

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Bakalářská práce

Výskyt projevů a míra zasažení syndromem vyhoření sociálních
pracovníků Úřadu práce v Českém Krumlově

Vedoucí práce: Mgr. Bílková Zuzana, Ph.D.

Autor práce: Monika Nagyová

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Forma studia: Kombinované

2016

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě (v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Teologickou fakultou) 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 výsledky 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. Tato práce je odevzdávána jako přepracovaná verze dříve odevzdané práce s názvem "Výskyt projevů a míra zasažení syndromem vyhoření sociálních pracovníků Úřadu práce v Českém Krumlově po delimitaci od 1. 1. 2012 dle sebehodnocení".

Datum: 24.3.2016

.....

Monika Nagyová

Poděkování

Děkuji vedoucí mé bakalářské práce paní Mgr. Zuzaně Bílkové, Ph.D. za její výborné nápady, vstřícnost a ochotu při odborném vedení práce. Poděkování patří i dotazovaným pracovnícím a mé bývalé vedoucí práce paní Mgr. Lucii Maliňákové.

OBSAH

| | |
|---|----|
| OBSAH | 4 |
| ÚVOD | 6 |
| 1. STRES | 8 |
| 1.1. Rozdělení stresů | 10 |
| 1.2. Projevy a průběh stresu | 12 |
| 1.3.1. Průběh stresu..... | 13 |
| 1.3.2. Stres a zaměstnání..... | 14 |
| 1.3. Typy lidí z hlediska zvládnání stresu | 15 |
| 1.4. Odolnost vůči stresové zátěži | 17 |
| 1.5. Druhy strategií zvládnání stresu | 17 |
| 2. SYNDROM VYHOŘENÍ..... | 19 |
| 2.1. Dispozice k vyhoření | 20 |
| 2.2. Fáze vývoje syndromu vyhoření | 21 |
| 2.3. Rizikové faktory syndromu vyhoření..... | 22 |
| 3. PSYCHOhygiena a zotavení..... | 24 |
| 3.1. Psychohygiena..... | 24 |
| 3.1.1. Metody a techniky psychohygieny | 25 |
| 3.2. Zotavení..... | 27 |
| 4. ORGANIZAČNÍ ZMĚNY ÚŘADU PRÁCE A POJEM HMOTNÁ NOUZE.. | 29 |
| 4.1. Sociální dávky pomoci v hmotné nouzi | 29 |
| 4.2. Charakteristika organizační změny a její příčiny | 30 |
| 4.3. Důvody a cíle provedení organizační změny | 30 |
| 5. VÝZKUM, CÍL VÝZKUMU A HYPOTÉZA | 32 |
| 5.1. Hypotéza..... | 33 |
| 5.2. Metody a techniky sběru dat..... | 33 |
| 5.3. Výzkumný soubor | 34 |
| 5.4. Verifikace hypotézy | 35 |
| 5.4.1. Vyhodnocení dalších otázek ve výzkumu | 39 |
| 5.5. Zhodnocení situace po třech letech působení na úřadu práce | 41 |

| | |
|---------------------------------|----|
| 6. DISKUZE | 44 |
| 7. ZÁVĚR | 48 |
| Seznam použité literatury | 50 |
| PŘÍLOHY | 54 |
| ABSTRAKT | 62 |
| ABSTRACT | 63 |

ÚVOD

Cílem úvodu je seznámení s tématem a cílem celé bakalářské práce. Vybrala jsem si téma mně velmi blízké - Syndrom vyhoření sociálních pracovníků úřadu práce v Českém Krumlově po delimitaci od 1. 1. 2012. Pracuji jako referent dávek pomoci v hmotné nouzi již devátým rokem. Této problematice jsem se věnovala od roku 2007 na Městském úřadě v Českém Krumlově do roku 2012, kdy byli někteří zaměstnanci, včetně mě, delimitováni na Úřad práce v Českém Krumlově. Oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi se zabývá problematikou sociálních dávek pro nezaměstnané a rodiny s dětmi. O těchto dávkách, v současné době rozhodují, a vyplácení zabezpečují, úřady práce.¹

Zeptáme-li se laické veřejnosti na to, co znamená syndrom vyhoření, pravděpodobně nám bude většina respondentů schopna zhruba popsat, o jaký problém se jedná. Nicméně jen málo z nich dokáže tyto informace v praxi aplikovat samo na sebe či své blízké okolí. Jak jsem již několikrát zažila od svých přátel či kolegů, často si stěžovali na to, že je práce nenaplnuje, že už by tam nejraději nešli, že nevidí ve zvoleném oboru budoucnost a ptají se po smyslu toho, co dělají, přesto, že v jiných oblastech svého života žijí relativně nebo dokonce naprosto, spokojený život. Považuji tedy za vhodné tuto oblast zmapovat a poskytnout tak svým přátelům, a v neposlední řadě, i svému pracovnímu kolektivu, ucelené informace o tomto fenoménu starém jak lidstvo a práce sama. A dále také konkrétně zmapovat současnou situaci panující na Úřadu práce v Českém Krumlově po zmiňované delimitaci.

Práce je rozdělena na dvě části. Teoretickou a praktickou. V teoretické části je nejprve představena problematika stresu a syndromu burn out - popis stresu, jeho průběh, včetně odolnosti vůči této zátěži. Následuje kapitola věnována rozdělení a popisu syndromu vyhoření. A protože z mé práce by měla plynout i doporučení na některé změny, věnuji kapitolu i psychohygieně a zotavování. Smyslem zařazení této kapitoly je myšlenka, že předložená práce může být inspirací pro pracovníky, kterých

¹ MPSV. Dávky vyplatí jen úřad práce (LN). In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha, 2011 [cit. 2016-02-10]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/10152>

se týká. Dále se budu zabývat organizačními změnami úřadu práce, které považuji za nezbytnou kapitolu této práce. Tato kapitola vede k osvětlení situace na pracovišti a poskytuje širší souvislosti v kontextu syndromu vyhoření. Dále vysvětlím pojem hmotné nouze jako takový, který z části dokresluje výše zmiňované.

V praktické části se budu zabývat výzkumem, zkoumanými subjekty budou delimitované pracovnice. Hlavní cíl, který si kladu, je zjistit, do jaké míry jsou zasaženy syndromem vyhoření a jaké stresory ovlivňují jejich psychický stav. Rovněž zde popíši metody a techniky sběru dat a průběh výzkumu. Součástí této kapitoly samozřejmě budou i konkrétní odpovědi oslovených pracovnic a verifikace stanovené hypotézy.

Dále následují kapitoly diskuze, závěr, seznam použité literatury, přílohy a abstrakt v českém a anglickém jazyce.

V celé práci budu pracovat s odbornou literaturou, elektronickými zdroji a vlastním výzkumem.

Cílem této bakalářské práce je podat ucelený přehled o stresu jako takovém, jeho zvládnutí a prevenci na základě informací z dostupných zdrojů. Dalším cílem je podat přehledné informace o syndromu vyhoření. Hlavním cílem této práce je však provést výzkum působení tohoto jevu na delimitované pracovnice Úřadu práce v Českém Krumlově.

1. STRES

Co je vlastně stres? Stres je slovo anglosaského původu (stress), které se objevuje v angličtině od středověku a je zde užíváno k vyjádření jednak stavů prožívané tísně, napětí či pnutí a pak také důsledek působení různých obtíží. Stresem se odborníci zabývali od poloviny dvacátého století. Prvním, kdo se zabýval moderním výzkumem působení stresu na organismus, byl fyziolog maďarského původu H. Selye.² Ten definoval stres následovně – stres je „*charakteristická fyziologická odpověď na poškození nebo ohrožení organismu, která se projevuje prostřednictvím adaptačního syndromu. Ten přímo ovlivňuje zdraví tím, že vyvolává nadměrnou a trvalou aktivaci nervového sympatického systému nebo systému adrenokortikálního, posléze poškození systému imunitního.*“³

V kontextu všech informací, které máme v současné době k dispozici, nelze ale říci, že stres má pouze negativní dopady. Naopak v určité míře může mít i pozitivní vliv na naši pracovní a životní spokojenost, kupříkladu nás podněcuje k větší výkonnosti, zvyšuje motivaci a posiluje naše sebevědomí, sebedůvěru a schopnost adaptace.⁴

Stres je všeobecně vnímán jako stav organismu při určité zátěži, nezáleží na tom, zda fyzické či duševní. V odborné literatuře nelze najít jednotnou přesnou definici. Za zajímavou definici lze označit stres, který je přirovnán ke sněhové kouli „*Situaci člověka ve stresu můžeme přirovnat do určité míry ke sněhové kouli, kterou ze všech stran stlačujeme tak moc, až z ní začne kapat voda a koule se změní v kus ledu*“⁵

V běžném hovoru bývá jako stres označováno všechno, co na nás nějak tlačí, přetěžuje nás a co je nepříjemné. Přesněji se však zatěžující věci, které působí zvenčí, nazývají stresory. Po vystavení stresorům naše tělo i duše mohou zažívat stresovou reakci. Naše porozumění situaci však ovlivní, zda situaci budeme považovat za stresor, nebo nikoliv. Stresová reakce tedy nebude záviset jenom na

² Srov. PLAMÍNEK, Jiří. *Sebezpoznání, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládnutí*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2008, s. 132 – 134. Manažer. ISBN 978-80-247-2593-2.

³ HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000, s. 568. ISBN 80-7178-303-X.

⁴ Srov. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, s. 159. ISBN 80-7178-551-2.

⁵ Srov. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, s. 24. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3149-0.

tom, co se událo, ale hlavně na tom, jak tomu rozumíme. Proto bude nejdůležitějším faktorem změny stresového prožívání změna sebe sama.⁶

Stresor je tedy podnět nebo soubor podnětů, vyvolávajících stres, čili negativní životní faktory. Opakem stresorů jsou **salutory**, což jsou pozitivní životní faktory, které pomáhají zvládat a překonat stres.⁷

Další důležité pojmy související se stresem:

Marta Jeklová a Eva Reitmayerová ve své publikaci *Syndrom vyhoření* přehledně uvedly rozdělení níže uvedených pojmů:

Zátěžové situace jsou situace, které vyžadují něco navíc, tj. vyšší úsilí, které není standardní. Jsou to situace, při nichž člověk nevystačí s navyklym vzorcem chování, musí vynaložit více energie, popřípadě překonat určité překážky, na cestě k uskutečnění daného cíle.

Zátěž je vztah mezi požadavky, nároky a připraveností je zvládat, které jsou kladeny jedincem nebo okolím.

Deprivace je strádání či dlouhodobější nedostatek určitých podnětů např. emoční deprivace, sensorická, spánková apod.

Frustrace je zmaření či znemožnění dosažení cíle uspokojení důležité potřeby. Jde o psychický stav, který je vyvolán překážkou na cestě k cíli, může být vyvolán také v důsledku ohrožení nebo znemožnění uspokojení určité lidské potřeby. Překážka může být vnější - fyzická, jednání jiné osoby nebo vnitřní - pocity viny, výčitky svědomí apod.

Konfliktem se rozumí rozpor. Probíhá současné střetávání různých protichůdných tendencí, které se mohou nacházet vně nebo uvnitř jedince, může se jednat o konflikty mezi dvěma pohnutkami, pozitivními nebo negativními. Zátěžovým faktorem se stává ve chvíli, kdy došlo k nadměrnému nahromadění, dlouhodobý konflikt pak může působit jako stresující faktor.⁸

Trauma je situace, která má za následek funkční poruchy a někdy i organické

⁶ Srov. PRAŠKO, Ján a Hana PRAŠKOVÁ. *Asertivitou proti stresu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007, s. 14. *Psychologie pro každého*. ISBN 978-80-247-1697-8.

⁷ Srov. PLEVOVÁ, Ilona. *Ošetřovatelství II*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, s. 193. *Sestra* (Grada). ISBN 978-80-247-3558-0.

⁸ Srov. JEKLOVÁ, Marta a Eva REITMAYEROVÁ. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, s. 10 - 12. ISBN 80-86991-74-1.

změny. Může být buď jednorázové a hluboké nebo povrchnější, ale opakující se, které může vést k traumatizaci. Postihuje oblast chování jedince, často nepřiměřené dané situaci za současného vzniku paniky nebo i deprese.

Deprese je duševním stavem, který je charakteristický pocitem smutku nebo skleslosti, může se objevit vnitřní napětí, nerozhodnost zároveň s útlumem a zpomalením duševních i tělesných procesů, často se ztrátou zájmů a snižujícím se sebevědomím.

Krize představuje narušení psychické rovnováhy při náhlém vyhocení situace nebo může být důsledkem dlouhodobého nahromadění neřešených problémů. Krizi můžeme ovšem také chápat jako dobrý podnět k nutné změně také s ohledem na to, že adaptační mechanismy selhávají a přestávají fungovat.

Únava je popisována jako snížení schopnosti vykonávat činnost. Únava ale může být pocíťována také kladně, ve formě odpočinku po fyzické námaze nebo ve spojení s radostí z výsledku naší intelektuální činnosti.⁹

Adaptační schopnosti jsou takové prostředky, pomocí nichž se člověk může přizpůsobit problémům. Je schopen je řešit a úspěšně zvládnout nové situace.¹⁰

1.1. Rozdělení stresů

Stres můžeme také rozdělovat podle délky svého působení či podle hloubky stresoru, dále dle dopadu na organismus, podle zdroje působení. Veškerá rozdělení mají svá specifika, proto je rozeberu v odstavcích níže, dle autora Karla Paulíka.

Podle délky působení rozlišujeme:

Akutní stres trvá poměrně krátce a je většinou mobilizující, jedná se o události neočekávané či nechtěné.¹¹

Chronický stres je stres, který působí na organismus delší dobu, označuje trvalou nerovnováhu mezi tím, co chceme a tím, co dostáváme nebo mezi tím, co bychom chtěli a tím k čemu, jsme nuceni.

⁹ Srov. JEKLOVÁ, Marta a Eva REITMAYEROVÁ. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, s. 10 - 12. ISBN 80-86991-74-1.

¹⁰ VÁGNEROÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese: Rozšířené a přepracované vydání*. 1. Brno: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0225-7.

¹¹ Srov. PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010, s. 117. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2959-6.

Podle hloubky stresoru:

Hypostres je slabší a organismus si na něj může zvyknout, adaptovat se.

Hyperstres přesahuje hranice adaptability, způsobuje selhání, psychické nebo fyzické zhroucení a v krajním případě i smrt.

Podle dopadu na organismus:

Distres je škodlivý stres, jehož příčinou vzniku je příliš dlouhá doba působení stresu nebo jeho přílišná intenzita.

Eustres se objevuje v situacích, které nám přinášejí radost, eustres mobilizuje organismus a je účelnou obrannou reakcí.¹²

Podle zdroje působení:

Vnitřní stresory mají původ uvnitř člověka a dále se dělí na tělesné a psychické. Příkladem tělesného stresoru je fyzická frustrace nebo deprivace. (nedostatek jídla, spánku, odpočinku, pití, bolest, únava, nemoc). Mezi psychické stresory řadíme negativní emoce např. strach, úzkost, napětí, nervozita, enormní pocit zodpovědnosti, perfekcionismus, psychické přetížení z nevhodně nastavených cílů. Vnitřní stres vzniká velmi často skrze naše nereálná přesvědčení, očekávání, víru v něco prostřednictvím našich domněnek. Významný vliv na vnitřní zpracování události mají kognitivní schémata. Je to naše hlubší představa, jak by měly či neměly věci vypadat, co je správné a co ne. Člověk tedy na události reaguje podle toho, jaký jim dává význam, jak je interpretuje.¹³

Za **vnější stresory** jsou považovány dlouhotrvající podněty z okolního prostředí. I tyto stresory se dále dělí a to na fyzikální (hluk, nepřiměřený chlad nebo teplo) a dále na sociální (závažné životní události např. úmrtí v rodině, rozvod, narození dítěte, sociální deprivace).¹⁴

¹² Srov. PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010, s. 117. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2959-6.

¹³ Srov. NOVÁK, Tomáš a Věra CAPPONI. *Asertivně do života*. 2., dopl. vyd. Praha: Grada, 2004, s. 174. Psychologie pro každého. ISBN 80-247-0989-9.

¹⁴ Srov. NOVÁK, Tomáš a Věra CAPPONI. *Asertivně do života*. 2., dopl. vyd. Praha: Grada, 2004, s. 174. Psychologie pro každého. ISBN 80-247-0989-9.

1.2. Projevy a průběh stresu

Vzhledem k tomu, že stres je komplexní soubor reakcí organismu na nepříznivou situaci, stav apod., je vhodné popsat i jednotlivé typy reakcí organismu na tuto situaci. Jednotlivě jsou probrány v následujících odstavcích.

Po fyziologické stránce je do krevního oběhu dodávána glukóza, která je hlavním zdrojem energie. Krev se zahušťuje, aby se snižovalo krvácení, ovšem tím více má práce srdce s rozvodem. Krev dále odchází ze žaludku a pokožky do svalů a tím se vyskytuje podchlazení a potivost. Zornice se rozšiřují a dochází k lepšímu vidění, sluch se stává ostřejším, zlepšuje se hmat, vztyčením chlupů na těle se zvyšuje objem těla, které se takzvaně snaží zastrašit soupeře. Roztahují se průduchy na dýchání, dech je rychlejší. Z hypothalamu se uvolní endorfiny, aby blokovaly případnou bolest, redukuje se pohlavní hormon a srdce bije rychleji, proto je rychlejší rozvod krve a zvýšení tlaku.¹⁵

Dlouhodobější stres provázejí zejména tyto symptomy: bušení srdce, bolest na hrudi, nechutenství, plynatost, křeče v žaludku nebo v břiše, výrazně zvýšená potřeba močit, sexuální poruchy až neschopnost styku, změny menstruace, palčivé bolesti v rukách a nohách, úporné bolesti hlavy, bolesti v krku, dvojí vidění, změny krevního tlaku, pocení, ztráta pozornosti a další.¹⁶

V emocionální rovině u osob, které jsou vystaveny stresu, dochází k prudkým změnám nálad, nadměrnému trápení se věcmi, které za to nestojí, více snění, obavy z kontaktu s lidmi, nadměrné pocity únavy, strach o vlastní zdraví, péče o vzhled až nepřiměřená, neschopnost projevit pocity k druhým lidem, zvýšená úzkostnost, větší podrážděnost. Samozřejmě jak fyzické, tak emocionální projevy se u každého jedince vyskytují v různých kombinacích a různé intenzitě.¹⁷

Stres se zpravidla projevuje i v oblasti chování jedince postiženého stresem. Hlavními příznaky změn chování jsou nerozhodnost, absence v zaměstnání, častější nemocnost, pomalé uzdravování, nespavost večer a v noci, pozdní vstávání ráno,

¹⁵ Srov. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, s. 23. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3149-0.

¹⁶ Srov. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, s. 23 - 24. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3149-0.

¹⁷ Srov. RHEINWALDOVÁ, Eva. *Dejte sbohem distresu*. 1. vyd. Praha: Scarabeus, 1995, s. 93. ISBN 80-85901-07-2.

snížená výkonnost, špatná schopnost koncentrace, zvýšený sklon k závislostem na cigaretách, alkoholu, čokoládě atd.¹⁸

Co se týče zdravotní stránky: pokud je stres dlouhodobě působícím faktorem na lidský organismus, dochází často k nevratnému poškození zdravotního stavu. Z těch nejzávažnějších zde pro příklad uvedu poškození srdce – ischemická choroba srdeční, dále pak vysoký krevní tlak (hypertenze), žaludeční vředy, alergie a astmata, impotence či rakovina. Samozřejmě se nejedná o absolutní výčet zdravotních komplikací.¹⁹

1.3.1. Průběh stresu

Z hlediska průběhu je potřeba rozlišovat stres akutní a dlouhodobý. Akutní reakce na stres je stav, kdy stresorem je traumatizující zážitek většinou spojený s vážným ohrožením bezpečnosti, tělesné integrity jedince nebo blízkých osob. Jedná se např. o živelnou pohromu, úraz, přepadení či znásilnění.

Dlouhodobější stres znamená trvajících nepříznivých okolností, kdy rizikem jsou maladaptivní reakce na těžký nebo trvalý stres, protože narušují mechanismy úspěšného vyrovnávání se s ním a tím vedou ke zhoršenému sociálnímu fungování. Může dojít až k sebepoškozování.²⁰

Dle Křivohlavého jsou poplachové reakce řízené především sympatickým nervovým systémem. Objevují se tělesné reakce, které vyzývají k obezřetnosti. Zvyšuje se produkce některých hormonů, zrychluje se krevní oběh i dech, zvyšují se hladiny glukózy a červených krvinek v krvi. Tato fáze může být vyvolána buď jedním či více podněty. Tělo si navozuje stav pohotovosti jako přípravy na boj nebo útěk. Aktivuje se nervový systém, zvyšuje se koncentrace adrenalinu a noradrenalinu související s obrannou reakcí organismu. Typickými příznaky je třes rukou, zvýšené pocení nebo bušení srdce.²¹ Jedná se tedy o aktuální reakci, kdy nás stres atakuje a je krátkodobá, kdy víme, že nastane fáze uvolnění. Na vznik syndromu vyhoření by muselo být dlouhodobější působení nepříznivých vlivů.

¹⁸ Srov. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, s. 22 - 23. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3149-0.

¹⁹ Srov. NOVÁK, Tomáš. *Jak bojovat se stresem*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004, s. 57. Psychologie pro každého. ISBN 80-247-0695-4.

²⁰ RABOCH, Jiří a Petr ZVOLSKÝ. *Psychiatrie*. 1. vyd. Praha: Galén, c2001, s. 301. ISBN 80-7262-140-8.

²¹ Srov. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994, s. 134. Pro vaše zdraví. ISBN 80-716-9121-6.

Fáze rezistence - je to fáze kontrolovaná osou hypotalamus – hypofýza – nadledvinky, v tomto stádiu se zvyšuje schopnost organismu bránit se škodlivým vlivům a jeho stav se opět dostává do normálního stavu. Mohou se dostavit frustrující pocity, člověk ztrácí energii a také se snižuje jeho produktivita. Organismus se snaží vyrovnat se stresovou situací.

Poslední fáze, je fáze vyčerpání, vyhoření, exhausce a smrt. Pokud se nepodařilo stresovou situaci zvládnout, nastává zhroucení obranných schopností organismu.²² Nenastává tedy fáze uklidnění, tlak je trvalý. Organismus se vyčerpává a hrozí tak vznik syndromu vyhoření.

1.3.2. Stres a zaměstnání

Pracovní stres je výrazný nesoulad mezi nároky pracovní činnosti, pracovního i sociálního prostředí a kapacitou pracovníka.²³

Pracovními faktory stresujícími moderního člověka mohou být například příliš rychlý pracovní postup nebo naopak zklamání z nepovýšení, příliš mnoho nebo příliš málo práce, přemístění, změna pracovního prostředí, změna spolupracovníků, změna charakteru práce nebo stylu řízení, nevyjasněné pole působnosti, nejasnost v tom co se od pracovníka očekává – příliš volného prostoru x nedostatek prostoru pro samostatnost, nepravidelná nebo dlouhá pracovní doba, monotónnost práce a v neposlední řadě nebezpečná práce (pocit rizika) či dokonce násilnosti na pracovišti.²⁴

Ať se člověk jakkoliv intenzivně snaží, stres ovlivňuje jeho pracovní výkonnost, která závisí na třech hlavních faktorech - motivaci k práci, talentu, schopnostech a dovednostech člověka a samozřejmě i na velikosti a intenzivně pracovní zátěže.²⁵

Klíčem k optimálnímu výkonu je vyváženost mezi obtížností úkolu, včetně časové náročnosti, a schopnostmi jej řešit. Obtížnost úkolu by měla být taková,

²² Tamtéž, 190 s.

²³ Tamtéž, 190 s.

²⁴ Srov. PAUKNEROVÁ, Daniela. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012, s. 142 – 143. Management (Grada). ISBN 978-80-247-3809-3.

²⁵ Srov. BROŽ, Filip. Jak ovládnout stres. In: *Psychologie.cz* [online]. 2012 [cit. 2016-02-13]. Dostupné z: <http://psychologie.cz/jak-ovladnout-stres/>

aby zajistila dostatečnou stimulaci, vytvářející produktivní stresovou hladinu, která nepřekročí zvládnutelnou mez.²⁶ Toto lze ilustrovat na tzv. aktivační křivce.

Obrázek č. 1 – Aktivační křivka



Zdroj: FRANĚK, Petr. Oblast vrcholného výkonu. In: *Filosofie úspěchu.cz* [online].

Tato aktivační křivka znázorňuje působení stresové hladiny jedince. Stresová hladina je taková, že člověk je připraven řešit úkol a zároveň stres není tak velký, aby negativně ovlivňoval schopnost dosáhnout cíle.²⁷

1.3. Typy lidí z hlediska zvládnání stresu

Friedman a Rosenman přišli v 70. letech se studií, která prokázala vliv určitého stylu chování na vznik typického onemocnění pro daný typ osobnosti. Tyto typy popíší v následujících odstavcích, jak je uvedl Řezáč.

Osoba typu A se vyznačuje charakteristickými výrazovými projevy v chování - rychlost pohybů, neklid, vysoká úroveň vnitřního úsilí a ctižádostivosti, přítomností agresivních a hostilních pocitů - mnoho soutěžení, snaha být vždy první, intenzitou pocitů časové naléhavosti - stálý spěch, úzkostlivé šetření časem = tento typ inklinuje ke kardiovaskulárním onemocněním.

²⁶Srov. MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s. 108. ISBN 978-80-262-0180-9.

²⁷FRANĚK, Petr. Oblast vrcholného výkonu (a vrcholného štěstí). In: *Filosofie úspěchu.cz* [online]. 2012 [cit. 2016-03-23]. Dostupné z: <http://www.filosofie-uspechu.cz/oblast-vrcholneho-vykonu-a-vrcholneho-stesti/>

Osoba typu B se vyznačuje schopností uvolnit se bez pocitů viny, pracuje v klidu, nepocituje stálý nedostatek času, jsou klidní, v pracovním tempu spíše pomalí a rozvášní, nesnadno se rozhněvají = inklinuje k afektivním poruchám.

Osoba typu C se vyznačuje nedostatkem osobní autonomie, potřeba být závislým na blízkém člověku, neschopnost projevit adekvátní emoční reakce na určité stresové události, tendence k sebe-popírání vlastních potřeb, má tendence se vyhýbat konfliktům a být v harmonii s ostatními = inklinuje k onemocnění různých forem rakoviny.

Osoba typu E - Extroverti a osoba typu I - introverti

Na pracovišti vynikají obvykle extroverti, proto se introverti musejí více snažit naučit prosazovat své schopnosti. Snaží se potlačit své přirozené introvertní projevy. Proto, aby v činnosti, kterou provádí vynikli, snaží se projevovat extrovertně a v mimopracovním čase se dobíjejí ve svém vnitřním já. Spolupracovníci bývají překvapeni touto rozdílností až rozporem. U introvertů se jedná o taktiku přežití, ale platí za to často velkou cenu. V podobě stresu a zdravotních potíží. Jsou ke změně „tlačeni“ okolím a skrývají svoji přirozenost. Naučili se používat svoji vlastnost, byť nepreferovanou, která je v danou chvíli vhodnější.

Lidé emocionálního typu

Jedná se o jedince citlivé k potřebám druhých lidí, u kterých převládají emoce nad myšlením. Mají schopnost navazovat emocionální vztahy k druhým lidem, vyznačují se velkou mírou sociální interakce a jsou sami schopni poskytovat sociální podporu. Tito jedinci jsou předurčení k práci s druhými, a pokud se nechají svou činností pohltnout, riziko vzniku burnout-syndromu je značné.²⁸

Lidé myšlenkového typu

Převládá u nich logické myšlení se schopností syntézy a analýzy, kritického posouzení dané situace, to všechno ale za cenu snížené sociální inteligence. Jejich chování ke druhým lidem postrádá schopnost empatie a často jsou k jejich potřebám necitliví. Zdálo by se, že ve srovnání s emocionálními jedinci, zde riziko vzniku tohoto syndromu nehrozí. Pokud se ale nenaplní jejich představy společenského

²⁸ Srov. ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie: teorie, praxe, kazuistiky*. Vyd. 1. Brno: Paido, 1998, s. 79. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-859-3148-6.

uplatnění a nedochází k naplňování jejich cílů, i zde se mohou objevit negativní psychické jevy a v konečné fázi i vznik burnout-syndromu.²⁹

1.4. Odolnost vůči stresové zátěži

Po důvodech vzniku, projevech a důsledcích stresu následuje kapitola, která nastíní možnosti, jak poskytnout první pomoc při návalu stresu a dále také varianty, jak se stresu efektivně a dlouhodobě bránit.

Odolnost vůči psychosociální zátěži souvisí z psychologického hlediska se třemi okruhy proměnných. Rodinným zázemím, určitými osobnostními charakteristikami a způsobem řešení dané svízelné situace.³⁰

Pokud je již člověk stresu vystaven, je důležité naučit se ho zvládat. Každý z nás si musí najít způsob, kterým stres zdolá. Způsoby nebo metody zvládání stresu se nazývají coping strategie (jedná se o převzaté slovo z angličtiny, kdy coping znamená zvládnutí) a můžeme je členit do kategorie zaměřené na problém a kategorie zaměřené na zlepšení emoční bilance. Strategie zaměřené na řešení problému představují rozpoznání a vymezení problému, získání informací, hledání alternativních řešení, zvažování kladů a záporů, volbu řešení a jeho realizaci. Strategie zaměřené na zlepšení emoční bilance jsou nasměřované k zabránění zahlcení organismu negativními emocemi a patří sem hledání opory u blízkých osob, vyjádření vzteku s cílem ulevit si, snaha kompenzovat nepříjemné příjemným, únik k jiné aktivitě. Coping strategie si ve svém jednání uvědomujeme, někdy více, někdy méně a můžeme je také ovlivnit vlastní vůlí a rozhodnutím. Cílem všech těchto strategií je zachovat a obnovit psychickou a fyzickou rovnováhu jedince.³¹

1.5. Druhy strategií zvládání stresu

První strategií je aktivní zvyšování informovanosti o tom, co se s člověkem děje, i o tom, co se děje mimo něj, ale týká se ho. Cílem je chovat se tak, aby byl schopen zvrátit chod událostí nebo alespoň zmírnit dopad stresoru. Dále se postižený

²⁹ Srov. ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie: teorie, praxe, kazuistiky*. Vyd. 1. Brno: Paido, 1998, s. 79. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-859-3148-6.

³⁰ Srov. FIALOVÁ, Ivana. *Personální a sociální dovednosti: teorie, praxe, kazuistiky*. Vyd. 1. Ostrava: Vysoká škola podnikání, 2004, s. 27 – 29. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-867-6410-9.

³¹ Srov. FIALOVÁ, Ivana. *Personální a sociální dovednosti: teorie, praxe, kazuistiky*. Vyd. 1. Ostrava: Vysoká škola podnikání, 2004, s. 38. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-867-6410-9.

může věnovat nějaké přímé činnosti, tím rozumějme jakýkoliv čin, kterým buď z vlastní iniciativy, nebo vyprovokován stresem nutí bojovat s problémem. Nebo naopak další variantou je utlumení určité činnosti, která by vzniklou situaci mohla zhoršit či člověka výrazně oslabit. Jednou z dalších možností je realizace vnitřních procesů typu rozhovoru sám se sebou, kde by mělo docházet k aktivní snaze přehodnotit situaci, změnit žebříček hodnot, najít jinou cestu řešení apod. A poslední variantou je obrácení se na druhé lidi se žádostí o pomoc – o odbornou radu, útěchu, uklidnění, posilu, sociální oporu.³²

Neexistuje jedna efektivní univerzální metoda, jak bojovat proti stresu. Vhodnost strategie závisí na osobnostních charakteristikách člověka a konkrétní situaci. Důležité je nezapomenout na komplexnost stavu stresu (vyvolané: tělesné reakce, emocionální prožívání, negativní myšlení apod.) Naše strategie zvládání by měla jednak uvolnit vnitřní napětí a jednak se zaměřit na aktivní zvládnutí, řešení situace, která tento stav tenze vyvolala. Vyhýbání se problémům většinou nebývá dlouhodobě efektivní copingová strategie.³³

³² Srov. FIALOVÁ, Ivana. *Personální a sociální dovednosti: teorie, praxe, kazuistiky*. Vyd. 1. Ostrava: Vysoká škola podnikání, 2004, s. 33. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-867-6410-9.

³³ Tamtéž, s. 35.

2. SYNDROM VYHOŘENÍ

Jako první se o syndromu vyhoření (anglicky burnout), tak jak tento pojem chápeme nyní, zmínil H. Freudenberger roku 1975 v časopise *Journal of Social Issues*, který syndrom vyhoření popsal následovně: „*U někoho jsou to pocity únavy a exhausce (vyčerpání), neschopnost setrást pocit chladu, pocit fyzické vyčerpání, u druhého třeba řada tělesných obtíží počínajících opakovanými bolestmi hlavy, dechovou tísní, přes gastrointestinální obtíže doprovázené poklesem váhy, až po nespavost a depresi. Ve stručnosti lze říci, že tento syndrom zasahuje na nejrůznějších místech celou psychosomatickou oblast. To jsou převážně tělesné projevy. Mohou se však objevit i příznaky ve sféře psychické a behaviorální (chování): například osoba známá povídavostí je náhle zamlklá. Objevuje se psychická únava, nuda, rezignace, ale také zvýšená iritabilita (podrážděnost), ostré až nespravedlivě kritické postoje a další změny.*“³⁴ Od té doby se o definici tohoto stavu pokusilo mnoho dalších odborníků z řad vědecké obce.

„*Definice syndromu vyhoření je celá řada. Některé jsou zaměřeny na konečný stav, tzn. na stav emočního fyzického a mentálního vyčerpání. Některé se orientují na proces, který má vlastní vývoj. Všechny definice mají několik společných znaků. Jedná se o negativní emocionální příznaky jako je například deprese, vyčerpání. Syndrom vyhoření je nejčastěji spojován s určitými druhy povolání, které jsou rizikovější. Jsou to např. zdravotníci. Nejedná se o špatné pracovní schopnosti a dovednosti, ale naopak o negativní vytvoření postojů a z nich vyplývající chování. Důraz je kladen na psychické příznaky a na prvky chování než na provázející tělesné příznaky. Syndrom vyhoření se vyskytuje u psychicky zdravých lidí, nesouvisí nijak s psychickou patologií.*“³⁵

Pro zajímavost bych zde uvedla interpretaci slova burnout tak, jak je uvedena v slovníku cizích slov, a jak si ji může přečíst široká veřejnost: „*Syndrom vyhoření - jeden z konečných stavů chronického stresu; projevuje se vyčerpáním psychosomatických i psychosociálních sil především v pracovní oblasti a erozi*

³⁴ VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Sestry v nouzi: syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, s. 23. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3174-2.

³⁵ JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E.: *Syndrom vyhoření*. Praha, Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, s. 25. ISBN 80-86991-74-1.

profesních postojů, která má několik fází.. Uvádí se např.: nadšení, stagnace, frustrace, apatie. ³⁶

Existuje celá řada definic. Zajímavá je např. definice MUDr. Koukolíka „*Čtvrtstoletí výzkumu definovalo syndrom vyhoření jako směs vyčerpání, cynismu a poklesu profesionální výkonnosti, která je dlouhodobou odpovědí na chronické stresující emoční a mezilidské vlivy v práci.*“ ³⁷

V souhrnu lze tedy říci, že syndrom vyhoření lze definovat jako duševní stav objevující se často u lidí, kteří pracují s jinými lidmi a jejichž profese je na mezilidské komunikaci závislá. Tento stav ohlašuje celá řada příznaků. Člověk se cítí celkově špatně, je emocionálně, duševně i tělesně unavený. Má pocity bezmoci a beznaděje, nemá chuť do práce ani radost ze života. Objevuje se jako plíživé psychické vyčerpání, jako dlouhodobé působení stresujících podnětů. ³⁸

2.1. Dispozice k vyhoření

Co se dispozic k vyhoření týče, rozlišujeme dvě základní skupiny zmiňovaných.

V první řadě existují **dispozice individuální**, tedy psychologické. Člověk může být do určité míry predisponován k tomu, aby vyhořel, už jen tím, jakou je osobností. ³⁹ Nejčastějšími osobními charakteristikami, které se podílí na rozvoji burnout syndromu, jsou nerozhodnost, vysoká sebekritičnost, disciplinovanost či schopnost empatie, perfekcionismus, idealismus a nízká flexibilita. ⁴⁰

V neposlední řadě je to také **životní styl** jedince. V případě, že je pro něho obtížné říci „ne“ k dalším a dalším úkolům nebo odpovědnostem či je pod stálým tlakem náročných úkolů po delší dobu nebo jeho vysoké nároky mu

³⁶ ABZ.cz: slovník cizích slov - on-line hledání. In: *Scs.abz.cz* [online]. Ostrava, 2005 - 2016 [cit. 2016-03-18]. Dostupné z: http://slovník.cizichslov.abz.cz/web.php/hledat?typ_hledani=prefix&cizi_slovo=burnout

³⁷ KOUKOLÍK, František. Nebezpečný syndrom vyhoření. In: *Www.rozhlas.cz* [online]. Praha, 2007 [cit. 2016-03-18]. Dostupné z: http://www.rozhlas.cz/leonardo/veda/_zprava/341300

³⁸ Šrov. HOŘÁNKOVÁ, Vlasta. *Jak zvládat stres: Doplnkový vzdělávací kurz*. Písek, 2012.

³⁹ ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie: teorie, praxe, kazuistiky*. Vyd. 1. Brno: Paido, 1998, s. 79. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-859-3148-6.

⁴⁰ PTÁČEK, Radek a Petr BARTUŇEK. *Etika a komunikace v medicíně*. Praha: Grada, c2011, s. 483. Edice celoživotního vzdělávání ČLK. ISBN 978-80-247-3976-2.

ztěžují podělit se o práci s kolegy či podřízenými, rovněž se tak může stát v případě, že se snaží dosáhnout příliš mnoho cílů po dlouhou dobu.⁴¹

Každý jedinec je ovlivňován vlastnostmi sociálního prostředí, ve kterém se vyskytuje, čili má jisté **sociální dispozice**. Úroveň těchto dispozic je limitována sociální oporou, která se zpravidla získává v rodině, dále pak od kolegů v zaměstnání, přátel a známých. Vztahy doma či na pracovišti. Zjednodušeně lze říci, že čím lepší vztahy má daný člověk k druhým lidem, tím má i relativně nižší úroveň psychického vyhoření. Čím více se určitému člověku dostává sociální opory, tím méně příznaků syndromu burnout je u něho možno zjistit.⁴²

Dalším výrazným vlivem je **pracovní prostředí**. Poměrně velkou část života tráví člověk v práci, a proto může být pracovní prostředí často zásadním původcem rozvoje syndromu vyhoření.⁴³

2.2. Fáze vývoje syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření je, jak už jsem několikrát zmínila, dlouhodobá záležitost. Jako takový má několik hlavních fází. Nultou fází je tzv. předfáze, kterou provází nadšení. Pracující zpočátku překypuje elánem a energií, má vysoký pracovní výkon, snaží se. Přes všechnu svou snahu ale nabývá dojmu, že jeho práce není dostatečně oceněna nebo nelze dostát na něj kladeným požadavkům. Je však ochoten pro svoji novou práci mnoho obětovat. V zaměstnání nachází uspokojení a naplnění, a proto tedy zapomíná na své koníčky a volnočasové aktivity. Tato fáze je základním kamenem vyvíjejícího se burnout syndromu.⁴⁴

Po nulté fázi následuje fáze jedna, tzv. fáze stagnace, která je typická tím, že počáteční nadšení opadá a jedinec začíná zjišťovat, že ne vše je tak ideální, jak si původně myslel. Nastupuje pocit, že nestíhá a to je spojeno se ztrátou systému práce. V této fázi se také objevuje potřeba vykonávat volnočasové aktivity.⁴⁵

Druhá fáze je frustrace a nastává ve chvíli, kdy jedinec začne pochybovat nad smyslem své práce. Tyto pochybnosti jsou nejčastěji založeny na špatných

⁴¹ Srov. HOŘÁNKOVÁ, Vlasta. *Jak zvládat stres: Doplnkový vzdělávací kurz*. Písek, 2012.

⁴² Srov. PTÁČEK, Radek a Petr BARTŮNĚK. *Etika a komunikace v medicíně*. Praha: Grada, c2011, s. 483. Edice celoživotního vzdělávání ČLK. ISBN 978-80-247-3976-2.

⁴³ Srov. HOŘÁNKOVÁ, Vlasta. *Jak zvládat stres: Doplnkový vzdělávací kurz*. Písek, 2013.

⁴⁴ Srov. STOCK, Christian a Petr BARTŮNĚK. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, s. 22 – 24. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5.

⁴⁵ Tamtéž, s. 22 – 24.

zkušenostech s nespolupracujícím klientem nebo nadřízenými. Začínají se vyskytovat první pocity úzkosti spolu s nutkáním něco dělat, přičemž výsledek takového nutkání je velice chaotický.⁴⁶

Fáze apatie, která je třetí v pořadí, přichází po delší době frustrace a je přirozeným východiskem z pocitu frustrace. Pracující již vykonává pouze nejnnutnější povinnosti a svoje zaměstnání považuje za pouhý přísun peněz pro obživu. Často takového jedince dráždí již pouhá přítomnost druhých lidí, absentuje veškeré nadšení a zájem. Hlavními pocity v této fázi je únava, vyčerpání a zklamání.⁴⁷

Fáze vyhoření je posledním stádiem a u pracujícího jsou již viditelné příznaky syndromu vyhoření. Je to období naprostého emocionálního i tělesného vyčerpání doprovázeného totální ztrátou smyslu práce, cynismem, odosobněním, odcizením a vymizením reflexe vnitřních norem.⁴⁸

2.3. Rizikové faktory syndromu vyhoření

Za neutrální faktory z hlediska vzniku a rozvoje vyhoření jsou považovány inteligence a hlavní demografické charakteristiky jako jsou věk, stav, vzdělání, délka praxe v oboru. Pokud jde o délku práce na úrovni jedné pozice, tak se názory poněkud liší. Někteří autoři ji považují za podstatnou, jiní zase ne.⁴⁹

Z hlediska intersexuálních rozdílů nejsou názory na výskyt vyhoření jednotné, zvláště v publikacích z první vlny výzkumů burnout syndromu v osmdesátých letech, se setkáváme s názorem, že výskyt vyhoření je častější u žen (někdy je udáván dokonce až dvojnásobně vyšší). V dalších studiích se objevují i vyrovnanější výsledky. Tyto nesrovnalosti jsou pravděpodobně alespoň částečně ovlivněny výběrem respondentů (řada výzkumů je prováděna na typicky

⁴⁶ Srov. STOCK, Christian a Petr BARTŮNĚK. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, s. 22 – 24. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5.

⁴⁷ Tamtéž, s. 22 – 24.

⁴⁸ Tamtéž, s. 22 – 24.

⁴⁹ Srov. KEBZA, Vladimír a Iva ŠOLCOVÁ. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2., rozš. a dopl. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, s. 19. ISBN 80-707-1231-7.

feminizovaných profesních skupinách, jako jsou zdravotní sestry, učitelky, lékařky atd.).⁵⁰

Poslední výzkumy ukazují jednak přechodovou povahu burnout syndromu, jednak jeho značnou přilnavost ke konkrétním situačním podmínkám: odblokování stresorů, které jsou příčinou, vede k rychlému poklesu ukazatelů tohoto syndromu. Po návratu do původních situačních podmínek však následuje i návrat k původnímu stavu. Westman a Eden zjistili v roce 1997, že po čtrnáctidenní dovolené se ukazatele vyhoření částečně obnovují již po třech dnech v zaměstnání. Po třech týdnech v zaměstnání, pokud se nezměnily podmínky jeho vykonávání, se již ukazatele burnout syndromu dostávají na úroveň před dovolenou.⁵¹ Jinými slovy můžeme říci, že se syndrom vyhoření projevuje v různých podmínkách. Pokud tyto podmínky a své nastavení přístupu nezměníme, nemůže dojít k celkové pohodě.

⁵⁰ Srov. KEBZA, Vladimír a Iva ŠOLCOVÁ. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2., rozš. a dopl. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, s. 20. ISBN 80-707-1231-7.

⁵¹ Tamtéž, s. 19.

3. PSYCHOHYGIENA A ZOTAVENÍ

3.1. Psychohygienu

Pokud v této práci popisují stres a syndrom vyhoření, považují za nutné zmínit i prevenci těmito dvěma závažným problémům. Nelze vyloučit, že i při přesném dodržování základních návyků psychohygieny k rozvoji burnout syndromu, či k propuknutí stresové ataky nedojde, ale v mnoha případech kvalitní prevence dokáže takovýmto stavům předejít.

Co tedy vlastně psychohygienu je? Psychohygienu je péče o duševní zdraví. V praxi psychohygieny jde o pěstování těch dovedností, těch způsobů prožívání, myšlení a jednání, které přispívají k realistickému a harmonickému vedení každodenního života. Psychohygienu je umění žít šťastně. K umění žít šťastně patří, že přijímáme a řešíme ty skutečnosti a situace, které mohou působit potíže. Psychohygienu směřuje k eliminování příčin, které snižují výkonnost, a především k udržení duševního zdraví. To bývá ohroženo buďto velkými otřesy anebo stálým nadměrným tlakem. Odolnost vůči ohrožení sice závisí na mnoha okolnostech, zejména však na přirozených charakterových vlastnostech člověka a na možnostech obrany proti útokům, které přicházejí. Tak, jako si před jídlem myjeme ruce, abychom nedostali „žloutenku“, tak si musíme chránit i svou duševní rovnováhu.⁵²

Podíváme-li se i na jiné definice, pak psychohygienou rozumíme: „*Systém vědecky rozpracovaných pravidel a rad sloužících k udržení, prohloubení nebo znovuzískání duševního zdraví, duševní rovnováhy. Tento systém se v naší době povolna konstituuje v duševní hygienu, jakožto novou vědní disciplínu.*“⁵³

Přední česká psycholožka Eva Bedrnová duševní hygienu chápe jako interdisciplinární předmět zahrnující praktické záležitosti našeho života se zaměřením na uchování si fyzického a duševního zdraví i přes nepříznivé dopady mnoha dílčích podnětů a situací.⁵⁴

Psychohygienu se zaměřuje na prevenci somatických nemocí, rovněž na zlepšení pracovní výkonnosti, na fungující sociální vztahy a na osobní spokojenost. V odborné literatuře se nejčastěji setkáváme se třemi roviny pojetí

⁵² Srov. HOŘÁNKOVÁ, Vlasta, *Jak zvládat stres: Doplnkový vzdělávací kurz.* Písek, 2013.

⁵³ MÍČEK, Libor. *Duševní hygiena.* 2. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1986, s. 9.

⁵⁴ BEDRNOVÁ, Eva. *Management osobního rozvoje: duševní hygiena, seberřízení a efektivní životní styl.* Vyd. 1. Praha: Management Press, 2009, s. 15. ISBN 978-80-7261-198-0.

duševní hygieny. Jednak vnímá psychohygienu jako první pomoc, kdy představuje konkrétní techniky a postupy, jak rychle a efektivně minimalizovat nežádoucí dopady stresu. Dále pak může být psychohygienu vnímána jako příprava na náročné životní situace, kdy se zaměřuje na zlepšení kondice, snížení tenzí v době očekávání jejich nástupu. A poslední rovinou vnímání je vnímání psychohygieny jako životního stylu. Kdy tato rovina směřuje k zařazování kondičních a očištných cvičení do pravidelného plánu dne bez ohledu na případnou očekávanou zátěž.⁵⁵

Práce v sociální oblasti je výjimečná. V první řadě se pracuje s lidmi, nikoliv s neživým materiálem a pak také základním pracovním nástrojem je člověk sám. Tzv. lidský faktor hraje hlavní roli, a to ještě ve vzájemné součinnosti. A protože ať děláme cokoli, vždycky musíme začít od sebe, nejprve sami sebe jako jedinečné bytosti poznejme.⁵⁶

Na závěr této kapitoly bych chtěla citovat Štěpaníka, který přesně uchopuje podstatu psychohygieny: *„Člověk, jako bytost myslící, si vytyčuje i vysoké a vzdálené cíle. K tomu, aby své potřeby neuspokojil a svých cílů nedosáhl, stejně jako k tomu, aby prožíval zbytečné frustrace, stresy a vnitřní konflikty, stačí málo: Mít nereálné cíle, kterých nedosáhne, ani kdyby se rozkrájel. Chceme-li se stát členy klubu neurotiků, stačí pachtit se za metami, které dosáhneme leda za pomoci zázraků. Přejeme-li si být trvale provázeni pocitem životní nespokojenosti, stanovme si cíle nereálné.“*⁵⁷

3.1.1. Metody a techniky psychohygieny

Mnoho z nás si ve stresových situacích intuitivně pomáhá. Velice často a bezděčně jsou používány postupy, které se nám osvědčily při vyrovnání se se stresem a napětím každodenního života. Základním požadavkem je, aby tyto techniky pomáhaly, aniž by ubližovaly jedincovu okolí.⁵⁸

Při realizaci psychohygieny se jeví jako nejefektivnější relaxační techniky, dechová cvičení, léčba smíchem, humor jako takový, pozitivní myšlení, meditace,

⁵⁵ GILLERNOVÁ, Ilona a Lenka KREJČOVÁ. *Sociální dovednosti ve škole*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012, s. 101 – 103. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3472-9.

⁵⁶ Srov. HOŘÁNKOVÁ, Vlasta, *Jak zvládat stres: Doplňkový vzdělávací kurz..* Písek, 2012.

⁵⁷ ŠTĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi 3: stres, frustrace a konflikty*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008, s. 30. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-1527-8.

⁵⁸ GILLERNOVÁ, Ilona a Lenka KREJČOVÁ. *Sociální dovednosti ve škole*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012, s. 103. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3472-9.

strečink, fyzická cvičení, zdravá životospráva, spánek, pobyt v přírodě, důsledná a přesná organizace času.⁵⁹

Důležitým momentem je také sebereflexe. Položit si otázky: Kam směřuji, co chci já jako člověk – co je můj hlavní životní cíl a jaké jsou mé malé, postupné cíle, jaký je můj žebříček hodnot. Odkud se to vzalo – proč je to tak, co mě ovlivnilo a co mě ovlivňuje. Kudy - jakou cestou půjdu k cíli. Jak toho všeho mohu dosáhnout a jak toho dosáhnout chci, jaké zvolím způsoby a nástroje. Co bych chtěla změnit, zda sebe nebo okolnosti – zda toužím nabýt dovedností a vzdělání nebo čekám, že se změní lidé kolem mne, zákony atd.⁶⁰

K nejdůležitějším pravidlům aplikování psychohygieny by měly patřit zdravý životní styl a správná životospráva, tj. zdravá strava, dostatek spánku a fyzické aktivity, aktivní trávení volného času, relaxace, sport, dostatek sociálních opor (např. rodina, partner) a naopak omezení alkoholu, nikotinu, vyhýbání se drogám. Obecně je nutno v co největší míře využívat salutory.⁶¹

Do každého plánu psychohygieny je důležité zahrnout tyto čtyři složky:

1. Čas pro práci;
2. čas na fyzickou aktivitu;
3. čas pro rozvíjení sociálních kontaktů;
4. čas vyhrazený pouze pro sebe.⁶²

Pokud se jedinec rozhodne pro podstoupení některé z psychohygienických aktivit, měl by mít na paměti, že aby proces efektivně fungoval, musí důsledně oddělovat pracovní a osobní život.⁶³

⁵⁹ ŠTĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi 3: stres, frustrace a konflikty*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008, s. 31. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-1527-8.

⁶⁰ Srov. HOŘÁNKOVÁ, Vlasta, *Jak zvládat stres: Doplnkový vzdělávací kurz..* Písek, 2012.

⁶¹ ANDRŠOVÁ, Alena. *Psychologie a komunikace pro záchranáře: v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012, s. 98 – 99. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-4119-2.

⁶² ŠTĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi 3: stres, frustrace a konflikty*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008, s. 31. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-1527-8.

⁶³ Tamtéž, s. 32.

3.2. Zotavení

Další nutná kapitola pro ucelení informací o následcích stresu a jejich řešení. V současné době existují konzervativní i alternativní metody jak se zotavovat ze syndromu vyhoření, proto zde zmíním každou z nich. Lidé jsou rozdílní, jejich burnout syndrom vznikl působením rozdílných faktorů a tedy i rekonvalescence je řízena dle potřeb jednotlivce. Rovněž ne všichni lidé věří konzervativním metodám řešení či naopak.⁶⁴

Prvním předpokladem toho, aby se člověk z vyhoření zotavil, je jeho ochota podřídit se někomu druhému, komu bude jako svému poradci osobně zodpovědný. Pro lidi, kteří bývali nezávislími a produktivními dřívci, je velmi obtížné přiznat, že nejsou schopni své problémy si vyřešit sami. S velkou pravděpodobností se dříve pyšnili tím, že dokázali překonat jakýkoli - ať už malý nebo velký problém. Nyní se nacházejí v situaci, kdy kontrolu nad sebou ztrácejí. Proto člověk potřebuje někoho, kdo mu pomůže stanovit cíle a komu bude moci být osobně zodpovědný za jejich splnění. Pamatujeme, že zotavení z vyhoření bude úspěšné pouze natolik, nakolik bude vyhořelý jedinec ochoten být svému poradci osobně zodpovědný. Poradce musí mít přitom neustále na paměti, že taková osobní zodpovědnost může být pro vyhořelého člověka náročná. Boj s vyhořením vyžaduje dvoustranný závazek. Nejenže je důležité, aby se osobně zavázal vyhořelý jedinec poradci, ale je také nezbytné, aby se stejným způsobem zavázal poradce člověku, který obdobím vyhoření prochází. Pro udržení duševní pohody je důležité myslet na sebe a také se striktně věnovat relaxaci. Zvolit si klidné místo, kde se zároveň budeme moci věnovat rekreační činnosti, jako je plavání, golf, tenis, jízda na koni, rybaření nebo turistika. V žádném případě si s sebou nebrat žádnou práci. Nevolat do své kanceláře ani lidem ze zaměstnání. Je také možné využít wellness programů. Relaxace nabízí uvolnění přímo po námaze, celkově zvyšuje odolnost proti stresu, učí poddat se uvolněně prožitku a tím uvolňuje i plné prožívání příjemných aktivit. Umožní usnout, zbavit se napětí v těle i na duši a zbavuje řady symptomů, které z napětí vznikají. Připraví dostatek energie pro příští soustředění se na činnost.

⁶⁴ Srov. RUSH, Myron D. *Syndrom vyhoření*. 1. vyd. Praha: Návrat domů, 2003, s. 85. Moudrost do kapsy. ISBN 80-7255-074-8.

Odpočinek umožní uvolnit se před očekávanou stresující situací, pomáhá rychleji se učit z nové situace. Zvyšuje schopnost soustředit se na to, co se děje.⁶⁵

⁶⁵ Srov. RUSH, Myron D. *Syndrom vyhoření*. 1. vyd. Praha: Návrat domů, 2003, s. 86 - 89 Moudrost do kapsy. ISBN 80-7255-074-8.

4. ORGANIZAČNÍ ZMĚNY ÚŘADU PRÁCE A POJEM HMOTNÁ NOUZE

V předcházejících kapitolách jsem psala o stresu, syndromu vyhoření, psychohygieně a zotavení. Nyní chci popsat, v jakých podmínkách jsou sociální pracovníci v českém systému sociální práce.

Pro poskytnutí uceleného přehledu o situaci na pracovišti delimitovaných pracovníků je nezbytné popsat, jakou práci vykonávají, jak výrazná změna je postihla delimitací a vysvětlit důvody a cíle provedení organizační změny. Pouze vnímání i širších souvislostí nám objasní, do jaké míry jsou tyto pracovnice ohroženy syndromem vyčerpání. Jak jsem již uvedla v kapitole č. 2, je syndrom vyhoření vyvolán skupinou různých a v různé míře působících faktorů.

4.1. Sociální dávky pomoci v hmotné nouzi

Pojem hmotné nouze upravuje zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. Je moderní formou pomoci osobám s nedostatečnými příjmy, motivující tyto osoby k aktivní snaze zajistit si prostředky k uspokojení životních potřeb. Je jedním z opatření, kterými Česká republika bojuje proti sociálnímu vyloučení. Vychází z principu, že každá osoba, která pracuje, se musí mít lépe než ta, která nepracuje, popřípadě se práci vyhýbá.⁶⁶

Zákon o pomoci v hmotné nouzi stanovuje sedm situací spojených s nedostatečným zabezpečením základní obživy, bydlení a mimořádnými událostmi, nastanou-li, je osoba v hmotné nouzi a má nárok na pomoc. Zákon stanovuje, že každá osoba má nárok na poskytnutí základních informací, které vedou nejenom k řešení její současné situace, ale i k předcházení vzniku hmotné nouze. Zákon zároveň napomáhá řešení některých nárazových životních situací, které nelze vyřešit jinak, než okamžitou peněžní pomocí. Nedílnou součástí pomoci v hmotné nouzi je sociální práce s klienty.⁶⁷

Dávkami pomoci v hmotné nouzi jsou příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc. Na příspěvek na živobytí a na doplatek

⁶⁶ Zákon 111/2006 sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění k 31. 3. 2006.

⁶⁷ Zákon 111/2006 sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění k 31. 3. 2006.

na bydlení má žadatel nárok při splnění podmínek stanovených v zákoně o pomoci v hmotné nouzi.⁶⁸

4.2. Charakteristika organizační změny a její příčiny

Změna je definována jako proměna v něco jiného, odlišnost od předchozího stavu, náhrada či obměna jednoho druhým. Změna může být drobná, ale i významná. *"Řízení změny je proces přesunu ze současného stavu k vizi stavu budoucího a zahrnuje určitou míru přeměny, která může být pro někoho, nebo spíše pro všechny, bolestivá."*⁶⁹

Nutnost provést organizační změny může vzniknout z různých důvodů. Jednak to může být reakce na změny vnějšího prostředí, např. změna v požadavcích na poskytované služby, změna v technologiích, legislativní změny, jednak to mohou být důvody zevnitř prostředí organizace, např. změna vedení organizace, stagnování výkonu určitých složek organizace. Je tedy možné rozlišit, zda se jedná o změnu provedenou jako reakci na změnu vnějších podmínek nebo o změnu provedenou na základě vlastního rozhodnutí organizace, tedy úřadu práce.

4.3. Důvody a cíle provedení organizační změny

Ministerstvo práce a sociálních věcí, které je tvůrcem změn struktury úřadů práce uvádí následující hlavní problémy struktury úřadů práce:

- Finanční náročnost systému – každý úřad je samostatnou účetní jednotkou, má samostatné útvary a samostatnou personální politiku;
- nejednotnost rozhodování;
- nejednotnost vnitřního organizačního uspořádání.

Cílem nového uspořádání služeb zaměstnanosti je podle navrhovatelů zákona zmenšit uvedené problémy, které přináší současná struktura služeb zaměstnanosti.⁷⁰

⁶⁸ Zákon 111/2006 sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění k 31. 3. 2006.

⁶⁹ RUSSELL-JONES, Neil. *Management změny: [příručka pro všechny, kteří na pracovišti proces změny řídí, nebo jím procházejí: analýza situace, popis procesu a možnosti řešení]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2006, s. 14. Management do kapsy. ISBN 80-736-7142-5.

⁷⁰ Srov. Důvodová zpráva návrhu zákona č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a změně souvisejících zákonů.

Předpokládá se dosažení změny při plánování, tvorbě a zavádění politiky zaměstnanosti. Větší roli by měly mít krajské pobočky úřadu práce, mělo by být dosaženo lepší spolupráce s účastníky na trhu práce na území jednotlivých krajů. Kladně by mělo být přijato jednotné rozhodování poboček úřadu práce v záležitostech klientů. Podle důvodové zprávy ke vzniku Úřadu práce České republiky neumožňuje struktura úřadů práce přijetí opatření, která by vedla k výraznějším provozním úsporám, a v důsledku toho by nemohlo být naplněno programové prohlášení vlády v oblasti snižování výdajů státního rozpočtu. Vzhledem ke sjednocení rozhodování je možné očekávat zjednodušení.⁷¹

S důvody, které vedly k provedení strukturálních změn na úřadech práce je spojováno i snížení objemu peněz na platy státních zaměstnanců o deset procent. Státní orgány měly na výběr z několika možností, jak snížení dosáhnout - propouštět zaměstnance, snižovat platy, kombinovat obě možnosti nebo najít jiné možnosti úspor.⁷² V případě úřadů práce došlo ke snížení platů v rámci provedené reorganizace. Reorganizace byla doprovázena změnou počtu zaměstnanců.⁷³

Tehdejší ministr práce a sociálních věcí Jaromír Drábek vyjádřil cíle reorganizace úřadů práce: „*Cílem reorganizace úřadů práce je snížení náročnosti na výkon jednotlivých agend. Novou organizací práce a soustředěním některých agend snižujeme počet ekonomů, odborných specialistů na některé činnosti a také vedoucích pracovníků. Výsledkem změn bude struktura, kdy snížíme náročnost výkonu práce u lidí pracujících přímo s klientem (nebudou muset dělat správní rozhodnutí a další úkony) a zajistíme dostatek prostředků na ohodnocení specialistů v oblasti poradenství, psychologie, nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti atp.*“⁷⁴

⁷¹Srov. Důvodová zpráva návrhu zákona č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a změně souvisejících zákonů.

⁷² DRÁBEK, Jaromír. Slovo ministra. *Práce a sociální politika – měsíčník Ministerstva práce a sociálních věcí ČR* [online]. Praha: Press Publishing Group, 2011, 8(9), 1 [cit. 2016-03-18]. ISSN 0049-0962. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/11397/Prace_socpol_09_11.pdf

⁷³ DRÁBEK, Jaromír. Slovo ministra. *Práce a sociální politika – měsíčník Ministerstva práce a sociálních věcí ČR* [online]. Praha: Press Publishing Group, 2010, 7(12), 1 [cit. 2016-03-18]. ISSN 0049-0962. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/10039/Pracesocpol_12_10.pdf

⁷⁴Srov. Důvodová zpráva návrhu zákona č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a změně souvisejících zákonů.

5. VÝZKUM, CÍL VÝZKUMU A HYPOTÉZA

Cílem výzkumu je zmapovat výskyt projevů syndromu vyhoření sociálních pracovníků úřadu práce po delimitaci k 1. 1. 2012 na základě sebehodnocení. Dále pak zjistit, zda se pracovníci obávají syndromu vyhoření více, než v období před delimitací, rovněž na základě sebehodnocení. A nakonec s tříletým odstupem zjistit, zda-li došlo k proměně výskytu stresorů. Vycházím, mimo jiné, ze své vlastní zkušenosti také právě delimitovaného úředníka, jak na mě působila změna prostředí, změna systému práce, včetně databázových systémů, rychlá změna legislativy a zároveň nařízení vedení vyplatit dávky i přes nefunkčnost nových, ještě rutinně nepoužívaných, systémů. Situace mapuje výskyt stresorů těsně po delimitaci a poté po třech letech, zda-li akutní reakce odezněla a dochází k eliminování výskytu.

Hypotéza – v sebehodnocení stresu pracovníků v období po delimitaci v roce 2012 bude významný nárůst oproti sebehodnocení stresu před delimitací, vychází z mého pozorování změny v chování dotazovaných pracovníků, včetně mě samé. Z faktů předložených v teroretické části ale dovozujeme přímou souvislost mezi dlouhodobým stresem a syndromem vyhoření, jak to ilustruje např. Koukolík: „Čtvrtstoletí výzkumu definovalo syndrom vyhoření jako směs vyčerpání, cynismu a poklesu profesionální výkonnosti, která je dlouhodobou odpovědí na chronické stresující emoční a mezilidské vlivy v práci.“⁷⁵ I výše zmiňovaná citace, kromě uvedeného vlastního pozorování, mě vedla k sestavení hypotézy.

Další otázky, dokreslující tuto hypotézu, jsem sestavila s ohledem na to, jak se zvyšuje náročnost sociální práce, počet klientů a jejich agrese, dále pak došlo k přemístění pracovníků ze známého prostředí a změně pracovních a interních postupů. Rovněž, i zde, vycházím i z teoretické části této práce, kde uvádím, že: „Stres je něco, co nás tlačí, přetěžuje a co je nepříjemné.“⁷⁶ Ze svého pohledu, jedné z delimitovaných pracovníků, vidím přímou souvislost mezi stresem a syndromem vyhoření vzhledem k dlouhodobé nekompenzované zátěži a to bych chtěla rovněž svým šetřením potvrdit.

⁷⁵ KOUKOLÍK, F.: Nebezpečný syndrom vyhoření. *Rozhlas.cz* [online]. 2007, [cit. 2013-27-12]. Dostupné z: http://www.rozhlas.cz/leonardo/veda/_zprava/341300

⁷⁶ Srov. PRAŠKO, Ján a Hana PRAŠKOVÁ. *Asertivitou proti stresu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007, s. 14. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-1697-8.

5.1. Hypotéza

V sebehodnocení stresu pracovníků v období po delimitaci v r. 2012 bude významný nárůst oproti sebehodnocení stresu před delimitací.

Hodnocení

Byla vytvořena hypotéza, kterou se budu během rozhovoru snažit potvrdit, či vyvrátit. Měřítkem bude sebehodnocení míry vyčerpání konkrétními pracovníky, kterým jsem položila šest otázek a následně je přehledně znázornila. Z toho jedna z otázek se hodnotí bodovým systémem od 1 do 10. Odpovědi z této otázky budou názorně zobrazeny v tabulce.

5.2. Metody a techniky sběru dat

Pro tento výzkum budou osloveny sociální pracovníce úřadu práce v Českém Krumlově a kontaktního pracoviště v Horní Plané a ve Vyšším Brodě, které taktéž byly zaměstnankyněmi Městského úřadu v Českém Krumlově, a jejich působnost spadá pod českokrumlovský úřad práce.

Jako technika sběru dat je zvolen strukturovaný rozhovor pro potvrzení cíle. Výzkumným vzorkem je pět pracovníků, což je 100%. Pro zachování anonymity jsou označeny - sociální pracovníce 1-5. Vzhledem k tomu, že sama tuto práci vykonávám, mohu na základě osobní zkušenosti částečně pochopit pocity svých kolegyně, které eventuelně mohou vést k vzniku syndromu vyhoření. Vycházím ze své skoro devítileté praxe v oboru sociální práce, konkrétně oddělení hmotné nouze a vyplácení sociálních dávek. Dalším pozitivem této práce je, že na základě výše zmiňovaných zkušeností mohu osobně porovnat období před delimitací a po delimitaci. Číselné údaje z odpovědí shrnuji do přehledných grafů a tabulek, abychom mohli dobře pozorovat změny. Pracujeme s absolutními počty. Data nebyla dále upravována, pouze porovnána.

Průběh výzkumu

Rozhovory se sociálními pracovníci (mými kolegyněmi) probíhaly po pracovní době na pracovišti s každou o samotě a bez přítomnosti dalších osob. V úvodu rozhovoru byly seznámeny s účelem výzkumu a s postupem zpracování údajů. Dále byly kolegyně ujištěny, že bude zachována anonymita. Rozhovory se pohybovaly od 30-45 minut. Chod rozhovoru jsme rovnou zaznamenávaly do písemné podoby.

5.3. Výzkumný soubor

1. Které stresory považujete za nejzávažnější před a po delimitaci?

Prosím ohodnoťte na bodové stupnici 1-10 (1 nejméně, 10 nejvíce), jaké stresové faktory Vás nejvíce ovlivňují? (Uveďte dle vlastního názoru či mnou uvedené)

Odpověď pracovnice č. 1

| STRESOR | PŘED delimitací | STRESOR | PO delimitaci |
|--|-----------------|------------|---------------|
| Vedoucí | 10 | Vedoucí | 3 |
| Kolektiv | 6 | Kolektiv | 1 |
| Prostředí | 1 | Prostředí | 10 |
| Klienti | 1 | Klienti | 8 |
| Míra práce | 1 | Míra práce | 10 |
| Prostor pro popis Vámi pojmenovaného stresoru, který nebyl v nabídce | | Agrese | 10 |

Odpověď pracovnice č. 2.

| STRESOR | PŘED delimitací | STRESOR | PO delimitaci |
|--|-----------------|--|---------------|
| Vedoucí | 9 | Vedoucí | 4 |
| Kolektiv | 1 | Kolektiv | 3 |
| Prostředí | 1 | Prostředí | 1 |
| Klienti | 7 | Klienti | 9 |
| Míra práce | 5 | Míra práce | 9 |
| Prostor pro popis Vámi pojmenovaného stresoru, který nebyl v nabídce | | Prostor pro popis Vámi pojmenovaného stresoru, který nebyl v nabídce | |

Odpověď pracovnice č. 3.

| STRESOR | PŘED delimitací | STRESOR | PO delimitaci |
|--|------------------------|--|----------------------|
| Vedoucí | 1 | Vedoucí | 3 |
| Kolektiv | 1 | Kolektiv | 2 |
| Prostředí | 3 | Prostředí | 7 |
| Klienti | 6 | Klienti | 10 |
| Míra práce | 3 | Míra práce | 9 |
| Prostor pro popis Vámi pojmenovaného stresoru, který nebyl v nabídce | | Prostor pro popis Vámi pojmenovaného stresoru, který nebyl v nabídce | |

Odpověď pracovnice č. 4.

| STRESOR | PŘED delimitací | STRESOR | PO delimitaci |
|--|------------------------|--|----------------------|
| Vedoucí | 6 | Vedoucí | 5 |
| Kolektiv | 2 | Kolektiv | 2 |
| Prostředí | 7 | Prostředí | 6 |
| Klienti | 8 | Klienti | 9 |
| Míra práce | 8 | Míra práce | 10 |
| Prostor pro popis Vámi pojmenovaného stresoru, který nebyl v nabídce | | Schválení zákona na poslední chvíli, nedostatečné proškolení a seznámení s PC programem | 10 |

Odpověď pracovnice č. 5.

| STRESOR | PŘED delimitací | STRESOR | PO delimitaci |
|----------------|------------------------|----------------|----------------------|
| Vedoucí | 10 | Vedoucí | 8 |
| Kolektiv | 1 | Kolektiv | 5 |
| Prostředí | 3 | Prostředí | 10 |
| Klienti | 5 | Klienti | 10 |
| Míra práce | 5 | Míra práce | 10 |
| Čas | 5 | Čas | 10 |

5.4. Verifikace hypotézy

V sebehodnocení stresu pracovníků v období po delimitaci v roce 2012 bude významný nárůst oproti sebehodnocení stresu před delimitací.

Tuto hypotézu potvrzují na základě bodového hodnocení intenzity působení uvedených stresorů před a po delimitaci.

Pracovnice převážně využívaly mnou uvedených typů stresoru, ale některé z nich doplnily tabulku ještě o další druhy, které jsou pro ně osobně také velmi zatěžující.

Bodová stupnice byla v rozsahu od 1 do 10, kdy 10 byl značen jako neúnosný stav. Stupnice byla záměrně stanovena v širším rozsahu, aby bylo dostatečně znatelné, jak intenzivně je stresor zasahuje.

Hodnoty uvedené jednotlivými pracovníci jsem zanesla do tabulky, tak aby bylo na první pohled patrné, jak jednotlivé stresory na sociální pracovníce působí a zda došlo k nárůstu či poklesu intenzity daného stresoru. Pět pracovníc hodnotilo mnou daných 5 stresorů: vedoucí, kolektiv, prostředí, klienti, míra práce. Jako vlastní stresor, byla uvedena: agrese, čas, schválení zákona na poslední chvíli. Po celkovém zhodnocení docházím k závěru, že většina stresorů vykazuje výrazný nárůst bodového hodnocení. V příložené tabulce jsou světle šedou barvou zvýrazněny ty hodnoty, u kterých došlo k nárůstu a podtržením hodnoty výskyt nového stresoru.

Tabulka č. 1

Proměny zkoumaných stresorů u jednotlivých respondentek

| | Vedoucí | | Kolektiv | | Prostředí | | Klienti | | Míra práce | | Agrese | | Čas | | Schválení zákona na posl. chvíli | |
|-----------------------------|---------|-----|----------|-----|-----------|-----|---------|-----|------------|-----|--------|----|------|----|----------------------------------|----|
| | PŘED | PO | PŘED | PO | PŘED | PO | PŘED | PO | PŘED | PO | PŘED | PO | PŘED | PO | PŘED | PO |
| PŘED a PO delimitaci | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Prac. č. 1 | 10 | 3 | 6 | 1 | 1 | 10 | 1 | 8 | 1 | 10 | / | 10 | / | / | / | / |
| Prac. č. 2 | 9 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 7 | 9 | 5 | 9 | / | / | / | / | / | / |
| Prac. č. 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 7 | 6 | 10 | 3 | 9 | / | / | / | / | / | / |
| Prac. č. 4 | 6 | 5 | 2 | 2 | 7 | 6 | 8 | 9 | 8 | 10 | / | / | / | / | / | 10 |
| Prac. č. 5 | 10 | 8 | 1 | 5 | 3 | 10 | 5 | 10 | 5 | 10 | / | / | 5 | 10 | / | / |
| Průměr | 7,2 | 4,6 | 2,2 | 2,6 | 3 | 6,8 | 5,4 | 9,2 | 4,4 | 9,6 | / | 10 | 5 | 10 | / | 10 |

Zdroj: Vlastní výzkum

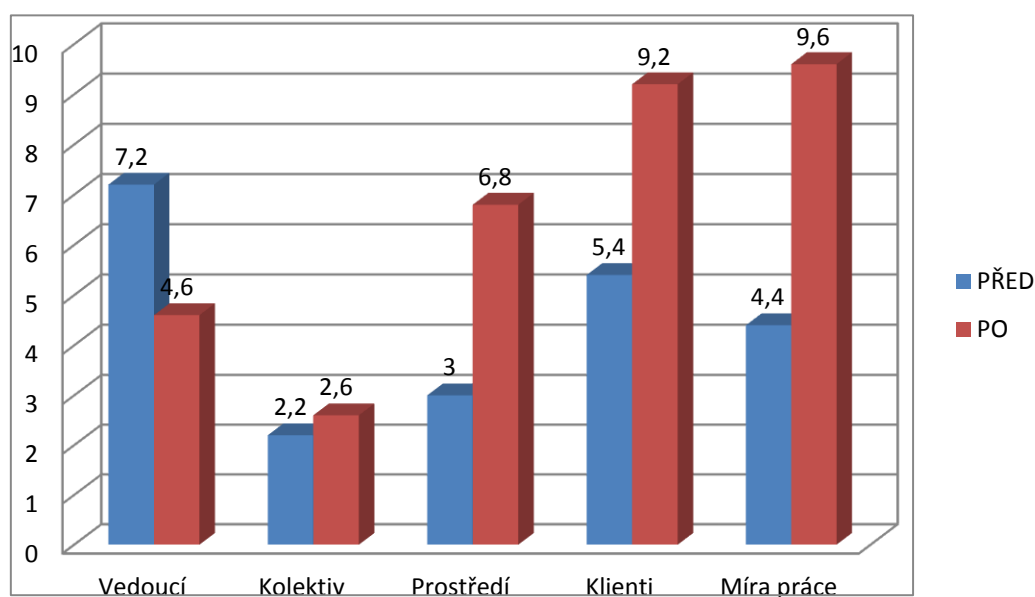
N = celkový počet respondentek výzkumu. N = 5

Nově identifikované stresory

Tabulka č. 2**Porovnání celkových hodnot stresorů u všech respondentek před a po delimitaci**

| | | Pracovnice č. 1 | Pracovnice č. 2 | Pracovnice č. 3 | Pracovnice č. 4 | Pracovnice č. 5 |
|---------------------------------|-------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Součet bodového hodnocení | PŘED | 19 | 23 | 14 | 31 | 24 |
| | PO | 32 | 26 | 31 | 32 | 43 |
| Rozdíl hodnot | | 13 | 3 | 17 | 1 | 19 |
| Průměr bodového hodnocení | PŘED | 3,8 | 4,6 | 2,8 | 6,2 | 4,8 |
| | PO | 6,4 | 5,2 | 6,2 | 6,4 | 8,6 |
| Rozdíl hodnot | | 2,6 | 0,6 | 3,4 | 0,2 | 3,8 |

Zdroj: Vlastní výzkum. Do této tabulky nebyly zapracovány stresory doplněné jednotlivými respondentkami, předcházím tak zkreslení dat. N = celkový počet respondentek výzkumu. N = 5

Graf. č. 1**Srovnání průměrů hodnocení stresorů u všech respondentek výzkumu v roce 2013**

Zdroj: Vlastní výzkum, N = celkový počet respondentek výzkumu. N = 5

Z příložené tabulky č. 1 „*Proměny zkoumaných stresorů u jednotlivých respondentek*“, je zjevné, že u stresoru s názvem klienti a míra práce došlo u všech pracovnic k nárůstu intenzity. Dále u třech pracovnic došlo k nárůstu intenzity stresoru kolektiv a prostředí. Za zmínku stojí, že naopak u stresoru vedoucí se intenzita působení u 4 pracovnic snížila a jedna pracovnice se s tímto stresem vyrovnává hůře.

I z tabulky č. 2 „*Porovnání celkových hodnot stresorů u všech respondentek před a po delimitaci*“ je patrné, že u všech dotazovaných sociálních pracovnic došlo k nárůstu vlivu stresorů. Jako nejodolnější se jeví pracovnice č. 2 a pracovnice č. 4, ale i u nich došlo k nárůstu průměrné hodnoty stresorů. Nejvíce dopadal stres spojený s delimitací na pracovnici č. 5, u které je rozdíl mezi průměrem všech stresorů před delimitací a po delimitací nejvýraznější, druhou nejvíce ovlivněnou pracovnicí je pak pracovnice č. 3.

Rovněž z grafu č. 1 „*Srovnání průměrů hodnocení stresorů u všech respondentek výzkumu v roce 2013*“ lze vydedukovat, že u stresorů kolektiv, prostředí, klienti a míra práce došlo k nárůstu a u stresoru vedoucí ke snížení intenzity. Dále je zřejmé, že nejvýraznějším stresem před delimitací byl stresor vedoucí. Ovšem po delimitaci se situace změnila. U tohoto stresoru došlo k snížení průměru o 2,6 bodu. Naopak výrazným stresem se stala míra práce, kde se průměr zvýšil o 5,2 bodu a hned po ní výrazně stouply průměry stresoru prostředí a klienti, kde došlo k nárůstu průměru shodně o 3,8 bodu.

5.4.1. Vyhodnocení dalších otázek ve výzkumu

Na otázku: „*Vnímáte nárůst práce vzhledem k delimitaci jako fakt, který by mohl vést k syndromu vyhoření?*“ odpověděly naprosto všechny pracovnice shodně, že ANO – vnímají.⁷⁷

Dále jsem se ptala: „*Poskytuje Vám zaměstnavatel nějaké kompenzace vzhledem k Vašemu psychicky náročnému povolání?*“ Dvě z oslovených pracovnic odpověděly, že nikoliv, jedna neodpověděla přesně na položenou otázku, pouze poukázala na finanční prémii, která ale podle ní není všechno a je nutno i odpočívat, čtvrtá si je vědoma, že v tak malém počtu pracovníků, by došlo k narušení kontinuity

⁷⁷Viz. Příloha č. 2 této práce, otázka č. 2

výplaty dávek a poslední zminila 5 dní dovolené navíc, jinak nic nevidí jako kompenzaci.⁷⁸

K otázce č. 4: „Ovlivňuje zvýšení pracovní zátěže po delimitaci Vaši psychiku?“ pak všechny respondentky bez rozdílu odpověděly, že ano. Pracovnice č. 1 odpověděla: *“nárůst práce je opravdu velký, myslím si, že jde tak o 150 % práce navíc.”⁷⁹ Jelikož je již málo času na práci s klientem a snaha o jeho osobní růst či soběstačnost je opravdu minimální.* Domnívám se, že po delimitaci se většina pracovníc cítí být velice fyzicky unavené a psychicky vyčerpané. U jedné z nich byl syndrom vyhoření diagnostikován již v červenci 2012. Značný vliv má i změna prostředí, do kterého pracovnice přešly. Změnila se vedoucí, je jiný způsob práce, nové programy, nutnost sžití s novými kolegy. Ne úplně perfektní vztahy na pracovišti mohou vést také k syndromu vyhoření. Vše souvisí se vším.⁸⁰

Pracovní zátěž určitě ovlivňuje psychiku člověka a řekla bych, že ve velké míře. Někdy pracovnice cítí sami na sobě, že jsou nepříjemné, bolí je hlava a cítí celkovou únavu. Před delimitací jsem pozorovala, že se cítily pracovnice odolněji a neměly žádné problémy. Každodenní napětí, zda bude vše fungovat, zda si klienti nebudou ztěžovat je pro ně velmi vyčerpávající. Je to pak snadná cesta napadení oslabeného organismu nemocemi.⁸¹

Ze své praxe vím, že dotazované pracovnice pracují v oboru sociální práce, konkrétně vyplácení dávek hmotné nouze v různých časových rozmezech. Od 3 do 25 let praxe, což je průměru 16,8.⁸² Některé z nich se věnovaly sociální práci i v jiných oblastech, než jsou dávky hmotné nouze. Šlo o funkci vedoucího odboru OSPOD, o sociální pracovníci v komunitním centru Romů a Středisku výchovné péče Spirála. Známky stresu se projevují více u pracovníc, které mají delší praxi než u pracovníc, které jsou služebně mladší, což jsou 3 z 5 sociálních pracovníc.⁸³

Na základě rozhovorů mohu říci, že praxe nesouvisí s odolností vůči stresorům v zaměstnání. Zdá se tedy, že služebně mladší kolegyně jsou odolnější,

⁷⁸ Viz. Příloha č. 2 této práce, otázka č. 3

⁷⁹ Zdroj: Z vlastní pracovní praxe jsem schopna porovnat, kolik práce jsme měli před delimitací a jak se objem zvětšil po delimitaci. Toto číslo jsem konzultovala i s kolegyněmi, které také považují za kompetentní takovýto dotaz objektivně zhodnotit a i ony souhlasily. Toto potvrzuje i odpověď pracovnice č. 1 na otázku č. 1 této hypotézy.

⁸⁰ Viz. Příloha č. 2 této práce, otázka č. 4

⁸¹ Viz. Příloha č. 2 této práce, otázka č. 4

⁸² Viz. Příloha č. 2 této práce, otázka č. 6

⁸³ Viz. Příloha č. 2 této práce, otázka č. 5

protože nejsou tolik problematikou zasaženy a mají spíše neutrální, nezaujatý postoj ke klientům a k práci. Také zjišťuji, že se v některých situacích nedokážou ovládnout a nátlak ze strany klientů je zasáhne více, než je potřebné pro kvalitní výkon tohoto zaměstnání. V tomto případě je zase znát vyšší profesní praxe, kdy se člověk s mnoha podobnými atakami setkal a je vůči nim více otupělý. Ale celkově, na základě výzkumu hodnotím, že pracovnice s delší praxí nejsou vůči syndromu vyhoření odolnější.

Z uvedených odpovědí pracovnic je zřejmé, že se syndromu vyhoření obávají, u jedné z nich již dokonce propukl.

5.5. Zhodnocení situace po třech letech působení na úřadu práce

Pro zjištění aktuálního stavu jak působí stresory na sociální pracovnice s odstupem času jejich práce na pracovišti, jsem položila kontrolní otázku: *„Jaké stresové faktory považujete s odstupem času tři let za svého působení na pracovišti za negativní a pozitivní v návaznosti na provedený výzkum, kde byly uvedeny stresory (vedoucí, kolektiv, prostředí, klienti, míra práce, agrese, čas)? Ohodnoňte opět na bodové stupnici od 1 – 10, kdy 10 je neúnosný stav.“* Jako techniku sběru dat jsem opět zvolila rozhovor. Rozhovory se sociálními pracovnicemi se pohybovaly kolem 10-ti minut a byly prováděny po pracovní době na pracovišti. Odpovědi jsem opět zaznamenávala rovnou do písemné podoby. Konkrétní odpovědi jsou uvedeny v příloze této bakalářské práce.

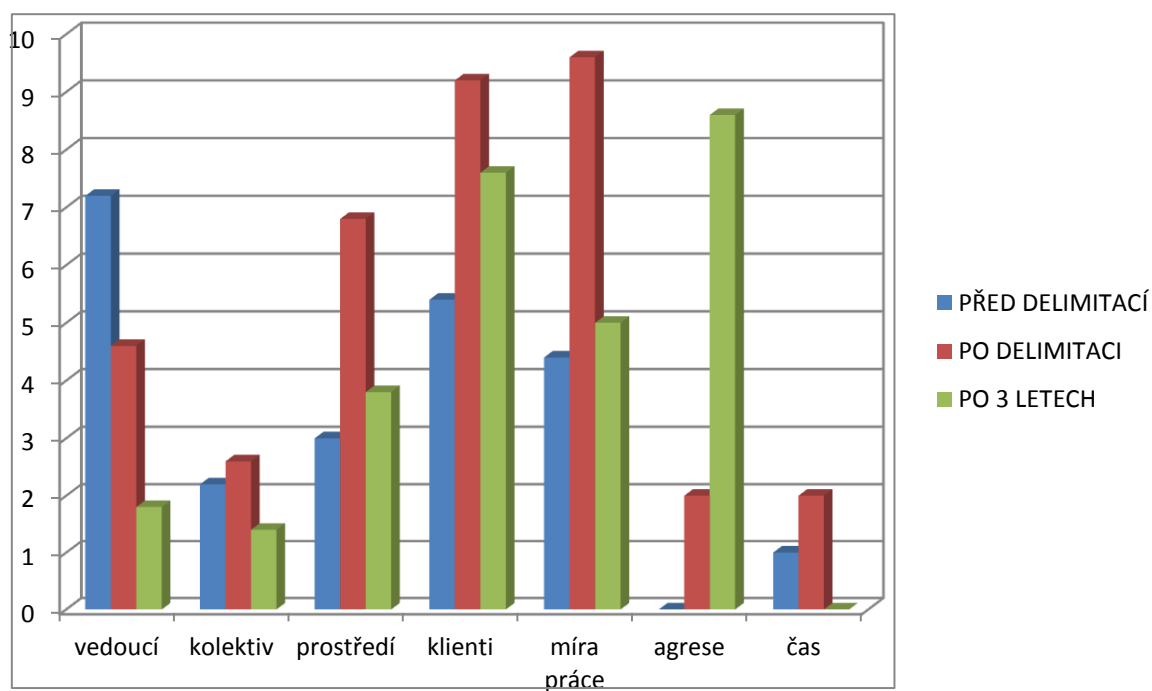
Proměny zkoumaných stresorů u jednotlivých respondentek jsem znázornila v tabulce č. 3 *„Proměny zkoumaných stresorů u jednotlivých respondentek“* a v grafu č. 2 *„Srovnání průměrů hodnocení stresorů u všech respondentek výzkumu v roce 2016“*.

Tabulka č. 3**Proměny zkoumaných stresorů u jednotlivých respondentek**

| Pracovnice | vedoucí | | | kolektiv | | | prostředí | | | klienti | | | míra práce | | | agrese | | | čas | | |
|------------|---------|-----|-------------|----------|-----|-------------|-----------|-----|-------------|---------|-----|-------------|------------|-----|-------------|--------|----|-------------|------|----|-------------|
| | PŘED | PO | PO 3 LETECH | PŘED | PO | PO 3 LETECH | PŘED | PO | PO 3 LETECH | PŘED | PO | PO 3 LETECH | PŘED | PO | PO 3 LETECH | PŘED | PO | PO 3 LETECH | PŘED | PO | PO 3 LETECH |
| č. 1 | 10 | 3 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 10 | | 1 | 8 | 7 | 1 | 10 | 9 | | 10 | 9 | | | |
| č. 2 | 9 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 10 | 7 | 9 | 10 | 5 | 9 | 8 | | | 10 | | | |
| č. 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 7 | | 6 | 10 | 5 | 3 | 9 | | | 5 | | | | |
| č. 4 | 6 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 6 | 9 | 8 | 9 | 10 | 8 | 10 | | | 10 | | | | |
| č. 5 | 10 | 8 | 1 | 1 | 5 | 1 | 3 | 10 | | 5 | 10 | 6 | 5 | 10 | 8 | | 9 | 5 | 10 | | |
| Průměr | 7,2 | 4,6 | 1,8 | 2,2 | 2,6 | 1,4 | 3 | 6,8 | 3,8 | 5,4 | 9,2 | 7,6 | 4,4 | 9,6 | 5 | 0 | 2 | 8,6 | 1 | 2 | 0 |

Zdroj: Vlastní výzkum

N = celkový počet respondentek výzkumu. N = 5

Graf č. 2**Srovnání průměrů hodnocení stresorů u všech respondentek výzkumu v roce 2016**

Zdroj: Vlastní výzkum, N = celkový počet respondentek výzkumu. N = 5

Ve výzkumné části se potvrdilo, že závažným stresorem může být i člověk. Může se jednat o klienta, osobu ve vedoucí pozici, či lékaře, který někdy bezdůvodně potvrzuje tiskopis o dietním stravování po přesvědčení klienta. Veškerou legislativu a nařízení z vyšších míst je také možné vnímat jako stres. Některá nařízení klienti nechtějí akceptovat a tak vznikají konfliktní situace, kdy sociální pracovníce musí volat o pomoc Polici ČR. O tom se zmiňuje i pracovníce č. 4, kdy uvádí: *„Za negativní považují nedostatečnou ochranu. Na Policii ČR se nemůžeme spolehnout. Policie ČR si neuvědomuje riziko, že sociální pracovníce nemají donucovací prostředky jak klienta zvládnout. Mezi ně patří např. hmaty, chvaty, pepřový sprej aj. Sociální pracovníce ke své ochraně na pracovišti musí mít případné ochranné prostředky předem schválené od zaměstnavatele.“* Pracovnice č. 1 měla problém s nalezením pozitivních faktorů: *„Na sociální práci vidím pozitiva hlavně v sociálních vztazích na pracovišti.“* Důležitost dobrých pracovních vztahů mezi kolegy a vedoucí vidí pozitivně všechny oslovené respondentky. S tímto tvrzením souhlasím i já, neboť od pohody na pracovišti se daleko lépe odvíjí zvládnání negativně působících stresorů.

Na grafu č. 2 *„Srovnání průměrů hodnocení stresorů u všech respondentek výzkumu v roce 2016“* vidíme porovnání proměn zkoumaných stresorů před delimitací, po delimitaci a po třech letech práce na úřadu práce. U stresoru s názvem vedoucí vidíme, že se vztahy urovnávají a dochází k vzájemnému porozumění mezi nadřízeným a podřízeným. Za zmínku stojí i stresor prostředí, kde pozorují, že delimitace pracovníce velmi zasáhla, ale po tříleté praxi si na prostředí pomalu zvykají. Největším nárůstem s odstupem času po přesunu je stresor agrese, který rapidně narostl. Pracovnice už tolik neřeší počet klientů, ale jejich chování. Při celkovém pohledu na graf je zřejmé, že s odstupem času se pracovníce se všemi stresory pomalu vyrovnávají, tudíž klesá negativní ovlivnění danými stresory vyjma jednoho jediného, kterého se všichni obávají tj. již zmíněná agrese.

Při současném působení na pracovišti hodnotím, že tomu opravdu tak je. Vzhledem k tomu, že stále pod úřadem práce pracuji, dovoluji si na základě své sebereflexe tvrdit, že jsem odolným sociálním pracovníkem.

6. DISKUZE

V souvislosti s odbornou literaturou jsem objevila několik zajímavých poznatků, které bych ráda popsala v následujících odstavcích. Z výsledků, ke kterým jsem, v souvislosti s odbornou literaturou dospěla, je pro mě velmi překvapující, výrazná shoda mezi zmiňovanými dvěma póly.

Musím souhlasit s tezí Štěpaníka⁸⁴, že stresem může být i jiný člověk. Toto se právě v mém průzkumu projevilo, kdy přímo v rozhovoru, který jsem dala sociálním pracovnícům, byla, jako jedna z položek, uvedena vedoucí a z následného vyhodnocení lze soudit, že byla hlavním stresem před delimitací.⁸⁵

Metodu strukturovaného rozhovoru jsem si vybrala proto, že dotazovaná pracovníce může otevřeně projevit své subjektivní pohledy a názory. Použit techniku pozorování, by nebylo špatné, ale nevím, zda bych ji použila objektivně, protože s kolegyněmi pracuji již několik let. Metoda výzkumu, která je pro daný výzkum nejlepší, poskytuje informace o současném psychickém i duševním stavu vybrané skupiny kolegyně, které se problematice výplaty sociálních dávek věnují dlouhodobě.

Můj výzkum rovněž koresponduje s Křivohlavým⁸⁶, který uvádí, že z osob, které jsou vystaveny stresu, dochází k prudkým změnám nálad, nadměrnému trápení se věcmi, které za to nestojí, zvýšené úzkostnosti, větší podrážděnosti. Tyto problémy se projevily i v mém výzkumu. Kdy na otázku: „**Ovlivňuje zvýšení pracovní zátěže po delimitaci Vaši psychiku?**“ pracovníce č. 1 uvedla: „...jsem nepříjemná, bolí mě hlava a cítím celkovou únavu. Ano, minimálně rok mám neustále zažívací potíže a s tím spojené zdravotní problémy...“ I u pracovníce č. 2 se setkáme s podobnými projevy: „Každodenní napětí, zda bude vše fungovat...“ a pracovníce č. 4 odpověděla: „Určitě se cítím být stále unavená, v noci i sny o práci...“⁸⁷

Po důkladném prostudování všech záznamů rozhovorů, jsou výsledky tohoto šetření shodné s pracovními faktory stresující moderního člověka uváděnými Maroonem⁸⁸, zejména v bodech: Příliš mnoho práce, přemístění, změna pracovního

⁸⁴ ŠTĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi 3: stres, frustrace a konflikty*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008, s. 95. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-1527-8.

⁸⁵ Viz. Tabulka č. 1: Proměny zkoumaných stresorů u jednotlivých respondentek

⁸⁶ Srov. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, s. 23. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3149-0.

⁸⁷ Viz. odpovědi respondentek, příloha č. 2, otázka č. 4

⁸⁸ Srov. MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s. 108. ISBN 978-80-262-0180-9.

prostředí, změna spolupracovníků, změna charakteru práce, nevyjasněné pole působnosti, nejasnost v tom co se od pracovníka očekává, nepravidelná nebo dlouhá pracovní doba, nebezpečná práce (pocit rizika), násilnosti na pracovišti. Tyto shodné body se projeví např. v odpovědích na otázku č. 2 (*„Vnímáte nárůst práce vzhledem k delimitaci, jako fakt, který by mohl vést k syndromu vyhoření?“*).⁸⁹ Další otázka, která podporuje informace z odborné literatury, je shodná s otázkou předchozího odstavce. Např. odpověď pracovnice č. 1: „...*Před delimitací jsem byla odolná jako pařez, neměla jsem žádné problémy.*“

Rovněž vyjádření Koukolíka,⁹⁰ dle kterého výzkum v dostatečném časovém horizontu definoval burnout syndrom jako dlouhodobou odpověď na chronické stresující vlivy v práci, potvrzuje můj výzkum, neboť přesně v takovém duchu se nesly odpovědi zkoumaného vzorku pracovníků.⁹¹

Naopak z odpovědí respondentek nedokážu potvrdit ani vyvrátit informaci Krebzy a Šolcové⁹², kteří uvádějí, že po návratu do původních situačních podmínek však následuje i návrat k původnímu stavu. Westman a Eden zjistili v roce 1997, že po čtrnáctidenní dovolené se ukazatele vyhoření částečně obnovují již po třech dnech v zaměstnání. Po 3 týdnech v zaměstnání, pokud se nezměnily podmínky jeho vykonávání, se již ukazatele burnout syndromu dostávají na úroveň před dovolenou. Důvodem nemožnosti ověřit tuto informaci je fakt, že nikdo z pracovníků si takto dlouhou dovolenou nemůže dovolit, čili nelze pozorovat, za jak dlouho dojde k návratu do starých kolejí.⁹³

Úřad práce v kompenzaci náročné práce poskytováním výhod a zaměstnaneckých bonusů pro své zaměstnance stále pokulhává. Pokud srovnám se situací na původním pracovišti, kde pracovníce, včetně mě, působily před delimitací, existoval zde Fond kulturních a sociálních potřeb, z kterého mohly čerpat volné vstupenky do divadla, rovněž původní zaměstnavatel přispíval na dovolenou a sportovní vyžití či masáže. Toto na novém pracovišti úplně chybí.⁹⁴

⁸⁹ Viz. odpovědi respondentek, příloha č. 2, otázka č. 2 odpovědi pracovnice č. 1, 4 a 5

⁹⁰ KOUKOLÍK, F.: Nebezpečný syndrom vyhoření. *Rozhlas.cz* [online]. 2007, [cit. 2013-27-12]. Dostupné z: http://www.rozhlas.cz/leonardo/veda/_zprava/341300

⁹¹ Viz. příloha č. 2, otázka č. 4, zejména odpovědi pracovníků č. 1, 2, 5

⁹² Srov. KEBZA, Vladimír a Iva ŠOLCOVÁ. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2., rozš. a dopl. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, s. 22. ISBN 80-707-1231-7.

⁹³ Viz. Příloha č. 2, otázka č. 3, odpověď pracovnice č. 5

⁹⁴ Vlastní zjištění po nástupu na nové pracoviště po delimitaci na Úřad práce České republiky.

Je nutné podotknout, že bezprostředně po delimitaci si nový zaměstnavatel uvědomil, jak je tato práce opravdu náročná a výrazné zvýšení její náročnosti a množství se nedá dlouho vydržet, a proto se snažil pracovníce motivovat odměnami. Ty první tři měsíce musely chodit do zaměstnání i o víkendech. Tato kompenzace byla opravdu příjemná, ale tělo potřebuje občas odpočívat a peníze neznamenají všechno. Za pomoci odborů se podařilo vybojovat pro zaměstnance úřadu práce takzvané indispoziční placené volno. Nárok na toto volno má každý pracovník úřadu práce v počtu 4 pracovních dnů za rok. Ovšem lze čerpat pouze jeden den na kalendářní čtvrtletí, bez nároku za jakoukoliv odměnu při jeho nečerpání. Některé pracovníce za odměnu považují dostatek poskytovaných školení, která většinou probíhají ve vzdělávacím středisku v Písku, kde se pracovníce mohou setkat s lidmi ze stejné branže. Dle mého názoru je to spíše jakási změna oproti pracovním všedním dnům, více nežli odpočinek je to však spíše teambuildingová aktivita a zejména pak intervize. Na druhou stranu se domnívám, že zaměstnavatel nemá možnosti své pracovníky poslat na nějaký rehabilitační pobyt. Nemá zařízení a ani finance.⁹⁵

Úřad práce, jako státní organizace poskytuje 25 dní dovolené, což je o 5 dní více, nežli je zákoníkem práce⁹⁶ stanovená minimální hranice nároku na dovolenou. Ovšem vzhledem k množství práce, není možné dovolenou čerpat, neboť dojde-li k výraznému výpadku jedné z pracovníc, nejsou ty ostatní schopny tento výpadek pokrýt ani v základních úkonech tak, aby byly dodrženy veškeré lhůty, které jsou různými právními normami stanoveny pro naši práci.⁹⁷ Pracovnice by jako kompenzaci uvítaly permanentky, ať na sportovní aktivity či odpočinkové nebo kulturní vyžití.⁹⁸

Problémy, které se do dneška stále vyskytují, jsou také kvůli přepracování sociálních pracovníc. Po delimitaci byl výrazný nárůst práce vzhledem ke snížení počtu pracovníků. Nyní s tříletým odstupem stále narůstá administrativní činnost, která lpí na detailech. Problémy se zastupitelností se eliminovaly vzhledem k navýšení pracovních pozic. O případných nedostatcích v pracovním procesu jedná

⁹⁵ Viz. Příloha č. 2, otázka č. 3

⁹⁶ Zákon 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění planém s účinností od 1. 1. 2007

⁹⁷ Zákon 111/2006 Sb., o hmotné nouzi, zákon 500/2004 Sb., správní řád

⁹⁸ Viz. Příloha č. 2, otázka č. 3, odpověď pracovníce č. 5

Podnikový výbor odborových organizací při úřadu práce s generálním ředitelstvím Úřadu práce České republiky.⁹⁹

Během průběžného doplňování mé práce došlo k dalším změnám, kdybych dělala své rozhovory na začátku roku 2014, byly by stresové faktory po delimitaci, dle mého názoru, ještě výrazně vyšší. Neboť po trápení s novým, nefungujícím programem jsme se vrátili k programu, který jsme používaly před delimitací. Po zhodnocení stavu v roce 2016 opět netrpělivě vyhlížíme rozhodnutí úřadu o novém dodavateli programových systémů, na který má být vypsáno výběrové řízení s tím, že od ledna 2017 bude pravděpodobně nový systém pro výplatu dávek pomoci v hmotné nouzi. Tudíž opět všechny s napětím čekáme, zda proběhne úspěšně migrace dat z používaného programu. Otázkou je, zda nebudeme muset opět zůstat v práci o sobotách a dělat výrazné přesčasy, abychom data přepsaly a vyplácení dávek se tak nezastavilo. Finanční kompenzace v nedohlednu. A tak jsme zase o krůček blíže k případnému syndromu vyhoření, protože procházet další náročnou pracovní změnou je pro některé kolegyně neúnosnou představou po předešlých zkušenostech. Věřím, že mnoho z nás by bylo výborným vzorkem pro rozsáhlou studii syndromu vyhoření sociálních pracovníků.

⁹⁹ Interní komunikace ÚP ČR - poslední informace od předsedy odborové organizace.

7. ZÁVĚR

V teoretické části své bakalářské práce jsem se snažila vysvětlit pojmy týkající se stresů, hmotné nouze, typů osobnosti, syndromu vyhoření a jak ho zvládnout. Ve druhé polovině jsem prováděla výzkum na úřadu práce.

Cílem mé bakalářské práce bylo zmapovat výskyt projevů syndromu vyhoření sociálních pracovníků úřadu práce po delimitaci k 1. 1. 2012 na základě sebehodnocení. Pro vypracování výzkumné části bakalářské práce a pro dosažení stanovených cílů jsem použila kvantitativního výzkumu. Výzkumným souborem v tohoto výzkumu bylo 5 sociálních pracovníků, které pracují pod Úřadem práce v Českém Krumlově. Ve svém výzkumu jsem se zaměřila na zjištění podnětů, které vedou k vyčerpání a k možnému výskytu syndromu vyhoření a to z hlediska délky praxe, nárůstu práce, stavu psychiky a stresorům, které pracovníce nejvíce ovlivňují.

Analýzou odpovědí v rozhovorech bylo zjištěno, že celkově jsou pracovníci po delimitaci unavenější, vyčerpanější, mají méně času pro sebe a svou rodinu. Toto se i dále odráží v jejich soukromém životě. Dle shrnutí nejzávažnějších stresorů v tabulce jsem prokázala, že u některých pracovníků má podíl na syndromu vyhoření zvyšující se agrese klientů, čas a schválení zákona na poslední chvíli, kdy jsou tyto hodnoty uvedeny jako nejvíce zatěžující právě po delimitaci.

Ve své práci jsem dospěla k závěru, že výskyt stresových faktorů souvisí se zátěží, která se u sociálních pracovníků po delimitaci projevila. Dále se mi potvrdila i domněnka, že se sociální pracovníci obávají syndromu vyhoření více než před rokem 2012.

Cílem mé bakalářské práce bylo podat přehled o stresu, jeho zvládnání a prevenci, dále pak o syndromu vyhoření a seznámit s poměry panujícími na Úřadě práce ČR po delimitaci některých pracovníků. Věřím, že tento cíl jsem v teoretické části naplnila. Nejdůležitějším cílem této práce je provést výzkum působení burnout syndromu na delimitované pracovníce Úřadu práce v Českém Krumlově, včetně jeho následků v osobním životě. Tento hlavní cíl má práce splnila.

Závěrem chci dodat, že ač je námi vykonávaná práce velice náročná na udržení pohody a nadhledu, velice mě baví. Vždy jsem chtěla pomáhat lidem a i toto je způsob jak přidat svou trošku do mlýna. Co se týče mé osoby, tato bakalářská práce mi pomohla uvědomit si, že nejsem sama, kdo zápasí s rizikem burnout syndromu. Její vypracování mi přineslo mnoho užitečných rad a postřehů,

které mi budou ve zhotoveném shrnutí cenným pomocníkem v profesním životě. Tuto práci nechám rovněž k nahlédnutí svým kolegyním, aby i ony mohly čerpat z informací, které jsou zde uvedeny.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Publikace

ANDRŠOVÁ, Alena. *Psychologie a komunikace pro záchranáře: v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012, s. 98 – 99. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-4119-2.

BEDRNOVÁ, Eva. *Management osobního rozvoje: duševní hygiena, sebeřízení a efektivní životní styl*. Vyd. 1. Praha: Management Press, 2009, s. 15. ISBN 978-80-7261-198-0.

FIALOVÁ, Ivana. *Personální a sociální dovednosti: teorie, praxe, kazuistiky*. Vyd. 1. Ostrava: Vysoká škola podnikání, 2004, s. 27 – 29. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-867-6410-9.

GILLERNOVÁ, Ilona a Lenka KREJČOVÁ. *Sociální dovednosti ve škole*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012, s. 101 – 103. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3472-9.

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000, s. 568. ISBN 80-7178-303-X.

HOŘÁNKOVÁ, Vlasta. *Jak zvládat stres: Doplnkový vzdělávací kurz*. Institut vzdělávacího střediska Ministerstva práce a sociálních věcí, Písek, 2013.

JEKLOVÁ, Marta a Eva REITMAYEROVÁ. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, s. 10 - 12. ISBN 80-86991-74-1.

KEBZA, Vladimír a Iva ŠOLCOVÁ. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2., rozš. a dopl. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, s. 19. ISBN 80-707-1231-7.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, s. 159. ISBN 80-7178-551-2.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994, s. 134. Pro vaše zdraví. ISBN 80-716-9121-6

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, s. 24. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3149-0.

- MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s. 108. ISBN 978-80-262-0180-9.
- MÍČEK, Libor. *Duševní hygiena*. 2. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1986, s. 9.
- NOVÁK, Tomáš. *Jak bojovat se stresem*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004, s. 57. *Psychologie pro každého*. ISBN 80-247-0695-4.
- NOVÁK, Tomáš a Věra CAPPONI. *Asertivně do života*. 2., dopl. vyd. Praha: Grada, 2004, s. 174. *Psychologie pro každého*. ISBN 80-247-0989-9.
- PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010, s. 117. *Psyché (Grada)*. ISBN 978-80-247-2959-6.
- PAUKNEROVÁ, Daniela. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012, s. 142 – 143. *Management (Grada)*. ISBN 978-80-247-3809-3.
- PLAMÍNEK, Jiří. *Sebepoznání, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládní*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2008, s. 132 – 134. *Manažer*. ISBN 978-80-247-2593-2.
- PLEVOVÁ, Ilona. *Ošetrovatelství II*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, s. 193. *Sestra (Grada)*. ISBN 978-80-247-3558-0.
- PRAŠKO, Ján a Hana PRAŠKOVÁ. *Asertivitou proti stresu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007, s. 14. *Psychologie pro každého*. ISBN 978-80-247-1697-8.
- PTÁČEK, Radek a Petr BARTŮNĚK. *Etika a komunikace v medicíně*. Praha: Grada, c2011, s. 483. *Edice celoživotního vzdělávání ČLK*. ISBN 978-80-247-3976-2.
- RABOCH, Jiří a Petr ZVOLSKÝ. *Psychiatrie*. 1. vyd. Praha: Galén, c2001, s. 301. ISBN 80-7262-140-8.
- RHEINWALDOVÁ, Eva. *Dejte sbohem distresu*. 1. vyd. Praha: Scarabeus, 1995, s. 93. ISBN 80-85901-07-2.
- RUSSELL-JONES, Neil. *Management změny: [příručka pro všechny, kteří na pracovišti proces změny řídí, nebo jím procházejí: analýza situace, popis procesu a možnosti řešení]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2006, s. 14. *Management do kapsy*. ISBN 80-736-7142-5.

RUSH, Myron D. *Syndrom vyhoření*. 1. vyd. Praha: Návrat domů, 2003, s. 85. Moudrost do kapsy. ISBN 80-7255-074-8.

ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie: teorie, praxe, kazuistiky*. Vyd. 1. Brno: Paido, 1998, s. 79. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-859-3148-6.

STOCK, Christian a Petr BARTŮNĚK. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, s. 22 – 24. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5.

ŠTĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi 3: stres, frustrace a konflikty*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008, s. 95. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-1527-8.

VÁGNEROÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese: Rozšířené a přepracované vydání*. 1. Brno: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0225-7.

VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Sestry v nouzi: syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, s. 23. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3174-2.

Právní předpisy

Důvodová zpráva návrhu zákona č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a změně souvisejících zákonů.

Zákon 111/2006 sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění k 31. 3. 2006.

Zákon 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění planém s účinností od 1. 1. 2007

Zákon 500/2004 Sb., správní řád

Webové zdroje

ABZ.cz: slovník cizích slov - on-line hledání. In: *Scs.abz.cz* [online]. Ostrava, 2005 - 2016 [cit. 2016-03-18]. Dostupné z: http://slovník_cizich_slov.abz.cz/web.php/hledat?typ_hledani=prefix&cizi_slovo=burnout

BROŽ, Filip. Jak ovládnout stres. In: *Psychologie.cz* [online]. 2012 [cit. 2016-02-13]. Dostupné z: <http://psychologie.cz/jak-ovladnout-stres>

DRÁBEK, Jaromír. Slovo ministra. *Práce a sociální politika – měsíčník Ministerstva práce a sociálních věcí ČR* [online]. Praha: Press Publishing Group, 2010, 7(12), 1

[cit. 2016-03-18]. ISSN 0049-0962. Dostupné z:
http://www.mpsv.cz/files/clanky/10039/Pracesocpol_12_10.pdf

DRÁBEK, Jaromír. Slovo ministra. *Práce a sociální politika – měsíčník Ministerstva práce a sociálních věcí ČR* [online]. Praha: Press Publishing Group, 2011, 8(9), 1

[cit. 2016-03-18]. ISSN 0049-0962. Dostupné z:
http://www.mpsv.cz/files/clanky/11397/Prace_socpol_09_11.pdf

FRANĚK, Petr. Oblast vrcholného výkonu (a vrcholného štěstí). In: *Filosofie úspěchu.cz* [online]. 2012 [cit. 2016-03-23]. Dostupné z: <http://www.filosofie-uspechu.cz/oblast-vrcholneho-vykonu-a-vrcholneho-stesti/>

KOUKOLÍK, František. Nebezpečný syndrom vyhoření. In: *Www.rozhlas.cz* [online]. Praha, 2007 [cit. 2016-03-18]. Dostupné z:
http://www.rozhlas.cz/leonardo/veda/_zprava/341300

PŘÍLOHY

Příloha č. 1: Otázky použité při pohovoru

1. Které stresory považujete za nejzávažnější před a po delimitaci?

Prosím ohodnoťte na bodové stupnici 1-10 (1 nejméně, 10 nejvíce), jaké stresové faktory Vás nejvíce ovlivňují? (Uveďte dle vlastního názoru či mnou uvedené)

| STRESOR | PŘED delimitací | STRESOR | PO delimitaci |
|--|------------------------|--|----------------------|
| vedoucí | | vedoucí | |
| kolektiv | | kolektiv | |
| prostředí | | prostředí | |
| klienti | | klienti | |
| míra práce | | míra práce | |
| prostor pro popis Vámi pojmenovaného stresoru, který nebyl v nabídce | | prostor pro popis Vámi pojmenovaného stresoru, který nebyl v nabídce | |

2. Vnímáte nárůst práce vzhledem k delimitaci jako fakt, který by mohl vést k syndromu vyhoření?
3. Poskytuje Vám zaměstnavatel nějaké kompenzace vzhledem k Vašemu psychicky náročnému povolání?
4. Ovlivňuje zvýšení pracovní zátěže po delimitaci Vaši psychiku?
5. Jak dlouho vykonáváte práci sociálního pracovníka?
6. Myslíte si, že vzhledem k Vaší dlouhodobé praxi jste odolnější vůči stresu v porovnání se služebně mladšími kolegyněmi?

Příloha č. 2: Odpovědi sociálních pracovníků na další položené otázky

2. Vnímáte nárůst práce vzhledem k delimitaci jako fakt, který by mohl vést k syndromu vyhoření?

Odpověď pracovníce č. 1.

„Nárůst práce je opravdu velký, myslím si, že jde tak o 150% práce navíc. Jelikož je již málo času na práci s klientem a snaha o jeho osobní růst či soběstačnost je opravdu minimální. Po delimitaci, se cítím být velice vyčerpaná, unavená, prostě celkově psychicky vyčerpaná.“

Odpověď pracovníce č. 2.

„Určitě ano. Pokud mohu mluvit sama za sebe, syndrom vyhoření byl u mě diagnostikován již v červenci 2012.“

Odpověď pracovníce č. 3.

„Určitě ano, změnilo se prostředí, do kterého jsme přešly, změnila se vedoucí, je jiný způsob práce, dále nové programy na PC, vše souvisí se vším. Dále jsme se musely sžít i s jinými kolegyněmi a i ne úplně perfektní vztahy na pracovišti mohou vést k syndromu vyhoření.“

Odpověď pracovníce č. 4.

„Určitě, neboť zaměstnanci jsou přetížení, pracují i přesčas i o víkendech (sice za plat), ale neodpočinou si, což je pro další pracovní proces velice důležité. Pokud potom ještě nefunguje pracovní program, tak to vede k dalšímu stresu. Po spuštění programu se potom chvátá a je možnost děláni zbytečných chyb.“

Odpověď pracovníce č. 5.

„Ano, vnímám. Práce je čím dál tím více, nestíhá se, a pak dochází k pocitu špatně vykonané práce a vnitřní nespokojenosti. Pod nárůstem množství práce jsem ve stresu, pod tlakem, špatně spím, neodpočívám, neustále myslím na to, abych na něco nezapomněla. K tomu je potřeba se nadále vzdělávat a studovat nové předpisy,

což časově není možné, ale od zaměstnavatele je to vyžadováno. Tato situace je živnou půdou pro syndrom vyhoření.“

3. Poskytuje Vám zaměstnavatel nějaké kompenzace vzhledem k Vašemu psychicky náročnému povolání?

Odpověď pracovnice č. 1.

„Před delimitací bylo mnohem méně práce, a tudíž zaměstnavatele nic nenutilo, aby nám kompenzoval nějaké psychické vyčerpání. Po delimitaci si nový zaměstnavatel uvědomil, že naše práce je opravdu náročná a nárůst práce se nedá dlouho vydržet, proto se snažil nás motivovat odměnami. Po pravdě řečeno to bylo opravdu příjemné, ale tělo potřebuje občas odpočívat a peníze nejsou všechno.“

Odpověď pracovnice č. 2.

„Ne, není mi známa žádná kompenzace, jediná mizerná náplast je 1x za čtvrt roku indispoziční placené volno.“

Odpověď pracovnice č. 3.

„Ne, ale poskytuje nám dostatek školení, což je pro mne odměna. Ráda se učím novým věcem, setkávám s lidmi ze stejné branže a je to jistá změna od všedních pracovních dnů.“

Odpověď pracovnice č. 4.

„Domnívám se, že zaměstnavatel nemá možnosti své pracovníky poslat na nějaký rehabilitační pobyt na měsíc (nemá zařízení a ani finance), aby se „srovnali“. Rovněž by zase to za ně někdo musel dělat a ten by se mohl psychicky zhroutit, protože by nestíhal. Je málo pracovníků na tuto agendu. Pracovníci ministerstva většinou berou vzory z ciziny, ale tam se pracuje úplně na jiné úrovni a s jinými počty klientů. Jsou to většinou manažeři, kteří vystudovali u nás ale i v cizině, ale nejsou znalí praxe v našem prostředí.“

Odpověď pracovnice č. 5.

„Zaměstnavatel poskytuje 5 dní dovolené navíc, ale vzhledem k množství práce, není možné dovolenou čerpat, mám pocit, že zaměstnavatel spíše požaduje, než aby poskytoval. Nenabízí žádné permanentky, ať na sportovní aktivity či odpočinkové nebo kulturní vyžití, myslím si, že by tyto možnosti byly zaměstnanci hojně využívány, i já bych je přivítala.“

4. Ovlivňuje zvýšení pracovní zátěže po delimitaci Vaší psychiku?

Odpověď pracovnice č. 1.

„Pracovní zátěž určitě ovlivňuje moji psychiku. Někdy cítím sama na sobě, že jsem nepříjemná, bolí mě hlava a cítím celkovou únavu. Ano, minimálně jeden rok mám neustále zažívací potíže a s tím spojené zdravotní problémy, které jsou vyvolány právě stresem z práce. Před delimitací jsem byla odolná jako pařez, neměla žádné problémy.“

Odpověď pracovnice č. 2.

„Mám za to, že ovlivňuje a to ve velké míře. Už jenom samotná delimitace tzn. změna kolektivu, změna prostředí, očekávání jak bude vše fungovat a zda bude?!? Dále pak ze začátku roku problémy se systémem dávek, od kterých se odvíjel tlak na nás, tzn. soc. pracovnice, ze strany nespokojených klientů. Každodenní napětí, zda bude vše fungovat, zda si klienti nebudou ztěžovat je velmi vyčerpávající.“

Odpověď pracovnice č. 3.

„Jistě, ale snažím se po práci vyčistit si hlavu sportem a nemyslet na práci.“

Odpověď pracovnice č. 4.

„Určitě, cítím se být stále unavená, v noci i sny o práci, neboť mozek je stále v procesu. Stále si vracím k něčemu, zda jsem něco nespletla, neopomenula apod. Takže si pracovník neodpočine vlastně ani doma, neboť stále nad něčím přemýšlí. Snadné napadení oslabeného organismu nemocemi. Pouze ten pracovník, který se věnuje aktivně sportu, tak při něm může na chvíli “zapomenout“ na práci.“

Odpověď pracovníce č. 5.

„Ovlivňuje ji zcela jistě, neboť silně cítím své pracovní i psychické vyčerpání, a to vlivem nedostatku času na individuální sociální práci s klientem, práce je zatížená přílišnou administrativou a velkým počtem klientů na jednotlivého pracovníka. Taktéž je to způsobeno špatnými pracovními podmínkami, kdy není prostor pro důvěrný kontakt s klientem, jednání se odehrává před ostatními pracovníky a taktéž i ostatními klienty, což je pro jednání o soukromých citlivých záležitostech nevhodné a těžko se získává důvěra klienta.“

5. Jak dlouho vykonáváte práci sociálního pracovníka?

Odpověď pracovníce č. 1.

„Na pozici sociálního pracovníka pracuji již 11 rokem.“

Odpověď pracovníce č. 2.

„25 let“

Odpověď pracovníce č. 3.

„3 roky“

Odpověď pracovníce č. 4.

„22 let“

Odpověď pracovníce č. 5.

„Jako sociální pracovník působím již 20 let, kdy jsem zažila několik změn, a to jak ve funkci vedoucího, ve složení kolektivu, tak i spojení s okresním úřadem. Dle mého názoru je delimitace tou nejhorší změnou, a to hlavně kvůli pracovní přetíženosti zaměstnanců.“

6. Myslíte si, že vzhledem k Vaší dlouhodobé praxi jste odolnější vůči stresu v porovnání se služebně mladšími kolegyněmi?

Odpověď pracovnice č. 1.

„Myslím si, že odolnější určitě jsem. Když pozoruji mladší kolegyně, tak zjišťuji, že se v některých situacích nedokáží ovládnout a nátlak ze strany klientů si moc „berou“. Z mé strany se snažím, abych na práci v domácím prostředí nemyslela, ale v některých případech to opravdu nejde.“

Odpověď pracovnice č. 2.

„Sice mám znalosti a dobré komunikativní schopnosti, praxi, ale často se ptám sama sebe, zda má moje práce vůbec smysl. Když jsem byla mladší, tyto myšlenky mě nenapadaly. Mladší kolegyně mají větší nadhled, neberou si problémy s klienty příliš osobně. - myslím, že jsou odolnější.“

Odpověď pracovnice č. 3.

„Nemyslím si, že by byl rozdíl, jestli jsem služebně starší nebo ne, je to spíše člověk od člověka. Někdo je náchylnější vůči stresu, někdo ho zvládá lépe, je flegmatik.“

Odpověď pracovnice č. 4.

„Mám samozřejmě více praktických zkušeností, ale naopak zase více přemýšlím nad klienty, více kalkuluji. Mladší kolegyně třeba některé věci tak neřeší, neboť zatím „nedomyšlí“ do konce možnosti, co by se mohlo stát. Nezatěžují si tím hlavu. Rovněž ze zkušenosti mohu říci, že se snažím klientům vyhovět hned, pokud to jde. Mladší kolegyně mají na vyřízení určitou lhůtu a neřeší, že by mohly něco vyřešit dříve, aby rodině pomohly. Ale je pravda, že také v tomto zatížení to někdy ani nelze vyřešit dříve. Možná hraje svoji roli i to, která kolegyně už má rodinu (děti) a která ne. Myslím si, že i to může hrát roli na přístup ke klientům a vyřízení jejich žádosti, i když by to nemělo z profesionálního důvodu hrát roli. Ale jsme jenom lidé, ne roboti.“

Odpověď pracovnice č. 5.

„Myslím si, že ano. Dle mého názoru jsou mladší kolegyně plné optimismu, který jim časem práce s lidmi vezme, plné nadšení, které se mění ve zklamání a touží pomáhat lidem, což bývá záhy po zásluze potrestáno, neboť většina lidí pomoc nechce, chtějí jen bez námahy brát. Léty strávenými v oboru dokáže člověk klienty rozlišit, neplytvat zbytečně energií, tam kde o ní není zájem a lépe se vzniklou situací vyrovnat. Po skončení pracovní doby dokážu zavřít dveře a doma řešit všední rodinné záležitosti, což mě naučila dlouholetá praxe v oboru.“

7. Jaké stresové faktory považujete s odstupem času tří let za svého působení na pracovišti za negativní a pozitivní v návaznosti na provedený výzkum, kde byly uvedeny stresory (vedoucí, kolektiv, prostředí, klienti, míra práce, agrese, čas)? Ohodnot'te opět na bodové stupnici od 1-10, kdy 10 je neúnosný stav.

Odpověď pracovnice č. 1.

„Negativní faktory – nárůst agresivity(9) klientů (7), čím dál větší nárůst administrativy (9), nárůst nároků na práci ze strany vedení krajské pobočky. Pozitivní - solidarita a podpora kolektivu (1), podpora vedoucí (2). Více pozitiva fakt nevymyslím.“

Odpověď pracovnice č. 2.

„Za pozitivní stresové faktory považuji určitě kolektiv (2), který je na pracovišti hodně důležitý a dále vedoucí (2), která při nás vždy stojí a mělo by to tak být všude. Za negativní stresové faktory považuji prostředí (10), které na pracovišti není pro nás bezpečné z důvodu zvýšení agrese (10) klientů (10). Stále více papírování(8) místo toho, abychom se zabývali klienty a byla s nimi větší sociální práce.“

Odpověď pracovnice č. 3.

„Moje pocity na oddělení hmotné nouze jsou pozitivní i negativní. S naší vedoucí jsem velmi spokojená (2), jelikož vždy stojí při nás, když se vyskytne nějaký problém. Na oddělení jsme samé holky, tudíž si myslím, že všechny mezi sebou vycházíme a

to vidím jako pozitivní faktor (2). Klienti (5), kteří pobírají dávky jsou většinou agresivní (5) a to mi na této práci tak trochu vadí, ale jinak jsem s touto prací spokojená.“

Odpověď pracovnice č. 4.

„S odstupem času vnímám za pozitivní přístup nadřízeného (2) ke svým podřízeným. Velice jsem ráda, že se na své kolegyně (1) vždy s nějakým problémem mohu obrátit a že se ho snažíme vyřešit společně.

Za negativní považuji nedostatečná ochranu sociálních pracovníků (9) před agresivním (10) klientem (10). Bohužel zde musím konstatovat, že se sociální pracovníci nemohou spolehnout na Policii ČR ale pouze sami na sebe a na své kolegyně. Agrese od klientů je čím dál tím víc na vzestupu a bohužel žádná aktivita od nadřízených se nevyvíjí jakby mi měli své zaměstnance chránit a navodit bezpečnější ochranu na pracovišti.“

Odpověď pracovnice č. 5.

„Řekla bych, že pozitivní změnou je navýšení počtu pracovníků(1) s tím je ale negativní poznatek, že se zvýšila administrativa (8), tzn. že práce tedy rozhodně nebylo. Úřad práce bazíruje na perfektním vzhledu papíru, kde nesmí chybět žádná náležitost. Do pozadí jde pak sociální práce s klientem. Vedoucí je skvělá (1), vždy nás podrží. Lidé se bohužel nemění a s přihlédnutím současné doby, jsou klienti (6) agresivnější (9), někteří více holdují alkoholu a od toho se odvíjí i jejich chování. Ještě, že tu máme výborný kolektiv, kde se navzájem vždy podpoříme.

ABSTRAKT

NAGYOVÁ, M. *Výskyt projevů a míra zasažení syndromem vyhoření sociálních pracovníků Úřadu práce v Českém Krumlově*. České Budějovice 2016, Bakalářská práce, Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Teologická fakulta, Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce Mgr. Zuzana Bílková, Ph.D..

Klíčová slova: syndrom vyhoření, sociální pracovníce, sociální dávky, klient, delimitace, stresor

Cílem práce je zmapování výskytu projevů a míra zasažení syndromem vyhoření sociálních pracovníků nepojistných sociálních dávek na úřadu práce v okrese Český Krumlov. Jaké jsou nejzávažnější stresory a zdali mají povědomí o technikách relaxačních cvičení předcházející syndromu vyhoření či zda zaměstnavatel poskytuje nějaké kompenzace vzhledem k psychicky náročnému povolání.

Bakalářská práce bude dělena na dvě části, teoretickou a praktickou, která bude spočívat v kvantitativním výzkumu daného problému.

Teoretická část práce vycházela z dostupné literatury a částečně z mých poznatků z kurzu syndromu vyhoření ve vzdělávacím středisku, kde jsem získala osvědčení o absolvování. Dalším zdrojem je sedmiletá praxe v oboru. Metodická část obsahuje zdůvodnění výběru kvantitativní výzkumné strategie, dále obsahuje popis realizace výzkumného dotazování.

Praktická část práce seznamuje s výsledky zjištění z provedených pěti rozhovorů se sociálními pracovníky vyplácejícími sociální dávky. Tyto zjištění odpovídají na stanovenou hypotézu, která se zabývá tím, jak sociální pracovníci vnímají delimitaci k 1.1.2012.

ABSTRACT

NAGYOVÁ, M. *The occurrence and magnitude of the burnout syndrome of social workers of Labour Office in Český Krumlov.*

Keywords: the burnout syndrome, social worker, social benefits, client, delimitation, stressor

The aim of this thesis is to map the occurrence and magnitude of the burnout syndrome of social workers of Labour Office in Český Krumlov, department of noninsurance social benefits. It shows the most serious stressors and evaluates if the workers are aware of relaxation techniques preventing the burnout syndrome or if the employer is offering any compensations, considering the psychological demands of the occupation.

This bachelor thesis is divided into two parts, theoretical and practical, which is formed by a quantitative research of the issue.

The theoretical part is based on available literature and partially on my own knowledge gained in a burnout syndrome course in an education centre, where I have obtained the certificate of completion. Another source is my seven-year long experience in the field. The methodological part contains reasons for choosing the quantitative research strategy. It also includes a description of the realization of the research inquiry.

The practical part of the thesis presents the results of findings from five interviews with social workers paying out social benefits. These findings are answering the given hypotheses concerned by perception of delimitation on 1st January 2012 by social workers.