se stresem, tak při prevenci emocionálního vyhoření.“ (Křívohlavý, 2012, s. 119) Zvyšuje odolnost vůči negativním jevům, kterým jedinec čelí. (Křívohlavý, 2012, s. 119-120) A to především proto, že se v nich vytváří sociální kontakt. Tito nejbližší lidé člověka neopouštějí v jeho těžkém období, jsou ochotni naslouchat a sdílet prožívané emoce a neodsuzovat. (Křívohlavý, 2012, s. 121) Proto jsou vazby s blízkými lidmi velmi důležité. „Tyto

struktury snižují nebezpečí vzniku stresu, a pokud stres vznikne, mohou určité vazby napomoci zmírnit škody a upravit sebezírání jedince.“ (Křivohlavý, 2012, s. 95)

Rodina, sociální podpora a také pomoc na pracovišti dodává pracovníkům sílu a odvalu. Lidé si tak dokážou s každodenními problémy poradit mnohem efektivněji a s větším sebevědomím. (Maroon, 2012, s. 95)

2.6 Léčba syndromu vyhoření

Pojem léčba je definován jako *„lékařská činnost zaměřená na překonání nemoci nebo chorobného stavu“* (Hartl, Hartlová, 2010, s. 283) Terapii, ve smyslu léčby, Matoušek (2001, s. 240) vysvětluje jako *„léčebný program, jehož cílem je zmírnění či odstranění nežádoucího stavu jednotlivce nebo rodiny.“*

„Bez ohledu na to, jak je člověk nadaný, motivovaný nebo schopný, nezvládne všechno sám pokaždé.“ (Rush, 2004, s. 59) Zvláště pokud se to týká procesu uzdravování se ze syndromu vyhoření. Sám Rush potvrzuje ze své osobní zkušenosti s vyhořením, že čím více se snažil zvládnout své problémy sám, tím se cítil hůře. Přiznal, že bez cizí pomoci by se neobešel. Vyhoření představuje bolestnou zkušenost. Jeho zvládnutí však může mít v budoucnu pozitivní dopad na celkový vývoj osobnosti a jeho sebevědomí. *„Zpracováním problému získá jedinec důležitou zkušenost a naučí se správně používat své zdroje k řešení závažných problémů spojených s tímto syndromem.“* (Maroon, 2012, s. 79) Důležitým krokem při uzdravování je dosažení rovnováhy, uvědomění si svých hranic, přehodnocení dosavadních životních priorit a naučení se odpočívat a relaxovat. Nikdy se již nevracet do starých kolejí. Odstranit zdroj, který zapříčinil vyhoření. Dosavadní přístup k životu musí být změněn. (Rush, 2004, s. 60-62) V tomto nelehkém období vyhořelý člověk

potřebuje podporu a důvěru nejbližších, tzn. rodiny, přátel, zaměstnavatele a odborníka, který s vyhořelým pracuje. Důležité je mít na vědomí, že uzdravování má pomalý průběh a každý sebemenší úspěch je potřeba ocenit. Není to však vždy tak jednoduché. Stav vyhoření dělá oběti i z nejbližších osob vyhořelého. A protože je podpora a postoj nejbližších velmi důležitá při procesu uzdravování, a protože velmi ovlivňuje celý průběh tohoto procesu, měla být odborná pomoc zaměřena na potřeby celé rodiny. Vyhořelý, který ztratil důvěru v sám sebe i ve své schopnosti, potřebuje toto všechno v sobě znovu objevit. Potřebuje, aby mu někdo dodal chybějící víru, aby cítil lásku, i když není schopen ji sám dávat nebo svým chováním vyjadřovat. Jenže toto nemusí být dlouhodobě chápáno a snášeno nejbližším okolím. (Rush, 2004, s. 64-70)

Stejně jako proces vyhoření, tak i léčba a jeho překonání trvá delší dobu. (Rush, 2004, s. 68) Pro vyhořelého je uzdravování začátkem období v budování ztracené sebedůvěry. Rekonvalescence spočívá v důsledné fyzické aktivitě a v nalezení nového životního smyslu a vize, které budou pro člověka motivující. Je třeba si stanovit nové cíle ve všech oblastech života. Syndrom vyhoření má obecné příčiny a symptomy, které jsou rozpoznatelné, stejně tak i ustálené postupy, principy a metody, které se používají při zotavování.

2.7 Zátěže související se syndromem vyhoření

Se závažnými událostmi se potýká a vyrovnává každý člověk během svého života. Jsou přirozenou součástí. (Štěpaník, 2008, s. 18) Při prožívání zátěžové situace se lidský organismus důsledkem působení vnitřních nebo vnějších vlivů vychyluje z rovnováhy. Toto vykojení může být různé z hlediska času, intenzity, ale i možného přínosu. Vždy se však odrazí na prožívání, uvažování i chování člověka. Náročné zátěžové situace mohou u člověka vyvolat například frustraci, stres, konflikt, krizi nebo trauma. Reakce na stejnou situaci jsou individuální. *„Bez frustrací, stresů i konfliktů není skutečného života. Do určité*

hranice, která je ovšem individuální, konflikty naopak motivují, podněcují k výkonu. Při překročení této hranice bortí rovnováhu organismu, neurotizují a vyvolávají nežádoucí reakce.“ (Štěpaník, 2008, s. 55-56)

2.7.1 Základní druhy zátěží

2.7.2 Frustrace

Frustraci definuje Vágnerová (2012, s. 49) jako *„situaci, kdy je člověku znemožněno dosáhnout uspokojení nějaké subjektivně důležité potřeby, ačkoliv byl přesvědčen, že tomu tak bude.“* Vyskytne se určitá překážka, která znemožní uskutečnění potřeby nebo její naplnění. Jde tedy o stav zklamání, zmarnění z důvodu znemožnění dosáhnout cíle, k němuž se pracovník snažil dopracovat. (Hartl, Hartlová, 2010, s. 158) V důsledku frustrace se objevují pocity zklamání, které vyvolávají mnohdy nepřiměřené reakce. V běžném životě se s ní setkává každý člověk. (Štěpaník, 2008, s. 11-17) V mnoha případech jí lze předejít, například nedávat přehnanou váhu svým problémům oproti problémům druhých lidí, přehodnotit své nepřiměřené cíle, kterých jsme chtěli dosáhnout. Nebo pracovat na své vytrvalosti a trpělivosti. *„Neschopnost správného odhadu reality, svého postavení v ní a vlastních možností vede k tvorbě fiktivních potřeb a nereálných cílů.“* (Štěpaník, 2008, s. 42)

Frustrace může však mít také pozitivní stránku. Může člověka vyburcovat k aktivitě ve vyhledávání jiných řešení jak dosáhnout cíle. Tím se mohou rozvinout jeho schopnosti. (Vágnerová, 2012, s. 49) *„Původní nedostatek se může stát velmi silným motorem.“* (Štěpaník, 2008, s. 25) Frustrace se často vyskytuje i při samotné práci s klientem. Takové případy nastávají například v situaci, kdy se pracovník snaží klientovi pomoci, poskytuje mu poradenství, vyhledává všechny možné způsoby řešení jak se dostat

z nepříznivé situace, ale výsledků se nedostává. A to například z důvodu, že nemá klient potřebu se svojí situací něco dělat. Na oddělení pomoci v hmotné nouzi často dochází také klienti, kteří jednoduše nemají takové možnosti a podmínky, aby změna v jejich chování a postojích byla udržitelná. Jedná se především nedostatečnou podporu a zázemí v prostředí, ve kterém žije.

2.7.3 Konflikt

Konflikty jsou běžnou součástí lidského života. Jsou všudypřítomné, přirozeně se vyskytující a k životu potřebné. (Mendelíková, 2012, s. 17) Štěpaník (2008, s. 106) definuje konflikty jako střety názorů, postojů, motivů a hodnot, jejichž úmysly jsou odlišné a tedy neslučitelné. Pozornost konfliktům je třeba věnovat v době, kdy mají dlouhodobý charakter a zasahují intimní oblast člověka. V době, kdy si člověk není schopen pomoci sám. Dojde-li k jejich nahromadění, zásadně ovlivní chování i jednání člověka. Konflikt může být spouštěčem stresu. „Intenzita konfliktu závisí na subjektivním, emočním i racionálním zpracování obou motivů.“ (Vágnerová, 2012, s. 49) Konflikty může prožívat člověk ve svém nitru, sám se sebou nebo s jinými lidmi. Navzájem se však podmiňují a ovlivňují.

Velký vliv na vznik konfliktu má pracovní prostředí, kde se lze setkat s protichůdnými názory, s vyznáváním odlišných hodnot a zastáváním odlišných postojů. A to staví zaměstnance mnohdy do nepříjemné situace. Například, když musí plnit určité činnosti, se kterými se neztotožňujeme. Problém také často nastává, pokud nejsou stanovená jasná pravidla a jasné kompetence. (Štěpaník, 2008, s. 107, 115-116)

Mendelíková (2012, s. 21) názorně popisuje, jaké jsou příčiny konfliktu. *Aktuální situace* (tlak času...), *fyzický dyskomfort* (málo spánku...), *informace* (nedostatek x nadbytek...), *vztahy* (kvalita nebo kvantita), *osobnostní nastavení* (rozdílné osobní tempo, míra

akceptace změny...), dovednosti *jednání s lidmi* (málo, podceňované...), prostředí (nedostatek nebo přebytek podnětů...), *hluboce zakořeněné nezpracované emoce* (strach...)

Na konflikty lze samozřejmě pohlížet i z druhé stránky. V některých případech mohou být založeny na soutěživosti a to lze motivačně využít. Důležité však je, aby na prvním místě byl vždy zájem všech.

2.7.4 Stres

„Těžké životní situace byly, jsou a budou.“ (Křivohlavý, 2010, s. 166) Stres patří do života každého člověka. Zasahuje osobní i pracovní stránku. Vágnerová (2012, s. 50) popisuje stres z psychologického hlediska *„jako stav nadměrného zatížení či ohrožení.“* Situace, při kterých na člověka působí zátěže různé intenzity a tlaku „ze všech stran“. (Křivohlavý, 2001, s. 170) Stresory organismus zatěžují a vychylují z rovnováhy. Stresy působící dlouhodobě nebo silně mohou vést až k vážným zdravotním problémům a duševním poruchám. Na druhou stranu, určitá míra stresu člověka povzbuzuje a motivuje k větším výkonům. Při stresu dochází k napětí a tlaku, které každý člověk vnímá a zvládá odlišně. *„Hranice, kdy stres motivuje a kdy začíná snižovat výkonnost či ohrožovat organismus, je individuální.“* (Štěpaník, 2008, s. 55-56) *„Pro definice stresové situace je podstatný poměr mezi mírou (intenzitou, tlakem apod.) stresogenní situace (stresoru, či stresorů) a silou (schopnostmi, možnostmi apod.) danou situaci zvládnout.“* Pokud při prožívání stresu dojde k překročení tzv. nadlimitní zátěže, značí to, že člověk již nemá žádné možnosti a není schopen tíživou situaci zvládnout. Ta může být zaviněna vlivem jednoho nebo více stresujících činitelů. (Křivohlavý, 2010, s. 166-171) Způsob jakým se člověk vyrovná se stresem, jak jej překoná, ovlivňuje do budoucna jeho chování při obdobné situaci. (Vágnerová, 2012, s. 52)

Aby člověk zvládal stres, je velmi důležité, jak uvádí Kopřiva (2006, s. 100), umět oddělit pracovní život od osobního. Zachovat si určitý **životní styl**, vyčlenit si volný čas na sebe a své zájmy, dodržovat správnou životosprávu, pravidelný pohyb a spánek. Nezanést **na mezilidské vztahy**, v nichž dochází ke komunikaci, interakci a intimitě. A především vytváří tolik potřebné zázemí. Pro zvládnutí stresových podnětů a krokem ke šťastnému životu je také **přijmutí sebe samého**. Přijetím sebe přijmeme ostatní.

Dle Seleye „*je stres individuálním měřítkem tělesné únavy a rozpolcenosti, způsobenými zatěžujícími situacemi v životě postiženého.*“ Vyvíjí se ve třech fázích, jako *varování, odpor a vyčerpání*. (Maroon, 2012, s. 26-27) Na pracovišti se se stresem setkávají lidé běžně. Příčin se nabízí mnoho. Opakující se konflikty mezi zaměstnanci nebo rozcházející se názory, hodnoty, postoje se zaměstnavatelem. To může mít za následek, že atmosféra na pracovišti, celkové klima může být velmi stresující. Mnohdy člověk nepocítuje strach ze samotné pracovní náplně, ale z toho, jak bude přijímán mezi kolegy a jaký postoj si k němu vytvoří zaměstnavatel nebo nadřízený. Dále mohou být na zaměstnance kladeny takové požadavky, pro jejichž plnění nemají vhodné podmínky. Avšak vzhledem k vysoké nezaměstnanosti a omezené nabídce pracovních míst, pracovník pracuje na úkor svého psychického a fyzického zdraví a snaží se vše ustát. Ne vždy se zaměstnanec ztotožňuje s rolí, kterou v zaměstnání zastává. Vnitřní konflikty, neurčenost jejich hranic, přetížení, nedocení, nemožnost postupů z různých důvodů a mnoho dalších příčin, vedou ke stresu. Výskyt stresu však nemá pouze negativní dopad, naopak je z určitého hlediska potřebný. Jelikož se s ním pojí motivace k lepším výkonům, k hledání nových a efektivních řešení problémů a vůbec způsobu práce. (Maroon, 2012, s. 26-27)

2.7.5 Trauma

Prožití traumatu má na člověka negativní dopad. Způsobuje jej náhle vzniklá nečekaná situace, která může být jednorázová, ale i opakující se. Má vliv na všechny stránky osobnosti. Změny jsou zřetelné v chování, které se projevuje tendencí unikát před dalšími možnými traumaty, v prožívání, vnímání všeho okolo a i po stránce emoční. Vytváří v člověku úzkostný pocit z budoucnosti, podlamuje pocit jistoty a bezpečí. Člověk je zarmoucen nad ztrátou nebo prožitím něčeho zásadního pro jeho život. Jeho kognitivní i rozumová stránka je ovlivněna prožitými událostmi, což narušuje jeho objektivitu. Trauma může být následováno stresem, kdy vznikne tzv. posttraumatická stresová porucha. Každý člověk vnímá, prožívá a reaguje na traumatickou situaci odlišně. Na počátku je šok. Postupně přichází uvědomění a reakce na situaci. (Vágnerová, 2012, s. 52)

2.7.6 Krize

Dlouhodobě hromadící se problémy, jejichž míra se zesiluje nebo nečekané vyostření stresové situace, mají za následek způsobení psychické nerovnováhy. Ta je pak příčinou vzniku krize. Podle Vágnerové (2012, s. 54) dochází k selhání adaptačních mechanismů. Nastává situace, kterou člověk není v danou chvíli schopen sám zvládnout. „Stav psychické krize je doprovázen negativními citovými prožitky, narušením pocitu jistoty a bezpečí, objevuje se silná tenze, úzkost, zoufalství a beznaděj.“ Člověk není schopen vzniklou situaci racionálně zhodnotit či nad ní uvažovat. Emoce podněcují k iracionálnímu chování. Projevuje se ochromením, bezmocností a bezradností. Objevuje se u něj utlumení nebo naopak impulzivnost. Krize však také může mít i pozitivní stránku. Může člověku napomoci otevřít oči, utvořit mu nový pohled na věc a celou situaci tak přehodnotit. V opačném případě může prožití krize způsobit únik k závislostem.

3 Profese sociálního pracovníka

Sociální pracovník, vymezen zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů § 109, „*vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.*“

„*Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění.*“ (Matoušek, 2003, s. 212) Pracují s klienty, popř. s jejich rodinami, se skupinami vzniklými přirozeně (parta dětí) nebo uměle (školní třídy), s organizacemi poskytujícími sociální služby, s komunitami a také se spolupodílejí na tvorbě zákonů, vyhlášek aj. (Matoušek, 2013, s. 1) Jejich cílem je zlepšovat sociální vztahy, jejichž struktura je v přirozeném prostředí narušená. Navrátit postižené zpět do jejich komunity. To znamená pomoci odstranit překážky, které jim zamezovaly samostatně fungovat v komunitním životě. Naučit klienty takovým způsobům chování a postojům, které jsou pro fungování ve společnosti přirozené a běžné. Podpořit a pomoci jim řešit obtížné životní situace. Rozvíjet jejich potenciál ve zvládnání požadavků, se kterými se potýkají a podpořit aktivní účast na řešení problémů.

Sociální pracovník disponuje s určitým odborným kapitálem, který by měl neustále rozšiřovat. Tuto povinnost na něho klade i zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů § 111. Při své práci musí mít přehled o možnostech, metodách a o způsobech poskytování sociálních služeb. Veškerá jeho práce je součástí práce organizace jako celku. (Matoušek, 2003, s. 16) Jeho práva a povinnosti jsou

vymezena právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy. Uvedené vymezení má své opodstatnění z důvodu ochrany obou stran. Pracovník zasahující do života klientů, musí být chráněn legitimitou, klient musí být chráněn stanovenými pravidly, která nesmí být pracovníkem překročena. (Matoušek, 2013, s. 44)

3.1 Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka

Pomáhající pracovník musí mít především kladný vztah k lidem. Náplní pomáhající profese je pomáhat lidem. Klienti nacházející se v těžkých životních situacích, hledají u pracovníka především lidský vztah založený na důvěře, zájmu a porozumění. Klient se potřebuje cítit přijímaný, neodsuzovaný. Postoj pracovníka ke klientovi může jejich vztah posílit nebo naopak odrazit. Odbornost je velmi důležitá v pomáhající profesi, ale lidský vztah je prvořadý. (Kopřiva, 2012, s. 14-20) Stěžejní roli pro práci s lidmi tedy hrají osobnostní předpoklady, jako např. *„ryzost charakteru, mravní čistota a vědomí odpovědnosti vůči vyššímu mravnímu řádu.“* (Jankovský, 2003, s. 158) Jak uvádí Křivohlavý (2009, s. 61) dle autorů tzv. brémské školy, vykonávat pomáhající profesi by měl člověk *„s vyšší úrovní moudrého jednání“*. Člověk, který má výraznější zájem o druhé lidi, má schopnost se sociálně projevovat, je klidný a vyrovnaný a jde mu o to, aby druhým lidem a celé společnosti bylo lépe. Takovéto chování lze přisuzovat altruismu. Jak uvádí Géringová (2011, s. 19) *„altruismus je obecně chápán jako ochota pomáhat někomu bez očekávání odměny ačkoliv se nevylučuje získání nějakých osobních výhod: osobního uspokojení, dobrého pocitu, sebeúcty nebo splnění morální povinnosti.“* S altruismem je svázána schopnost empatie, vycházející z emoční inteligence, která je nezbytnou součástí pomáhajících profesí. Jde o schopnost vcítit se do pocitů a jednání druhých lidí. Jedná se vlastně o určitý způsob komunikace mezi lidmi, vykonávaný prostřednictvím naslouchání a porozumění, ale také o způsob zpětného sdělování porozumění.

3.2 Vztah mezi pracovníkem a klientem

Aby práce mezi pracovníkem a klientem, a z toho vyplývající pomoc, byla úspěšná, musí být vztah založen především na účinné komunikaci, důvěře a podpoře. Pracovníkova úloha spočívá v tom, aby pomohl klientovi s orientací a adaptací na nově vzniklou situaci, se kterou přichází nové očekávání a nároky. Jednoduše řečeno, aby problém zvládnul. Vyústěním by pak měla být vyrovnanost a soběstačnost klienta. Práce s klienty by měla být především založena na vzájemné spolupráci a shodě ve způsobu řešení jeho situace. Na pracovníkovi je, aby zjistil příčiny a faktory, které měly dopad na klientův život a určil vhodný přístup a metody pro řešení aktuální situace nebo problému.

Vhodně zvolený postup pomoci pracovníkovi umožňuje monitorovat situaci a zaměřovat se na problémové oblasti klienta. Jak již bylo zmíněno, v pomáhajících profesích je na prvním místě vztah ke klientovi. Proto je také velmi důležité umět tento vztah „pěstovat“. Lidé vyhledávající pomoc samozřejmě očekávají od pracovníka profesní odbornost, která zaručuje, že jsou se svými problémy na správném místě. Při kontaktu však v první řadě potřebují cítit náklonnost, tzn. vlídný přístup a ochotu pomoci, též trpělivost a hlavně pochopení a vcítění se. (Kopřiva, 2013, s. 15) Velmi důležité je věnovat pozornost vnitřnímu světu klienta. Každý člověk je individualitou a jeho vnitřní svět je jedinečný. Mnohokrát se pracovník mohl u svých klientů setkat s opakujícím se typem problému nebo životní situací, ovšem i přes takovéto pracovní zkušenosti nikdy nemůže vědět, jak na onoho klienta tatáž situace působí. Proto je důležité brát tuto skutečnost v úvahu a neobjektivizovat, ale naopak snažit se o subjektivitu, ptát se a zajímat se o klientův vnitřní svět, a o porozumění. Je důležité umět se vyhnout vlastnímu posuzování či hodnocení nebo třídění a stejně tak se vyvarovat hodnotícím šablonám namísto opravdového zájmu. Hodnocení má za následek oddálení se od klienta. V neposlední řadě je důležité se vyvarovat užívání diagnostických nálepek, které zájem o klienta úplně zničí a zabraňuje dalšímu kontaktu. Kopřiva také vysvětluje, že za svůj obraz, pocity nebo např.

zlost, kterou v nás vyvolávají druzí (klienti) si zodpovídá člověk (pracovník) sám. Je důležité pro profesní i osobní zrání umět být zodpovědný za vlastní vnitřní svět, i za obrazy, které si vytváří o světě vnějším. (Kopřiva, 2013, s. 29 - 38) Postoje pracovníka by měly být více méně konstantní, nestranné a rezervované při řešení problémů. Profesionalita se u pracovníka vyznačuje tím, že nemá problém s řešením jakýchkoliv témat, nikdy klienty neodsuzuje za jejich postoje nebo činy a vždy koná tak, aby se svým jednáním nedostal do nebezpečí. *„Bezpečí je jednou ze základních hodnot, s nimiž pracovník zachází. Bezpečí potřebuje klient, ale také pracovník, protože jde o pocit, který oba sdílejí tím, jak se na sebe vyladují.“* (Úlehla, 2004, s. 64 - 65)

Vyhledání odborné pomoci z důvodů osobních těžkostí není pro člověka vždy snadným krokem. Proto by měl pracovník klienta se zájmem přijmout, nasměrovat jej a dodat mu odhodlání v řešení závažné situace. Pracovník by se měl umět vcítit do klienta, snažit se poznat a porozumět jeho nitru, naslouchat mu. *„Znamená to být v každém okamžiku citlivý vůči změnám odehrávajícím se v druhé osobě, ať již jde o strach, zlost, něžnost, zmatek, nebo cokoli jiného, co druhý právě prožívá.“* (Matoušek, 2013, s. 52)

4 Vymezení systému pomoci v hmotné nouzi

Společnost se potýká s vysokou a dlouhodobou nezaměstnaností, s nárůstem rodičů samoživitelů a také s rostoucí zadlužeností občanů. Nedostatečné příjmy a nepříznivé situace mají dopad na sníženou životní úroveň, v horším případě na úplnou ztrátu bydlení, rozpad rodiny a na zadlužování jednotlivců či rodin. Výsledkem je hrozící vyloučení ze společnosti. (Keller in Sociální práce, 1/2010, s. 4) Další výčet příčin způsobující sociální vyloučení uvádí Matoušek (Sociální práce, 1/2010, s. 128), *„nízký příjem a závislost na sociálních dávkách, nízké vzdělání, nedostatečné sociální dovednosti, dlouhodobá nebo opakovaná nezaměstnanost, špatné bytové podmínky, špatné duševní i tělesné zdraví,*

závislosti, nefunkčnost rodiny, chybějící zdravotní a sociální pojištění.“ S těmito problémy jsou pracovníci hmotné nouze v každodenním kontaktu.

4.1 Sociální zabezpečení

Z důvodu nárůstu sociálních rizik ohrožujících jednotlivce, rodiny i společnost celkově, vytvořil stát systém, který se zaměřuje na pomoc a podporu občanům potýkajících se s nepříznivými sociálními událostmi. Dle charakteru události může být podpora a pomoc v podobě finanční, věcné nebo poskytnutí služby. Od toho se také odvíjí forma poskytované pomoci, výše dávky nebo např. délka podpůrní doby. Sociálními událostmi se rozumí situace nebo problémy, k jejichž zvládnutí nemá občan vhodné prostředky. Jednou z oblastí sociální politiky, která se *„primárně orientuje na člověka, na rozvoj a kultivaci jeho životních podmínek, dispozic, na rozvoj jeho osobnosti a kvality života“* (Krebs, 2010, s. 17), je sociální zabezpečení. Jedná se o soubor institucí, zařízení a opatření, které jsou aktivními činiteli v předcházení, zmírňování a odstraňování následků zapříčiněnými sociálními událostmi. *„Sociální zabezpečení ve smyslu souhrnného označení pro všechny sociální instituce poskytující občanům (a za určitých podmínek i cizincům) radu (poradenství), ochranu (prevenci), materiální (věcná) a peněžní plnění (dávky), služby a azyl (ústavní péči) k uspokojení sociálních (společnosti uznávaných) potřeb.“* (Krebs, 2010, s. 175) Sociální zabezpečení je složeno ze tří systémů, a to systému sociálního pojištění, státní sociální podpory a sociální pomoci. Každý z těchto systémů má odlišný předmět zájmu, způsob financování a organizačního zabezpečení. (Krebs, 2010, s. 177)

Vymezení základní soustavy sociálního zabezpečení dle Tomeše (2009, s. 66-67)

- Smysl *sociálního pojištění* tkví v tom, že si člověk odkládá část svých prostředků do budoucna a zabezpečí se tím v době nepříznivé sociální situace.

- Pozornost *státní sociální podpory* je zaměřena především na podporu rodin s dětmi, jejichž příjmy jsou nedostačující. Financování je uskutečněno prostřednictvím daní v rámci celospolečenské solidarity.
- *Sociální pomoc* neboli *podpora v hmotné a sociální nouzi* pomáhá lidem v obtížných sociálních situacích, které nejsou schopni řešit sami ani za pomoci svých blízkých. Tato pomoc je směřována lidem, jejichž příjem je nižší než životní minimum. Spadají sem sociální služby a sociálně právní ochrana. Tato oblast je financována ze státního rozpočtu.

4.2 Systém pomoci v hmotné nouzi

Systém pomoci v hmotné nouzi upravuje zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi ve znění pozdějších předpisů. V první části zákona, v § 1, se uvádí, že „*tento zákon upravuje poskytování pomoci k zajištění základních životních podmínek fyzickým osobám (dále jen „osoba“), které se nacházejí v hmotné nouzi, prostřednictvím dávek pomoci v hmotné nouzi*“ a dále, že „*každý má nárok na základní sociální poradenství vedoucí k řešení hmotné nouze nebo jejímu předcházení.*“ Smyslem této pomoci je zabezpečit klienta v době, kdy není schopen zajistit si základní obživu a bydlení, v době výskytu mimořádné události nebo životní situace, které není schopen zvládnout bez cizí pomoci. Dle Ministerstva práce a sociálních věcí (dále jen MPSV), je tento systém „*moderní forma pomoci osobám s nedostatečnými příjmy, motivující tyto osoby k aktivní snaze zajistit si prostředky k uspokojení životních potřeb.*“ (MPSV, 2014, [online]) V hmotné nouzi, dle Matouška (2003, s. 74), se nachází posuzovaná osoba (popřípadě příjem osob společně posuzovaných), u níž je ohroženo zabezpečení základních životních potřeb z důvodu příjmu, který je nižší než částka životního minima. Také pokud si tato osoba (osoby) nemůže příjem zajistit vlastním přičiněním, tedy například vlastní prací nebo

využitím majetku, a to z důvodu vyššího věku, špatného zdravotního stavu nebo z jiných vážných důvodů. Zabezpečení základních životních potřeb je tak vážně ohroženo.

Dalšími stěžejními zákony pro výkon činnosti v systému pomoci v hmotné nouzi jsou tyto:

- zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů který *„upravuje podmínky pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.“* dále *„upravuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, pokud vykonává činnost v sociálních službách nebo podle zvláštních předpisů při pomoci v hmotné nouzi.“* (§1);
- zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů;
- v neposlední řadě je nutná znalost zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění.

Některá ustanovení obsažená v zákoně č. 111/2006 Sb, o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, týkající se výkonu pomoci v hmotné nouzi, nově upravuje zákon č. 366/2011 Sb. Tento zákon také upravuje povinnosti a práva sociálních pracovníků Úřadu práce v České republice (ÚP ČR). Například *„oprávnění sociálního pracovníka ÚP ČR vstupovat do obydli za účelem provádění sociálního šetření, konkrétně dle § 63 zák. č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.“* (Musil a spol, 2013, s. 13) Na základě sociálního šetření pak musí pracovník zpracovat záznam do spisu klienta, jenž je součástí jednotného informačního systému. Vstup do klientova obydli je možný pouze s jeho souhlasem. (Musil a spol, 2013, s. 11-13)

Mezi dávky v systému pomoci hmotné nouzi patří *příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc*. Příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení jsou dávky měsíčně se opakující, mimořádná okamžitá pomoc je dávkou jednorázovou.

Orgány pomoci v hmotné nouzi dle zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů § 6 a 7 jsou:

- Úřad práce České republiky (dále jen ÚP ČR) – krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu;
- MPSV (dále jen ministerstvo práce a sociálních věcí);
- pověřené obecní úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností a újezdní úřady vykonávající prostřednictvím přenesené působnosti určité úkoly.

4.3 Sociální reforma I.

Na základě sociální reformy došlo od 1. ledna 2012 k zásadním změnám v sociálním systému. Nově zaštiťuje záležitosti ohledně procesu výplaty nepojistných sociálních dávek Úřad práce ČR. Smyslem sjednocení výplaty veškerých dávek je zvýšení komfortnosti pro klienty po stránce územní dostupnosti. Nyní lze veškeré služby týkající se oblasti zaměstnanosti, státní sociální podpory, pomoci v hmotné nouzi i dávek pro osoby se zdravotním postižením vyřídit na kontaktních pracovištích Úřadu práce ČR, detašovaných, resp. výjezdních pracovištích Úřadu práce ČR. Smyslem bylo zjednodušit, zlevnit a zefektivnit celý výplatní systém. (MPSV, 2011, [online]) „*Cílem sociální reformy je vytvořit efektivní systém správy veřejných prostředků určených pro sociální oblast a pomoc v samotném procesu administrace a vyplácení dávek.*“ (MPSV, 2011, [online]) Došlo ke zřetelným změnám v oblasti organizace a v kritériích poskytování sociální pomoci v hmotné nouzi.

Cíle sociální reformy konkrétněji dle MPSV (MPSV, 2011, [online])

- Zjednodušení systému sociální ochrany
- Zefektivnění práce orgánů státní správy
- Dosažením maximální možné účelnosti dávek
- Snížení administrativní zátěže pro uživatele služeb
- Efektivní zacílení a zajištění adresnosti sociálních dávek

4.4 Pracovník vyplácející sociální dávky

Pracovník vyplácející sociální dávky neboli referent nepojistných sociálních dávek (dále jen pracovník) pracující na oddělení pomoci v hmotné nouzi, zastává roli specialisty dávkového systému a roli sociálního pracovníka. Zabezpečuje administrativu, zajišťuje běžnou dávkovou agendu hmotné nouze, koná sociální šetření a sociální práci spojenou s posuzováním sociální situace klientů, provádí diagnostickou a depistážní činnost a poskytuje sociální poradenství. Při výkonu činnosti referent spolupracuje s různými institucemi, zařízeními, organizacemi a také obcemi. Součástí je také analytická, koncepční a metodická činnost, která napomáhá utvářet nové sociální programy zaměřené na určitou sociální skupinu, rozvíjí profesi sociálního pracovníka a hlavně má přínos pro přímou práci s klientem. (Musil a spol., 2013, s. 13) Sociální práci zajišťuje referent v podobě sociálního šetření, při kterém zjišťuje nebo ověřuje informace potřebné ke zpracování o přiznání konkrétní dávky, tak také v rámci přímé práce s klienty, jež jsou v situaci hmotné nouze. Dále vyplývá z § 92 a 93 zák. 366/2011 Sb., referentům „*povinnost posouzení a výkon sociální práce u osob, u kterých hrozí sociální vyloučení osob či existuje nepříznivá sociální situace.*“ (Musil a spol, 2013, s. 14)

Pracovníci HN jsou povinni při posuzování stavu hmotné nouze u příjemců dávky příspěvku na živobytí (Musil a spol, 2013, s. 13):

- shromažďovat a analyzovat údaje o osobách v hmotné nouzi potřebné pro posouzení jejich situace;
- ve spolupráci s osobami v hmotné nouzi dohodnout postup řešení jejich situace;
- používat při řešení takové metody a postupy, které jsou vhodné pro tyto osoby;
- vést nezbytnou dokumentaci o metodách a postupech řešení hmotné nouze osob včetně zhodnocení při ukončení spolupráce s osobami v hmotné nouzi;
- spolupracovat s dalšími zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi a umožňovat kontrolu použitých metod a postupů;
- spolupracovat při řešení situace hmotné nouze osob s provozovateli sociálních služeb, s poradenskými zařízeními a organizacemi, které osobám v hmotné nouzi v obci pomáhají.

4.5 „Raná fáze implementace reformy v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi“

V prvních měsících po zahájení sociální reformy, byl proveden výzkum, Raná fáze implementace reformy v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi, v oblasti poskytování sociální pomoci lidem v hmotné nouzi. *„Cílem našeho výzkumu bylo zachytit a popsat situaci na pracovištích zabývajících se pomocí lidem v hmotné nouzi (HN) na ÚP ČR a na obcích tak, jak vypadala krátce po implementaci reformy systému sociální pomoci v HN. Zaměřili jsme se zejména na analýzu faktorů, které dle dostupných studií zásadně ovlivňují proces implementace reformovaných sociálních politik na úrovni stěžejních aktérů implementace, tj. pracovníků agendy HN, kteří jsou v přímém kontaktu s klienty v hmotné nouzi. Zvýšenou pozornost jsme rovněž věnovali tomu, jaká pojetí sociální*

pomoci poskytované osobám v HN jsou v nových podmínkách pracovníky agend HN uplatňována, včetně toho, zda a jaká dilemata tito pracovníci při práci s klienty v nových podmínkách pociťují.“ (Musil a kol., 2013, s. 97) Výzkum byl proveden s 86 řadovými a vedoucími pracovníky vybraných referátů HN při kontaktním pracovišti ÚP ČR (KoP ÚP ČR) a sociálních odborů obcí.

Z výzkumu vyplynulo, že nebyly zajištěny základní podmínky pro úspěšné převedení reformy do praxe, pracovníci HN neměli zajištěny k vykonávání své práce vhodné pracovní podmínky, nebyli si jistí v otázce sociální pomoci, kterou měli poskytovat, a to mělo za následek vznik nejistoty a konfliktů mezi nimi. Na zpracování rozsáhlé agendy HN, tedy na abnormální počet klientů HN, byl neadekvátně nízký počet pracovníků. S výplatou dávek HN byla spjata nadměrná administrativní zátěž, jež byla pro referenty zcela nová, tudíž se vyskytovaly neustále nějaké nejasnosti, které se museli v co nejkratší době vyřešit. Dokonce přitom všem na některých pracovištích referenti museli zajišťovat více agend, tedy jiné nepojistné sociální dávky (příspěvek na péči, dávky pro osoby se zdravotním). Jak sami dotazovaní uváděli, těmto enormním nárokům nešlo plně dostát. Zvláště proto, že součástí posuzování nároku na dávky HN (i jiné nepojistné sociální dávky) je sociální šetření, a to nebylo možné z časových, personálních i jiných důvodů dle výpovědí zvládat, a zvláště ne u zajišťování dvou agend. *„Důsledkem bylo potlačování sociální práce s lidmi v HN či některých jejích aspektů, přehlížení komplexnosti této problematiky a její zužování na potíže zvládnutelné rutinními činnostmi, případně úplná rezignace na doprovodnou sociální.“* Mnoho z referentů se s tímto přístupem neztotožňovalo, dle jejich názorů takové zaměření je neúčinné až nehumanizující a v některých případech pro klienty přímo demotivující. (Musil, 2013, s. 100)

Autoři se zaměřili také na zkoumání podmínek, jež mohou vyvolávat specifická dilemata, se kterými se referenti při své každodenní práci s klienty potýkají. Tyto situace zažívají tam, *„kde se v přímé souvislosti se svojí snahou pomoci klientovi střetávají s obtížně slučitelnými či přímo konfliktními očekáváními různých relevantních aktérů a kde jim podmínky práce neumožňují nastavit práci s klientem způsobem, který odpovídá jejich představám o vhodné pomoci a žádoucích cílech intervence.“* (Musil a kol., 2013, s. 89) Jinak řečeno, pokud se nezlepší pracovní podmínky a nesladí se zájmy a očekávání jednotlivých aktérů (od referentů až po tvůrce politik) v otázce přímé práce s lidmi v HN, může dojít k trvalému konfliktu v oblasti poskytování sociální práce klientům v HN. Což by pak mohlo mít za následek, že by referenti dennodenně mohli čelit dilematickým situacím. Negativním důsledkem by pak mohlo však být, že se referenti *„svých představ o optimální pomoci klientům v HN vzdají, utlumí svůj pocit vlastní zodpovědnosti za provedené volby způsobu pomoci a pojetí své práce s klienty a cíle, které si při práci s klienty budou klást, maximálně přizpůsobí pracovním podmínkám a očekáváním nadřízených ...“* (Musil a kol., 2013, s. 102)

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 Cíl výzkumného šetření a výzkumné otázky

Výrazné změny, které přinesla sociální reforma v roce 2012, se dotýkají nejen klientů sociálních služeb, ale mají dopad i na pracovníky, kteří tyto služby poskytují. Mým záměrem bylo zjistit, jak při výkonu své profese vnímají situaci samotní pracovníci vyplácející dávky hmotné nouze na pracovištích Úřadu práce v ČR. Seznámit se s realitou, kterou nemůže nikdo jiný popsat výstižněji, nežli právě oni. Jedna věc je teorie, druhá věc je praxe. Cílem šetření je tedy zjistit, jaké důsledky změn spojených se sociální reformou, pociťují v pracovním, ale i osobním životě pracovníci na oddělení pomoci v hmotné nouzi.

Výzkumné otázky

Jaké důsledky změn způsobené sociální reformou, pociťují pracovníci hmotné nouze (dále jen HN), na výkonu své práce, a jak se mohou tyto změny podílet na vzniku syndromu vyhoření u nich?

Jak vnímají pracovníci HN způsob poskytované sociální pomoci v současnosti, tj. v po reformním období?

Jak vnímají pracovníci HN způsob poskytované sociální pomoci v současnosti, tj. v po reformním období?

6 Metodika

6.1 Výzkumný přístup

Vzhledem k charakteru výzkumného problému byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie. **Kvalitativní výzkum** umožňuje výzkumníkovi vstoupit do reality, jít do hloubky zkoumaného jevu, lépe porozumět přirozenému prostředí, v němž žijí zkoumaní lidé a vznikají určité události. (Maňák, Švec, 2004, s. 22) Umožňuje osobní kontakt mezi výzkumníkem a informantem. „*Kvalitativní přístup je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu.*“ (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 17)

6.2 Výzkumné metody

Pro šetření jsem zvolila metodu **polostrukurovaného rozhovoru**. A to především z důvodu, že umožňuje navázání osobního kontaktu a bližšího poznání informanta, což vede nejen k důvěrné a uvolněné atmosféře, ale také k možnosti zaznamenání vnějších projevů a postojů informanta a umožňuje v případě potřeby, nebo zájmu delší setrvání u tématu.

Pro téma a stanovený cíl je zvolená metoda pro zjištění potřebných informací nejvhodnější. Hlubkový rozhovor se řadí mezi nejužívanější metody pro získávání kvalitativních dat. Umožňuje pochopení obrazu druhého člověka. „*Cílem interview je zjistit, jak osoby interpretují svět kolem sebe, jaké významy připisují důležitým událostem ve svém životě.*“ (Gavora, 2012, s 2001) Výhodou rozhovoru je, že nabízí možnost přeformulování otázek

během rozhovoru. V kombinaci s pozorováním umožňuje výzkumníkovi si sestavit obrázek o daném jevu. (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 17)

6.3 Účastníci šetření

Pro šetření bylo osloveno pět referentek vyplácejících nepojistné sociální dávky na oddělení pomoci v HN a jedna bývalá referentka, která z této pozice dobrovolně odešla v roce 2013. Nejmenovaný úřad práce (dále jen ÚP), se nachází ve větším okresním městě. Výběr informantek byl záměrný, snažila jsem se zařadit do šetření takové účastníky, kteří představují průřez složením zaměstnanců ÚP. Všechny informantky mají praxi v oboru delší než dva roky a mají zkušenosti s vyplácením rodin s dětmi i s jednotlivci bez dětí. Informantky splňují odborné požadavky na vykonávání své profese.

6.4 Průběh šetření

Informantkám byl před zahájením rozhovorů objasněn důvod a účel setkání. Také byly poučeny o utajení identity a možnosti rozhovor kdykoli ukončit. Dva rozhovory proběhly v domácím prostředí informantek, kde byla navozena velmi příjemná a otevřená atmosféra. Zbývající rozhovory se uskutečnily přímo na pracovišti, mimo pracovní dobu. Také tyto rozhovory probíhaly v příjemné a uvolněné atmosféře. Rozhovory trvaly průměrně 30 až 60 minut. Všechny rozhovory byly uskutečněny v únoru 2014.

Celkově bylo uskutečněno tedy 6 rozhovorů, s tím že pět z nich bylo, s předešlým souhlasem, zaznamenáváno na diktafon a jeden (na žádost informantky) znamená písemnou formou.

6.5 Způsob zpracování dat

K zaznamenávání rozhovorů byl použit audiozáznam. Nahraná data jsem doslovně přepsala a následně zpracovala pomocí techniky *otevřeného kódování* a techniky *vyložení karet*, kterou Švaříček a Šedřová (2007, s. 226) vysvětlují jako „*nejjednodušší nadstavbou nad otevřené kódování; kategorie vzniklé skrze otevřené kódování uspořádá do nějakého obrazce či linky a na základě tohoto uspořádání sestaví text tak, že je vlastně o převyprávění obsahu jednotlivých kategorií.*“

7 Analýza dat

Okruhy v následujícím textu představují základní kategorie, které byly identifikovány.

7.1 Otázka smyslu pomoci hmotné nouze

Pomáhání na oddělení pomoci v HN je založeno na pomoci a podpoře klienta nacházejícího se v hmotné nouzi, ve zvládnutí jeho obtížné situace postavením se na vlastní nohy a odpoutání se právě od této pomoci. Pomáhající profesi vykoná v tomto případě sociální pracovník, který pomáhá lidem. „... *tak si představuji profesi moji, sociální pracovník.*“ Těžko však lze pomáhat, když nejsou vytvořeny vhodné podmínky, když není dostatek času a prostoru. „... *dost mě trápí, že teď je ta situace taková že nemáme prostor na to těm lidem pomáhat.*“ Je nezbytné poznat klientovou situaci a jeho prostředí, v němž žije na vlastní oči a zjistit okolnosti rozhodné pro přiznání či nepřiznání dávky. Není možné o klientově situaci rozhodovat zpoza stolu a jeho problémy jednoduše vyřešit přiznáním dávky.

Práce na oddělení HN je založena především na kontaktu a práci s lidmi. Přesněji řečeno, s klienty, kteří potřebují poradit, co se svojí situací, které čelí, podniknout. Tito lidé nevyhledávají pouze finanční výpomoc, naopak, potřebují se s někým o své situaci poradit.

Referentky si musí klientův problém vyslechnout, zjistit podstatné informace a následně vyhodnotit, jaký bude další postup. Pokud problém nespadá do jejich kompetencí, tak se klientovi snaží poradit a nasměrovat jej patřičným směrem. „*No každopádně by měl znát problematiku toho města, to je hodně důležitý, ve vztahu k bydlení, ve vztahu třeba jaký jsou tady komunity, jaký jsou tady lidi který by mohli ty lidi, jakoby se dostanou do problému a pak se jim prohlubují ty problémy čím dál tím víc, protože když si se půjčej a tak zase ještě půjčí třeba u nějakých dalších lidí a dostávají se čím dál víc do těch problémů, takže z tohoto důvodu by měl mít zmapovaný i takovýhle jakoby organizace nebo ty lichváře, když mluvím úplně naostro a potom hlavně by musel vědět, jaký jsou možnosti pomáhat při bytové otázce, která je v současné době asi nejhorší, jakoby oblast, jo.*“

Náplň práce referentek lze charakterizovat jako administrativní činnost, založená na papírování a přepočítávání výše dávek. „... *skutečnost je taková, že sociálními pracovníky momentálně nejsme, protože jenom dávkujeme, my jsme defakto jenom dálkařky. Takže vyplní papíry, já musím přečíst papíry, zapidovat papíry a jenom papíry. Nacpat to do počítače a v ruce to přepočítat a pak jim teda poslat ty peníze. ... měla bych zkoumat jejich životní situaci, měla bych jezdit teda na šetření, že jo, to zpracovávat a měla bych jim případně i radit, nebo to taky děláme, ... že jo, prostě když se na mě obrátí s nějakým problémem, dotazem abych byla schopná jim prostě poradit aspoň okrajově do různých odvětví prostě kam jít a tak. ...“; „... *ale není na to čas. Z titulu toho množství, co musíš zabezpečit, aby ty lidi do toho pětadvacátýho ty peníze měli, tak nemáš na nic čas. Fakt ne. To je tvrdá realita. Byť máš na to 30 dní ze zákona, tak ty lidi to nechápou, protože ty peníze potřebují a chtějí je pokud možno hned ...*“*

7.2 Sociální reforma „včera a dnes“

Se zahájením sociální reformy byl spuštěn i nový informační systém, který byl doprovázen řadou problémů, nejasností a častou nefunkčností. První část reformy byla především o tom, vyplatit všechny dávky včas. Období lze nazvat velmi chaotických a náročným, „... *nikde žádný dovolání, to jako bych řekla, že se jim nepovedlo. Já vím, že jsou to samý negativa, ale je to z praxe.*“. Během dvou let od zahájení reformy, se situace, dalo by se říci, stabilizovala. Problém však opět nastal s příchodem nového roku 2014. Kdy se celý systém zhroutil znovu. Dalo by se říci, že se jednalo o zcela obdobnou situaci jako při zahájení sociální reformy. Vše se vrátilo zpět do informačního systému, jež byl využíván před sociální reformou, s tou výjimkou, že nyní nebyla možnost dohledání nebo přetažení jakýchkoliv informací o klientech ze stávajícího systému. Přístup, kde jsou veškerá data o klientech, byl zcela znemožněn. „*Před dvěma roky to bylo lepší, sice se do nového programu přetáhly stejně jen jména klientů, ale měli jsme starý program k dispozici k nahlížení. Minule i teď mám nové spisy, které neznám a listuji několikaletými spisy list po listu a dohledávám informace. Klienti se domáhají jednorázových dávek na pračku, lednici, postel a já nejsem schopná nikde zjistit, jestli ji náhodou třeba od předešlé kolegyně např. před měsícem nedostali. „A trochu si připadám jako blbeček, který před dvěma roky cvakal ve dne v noci data do programu, a teď je to tady zase.*“

Myšlenka sociální reformy jako taková, zcela jistě není špatná, ovšem v tomto případě došlo k selhání v dosti zásadní věci. „*Nemyslím si, že ťukání dat do programu by mělo být převážnou náplní práce sociální pracovníka. Ale již delší dobu cca, co jsme na úřadu práce, není pro objem „papírování“ prostor pro nic jiného.*“ Těžko lze také chápat, že za celé dva roky, kdy probíhá sociální reforma, se stále nebere zřetel na sociální práci, stále nejsou referentům HN vytvořeny vhodné podmínky pro výkon jejich činnosti a stále nepocitují ze strany zaměstnavatele jakoukoliv komunikaci a podporu. Důvodem nečinnosti by mohla být však také skutečnost, že tuto zátěž pracovnice prostě zvládají. Ale

pak se musím ptát, v dnešní době vysoké nezaměstnanosti, v situaci, kdy má každá z nich rodinu, mají jinou možnost, nežli to zvládat? Vrcholem všeho je, že se sociální reforma pořádně ani neustálila a po dvou letech se situace znovu opakuje. V současné době lze situaci na referátu HN tedy charakterizovat přetlakem klientů, nízkým počtem referentů na rozsáhlé agendy, administrativní zátěží zapříčiněnou nefunkčností (již po druhé) celého informačního systému, jenž je nezvladatelná a opětovným vystavením referentů neúměrnému tlaku a stresu. „*Jojo a říkám stupňuje se to, tím, že těch lidí přibývá. No my to pozorujem měsíc od měsíce.*“

Za vyzdvihnutí stojí, že všechen ten administrativní tlak a pracovní stres, který je na referentky vyvíjen, je stále ještě neoblomil a stále ještě poslouchají svůj vnitřní hlas a své přesvědčení o významu své profese a snaží se v rámci svých možností plnit smysl pomáhání. „*I když jsem si milionkrát pětkrát řekla, že ne, (smích), že prostě jsem tady opravdu ten tuk, tak stejně to prostě v tej povaze asi je. Že to navedeš a řekneš, nebo aspoň dáš nějakou tu brožorku. Anebo jo slyšela jsem, četla jsem, mělo by to bejt támhle, dojděte se zeptat, přijďte mi říct. poradiš, vyslechněš.*“

7.3 Náročnost profese

Vykonávání činnosti na oddělení pomoci v hmotné nouzi sebou přináší určitá úskalí, která mají dopad především na psychickou stránku člověka. „*Náročnost profese, vidím hlavně v míře obrovského stresu, který může vyústit v apatii k práci, ke klientům a doufám, že nemůže přerůst až i k apatii k ostatním lidem a rodině.*“ Každodenní kontakt s klienty a jejich problémy, vyžaduje neustálý postřeh, angažovanost, určitou zodpovědnost a také přívětivý přístup. Pokud to spojíme s náročnými administrativními požadavky a časovým tlakem, kterému jsou pracovnice nuceny čelit z důvodu vyplacení sociálních dávek včas, vznikne prostor pro napětí, stres a obavy, např. z nesprávného rozhodnutí o dávce či

výpočtu dávek, nebo z neprofesionálního přístupu ke klientům. Na každou pracovníci je v současné době enormní množství klientů. „*No já sem měla asi 340 lidí, 340 žádostí běžících. Před dvouma rokama jsem začínala na 180 klientech. Teď mám asi 260 žádostí. Se mi podařilo 100 klientů předat kolegyni, takže se mi taky jakoby trošku ulevilo v tomhle směru*“, „*no, když jsme skončili před tím novým rokem tak as 250 klientů. Vlastně v lednu jsem jich dělala 300, s jednorázovými teda. Když jsme přecházeli na Úřad práce, tak jsem jich měla 175.*“

Hlavní náročnost profese lze jistě přisuzovat právě každodenní činnosti s klienty. Klienti hmotné nouze mají většinou problémy s bytovou otázkou, se zadlužením, s exekucemi, v horším případě jsou zcela bez přístřeší, bez zaměstnání, bez jakéhokoliv příjmu. Tedy řeší otázku zabezpečení základního živobytí.

Pracovnice se velmi často setkávají u klientů s agresí, drzostí, v horším případě jsou pod vlivem alkoholu, či jiných omamných látek. Takovým klientům není vždy jednoduché vysvětlit, že není možné jejím nárokům dostát, nebo že na určitou dávku prostě nemají nárok. Stejně tak lze náročnost spatřit v situacích, kdy přístup a postoj klientů k jejich situaci je zcela zvrácený. „*To, že lžou a já se jim snažím pomoci, jak nejlépe umím a oni vymýšlí, jak na mě vyžrát, aby měli co nejvíce peněz. A tak jim dělám blbce, vysedávám v práci od 6-18 hodin a k čemu?*“ Někteří klienti pobírají sociální dávky zcela zjiště, o zaměstnání nemají zájem, nebo pracují tzv. na černo, nemluví pravdu a mnohdy jsou arogantní a agresivní. „*Já když jsem nastoupila sem na tuhle tu práci, tak jsem za prvý měla takovou důvěru slepou v těch klientech, takže jsem si vo hodně myslela, že se třeba dokážou změnit, nebo sem jim tady i věřila i takový ty vize, jako že se chtějí vyléčit, že si chtějí najít tu práci. Tak to už mě po tý době co jsem tady jakoby přešlo no aaaa jak říkám, už jsem někdy taková jakoby apatická, že už těm lidem jakoby prostě nevěřím, že už to prostě tak jako беру tak jak to je.*“ Mezi klienty pobírající sociální dávky lze najít takové,

jež pobírají dávky v rozmezí 6ti až 13ti let. Někteří z nich jsou přes 14 let vedení jako nezaměstnaní na ÚP. Dle výpovědí maximálně 10% klientů má opravdový zájem se svojí situací něco dělat. „... *ty druhý i třetí generace těch lidí, který jsou na těch dávkách leta a už ty děti, si ani nepředstavují, že by měly řešit svoji situaci jinak. Jooo že prostě oni vědí, že jdou hned na ten pracák, že budou hned ty dávky a vo to víc jsou prostě jakoby, nevychovaný, drzí a něco se jim snažíš třeba i vysvětlit a oni ti dají najevo, že je to nezajímá.*“ Z dlouhodobého hlediska takové chování může přivést pracovníka k absolutní rezignaci na jakoukoliv intervenci, v prohloubení nedůvěry v klienty, ve ztrátu smyslu své práce.

V tomto případě se opět vrátím k sociální reformě, která všem klientům velmi přilepšila. Jednak došlo ke zvýšení částky životního minima, která se již nesnižuje po určité době pobírání dávek, také došlo ke zrušení povinnosti dokládat aktivní kroky v hledání zaměstnání a dále již klienti nemusí vykonávat veřejnou službu. Nyní klienti pobírají téměř stejnou částku (bez jakékoliv aktivity), jako před rokem 2012, kdy se k takové částce dostali pouze v případě výkonu veřejné služby a dokládání aktivních kroků. „... *zákon před tím byl spravedlivější. Fungovalo to, mělo to svůj smysl prostě. Jako my dneska platíme bydlení, já mám prostě co spíš, to mám doplatek na bydlení už téměř. Jakoby se vyšlo víc vstříc těm lidem, naše práce se zhoršila, nám, se ty podmínky že jo zhoršily, ten zákon prostě šel na ruku těm nezaměstnaným.*“

7.4 Rizika, kterým pracovníci čelí

Velkou hrozbou pro referentky HN se jeví ztráta významu práce. „*Prostě že tě to přestane bavit. Že přestaneš vůbec věřit ve smysl tý práce a že v podstatě to opravdu děláš... jdeš ráno do práce jenom proto, že teda tam musíš, je to práce, která tě živí teda, ale nemáš s ní žádnou radost.*“ Ztrátu smyslu činnosti profese způsobuje určitě nastavení současného

systemu sociální pomoci, tedy administrativní zátěž, časový tlak a útlum sociální činnosti. „Riziko, riziko určitě, toho se bojím každé měsíce, že špatně třeba vypočítám dávku, špatně vo tý dávce rozhodnu“ S tím se pojí také samotný přístup klientů k této formě pomoci, tedy např. pasivní postoj k životní situaci, očividné zneužívání sociálních dávek.

Další rizikovou oblastí způsobující pracovníkům určité obavy je bezpochyby fyzické napadení, slovní agrese a nevyzpytatelnost u uživatelů drog. „Jednání s těma lidma není vůbec jednoduchá záležitost. No určitě rizika, když ti přijde agresivní klient, tak je riziko vůbec jednat s tím klientem. Občas je to, kdy prostě na tebe ten člověk křičí a ty si seš vědoma, prostě že to je neoprávněně, že se mu snažíš pomoci, nemůžeš s tím nic udělat a je teda pravda, že pak si to neseš domů a přemejšlíš o tom.“ S tím se pak pojí obava z kontaktu s klientem mimo pracoviště. V porovnání s minulostí jsou, dle informantek, klienti v dnešní době agresivnější, drzejší a hrubější. „Teď je ta doba taková hektická, těch lidí je hodně, lidi jsou protivný, chtějí hned peníze, ty to musíš zpracovat, my jsme nervózní, že jim nemůžeš vyjít jakoby hned vstříc. Takže je ta doba určitě horší. I ta agrese je u těch lidí jakoby větší.“ Určitým rizikem, jsou také nemoci a infekce klientů, se kterými se během výkonu své činnosti setkávají.

7.5 Syndrom vyhoření a zátěže vyplývající z výkonu profese

Zátěže vyvolané pracovním prostředím jsou úzce propojené. Jedná se především o dlouhodobý stres, frustraci a časté konflikty s klienty založené na slovní agresi ze strany klienta. Stres informantky pociťují z toho, jestli stihnou sociální dávky vyplatit v čas, z konfliktů s agresivními klienty, z nadměry práce, ale i z toho, že nemohou vykonávat činnost tak, jak by chtěly apod. „Pociťuji velkou pracovní zátěž. Opět to souvisí s objemem práce, počtem klientů na jednu pracovníci (stres z toho, že nestíhám a jsem pomalejší oproti ostatním) a úplně nesmyslné papírování a úředničina.“

Hrozba syndromu vyhoření je na tomto oddělení reálná. „*Nebaví mě to, chodím s nechutí do práce, ale už jsem se fakt dostala do stádia, kdy teda už na to aspoň nemyslím. Ale teďka to беру v jednom letu. V práci nechut', nezám, nebaví, přijdu domů a zase. Nebaví mě to, chci jinou práci, ale teďka to беру, jakože se musíme dostat z toho nejhoršího srabu, kterej tam teď je.*“ Syndrom vyhoření je spojován se ztrátou smyslu práce, s totálním nezájmem o veškeré dění okolo i v osobním životě. Pracovník bojuje s pocity vyčerpání, frustrací a apatií. Je na prahu všech svých sil, bez energie k dalšímu směřování. Nakonec zde hrozí, že se pracovní problémy stanou součástí i osobního života. Nastavení systému si vybírá svoji daň, a to v podobě fyzického a psychického vyčerpání svých pracovníků. „*Absolutní otrávenost z práce a klientů obzvláště, která vyúsťuje v nechut' ke všemu a to i doma (zanedbávání svých vlastních dětí apod.). Nechut' cokoli s klientem řešit, protože to zdržuje od tůkání do počítače. Klienti logicky stále chodí, není čas na „práci“, jsme nervóznější, což se samozřejmě s přibývajícím datem stupňuje.*“

7.6 Dopad na osobnost pracovníka

Pracovnice jsou rozhořčené, znechucené a v napětí, zda všechny dávky zvládnou zpracovat a vyplatit. Jsou psychicky unavené. „*Dokonce jsem byla ve stavu, taky nedávno, když jsem prostě přemýšlela, jakoby proč vlastně žiju, když mě nic nebaví. A mě nebavilo nic, mě nebavilo si jít ani čistit zuby. Strašně fyzicky mě bolelo jít do schodů. Nesnesla jsem, aby na mě kdokoliv mluvil, furt po mě někdo něco chtěl, ani v práci, víš už jsem tam chodila taková jakoby odevzdaná.*“ Výkon činnosti pracovníky zahrnuje starostmi, se kterými se budí i usínají. Přináší pocity beznaděje a bezmocnosti. Bolest přináší i jakákoliv komunikace či kontakt. „*... vůbec jsem se netěšila do práce a celou noc jsem třeba přemýšlela, jakoby, nad tím, co musím ještě udělat*“

7.7 Shrnutí šetření

Kolem sociální reformy se nabízí spousta otázek. Celý tento proces je značně rozporuplný. Na jednu stranu lze přičíst současnému systému určitou benevolenci, která dovoluje klientům jej zneužívat, na druhou stranu vyvíjí neskutečný tlak na pracovníky ohledně zpracování a vypláčení sociálních dávek. Během dvou let jsou již podruhé pracovníci HN vystaveni enormnímu objemu administrativní zátěže. Nelze zde v žádném případě hovořit o zabezpečení vhodných pracovních podmínek pro vykonávání této profese. S tím je spojena častá nefunkčnost informačního systému, která způsobila pracovníkům velké nesnáze při zpracovávání dávek. Počet zaměstnanců na stále se zvyšující agendy HN je absolutně nedostačující. Došlo k celkovému útlumu sociální činnosti a chybí veškerá kontrolní činnost. Tedy lze říci, že pracovník vyplácející sociální dávky není již sociálním pracovníkem, ale administrativním pracovníkem, který zpracovává agendu HN.

Dlouhodobě trvající vnitřní neztotožnění a rozpor ohledně směřování profese, těžko mohou přinést tolik potřebné uspokojení z výkonu své činnosti a pocity smysluplnosti. Stejně se tak naskýtá otázka kvality odvedené práce, nakolik odpovídá pracovníkův výkon stanovené pracovní náplni, a kdo je za neplnění pracovní náplně vlastně odpovědný.

Smysl pomoci v HN a samotná činnost pracovníků vyplácející dávky HN, není a ani nemůže být založena pouze na vypláčení dávek, má naopak velký význam a zaslouží si velkou pozornost. Práce s lidmi byla a je všeobecně považována za jednu z nejnáročnějších profesí. Každodenní kontakt s různými problémy klientů si vyžaduje od pracovníků především vcítění, pochopení, angažovanost, ale i profesionální přístup. Být neustále ve střehu a být tu pro všechny.

Bohužel, pracovníci se často setkávají při výkonu své profese s agresí ze strany problematických klientů, kteří jsou mnohdy také pod vlivem alkoholu nebo drog. Jiní klienti zase přichází na oddělení pomoci v hmotné nouzi s ne zrovna čistými úmysly. Toto všechno může mít z dlouhodobého hlediska zásadní vliv na pracovníkův profesní vývoj.

Profese pracovníka hmotné nouze je oblastí, ve které se nelze vyhnout zátěžovým situacím. Stres a konflikt se řadí mezi nejčastěji vyskytující se zátěže, se kterými se pracovníci potýkají při výkonu své činnosti, a vzhledem k současné situaci, která na oddělení panuje, jsou evidentně i nevyhnutelnými. Největším rizikem, vycházející právě ze zátěžových situací a celkového dění okolo, je hrozba vzniku syndromu vyhoření. Fyzická i psychická únava a vyčerpání pracovníky zcela pohlcují. Mají významný dopad na profesní přístup a celkovou profesionalitu pracovníka.

Zde uvádím tabulku s tématy, která se objevovala v jednotlivých oblastech výše.

Otevřené kódování - kategorie a kódy

Realita na HN	nevhodné pracovní podmínky, administrativní zátěž, psychická zátěž, nedostatek zaměstnanců, chyba komunikace, útlum pomáhání, absence sociálního šetření
Sociální reforma na HN	nefunkčnost a kolaps systému, nefunkčnost programů, nemožnost dohledání informací o klientech, nesehrávání dat, ruční zpracování všech dávek
Náročnost profese pracovníka HN	struktura klienti, každodenní kontakt, časový tlak, zpracování agendy nepojistných sociálních dávek, krizové situace, stížnosti, zneužívání
Rizika	střet zájmů, slovní a fyzická agrese, zátěže, syndrom vyhoření ztráta zájmu, otupení, ztráta smyslu práce, výdrž jen z nutnosti mít příjem
Dopad na osobnost pracovníka HN	psychické problémy, pocity vyčerpání, celková únava, nedostatek energie, ztráta ideálů, emoční chlad, beznaděj, averze, apatie, zklamání, rezignace

Zdroj: vlastní zpracování

ZÁVĚR

Tématem mé bakalářské práce byl Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků na oddělení pomoci v hmotné nouzi.

V teoretické části jsou charakterizovány jednotlivé důsledky zátěžových situací, které mohou nastat u sociálních pracovníků hmotné nouze, z nichž jsem blíže specifikovala syndrom vyhoření. Profese sociálního pracovníka je velmi psychicky náročná ať už svou náplní, dále klienty, se kterými pracovník dochází do styku a v neposlední řadě profesními i osobnostními požadavky, které jsou na něj kladené. Všechny tyto okolnosti ovlivňují výkon a přístup pracovníka.

V praktické části jsem pak zjišťovala současnou situaci na oddělení pomoci v hmotné nouzi a zároveň jsem se zabývala dopadem změn spojených se sociální reformou na pracovní, ale i osobní život pracovníků hmotné nouze.

Z mého šetření vyplynulo, a potvrzují to i závěry z výzkumu (Raná fáze implementace reformy v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouze), který jsem uvedla v teoretické části, že došlo k absolutnímu vytěsnění sociální činnosti z náplně práce pracovníků hmotné nouze, a tím i k degradaci role sociálního pracovníka na pouhého administrativního byrokrata. Pracovníci poukazují na vnitřní rozpor a neztotožnění se s tímto směrem. Podle jejich názoru je otázka sociální práce a především pak provádění sociálního šetření vzhledem k povaze oddělení, a tedy i struktuře klientů, žádoucí a nezbytná.

A právě proto že zájem, komunikace a podpora ze strany zaměstnavatele není dle nich adekvátní a odpovídající současné neutěšené situaci na oddělení HN, může toto vést až k profesnímu vyhoření, “v lepším případě pouze“ k rezignaci a apatii ze strany pracovníka. To se pak bohužel ve většině případů prolíná i do osobního života. Pokud k tomu ještě přidáme těžkopádnost naší legislativy a nedostatečné nástroje k potírání zneužívání

sociálního systému ze strany klientů, pak se nelze divit stagnaci až sestupné tendenci v kvalitě poskytované sociální pomoci.

Dovoluji si říci, že role a náplň pracovníků HN a celková péče o ně by neměly být opomíjeny. A to především z důvodu, že právě pracovníci jsou klíčovými elementy v samotném procesu sociální pomoci.

POUŽITÁ LITERATURA A PRAMENY

GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2010. 264 s. ISBN: 978-80-7315-185-0.

GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese; tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. 198 s. ISBN: 978-80-7387-394-3.

GOLEMAN, D. *Emoční inteligence*. Praha: Metafora, 2011. 326 s. ISBN: 978-80-7359-334-6.

GULOVÁ, L. *Sociální práce; pro pedagogické obory; mechanismy a strategie sociální práce... pohled na obor*. Praha: Grada, 2011. 208 s. ISBN: 978-80-247-3379-1.

HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Velký psychologický slovník*. Praha: Portál, 2010. 797 s. ISBN: 978-80-7367-686-5.

HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese; tělesně zakotvené prožívání*. Praha: Portál, 2012. 120 s. ISBN: 978-80-262-0221-9.

JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. 224 s. ISBN: 80-7254-329-6.

KALLWASS, A. *Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě*. Praha: Portál, 2007. 139 s. ISBN: 978-80-7367-299-7.

KLEIBL, J. *Řízení lidských zdrojů*. V Praze: C. H. Beck, 2001. 264 s. ISBN: 80-7179-389-2.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2013. 152 s. ISBN: 978-80-262-0528-9.

KREBS, V. *Sociální politika*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2010. 542 s. ISBN: 978-80-7357-585-4.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2003. 279 s. ISBN: 80-7178-774-4.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Hořet, ale nevyhořet*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2012. 175 s. ISBN: 978-80-7195-573-3.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada, 1998. 131 s. ISBN: 80-7169-551-3.

MAŇÁK, J. ŠVEC, V. *Cesty pedagogického výzkumu; Pedagogický výzkum v teorii a praxi*. Brno: Paido, 2004. 80 s. ISBN: 80-7315-078-6.

MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků; teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012. 151 s. ISBN: 978-80-262-0180-9.

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

MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. 309 s. ISBN: 80-7178-473-7.

MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2013. 400 s. ISBN: 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi; specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. 352 s. ISBN: 80-7367-002-X.

MUSIL L, a kol. *Raná fáze implementace reformy v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi*. Praha: VÚPSV, v.v.i., 2013. 107 s. ISBN: 978-80-7416-124-7.

RUSH, M. *Syndrom vyhoření*. Praha: Návrat domů, 2004. 129 s. ISBN: 80-7255-074-8.

ŘEZNIČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. 76 s. ISBN: 80-85850-00-1.

STOCK, CH. *Syndrom vyhoření; a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. 103 s. ISBN: 978-80-247-3553-5.

ŠTĚPANÍK, J. *Umění jednat s lidmi. Část: 3.: Stres, frustrace a konflikty*. Praha: Grada, 2008. 162 s. ISBN: 978-80-247-1527-8.

ŠVARŤÍČEK, R. a ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

TOMEŠ, I. Sociální správa; úvod do teorie a praxe. Praha: Portál, 2009. 299 s. ISBN: 978-80-7367-483-0.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat; učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. 128 s. ISBN: 80-86429-36-9.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2012. 872 s. ISBN: 978-80-262-0225-7.

VÁVROVÁ, S. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2012. 160 s. ISBN: 978-80-262-0087-1.

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

ZÁKON č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů

ZÁKON č. 366/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Pomoc v hmotné nouzi*. [online]. 2014, [cit. 2014-02-19]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5>

SOCIÁLNÍ REFORMA, MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Změny 2012*. [online]. 2011, [cit. 2014-02-19]. Dostupné z: <http://socialnireforma.mpsv.cz/cs/2>

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Rozhovor s informantkou

Příloha č. 1: Rozhovor s informantkou

Okruh č. 1: Role sociálního pracovníka a smysl pomáhání na oddělení pomoci v HN v poreformním období.

Co si představuješ pod pojmem sociální pracovník ve spojitosti s profesí, kterou vykonáváš?

„Pomáhající pracovník, tak si představuji profesi moji, sociální pracovník. Představuji si lidi, který pomáhaj jiným lidem. Trpělivý, empatický a (povzdech) jaký by měl být.. já nevím.. psychicky odolný.“

Jakými osobnostními předpoklady by měl dle tebe sociální pracovník oplývat?

„Podle zákona by měl splňovat vzdělání. Měl by určitě teda, ted' co mi vykonáváme, tak určitě by měl umět práci na počítači. Osobnostní předpoklady... určitě psychologii trošku, aby se dokázal trochu vcítit do psychiky toho člověka, kterej tam přijde nešťastnej. Tak jako vcítit se do tý, teda empatický, ale... já mám pocit, že to už nejsem ani.. empatická, že ted' už to ani nejde. (povzdech) určitě by.. že by jsme měli,.. neměli by jsme prostě vybuchovat, měli by jsme udržet ten vztek a tu náladu a to všechno aaa měli by jsme bejt těm lidem prostě, když ne milý, tak aspoň slušní, že jo.. bychom určitě by sme měli být asertivní.“

Dle zákona jsou referenti HN sociálními pracovníky i dávkovými specialisty, jak tuto skutečnost vnímáš? Provádíš například sociální šetření?

„Realita je taková, že na šetření nechodím, teď v současné době, no už delší dobu... a když k nám přijdou, tak určitě se jim snažím poradit to, co vím, a když mám čas, nevím to, tak se snažím to třeba zjistit po telefonu, zařídit spoustu věcí, já nevím třeba dovoz uhlí a tak dále.“

A kdy naposled jsi provedla sociální šetření?

„Tak za ty dva roky dejme tomu 3x.“

Co je dle tebe cílem pomáhání?

„Cílem pomáhání, tak by třeba mělo bejt asi určitě uspokojení toho klienta, aspoň částečně splnit ten jeho požadavek, tu jeho potřebu, se kterou von ke mně přišel, no.“

A jak probíhá pomáhání dle tvého názoru na HN?

„Já si myslím, že když to vezmu vod těch takovejch titěrnejch jakoby malichernejch potřeb, který oni maj, že třeba, prosím vás porad'te mi, co bych teď měl v tejhle situaci, ve který jsem se ocitnul dělat, tak my jsme schopní mu říct, dojde te si tam a tam, pak se zaevidujte na ÚP, zkuste si požádat o peněžitou pomoc, pošleme je kam mají jít, tak tyhle úkoly jakoby můžem splnit.“

Komplikuje vám současná situace provádění sociální činnosti?

„Určitě, určitě nemáme chuť to je jasný a hlavně když tam třeba přijde člověk, kterej tam chodí třikrát do týdne, ač, aniž by musel, protože to jsou jakoby neustále se opakující klienti, jsou tam třeba u nás, já nevím pět šest let, takže tu situaci tam u nás znají, ví, jak a kdy mají chodit prostě, ale přesto tam chodí furt a furt se na něco ptaj.“

Jaká je náplň tvé práce, tedy respondenta nepojistných sociálních dávek?

„Náplň mojí práce, skutečná, je taková, že sedím za stolem, tlučám do počítače nějaký data o lidech, který následně vyplácím, přepočítávám dávky, měla bych zkoumat jejich životní situaci, měla bych jezdit teda na šetření, že jo, to zpracovávat a měla bych jim případně i radit, nebo to taky děláme, že jo u nás v kanceláři, prostě když se na mě obrátí s nějakým problémem, dotazem abych byla schopná jim prostě poradit aspoň okrajově do různých odvětví prostě kam jít a tak.“

V čem je dle tebe náročná tvoje práce?

„Ona je psychicky náročná, náročná v tom, že furt musíš přemýšlet vo tom, jestli je to dobře, jestli to tak má bejt, a pro mě teda osobně je to náročný v tom, že částečně pracujeme s čísly a teď jak ty programy nefungují, tak je to ještě vo to horší, že si to vlastně de facto vypočítáváme prostě, když to řeknu blbě, mám tužku a papír a vypočítávám si, že jo. Tak je to jakoby tohle, že musíš bejt furt ve střehu m v napětí a nemůžeš polevit. Polevím, až když vypnu počítač a zamknu.“

Máš vhodné podmínky k vykonávání své činnosti?

„Akorát jestli patří do podmínek, že je nás málo, že jakoby nemáme třeba podmínky pro to vykonávat tu naši práci úplně se vším všudy, třeba na to šetření se třeba nedostanem teď, ani jedna z nás, a když mluvím za sebe, na šetření se zkrátka nedostanu, protože mi zaměstnavatel teda nevytvořil podmínky pro to, abych na to šetření mohla dojezt. To vzhledem k tomu, že je nás málo a klientů máme hodně.“

Jak bys charakterizovala klienty, se kterými pracuješ?

„Hele, já pracuji se sociálně slabými lidmi, se sociálně slabými skupinami lidí, jsou to lidi nezaměstnaní, kteří jsou v hmotné nouzi. Jsou líní, protože nechtěj pracovat. Jsou ulhaní, lenivý, nechtěj pracovat, chtějí jenom brát peníze od státu a zadarmo. Dále pracuji s lidmi, kteří jsou arogantní, někteří jsou agresivní, zatím jenom slovně. Někteří jsou tam od roku 2001 třeba. Takže to máme 13 let, že. Pak tam jsou lidi od roku 2006 těch je tam opravdu hodně, 2008 opravdu hodně. Strašně malá část těch lidí, já mám teda ty rodiny s dětma, takže to беру fakt jenom na ty moje rodiny s dětma a to mají kolegyně ještě mnohem horší sortu pouze jednotlivce bez dětí, tak strašně malá část, řeknu třeba, já nevím, abych to zase nepřeháněla 10% ani ne možná 5% lidí jsou nešťastný, skutečně tu práci nemůžou sehnat, rády by pracovali, nebo ví, že musí pracovat. Ale těch je minimum. A troufám si říct, že to poznám, který to sou. A ještě jsou tam lidi, který nejsou líný, choděj do práce na černo a těch je taky hodně a lžou nám no samozřejmě a vyhovuje jim. A vyhovuje jim to, protože mají nějaký příjem z toho, takže jsou vysmátý. Ty lidi absolutně nepřemýšlej do budoucna co bude dál až budou staří.“

Jak bys tedy popsala systém pomoci v HN?

„Vono by to docela bylo dobrý, když by ovšem fungovali anebo byly úplně jiný ty zákony okolo. Strašně chybí kontrolní činnost, strašně, prostě nemáme možnost podchytit ty lidi, který teda pracujou na černo, nemáme možnost díky tomu, že nemůžeme na to sociální šetření, tak nemáme možnost zjistit kdo s kým jak žije, kde žije, co jim skutečně chybí, ale to je prostě všechno z toho, že není čas a je nás málo. Není tam možnost tý kontorly.“

Jaké pociťuješ zásadní změny způsobené sociální reformou?

„Že ty lidi nemusí tolik, co museli dřív. Nemusí třeba nastoupit na veřejnou službu. Jakoby se vyšlo víc vstříc těm lidem, naše práce se zhoršila, nám, se ty podmínky že jo zhoršily, ten zákon prostě šel na ruku těm nezaměstnaným. No by jsme měli být sociální pracovníci, ale skutečnost je taková, že sociálními pracovníky momentálně nejsme, protože jenom dávkujem, my jsme defakto jenom dálkařky.“

Okruh č. 2: Rizika a zátěže vyplývající z výkonu profese referenta HN

Pociťuješ nějaká rizika při výkonu své profese?

„Že se z toho psychicky zhroutím.. Riziko, riziko určitě, toho se bojím každé měsíc, že špatně třeba vypočítám dávku, špatně vo tý dávce rozhodnu, že jakoby bojím se toho, že udělám zbytečnej problém, kterej potom se bude muset znova řešit, tak to je jedno riziko. No pak se bojím, nebo je riziko, a to je teď teda vyhocený, že třeba nás tam někdo může fyzicky napadnout. To že nás tam slovně napadají, kolikrát, tak to už s tím už jsme se tak nějak naučili žít, ale to fyzický napadení, no tak je to tam vždycky tohle riziko. Zatím snad.“

Co si představuješ pod pojmem syndrom vyhoření?

„Z mého pohledu je syndrom vyhoření totální nezáměr o tu práci, kterou ten člověk dělá. Prostě úplně totální nezáměr a to teda fakt mám. Nebaví mě to, chodím s nechutí do práce, ale už jsem se fakt dostala do stádia, kdy teda už na to aspoň nemyslím. Ale teďka to беру v jednom letu. V práci nechut', nezáměr, nebaví, přijdu domů a zase. Nebaví mě to, chci jinou práci, ale teďka to беру, jakože se musíme dostat z toho nejhoršího srabu, kterej tam teď je.“

Jak se cítíš v současné době?

„Hrozně, hrozně. Jsem vzteklá, jakmile.. Zase jsme o tom mluvily, v práci se musím soustředit, musím být nějak prostě klidná, mírná k těm lidem, asertivní třeba dejme tomu, ale musím se furt soustředit, jakoby já to beru, že sem v práci napnutá a jakmile to, tak to ze mě padne a nemám chuť vůbec na nic. Dokonce jsem byla ve stavu, taky nedávno, když jsem prostě přemýšlela, jakoby proč vlastně žiju, když mě nic nebaví. A mě nebavilo nic, mě nebavilo si jít ani čistit zuby. Todlencto udělat, pro mě bylo hrozně namáhavý. Fakt jsem byla v takovém stavu. Hrozný, úplně strašný, šílený. Strašně fyzicky mě bolelo jít do schodů. Nesnesla jsem, aby na mě kdokoliv mluvil, furt po mě někdo něco chtěl, ani v práci, víš už jsem tam chodila taková jakoby odevzdaná. Tak tendle týden, po horách, jsem si týden odpočinula, tak je to trošku lepší. Ale nebavilo mě nic, vařit úplně s nechutí jsem šla vařit, mejt nádobí, prostě cokoliv. Hrozný, nechtěla jsem si povídat, nechtěla jsem si nashlas zesílit si televizi, prostě nic, čist mě nebavilo fakt nic.“

A kdy ses cítila lépe?

„Doma je mi dobře teď, tendle tejdén, fakt. Možná je to jak jsem si tejdén odpočinula, nebo prostě jsem si řekla, ne takhle to nejde. Jak fyzicky ze sebou musím něco udělat, tak i duševně sama samozřejmě. Řekla jsem si, že ty děti za to nemůžou. Takže, teď paradoxně, trvá to 6 dní. Jsem si v pondělí minulý týden jsem si zařekla, že to bude lepší, že se tomu prostě nepoddám. Takže teď tendel tejdén je mi supr. Cítím se fakt dobře, sice unavená a blabla, ale dobře. Jakoby jsem nabitá energií mi přijde.“

A tohle je dlouhodobý stav u tebe?

„To jo no.. Ale když to vezmu z toho dlouhodobého hlediska, tak ty pocity, jako když se cítím dobře doma nebo v osobním prostě životě, protože já to odděluju od sebe, osobní život a pracovní život, prostě to fakt oddělím. V práci jsem se cítila dobře, když jsme měli míň klientů, když jsem zajeli ten program, když tam fungoval ještě jakstakš ten náš kolektiv. Mně se dobře pracuje, když tam jakoby jsem s těma kolegyněma na hmotný nouzi, jakoby za dobře. Tehdy se zajel ten program, a už jsme se zase mohly scházet, řešit a radit se ohledně jakýchkoliv problémů. Teď nemáme čas vůbec na nic. Mně to chybí, prostě když funguje v práci kolektiv kolegů, tak je mi tam dobře.“

Co je pro tebe nejhorší v zaměstnání?

„Pro mě je nejtěžší aaa jakoby no nemám ráda to, když je ten den.. pro mě je nejtěžší, když je pondělí a středa úřední den a chodí jeden člověk za druhým, když jakoby nemám v uvozovkách odpočinek, ale spíš teda čas, abych ty data zpracovala. A to souvisí s tím, že další nejtěžší věc, nebo nejtěžší, další těžká věc je v tom případě stihnout v nějakým časovým limitu jim připravit ty dávky. Kdybych nebyla v časovém presu, tak bych to stihala v pohodě.“

Jaké zátěžové situace prožíváš při své práci?

„Stres, stres z toho, jestli to stihnu, stres prostě, úplně nejvíc stres. Jakoby jestli to stihnu, jestli jsem to dobře řekla, jestli ten člověk moc nekřičel, jestli nebude křičet. Stres prostě, hlavně z toho, aby sme to stihly.“

Jak bys charakterizovala svoji osobnost vzhledem k své profesi (silné a slabé stránky)?

„Snažím se a myslím si že sem jakoby, jak to mám říct.. že nejsem na ně jakoby zlá, nepříjemná, snažím se být příjemná. Ale vždycky to nejde samozřejmě. Snažím se být chápající, snažím se být asertivní. Vysvětlovat jim to v klidu. Myslím, že jsem trpělivá, že se do lidí umím vcítit. Nevím no. Slabý stránky? Asi, že jakoby jsem impulzivní, a že když něco chci pracovně třeba zařídit, nemyslím teď vůči klientovi, já nevím.. něco s počítačem, nebo vyplnit docházku, tak, že to musím mít teď hned. Že nemůžu počkat třeba půl dne, ale musím to mít teď hned. A to si nemyslím, že je dobře.“

Máš svůj azyl, nějaké útočiště?

„To je různý. Někdy úplně cítím potřebu být někde sama, bohužel, ale v mé situaci to nejde, být sama někde v bytě, venku, tak vobčas je mi dobře fakt, když jdu pěšky podél řeky a nemluví a jenom čumím po té přírodě a vnímám, že jdu a že mě třeba bolí ty nohy, protože jdu, tak to mi dělá dobře. Tím se odreaguju. A útočiště, s kým se vypovídám.. Většinou se potřebuju poslední dobou vypovídat jenom z práce. Žádné jakoby tak zásadní problémy nebo něco co by mi vadilo nemám. Takže kamarádky určitě, ale já nemám třeba jenom jednoho člověka, kterému bych se svěřila. Někdy mi dělá dobře samota, někdy mi dělá dobře když se vypovídám.“

Jaký máš vztah k lidem?

„Musím říct, že teď mám rodiny s dětma, a když jsem měla jednotlivce, tak to pro mě bylo daleko horší, protože tam ty lidi byli daleko agresivnější. Jsou to že jo narkomani a alkoholici a tak, takže tam jsem se bála fakt je potkávat. ... třeba úplně nesnáším jízdu autobusem, protože je tam plno lidí, nesnáším chodit do města, protože tam potkávám lidi a to mi strašně vadí. A to jsem dřív neměla.“

Máš chuť chodit mezi lidi, bavit se?

„Jo, jo to mám. Večer jo. Protože já jsem zase typ, který vždycky rád pařil. A tak to mi zůstalo. Ale třeba v pátek večír, kdy vím, že už mi prostě skončily pracovní povinnosti, že v sobotu v neděli nemusím do práce, tak jo v pátek to si třeba s manželem ráda někam zajdu. Ale třeba úplně nesnáším jízdu autobusem, protože je tam plno lidí, nesnáším chodit do města, protože tam potkávám lidi a to mi strašně vadí. A to jsem dřív neměla.“