

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta

**Syndrom vyhoření u terénních sociálních pracovníků orgánu
sociálně-právní ochrany dětí**

Bakalářská práce

Autorka:

Eliška Dvořáková

Datum odevzdání: 15. 5. 2007

Vedoucí práce:

Mgr. Johana Mertová

Abstract

The issue of burn-out syndrome is a frequently discussed topic at present time. This topic relates to all professions, however, helping people are affected most. Social workers active in social – legal protection of children at municipal authorities with extended activities meet difficult life situations of the other people every day. They work with families getting divorced, participate in family recoveries, and protect children, whose health, life and proper development are in danger. At work, they meet uncared, psychically and physically maltreated children, who were sexually abused. Legal custodians work with children who were in dispute with the law. Social workers also meet the obligations imposed by laws. Families need help; it is necessary for social workers to act in field and to devote their time to direct cooperation with families.

Demands for administrative work are getting higher. Social workers in field often have to spent majority of their working hours with paperwork in detriment to social work with families itself. Large administration and insufficient positive evaluation of work may have psychical impacts. For social workers it can be burn-out syndrome. It is therefore necessary for them to be aware of incurrence and symptoms of this syndrome. Such knowledge can help them diagnose first symptoms and to prevent their burn-out. Burn-out syndrome can be prevented with many preventive measures, which social workers should know about.

Information about burn-out syndrome is available from many sources and employers should take care of giving this information to their employees. On the other hand, they should create suitable conditions to prevent social workers burn-out.

I have chosen the burn-out syndrome topic as I used to work as a social worker in field at the social – legal protection authority for several years.

The aim of my thesis is to make a survey of burn-out syndrome incurrence and information rate and of prevention of social workers in field at the social – legal protection authority in South Bohemia.

Prohlášení

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

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

Datum

Podpis studenta

Poděkování

Touto cestou bych ráda vyjádřila upřímné poděkování vedoucí mé bakalářské práce Mgr. Johaně Mertové za cenné rady a připomínky. Mé velké díky také patří nejbližší rodině za všestrannou podporu během celého studia.

OBSAH

ÚVOD	7
1. SOUČASNÝ STAV	8
1.1 Syndrom vyhoření	8
1.2 Ohrožené skupiny	10
1.3 Příznaky	12
1.3.1 Subjektivní příznaky	12
1.3.2 Objektivní příznaky	13
1.4 Průběh	14
1.5 Zjištění míry vyhoření	14
1.6 Prevence	14
1.6.1 Získávání poznatků	15
1.6.2 Možnosti prevence	15
1.6.3 Supervize	20
1.7 Sociální práce	20
1.8 Sociálně-právní ochrana dětí	21
1.9 Administrativa a úseku sociálně-právní ochrany dětí	21
1.9.1 Spisová dokumentace	22
1.9.2 Statistika	24
2. CÍLE PRÁCE A HYPOTÉZY	26
2.1 Cíle práce	26
2.2 Hypotézy	26
3. METODIKA	26
3.1 Použitá metoda	26
3.2 Charakteristika souboru	27
4. VÝSLEDKY	28

5. DISKUSE	39
6. ZÁVĚR	43
7. Seznam použitých zdrojů	46
8. Klíčová slova	51
9. Přílohy	52

Úvod

Problematika syndromu vyhoření je dnes často diskutované téma. Dotýká se všech, zejména však ohrožuje pomáhající profese, tedy i terénní sociální pracovníce orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Sociální pracovníce se věnují nezletilým dětem, jejich rodičům, rodinným příslušníkům i lidem, kteří se na výchově podílejí. Věnují se rodinám, které se dostaly do obtížné situace, vyžadují pomoc a podporu. Sociální pracovníce nabízejí různé alternativy a pomáhají při hledání vhodných řešení.

Sociální pracovníce potřebují získat důvěru rodiny, neboť to je dobrým základem pro další práci. Ke každému člověku přistupují individuálně, věnují se mu a přesto si musí zachovat nadhled.

Výkon sociálně-právní ochrany dětí na obecním úřadě obce s rozšířenou působností neobnáší jen terénní sociální práci, ale také velké množství administrativní práce. Sociální pracovníce pracují s rodinami, vedou spisovou dokumentaci nezletilých dětí, spolupracují se státními i nestátními institucemi.

Pracovníce, které vykonávají práci již řadu let se často setkávají s tím, že pečují o několik generací jedné rodiny a problémy se v podstatě stále opakují.

Téma Syndrom vyhoření u terénních sociálních pracovních orgánu sociálně-právní ochrany dětí jsem si vybrala, protože jsem sama jako terénní sociální pracovníce orgánu sociálně-právní ochrany dětí tři roky pracovala. V praxi jsem se stýkala s dětmi týranými i zneužívanými, jejich rodinami a příbuznými. Pracovala jsem ve stresu a pozitivního ohodnocení jsem se dočkala jen zřídka. Od klientů v podstatě nikdy. Přesto mám tuto práci ráda a doufám, že budu opět v terénu pracovat.

Bakalářská práce bude o mých kolegyních, které terénní sociální práci stále vykonávají, které jsou ohrožené syndromem vyhoření, ale doufám, že nikdy nevyhoří.

1. Současný stav

1.1 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření se anglicky nazývá burnt out syndrom a poprvé se v psychologii objevil v roce 1975 v práci H. Freudenbergera. Freudenderger se inspiroval knihou Grahama Greena nazvanou A Burnt Out Case, v českém překladu Případ vyhoření. Kniha pojednává o životě talentovaného architekta, který se rád pouštěl do uskutečňování odvážných plánů. Architekt se na své profesní cestě setkával s neřešitelnými problémy a velkou řadou překážek. To nadějného člověka odradilo od další práce a vedlo k jeho rezignaci a naprosté ztrátě nadšení.

Obrazně vyjadřuje situaci, kdy v kamnech dohoří poslední polínko a poslední jiskry zhasnou **(15)**.

Pokud bychom měli syndrom vyhoření přirovnat k nějaké fyziologické oblasti, šlo by o velkou námahu, která by skončila fyzickým naprostým vyčerpáním s následným fyzickým zhroucením. Rovněž v psychické oblasti je možno „přehnat“ úsilí a dojít k „újmě na zdraví“ - fyzickém i psychickém **(15)**.

Vyhoření je proces, při kterém se vyčerpávají fyzické a duševní zdroje. Dochází k devastaci duše člověka, k jeho unavení. Cesty ke ztrátě energie vedou přes nerealistické cíle, které si člověk sám stanoví nebo přes nerealistická očekávání, které od člověka má okolí, které mu stanoví mety, kterých nemůže dosáhnout. Spočívá v naší existencionální potřebě věřit, že náš život je smysluplný, že věci, které děláme, jsou užitečné a důležité, ba dokonce v určitém směru „hrdinné“ **(1)**.

Syndrom vyhoření je sociálně-psychologický jev, jehož příčiny jsou více v sociální sféře **(23)**. Každý člověk potřebuje věřit, že jeho život je naplněn určitým posláním, které potřebuje naplnit.

Podle Bártové je syndrom vyhoření často důsledkem selhání při hledání smyslu života. Člověk nemá životní cíl nebo je nereálný. Člověk si toho na svá ramena naložil víc než dokázal unést. Marně a dlouho se snažil dosáhnout svůj cíl, přiblížit se k svému ideálu. Někteří si sami takové cíle nestanoví, ale jsou na ně kladeny nároky, které nemohou splnit. Očekávání okolí je v některých případech nad síly jedince. A pokud takový jedinec neplní požadavky okolí, cítí se tím frustrován a hledá u sebe vinu proč to

nedokáže. Napíná všechny své síly pouze k dosažení vytoužené mety, ale pokud nezváží reálně své možnosti, může dojít k jeho přetížení a následnému zhroucení.

Nesplněná očekávání při intenzivním dlouhodobém nasazení mohou vést k rozvoji syndromu vyhoření.**(11)**

Termín vyhoření (burnout) byl podle B. A. Potterové (Beating Job Burnout) původně používán slangově pro označení narkomana, který se ocitl na úplném dně.**(43)** Toto označení se přeneslo do pracovní oblasti na přelomu 70. a 80. let 20. stol. v USA. Stalo se vyjádřením vyčerpání v zaměstnání, rezignaci a letargii. Při výkonu práce se jeho pasivita projeví nejspíš neochotou týmově pracovat, dávat do práce něco ze sebe. Jedinec nemá motivaci k práci, pracuje rutinně, snaží co nejvíc omezit kontakty s kolegy a lidmi vůbec. Pokud bude pracovat v pomáhající profesi, může mít tendence nestýkat se s lidmi, tedy klienty, odmítavě se bude stavět k pracovním problémům a konfliktům. Může mít snahu pomáhat sebezneužívajícím způsobem, to znamená, obětuje se sám pro druhé.

Christina Maslach definuje syndrom vyhoření jako psychologický syndrom emocionálního vyčerpání, citového přetížení a poklesu osobní výkonnosti **(31)**.

Autorská dvojice Ayala Pinesová a Elliot Aronson v knize Career Burnout – Causes and Cures (1988) definují syndrom vyhoření následujícím způsobem:

Vyhoření je formálně definováno a subjektivně prožíváno jako stav fyzického, citového a duševního vyčerpání, způsobeného dlouhodobým pobýváním v situacích, které jsou emocionálně mimořádně náročné **(15)**.

Podle Ayala Pinesové a Elliot Aronsona vyhoření postihuje hlavně lidi, kteří pro svou práci projevují velké nadšení, zejména v začátcích. Postihuje pracovníky, kteří mají silnou motivaci pro svou práci a práce je hlavním smyslem jejich života. Nebezpečí vyhoření se zvyšuje úměrně tomu, jak sami jedinci vidí důležitost své práce. Pokud ji považují za své poslání, které chtějí naplnit nebo se cítí povoláni k výkonu své práce vyšší mocí, je riziko vyhoření vysoké.

Syndrom vyhoření je spojen s otázkou smysluplné práce. Pokud má člověk ze své práce radost a cítí její smysl, nevyhoří. Pokud tomu tak není a pracovník se nebrání, přibližuje se době kdy začne vyhořívát. Když se práce daří, je zážitek smysluplnosti práce pomáhajícího silnější, než by byl v řadě jiných povolání **(13)**.

Proces vyhoření má pozvolný a plíživý průběh, může probíhat bez náležitého povšimnutí **(43)**. Pracovník nemá chuť učit se novým věcem, klesá jeho schopnost přizpůsobovat se novým pracovním situacím. Výsledkem může být i ztráta schopnosti pracovat, a to částečná nebo úplná.

Můžeme rozlišit tři druhy syndromu vyhoření:

- a) syndrom obnošení
- b) syndrom podcenění
- c) klasický syndrom vyhoření

Syndrom obnošení je vystavení pracovníka dlouhotrvajícímu a stereotypnímu stresu. Syndrom podcenění znamená vystavení dlouhotrvající, monotónní, nestimulující práci, která je pod úroveň kvalifikace. Klasickému syndromu vyhoření předchází trvalý stres, jehož působení je spojeno s ubývajícím obrannými silami organismu, např. v důsledku zvyšujícího se věku.

V Japonsku se syndromu vyhoření říká karoši a znamená to smrt z přepracování **(16)**.

1.2 Ohrožené skupiny

Syndrom vyhoření může postihnout kohokoliv, ale jsou oblasti lidské činnosti, kde je vyšší riziko. V popředí stojí učitelé učící na všech úrovních škol, zdravotní sestry, lékaři a zdravotnický personál, psychologové, psychiatři, psychoterapeuti, pracovníci v nápravných zařízeních pro mladistvé i dospělé, policisté, ale také vojáci, manažeři, podnikatelé atd.

Zvýšené riziko pro podlehnutí syndromu vyhoření mají sociální pracovníci bez rozdílu prostředí, ve kterém pracují. Nehraje roli zda vykonávají sociálně-právní ochranu dětí, pracující v rodinných, pedagogicko-psychologických poradnách, domovech důchodců, krizových centrech, dětských domovech, ústavech pro zdravotně nebo mentálně postižené, střediscích výchovné péče, diagnostických ústavech, nemocnicích, zdravotnických zařízeních apod.

Negativní zkušenosti, jichž se každému pracovníku nahromadilo nemalé

množství, posilují u disponovaných lidí sklon k zjednodušeným zobecněním **(20)**.

Na pracovištích, kde přicházejí pracovníci do styku např. s problémovou mládeží dochází k tomu, že se zobecňují soudy o klientech, všichni jsou posuzováni stejně, bez rozdílu.

Zjednodušená zobecnění jsou daleko spíše než nezaujatým závěrem o klientech ukazatelem stupně profesionální vyhořelosti a odkazem k neformálním doktrínám, které byly výstižně nazývány v medicínských souvislostech „klinickým folklorem.“ **(20)**

Pracoviště, která se zabývají krizovou intervencí, jsou vyhořením ohrožená ve zvýšené míře, zvláště když si toto nebezpečí zaměstnanci a zřizovatelé neuvědomují, nebo ho podceňují a bagatelizují **(43)**.

Z hlediska fungování celého týmu a organizace jsou dva základní faktory, které nesmí zaměstnavatelé a pracovníci ignorovat, jinak se vystavují zvýšenému riziku syndromu vyhoření. Prvním faktorem je nedostatečné vymezení vnitřní struktury organizace, nevyváženost práv a povinností pracovníků, nevymezení kompetencí pracovníků. Druhým faktorem je nedostatečně projevované uznání pracovníků.

Ohrožení jsou pracovníci, kteří jsou zahlceni přemírou úkolů, nejsou adekvátně finančně ohodnoceni, s nejasnou profesionální rolí.

Z praxe víme, že za syndromem vyhoření se mnohem častěji skrývají problémy na pracovišti a hlavní příčinou mohou být špatné vztahy mezi spolupracovníky, nedostatky v organizaci práce a nefunkční vedení **(45)**.

Křivohlavý uvádí lidi, u kterých se nejčastěji projevují příznaky vyhoření:

- jedná se o člověka, který byl v začátcích velice nadšen svou prací, práce ho těšila, ale postupem doby došlo k ochabnutí vnitřního nadšení
- jedná se o člověka, který má na sebe příliš vysoké požadavky (v práci, při studiu, ve sportu apod.)
- jedná se o člověka, který pracuje nad své možnosti, překračuje své kompetence, na výkon práce neodpovídají jeho schopnosti, dovednosti, ale on přesto se snaží práci vykonávat
- jedná se o člověka, který byl původně mimořádně tvořivý, nejproduktivnější, nejvýkonnější

- jedná se o člověka, který původně byl nejpečlivější a nejzodpovědnější
- jedná se o člověka, který se vše snažil dělat c nejlépe, nejpřesněji, byl perfekcionista
- jedná se o člověka, který se choval jako workholik
- jedná se o člověka, který neúspěch v práci prožívá jako svou osobní porážku
- jedná se o člověka, který podléhá zvyšujícím se nárokům, které jsou na něho kladeny
- jedná se o člověka, který neumí odpočívat, obnovovat energii, relaxovat
- jedná se o člověka, který žije dlouhou dobu ve vztazích, které nejsou uspokojivé, musí se potýkat dlouhodobě s mezilidskými konflikty, do kterých je zatažen (15)

V současnosti však panuje názor, že kromě kontaktu s lidmi při vzniku syndromu hrají velkou roli faktory jako je míra stresu (krátkodobý stres syndrom vyhoření nezpůsobuje, jednou z příčin syndromu je pouze stres dlouhodobý), trvalý a nekompromisně požadovaný pořádek, nemožnost vybočit z naplánovaného řádu, riziko velkých problémů při jakékoliv chybě nebo omylu (33). V minulosti se soudilo, že více ohroženou skupinou jsou ženy, ale v praxi se toto nepotvrzuje. Jde spíš o to, že ženy se více věnují pomáhajícím profesím. Syndrom vyhoření je soubor příznaků vyskytující se u poskytovatelů péče, který je způsoben dlouhodobou nekompenzovanou zátěží, jež přináší intenzivní pomoc druhým lidem (35). Pokud nemá pracovník odpovídající odpočinek a možnost odreagování, žije pouze pro práci, kterou navíc chápe jako poslání, je ve velikém ohrožení.

1.3 Příznaky

Příznaky syndromu vyhoření můžeme rozdělit do dvou skupin, na subjektivní a objektivní.

1.3.1. Subjektivní příznaky

Subjektivní příznaky člověk sám pociťuje a uvědomuje si je. Člověk pociťuje velkou únavu, nepřekonatelnou a to i v případě, že nic nedělá nebo se věnuje nějaké naprosto banální činnosti. Jeho sebehodnocení je nízké, neváží si sám sebe. Může se špatně soustředit na práci, neudrží pozornost. Velice rychle je podrážděný, nervózní, všechno vidí jako veliký problém. Na všechno se dívá přes černé brýle, je u něho patrný

negativismus. Ačkoliv člověk není fyzicky nemocen, může se u něho projevovat celá škála příznaků nemoci. Projevují se u něho příznaky stresu.

„Vyhořelý“ člověk má dojem, že jako člověk nemá žádnou hodnotu **(15)**. Nevěří si, považuje se za zbytečného, neužitečného. Jeho nadšení pro práci, životní elán, energie, síla a osobní zaujetí jsou pryč. Člověk se cítí slabý a bezmocný, dělá mu velký problém o čemkoliv rozhodnout. I naprosto jednoduchý problém se pro něho stává zátěží, kterou nemůže zvládnout. Nedělá si žádné plány do budoucna, svůj život vidí v černých barvách, neví, jak ho vůbec zvládne. Jeho život se odvíjí ve stálém napětí a pociťuje stále tlak ze strany okolí.

V oblasti citového života je vyprahlý. Je náladový, nemá pochopení pro druhé, přestává být tolerantní. Projevuje se frustrace, deprese, vztek, nespokojenost a úzkost **(42)**. Tím trpí především partnerský a rodinný život. Objevuje se až nezájem o pocity druhých **(1)**. Nezájem o druhé a o jejich pocity u lidí, kteří vykonávají pomáhající profese jsou alarmující. Obvyklým příznakem jsou negativní, cynické postoje **(39)**.

1.3.2. Objektivní příznaky

Objektivní příznaky zahrnují po řadu měsíců trvající sníženou celkovou výkonnost **(15)**.

Tělesně se člověk cítí snadno unavitelný, zvyšuje se nemocnost. Nastupují vegetativní obtíže, bolesti hlavy, zvýšený nebo vysoký krevní tlak, poruchy spánku, klesá funkčnost imunitního systému, mohou se projevit autodestruktivní onemocnění.

Dalšími projevy je špatný spánek, pocity schvácenosti, migréna, bolesti žaludku, bušení srdce a zpocené dlaně **(7)**.

Syndrom vyhoření se může projevovat i formou různých únikových mechanismů. Energeticky člověk funguje na „plamínek“ stažený na minimum, je unavený a skleslý **(43)**.

1.4 Průběh

Syndrom vyhoření se projevuje jako cyklus. Na jeho počátku je negativní emoce. Negativní emoce vyvolá zdravotní problémy, díky nimž klesá výkonnost pracovníka. Klesající výkonnost a fyzická nepohoda vyvolá citovou vyprahlost, která následně vede k mezilidským sporům. Konflikty v mezilidských vztazích vyvolávají deprese, pocit, že mě nikdo nemá rád a nic nemá cenu. Pocit marnosti, zklamání, ale i viny vede k letargii. Člověk ztrácí motivaci k další práci, jeho volní schopnosti jsou omezeny. A opět nastupují negativní emoce. Kruh se uzavírá. Člověk se stává vězněm, který se jen těžko dokáže z bludného kruhu sám vymanit.

1.5 Zjištění míry vyhoření

Jestliže se u jedince začne projevovat syndrom vyhoření, může to nejlépe identifikovat jeho rodina, přátelé, spolupracovníci, ale i klienti, kteří s ním přicházejí do styku.

Člověk sám se může otestovat, aby zjistil, míru vyhoření. Existuje celá řada metod, které slouží k tomuto zjištění. Nejčastěji se používají dotazníky.

Dotazníky jsou speciálně zaměřené a můžeme je rozdělit do tří kategorií:

- a) zaměřené na celou problematiku vyhoření
- b) zaměřené na tři nejvýraznější charakteristiky – fyzické, psychické a emocionální vyčerpání
- c) zaměřené na tři relativně samostatné faktory, jimiž jsou snížený pracovní výkon, emocionální vyčerpání, depersonalizace a snížený pracovní výkon

1.6 Prevence

Každý by měl sám sebe sledovat, zda u sebe nezaznamenává příznaky vyhoření. Aby si však mohl dělat osobní „inventuru“, musí mít znalosti o syndromu vyhoření. Musí mít poznatky, jak se vyhoření projevuje, co to vlastně je a také vědět, jak se má bránit.

1.6.1 . Získávání poznatků o syndromu vyhoření

Poznatky můžeme získávat různými způsoby. Zaměstnavatelé, kteří řádně pečují o své zaměstnance, jim dopřejí např. seminář o syndromu vyhoření a zejména o jeho prevenci. Jistě je to dobrá investice do budoucnosti.

Zaměstnanec má i další způsoby, jak se dozvídat o syndromu vyhoření a jeho prevenci. Může číst knihy zaměřené na tuto problematiku nebo časopisy, kde se články o syndromu vyhoření objevují. Má možnost sledovat televizní pořady, poslouchat rádio nebo si informace o syndromu vyhoření zjišťovat na internetu. Dále se o této problematice může dozvědět ústní formou od svých informovanějších kolegů, přátel.

V září 2006 proběhla v Praze konference Evropské odborové konfederace, která završila úsilí odborových organizací o uznání stresu spojeného s prací jako problému, který je nutné řešit a zahrnout do sociálního dialogu. Cílem odborářů je zvýšit u zaměstnavatelů i pracovníků povědomí o stresu spojeného s prací (5).

1.6.2 Možnosti prevence

Zvládání vyhoření ovlivňují individuální či externí možnosti prevence každého jedince (1).

Velice důležitá je analýza konkrétní situace. Záleží také velmi na ochotě k řešení, kterou vždy člověk nemá.

Potterová, B. doporučuje čtyři základní kroky:

- 1) vymezení
- 2) analýza
- 3) změnu
- 4) hodnocení

Vymezení znamená zaměřit pozornost na své chování, zamyslet se nad tím, proč se člověk chová určitým způsobem a v jakých situacích se tak chová. Analýza záleží na schopnosti racionálního hodnocení před emočním prožíváním a na schopnosti komunikace. Změna vyžaduje, aby se člověk sám sebe zeptal, jak chce se situací, která mu nevyhovuje, ubít ho, naložit. Musí si ujasnit, čeho chce dosáhnout, aby mohl jít za svým cílem. Je důležité umět si hrát a nebát se. Hodnocení znamená upřímnost ve vztahu sám vůči sobě. Nic si nenamlouvat, nemaskovat nic před sebou, netajit, ale

přiznat si stávající stav v celém rozsahu.

Dalšími kroky je zvládnutí stresu, osvojování si dovedností, budování osobních vztahů, nalezení způsobu, jak nejlépe vykonávat svou práci, nezapomínat na sílu myšlení.

Podle Bártové zvládání stresu znamená uvědomit si, co vlastně stres vyvolává, jak působí napětí, které člověk prožívá. Znamená to poznat vlastní aktivační úroveň. Člověk si musí uvědomit pocity napětí a relaxace a musí se naučit je rozlišovat. Rozlišování napětí a relaxace může trénovat na cvičení s rukou, kdy dochází k napínání svalů a jejich následnému uvolňování. Relaxovat je možné také pomocí představivosti, kdy člověk myslí na něco příjemného a zároveň se věnuje dýchání, soustředí se na nádechy a výdechy. Uvolňovat může také hudba nebo příjemné vzpomínky. Ochranou před stresem je vědomí, že člověk má věci pod kontrolou, má možnost volby, cítí potěšení, a umí se bavit.

Osvojování dovedností předchází vypracování přehledu, ve kterém je zaznamenáno, co člověk dovede a z toho vyplyne, jaké dovednosti potřebuje získat, aby se mohl lépe vypořádat se stresem a napětím.

Budování osobních vztahů znamená všimnout si lidí kolem sebe, projevit o ně zájem, ptát se jich na pocity, zážitky, život. Žádat je o rady, ale také jim poradit. Je velice důležité mít přátele.

Způsob, jak lépe vykonávat své zaměstnání obnáší sladit co možná nejvíce svůj osobní styl s pracovními požadavky. Člověk se musí naučit sám sebe odměňovat, pochválit se. Neupadat do stereotypu, ale snažit se práci si oživit, zpříjemnit, učinit ji rozmanitou. Pokud jde něco v zaměstnání změnit, aby se tam člověk cítil lépe, měl by to udělat, jistě mu to prospěje, stejně jako jeho pracovnímu výkonu.

Vlivy působící na prevenci syndromu vyhoření a jeho zvládání jsou také sociální opora, sociální skupina, pracovní podmínky a sociální síť

Sociální skupina znamená dobré vztahy mezi lidmi, komunikaci, vztahy nadřízených a podřízených, kladné hodnocení, které se člověku dostává od ostatních lidí.

Pracovní podmínky jsou způsob organizace práce, pracovní podmínky, pracovní prostředí a přesný popis náplně práce.

Sociální síť tvoří rodina, příbuzenstvo, sousedé, lidé, s nimiž se člověk setkává v klubu, při zájmové činnosti a kolektiv, který mohou tvořit spolupracovníci nebo spolužáci ve škole.

Čím lepší vztahy má daný člověk k druhým lidem, tím je i relativně nižší úroveň psychického vyhoření **(1)**.

Ke kompetenci organizace a vedení krizového pracoviště patří akceptace nebezpečí, že se může objevit syndrom vyhoření, jakož i akceptace, tvorba a realizace preventivních postupů a programů **(43)**.

Krizové pracoviště je specifické, neboť pracovníci zde pracují s krizovými stavy klientů. Z tohoto důvodu musí vedení organizace mít na mysli několik aspektů. Jedná se o odlišení a zajištění potřeb personálu i klientů, jejich citlivé propojení na jednom místě. Vedení by mělo mít propracovaný koncept pojetí krize, jejím smyslu a formách vhodné intervence. Dále vnímat model pracoviště na třech úrovních. To znamená vnitřní integrita pracovníka, vnitřní integrita pracovního týmu a vnitřní integrita instituce. Na mysli by vedení mělo mít i celek tří výše uvedených integrit. Beverly Potterová (Beating Job Burnout) vypracovala model prevence syndromu vyhoření nazvaný VPSZ PLUS.

„V“ znamená vysvětlení vedoucího, jaká jsou jeho očekávání od pracovního týmu i od jednotlivých pracovníků.

„P“ je požádání zaměstnanců o aktivní spoluúčast. Zaměstnanci mají navrhnout, jak ze své úrovně mohou ovlivnit dosažení cíle.

„S“ je stanovení postupů, jak nejlépe dojít do cíle, dochází při něm i k určení dílčích cílů.

„Z“ vyjadřuje zkontrolování dosažených výsledků. Zároveň je zpětnou vazbou a pomocí kontroly se zjišťují odchylky, které je nutno napravit. Po kontrole se opět cyklus opakuje, zase se začíná vysvětlením vedoucího pracovníka.

PLUS je vyslovení uznání za to, že se pracovníci účastní programu VPSZ.

Vedle typologie vývojových potřeb a jejich uspokojování existují další způsoby prevence syndromu vyhoření. Jedná se o interní a externí postupy. Interní postupy jsou zaměřeny na člověka, který je syndromem ohrožen. Externí postupy jsou zaměřeny na

úpravu podmínek, ve kterých se pracovník nachází.

Anglická profesorka paliativní medicíny Sheila Cassidy vypracovala doporučení, která Křivohlavý přeložil a jsou určeny pro pečovatelky. Pro inspiraci alespoň jedno:

Raduj se, směj se – často a ráda – a hraj si **(15)**.

Další možnosti prevence vycházejí z typologie vývojových potřeb podle Pesso – Boyden.

1) Uspokojení potřeby místa vychází z faktu, že základním místem, kde člověk přebývá je jeho vlastní tělo. Proto je třeba toto místo řádně udržovat a pečovat o něj. Napětí v práci, práce s krizovými stavy se projevuje na stavu těla pracovníka. Cítí napětí, bolest, energetické bloky. Proto je důležité po obtížném jednání se uvolnit. Protáhnout se, provést jednoduchá cvičení zaměřená na dech a odbourání napětí. Má-li člověk možnost, je dobré využít masáž. Někdy stačí si umýt ruce, osprchovat se a tím ze sebe smýt napětí a problémy. Důležité je místo, kde člověk pracuje. Tráví zde mnoho času a proto by se měl na pracovišti cítit dobře. K tomu napomohou osobní předměty. Pohled na milou drobnost nebo fotografii blízkého člověka jistě potěší. Pracovní prostředí má být čisté, vzduch příjemně svěží. Také teplota hraje roli, přílišné horko nebo zima dovedou způsobit pocity nepohody. Pracovní prostor je třeba udržovat v čistotě a pořádku. Neskladovat zbytečně věci, mít potřebné pracovní pomůcky přehledně uložené ve skříních. Důraz je kladen i na atmosféru na pracovišti. Pokud je nedobrá, je nutné ji také pročistit a o případných problémech a připomínkách si otevřeně, ale taktně pohovořit s kolegy.

2) Uspokojování potřeby podpory znamená najít oporu na lidské i pracovní úrovni. Uvědomte si, že i vy máte nárok na podporu v a po náročných situacích, uče se tuto potřebu vyjadřovat a zkoumat, co vás podporuje a co ne **(43)**. Z výše uvedeného vyplývá, že každý bude hledat oporu v něčem trochu jiném, bude ji také chtít vyjadřovat jinou formou. Důležité je sebepoznání a rozvoj osobnosti. Je to možné formou různých kurzů nebo seminářů. Pokud zaměstnavatel zatím o pracovníky nepečoval, nevysílal je na semináře, kde by měli možnost zvyšovat svou kompetenci, měli by se pracovníci sami o tuto možnost vzdělávání a poznávání zajímat a informovat o svém zájmu vedoucího.

3)Potřeba péče vychází z toho, člověk o sebe musí pečovat. Musí pečovat o tělo i duši. Z hlediska fyzických potřeb je nutné správně se stravovat. Při velkém vytížení člověk často nemyslí na jídlo a nakonec po nějaké době zjistí, že skoro nejí a to co jí, ještě není v souladu s pravidly racionální výživy. Nejde jen o jídlo a pití. Je třeba sportovat, relaxovat, aktivně odpočívat. Každému vyhovuje jiný druh relaxace a sportu, ale je důležité najít si to své a tomu se věnovat, může jít o jógu, plavání, procházky apod. Stejně tak je dobré pěstovat i další záliby a koníčky. Při provozování koníčků často dochází k sociálním kontaktům s lidmi, kteří mají společné zájmy a to také člověka může obohatit.

Vybírání dovolené by mělo být samozřejmostí. Kdo se chlubí, že již několik let na dovolené nebyl a je stále zaměstnán, zatímco jiní se rekreují, nejde o projev hrdinství, ale o nerozumné uvážení. Každý potřebuje odpočinek, načerpat síly. Poté se zase vrátí zpět do pracovního procesu, ale osvěžen, s novou chutí do další práce. Stejně je to s nemocí. Pokud je člověk nemocen, měl by být doma a léčit se. Nemocný člověk, který chodí do zaměstnání mnohdy nakazí kolegy, kteří potom sami musejí ulehnout. Také dobré atmosféře na pracovišti to nepřidá. Pečujte o ekologii své duše, je to důležitou součástí péče o duševní zdraví **(43)**.

4) Poslední z vývojových potřeb je potřeba bezpečí a limitu. Člověk si musí uvědomovat hranice svého života, své práce, svého vnitřního světa. Poznání vlastních hranic přináší pocit bezpečí a jistoty. Při práci s klienty je třeba rozlišovat hranice bezpečného a riskantního postupu. Člověk se musí chránit a sám tyto meze nepřekračovat. Pokud se pracovník cítí něčím ohrožen, je mu něco nepříjemné, je důležité o tom hovořit, např. při supervizích.

Jednou z možností, jak se vypořádat se syndromem vyhoření je i změna pracovního místa. Může to být v oboru i mimo obor.

Informovaný zaměstnavatel přistupuje k zaměstnanci zodpovědně, nepřetěžuje ho, jasně definuje jeho pracovní náplň, vyžaduje práci, která odpovídá kvalifikaci a schopnostem pracovníka.

Zaměstnanec si řádně vybírá dovolenou určenou k odpočinku a netráví volné chvíle v zaměstnání, není nucen k práci přesčas. Blahodárný vliv odpočinku bychom neměli podceňovat **(34)**.

Zaměstnavatel zaměstnance přiměřeně finančně ohodnotí a také si jeho práce váží. Projevuje díky za práci, která je pro něj vykonávána, umí vyjádřit pochvalu a uznání. Pracovní úkoly, které jsou na zaměstnance kladeny nejsou ve vzájemném rozporu a jsou reálně splnitelné. Rovněž množství úkolů je přiměřené, zaměstnanec není neúměrně přetěžován. Pokud je zaměstnanec podroben kritice, jedná se o kritiku konstruktivní.

V každém případě lze využít syndrom vyhoření i ve svůj prospěch. To znamená využít situace k osobnímu růstu. Krize může dát podnět k přehodnocení priorit, k rozpoznání slabých a silných stránek, hranic svých možností a k vybudování podpůrné sítě, která bude příště pomáhat v případě vyhořívání **(19)**.

1.6.3 Supervize

Supervize je jednou z možností, jak předcházet vyhoření. Termín supervize vychází z anglického slova supervision, které je překládáno jako dozor, dohled, kontrola, inspekce **(18)**.

Supervize nám může dát příležitost podívat se na věci s odstupem, vyvarovat se snadného obviňování druhých: klientů, kolegů, organizace či společnosti. Supervize umožňuje pustit se do hledání nových možností, získat poučení a podporu. Prvořadým úkolem supervizora je zaměstnancům, tedy sociálním pracovníkům, pomáhat **(13)**. Supervize není proto, aby pracovníka ohrožovala, ale má mu přinášet pomoc a podporu. Není to forma kontroly ze strany zaměstnavatele. Pokud pracovník není spokojen se svou rolí na pracovišti, se svou pozicí v týmu, má možnost změny. Supervize by měla být pravidelnou součástí režimu každého pracoviště **(6)**.

1.7 Sociální práce

Profesionální sociální pracovníci jsou zaměstnáváni sociálními subjekty, aby realizovali jejich sociální cíle, programy, plány či projekty, tj. poskytovali sociálním objektům (klientům) předměty (služby a dávky) k uspokojování určitých sociálních potřeb **(21)**. Specifikem profese sociální práce je požadavek osobního nasazení pracovníků při řešení problémů klientů. Princip kontrolovaného osobního zaujetí spolu s

požadavkem hodnotové neutrality klade značné nároky na emocionální rovnováhu a výkonovou výdrž sociálních pracovníků (32).

1.8 Sociálně-právní ochrana dětí

Sociální pracovníci a pracovnice orgánu sociálně-právní ochrany dětí jsou zaměstnáváni obecními úřady obcí s rozšířenou působností, aby realizovali sociálně-právní ochranu dětí. Činnost sociálních pracovníků, kteří tuto terénní práci vykonávají upravuje množství zákonů, vyhlášek, nařízení.

Stát chrání děti a jejich zájmy právě prostřednictvím orgánů sociálně-právní ochrany dětí (17).

1.9 Administrativa na úseku sociálně-právní ochrany dětí

Administrativní činnost na úseku sociálně právní ochrany dětí a vedení evidence a spisové dokumentace je upraveno v zákoně č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů a také v Instrukci MPSV ČR č. 21 – 42246/2002 ze dne 29. 10. 2002.

Obecní úřad obce s rozšířenou působností vede evidenci dětí, jimž byl ustanoven opatrovníkem nebo poručníkem a dětem uvedeným v § 6 odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb. V § 6 odst. zákona č. 359/1999 Sb., jsou uvedeny děti, na něž se sociálně-právní ochrana zaměřuje. Jedná se o děti:

- jejichž rodiče zemřeli
- jejichž rodiče neplní povinnosti plynoucí z rodičovské zodpovědnosti, nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské zodpovědnosti
- které byly svěřeny do výchovy jiné fyzické osoby než rodiče, pokud tato osoba neplní povinnosti plynoucí ze zákona
- které vedou zahálčivý nebo nemravný život, zejména zanedbávají školní docházku, nepracují, požívají alkohol nebo návykové látky, živí se prostitucí, spáchaly trestný čin nebo, jde-li o děti mladší než patnáct let a jimi spáchaný trestný čin by jinak byl

trestným činem, opakovaně nebo soustavně páchají přestupky nebo jinak ohrožují občanské soužití

- které opakovaně utíkají od rodičů nebo jiných fyzických či právnických osob odpovědných za jejich výchovu
- na kterých byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví, lidskou důstojnost, mravní vývoj nebo jmění, nebo je podezření ze spáchání takového činu
- které jsou na základě žádostí rodičů nebo jiných osob odpovědných za jejich výchovu opakovaně umísťovány do zařízení zajišťujících nepřetržitou péči o děti nebo jejich umístění v těchto zařízeních je delší než šest měsíců
- které jsou ohrožovány násilím mezi rodiči nebo jinými osobami odpovědnými za jejich výchovu, popřípadě násilím mezi dalšími fyzickými osobami
- které jsou žadateli o azyl a jsou odloučeny od svých rodičů nebo osob, které jsou odpovědné za jejich výchovu, pokud tento stav trvá po takovou dobu nebo je takové intenzity, že nepříznivě ovlivňuje vývoj dětí nebo může být příčinou nepříznivého vývoje dětí **(44)**

1.9.1 Spisová dokumentace

O všech výše uvedených dětech je vedena spisová dokumentace na orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Spisová dokumentace je tvořena zejména osobními údaji dětí, jejich rodičů, údaji o výchovných poměrech, záznamy s výsledky šetření v rodině, záznamy o jednání s rodiči či jinými osobami, dále je tvořena originály a kopiemi podání soudům a dalším státním orgánům, písemnými vyhotoveními rozhodnutí soudů, správních orgánů a orgánů činných v trestním řízení. **(44)**

Spisová dokumentace je písemná, mohou ji tvořit záznamy na technických nosičích dat, mikrografické záznamy, tištěné produkty optického archivačního systému, tištěné i fotografické produkty jiné výpočetní techniky místo originálu listiny, podle jehož obsahu byly vytvořeny, pokud z povahy věci nevyplývá, že je nutno uchovat originál nebo ověřenou kopii. Mimo spisové dokumentace vede obecní úřad obce s rozšířenou působností, orgán sociálně-právní ochrany dětí také písemnosti, které se nevzdávají žádnému orgánu nebo právnické či fyzické osobě. Vydat je lze jen soudu

nebo státnímu zastupitelství a to jen v případě, že v těchto písemnostech jsou údaje týkající se trestního stíhání. **(44)**

Blíže je vedení spisové dokumentace a evidence upraveno v Instrukci MPSV ČR č. 21 – 42246/2002 ze dne 29. 10. 2002 (dále jen Instrukce). Instrukce upravuje rozsah evidence dětí a obsah spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí a obsah spisové dokumentace o žadatelích o osvojení a o svěřením dítěte do pěstounské péče. V díle prvním, článku 1 se stanoví, že obecní úřad obce s rozšířenou působností vede evidenci dětí uvedených v § 54 zákona č. 359/1999 Sb. A dále říká, že je vedena základní a pomocná evidence.

Díl druhý Instrukce stanoví, které děti se zařazují do základní evidence a co tvoří základní evidenci.

Díl třetí Instrukce upravuje pomocnou evidenci a spis Nom.

Pomocnou evidenci tvoří:

- 1) rejstřík Nom a spis Nom
- 2) rejstřík dětí vhodných k osvojení
- 3) rejstřík dětí vhodných ke svěřením do pěstounské péče
- 4) rejstřík dětí svěřených do výchovy jiné fyzické osoby než rodiče
- 5) rejstřík dětí, jimž byl obecní úřad obce s rozšířenou působností ustanoven poručníkem
- 6) rejstřík dětí, u nichž probíhá řízení o určení či popření otcovství a u nichž byl obecní úřad obce s rozšířenou působností ustanoven opatrovníkem
- 7) rejstřík dětí, u nichž bylo rozhodnuto o výchovném opatření
- 8) rejstřík dětí umístěných v zařízeních pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy
- 9) rejstřík dětí svěřených do péče zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc
- 10) rejstřík dětí s opakovanými poruchami v chování a jednání
- 11) rejstřík dětí mladších patnácti let podezřelých ze spáchání činu, který by jinak byl trestným činem
- 12) rejstřík dětí, proti kterým bylo zahájeno trestní nebo přestupkové řízení
- 13) rejstřík dětí ve výkonu trestu odnětí svobody
- 14) rejstřík dětí, jejichž rodiče nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské odpovědnosti, na kterých byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví,

jejich lidskou důstojnost nebo jmění, nebo je podezření ze spáchání takového činu
(9)

Pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí musejí řádně vést všechny výše uvedené rejstříky, dopisovat do nich aktuální údaje, vyřazovat z nich děti dle Instrukce. Vedení spisové dokumentace je kontrolováno stejně jako výkon sociálně-právní ochrany dětí krajským úřadem.

Na některých obecních úřadech obcí s rozšířenou působností vedou pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí ještě další rejstříky, které jim usnadňují orientaci v situaci.

V protokolu z kontroly vykonané Krajským úřadem Jihočeského kraje, odborem sociálních věcí a zdravotnictví na obecním úřadě obce s rozšířenou působností, odboru školství, sociálních věcí a zdravotnictví v Českém Krumlově ze dne 2. 3. 2004 je uvedeno, že pracovnice orgánu sociálně-právní ochrany dětí vedou navíc tyto rejstříky:

- 1) rejstřík přijetí souhlasu s osvojením
- 2) rejstřík postoupených spisů
- 3) seznam dětí v pěstounské péči (28)

Do spisové dokumentace vedené dle Instrukce se zařazují záznamy ze šetření, z telefonických hovorů, záznamy o jednání na úřadě s klienty, zprávy k soudu, policii, státnímu zastupitelství a dalším orgánům a osobám, které se podílejí na sociálně-právní ochraně dětí nebo se jejich činnost nějakým způsobem záležitostí nezletilých dětí dotýká. (9)

Sociální pracovnice také odpovídají na dopisy z krajského úřadu a MPSV ČR atd..

1.9.2. Statistika

Každoročně je zpracovávána statistika. MPSV ČR zašle na obecní úřad obce s rozšířenou působností tiskopis, který je nutné vyplnit. Roční výkaz o sociálně-právní ochraně dětí se člení do třinácti oddílů.

Sleduje se:

- počet evidovaných dětí na oddělení sociálně-právní ochrany
- umístování dětí a mladistvých do náhradní rodinné, ústavní a ochranné výchovy

- klienti kurátora pro mládež a jím řešené případy (člení se na trestnou činnost, přestupky, výchovné problémy, dohledy, uložená výchovná opatření, návrh na předběžné opatření a návrh na ústavní výchovu), rodinné zázemí kurátora pro mládež
 - náhradní rodinná péče
 - výchova a výkon dohledu
 - rozhodovací činnost obce a krajského úřadu
 - poradenská a výchovná činnost
 - počet přijetí souhlasu rodičů k osvojení
 - počet soudních jednání, ve kterých sociální pracovníci zastupovali nezletilé děti
 - počet jednání u jiných institucí, ve kterých sociální pracovníci zastupovali nezletilé děti
 - počet vykonaných návštěv v rodině
 - počet podnětů či oznámení podaných na policii
 - počet návrhů nebo podnětů podaných orgánem sociálně-právní ochrany dětí soudu na omezení rodičovské zodpovědnosti, zbavení rodičovské zodpovědnosti, pozastavení rodičovské zodpovědnosti, napomenutí, dohled, nařízení ústavní výchovy, zrušení ústavní výchovy, určení nezájmu rodičů o dítě, vydání předběžného opatření podle § 76a OSŘ (zde se rozlišuje, kolika návrhů soud vyhověl a kolik jich zamítl), prodloužení ústavní výchovy, přeměnu ochranné výchovy v ústavní výchovu, prodloužení ochranné výchovy, upuštění od výkonu ochranné výchovy, propuštění z ochranné výchovy, podmíněné propuštění mimo výchovné zařízení při uložení ochranné výchově, určení otcovství
 - počet týraných a zneužívaných dětí
 - počet přestupků
 - údaje o dětech s nařízenou ústavní nebo uloženou ochrannou výchovu umístěnými v ústavních zařízeních.
 - stav zaměstnanců na OSPOD k 31. 12. , jde o počet zaměstnanců a jejich vzdělání
- (30)**

Aby mohl být řádně vyplněn roční výkaz, musí pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí vést přesné záznamy a evidenci.

2. Cíle práce a hypotézy

2.1 Cíle práce

Prvním cílem práce je zmapovat míru zatížení terénních sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí v jihočeském kraji.

Druhým cílem je zmapovat míru informovanosti terénních sociálních pracovníků o syndromu vyhoření a jeho prevenci.

2.2 Hypotézy

Na základě daných cílů a vlastních zkušeností z praxe byly stanoveny následující hypotézy:

H1: Sociální pracovníci nejsou spokojeni s kvalitou poskytování terénní sociální práce.

H2: Sociální pracovníci jsou seznámeni s rizikem syndromu vyhoření.

H3: Většina sociálních pracovníků se cítí subjektivně ohrožena burnt out syndromem.

3. Metodika

3.1 Použitá metoda

K ověření hypotéz byla zvolena kvantitativní metoda. Ke sběru dat byla použita technika dotazníku. Dotazník tvořil soubor 18 otázek, které jsou předem vypracovány na formuláři. Koncepce dotazníku zahrnuje problémy, na které hledáme odpověď. V dotazníku jsou nejprve obsaženy identifikační znaky respondenta – pohlaví a věk.

Používané otázky jsou uzavřené, které mají stanovené předem možnosti odpovědi, otevřené, kde odpověď je zcela na respondentovi. Dále jsou v dotazníku použity polouzavřené, které jsou kombinací uzavřené a otevřené otázky. Nejčastěji se jedná o doplnění v otázce variantou „jiná odpověď“.(14)

Otázky byly položeny jednorázově 8. 11. 2006 prostřednictvím e-mailové pošty sociálním pracovníkům orgánu sociálně právní ochrany dětí obecních úřadů obcí s rozšířenou působností v jihočeském kraji. V úvodu dotazníku se autorka představila, vysvětlila k čemu dotazník slouží a požádala o vyplnění a zaslání.

Vyplněné dotazníky poslalo zpět 42 respondentů, návratnost byla 47%.

3.2 Charakteristika souboru

Výzkumný soubor je tvořen terénními sociálními pracovníci a pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí, obecních úřadů obcí s rozšířenou působností v jihočeském kraji. Osloveni byli všechny sociální pracovníce a pracovníci (tabulka č. 1), celkem tedy 90 pracovníků, z toho 6 bylo mužů.

Tabulka č. 1: Přehled pracovníků SPOD v jihočeském kraji

<i>Městský úřad</i>	<i>Celkem pracovníků</i>	<i>Ženy</i>	<i>Muži</i>
Blatná	2	2	-
České Budějovice	14	13	1
Český Krumlov	6	6	-
Dačice	4	4	-
Jindřichův Hradec	8	7	1
Kaplice	4	3	1
Milevsko	3	3	-
Písek	7	7	-
Prachatice	5	5	-
Soběslav	4	3	1
Strakonice	6	6	-
Tábor	9	7	2
Trhové Sviny	4	4	-
Třeboň	5	5	-
Týn nad Vltavou	3	3	-
Vimperk	4	4	-
Vodňany	2	2	-
Celkem	90	84	6

(Zdroj: Krajský úřad Jihočeského kraje)

4. Výsledky

První dvě otázky v dotazníku byly identifikační.

Zastoupení podle pohlaví:

41 respondentů (98%) tvoří ženy a 1 respondent je muž (2%).

Zastoupení podle věku:

9 respondentů (21,5%) je ve věku 26 až 30 let, 6 respondentů ve věku 31 – 35 let (14%), 8 respondentů ve věku 36 – 40 let (19%), 7 respondentů ve věku 41 – 45 let (17%), 9 respondentů ve věku 46 – 50 let (21,5%), 2 respondenti ve věku 51 – 55 let (5%) a jeden respondent je ve věku 56 – 60 let (2%).

Tabulka č. 2: Věkové kategorie respondentů

	26-30let	31-35let	36-40let	41-45let	46-50let	51-55let	56-60let
Počet respondentů	9	6	8	7	9	2	1
%	21,5	14	19	17	21,5	5	2

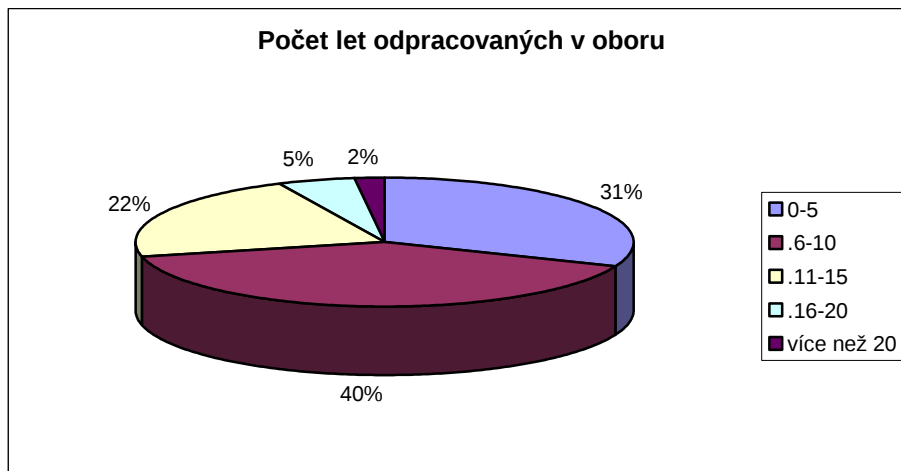
(Zdroj: Vlastní výzkum)

Otázka číslo 3:

Kolik let vykonáváte práci terénního sociálního pracovníka na orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále jen OSPOD)?

Nejvíce respondentů vykonává práci sociálního pracovníka v rozmezí 6 – 10 let (17 dotazovaných, 40,5%), následuje 13 dotázaných (31%) v rozmezí 0 – 5 let, 9 dotázaných (21,5%) v rozmezí 11 – 15 let, 2 dotázaní (5%) v rozmezí 16 – 20 let a 1 dotázaný (2%) vykonává sociálně právní ochranu dětí v rozmezí 21 – 25 let.

Graf č. 1



(Zdroj: Vlastní výzkum)

Otázka číslo 4:

Ve své pracovní náplni máte:

a) jen sociálně-právní ochranu dětí (dále jen SPOD) – SPOD včetně kurátorství pro mládež a NRP

b) SPOD + další agendu

Na tuto otázku odpovědělo 28 respondentů (67%), že mají ve své náplni jen SPOD a 14 respondentů (33%) sdělilo, že jejich pracovní náplň obnáší i další agendu. Někteří respondenti vykonávají i více než dvě agendy.

SPOD je v praxi kombinováno s následujícími agendami:

- vedoucí oddělení
- koordinátor péče o osoby společensky nepřizpůsobivé
- manažer Programu prevence kriminality
- sociální kurátor
- protidrogový koordinátor
- romský poradce
- dávkový specialista
- poskytování příspěvku na výživu

Otázka číslo 5:

Kolik hodin týdně průměrně vykonáváte terénní sociální práci?

Polovina respondentů (21, 50%) se terénní práci věnuje 6 – 10 h týdně, 8 dotázaných (19%) 5 a méně hodin, 6 dotázaných (14%) v rozsahu 16 – 20 h, 4 dotázaní (10%) v rozmezí 11 – 15 h, 2 dotázaní (5%) v rozmezí 21 – 25 h a jen 1 pracovník (2%) se terénu věnuje více než 25 hodin týdně.

Tabulka č. 3: Přehled výkonu terénní sociální práce

	Méně než 5 hodin	6-10 h	11-15h	16-20h	21-25h	Více než 25hodin
Počet respondentů	8	21	4	6	2	1
%	19	50	10	14	5	2

(Zdroj: Vlastní výzkum)

Otázka číslo 6:

Kolik hodin týdně průměrně vykonáváte administrativní práci?

Všichni respondenti vykonávají administrativní práci více než 10 h týdně. 3 dotázaní (7%) se administrativě věnuje 11 – 15 h, 7 respondentů (17%) 16 – 20 h, 26 respondentů (62%) v rozsahu 21 – 25 h, 5 respondentů (12%) v rozmezí 26 – 30 h a 1 respondent (2%) v rozsahu 31 – 35 h týdně.

Tabulka č. 4: Přehled výkonu administrativní práce

	11-15 h	16-20 h	21-25 h	26-30 h	31-35 h
Počet respondentů	3	7	26	5	1
%	7	17	62	12	2

(Zdroj: Vlastní výzkum)

Otázka číslo 7:

Kolik hodin týdně výkonu terénní sociální práce byste považovala za optimální (při stejném počtu spisů, které máte nyní)?

48% (20 dotázaných) považuje za optimální vykonávat terénní práci v rozsahu 26 – 30 h týdně, 17% (7 respondentů) v rozsahu 16 – 20 h, 14% (6 respondentů) v rozsahu 21 – 25 h, 12% (5 pracovníků) v rozsahu 31 – 35 h, 7% (3 pracovníci) v rozsahu 6 – 10 h a 2% (1 respondent) v rozsahu 11 – 15 h týdně.

Tabulka č. 5: Optimální doba výkonu terénní práce

	6-10 h	11-15 h	16-20 h	21-25 h	26-30 h
Počet respondentů	3	1	7	6	20
%	7	2	17	14	48

(Zdroj: Vlastní výzkum)

Otázka číslo 8:

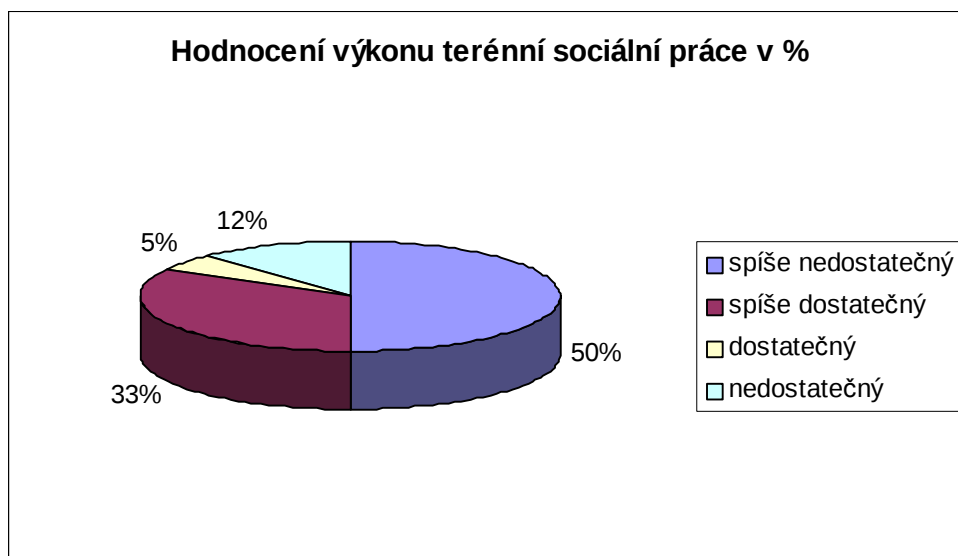
Považujete výkon terénní sociální práce za dostatečný?

Polovina respondentů (21, 50%) považuje výkon terénní práce za spíše nedostatečný. 33% (14 dotázaných) považuje práci v terénu za spíše dostatečnou. 2 pracovníci (5%) považují terénní práci za dostatečnou a 12% (5 respondentů) považuje práci v terénu za nedostatečnou.

Důvody nedostatečné práce v terénu jsou uváděny následující:

- nedostatek času na přímou práci s klienty
- problémy s dopravou
- administrativa
- velký počet případů na jednoho pracovníka

Graf č. 2



(Zdroj: Vlastní výzkum)

Otázka číslo 9

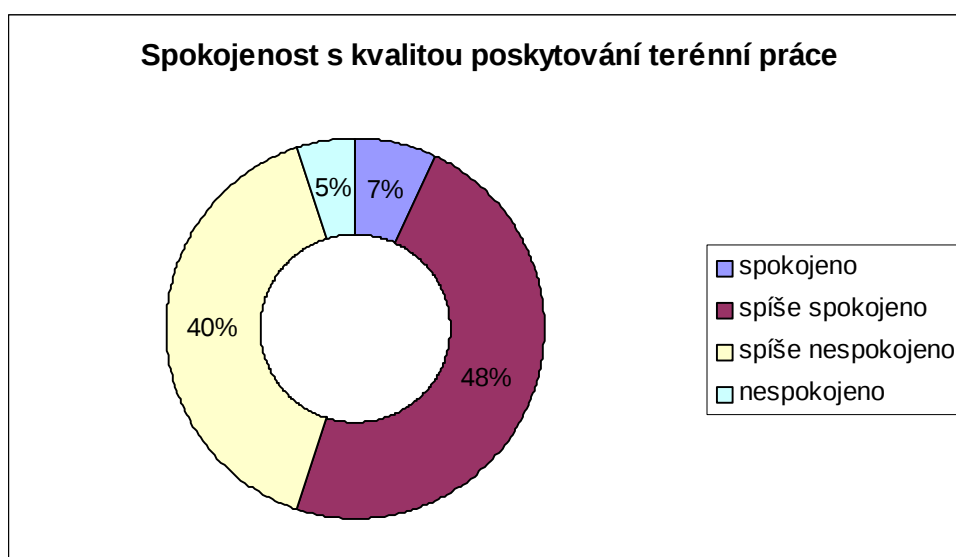
Jste spokojen-a s kvalitou poskytování terénní sociální práce?

3 respondenti (7%) je spokojeno, 20 pracovníků (48%) je spíše spokojeno, 17 pracovníků (40%) je spíše nespokojeno a 2 pracovníci (5%) je nespokojeno.

Důvody nespokojenosti s kvalitou poskytování terénní sociální práce jsou:

- nedostatek času
- administrativa
- problémy s dopravou
- velký počet spisů na každého pracovníka

Graf č. 3



(Zdroj: Vlastní výzkum)

Otázka číslo 10:

Těší Vás Vaše práce?

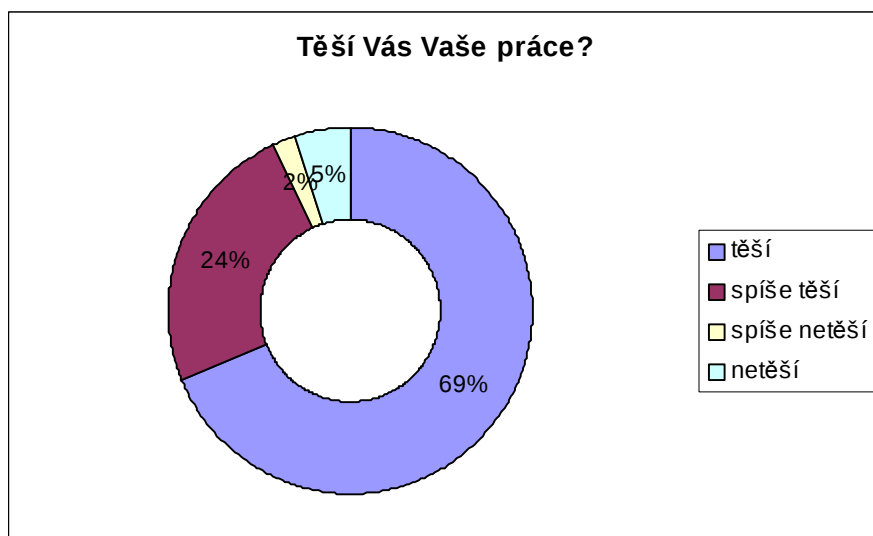
Většinu respondentů, tedy 29 (69%) práce těší. 2 respondenty (5%) práce netěší,

24% (10 respondentů) práce spíše těší a 2% (1 respondent) práce spíše netěší.

Důvody, proč 5% pracovníků netěší jejich práce jsou následující:

- špatné pracovní podmínky
- nedostatečné finanční ohodnocení
- rozsáhlá administrativa
- nedostatek času

Graf č. 4



(Zdroj: Vlastní výzkum)

Tabulka č. 6: Uspokojení sociálních pracovníků z práce

	ano	spíše ano	spíše ne	ne
Počet respondentů	29	10	1	2
%	69	24	2	5

(Zdroj: Vlastní výzkum)

Otázka číslo 11:

Vyjmenujte situace, které jsou pro Vás při práci nejvíce stresující

Někteří respondenti uvedli jednu situaci, jiní více. Uváděné důvody jsou řazeny od nejfrekventovanějších po nejméně frekventované.

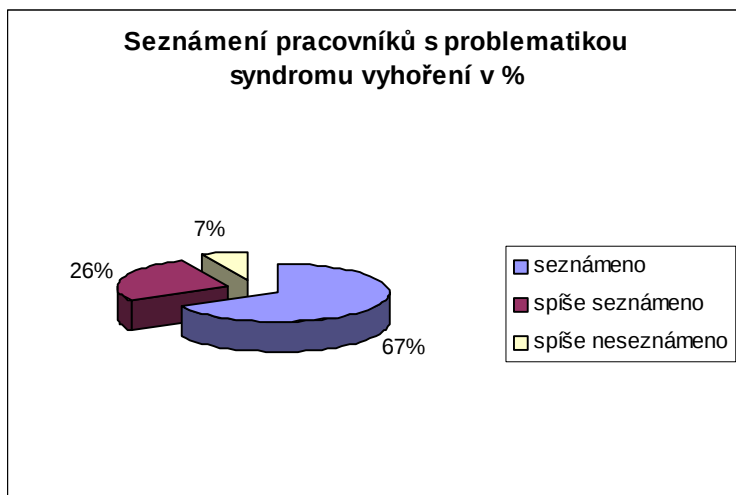
- problematický klient (křičí, je arogantní, nepříjemný, agresivní)
- umisťování dětí do ústavní výchovy
- soudní jednání
- bezmoc
- nedostatek času
- nespolehlivost klientů
- zneužívané děti, syndrom CAN
- mlčenlivost
- spolupráce se samosprávou
- termínované úkoly
- administrativa
- odpovědnost za rozhodnutí
- ochrana dat (zbytečná)
- volba vhodných prostředků

Otázka číslo 12:

Jste seznámen s problematikou syndromu vyhoření?

67% (28 pracovníků) je seznámeno s problematikou syndromu vyhoření, 26% (11 respondentů) je spíše seznámeno a 7% (3 respondenti) se domnívají, že jsou s problematikou spíše neseznámeni. Není nikdo, kdo by nebyl s touto problematikou neseznámen.

Graf č. 5



(Zdroj: Vlastní výzkum)

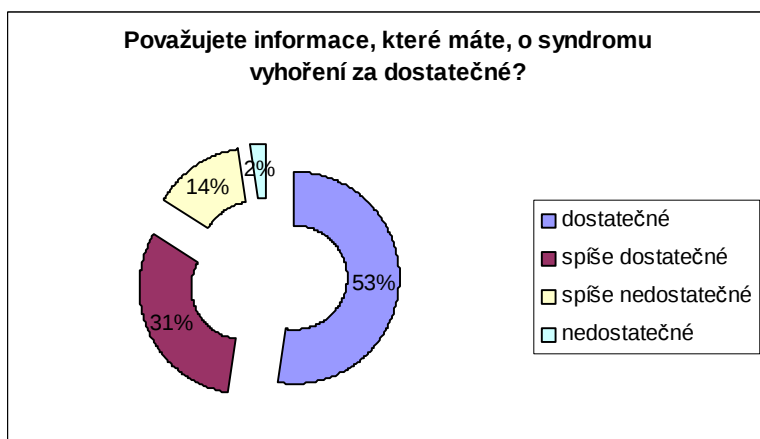
Otázka číslo 13:

Považujete informace, které máte, o syndromu vyhoření za dostatečné?

Nejvíce dotazovaných (22 respondentů, 52%) považuje informace za dostatečné. 32% (13 dotázaných) je považuje za spíše dostatečné, 14% (6 respondentů) za spíše nedostatečné a 2% (1 respondent) je považuje za nedostatečné.

Jako důvod nedostatečné informovanosti o problematice respondent uvedl, že se o problematiku dosud nezajímal.

Graf č. 6



(Zdroj: Vlastní výzkum)

Otázka číslo 14:

Odkud získáváte informace o syndromu vyhoření?

Respondenti uváděli v odpovědích i více možností. Nejvíce respondentů získává informace četbou odborné literatury. Stejný počet dotazovaných uvedl, že získává informace z médií a z přednášek, na které je vyslal zaměstnavatel. Dále dotazovaní uvedli, že o problematice mají obecné povědomí nebo informace získávají při studiu na škole.

Otázka číslo 15:

Odkud čerpáte informace o prevenci syndromu vyhoření?

V této otázce respondenti opět uváděli i více možností. Většina respondentů získává informace četbou odborné literatury, následují informace z médií, z přednášek, na které je vyslal zaměstnavatel, obecné povědomí a informace získané při studiu.

Otázka číslo 16:

Považujete informace, které máte, o prevenci syndromu vyhoření za dostatečné?

2% (1 respondent) uvedl, že nemá informace o prevenci, odůvodnil to tím, že se o problematiku dosud nezajímal. 24% (10 dotázaných) považuje informace za spíše nedostatečné, 45% (19 respondentů) za spíše dostatečné a 29% (12 dotázaných) za dostatečné.

Tabulka č. 7: Míra informovanosti o prevenci

	dostatečné	spíše dostatečné	spíše nedostatečné	nedostatečné
Počet respondentů	12	19	10	1
%	29	45	24	2

(Zdroj: Vlastní výzkum)

Otázka číslo 17:

Zbývá Vám ve volném čase čas na relaxaci?

88% (37 respondentů) čas na relaxaci zbývá, ostatní (12%, 5 respondentů) nemá na relaxaci čas.

Způsoby relaxace jsou uvedeny sestupně od nejčastějších po nejméně časté.

- sport
- četba
- pobyt v přírodě
- rodina, přátelé
- zahrada
- koníčky
- domácí mazlíček
- spánek
- cestování
- chalupaření
- péče kosmetičky
- cílené vynechávání zpráv a čtení novin

Otázka číslo 18:

Cítíte se ohrožena syndromem vyhoření?

Většina pracovníků (67%, 28 respondentů) se cítí ohrožena. Zbývajících 33% (14 respondentů) se necítí ohroženo syndromem vyhoření. Důvody vyhoření jsou uváděny následující:

- práce je velmi stresující
- nevyhovující podmínky
- dlouho v oboru
- výsledky práce nejsou nikde vidět
- rostoucí agresivita klientů
- zaměstnavatel neumožňuje supervize, ačkoliv o ně pracovníci žádali

5. Diskuse

V jihočeském kraji pracuje na orgánu sociálně-právní ochrany dětí celkem 90 terénních sociálních pracovníků, z toho je 84 žen a 6 mužů. Výzkumu se zúčastnilo celkem 42 respondentů, z toho 41 žen a 1 muž. Z výsledků lze usuzovat, že sociální práci se věnují profesně převážně ženy.

Z hlediska věku sociálně-právní ochranu dětí vykonávají převážně pracovnice ve věku 26 – 30 let a 46 -50 let, obě skupiny jsou procentuálně zastoupeny stejně – 21,5%. Následují pracovnice ve věku 36 – 40 let (19%), 41 – 45 let (17%), 31 – 35 let (14%), 51 – 55 let (5%) a 56 – 60 let (2%). Žádný z dotazovaných nebyl mladší 26 let.

Nejvíce sociálních pracovníc v oboru pracuje 6 – 10 let, jedná se o 40,5% respondentů. 31% respondentů vykonává sociálně právní ochranu dětí méně než 6 let. Z toho se lze domnívat, že tito respondenti pracují zejména na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností, které dříve nebyly okresními úřady, ale orgán sociálně-právní ochrany dětí zde funguje od roku 2003, kdy proběhla reforma státní správy a nově zřízené odbory přijaly zejména mladé pracovníky.

Dvě třetiny pracovníků vykonávají pouze sociálně-právní ochranu dětí, zbývajících jedna třetina pak vykonává i další agendu. Funkce je slučována především s funkcí

sociálního kurátora, pracovníka pro poskytování a vymáhání příspěvku na výživu a vedoucího oddělení. V méně případech s funkcí protidrogového koordinátora, romského koordinátora, koordinátora pro osoby společensky nepřizpůsobené a manažera Programu prevence kriminality. Domnívám se, že kumulace funkcí není příliš šťastná a nejeví se z mého hlediska jako vhodné, když např. do romské rodiny dochází v jedné osobě sociální pracovník i romský koordinátor.

Polovina respondentů uvedla, že se terénní sociální práci, tedy přímé práci s rodinou věnuje průměrně 6 – 10 hodin týdně. Ještě méně času věnuje terénní práci 19% pracovníků. Pouze 7% pracovníků se věnuje rodině více než 20 hodin v terénu. Přitom je zřejmé, že přímá práce s rodinou je velice důležitá a posouzení funkčnosti rodiny vyžaduje delší přímý kontakt s rodinou. **(20)**

Sociální pracovníci jsou si tohoto faktu vědomi, protože na otázku, kolik hodin terénní práce by považovali za optimální při stejném počtu spisů odpovědělo 48% respondentů, že ideální by bylo 26 – 30 h týdně. 12% dotázaných dokonce považuje za optimální pracovat s rodinou 31 – 35 h týdně. To se mi však v praxi jeví jako těžko proveditelné, protože pracovní týden má 40 h a sociální pracovník kromě přímé práce s rodinou dochází také na soudní jednání, k výslechům na policii, zpracovává spisovou dokumentaci atd.

Na rozdíl od terénní práce se sociální pracovníci ve vysoké míře věnují administrativní práci. 26 dotázaných (62%) jí věnuje týdně 21 -25 h. Sociální pracovník vede evidenci a spisovou dokumentaci v souladu s Instrukcí MPSV ČR, kterou je stanoven rozsah a obsah **(9)**, zpracovává zprávy pro soud, policii, okresní státní zastupitelství a další orgány. Mimo to vyřizuje i další korespondenci, zejména zprávy pro krajský úřad, MPSV ČR a jiné instituce, které požádají o informace. Z vlastní zkušenosti terénní sociální pracovnice mohou říci, že pracovníci jsou pověřováni vyplňováním různých dotazníků a často zpracovávají různé statistické jevy, které souvisejí s jejich prací.

Souhlasím s Řezníčkem, který říká, že sociální pracovníci v terénu jsou v nezáviděníhodné situaci, když usilují o změnu koncepce sociální práce a chtějí, aby ke zbyrokratizované agendě přibývalo soustavnější práce klientem alespoň tam, kde potřební spoluobčané o takovou práci stojí nebo by její poskytování ocenili. **(32)**

Polovina respondentů považuje výkon terénní sociální práce za spíše nedostatečný. Spokojeno s poskytovaným rozsahem je pouze 5% respondentů. Zcela nespokojeno je 12% respondentů. V odpovědích uváděli respondenti důvody nespokojenosti. Především je uváděn nedostatek času na přímou práci s klienty. Následuje rozsáhlá administrativa, velký počet spisů na jednoho pracovníka, problémy s dopravou při šetřeních v rodinách. Sociální pracovníce se na šetření dopravují většinou služebním autem, které jim není vždy k dispozici dle potřeb a také je problémem, že si sociální pracovníce ve většině případů musí řídit auto samy. Pouze některé úřady přidělují pracovnícím auto s řidičem. Domnívám se, že zejména v zimních měsících v odlehlých oblastech regionu je velice svízelné být v kontaktu s rodinou a provádět šetření.

Hypotéza H1 zněla: Sociální pracovníci nejsou spokojeni s kvalitou poskytování terénní sociální práce. Hypotéza se nepotvrdila, neboť jen 45% respondentů je nespokojeno nebo spíše nespokojeno. Oproti tomu 55% respondentů je spokojeno nebo spíše spokojeno. Zcela spokojeno s kvalitou práce je však jen 7% dotázaných. Domnívám se, že procento zcela spokojených pracovníků je malé a jistě stojí za úvahu, jak zvýšit kvalitu poskytování terénní práce, aby bylo zcela spokojeno vyšší procento dotázaných.

Vzhledem k výše uvedenému hodnocení kvality terénní práce je příjemné zjištění, že práce těší 69% dotázaných a dalších 24% dotázaných spíše těší. Práce zcela netěší 5% respondentů, kteří to zdůvodnili nedostatkem času, špatnými pracovními podmínkami, nadbytečnou administrativou a nedostatečným finančním ohodnocením. Na nadbytečnou administrativu bylo poukazováno již výše, z toho usuzuji, že sociální pracovníci by raději pracovali v terénu než v kanceláři.

Respondenti byli v dotazníku vyzváni, aby vyjmenovali situace, které jsou pro ně při práci nejvíce stresující. Nejčastěji se v odpovědích vyskytoval agresivní klient, který křičí a je nepříjemný. Tento jev je celorepublikový a některé městské úřady se rozhodly pro řešení nebo alespoň opatření k ochraně pracovníků. Pracovníci městských úřadů jsou vystavováni riziku střetu s agresivním klientem, ale toto riziko je zvýšené u pracovníků sociálních odborů, kde jsou časté i výhrůžky fyzickým násilím. (35)

Dalšími stresujícími situacemi jsou soudní jednání, která jsou často velice složitá

a v některých případech se vlečou i několik let a situace dětí je nejistá.

Z jiných i z tohoto důvodu pociťují sociální pracovníce bezmoc že nemohou pomoci podle svých představ a mají jen omezené možnosti. Krajiní možností, jak dítěti pomoci, je umístění do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc nebo do zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy. Samotné podání návrhu na toto řešení je stresující. Jestliže se k tomu připojí ještě soudně prováděný výkon rozhodnutí, kterému je sociální pracovníce přítomna, je to opravdu stres. Tuto skutečnost mohu potvrdit z vlastní praxe, kdy jsem byla několikrát nucena přistoupit i na toto krajní řešení.

Práce s týranými dětmi, odpovědnost za rozhodnutí, nedostatek času, termínované úkoly, ale také problematická spolupráce se samosprávou a vedením jsou situace, které pracovníce stresují.

Hypotéza H2 zní: Sociální pracovníci jsou seznámeni s rizikem syndromu vyhoření. Hypotéza se potvrdila, neboť 67% respondentů je seznámena s problematikou. Dalších 26% se domnívá, že s problematikou vyhoření je spíše seznámena. Nenašel se nikdo, kdo by o možnosti vyhoření nevěděl. Informace, které pracovníci o syndromu mají, považují za dostatečné, případně spíše dostatečné. Pouze jeden respondent odpověděl, že informace nemá a to z důvodu, že se o problém dosud nezajímal. Informace čerpají respondenti z různých zdrojů. Nejčastěji četbou odborné literatury, z médií a z přednášek, na které je vyslal zaměstnavatel. Z toho usuzuji, že zaměstnavatel chápe důležitost informovanosti o vyhoření a také o prevenci. Informovaný pracovník bude umět efektivněji využívat svých sil, bude vybaven strategiemi ke zvládání stresu a předcházení vyhoření. **(40)**

Informace o syndromu vyhoření, které sociální pracovníce mají považuje 45% za spíše dostatečné. Spokojeno s mírou informovanosti je 12 respondentů. Naopak jeden respondent nemá žádné informace a jako důvod uvedl, že se o problematiku dosud nezajímal.

Účinnou formou boje proti vyhoření je relaxace. Na tu si najde čas 88% respondentů. Nejčastějšími způsoby relaxace je sport, četba, procházky v přírodě, kontakt s rodinou, přáteli. Domnívám se, že i zbývajících 12% respondentů by si mělo najít čas na odpočinek, popřípadě se naučit odpočívat.

Relaxace pomůže uvolnit duševní i fyzické napětí **(29)** a je řada technik, které

mohou člověku pomoci i za krátkou dobu se osvěžit a uvolnit.

Hypotéza H3 zní: Většina sociálních pracovníků se cítí subjektivně ohrožena burnt out syndromem. Třetí hypotéza se v praxi potvrdila. 67% respondentů se opravdu cítí ohroženo. Důvodem je práce, která je velice stresující, často v nevyhovujících podmínkách. Agresivita klientů stále roste a výsledky práce nejsou vidět. Někdo trpí i tím, že v oboru pracuje příliš dlouho. Jeden respondent uvedl, že ačkoliv pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí, kde pracuje, žádali o supervize, zaměstnavatel je neumožnil. Přitom umožnit supervizi není obtížné. Při hledání supervizora si zaměstnavatel může sám najít v seznamu supervizorů Českého institutu pro supervizi (10) vhodného supervizora.

6. Závěr

Cílem mé práce bylo zmapovat míru zatížení terénních sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí v jihočeském kraji a zmapovat míru informovanosti terénních sociálních pracovníků o syndromu vyhoření a jeho prevenci. Použila jsem kvantitativní metodu, techniku dotazníku. Oslovila jsem všechny sociální pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí obecních úřadů obcí s rozšířenou působností v jihočeském kraji.

Stanovila jsem si celkem 3 hypotézy. K výzkumu hypotéz byla použita technika dotazníku. Ačkoliv byli osloveni všichni terénní sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí v jihočeském kraji (90 pracovníků), vyplněný dotazník zaslalo zpět jen 42 respondentů. Tuto skutečnost lze vysvětlit tím, že sociální pracovníci jsou ve velké míře zatíženi administrativou a odmítají další, která není nezbytně nutná a raději se věnují práci v terénu, na kterou nemají dostatečný časový prostor.

Hypotéza H1 zněla: Sociální pracovníci nejsou spokojeni s kvalitou poskytování terénní sociální práce.

Výzkumem se ukázalo, že 55% respondentů je spokojeno nebo spíše spokojeno s kvalitou poskytování terénní sociální práce (spíše spokojeno je 48% dotázaných). Nespokojeno je celkem 45% dotázaných, z toho 40% je spíše nespokojeno. Hypotéza H1 se nepotvrdila.

Hypotéza H2 zněla: Sociální pracovníci jsou seznámeni s rizikem syndromu

vyhoření.

67% dotázaných odpovědělo, že jsou seznámeni s problematikou syndromu vyhoření. Dalších 26% dotázaných je spíše seznámeno. 3 respondenti (7%) odpověděli, že spíše nejsou seznámeni. Všichni respondenti měli informace o riziku vyhoření. Hypotéza H2 se potvrdila.

Informace o syndromu vyhoření jsou pracovníky čerpány zejména z četby odborné literatury, z médií, ale pracovníci také uvádějí, že je na přednášky o syndromu vyhoření vysílá i zaměstnavatel. Jestliže má zaměstnavatel zájem na vzdělávání zaměstnanců v této oblasti, dá se předpokládat, že bude vytvářet pro pracovníky také vhodné podmínky, aby předešel možnému vyhoření.

Hypotéza H3 zněla: Většina sociálních pracovníků se cítí subjektivně ohrožena burnt out syndromem.

Dvě třetiny respondentů (67%) se cítí ohroženy syndromem vyhoření. Nejčastěji uváděný důvod je velmi stresující práce. Hypotéza H3 se potvrdila.

Terénní sociální práce je náročná zejména po psychické stránce. Sociální pracovníci poukazují v dotazníku na fakt, že stále pracují pod tlakem, jednají denně s klienty, jejichž agresivita stále roste. Sociální pracovníci se snaží vyhoření čelit různými způsoby, ale přesto subjektivně ohrožení pociťují.

Práce bude sloužit jako shrnutí informací o této problematice a ke zvýšené informovanosti. Práce může být využita pracovníky krajského úřadu nebo Ministerstva práce a sociálních věcí ČR. Pracovníci krajského úřadu metodicky vedou pracovníky obecních úřadů obcí s rozšířenou působností a s výsledky práce mohou seznámit nejen terénní sociální pracovníky, ale i jejich nadřízené. Mohou poukázat na nutnost věnovat se problematice syndromu vyhoření. Sociální pracovníci jako pomáhající profese jsou v ohrožení a sami toto ohrožení vyhořením pociťují, jak dokazují i výsledky provedeného výzkumu. Důraz musí být kladen na prevenci a to zejména primární. Včasná a kvalitní informovanost o vzniku syndromu vyhoření a způsobech obrany je nejvíce účinnou a také nejméně nákladnou formou prevence.

Krajský úřad může provádět osvětu ve směru k nadřízeným terénním sociálním pracovnícům a vysvětlit důležitost supervize, protože je varovné, že ačkoliv sociální pracovníci na jednom obecním úřadě obce s rozšířenou působností o supervizi žádaly

přímo nadřízeného, nebylo jim vyhověno. Vzhledem k tomu, že autorka práce pracuje přímo na krajském úřadě a má možnost metodicky vést sociální pracovníce, bere tuto informaci pro sebe jako podnět pro další práci.

Terénní sociální pracovníci poukazují na velké množství agendy, kterou musí zpracovávat. Toto může sloužit jako podnět pro Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, neboť ministerstvo směrnicemi určuje základní rozsah vedené spisové dokumentace a způsoby jejího vedení. Rovněž fakt, že není stanoven limit pro počet spisů, které vede jeden pracovník, je alarmující. Z praxe je autorce bakalářské práce známo, že sociální pracovníci orgánů sociálně-právní ochrany dětí obecních úřadů obcí s rozšířenou působností v jihočeském kraji mají odlišný počet případů, které mají ve své péči. Pracovníce, které mají menší počet spisů, mají více času na přímou práci s klienty a dá se předpokládat, že budou terénní sociální práci provádět precizněji.

Dále mohou sebrané informace sloužit jako opěrný bod pro další výzkumy v této oblasti. Práce poukazuje na skutečnost, že terénní sociální pracovníce mají nedostatek času na přímou práci s rodinou, ačkoliv více než polovina pracovníků je spokojena s kvalitou poskytování terénní sociální práce. Práce také upozorňuje na skutečnost, že sociální pracovníce jsou informovány o syndromu vyhoření i jeho prevenci, ale přesto se cítí subjektivně ohroženy.

7. Seznam použité literatury

1. BÁRTOVÁ, Z. Syndrom vyhoření. 1. vyd. Agentura T, 2005
2. BOLDIŠ, P. Bibliografické citace dokumentu podle ČSN ISO 690 a ČSN ISO690-2: Část 1 – citace: metodika a obecná pravidla.[online].[citováno 28. prosince 2006]. Dostupné z [http>//www.boldis.cy/citaceúcitace1.pdf](http://www.boldis.cy/citaceúcitace1.pdf)
3. BOLDIŠ, P. Bibliografické citace dokumentu podle ČSN ISO 690 a ČSN ISO690-2: Část 2 – Modely a příklady citací u jednotlivých typů dokumentů. [online].[citováno 28. prosince 2006]. Dostupné z [http>//www.boldis.cy/citaceúcitace2.pdf](http://www.boldis.cy/citaceúcitace2.pdf)
4. DISMAN, M. Jak se vyrábí sociologická znalost. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2002. 374s. ISBN 80-246-0139-7.
5. FRANTA, M. Boj proti stresu i do kolektivních smluv.[online].[citováno 7. ledna 2007] . Dostupné z http://www.bozpinfo.cz/citarna/clanky/ochrana_zdravi/stres_cmkos_fr.html.12. 10.2006
6. HARTL, P. Komunita občanská a komunita terapeutická. 1. vyd. Praha: Slon, 1997. 221s. ISBN 80-85850-45-1
7. HEJLOVÁ, R. Do posledního dechu (burnout čili vyhoření) .[online].[citováno 7. ledna 2007].Dostupné z <http://zajimavosti.net-mag.cz/?action=art&num=442> . 10.3.2004
8. ICF - Training materials [online]. [citováno 24.1.2007]. Dostupné z <http://www3.who.int/icf/icftemplate.cfm?myurl=training.html&mytitle=Training%20Materials>

9. Instrukce Ministerstva práce a sociálních věcí, č.j. 21-42246/2002 ze dne 29. 10. 2002
10. Jak si supervizi domluvit [online].[citováno 21. března 2007]. Dostupné z <http://www.supervize.eu/o-supervizi/jak-si-supervizi-domluvit/>
11. JANKOVSKÝ, J. Ucelená rehabilitace dětí s tělesným a kombinovaným postižením: somatopedická a psychologická hlediska. 1. vyd. Praha: Triton, 2001. 158s. ISBN 80-7254-192-7
12. JANKOVSKÝ, J. Vybrané kapitoly z uceleného systému rehabilitace. 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita, 2005. 103s. ISBN 80-7040-826-X
13. KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese. 4. vyd. Praha: Portál, 2000. 147s. ISBN 80-7178-429-X
14. KOZLOVÁ, L. Výzkumné přístupy [online]. [citováno dne 17. března 2007]. Dostupné z http://www.eamos.cz/amos/ksb/externi/ksb_305/index.htm
15. KŘIVOHLAVÝ, J. Psychologie zdraví. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 280s. ISBN 80-7178-551-2
16. KULKA, J. Syndrom vyhoření [online].[citováno 2. února 2007]. Dostupné z <http://www.arcana.cz/cz/texty.php?art=72&cat=16>
17. KVĚTENSKÁ, D. Kde hledat pomoc v krizových situacích [online].[citováno 19. března 2007]. Dostupné z <http://ppphk.info/index.php?id=5.3>
18. LINHART, J. Slovník cizích slov pro nové století.1. vyd. Litvínov:Dialog, 2004. 413s. ISBN 80-85843-61-7

19. MALLOTOVÁ, K. Burnt-out neboli syndrom vyhoření.[online].[citováno 7. ledna 2007]. Dostupné z <http://obchod.studovna.cz/scripts/detail.asp?id=702> . 19.2.2002
20. MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd., Praha: Portál, 2003.384s. ISBN 80-7178-548-2
21. MATOUŠEK, O. Mládež a delikvence. 1. vyd. Praha: Portál, 1998. 336s. ISBN 80-7178-226-2
22. MATOUŠEK, O. Základy sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 312s. ISBN 80-7178-473-7
23. MENOŠKOVÁ, A. Hrozí vám syndrom vyhoření?.[online].[citováno 7. ledna 2007]. Dostupné z <http://zena.atlas.cz/zdravi/psychika/78923-hrozi-vam-syndrom-vyhoreni.aspx>. 1.8.2006
24. Novela zákona o sociálně-právní ochraně dětí [online].[citováno 27. prosince 2006]. Dostupné z http://zakony.idnes.cz/novela-zakona-o-socialne-pravni-ochrane-deti-fmq-/pravorodina.asp?c=A060602_000000_pravorodina_11454
25. Novela zákona umožňuje lépe chránit děti [online].[citováno 19. března]. Dostupné z <http://archiv.noviny.mpsv.cz/clanek.php?id=1159>
26. Prevence syndromu vyhoření [online].[citováno 19. března 2007]. Dostupné z <http://www.neziskovky.cz/cz/vzdelavani/otevrene-seminare/temata-seminaru/vsechny-seminare/3026.html>
27. Problematika dětí očima zákonů a vyhlášek [online].[citováno 2. února 2007]. Dostupné z http://www.nadacetm.cz/stranka.php?id_radek1=8&id_radek2=33&id_radek3=0

28. Protokol o kontrole výkonu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v Českém Krumlově ze dne 2. 3. 2004
29. Relaxace uvolní duševní i fyzické napětí [online].[citováno dne 21. března 2007]. Dostupné z <http://www.mineralfit.cz/clanek/2483--relaxace-uvolni-dusevni-i-fyzicke-napeti.html>
30. Roční výkaz o výkonu sociálně právní ochrany dětí za rok 2006 V (MPSV) 20-01
31. Rybářová, D. Syndróm vyhorenia alebo čo robiť, aby nás práca nezabila [online].[citováno 7. ledna 2007]. Dostupné z <http://www.pain.sk/dialogy/2006/Data2006/s001.html>
32. ŘEZNÍČEK, I. Metody sociální práce. 1. vyd. Praha: Slon, 2000. 75s. ISBN 80-85850-00-1
33. SADÍLKOVÁ, K. Jenom dočasná únava nebo syndrom vyhoření?.[online].[citováno 20.února 2007]. Dostupné z http://www.bozpinfo.cz/citarna/tema_tydne/burn_out_maly.html. 29.11.2004
34. SAVÍČOVÁ, K. Trvejte na oddechu v práci [online].[citováno 19. března 2007]. Dostupné z <http://jobdnes2.idnes.cz/zamestnani.asp?r=zamestnani&c=2005M217z01A>
35. SEKANINA, I. Radnice přijímají opatření kvůli agresivitě klientů [online].[citováno 21. března 2007]. Dostupné z http://www.rozhlas.cz/ostava/aktualne/_zprava/328777
36. Slovníček [online].[citováno 28. prosince 2006]. Dostupné z <http://www.cestadomu.cz/index.php?cmd=page&id=58&lang=cs>.27.12.2006
37. Směrnice MPSV Č.R., č.j. 21-42246/2002 ze dne 29. 10. 2002

38. Sociálně-právní ochrana [online].[citováno 27. prosince 2006]. Dostupné z <http://www.blansko.cz/urad/odbory/socialni/ospo-ochrana-deti.php>
39. STANLEY, L. Syndrom vyhoření – noční můra manažera. [online].[citováno 7. ledna 2007]. Dostupné z http://www.bozpinfo.cz/citarna/clanky/ochrana_zdravi/vyhoreni040904.html. 16. 9. 2004
40. Stres a prevence vyhoření [online].[citováno 21. března 2007]. Dostupné z <http://www.sssbrno.cz/vvbrno/vvvetsi/?Stres>
41. Supervize [online].[citováno dne 14. února 2007]. Dostupné z http://www.psycholog.cz/index.php_act=left_id=7
42. Syndrom vyhoření [online].[citováno 17. března 2007]. Dostupné z http://www.psycholog.cz/index.php_act=left_id=19
43. VODÁČKOVÁ, D. Krizová intervence. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 544s. ISBN 80-7178-696-9
44. zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů
45. ŽIDKOVÁ, Z. Pacienti mi jdou na nervy.[online].[citováno 21. března 2007]. Dostupné z http://jobdnes2.idnes.cz/pacienti-mi-jdou-na-nervy-0h1-/zamestnani.asp?c=A070201_677161_zamestnani_vra_ 2.3 2. 2007

8. Klíčová slova

administrativa

prevence

syndrom

vyhoření

9. Přílohy

Příloha 1: Dotazník

Příloha č. 1

Dobrý den,

jmenuji se Eliška Dvořáková a jsem studentkou 3.ročníku Jihočeské univerzity, Zdravotně sociální fakulty. Dovoluji si Vás oslovit s prosbou o vyplnění přiloženého dotazníku. Píši bakalářskou práci na téma syndrom vyhoření u terénních sociálních pracovníků orgánu sociálně právní ochrany dětí.

Tento dotazník je zcela anonymní. Jeho výsledky budou použity pro mou bakalářskou práci.

Prosím o upřímné vyplnění všech dotazníkových otázek, včetně jejich upřesňujících doplňků. Pokud se Vám budou zdát některé odpovědi příliš svazující a je pro Vás lepší vyjádřit se vlastními slovy, prosím, napište svou vlastní odpověď.

Vyplněný dotazník, prosím, zasílejte zpět e-mailem na adresu Elidvo@seznam.cz.

Předem děkuji za čas, který věnujete dotazníku.

1. Jste a) muž b) žena

2. Kolik je Vám let?

3. Kolik let vykonáváte práci terénního sociálního pracovníka na orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále jen OSPOD)?

.....

4. Ve své pracovní náplni máte:

a) jen sociálně právní ochranu dětí (dále jen SPOD) – SPOD včetně kurátorství pro mládež a NRP

b) SPOD+ další agendu, uveďte, prosím,
jakou.....

5. Kolik hodin týdně průměrně vykonáváte terénní sociální práci?

.....

6. Kolik hodin týdně průměrně vykonáváte administrativní práci?

.....

7. Kolik hodin týdně výkonu terénní sociální práce byste považovala za optimální (při stejném počtu spisů, které máte nyní)?

.....

8. Považujete výkon terénní sociální práce za dostatečný?

a) ano b) spíše ano c) spíše ne d) ne

Pokud odpovíte ne, z jakého
důvodu.....

9. Jste spokojen-a s kvalitou poskytování terénní sociální práce?

- a) ano b) spíše ano c) spíše ne d) ne

Pokud odpovíte ne, z jakého
důvodu.....

10. Těší Vás Vaše práce?

- a) ano b) spíše ano c) spíše ne d) ne

Pokud odpovíte ne, z jakého
důvodu.....

11. Vyjmenujte situace, které jsou pro Vás při práci nejvíce stresující

.....
.....
.....

12. Jste seznámena s problematikou syndromu vyhoření?

- a) ano b) spíše ano c) spíše ne d) ne

Pokud odpovíte ne, z jakého
důvodu.....

13. Považujete informace, které máte, o syndromu vyhoření za dostatečné?

- a) ano b) spíše ano c) spíše ne d) ne

Pokud odpovíte ne, z jakého
důvodu.....

14. Odkud získáváte informace o syndromu vyhoření:

- a) četba odborné literatury
b) z médií
c) přednášek, na které Vás vyslal zaměstnavatel
d) jinak, uveďte, prosím, jak

.....

15. Odkud čerpáte informace o prevenci syndromu vyhoření?

- a) četba odborné literatury
b) z médií
c) přednášek, na které Vás vyslal zaměstnavatel
d) jinak, uveďte, prosím, jak

.....

16. Považujete informace, které máte, o prevenci syndromu vyhoření za dostatečné?

a) ano b) spíše ano c) spíše ne d) ne

Pokud odpovíte ne, z jakého důvodu.....

17. Zbývá Vám ve volném čase čas na relaxaci?

a) ano b) ne

Pokud odpovíte ano, uveďte, prosím, způsob Vaší nejlepší relaxace
.....
.....

18. Cítíte se ohrožen-a syndromem vyhoření?

a) ano b) ne

Pokud odpovíte ano, uveďte, prosím, z jakého důvodu
.....
.....

Děkuji za čas, který jste věnovali vyplnění dotazníku a přeji hezký den.