

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2022-2023

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Linda Kubicová

**Syndrom vyhoření a následné vzdělávání úředníků na
oddělení státní sociální podpory Úřadu práce ČR**

Praha 2023

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Tereza Vacínová Ph.D.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED STUDIES

2022-2023

BACHELOR THESIS

Linda Kubicová

Title

**Burnout syndrome and subsequent training of officials at
the state social support department of the Labor Office**

Prague 2023

The Bachelor Work Supervisor: PhDr. Tereza Vacínová Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne

Linda Kubicová

vlastnoruční podpis

Poděkování

Děkuji touto cestou vedoucí práce PhDr. Tereze Vacínové Ph.D. za její ochotu, spolupráci, vstřícnost a cenné rady při odborném vedení mé bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat mé rodině, kolegům a přátelům, kteří mě po dobu studia podporovali. Rovněž chci poděkovat všem respondentům za ochotu a spolupráci při výzkumném šetření.

Anotace

Bakalářská práce se věnuje tématu syndromu vyhoření úředníků na oddělení státní sociální podpory Úřadu práce ČR. Dále pak tématu sebevzdělávání a naplňování životních snů a cílů.

Cílem bakalářské práce je zjistit, zda a jak pracovníci státní sociální podpory Úřadu práce vnímají příčiny, projevy, následky a možnosti předcházení syndromu vyhoření na jejich pracovišti.

V teoretické části je popsána definice syndromu vyhoření, symptomy, fáze, prevence a léčba syndromu vyhoření. Dále se teoretická část zaměřuje na charakteristiku oddělení dávek státní sociální podpory Úřadu práce a role pracovníka na oddělení státní sociální podpory, kontaktního pracoviště Most, Louny a Ústí nad Labem. Je zde nastíněna problematika školení, kurzů a metodiky práce. Supervize a její legislativní ukotvení. V neposlední řadě popisuje důležitost sebevzdělávání a vzájemné psychologické podpory.

Ve výzkumné části jsou pomocí kvalitativní výzkumné strategie technikou polostrukturovaného rozhovoru zhodnoceny názory pracovníků oddělení státní sociální podpory. Zjištěná data jsou interpretována v dílčích cílech.

Klíčová slova

Psychologická podpora, sebevzdělávání, sociální opora, státní sociální podpora, supervize, syndrom vyhoření

Annotation

The bachelor's thesis is devoted to the topic of the burnout syndrome of officials at the State Social Support. Department of the Labor Office of the Czech Republic. Next, the topic of self-education and the fulfillment of life dreams and goals.

The aim of the bachelor's thesis is to find out whether and how state social support workers of the Labor Office perceive the causes, manifestations, consequences and possibilities of preventing burnout syndrome at their workplace.

The theoretical part describes the definition of burnout syndrome, symptoms, phases, prevention and treatment of burnout syndrome. Furthermore, the theoretical part focuses on the characteristics of the state social support benefits department of the Labor Office and the role of a worker in the state social support department, the contact workplace Most, Louny and Ústí nad Labem. The issue of training, courses and work methodology is outlined here. Supervision and its legislative anchoring. Last but not least, he describes the importance of self-education and mutual psychological support.

In the research part, the opinions of the employees of the state social support department are evaluated using a qualitative research strategy using the semi-structured interview technique. The obtained data are interpreted in subgoals.

Keywords

Psychological support, self-education, social support, state social support, supervision, burnout syndrome

| | |
|--|-----------|
| ÚVOD..... | 9 |
| TEORETICKÁ ČÁST..... | 10 |
| 1 SYNDROM VYHOŘENÍ..... | 10 |
| 2 SUPERVIZE..... | 16 |
| 3 VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH..... | 27 |
| 4 ÚŘAD PRÁCE ČR – STÁTNÍ SOCIÁLNÍ PODPORA..... | 30 |
| PRAKTICKÁ ČÁST | 32 |
| 5 PRŮZKUMNÉ ŠETŘENÍ..... | 32 |
| 5.1 Hlavní cíl šetření | 33 |
| 5.2 Dílčí cíle šetření | 33 |
| 5.2.1 Dílčí cíl 1..... | 33 |
| 5.2.2 Dílčí cíl 2..... | 33 |
| 5.2.3 Dílčí cíl 3..... | 33 |
| 6 VOLBA PRŮZKUMNÉHO SOUBORU | 35 |
| 6.1 Průběh průzkumu a zpracování dat..... | 36 |
| 6.2 Rizika průzkumu a etická pravidla | 36 |
| 6.3 Analýza a vyhodnocení údajů..... | 37 |
| 7 VYHODNOCENÍ ZÍSKANÝCH ÚDAJŮ | 38 |
| 7.1 Vyhodnocení dílčího cíle 1 | 38 |
| 7.1.1 Dílčí cíl 1: Zjistit, zda a jak vnímají pracovníce SSP zdroje klíčové pro vznik syndromu vyhoření na svém pracovišti..... | 38 |
| 7.2 Shrnutí dílčího cíle 1 | 39 |
| 7.3 Vyhodnocení dílčího cíle 2 | 41 |
| 7.3.1 Dílčí cíl 2: Zjistit, zda a s jakými projevy syndromu vyhoření se pracovníci SSP setkávají. Otázky TO9 – TO12. | 41 |
| 7.4 Shrnutí dílčího cíle 2..... | 43 |
| 7.5 Vyhodnocení dílčího cíle 3 | 44 |
| 7.5.1 Dílčí cíl 3: Zjistit, zda a jaká preventivní opatření syndromu vyhoření by pracovníce SSP uvítaly. Otázky TO13 – TO15..... | 44 |
| 7.6 Shrnutí dílčího cíle 3..... | 46 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 8 | SHRNUTÍ PRŮZKUMNÉ ČÁSTI..... | 47 |
| | ZÁVĚR | 48 |
| | SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ..... | 51 |
| | SEZNAM ZKRATEK | 53 |
| | SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ | 54 |
| | SEZNAM PŘÍLOH..... | 55 |

ÚVOD

Pojem burnout syndrom je pojem, za jehož rozšířením a zájmem vědců v 80. letech 20. století stály změny ve společnosti, v jejichž důsledku se začaly nároky na profesionalitu, seberealizaci a spokojenost pracovníků v pomáhajících profesích zvyšovat. Život v moderní společnosti klade na člověka obrovský tlak. Snaha obstát nejen v oblasti soukromé a pracovní, ale především sám před sebou a učinit tak svůj život smysluplným, je prioritou každého jedince. A to přináší mnohá úskalí. Člověk v touze splnit očekávání rodiny, zaměstnavatele, školy i partnera je vystavován každodennímu stresu, při jehož dlouhodobém působení dochází k psychickému a fyzickému vyčerpání. V dnešní době je burnout syndrom známým celospolečenským problémem, který zasahuje do všech oblastí lidského života. Pokud se člověk ocitne v této situaci, je nezbytná nějaká změna. A jediné, co může změnit, je on sám. To je těžké! Ale je to jediné účinné řešení a stojí za to – v každém věku! (Honzák, 2015, s. 14)

Bakalářská práce je rozdělena na část teoretickou a výzkumnou. V teoretické části je definován pojem syndrom vyhoření. Proč k syndromu vyhoření dochází, jak a čím syndromu předcházet. Následné školení, kurzy a vzdělávání v podobě metodiky práce a v neposlední řadě, co je a co znamená supervize, jestli supervize může pomoci syndromu vyhoření předejít, nebo ho zmírnit. Autorka této bakalářské práce dále popisuje, jak je důležité vzdělání. Touha po vzdělání, rozvíjení a zdokonalování svého vzdělání a kvalifikace. Proto se i ona přihlásila ke studiu andragogiky na univerzitě, aby získala další znalosti a vědomosti, které jak sama doufá, jí pomohou k získání nového zaměstnání a k získání lepšího uplatnění na trhu práce. V závěru této části je vymezen pojem sociálního pracovníka, jeho kompetence a byrokracii státní správy. Ve výzkumné části, která je realizována kvalitativní metodou formou polostrukturovaného rozhovoru autorka poskytne odpověď na výzkumný cíl, kterým je zjistit, zda a jak pracovníci státní sociální podpory Úřadu práce sami vnímají příčiny, projevy a možnosti předcházení syndromu vyhoření. Celkem se zúčastnilo 14 úřednic z dávek státní sociální podpory. Z důvodu anonymity jsou v práci označovány jako respondentky R1, R2, R3, R4, R5, R6, R7, R8, R9, R10, R11, R12, R13, R14.

TEORETICKÁ ČÁST

1 SYNDROM VYHOŘENÍ

U většiny lidí je povolání hlavní součástí jejich života. Zaměstnání určuje jejich životní styl a standard, ale zároveň může být hlavní příčinou tlaku a vyhoření a narušuje tak jejich vnitřní rovnováhu. Syndrom vyhoření je pro pracovní svět značně nebezpečný. (Maroon, 2012, s. 9) Syndrom vyhoření je psychologický a sociální pojem a vyskytuje se především u pomáhajících profesí. Do této skupiny převážně patří sociální pracovníci, úředníci, psychologové, pedagogové, lidé zaměstnaní ve výchově nebo v oblasti medicíny a psychiatrie, zdravotní personál v domovech a sociálních zařízeních. Důvodem je silný tlak v jejich každodenní práci. Přicházejí v pracovní době totiž do intenzivnějšího styku s lidmi. U lidí, kteří pracují v pomáhajících profesích se projevuje většinou jako chronická únava, náchylnost k nemocem, nespokojenost a pocit selhání, bezmoc a beznaděj a silící odpor ke své práci a k životu všeobecně. Maslachová (1976) popisuje vyhoření jako: „*Nepřetržitý systematický proces ochabování, narůstajícího cynismu a ztráty angažovanosti vůči klientům.*“ (Maroon, 2012, s. 20). Z dalších psychologů, kteří se zabývají syndromem vyhoření lze citovat Ayaly Pines a Elliota Aronsona: „*Burnout je formálně definován a subjektivně prožíván jako stav tělesného a citového (emocionálního) a duševního (mentálního) vyčerpání způsobený dlouhodobým pobýváním v situacích, které jsou emocionálně mimořádně náročné.*“ (Křivohlavý, 1998, s. 10-11)

Stres a vyhoření. Stres je individuálním měřítkem tělesné únavy a rozpolcenosti, způsobenými zatěžujícími situacemi v životě postiženého. Stres se vyvíjí ve třech fázích: varování, odpor a vyčerpání. Vědci se shodují, že stres je při práci nevyhnutelný, a jeho určitá míra je dokonce nutná, pak jsou zaměstnanci motivováni k lepším výkonům a hledají efektivní řešení ve složitějších situacích. Je-li však tlak nekontrolovaný, trvalý a příliš silný, narůstá pravděpodobnost, že situace bude vnímána negativně. Pak následuje psychické napětí a frustrace, stavy strachu, zlosti, pocit viny, deprese, psychické problémy, úbytek schopností a poruchy sociálního chování. Silné a trvalé neléčené stavy přetížení vedou k vyhoření. (Maroon, 2012, s. 27).

Deprese a vyhoření. Jsou to dva rozdílné jevy, přestože se v mnoha bodech projevují stejně. Vyhoření je psychosociální pojem, deprese klinický. Pokud jde o depresi, středem pozornosti je minulost jedince. V případě vyhoření se pozornost zaměřuje na aktuální stav. Definic pro vymezení pojmu syndromu vyhoření je tedy mnoho, přesto lze za společné charakteristické znaky považovat emoční a kognitivní vyčerpání a celkovou únavu. Výsledkem takové únavy je chronický stres a vyskytuje se u profesí, jejichž hlavní složkou náplně práce, je práce s lidmi. Lze uvést například tyto profese: lékaře, zdravotní sestry, učitele, policisty, právníky, pracovníky ve věznicích, sociální pracovníky, pracovníky v domovech a sociálních službách a v neposlední řadě úředníky v orgánech státní správy a samosprávy. (Maroon, 2012, s. 27).

Symptomy syndromu vyhoření

Poschkamp se zabývá symptomy syndromu vyhoření a klasifikuje a přiřazuje je ke čtyřem úrovním prožívání. Fyzická úroveň představuje příznaky, které se projevují ztrátou energie, tělesným vyčerpáním, problémy se zažíváním, oslabením imunity, nedostatkem spánku a bolestmi hlavy. Do emoční úrovně patří symptomy typu antipatie vůči klientům, emoční vyčerpání, deprese, snížená sebeúcta, pocit přetížení, pocit bezmocnosti, strach jít do zaměstnání a sníženou schopností myšlení, také slabá koncentrace a paměť, nepřesnost a dezorganizace. Poslední úroveň se projevuje negativním chováním, zvýšenou agresí, úpadek nadšení, apatie, cynismus, snížená osobní výkonnost, konflikty, zvýšená konzumace alkoholu, tabáku, kávy či drog. Příznaky mohou být mírné, částečné a dočasné. Mohou však ležet hluboko a způsobit velké škody. Je důležité si uvědomit, že příznaky syndromu vyhoření nejsou žádnou nemocí, nýbrž varovnými signály a projevují se různou intenzitou, je však důležité je včas rozpoznat a zabývat se jimi.

Cherniss uvádí tyto kategorie:

- **Psychosomatická** – „*pocit malátnosti během pracovního dne, intenzivní únava po skončení práce, konzumace léků, poruchy spánku a časté bolesti hlavy.*“
- **Psychicko-behaviorální** – „*každodenní nechut' jít do práce, pocit selhání, zlost, nenávisť, protestování, pocit viny, stud, lhostejnost, nedostatek iniciativy,*

neschopnost soustředit se, častá nepřítomnost na pracovišti, námitky vůči změnám, sebestřednost, nedůvěra.“

- **Ve vztahu ke klientům** – *„ztráta pozitivních citů, vyhýbání se kontaktu, cynismus, ulpívání na nařízeních a byrokracii.“*
- **Ve vztahu ke kolegům** – *„vyhýbáním se diskuzím o práci s rodinou, přáteli a kolegy.“*
- **Interpersonální** – *„problémy v manželství, konflikty v rodině.“*

Freudenberger uvádí deset kategorií:

- **Vyčerpání** – *„ztráta energie a pocit únavy. Oběť vyhoření má potíže si poradit s vyčerpáním. Únava je nejviditelnějším znakem vyhoření.“*
- **Odcizení a izolace** – *„odcizení je ochranou proti bolesti. Vede k izolaci, otupění a depresi.“*
- **Prázdnota a cynismus** - *„působí střídavě a jsou vyvolány odcizením. Následují pochybnosti o sobě samém, o přátelích.“*
- **Netrpělivost a vznětlivost** – *„vyplývají z frustrace, původem je nedostatečná výkonnost. Rychleji se rozzlobí, zmatkuje a snadno se dá vyvést z míry maličkostmi.“*
- **Dojem mimořádných schopností** – *„vyjadřuje nedostatek důvěry k ostatním, ale i k sobě.“*
- **Nedůvěra** – *„pocit nedostatečného ocenění doprovázený vztekem a hádkami.“*
- **Paranoia** – *„podezírá ostatní, že jej nesprávně hodnotí a škodí mu, snižují jeho práci.“*
- **Ztráta cílevědomosti** – *„následuje odcizení od okolí a ztráta kontroly. Paměť nepracuje dobře, nastávají stavy neklidu a strachu.“*
- **Psychosomatické jevy a jejich psychické a fyzické projevy** – *„bolesti hlavy a bolesti zad.“*
- **Deprese s množstvím aspektů** – *„ztráta zájmu, jedinec hodně spí a život pro něj ztratil smysl. Je pasivní a podrážděný, reaguje zlostně.“*

Unger uvádí:

- **Fyzické příznaky** – „*fyzické vyčerpání, únava, nespavost, bolesti hlavy, vředy, žaludeční a střevní potíže, úbytek váhy či její růst, dušnost, vysoký krevní tlak, srdeční onemocnění, zvýšená hladina cholesterolu, sexuální dysfunkce.*“
- **Psychické příznaky** – „*netečnost, cynismus, negativismus, ztráta kontroly nad emocemi, špatná nálada, pocit nesmyslnosti, ztráta trpělivosti, popudlivost, neschopnost si poradit si se stresem, zahořklost, odpor, snižování sebe samého, ztráta ideálů, rozčarovanosť, frustrace, pocit bezmocnosti, paranoia, nedůvěra, pocit viny a selhání, nedůvěra, stagnace.*“
- **Behaviorální příznaky** – „*nespokojenosť v práci, vysoká fluktuace personálu, špatná výkonnosť, ztráta nadšení pro práci, konzumace drog, problémy v manželství a konflikty v rodině, vyšší konzumace alkoholu, zapomětlivosť, špatná soustředěnosť, časté stížnosťi na práci.*“ (Maroon, 2012, s. 32-34).

Velkým problémem vzniku syndromu vyhoření je práce s lidmi, a to práce se specifickými klienty. Hlavně u pomáhajících profesí, sociální pracovníci a úředníci mají přímý, bezprostřední a intenzivní kontakt se svými klienty. Přání pomoci klientovi je na prvním místě, naopak potřeby, přání a záliby pracovníka se odsunují do pozadí. Pracovníci se neustále zabývají lidmi v nouzových situacích. Na jedné straně může toto pracovníka uspokojovat, nebo se stát zdrojem těžkostí, napětí a frustrace. Jde o nevyvážený akt a funguje jednosměrně, jelikož pracovník se soustředí na problémy klienta, a tak zapomíná mnohdy na sebe. Navíc zpětná vazba od klientů je nulová či negativní a mnohdy i agresivní. Vše se točí kolem problémů a negativních postojů klienta, a to mnohdy může v pracovníkovi vyvolávat nepříjemné emotivní situace, strach, frustraci, zmatek a zlost. (Maroon, 2012, s. 50-51). Autorka práce nejednou pocítila tyto pocity při svém zaměstnání.

Maslachová uvádí charakteristické znaky ve vztahu mezi klientem a pracovníkem, které vyhoření urychlují: „*Pomáhající pracovník je neustále vtahován do lidských problémů, slabostí. A když se u jednoho klienta problémy podaří vyřešit, přijde další a další. Toto vede ke dvou situacím, na jedné straně pracovník vyvine silnou spoluúčast a tím se jeho emocionální zátěž ještě zvýší, nebo nabude přesvědčení, že situaci nemůže*

změnit, je zklamaný a zlostný, což může vést až k nepřátelství vůči klientovi.“ (Maroon, 2012, s. 51).

Dalším důležitým aspektem, který bezprostředně působí ke vzniku syndromu vyhoření je pracovní prostředí. Autorka této práce je zaměstnána na dávkách státní sociální podpory Úřadu práce již desátým rokem a může ze své vlastní zkušenosti potvrdit, že neustále narůstající tlak ze strany zaměstnavatele, vytváření nových zákonů a legislativ, na které nejsou pracovníci dostatečně, mnohdy vůbec proškoleny a chybí k nim veškeré metodiky práce, narůstající agenda klientů a narůstající byrokracie, je momentálně velkým problémem nejen pro autorku této bakalářské práce samotnou, ale i pro její kolegyně. Ještě více se tento stav zhoršil na začátku války na Ukrajině. Velký příliv uprchlíků zasažených válkou, uvedl tuto agendu do takového stresu a nátlaku ze strany vlády, kdy mnoho kolegů a kolegyně tento nápor nevydrželo a raději dali výpověď a našli si nové zaměstnání. Zákony se víc jak kdy jindy psaly a vytvářely narychlo, a ještě, než toto přišlo v platnosti, klienti již byli dříve informováni o nastávajících změnách, úpravách a novelách než samotní pracovníci na úřadech. A to zejména z medií, které ještě vláda podporovala svou kampaní. Nebyla připravena žádná metodika práce, a v praxi to vypadá tak, že jedno nařízení střídá druhé, to, co platilo včera již dneska neplatí. Tak jako samotní pracovníci vlastně nevěděli, jak svou práci dělat a dělat jí hlavně správně, tak ani sami autoři připravovaných změn nevěděli co obnáší práce pracovníků v první linii. Tato situace však stále nebere konce, protože k nám zanedlouho přišla ekonomická krize a vše se opět měnilo a vytvářelo jinak. Nutno podotknout, že autorka této práce a též ostatní pracovníci úřadu nebyla na školení a nedostala žádnou metodiku práce od doby, kdy do České republiky dorazila pandemie COVIDU 19. Metodiky k připravovaným novelám chodily se zpožděním někdy i po týdnu. Na kurzu „syndromu vyhoření“ byla autorka této bakalářské práce za celých deset let své praxe pouze jednou – tento kurz trval tři dny. Žalostně málo na to, s čím se denně musejí pracovníci každý den vypořádat, setkat, pomoci a vyřešit.

Bacon (1978) k této problematice uvádí: *„Byrokracie, její komplexní a nevykonná struktura, těžkopádné předpisy, řídicí personál nevhodný pro tuto práci, personál, který se musí vyrovnávat s novými nařízeními a změnami původních plánů. Hodně času ztrácí studováním nových předpisů a nařízení. Jakmile se pracovník naučí jedno nařízení, přijde*

jiné a nové. Mnohá nařízení nejsou srozumitelná a vágní. Pracovníci tak musí vyřídit spoustu dokumentů a zabývají se spíše s papírovou agendou než klienty.“ (Maroon, 2012, s.56-57).

Prevence syndromu vyhoření

Vymezení přesných důvodů syndromu vyhoření: konzultovat s nadřízeným změny v oblasti vlastní zodpovědnosti, změnit pracoviště, postupovat opatrně a důležitá rozhodnutí neuspěchat

Naučit se lépe organizovat vlastní čas: naučit se říkat ne, některé úkoly předat někomu jinému, určit si časový plán, odpočinout si

Stanovit si cíle: stanovit si reálné krátkodobé a dlouhodobé cíle, plnit je postupně, jeden po druhém, mít ctižádost, další vzdělání, získávat nové poznatky, určit si priority a uspořádat preference

Zhodnotit své úspěchy: stanovit si reálná kritéria

Zaměřit pozornost na úspěch: určit si priority a zaměřit se na oblast slibující úspěch, výsledky si nebrat osobně

Hledat ve svém životě rovnováhu: podporující partner, čas pro sebe a pro rodinu, čas pro vlastní rozvoj a vzdělání, čas pro vlastní aktivity a záliby, sport, kultura

Požádejte o pomoc druhé: všichni potřebujeme přátelství, ale musí fungovat na základě vzájemnosti, přátelé nám pomohou v nouzi (Maroon, 2012, s.133).

Maslachová (1982) shrnula tyto závěry:

- *„všechny naše vědomosti o vyhoření se dají shrnout do jednoho slova, tím je rovnováha. Rovnováha stojí v protikladu mezi dáváním a braním. Klidem a stresem. Mezi prací a soukromým životem.“*
- *„vyhoření je nevyhnutelné u pracovníků, kteří pracují přímo s klienty.“*
- *„typickým rysem vyhoření je emoční únava a snížení osobní i profesní sebeúcty.“*
(Maroon, 2012, s.133)

2 SUPERVIZE

Další možností, jak se vyhnout a předcházet syndromu vyhoření je supervize. Tento výraz byl odvozen od anglického výrazu *supervision*, a ten z latinského slova *super – nad* a *videre – vidět, zírat*. Původně se výraz vztahoval na každou situaci, v níž pověřená osoba dohlíží na osobu jinou při plnění nějakého úkolu.

Charakteristika: Supervize je nejvýznamnějším procesem pro sociální práci. Supervisor předává určité vědomosti a schopnosti. Je vlastně řízen, koordinován a přehodnocován profesní vývoj supervidovaných. Jeho účelem je pomoci sociálním pracovníkům, aby dosahovali dobrých výkonů odpovídajícím způsobem. Hlavní prvkem supervize je vzdělávání, ale má i prvky podpůrné a administrativní. Hlavním nástrojem supervize je vytvoření prostoru pro reflexi pracovní činnosti a pracovního kontextu v bezpečném prostředí supervizního vztahu a podpora procesu učení a změny. Bezpečné prostředí a vztah se týká jak supervizora a supervidovaných, tak supervidovaných mezi sebou a vytvářejí se postupně, na základě přípravy a vyjednávání kontraktu a opakovaných dobrých společných zkušeností. Kdo se účastní supervize, potřebuje čas a zkušenost, aby se otevřel, získal důvěru a naučil se supervizi využívat pro sebe tak, jak potřebuje. Proto je supervize v optimálním případě záležitostí dlouhodobou a pravidelnou.

Supervize ve srovnání s řízením detailněji a hlouběji pracuje s osobní motivací všech zúčastněných, s jejich potřebami, fantaziemi, pocity i vzájemnými vztahy. Dává prostor tomu, s čím přicházejí pracovníci sami – zdola. Umožňuje tak objevení skrytých překážek a faktorů, které práci brzdí, i využití zdrojů, nápadů a potenciálů zúčastněných. Může přispívat k lepší motivaci pracovníků a ke zlepšení spolupráce na pracovišti, stejně tak jako k otevření problémů, o kterých se dosud nemluvalo. To je mnohdy velmi křehký a náročný proces, a proto je nutné, aby probíhal v dobré tvůrčí atmosféře, která bude co nejméně pro účastníky ohrožující. V této situaci je třeba pozorně vážit, jak vedoucímu zjištěné nedostatky oznámit, a zda bude vedoucí ochoten o jiných možnostech pracoviště společně přemýšlet. Tato odpovědnost je především na supervizorovi. Kromě toho je supervize systematickým, plánovaným a kontrolovaným procesem. Administrativní supervize se zabývá především pracovním prostředím, je-li práce vykonávána v souladu

se směrnicemi instituce. Podpůrná supervize pomáhá odreagovat a pomoci si s emoční zátěží po kontaktu s klienty, kolegy a nadřízenými a odolávat tlaku, frustraci a stresu ze zaměstnání. (Maroon, 2012, s. 109-111).

Podpůrná sociální síť na pracovišti může držet vyhoření na uzdě. Tam, kde existují podpůrné pracovní vztahy a také pravidelné supervize, mohou pracovníci ve stresu vyhledat kolegy a požádat je o radu a pomoc, nebo také využít supervizi. Pomoci se jim dostane, a to podstatně zmenšuje jejich napětí, pocit strachu, stresu a vyhoření. V institucích, kde svým pracovníkům umožňují vyjádřit své pocity formálně i neformálně a poskytnou jim tak pozitivní zpětnou vazbu, se vyskytuje méně případů vyhoření. Tím lépe se zaměstnanci na pracovišti cítí. V tomto je sociální podpora důležitější než všechny ostatní aspekty práce. Nedostatek podpory kolegů a supervizorů vede k vyhoření, odcizení, izolaci a zlosti. Základem je sktruktura mezilidských vztahů mezi zaměstnanci a kolegy či nadřízenými, a navíc neustálý kontakt se supervizorem. Kolegové a supervizor naslouchají a nabízejí emocionální podporu, motivaci a partnerství. (Maroon, 2012, s. 100-101).

Nemalou roli hrají dobré pracovní podmínky vytvořené zaměstnavatelem pro své zaměstnance. Nejen na pracovišti autorky této bakalářské práce, ale i v mnoha jiných kontaktních pracovištích tyto základní podmínky nejsou vytvořeny. Možnost vysadit. Je důležité, aby ve chvíli, kdy se zaměstnanec cítí mentálně a emociálně pod tlakem, měl příležitost se na určitou dobu vymanit. Pracovníci, kteří musí být nepřetržitě k dispozici jiným lidem, potřebují přestávku k odpočinku. Dobrým dočasným řešením je administrační činnost. Omezit emocionální, fyzickou a mentální účast v obtížných situacích. Dlouhá pracovní doba strávená v přímém kontaktu s klienty má za následek vyčerpání, tlak, negativní pocity a vyhoření. Na pracovišti se často autorka a její kolegyně setkávají také s hrubým a agresivním chováním klientů. Klienti čekající na vyřízení svých žádostí jsou mnohdy hluční, jejich děti a rodinní příslušníci pobíhají po chodbách, děti klientů se nudí a prostory úřadu mají jako hřiště, aby se nějak zabavili. Zaměstnanci nemají klid pro svou práci, jsou často přetížení, chybí podpora kolegů a nadřízených v zátěžových situacích. Narůstající práce, agenta a byrokracie na pracovištích mnohdy nedovolí vzájemnou výpomoc kolegů, protože každá úřednice má tolik práce a klientů, a je ráda, pokud stihne včas udělat svou práci. Flexibilita. Neexistuje. Každý pracovník

má vymezenou klientelu a jakmile si přizpůsobí pracovní návyky s klienty, dostane agendu jinou, a tak začíná zase od začátku. Ohodnocení. Platy úředníků na dávkách státní sociální podpory Úřadu práce jsou žalostně nízké a jsou na posledním místě ohodnocení státní správy. Není žádná motivace k práci, není možnost k získání platového postupu, a tak zvýšení mzdy. Není prostor a čas pro utužování vztahů s kolegy. A ani ze strany zaměstnavatele se nekonají žádné akce, které by alespoň tento stav pomohly zmírnit.

Zaměstnavatel by se měl snažit o utužování a stmelení kolektivu, organizovat setkání, kde mohou zaměstnanci vyjádřit své pocity, navrhnout řešení problémových situací. Dávat a dostávat podporu ostatním kolegům a od ostatních kolegů. Je vhodné organizovat společné setkávání, kurzy, školení a semináře. (Maroon, 2012, s. 105).

Prevence vyhoření: na pracovištích, kde jsou úřednice denně v kontaktu s lidmi a s klienty by mělo docházet k pravidelnému hodnocení zaměstnání, zaměstnanců a jejich náplni práce. Měl by se brát ohled na potřeby zaměstnanců. Docházet k pravidelnému plánování vzdělávacích programů, školení, kurzů, seminářů a metodik práce a nových postupů. Supervize a pravidelné průzkumy spokojenosti zaměstnanců. Individuální poradenství. Podpůrné skupiny v kolektivu. Další vzdělávání zaměstnanců. (Maroon, 2012, s. 105).

Naopak na pracovištích se mnohdy setkáváme s negativními podmínkami jako je například hluk, příliš mnoho klientů, málo času na odbavení klientely, hrubé chování, agresivita.

Role jedince v pracovním kolektivu závisí nejen na dané organizaci, ale je ovlivněna i demografickými proměnnými jako je věk, pohlaví, rodinný stav, počet odpracovaných let, úroveň vzdělání, ale i vlivy z vnějšího a rodinného prostředí. Na oddělení státní sociální podpory je role zaměstnance vymezena jasně stanovenými pravidly, organizační strukturou a legislativou. Za předpoklady nezbytné pro výkon služebního poměru nelze považovat pouze způsobilost k právním úkonům, ale především odbornou způsobilost podmíněnou složením úřednické zkoušky, kterou autorka složila cca po třech odpracovaných letech a osobnostními předpoklady tvořené hodnotami, cítěním zaměstnance a schopností pracovat. Sociální práce v kontextu oddělení státní sociální

podpory je vykonávána v administrativním pojetí na pozicích odborných referentů a ověřovatelů dávek.

Odborný referent dávek je zaměstnanec, který musí splnit podmínku středoškolského vzdělání s maturitní zkouškou, který je v každodenním kontaktu s klientem. Klientovi poskytuje informace o jednotlivých dávkách, na které má zákonem stanovených podmínek nárok. Kontroluje správnost a úplnost doložených dokladů. Bezodkladně provádí změny ve skutečnosti doložených informací a dokladů, rozhoduje o nároku na výplatu dávek, zahajuje správní řízení ve věci přiznání nároku a zpracovává veškerou administrativu spojenou s podáním žádosti. Neustále narůstající administrativa mnohdy zabere zaměstnanci více času než se samostatným klientem. Tři razítka a tři značky na každý doložený papír, podpis a kontrola je jen nepatrný výčet úkonů. Po odsouhlasení žádosti totiž jeho práce zdaleka nekončí, formuláře a dokumenty se následně musí roztřídit, naskenovat a následně zdigitalizovat. Poté zabalit do skartačních krabic a uložit. Ministry avizovaná digitalizace dávek a dokumentů je bohužel v nedohlednu. I když byl v tomto roce spuštěn a stále medializován program elektronicky podaných žádostí je nutno podotknout, že mnoho klientů, kteří na dávky státní sociální podpory docházejí mají pouze základní vzdělání, nebo jsou v důchodovém věku, tito klienti s těžší pochopí, co je zapotřebí doložit, natož si přes internet vyřídit žádosti. Z praxe autorky vyplívá, že ani vysokoškolsky vzdělaný člověk nebyl schopen bez alespoň jedné osobní návštěvy žádost vyřídit. Nemluvě o velké chybovosti jak ze strany programu, ale především ze strany klientů, kteří tyto žádosti takovýmto způsobem podávají. Pro zpracování takto podaných žádostí je zapotřebí formuláře a dokumenty nejprve stáhnout a poté nahrát do programu, z toho vyplívá, že pracovnice potřebuje dvojnásobek času, než když žádost zpracuje papírovou formou a následně zanesou do programu. Velká chybovost při podání žádostí ze strany klientů spočívá především v neinformovanosti, co je vše zapotřebí doložit ke schválení jakékoliv žádosti a tyto informace klientům je přece nejlépe sdělit při osobní návštěvě. Pracovnice se tedy snaží dát klientovi co nejvíce informací právě při osobní návštěvě klienta přímo v kanceláři, bohužel na to ale není mnohdy dostatek času. Nárůst elektronicky podaných žádostí, velká medializace ze strany vlády a médií způsobila nesmírný nárůst klientů na každém kontaktním místě, a bohužel si nikdo z ministerstva již nechce uvědomit, že pracovníků je stále stejný počet, někde i dlouhodobý podstav, mnoho pracovníků totiž už tento nápor nevydrželo a podalo výpověď, a to

i z důvodu, nízkých platových ohodnocení těchto pracovních pozic a na pracovnice se tak valí neskutečné množství žádostí a klientů. Mnoho z nich je fyzicky ale především psychicky vyčerpáno, ve stresu a frustraci, v neustálém napětí, kolik klientů bude muset odbavit a kolik žádostí zpracovat. Autorka této bakalářské práce poskytuje k nahlédnutí vyhocené situace pár dopisů jako protest a nesouhlas s nynějším stavem na kontaktních pracovištích z celé republiky adresovaných generálnímu řediteli, odborům a posléze ministrovi atd...

K vyhocení situace nespokojenosti úřednic a úředníků na oddělení Nepojistných sociálních dávek Úřadu práce ČR došlo v měsících červenec, srpen a září 2022, kdy se jako lavina valila spousta dopisů z pracovišť napříč celou republikou. S ohledem na zachování anonymity autorka neuvádí ani jména a ani města z kterých tyto dopisy, prostřednictvím emailů byly zasílány. Byly zasílány na všechna kontaktní pracoviště, adresovány generálnímu ředitelství, odborům, ale také na ministerstvo práce a sociálních věcí.

Dopis1: Tímto dopisem se na Vás obracíme, s žádostí o změny, a především nápravu problémů se kterými se potýkáme. Pracovníci státní sociální podpory, jsou již několik let ve velké pracovní vytíženosti, která se s každou novelou zvyšuje. Od novely zákona platné od 1.7.2022 došlo k plné úpravě aplikace až od 27.7.2022 a k dnešnímu datu nebyly vydané přesné metodické pokyny upravující způsob vyřizování dávek. Žádáme proto o jasné metodické pokyny a řádné proškolení. Novely zákona by měly být sestavovány na základě zkušeností dávkových specialistů a ověřovatelům dávek, aby nedocházelo k nesmyslným novelám, které jsou pak zneužívány jako zbraň politiků. Úřad práce je výkonnou složkou státu, ne nástrojem jednotlivých politických stran. Jako výkonná složka státu, nejsme dostatečně chráněny. Nevhodné, až agresivní chování klientů vůči zaměstnancům se neustále stupňuje. Dávky jsou medializovány sdělením nedostatečného množství informací, což pak vede k dezinformaci klientů a konfliktů mezi pracovníky a klienty. Žádáme navýšení platů, které jsou momentálně nejnižší za všech výkonných složek.

Dopis2: Přišel definitivní, chcete-li konečný zlom a dál už to rozhodně nepůjde. Ne takto, ne v tomto rytmu, ne v této rychlosti a nasazení. Ne za těchto podmínek, ne za tento nedostatečný plat. Poslali jste maratonské běžce na trať a chtěli po nich běh rychlostí

sprinterů. Ti hlupáci běžci běželi mnoho let bez jakéhokoliv pozitivního povšimnutí, při naprostém vyčerpání, kolapsech, při zdravotních obtížích a omezení svého volna a svobody. Avšak v této chvíli již došli síly, došla trpělivost, došla chuť být vydíraným a sedřeným hlupákem. Je třeba si konečně uvědomit, že my jsme výkonná složka, bez které by celý kolotoč zvaný dávky SSP, potažmo ÚP ČR nefungoval. Nebýt nás a naší práce, nebude Vás. Nenecháme se urážet a šikanovat nadřízenými z různých pozic v rámci hierarchie MPSV. Nesmíme klientovi, při jeho nespokojenosti s délkou čekající lhůty prezentovat obecně známý a dlouhodobě medializovaný fakt, totiž že je jednoduše málo přepážkových pracovníků? Odmítáme pracovat často při formě sebeobětování a sebepoškozování. Vidíme kolem sebe následky mimořádného stresu. Stres v našem případě není nahodilou záležitostí. Vidíme kolem sebe kolegyně a kolegy, kteří mají zdravotní problémy, k jejichž vzniku mimořádnou a zásadní měrou přispívá právě forma nevhodného a personálního a odborného vedení, při zbytečných chaotických rozhodnutích, navíc rozhodnutích s okamžitou platností, kdy jedno rozhodnutí přijde v deset a následně ho stíhá druhé o půl jedenácté, ovšem druhé popírá první. Následuje kolotoč výroků, kdy nikdo vlastně netuší, co má a nemá dělat. Řada kolegů a kolegyně odchází. V takovém stresu, tlaku a za takových podmínek, včetně směšného platu přepážkových pracovníků nikdo nechce pracovat. S naprostými rozpaky jsme sledovali vstup nového ministra na MPSV a jeho ryze polické rozhodnutí o zrušení již schváleného drobného navýšení našich platů. Na jedné straně se navýšení zrušilo, ale na druhé straně se opakovaně přidala práce, chaos, tlak. Pracujeme ve vysoce nadstandardním tempu, tlaku, stresu, s často s agresivní a vulgární klientelou. Často dochází k nelogickým změnám v dávkách a jejich vyplácení, a to ještě v době nejvyššího nasazení pracovníků. Často nás stíhají zvláštní, nesmyslná a nekompetentní rozhodnutí a příkazy. Žádáme o vytvoření adekvátních pracovních podmínek, a to zejména v oblasti informovanosti a připravenosti na změny týkajících se novelizace našich dávek.

Dopis3: Nelze, aby se opětovně stávalo, aby byly zákony účinné dříve, nežli jsou řádně nastaveny programy, ale především, aby byly předem jasné a přesné metodiky, které budou tyto zákony upravovat a pracovníci budou na tuto změnu řádně proškoleni. Dále by bylo vhodné, kdyby MPSV nejprve informovalo ÚP a ten následně své zaměstnance již v chystaných změnách, dříve, nežli jsou tyto změny prezentovány v médiích. Poslední změna v zákoně týkající se především změn v příspěvku na bydlení

je toho dalším jasným příkladem. Novela schválena na poslední chvíli v červnu, zaměstnancům přišlo znění zákona 1.7.2022 bez jakýkoliv pokynů, kromě toho, že se nesmí dávky zadávat, protože program nebude nastaven a připraven dříve než 12.7.2022. První pokyny přišly až druhý týden v červenci formou odpovědi na otázky od samotných zaměstnanců. Program byl částečně nastaven 15.7.2022 s tím, že na plnou verzi musíme počkat do konce července. Metodický pokyn jsme obdrželi až 19.7.2022, s tím, že ten samý den, přišly zase informace jiné. Žádáme, abychom pracovníci v první linii, věděli dříve než klienti, jak máme pracovat a měli jsme vytvořené adekvátní pracovní podmínky pro naši práci. Dopřejte nám klid pro naši práci, dejte nám adekvátní ohodnocení, jasné metodické pokyny a proškolení a nechte nás pracovat!

Dopis4: Situace není neúnosná jen několik měsíců, ale je již neúnosná několik let, práce se neustále kupí, nárůst nových dávek je nezvladatelný. Robotizace (žádosti přijaté on-line) přinesla jen víc práce, pro nás pracovníky. Není nic v pořádku, vše je na výzvu, protože zjednodušení pro klienty se slovy: „nikam nemusíte chodit, vše vyřídíte v klidu z domova.“ Neznamená zjednodušení pro pracovníky. Pokud náš zaměstnavatel po nás požaduje vykonávat práci, která obsahuje znalosti zákonů, které se netýkají pouze agendy NSD, ale i dalších ve kterých se musíme orientovat a dovednosti: mzdové účetní, ekonom, sociálního pracovníka, detektiva, zdravotníka, vyhazovače, psychologa, překladatele a mnoho, mnoho dalších, pak žádáme my po státu, aby takhle všestranné lidi dokázal ocenit!

Dopis5: Připojujeme se k vyjádření nesouhlasu a nespokojenosti se stavem věcí a realitou na našem pracovišti a ve všech bodech se připojujeme ke všem kolegům, kteří se vší profesionalitou popsali problémy, se kterými se potýkáme. Souhlasíme se zveřejněním obsahu. Tímto prosíme MPSV, aby kritickou situaci na našich pracovištích neřešilo stejnou cestou, jako řeší pomoc lidem z krize, nechceme žádné signály a sliby, chceme vidět rychlé, konkrétní kroky, hlavně na našich výplatních páskách. Dále žádáme personální posílení na našich pracovištích, chceme včasnou, logickou metodiku a souběžně s tím fungující informační systém a řádné proškolení zaměstnanců na chystané změny. A to vše žádáme jen proto, abychom mohli dobře vykonávat svou práci a mohli lidem skutečně pomáhat, předávat jim naději, že všechno, co pro ně vláda přichystala na cestu z krize, není jen děravý deštník, ale je vše profesionálně promyšlené,

dobře personálně a metodicky zvládnuté a kvalitně připravené. Bohužel opak je pravdou a my se nechceme stydět za něco, co není naše zodpovědnost. Vláda lidem masivně v médiích vysvětluje, že ÚP je jedinou možností, kterou stát nabízí všem lidem jako cestu z krize, ale nás je žalostně málo, abychom takovýto nárůst nových žádostí byli schopni zpracovat. Nutno podotknout, že i přes to jsme nejhůře placenou složkou státu. Nevíme, jaké změny se na nás chystají zítra, pozítří a jestli se přes noc něco nezmění. My v první linii nechceme napravovat a vysvětlovat rozčileným lidem, jak to vlastně televizní vláda s tou pomocí myslela a uvádět je do smutné reality (to není naše práce!)

Dopis6: Také my se připojujeme k iniciativě našich kolegyň a kolegů z různých kontaktních pracovišť napříč celé naší republiky. Také nám není lhostejná situace na pracovišti dávek státní sociální podpory. V oblasti dávek je neutěšená situace již několik let. Pouze samé sliby na takzvané „lepší zítřky“, ale opak je pravdou. Náš odbor je největší agendou, co se týče jednotlivých sociálních dávek a tato agenda se neustále rozšiřuje o dávky nové a tím pádem dochází k nárůstu klientů a žádostí a neustálým změnám v zákoně. Klientela také narůstá díky mediálním výzvám občanům, ať si zažádají o dávku, tím bude jejich ekonomická situace vyřešena.... Což taky neodpovídá realitě! Nárůst elektronicky podaných žádostí, které ovšem nejsou žádnou pomocí pro zaměstnance, ale naopak. Žádná zatím nebyla v pořádku, takže následují nekonečně dlouhé telefonáty, emaily a výzvy od úřednic, aby klienti doložili vše potřebné. Tím vlastně slýcháme, že klienty otravujeme a vymýšlíme si, protože v televizi říkali, jak je to jednoduché dostat peníze. Navíc jsme tlačeni, abychom tyto klienty vyřizovali přednostně. To samé se stalo s jednorázovým příspěvkem na dítě, bylo řečeno, že zaměstnanci úřadu práce nebudou mít s touto dávkou nic společného!!! Řešili jsme nekonečné seznamy špatně podaných žádostí, sporných případů, duplicit a uskutečnili nekonečné počty telefonických hovorů, kde jsme informovali klienty, co mají udělat, aby jim byla dávka vyplacena. A tento nárůst práce máme zvládat ve stejném počtu? Opravdu pracujeme na pokraji svých psychických sil. Nemluvě o tom, že nemáme ani k těmto změnám pořádné a smysluplné metodiky o školeních a kurzech ani nemluvě. Za to všechno jsou nám odměnou nadávky, urážky a výsměch ze strany klientů. Je totiž smutné, že jak se neustále píše ti „potřební“, díky neustále zvedáním životního minima, koeficientů a normativ (i když někteří celý život dosud nepracovali) dostávají více peněžních prostředků než my za celý měsíc práce v těchto neutěšených pracovních

podmínkách, kolikrát na pokraji svých psychických sil. Proto žádáme, aby zaměstnavatel zajistil svým zaměstnancům přijatelné pracovní podmínky a aby je za tuto práci adekvátně odměnil. Zdůrazňujeme, že jsme jen lidé a ne roboti!

Dopis7: Nejde jinak než připojit se k vyjádření ostatních kolegyň a kolegů z kontaktních míst z celé republiky. Při čtení vyjádření nespokojenosti ostatních kolegů, nelze než souhlasit. Ať napíšeme cokoliv k naší práci, převládá jen nespokojenost než spokojenost. Většinu z nás nutí zůstat na našich pozicích skutečnost, že nás naše práce ještě stále baví. Většinu těší pomoci lidem v sociální oblasti. Většina z nás je na své pozici již dlouho, máme s čím srovnávat. Mladí dříve či později odcházejí frustrovaní z nařízení a jiných výmyslů, které většinou nemají nic společného s praxí. Vybavení kanceláří hodnotíme jako z doby předpotopní. Co kde zbylo, máme my. Počítačová technika je mnohdy nefunkční a novou/lepší nedostaneme – na to nejsou finanční prostředky. Naše bezpečí je ve stádiu desetiletých slibů. Naši klienti, jakožto cílová skupina s převážně s nižším intelektem a o to víc s hrubším chováním, které se stále stupňuje. Jednání je problematické, mnohdy nemožné. Za pár stovek tzv. fackovného. Tito lidé nechápou a ani nikdy nepochopí online podávání žádostí. Pro ně je kontakt s námi jediným možným způsobem, jak si o dávky požádat. Naše práce byla vždy psychicky náročná, ale za poslední cca 3 roky se tato psychická náročnost zvyšuje, a my se ptáme, kam až naše práce a naše duševní zdraví dojde? Naš sektor patří mezi nejnáročnější práci – ať už kvůli momentální náplni práce, náročnosti zpracování dávek, komunikaci s cílovou skupinou na Úřadech práce a v neposlední řadě finanční ohodnocení. Plníme požadavky nadřazených orgánů, které se mnohdy neslučují s praxí. Dochází tak mnohdy, téměř každodenně, k nespokojenosti klientů a dochází k hrubému chování k pracovníkům na přepážce. Naš tým kolegů a kolegyň proto vnímám jako skupinu hrdinů, kteří i přes všechny více uvedené skutečnosti stále pracují na 100 % a vyčkávají na lepší zítřky. Jen stále čekáme, kdy lepší zítřky nastanou? Mediální humbuk naší práci také nepřispívá. V očích veřejnosti jsme stále ty úřednice, které pijí kávu, sedí v teple a za to dostávají nehorázně vysoké platy. Média nabízí veřejnosti obraz úředníků coby „vyžírku“ státu a naši nadřízení nedělají nic proto, aby tento pohled veřejnost změnila. Vždyť i výroky bývalých i současných ministrů našeho resortu vždy chválí a vyzdvihují jen svou práci. Jako podpora a pomoc pro pracovníky Úřadu práce v době, kdy přišlo nejvíce ukrajinských uprchlíků do České republiky, nám byly doporučeny populistické rady,

kteře by měly sloužit jako východiško z našeho psychického náporu: respektování potřeb, dostatečný spánek a odpočinek, sport, procházení se v přírodě a nebrat se tak vážně. Bylo nám doporučeno žít svůj běžný život, navštěvovat kina, divadla a koncerty. Už nám ale nebylo sděleno, kde máme na tyto aktivity brát čas, energii a peníze. Ani jedna z těchto aktivit se neslučuje s náročností našich pracovních podmínek v této době. Naopak odpracované hodiny nad rámec pracovní doby, nebyly nijak kompenzovány. Místo slov podpory a potřebných prostředků pro kvalitní zvládnutí situace (zajištění komunikačních kanálů pro překlad a navýšení stavu zaměstnanců pro vyřizování dávek pro uprchlíky), přišlo obviňování z našeho nevhodného a nepřiměřeného chování. Rozhořčení, za roky nahromaděné, se ani nevejdou na jeden papír!!

Dopisů k vyjádření situace na Úřadu práce ČR s názvem „Neutěšená situace“ přišlo spousty. Autorka tímto chce poukázat na stres, frustraci, neutěšeným pracovním podmínkám a neadekvátnímu ohodnocení, které mají přímý vliv na možnost syndromu vyhoření.

K nejvíce ohroženým profesím, které jsou k syndromu vyhoření nejvíce náchylné, patří nejen již zmíněné pomáhající profese, ale také profese se stereotypní náplní práce jako jsou bezesporu i úředníci. Oddělení státní sociální podpory Úřadu práce ČR je jedním z takovýchto pracovišť, kde se pracovní činnosti neustále opakují. Stresorem však není pouze stereotypní činnost, ale především narůstající administrativa a byrokracie, neustálé změny v legislativách, předpisech a metodických pokynů, kdy dnes platil jeden pokyn, zítra už platit nebude, nejednotnými stanovisky nadřizovaných orgánů, absencí supervize a následného vzdělávání. Nicméně s navýšením systematizovaných míst se nepočítá, naopak všude je zaměstnancům předkládáno, že by se stavy měly snižovat.

Kvalita mezi pracovníkem a klientem je do značné míry závislá na tom, kolik klientů má pracovník na starosti. (Maroon, 2012, s. 103).

Závěrem by autorka ráda shrnula, že byrokratické organizace vykazují mnoho znaků, které ke vzniku syndromu vyhoření vedou. Její oddělení státní sociální podpory Úřadu práce ČR je jedním z takových pracovišť, kde se projevy syndromu vyhoření objevují, a to, z jejichž popsaných důvodu příčin jako je například narůstající administrativa, byrokracie. V teoretické části se autorka věnovala problematice syndromu vyhoření, jeho

definici, nejčastějších příčin jeho vzniku, projevů po preventivní opatření. Ve výzkumné části se autorka zaměřila na vnímání možných rizik a preventivních opatření samotnými zaměstnanci, ale také na jejich potřeby, prevence, následnému vzdělání a postoji k práci.

3 VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH

První použil slovo andragogika německý učitel Alexandr Kapp v roce 1833 ve svém díle *Andragogika* neboli vzdělávání v dospělém věku. Vzdělávání dospělých je systematicky organizovaný rozvoj vědomostí, schopností, hodnotových postojů, zájmů, potřeb a jiných osobních vlastností potřebných na plnohodnotný sociální život a v práci a mimopracovních aktivitách člověka, rodiče, účastníka sociálně kulturních a jiných životních aktivit a na mnohastranný osobní seberozvoj. Zahrnuje vzdělávání ve škole, zpravidla při zaměstnání, pokračovací vzdělání, rekvalifikační vzdělávání, sociokulturní vzdělávání ve volném čase a občanské vzdělávání. Jde o vzdělávání poskytující dospělým záměrně a systematicky soubory poznatků a zkušeností. Umožňuje dospělým zdokonalit vzdělání, posiluje schopnost komunikace, kultivují a rozvíjejí jejich osobnost. Motivace dospělých ke vzdělání jsou snahy kompenzovat nedostatky ve vzdělání, snaha zlepšit si sociální postavení, schopnost se lépe adaptovat na nové sociální podmínky, potřeba získat schopnost lepšího kontaktu s lidmi, lepší seberealizace a získat lepší uplatnění na trhu práce. (Švarcová, 2008, s.77-78).

Patří sem lidé jak se základním vzděláním, středním odborným vzděláním, středoškolským ale i vysokoškolským vzděláním. Pro výchovu a vzdělávání dospělých se v současné době používá termín další vzdělávání a andragogika. Podle Hartla – Hartlové je „Andragogika“ věda o výchově a vzdělávání dospělých, „pedagogika dospělých“ (Hartl-Hartlová, 2009, s. 42). Palán ve své publikaci uvádí, že: „*Andragogika věda o výchově dospělých, vzdělávání dospělých a péči o dospělé, respektující všestranně zvláštnosti dospělé populace a zabývající se její personalizací, socializací a akulturací.*“ (Palán, 2002, s. 16). S dalším výkladem výrazu přichází Beneš, když objasňuje, že: „*Andragogika je: vědní obor v systému věd o výchově a vyučování, zaměřené na veškeré aspekty vzdělávání a učení dospělých. Je to studijní obor v programu pedagogických věd, sloužící k přípravě budoucích odborníků v oblasti vzdělávání dospělých.*“ (Beneš, 2003, s. 13). Na závěr autorka bakalářské práce uvádí citaci Indráka, který tvrdí, že: „*Vzdělávání dospělých je obecný pojem pro vzdělávání dospělé populace. Zahrnuje veškeré vzdělávací aktivity, realizované jako řádné školské vzdělávání dospělých nebo jako další vzdělávání a vzdělávání seniorů. Jedná se o proces cílevědomého a systematického zprostředkování, osvojení a upevňování schopností, znalostí,*

dovedností, návyků, hodnotových postojů i společenských norem jednání a chování. Týká se osob, jež ukončily školní vzdělávání a přípravu na povolání a vstoupily na trh práce.“ (Indrák, 2011, s. 33).

Historický význam dalšího vzdělávání má své počátky na přelomu osmnáctého a devatenáctého století, tehdy začal Evropu ovládat průmysl a jeho revoluce. Evropa se začala přeměňovat ze zemědělské na průmyslovou. V této době bylo velké množství levné pracovní síly, byly to často děti a ženy. Obsluha strojů a zařízení byla složitá, že majitelé továren přistoupili ke vzdělávání části obyvatelstva pro obsluhu strojů a zařízení, ale i pro organizování a vedení lidí. Další fází vzdělávání dospělých byla univerzitní extenze. Mezi světovými válkami slavila andragogika úspěch. Změny nastaly během druhé světové války. Po únorovém převratu 1948 byl Masarykův lidovýchovný ústav přetvořen na Osvětový ústav. Od té doby až po listopad 1989 měl stát monopolní postavení na vzdělávání dospělých. Po roce 1989 skončil monopol státu a nastala deideologizace. (www.nipos-mk.cz). Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (MŠMT) vyhotovilo zákon č. 179/2006 Sb. o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání. Tento zákon upravuje charakteristiku dalšího vzdělávání a systém uznávání předchozího učení a je uveřejněn ve Sbírce zákonů, který nabytí platnosti 1.7.2007. (www.msmt.cz).

Palán a jeho pojetí výrazu vzdělávání dospělých a další vzdělávání: „*Vzdělávací proces zaměřený na poskytování po absolvování určitého školského vzdělávacího stupně. Člení se na další profesní vzdělávání, občanské vzdělávání a zájmové (sociokulturní) vzdělávání.*“ (Palán, 2002, s. 36). Další vzdělávání se uplatňuje v mnoha profesích, státní správě, bývá součástí personální politiky, a pro jedince, kteří z velké míry využívají státní podporu jako jsou například lékaři, právníci, řidiči, úředníci, OSVČ, nezaměstnaní, postižení i nekvalifikovaní. (Beneš, 2003, s. 120-121).

Autorka této práce se rovněž rozhodla pro studium andragogiky a tím získat touto cestou nové znalosti a zkušenosti, které mimo osobní život bude moci uplatnit také při výkonu své profese. Je to pro ni jedna z možností, jak být přínosný sám sobě, svému nejbližšímu okolí i celé společnosti, rozhodla se aktivně podílet na svém osobním a profesním růstu. Její motivací je hlavně snaha najít více kvalifikované a lépe finančně ohodnocené zaměstnání a lépe se uplatnit na trhu práce. Věří, že další vzdělání jí bude ku

prospěchu i po ekonomické stránce ve formě zvýšeného platu a s tím spojené i lepší společenské uplatnění. Její stávající zaměstnavatel v současné době nenabízí žádné možnosti dalšího vzdělání, školení ani kurzy. Autorka ve svém zaměstnání nevidí ani možnost nějakého kariérního růstu.

Sama autorka se domnívá, že tento stav bez řádného školení, kurzů a správně připravených srozumitelných metodik na neustále se aktualizované zákony, novely zákonů a vyhlášek je nedostačující a neohleduplný k samotným zaměstnancům a úředníkům, kteří tyto zákony uvádějí v praxi. Tento stav je tristní a dlouhodobě neudržitelný. Zaměstnanci nejsou řádně informováni o změnách a pracovních postupech, tím pádem dochází k jejich vyčerpání, pocitu beznaděje a marnosti. Mnoho pracovníků proto zvolilo cestu odchodu ze svého zaměstnání a vydávají se i po dlouholeté praxi na cestu hledání nového zaměstnání, kde nebudou vystaveny takovému psychickému tlaku a stresu.

4 ÚŘAD PRÁCE ČR – STÁTNÍ SOCIÁLNÍ PODPORA

Úřad práce ČR je správním úřadem s celostátní působností a je organizační složkou státu. Byl zřízen Ministerstvem práce a sociálních věcí (dále jen „MPSV“) dne 1.4.2011, zákonem č.73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů. Ve správním řízení se Úřad práce ČR řídí zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, v rámci, jehož působnosti rozhoduje v I. stupni. Nadřízeným správním úřadem, který současně rozhoduje o odvolání, je MPSV (Portál, 2017).

Dne 1.1.2015 vstoupil v platnost zákon č. 234/2014, o státní službě. K datu 1.7.2015 byla stanovena první systematizace Úřadu práce ČR, kterou došlo k vymezení služebních míst státních zaměstnanců a pracovních míst zaměstnanců. Úřad práce ČR se stal služebním úřadem a organizační věci, jakožto i správa služebních vztahů vyplývají z tohoto zákona.

Organizační struktura úřadu práce: Úřad práce ČR tvoří generální ředitelství, krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu. Součástí krajských poboček jsou kontaktní pracoviště. Kontaktní pracoviště zajišťují nástroje aktivní politiky zaměstnanosti, agendu zprostředkování a rekvalifikací, dávek státní sociální podpory a dávek péčovské péče, dávek pomoci v hmotné nouzi, dávky pro osoby se zdravotním postižením a příspěvek na péči. Autorka ve své práci popisuje agendu kontaktního pracoviště Louny a Most a krajské pobočky Ústí nad Labem.

Státní sociální podpora: je nepojistný dávkový systém II. pilíře sociálního zabezpečení, který je upraven zákonem č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů, s účinností od 1.10.1995.

Dle Krebse (2007, s. 251): „*je státní sociální podpora systém opatření státu zaměřený především k podpoře rodin. Východiskem této podpory je princip solidarity, na základě, kterého stát poskytuje sociální dávky rodinám v případě uznané sociální situace.*“ Zákon rozlišuje dávky, které jsou poskytovány v závislosti na příjmu rodiny – přírůstek na dítě, porodné a příspěvek na bydlení – a dávky, u kterých se příjem rodiny nezkontroluje – pohřebné, rodičovský příspěvek a dávky péčovské péče vyplácené dle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění. Dávky státní sociální

podpory rovněž náleží dalším osobám, v zákoně uvedeným, kteří nemají na území České republiky trvalý pobyt, ale mají zde bydliště. Do okruhu oprávněných osob spadají také občané Evropské unie, kteří jsou kryti přímo použitelnými předpisy Evropské unie – Nařízením EP a Rady (ES) č. 883/2004 a Nařízením EP a Rady (EU) č. 492/2011. (Portál, 2017). Procesním právním předpisem pro všechna řízení je zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění.

PRAKTICKÁ ČÁST

5 PRŮZKUMNÉ ŠETŘENÍ

V této praktické části autorka bakalářské práce představí hlavní výzkumný cíl a dílčí cíle, které následně přenesou do cílů nižšího řádu a tazatelských otázek. Autorka charakterizuje zvolenou strategii výzkumného šetření, použité metody a techniky sběru informací, které pro naplnění cílů zvolila. Dále pak specifikuje výzkumný vzorek a možná rizika výzkumu.

K naplnění hlavního cíle si autorka zvolila kvalitativní výzkumnou strategii. Podle Dismana (2011, s.285) je kvalitativní výzkum: „*numerické šetření a interpretace sociální reality*“. Používá induktivní formy vědeckých metod, jejichž cílem je odkrýt význam sdělovacích informací a lépe tak porozumět sociální realitě. Prostřednictvím kvalitativního výzkumu lze tak získat mnoho informací o velmi malém počtu jedinců. Kvalitativní výzkum poskytuje podrobné informace o zkoumaném jevu a k dosažení důvěryhodnosti používá celou škálu postupů bez nároků na stejný nebo předem vymyšlený způsob, jak k tomuto cíli dospět, přesto získané znalosti nemusí být zobecnitelné do jiného prostředí a výsledky mohou být ovlivněny preferencemi tazatele. Další nevýhodou je náročnější sběr dat. (Hendl, 2005).

Autorka pro získání dat jí zvolené strategii použila metodu dotazování prostřednictvím polostrukturovaného rozhovoru, která se jí jevila jako nejvhodnější k získání subjektivních pocitů, názorů a zkušeností respondentů, kteří pracují v agendě státní sociální podpory Úřadu práce ČR. Podle Miovského (2006, s.159-160) je polostrukturovaný rozhovor nejrozšířenější podobou metody rozhovoru, protože dokáže řešit nevýhody strukturovaného dotazování, což je pevně stanovená struktura otázek, uzavřené otázky a nestandardizovaného dotazování. Výhodou tohoto dotazování je, že je respondentovi nabídnut prostor pro jeho subjektivní vnímání a dotazovatel se tak může ujistit, zda respondent správně porozuměl otázce. Autorka s ohledem na fakt, že je zaměstnána na oddělení státní sociální podpory a respondenti jsou její kolegyně byla ve svém výzkumu empatická, neutrální a vstřícná k pochopení pro nezodpovězení některých z otázek. Předem své kolegyně s otázkami seznámila. Zaměřila se na vzájemné neverbální projevy a své postoje uvážila.

5.1 Hlavní cíl šetření

Hlavní cíl: Zjistit, jestli a jak zaměstnanci na oddělení státní sociální podpory Úřadu práce ČR vnímají příčiny, projevy a možnosti předcházení syndromu vyhoření na jejich pracovišti. Hlavní cíl je rozpracován do tří dílčích cílů.

5.2 Dílčí cíle šetření

5.2.1 Dílčí cíl 1.

Dílčí cíl 1. Zjistit, zda a s jakými projevy syndromu vyhoření se zaměstnanci oddělení státní sociální podpory Úřadu práce ČR potýkají. Klade za úkol zjistit, jaké rizikové faktory spojené se syndromem vyhoření zaměstnanci sami na sobě pozorují a jak jsou jimi ovlivněny.

5.2.2 Dílčí cíl 2.

Dílčí cíl 2. Zjistit, jestli a s jakými projevy syndromu vyhoření se zaměstnanci na oddělení státní sociální podpory Úřadu práce ČR setkali u svých kolegů a kolegyň.

Dílčí cíl 2 je rozdělen do dvou kategorií:

5.2.2.1 **Dílčí cíl 2.1:** Zjistit, jestli a s jakými psychickými projevy syndromu vyhoření se zaměstnanci na oddělení státní sociální podpory Úřadu práce ČR potýkají.

5.2.2.2 **Dílčí cíl 2.2:** Zjistit, jestli a s jakými fyzickými projevy syndromu vyhoření se zaměstnanci na oddělení státní sociální podpory Úřadu práce ČR potýkají.

5.2.3 Dílčí cíl 3.

Dílčí cíl 3. Zjistit, jestli a jaká preventivní opatření syndromu vyhoření by zaměstnanci státní sociální podpory Úřadu práce ČR na pracovišti uvítaly.

Dílčí cíl 3 je rozdělen do třech kategorií:

- 5.2.3.1 **Dílčí cíl 3.1:** Zjistit, jestli zaměstnanci státní sociální podpory Úřadu práce ČR využívají nějaké aktivity v rámci duševní hygieny.
- 5.2.3.2 **Dílčí cíl 3.2:** Zjistit, jestli a jakou formou by zaměstnanci státní sociální podpory Úřadu práce ČR uvítaly supervizi jako prevenci proti syndromu vyhoření.
- 5.2.3.3 **Dílčí cíl 3.3:** Zjistit jaká opatření by zaměstnanci státní sociální podpory Úřadu práce ČR ze strany organizace přivítaly.

6 VOLBA PRŮZKUMNÉHO SOUBORU

Tato volba byla zvolena záměrně neboť autorka bakalářské práce sama pracuje na oddělení státní sociální podpory Úřadu práce ČR, kontaktním pracovišti Most, jako dávková specialista dávek státní sociální podpory a dávek Pěstounské péče. Cílem jejího výzkumného šetření bylo zjistit, zda a jak zaměstnanci a její kolegyně vnímají příčiny, projevy a možnosti předcházení syndromu vyhoření na pracovišti. Jestli jim je poskytnuto dostatečné proškolení, kurzy a metodiky legislativ, novel a zákonů. Jestli jim je poskytnuto nějaké následné vzdělání k problematice dávek státní sociální podpory, v jaké míře a zda toto vzdělávání považují za dostatečné.

Tabulka 1: Identifikace souboru respondentů

| Respondent | Pohlaví | Pracovní pozice | Vzdělání | Doba výkonu zaměstnání |
|------------|---------|-----------------|----------|------------------------|
| R1 | žena | referent | Bc. | 5 let |
| R2 | žena | referent | maturita | 5 let |
| R3 | žena | referent | maturita | 31 let |
| R4 | žena | referent | maturita | 10 let |
| R5 | žena | referent | VOŠ | 2 roky |
| R6 | žena | referent | maturita | 22 let |
| R7 | žena | referent | Bc. | 1 rok |
| R8 | žena | ověřovatel | maturita | 25 let |
| R9 | žena | referent | VOŠ | 18 let |
| R10 | žena | referent | Ing. | 5 let |

| | | | | |
|-----|------|------------|----------|--------|
| R11 | žena | referent | VOŠ | 9 let |
| R12 | žena | ověřovatel | maturita | 20 let |
| R13 | žena | ověřovatel | maturita | 22 let |
| R14 | žena | ověřovatel | maturita | 25 let |

Zdroj: vlastní zpracování

6.1 Průběh průzkumu a zpracování dat

Autorka pro výzkum zvolila rozhovory, které probíhaly na přelomu listopadu a prosince 2022 v kancelářích státní sociální podpory. Délka rozhovorů byla 30 až 60 minut. Před začátkem rozhovoru autorka všechny respondenty seznámila a objasnila problematiku syndromu vyhoření, pro lepší představu problematiky syndromu vyhoření autorka uvedla příklady možných příčin, projevů a preventivních opatření. Respondenty ubezpečila, že rozhovory jsou v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, anonymní a v její bakalářské práci budou jejich odpovědi uvedeny pouze pod čísly. Všichni respondenti s rozhovorem souhlasili, přesto je musela autorka motivovat k přemýšlení a docílit tak k otevřenějším a obsáhlejšími odpovědím. Výzkum byl pro samotnou autorku ponaučením v mnoha směrech, očividně byl znát stres, negace a frustrace, která se odráží v postoji jejich práce, klientům, kolegům a dalším pracovním i mimopracovním povinnostem.

6.2 Rizika průzkumu a etická pravidla

Kvalitativní výzkum a jeho rizika, ty mohou vzniknout jak ze strany tazatele, tak ze strany respondentů. Riziko ze strany tazatele spatřuje autorka v ovlivnitelnosti výsledků jí samotnou a v přílišné angažovanosti a identifikaci s danou problematikou, jelikož i jí samé se tato problematika osobně dotýká. Velkým problémem pro ni byla neschopnost odpoutat se od blízkého vztahu s respondenty, který je současně rizikem i ze strany respondentů. Často se ztotožňovala s některými odpovědi, které jí byly velmi blízké. Často v rozhovorech narazila na neřešené pracovní problémy a stížnosti různého typu,

kteřé rozhovor naruřovaly. Sama se přesvědčila, jak je velmi těžké získat důvěřu k navázání spolupřáce.

Nesporné je, že u každého výzkumu by měl tazatel dbát na dodřžování základních etických zásad jako je úcta k lidem a snaha konat dobro a nečinit zlo. Z obecného hlediska lze na etiku výzkumu nahlížet jako na konflikt mezi právem tazatele zabývat se tématem, které ho zajímá, a právem respondentů na jejich soukromí. Důvěřehodnost tazatele se považuje za jeden z podstatných etických aspektů, od kterého se odvíjí celková kvalita získaných informací. Z dalších pravidel se zmiňuje empatickou neutralitu, jejímž kritériem je: „*Schopnost tazatele chovat se empaticky a v rovnováze s tím se snažit získávat validní výzkumná data.*“ (Miovský, 2006, s.280).

6.3 Analýza a vyhodnocení údajů

V následující kapitole se autorka bude zabývat vyhodnocením výzkumného šetřeni realizovaného rozhovory s kolegyněmi, které jsou jako ona sama zaměstnanci státní sociální podpory Úřadu práce ČR. K objasnění dat použije otevřené kódování, které nabízí širokou škálu alternativ. (Hendl, 2005). Přepsané rozhovory vytiskla. Údaje pak rozebrala na samostatné části a porovnáním zjišťovala podobnosti a rozdíly.

7 VYHODNOCENÍ ZÍSKANÝCH ÚDAJŮ

7.1 Vyhodnocení dílčího cíle 1

7.1.1 Dílčí cíl 1: Zjistit, zda a jak vnímají pracovnice SSP zdroje klíčové pro vznik syndromu vyhoření na svém pracovišti.

Cíl je zaměřen na obecné zjištění, zda jsou pracovnice státní sociální podpory (SSP) orientovány v problematice příčin vzniku syndromu vyhoření a jejich možných důsledků, které jsou dle jejich názoru za nejčastější ve vztahu k jejich práci. Pro zjištění tohoto cíle byly položeny otázky TO5 – TO8.

TO 5. Co vnímáte momentálně jako velký problém na svém pracovišti a konkrétně na dávkách Státní sociální podpory a sociálnímu systému České republiky?

Všechny respondentky (R) se shodli na tom, že **arogantní a agresivní chování ze strany klientů a nedostatečné zajištění ochrany úředníků je největším problémem dnešní doby**. Dalším velkým problémem je stále větší pracovní přetěžování pracovníků rychle narůstající klientelou a nepřehlednou agendou. Sami úřednice vnímají jako velký problém časté zneužívání dávek a skoro žádnou kontrolu. R3 uvedla: *„Vysoký počet žádostí a vysoké dávky nemutí lidi pracovat, již od mládeži jsou zvyklí pobírat a dostat vše zadarmo!“* R4 uvedla: *„Zneužívání dávek státní sociální podpory a vůbec žádná kontrola, aby k tomuto nedocházelo. Podpora lidí, kteří nejsou i třeba po celý život ekonomicky činní, tzn. od mládeži jsou zvyklí pobírat dávky, přesto do práce nikdy nepůjdou.“*

Všichni respondenti se také shodli na nedostatečném personálním obsazením, nedostatečném platovém ohodnocení zaměstnanců a nefunkčnosti programů a kancelářské techniky.

TO 6. Jaké faktory na Vašem pracovišti vnímáte jako nejvíce stresující?

Všechny dotazované respondentky se shodly na množství agrese ze strany klientů, slovní útoky žadatelů a žádná úcta k úřednicím ze strany klientů. Neustále rostoucího

pracovního zatížení, přibývá nových klientů, avšak pracovníků je stále stejný počet. Neustálé novely zákona a časté výpadky programů a techniky.

TO 7. Jaký je Váš názor na mediální kampaň vlády ČR na dávky SSP a elektronické podání žádosti, funguje – nefunguje, proč?

Tato otázka byla velmi zajímavá a opět respondentky měly velmi shodné odpovědi. R10 uvedla: *„Prostřednictvím kampaně klienti nabyli dojmu, že zmáčknou tlačítko a dostanou peníze. Teorie však nekoresponduje s praxí – vše se vytváří narychlo a za pomoci úřednic a jejich poznatků a praxe až v průběhu řeší vzniklé nedostatky a problémy a nefunkčnost programů.“* Skoro všechny respondentky se shodly na tom, že teorie nekoresponduje s praxí. R13: *„Vše se vytváří narychlo a na koleni, pak za pomoci nás úřednic a naší praxe se až potom řeší problémy a nefunkčnost programů. Nejsou podány veškeré informace a podmínky k vyřízení žádosti a my musíme klientům volat a psát co mají ještě všechno doložit. Stejně nakonec musí přijít k nám. Máme víc práce, tak pro koho je to dobré?“*

R1 uvedla: *„Jo vláda tak podporuje nezaměstnanost, díky dávkám, a o nás se potom mluví, jako o neschopných, co pijí kafičko a nic nedělají, je nás pořád stejně, ale díky tomu máme dvakrát víc práce. Kdo by nebyl frustrovaněj?“*

TO 8. Jaké je podle Vás proškolení, metodika, kurzy a školení a následné vzdělávání na Vašem pracovišti dávek státní sociální podpory Úřadu práce ČR?

I v této otázce byla velká shoda odpovědí: absolutně nedostačující, nic moc, přichází pozdě – úřednice už dávno vycházejí ze své praxe, proškolení a metodika podprůměrná, zaznělo u všech dotazovaných respondentek. R11 odpověděla: *„Jedna metodika nahrazuje druhou – co platilo včera, už dnes neplatí atd.“* R8 uvedla: *„Proškolení a metodika podprůměrná, někdy je to až pokus – omyl. Co platilo včera, dnes už neplatí.“*

7.2 Shrnutí dílčího cíle 1

Všechny dotazované respondentky se shodly, že stresovou zátěž vidí v **narůstající aroganci a agresi klientů**, jejich způsobu komunikace spojené s dožadováním se přednostního obslužení a nevhodných poznámek typu: *„To bych musel bejt černej,*

abych něco dostal.“ Nebo: *„Jakej je v tomhle státě bordel a proč s tím něco neuděláte“*, také se často setkávají se slovy: *„Koukejte pro mě něco udělat, stejně jste placena z našich daní.“*, přestože mnoho z nich ani neví co to vlastně daně jsou a proč se do státní kasy odvádějí. Všechny respondentky uvedly, že mají osobní zkušenost s „obtěžováním“ klientů dotazy různého typu i v soukromém životě. Většina z nich se setkala s dotazy a konfrontacemi mimo pracovní prostředí, třeba při nakupování, nebo jen na procházce ve městě. Tento stav autorka vnímá jako odraz dnešní uspěchané doby, kdy práva lidí jsou často nadřazována nad jejich povinnosti. Velké riziko vzniku syndromu vyhoření spatřuje autorka v nárůstu administrativy, nesmyslných požadavcích a rutinní práci. Pro byrokratickou státní správu je však tato příčina nejtypičtější. R8 si myslí, že ke stresovým situacím přispívají i nadřízené orgány, které prostřednictvím médií informují klienty o změnách. Mnohdy ale informují jen z poloviny a klienti pak přicházejí často se slovy: *„V televizi ale říkali, že na to mám nárok a vy mi říkáte něco jiného.“* Svůj postoj vysvětluje R11: *„Je hrozný, co se člověk v televizi dozví, je fakt směšný. Vždycky je to tak nějak polovičaté, nebo vytržený z kontextu, nikdo tomu moc nerozumí, lidi jsou pak zmatený a řvou na nás“*.

V pracovní rovině a vztahů mezi kolegy byly všechny respondentky jednotné a přátelskou atmosféru na pracovišti považují za nezbytnou. Toto zjištění je pozitivní v mnoha směrech, neboť negativní mezilidské vztahy na pracovišti výrazně vznik syndromu vyhoření ovlivňují. Za všechny respondentky to shrnuje R5: *„Určitě je důležitý, jaký vztah máte k někomu, s kým sedíte v kanclu.... vždyť jsme spolu pomalu víc času než s rodinou“*. Většina si myslí, že vztahy na pracovišti by se měly utužovat, třeba jenom společným posezením. R14 doplňuje: *„Určitě mi pomáhá, když můžu s kolegyněmi jen tak posedět a poklábosit o čemkoliv..... o práci, o vaření, o rodině, o blbostech..... o věcech, na kterých svět nestojí“*. Pracovní prostředí je pro oslovené respondentky také velmi důležité. Na tomto pracovišti, kde oslovené respondentky pracují považují pracovní prostředí za docela dostačující a docela příjemné.

K dalšímu problému, který většina z dotázaných považuje za zásadní příčinu vzniku syndromu vyhoření na oddělení státní sociální podpory je špatná organizace práce, nezáměr nadřízených, přebujelá byrokracie a nesmyslný nárůst práce za stejného počtu zaměstnanců. Pocity nedocení jejich práce převažují u všech dotazovaných. Několikrát

došlo již k zmiňovanému navýšení počtu žadatelů, v jehož důsledku dochází k přetěžování stávajících pracovníků na oddělení státní sociální podpory a jejich demotivaci. Dle sdělení nadřízených orgánů se s navýšením pracovníků nepočítá, naopak neustále zaměstnanci slýchávají, že se počty pracovníků mají snížit.

Výsledek průzkumného šetření poukazuje na skutečnost, že všechny respondentky vnímají příčiny vzniku syndromu vyhoření jako dlouhodobě nahromaděné problémy, které na člověka negativně působí a mohou být zdrojem syndromu vyhoření. **Všechny se shodly, že největším stresorem je hrubé, arogantní chování klientů, špatná organizace práce spojená s nesmyslnou administrativní zátěží a navýšením počtu žadatelů, nezájem nadřízených a nepochopení blízkých osob.** Skutečnost, že se nikdo z dotazovaných nezamýšlel nad vlastním chováním a postojem ke klientům, potvrzuje i zjištění, že většina respondentek nepřikládá své osobnosti jako možné příčině vzniku syndromu vyhoření velký význam. Z pohledu vzniku syndromu vyhoření je spokojenost sama se sebou nespornou výhodou.

7.3 Vyhodnocení dílčího cíle 2

7.3.1 Dílčí cíl 2: Zjistit, zda a s jakými projevy syndromu vyhoření se pracovníci SSP setkávají. Otázky TO9 – TO12.

Cíl má směřovat ke zjištění, zda a jaké projevy syndromu vyhoření pracovníci oddělení státní sociální podpory na sobě pozorují. Pro pochopení souvislostí bylo respondentům vysvětleno, že syndrom vyhoření se neprojevuje pouze na psychické a fyzické úrovni, ale též na úrovni sociálních vztahů. Jelikož problematika sociálních vztahů úzce souvisí s projevy na úrovni psychické (např. cynismus, negativita, špatná nálada či pocit zahořklosti, které jako celek mohou vést ke zpretrhání všech sociálních vazeb a dobrovolné izolaci).

TO9: Víte, co je syndrom vyhoření, setkala jste se s ním?

Všechny dotazované respondentky uvedly, že ví, co je to syndrom vyhoření. Pět kolegyně se s ním setkaly osobně a u tří se dokonce projevil a dotkl se jich osobně. Jedna kolegyně prošla syndromem vyhoření a rozhodla se k podání výpovědi ze služebního poměru, přestože má ještě přes deset let k odchodu do důchodu. R11: „Člověk je

psychicky, fyzicky i emočně vyhořelý, nemůže ani fyzicky fungovat. Trápí se pocity bezmocnosti a beznaděje. Zaměstnavatel neposkytl vůbec žádnou podporu zaměstnancům. Neustále se obměňuje a novelizuje zákon, tím jedna metodika nahrazuje druhou. Vzdělávání funguje pouze na principu – poučení se z chyb. Abych zastavila a bránila se před začínajícím syndromem vyhoření, odešla jsem ze zaměstnání a raději zvolila výpověď z pracovního poměru. Zaměstnavatel se nad mým rozhodnutím, nijak nepozastavil, pracovní vytížení a přetížení bral jako součást pracovní náplně dne. Pomoc ze strany zaměstnavatele nebyla nabídnuta a ani nikdy nepřišla. Byla jsem přetížena a zahlcena pracovními povinnostmi, děsila mě narůstající administrativa, klienti řvoucí na chodbě a po hodinách čekání i dosti agresivní, stohy nevyřízených a nezpracovaných žádostí na stole, hodiny přesčasů. Chyběla mi energie, byla jsem apatická, neměla jsem chuť pracovat. Ztratila jsem iluze a očekávání. K tomu se přidali zdravotní problémy, jako zvýšený cukr, úzkost, panika, bolesti hlavy a zubů, kloubů, střevní potíže a zimnice. Po ukončení pracovního poměru průvodní jevy postupně ustupují, můj zdravotní stav se pomalu zlepšuje, nechala jsem organismus psychicky i fyzicky odpočívat, ale asi to bude ještě chvíli trvat.“

TO10: Pocítala jste na sobě nebo u svých kolegyně syndrom vyhoření? Jak se to projevovalo?

Většina dotazovaných se shodla na těchto projevech syndromu vyhoření: **nervozita, bolest hlavy, poruchy zažívání, apatie, agrese ke klientům, ale i ke kolegům, nedostatek radosti z vykonané práce, laxní přístup, nespavost, emoční vyčerpání, ztráta očekávání a iluzí, strach jít do práce, uzavřenost a nekomutativnost.** R9 shrnuje: „*Sama na sobě i mezi svými kolegyněmi často vidím fyzické vyčerpání, únavu, bolesti hlavy a šíje, špatnou koncentraci.....cynismus, pocit zahořklosti a nechut' setkávat se s dalšími lidmi*“. Všechny respondentky uvedly ztrátu nadšení z práce v různých podobách. Za nejzásadnější považují nedůvěru ke klientům spojenou s podezíravostí, že jim všichni lžou a ztrátu schopnosti hledat řešení.

TO 11-12:

TO11: Dokázala byste popsat psychické projevy syndromu vyhoření?

TO12: Dokázala byste popsat fyzické projevy syndromu vyhoření?

V těchto otázkách autorka vysvětlila a popsala respondentkám příznaky a projevy syndromu vyhoření. Všechny věděly, o čem se společně baví a rozhovory a debaty se tak rozvíjely v duchu popisování a rozebírání situace, do které se dostaly a některé se staly samy osobně oběťmi syndromu vyhoření. Autorčiny kolegyně pak sami popisovaly, jak bojovaly se syndromem vyhoření, jaké na sobě pozorovaly příznaky, ale také jaké projevy syndromu vyhoření si všimly na svých kolegyních. Čtyři respondentky sami na sobě cítily tyto příznaky. Cítily se být unavené, špatně spaly a špatně se soustředily na práci. Také trpěly bolestmi hlavy a šíje, zažívacími problémy, bušením srdce a nervozitou. Nikdo z dotázaných si však nemyslí, že by zmiňované symptomy souvisely s projevem syndromu vyhoření. Tyto projevy autorka hodnotí jako důsledek nerovnováhy mezi prací a odpočinkem.

7.4 Shrnutí dílčího cíle 2

Tato část autorčina průzkumného šetření je zaměřená na projevy syndromu vyhoření a byla nejsložitější. Respondenty obeznámila se všemi formami projevů syndromu vyhoření. Většina z nich měla problémy rozlišit psychické projevy od fyzických a pouze vybíraly z nabízených příkladů. Většina fyzických symptomů jsou běžné zdravotní problémy. Pokud není jedinec psychicky labilní, nepřikládá jim valný význam, natož aby v nich viděl projev syndromu vyhoření. Autorka shrnula, že fyzickými projevy ve vztahu k syndromu vyhoření netrpí nikdo. V případě psychických projevů je nesporné, že ke změnám v přístupu k sobě samým a ke klientům došlo. Všechny respondentky si tuto skutečnost uvědomují, ale svůj odosobněný přístup vysvětlují nárůstem práce a administrativy, která klade vysoké nároky nejen na pracovníky samotné, ale taktéž na klienty. Tato skutečnost pak mnohdy vede ke konfrontacím často spojenými s konfliktními situacemi. Na závěr by autorka dodala, že psychické projevy syndromu vyhoření, jež respondentky popsaly, **jsou odrazem neutěšených pracovních podmínek a nezájmu nadřízených hledat možnosti k jejich vyřešení.** Jako nevhodnější se pak nabízí možnost využití preventivních opatření, které by pracovnice na chystané změny lépe připravily, a minimalizovali tak řadu negativních dopadů.

7.5 Vyhodnocení dílčího cíle 3

7.5.1 Dílčí cíl 3: Zjistit, zda a jaká preventivní opatření syndromu vyhoření by pracovnice SSP uvítaly. Otázky TO13 – TO15.

7.5.1.1 **Dílčí cíl 3.1:** Zjistit, jestli zaměstnanci státní sociální podpory Úřadu práce ČR využívají nějaké aktivity v rámci duševní hygieny.

TO15: Máte své aktivity ve volném čase (sport, kultura, vzdělávání atd.), které Vás naplňují a pomáhají jako prevence proti syndromu vyhoření?

Na tuto otázku většina respondentek odpověděla kladně. Pouze čtyři odpověděly, že momentálně nemají žádnou aktivitu, která by je naplňovala. To, co je čtení knih a návštěva kulturních zařízení, sport, nebo třeba zahrádka a posezení s přáteli berou jako samozřejmost ve své životě. Některá kolegyně odpověděla, že za velkou podporu považuje svou rodinu, děti a přátele. Většinu respondentek však tyto aktivity naplňují a pomáhají jim v boji proti syndromu vyhoření.

7.5.1.2 **Dílčí cíl 3.2:** Zjistit, jestli a jakou formou by zaměstnanci státní sociální podpory Úřadu práce ČR uvítaly supervizi jako prevenci proti syndromu vyhoření.

TO14: Víte, co je supervize? Co byste navrhovala na svém pracovišti v rámci supervize jako prevenci proti syndromu vyhoření?

S pojmem „supervize“ se setkalo sedm oslovených respondentek. Shodly se na tom, že kvalitní supervize je názor pro osobní i profesní růst zaměstnanců, který pomáhá odhalit chyby, které už člověk sám není schopen vnímat. Člověku tak umožní zpracovat a vyrovnat se s některými negativními emocemi, které z jejich práce vyplívají. Ostatní respondentky se s pojmem supervize neselekaly, a i po vysvětlení nenabíli dojmu, že by pro ně supervize měla nějaký velký význam. Z jejich výpovědí tak nelze jednoznačně říci, zda by supervize z hlediska prevence byla pro ně pozitivním přínosem. V tomto ohledu je autorka spíše skeptická, neboť se domnívá, že by se jednalo o jednorázovou zkušenost, kterou by většina z nich považovala za ztrátu času, který jim už tak chybí v jejich práci, jelikož jsou zavaleni neustálým přílivem nových klientů a žádostí, a už tak nestíhají při jejich zpracování. Nicméně zaměstnavatel stejně takové kurzy a školení pořádá

minimálně. Sama autorka této práce byla na kurzu syndromu vyhoření pouze jednou, a to už deset let pracuje na oddělení státní sociální podpory a je v každodenním kontaktu s klienty.

7.5.1.3 **Dílčí cíl 3.3:** Zjistit jaká opatření by zaměstnanci státní sociální podpory Úřadu práce ČR ze strany organizace přivítaly.

TO13: Jaká jsou opatření proti syndromu vyhoření na Vašem pracovišti? Jakou prevenci proti syndromu vyhoření byste na Vašem pracovišti uvítala?

Všechny oslovené respondentky odpověděly, že na pracovišti nejsou žádná opatření proti syndromu vyhoření pořádané ze strany zaměstnavatele. Nicméně otázka vyvolala ve všech dotazovaných kladné reakce a náměty, jaká opatření by na svém pracovišti rády uvítaly. Všechny se shodovaly na personálním posílení pracovníků, snížení administrativy, většina se shodla na větším uznáním a plné podpoře nadřízených při řešení problémů s klienty. R11 by na svém pracovišti uvítala pravidelnou supervizi, přítomnost externího psychologa s možností dobrovolné návštěvy. Většina oslovených se shodla na větší podpoře ze strany nadřízených, a to nejen vedoucí na svém pracovišti. **Jsou přesvědčeni, že práce, kterou vykonávají je stále podceňována a není dostatečně oceněna, jak už finančním ohodnocením.** R11 dodává: „*Vždyť i média nás prezentují, jako ty, co nezvládají svou práci a kvůli nám jsou ti chudáci měsíce bez peněz. Nikdo už nezminí, jakým tlakům musíme čelit a kolik času trávíme nad jednou žádostí. To, že je nás stále stejný počet a nárůst žádostí je dvojnásobně větší, jsem fakt v televizi neslyšela.*“ R6 upřesňuje: „*Nejde jen o peníze, ale člověk by měl mít dojem, že jeho práci někdo registruje a že ji doceňuje. Tím myslím na vyšších postech než v rámci pracoviště. U nás totiž všichni moc dobře víme, o čem to je a co naše práce obnáší a s jakými klienty musíme pracovat. Nejsem vůbec přesvědčená, o tom, že ti, co se podílejí na přípravě zákonů, programů a metodik (která přicházejí i měsíce po) vědí s kterými lidmi, my v první linii musíme pracovat.*“ Dále zmiňovaly masáže, wellness pobyty hrazené zaměstnavatelem a utužování kolektivu v rámci společných akcí.

7.6 Shrnutí dílčího cíle 3

Z rozhovoru s respondentkami vyplynulo, že jakákoliv preventivní opatření považují za potřebná nejen k vyrovnání negativních emocí, která vyplívají z náročnosti této práce. Je však důležité si uvědomit, která preventivní opatření jsou reálná a mohou být ovlivněna vlastním přístupem. **Všechny dotazované uvedly, že dobré rodinné zázemí, pěstování koníčků považují za základní prvek, kterým lze částečně syndromu vyhoření předejít.** Každá z dotazovaných má jiné aktivity a koníčky a volnočasové aktivity, je však nesporné, že jejich preference ovlivňuje každodenní kontakt s lidmi a je zde patrná tendence vyhýbat se komunikaci s lidmi a navštěvovat akce, na které přijde mnoho návštěvníků. Spíše upřednostňují manuální činnosti, jako je práce na zahradě, sport nebo četba před návštěvou kulturních akcí. Snad každá z dotázaných dokáže relaxovat a přijímat radosti, jaké život nabízí. **Autorka se shodla se svými kolegyně, že ze strany organizace není žádná snaha a aktivita o prevenci proti syndromu vyhoření, námětů a nápadů, jak zlepšit pracovní prostředí a ulehčit si práci, však bylo hodně.** Lze je rozdělit na tři kategorie přání, možnost a nutnost. Do kategorie přání by autorka zařadila nejen masáže, prodloužené pobyty, teambuildingové aktivity a konzultace s psychologem, ale i snahu o plnou podporu zaměstnanců ze strany ředitelů, vládních představitelů a v neposlední řadě médií při řešení pracovních problémů, ale i s práci s klienty, požadavek na jasně formulované zákony, předpisy, legislativy a následnou řádnou metodiku a jasné proškolení. **Snad největším přáním je docenění jejich nesnadné práce.** Do možností by autorka zařadila pravidelné supervize. A do kategorie nutnosti by autorka zařadila a všechny dotázané respondentky jí vnímají jako nejvíce potřebnou navýšení personálního počtu pracovníků na této agendě. Hmatatelným důkazem jsou statistiky počtu přijatých a zpracovaných žádostí, zahájení správních řízení a vydaných rozhodnutí. **Závěrem by autorka shrnula, že dlouhodobě nepříznivé pracovní podmínky spojené s přetížeností pracovníků na oddělení státní sociální podpory Úřadu práce České republiky jsou významným faktorem, který vznik syndromu vyhoření výrazně urychluje.**

8 SHRUTÍ PRŮZKUMNÉ ČÁSTI

Cílem průzkumného šetření bylo zjistit, zda a jak pracovníce oddělení státní sociální podpory vnímají příčiny, projevy a možnosti předcházení syndromu vyhoření na jejich pracovišti. Tento cíl byl rozdělen tak, aby každá z těchto oblastí byla zkoumána samostatně, a nemohlo tak dojít k zaměňování pojmů, které s onou problematikou souvisí. K příčinám vzniku syndromu vyhoření bylo položeno 11 tazatelských otázek od obecné roviny po nejčastější možné příčiny. V tomto ohledu výsledek průzkumného šetření poukazuje na skutečnost, že nejčastěji popsane příčiny, jakými jsou: **nevhodné chování klientů, narůstající agrese, špatná organizace práce s narůstající administrativní zátěží, nezájem nadřízených orgánů a špatná a negativní reklama v mediích, jsou vnímány spíše jako problém celospolečenský, na který je třeba poukázat a co nejdříve řešit.** Pro zjištění, zda a jaké projevy na fyzické i psychické úrovni pracovníci státní sociální podpory vnímají, byly položeny otázky TO9 – TO12. Zatímco na fyzické úrovni byly zmiňovány běžné zdravotní obtíže spojené s bolestmi hlavy, únavou a vyčerpáním, na psychické úrovni byly zmiňovány problémy zásadní – **od ztráty nadšení z práce, přes nechuť učit se novým věcem až po ztrátu empatie a cynický přístup.** Nepochybně je to způsobeno každodenní konfrontací s nespokojenými, mnohdy i agresivními klienty a poddimenzovaným počtem pracovníků. Oblast prevence byla sledována otázkami TO13 – TO15. Na úrovni duševního zdraví se všechny shodly, že pěstování koníčků a aktivit je nutností k jeho udržení.

ZÁVĚR

Téma bakalářské práce autorka volila s ohledem na svou profesi, kterou dlouhodobě vykonává na Úřadu práce na oddělení dávek státní sociální podpory a dávek pěstounské péče. Sociální práce na jejím pracovišti je vykonávána v ryze administrativním pojetí a ve stresu, v jejímž důsledku mnohdy dochází k psychickému vyčerpání a ke ztrátě motivace. Její zaměstnání ji po celou dobu naplňovalo a brala ho jako poslání pomoci lidem v nouzi. Vlivem narůstají byrokracie, neustále nových zákonů, které se ve velmi krátkém čase mění a v neposlední řadě kampaň vlády na dávky státní sociální podpory, jako reakci na ekonomickou krizi, ji práce přestala bavit a vnitřně uspokojovat. Proto se rozhodla psát o syndromu vyhoření pracovníků na úřadě práce. Pro získání nového směru života, lepšího vzdělání a uplatnění na trhu práce se rozhodla, se nadále vzdělávat a přihlásila se ke studiu andragogiky na univerzitě. Věří, že vzděláním a získáním nových vědomostí a poznatků a také přátel při studiu alespoň na chvíli zapomene na každodenní stres a rutinu ve svém zaměstnání. Po vystudování a získání vzdělání doufá, že najde lepší zaměstnání a uplatnění na trhu práce. Zvolila toto téma, protože sama pocítila syndrom vyhoření a potřebu supervize, věří, že touha po vzdělání a získání nových vědomostí jí posunou o pomyslnou laťku výš.

Její práce v širším smyslu pojednává o syndromu vyhoření, supervizi a následném vzdělávání. První část se zaměřuje na definici syndromu vyhoření, symptomy, fáze, prevence a léčbu syndromu vyhoření. Další část se věnuje problematice na úřadech práce, neustále se měnících zákonech, legislativ. Malého proškolení a skoro žádných metodik k připravovanému zákonu a následné aplikace v praxi. Popisuje také neustálý tlak nejen z řad klientů, ale i vedoucích, představených a ředitelů, v neposlední řadě také vládních činitelů. Cílem bakalářské práce bylo prostřednictvím rozhovorů zjistit, jak vnímají někteří pracovníci ve státní správě své zaměstnání, zda jsou za svou práci adekvátně ohodnoceni, zda mají na svých pracovištích vytvořeny plnohodnotné podmínky ke své práci. Jak vnímají nynější tlak vládních představitelů a medií na dávky státní sociální podpory, a to zvláště na dávku: příspěvek na bydlení. Jak zvládají každodenní stres, když agenda a byrokracie neustále narůstá. Jak oni sami vidí vládou neustále medializované elektronické podání žádostí. Jestli to přineslo usnadnění jejich práce, nebo spíše naopak

a tím jim ještě více jejich agenda narostla. V neposlední řadě, jsou-li schopni se vypořádat s někdy i agresivní klientelou. Jestli sami zažili syndrom vyhoření a jak situaci řešili.

Z výsledků rozhovoru vyplynulo, že pracovníce státní sociální podpory mají znalosti o problematice syndromu vyhoření, nicméně většina oslovených se domnívá, že tímto fenoménem ohroženy nejsou. Jako příčinu vzniku stresových situací spatřují v nárůstu objemu práce a zvyšujícímu se hrubému chování klientů. Neustálé změny v legislativních předpisech, nejasné a stále se měnící metodice a dalších nesmyslných nařízeních, které administrativní zátěž zvyšují a tento stav umocňují. Nemožnost podělit se o problémy s nadřízenými orgány a hledat možnosti jejich řešení přispívá k odosobněnému přístupu nejen ke klientům, ale i k sobě samým.

Sociální práce na Úřadu práce ČR, na oddělení státní sociální podpory, je nadřízenými vnímána s despektem a často je tato profese degradována na velmi nízkou úroveň. To pak vede ke špatné interpretaci, která je různými médii dezinformována o nárocích a výhodách systému.

Sociální systém dávek je nepochybně důležité mít, ale to, jakým způsobem je nastaven ten současný „silně proklientský“, je katastrofální – záleží pouze na poctivosti žadatelů, zda a v jaké míře jej využijí. Kontrolní mechanismy, které by měly zabránovat zneužívání sociálních dávek prakticky neexistují. Pokud má být práce vykonávána dobře, je nutné nastavit také její mantinely, vytvořit adekvátní podmínky pro práci s klienty a posilovat kompetence pracovníků. Pokud se neustále rozšiřují podmínky pro nárok na výplatu dávek státní sociální podpory, v jejichž důsledku stoupá počet oprávněných osob, které nárokové podmínky splňují, je nutné těmto změnám přizpůsobit pracovní podmínky a počty zaměstnanců, aby tak nebyli zahlceni narůstajícími počty žádostí a administrativou.

Ve své práci se autorka zaměřila na konkrétní problémy, kterým pracovníci na oddělení státní sociální podpory denně čelí, promítají se do jejich profese, a jaké jsou dopady na jejich osobní život. Práce by také měla poukázat na opomíjené a mnohdy i bagatelizované nedostatky. Oslovit pracovníky Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV), Generálního ředitelství Úřadu práce ČR a další pracovníky krajských poboček

ÚP ČR, kteří se na tvorbě zákonů a metodických pokynů podílejí. Hlavního cíle i dílčích cílů autorčina práce bylo dosaženo.

„Bohové odsoudili Sisyfa, aby bez ustání valil balvan až na vrchol hory, odkud kámen svou vlastní tíhou opět spadne. Z nějakého důvodu si mysleli, že není strašnějšího trestu než zbytečná a beznadějná práce...“ (Albert Camus: Mýtus o Sisyfovi)

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

BENEŠ, Milan. Andragogika, Praha: Eurolex Bohemia, 2003, 13s, 120-121s. ISBN 80-86432-23-8.

BŘESKÁ, Naděžda. BURDOVÁ, Eva. VRÁNOVÁ, Lucie. Státní sociální podpora s komentářem a příklady, 12.vyd. Olomouc: Anag, 2008, 222s. ISBN 978-80-7263-467-5.

DISMAN, Miroslav. Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele. 4. vyd. Praha: Karolinum, 2011, 374s. ISBN 978-80-246-1966-8.

HARTL, Pavel. HARTLOVÁ, Helena. Psychologický slovník, Praha: Portál, 2009, 42s. ISBN 978-80-7367-569-1.

HAVRDOVÁ, Zuzana. HAJNÝ, Martin et al. Praktická supervize. Praha: Galén, 2008. 213s. ISBN 978-80-7262-532-1.

HAWKINS, Peter. SHOHET, Robin. Supervize v pomáhajících profesích. 1.vyd. Praha: Portál, 2004. 208s. ISBN 80-7178-715-9.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. 1.vyd. Praha: Portál, 2005. 408s. ISBN 80-7367-040-2.

KALLWASS, Angelika. Syndrom vyhoření v práci a osobním životě, Praha: Portál, 2007. 144s. ISBN 978-80-7367-299-7.

KEBZA, Vladimír. ŠOLCOVÁ, Iva. Syndrom vyhoření, Praha: Státní zdravotní ústav, 1998. 23s. ISBN 80-7071-231-7.

KREBS, Vojtěch. Sociální politika, 4.přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: ASPI, 2007, 503s. ISBN 978-80-7357-276-1.

MAROON, Istifan. Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků, 1.vyd. Praha: Portál, 2012. 152s. ISBN 978-80-262-0180-9.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. Metody a řízení sociální práce, 1.vyd. Praha: Portál, 2008. 240s. ISBN 80-7178-548-2.

MINIRTH, Frank. MEIER, Paul. HAWKINS, Don. FLOURNOY, Richard. Jak překonat vyhoření, Praha: Návrat domů, 2011. 138s. ISBN 978-80-7255-252-8.

MIOVSKÝ, Michal. Kvalitativní přístup a metody psychologického výzkumu. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 332s. ISBN 80-247-1362-4.

PALÁN, Zdeněk. Lidské zdroje, Praha: Academia, 2002, 16s. ISBN 978-80-2000-950-0.

PRŮCHA, Jan. WALTEROVÁ, Eliška. MAREŠ, Jiří. Pedagogický slovník. Praha: Portál, 2009. 395s. ISBN 978-80-7367-647-6.

RUSH, Myron D. Syndrom vyhoření, 1. vyd. Praha: Návrat domů, 2003, 129s. ISBN 80-7255-074-8.

STOCK, Christian. Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout, 1.vyd. Praha: Grada, 2010. 112s. ISBN 978-80-247-3553-5.

ŠVARCOVÁ, Iva. Základy pedagogiky, Praha: VŠCHT, 2008, 77-78s. ISBN 978-80-7080-690-6.

Syndrom-vyhoření. Shrnutí. [online.cit. 29.5.2017]. Dostupné z: <http://www.syndrom-vyhoření.cz/shrnutí/>

Portál.mpsv. Úřad práce. [online. cit. 8.8.2017]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upcr>

MPSV. Státní sociální podpora. [online. cit. 26.8.2017]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/2>

Seznam použitých internetových zdrojů

www.nipos-mk.cz

www.msmt.cz

SEZNAM ZKRATEK

R – Respondent

SSP – Státní sociální podpora

ÚP – Úřad práce

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

MŠMT – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

TO – Tazatelská otázka

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Seznam tabulek

Tabulka 1: **Identifikace souboru respondentů**

32-33

SEZNAM PŘÍLOH

| | |
|-----------------------------------|----------|
| Příloha A - Dotazník | I |
|-----------------------------------|----------|

Příloha A – Dotazník

OTÁZKY V ROZHOVORU S RESPONDENTY

TO1: Kolik je Vám let?

TO2: Jak dlouho pracujete na oddělení dávek Státní sociální podpory?

TO3: Jaké máte nejvyšší dosažené vzdělání?

TO4: Jste spokojena se svým platovým ohodnocením?

TO5: Co vnímáte momentálně jako velký problém na svém pracovišti a konkrétně na dávkách Státní sociální podpory a sociálnímu systému České republiky?

TO6: Jaké faktory na Vašem pracovišti vnímáte jako nejvíce stresující?

TO7: Jaký je Váš názor na mediální kampaň vlády ČR na dávky SSP a elektronické podání žádostí, funguje – nefunguje, proč?

TO8: Jaké je podle Vás proškolení, metodika, kurzy a školení a následné vzdělání na Vašem pracovišti dávek státní sociální podpory Úřadu práce ČR?

TO9: Víte, co je syndrom vyhoření, setkala jste se s ním?

TO10: Pocítila jste na sobě nebo u svých kolegyně syndrom vyhoření? Jak se to projevovalo?

TO11: Dokázala byste popsat psychické projevy syndromu vyhoření?

- jsou to: antipatie vůči klientům, emoční vyčerpání, deprese, snížená sebeúcta, pocit přetížení, pocit bezmocnosti, strach jít do zaměstnání, slabá koncentrace a paměť, nepřesnost a dezorganizace, negativní chování, zvýšená agrese, úpadek nadšení, apatie, cynismus, snížená osobní výkonnost, konflikty, zvýšená konzumace alkoholu, tabáku, kávy či drog

TO12: Dokázala byste popsat fyzické projevy syndromu vyhoření?

- jsou to: ztráta energie, tělesné vyčerpání, problémy se zažíváním, oslabení imunity, nedostatek spánku, bolesti hlavy

TO13: Jaká jsou opatření proti syndromu vyhoření na Vašem pracovišti? Jakou prevenci proti syndromu vyhoření byste na Vašem pracovišti uvítala?

TO14: Víte, co je supervize? Co byste navrhovala na svém pracovišti v rámci supervize jako prevenci proti syndromu vyhoření?

TO15: Máte své aktivity ve volném čase (sport, kultura, vzdělávání atd.), které Vás naplňují a pomáhají jako prevence proti syndromu vyhoření?

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Linda Kubicová

Obor: Andragogika

Forma studia: Kombinované studium

Název práce: Syndrom vyhoření a následné vzdělávání úředníků na oddělení státní sociální podpory Úřadu práce

Rok: 2023

Počet stran textu bez příloh: 42

Celkový počet stran příloh: 2

Počet titulů českých použitých zdrojů: 22

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0

Počet internetových zdrojů: 2

Vedoucí práce: PhDr. Tereza Vacínová Ph.D.