

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA**

**BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM**

2016-2017

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**Klára Kaliničová**

**Sociální pracovník – Syndrom vyhoření a prevence proti  
němu**

Praha 2017

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Ivana Shánilová Ph.D.

**JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE**

**BACHELOR COMBINED (PART TIME) STUDIES**

2016-2017

**BACHELOR THESIS**

**Klára Kaliničová**

**Social worker – burnout syndrome and prevention against  
it**

Prague 2017

The Bachelor Thesis Work Supervisor: PhDr. Ivana Shánilová 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

Jméno autorky .....

## **Poděkování**

Děkuji za pomoc a cenné rady k Bakalářské práci svojí vedoucí práce paní PhDr. Ivaně Shánilové, PhD.

## **Anotace**

Bakalářská práce se zabývá syndromem vyhoření. Zaměřuje se na syndrom vyhoření jako takový, prevenci a supervizi. V první části práce je vzdělávání sociálních pracovníků a popsána problematika syndromu vyhoření. V druhé části práce jsou rozhovory se sociálními pracovníci, kterých se syndrom vyhoření týká. Cílem rozhovorů je informovanost sociálních pracovníků o syndromu vyhoření, zda sociální pracovníci na sobě zaznamenaly příznaky syndromu vyhoření, jak se sociální pracovníci umí bránit proti syndromu vyhoření, pracovní podmínky sociálních pracovníků na sociálně právní ochraně dětí a v neposlední řadě zda má pro sociální pracovníky supervize smysl.

## **Klíčová slova**

Empirický výzkum, fáze syndromu vyhoření, prevence, rizikové faktory, rozhovor, sociální pracovník, syndrom vyhoření, vzdělávání.

## **Annotation**

The work deals with burnout syndrome. It focuses on burnout as such, prevention and supervision. The first part is the training of social workers and described the issue of burnout. In the second part of the interview the social workers involved in burnout concerns. The final goal of interviews is to inform social workers about burnout syndrome, whether a social worker wearing showed signs of burnout, how social workers can defend against burnout syndrome, working conditions of the social workers at the social and legal protection of children and, ultimately, whether for social workers Supervision sense.

## **Keywords**

Burnout syndrome, education, empirical research, interview, phase burnout, prevention, risk factors, social worker and prevention.

<b>ÚVOD</b> .....	<b>9</b>
<b>TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>10</b>
<b>1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK</b> .....	<b>10</b>
1.1 Další vzdělání .....	10
1.2 Pojmy .....	10
1.3 Vzdělávání sociálních pracovníků v oblasti ospod.....	11
<b>2 SYNDROM VYHOŘENÍ</b> .....	<b>13</b>
2.1 Definice syndromu vyhoření .....	13
2.2 Přehled rizikových faktorů a protiopatření .....	15
2.2.1 Faktory a příčiny syndromu vyhoření .....	23
2.2.2 Příčiny syndromu vyhoření u sociálních pracovníků.....	24
2.3 známky vyhoření u sociálních pracovníků .....	25
2.3.1 známky vyhoření při práci s jednotlivci.....	26
2.3.2 vyhoření při sociální komunitní práci .....	27
2.4 Fáze syndromu vyhoření.....	29
2.5 byrokracie jako urychlovač vyhoření .....	30
2.5.1 Jak předejít syndromu vyhoření.....	30
2.6 prevence syndromu vyhoření.....	32
<b>3 SUPERVIZE</b> .....	<b>33</b>
3.1 definice.....	33
3.2 co se v supervizi děje .....	34
3.3 faktory a druhy supervize .....	34
3.4 účel supervize .....	35
<b>PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>36</b>
<b>4 ROZHOVORY</b> .....	<b>36</b>
4.1 Motivace, proč jsem se rozhodla dělat výzkum.....	36
4.2 Metodologie, strategie výzkumu.....	36
4.3 Vyhodnocení rozhovorů .....	37
<b>5 ROZHOVORY</b> .....	<b>38</b>
5.1 Rozhovory se sociálními pracovníky OSPODu.....	38
5.1.1 rozhovor č. 1 .....	38

5.1.2	rozhovor č. 2 .....	41
5.1.3	rozhovor č. 3 .....	44
5.1.4	rozhovor č. 4 .....	47
5.1.5	rozhovor č. 5 .....	50
5.1.6	rozhovor č. 6 .....	52
5.1.7	rozhovor č. 7 .....	55
5.1.8	rozhovor č. 8 .....	58
5.1.9	rozhovor č. 9 .....	60
5.1.10	rozhovor č. 10 .....	63
5.2	vyhodnocení rozhovorů .....	65
<b>ZÁVĚR .....</b>		<b>67</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....</b>		<b>69</b>
<b>SEZNAM ZKRATEK .....</b>		<b>70</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ .....</b>		<b>71</b>



## ÚVOD

V úvodu bych ráda zmínila, proč jsem si zvolila téma Sociální pracovník - Syndrom vyhoření a prevence proti němu. Jakožto budoucí sociální pracovníci, budeme v častém kontaktu s klienty a většinou lidí, co pracují v sociální oblasti, hrozí syndrom vyhoření. Měli bychom vědět, jak máme předcházet syndromu vyhoření a pokud se nám bude zdát, že by mohl nastat, nebo pokud nastane, tak bychom měli vědět, jak takovou situaci řešit a překonat. Syndrom vyhoření může nastat v jakékoliv pomáhající profesi.

Ve bakalářské práci budu srovnávat dvě definice syndromu vyhoření. Budu se věnovat faktorům a příčinám syndromu vyhoření u sociálních pracovníků, známám syndromu vyhoření při práci s jednotlivcem a při komunitní práci. Zaměřím se na fáze syndromu vyhoření a na byrokracii jako urychlovače syndromu vyhoření. V neposlední řadě se budu věnovat prevenci syndromu vyhoření a supervizi.

Další část práce je budu věnována rozhovorům, které jsem realizovala s pracovníci OSPODu. OSPOD jsem si vybrala, protože pracovníci OSPODu pracují s klienty z problémových rodin a s některými rodinami je složité komunikovat, což pro sociální pracovníce znamená velkou psychickou zátěž a je zde riziko syndromu vyhoření, tak jako u každé pomáhající profese. Cílem empirických rozhovorů bude zjistit, jak informovanost pracovníků v oblasti syndromu vyhoření, jaká je u nich prevence a jestli supervize pro ně mají smysl. Každý rozhovor bude vyhodnocen zvlášť a na závěr bude celkové vyhodnocení rozhovorů, kde zjistím, zda jsem splnila stanovený cíl práce.

Hlavním cílem práce je zmapovat informace o problematice syndromu vyhoření, analyzovat definice syndromu vyhoření, jaké jsou jeho fáze. Dále jak se proti syndromu vyhoření bránit a jaký účel mají supervize. Specifickým cílem je zjištění, jak jsou sociální pracovníci informováni o syndromu vyhoření, jaké mají pracovní podmínky sociální pracovníci na sociálně právní ochraně dětí, jestli na sobě už někdy sociální pracovníci zaznamenali příznaky syndromu vyhoření a jak se proti nim brání, a jaký smysl má pro sociální pracovníky supervize.

# TEORETICKÁ ČÁST

## 1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

V první kapitole se budu zabývat dalším vzděláním sociálních pracovníků, a jaké jsou možnosti dalšího vzdělávání. Druhá část bude zaměřena na pojmy, kde vymezím sociálního pracovníka, bariéry vzdělávání dospělých, vzdělání a vzdělávání dospělých. Třetí část první kapitoly se bude týkat, v jaké oblasti se sociální pracovníci dále vzdělávají.

### 1.1 DALŠÍ VZDĚLÁNÍ

Dalším vzděláním se rozumí, prohloubení znalostí a zkušeností v daném oboru. Mohou to být různé akreditované kurzy, školení a sebe vzdělávání apod. Další vzdělání je velmi důležitou součástí naší práce, aby měl jedinec rozhled v daném oboru a mohl kvalitně a efektivně vykonávat svou práci.

### 1.2 POJMY

- **Sociální pracovník** – „*Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.*“<sup>1</sup>
- **Bariéry vzdělávání dospělých** – Účast dospělých v několika formách vzdělávání je ovlivněna příležitostmi a pozitivními podmínkami vzdělávání, tak bariérami, které působí na vzdělávání negativně. Tyto bariéry jsou různého druhu: situační bariéry, osobní bariéry, institucionální bariéry.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Zákon č. 108 ze dne 31. března 2006, o sociálních službách. In: Sbírnka zákonů České republiky. 2006, s. 144. Dostupné také z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108?text=108%2F2006+Sb>

<sup>2</sup> PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA. *Andragogický slovník. 2., aktualiz. a rozš. vyd.* Praha: Grada, 2014, s. 50. ISBN 978-80-247-4748-4.

Výskyt nejčastějších bariér v neformálním vzdělávání byl zjišťován z výpovědí českých dospělých ve výzkumu.

- **Vzdělání** – je soubor vědeckých a technických vědomostí, intelektuálních a praktických dovedností, utváření morálních rysů a osobitých zájmů. Vzdělání je výsledkem procesů zaměřených na jejich utváření.<sup>3</sup>
- **Vzdělávání dospělých** – Vzdělávání dospělých je obecný pojem pro vzdělávání dospělé populace a obsahuje všechny vzdělávací aktivity realizované jako řádné školské vzdělávání dospělých nebo jako další vzdělávání a vzdělávání seniorů. Proces systematického a cílevědomého zprostředkování, osvojování a upevňování schopností, znalostí, dovedností, návyků, hodnotových postojů i společenských forem jednání a chování osob, jež ukončily školní vzdělání a přípravu na povolání a již jsou na trhu práce.<sup>4</sup>

### 1.3 VZDĚLÁVÁNÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ V OBLASTI OSPOD

Vzdělání sociálních pracovníků je obecně dáno zákonem č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách, který říká, že na sociálního pracovníka musí člověk mít minimálně Vyšší odborné vzdělání v oboru sociální práce. Na OSPOD, kde jsem realizovala rozhovory, tak sociální pracovníci musí mít minimálně Vyšší odborné vzdělání, aby mohly vykonávat svoji práci.

---

<sup>3</sup> Palán Z. *Andragogický slovník*. [online]. [cit. 2017-02-16].

Dostupné z <http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník>

<sup>4</sup> Palán Z. *Andragogický slovník* [online]. [cit. 2017-02-16].

Dostupné z <http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník/vzdelavatelnost-dospelych>

*„Sociální pracovník má povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovuje, a doplňuje kvalifikaci. Další vzdělávání se uskutečňuje na základě akreditace vzdělávacích zařízení a vzdělávacích programů udělené ministerstvem na vysokých školách, vyšších odborných školách a ve vzdělávacích zařízeních právnických a fyzických osob.*

**Formy dalšího vzdělávání jsou:**

*a) specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka.*

*b) účast v akreditovaných kurzech,*

*c) odborné stáže v zařízeních sociálních služeb,*

*d) účast na školicích akcích.*

*Dokladem o absolvování dalšího vzdělávání je osvědčení vydané vzdělávacím zařízením, které další vzdělávání pořádalo.“<sup>5</sup>*

---

<sup>5</sup> Zákon č. 108 ze dne 31. března 2006, o sociálních službách. In: Sbirka zákonů České republiky. 2016, s. 145. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108?text=108%2F2006+Sb>.

## 2 SYNDROM VYHOŘENÍ

V této kapitole se budu zabývat definicemi syndromu vyhoření a porovnání dvou různých definic. Na závěr této podkapitoly se zaměřím na syndrom vyhoření obecně.

### 2.1 DEFINICE SYNDROMU VYHOŘENÍ

#### Definice č. 1

*„Syndrom vyhoření je soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého pracovního stresu. Pracovníkem zde míníme jak profesionála, tak dobrovolníka. Krátké pojednání o tomto syndromu pokládáme za nutné, protože je na subjektivní úrovni převládající příčinou toho, že pracovník sociálních služeb svou roli nezvládá nebo sociální práci opouští.“<sup>6</sup>*

#### Definice č. 2

Vyhoření se týká zejména oblasti práce a je typické citovým a mentálním vyčerpáním. Často jde o důsledek dlouhodobého stresu a týká se nejvíce lidí, kteří pracují v pomáhajících profesích. Od deprese nebo prosté únavy se syndrom vyhoření liší hlavně tím, že se vztahuje výhradně na krizovou oblast a jeho součástí jsou pochybnosti o smyslu dané práce.

Jev vyhoření (nebo také burnout) je nejspíš stejně starý, jako sama lidská práce, nicméně název syndrom vyhoření pochází až z roku 1974. V USA (kde je mimochodem syndrom vyhoření uznáván jako nemoc z povolání) byl pojem „burnout“ používán původně ve spojení s narkomany v chronickém stadiu, později v souvislosti s pracujícími lidmi, kteří projevovali letargii, zoufalství a bezmocnost.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 52, 53 ISBN 978-80-262-0213-4.

<sup>7</sup> Syndrom vyhoření [online]. [cit. 2. 11. 2016].

Dostupné z: <http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/>

## **Porovnání definic**

Každá z těchto definic je odlišná, ale zároveň vysvětlují stejné téma. První i druhá definice vysvětluje, že jde o důsledek nezvládnutého stresu. V první definici se píše pouze profesionálních pracovníků v pomáhajících profesích, kdežto v druhé definici se píše, od čeho se liší syndrom vyhoření od deprese a únavy. Definice číslo dvě se zmiňuje i o vzniku jevu vyhoření nebo-li burnout, což tak není u první definice.

První definice je dle mého názoru odbornější, než druhá. Dle mého názoru je první definice lepší, než druhá definice.

## **Syndrom vyhoření obecně**

Syndrom vyhoření je psychologický a sociální pojem a vyskytuje se především u pomáhajících profesí. Do této skupiny lidí patří sociální pracovníci, psychologové, lidé zaměstnaní ve výchově nebo v oboru medicíny a psychiatrie, stejně jako zdravotní personál např. v domovech pro seniory a sociálních zařízeních.

Pojem vyhoření (burnout) se nejprve používal pouze v souvislostech s pracovním prostředím, kde se nepřetržitě pečovalo o lidi v akutních krizových situacích a kde bylo v poměru k jejich počtu málo pomáhajících. Zde se dal syndrom vyhoření zcela určitě určit: psychiatr spáchal sebevraždu, lékaři trpěli bolestmi hlavy a poruchami trávení, také více kouřili, měli problémy v rodině a vyvíjely se u nich další příznaky emocionálního tlaku, s nimiž si neuměli poradit.

Nejdůležitější otázky vyplynuly z osobních zkušeností pracovníků, kteří po poměrně krátkém intenzivním vztahu ke svému pacientovi rychle dosáhli jisté emocionální únavy, ztratili o svou práci zájem a pocítili, že ve vztahu ke svým pacientům necítí uspokojení.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> MAROON, I. Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s. 10, 11. ISBN 978-80-262-0180-9.

## 2.2 PŘEHLED RIZIKOVÝCH FAKTORŮ A PROTIOPATŘENÍ

V této kapitole se budu zabývat přehledem rizikových faktorů a protiopatření syndromu vyhoření. Nejprve se budeme zabývat obecnými rizikovými faktory, kde faktory syndromu vyhoření popíši obecně, podrobněji se v nich budu zabývat v podkapitolách. Dále se budu zabývat zmapováním stresu se schématem a jeho vysvětlením. Zmíním se zde i o základních potřebách sociálního pracovníka, základní potřeby jsem zde zařadila z důvodu toho, že potřeby chrání sociálního pracovníka před případným syndromem vyhoření. Také se zmíním o funkcích sociálních podpůrných struktur. V další podkapitole se budu zabývat faktory syndromu vyhoření, kde je podrobně vysvětlím. Kapitulu budu zakončovat příčinami syndromu vyhoření.

### Obecné rizikové faktory

Nejistota pracovních poměrů spojená s nestabilitou na trhu práce, obavy ze ztráty pracovního místa. Rostoucí náchylnost ke stresu v souvislosti s globalizací, např. nejistota a strach způsobené přesouváním pracovních míst do zahraničí. Úbytek jistot v důsledku nových forem pracovních smluv, např. snížení ochrany proti výpovědi, krácení dovolené, více přesčasů, práce na zkrácený úvazek a smlouvy na dobu určitou.

Dlouhá pracovní doba a rostoucí intenzita práce (nárůst produktivity a následné „zhuštění“ pracovní náplně). „Zeštíhlení“ společnosti a outsourcing (rušení pracovních míst a oddělení).

Rostoucí emocionální náročnost práce (vyžaduje stále vyšší stupeň sociálních/emocionálních kompetencí; v důsledku sociálních změn se práce s klienty stává náročnější, což potvrzují i pedagogové či sociální pracovníci).

Neslučitelnost zaměstnání a soukromého života.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s. 10, 11, 12. ISBN 978-80-262-0180-9.

## **Jak se chránit před vyhořením**

Jak najít profesionální pomoc – pracovníkům by mohl prospět psychologický koučink, který vede profesionální poradce a je specializovaný na tuto problematiku. Praktický lékař lidem pomůže zažádat o rehabilitační léčbu v psychosomatickém rehabilitačním centru, lidem pomůže kvalifikovaný personál a pomohou postiženým lidem najít vnitřní rovnováhu. Seznámí je také s relaxačními technikami a sestaví lidem individuální sportovní program<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> MAROON, I. Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s. 10, 11, 12. ISBN 978-80-262-0180-9.



Tabulka 1 - Přehled rizikových faktorů a odpovídající protipatření

<b>Faktory</b>	<b>Odpovídající protipatření</b>
<b>Vysoká pracovní zátěž</b>	Zvyšovat schopnost nést zátěž prostřednictvím kondičního cvičení, vyvážeností a využitím podpory okolí. Zmírnit zátěž – pohovořit s nadřízenými, používat zavedené modely pracovní doby nebo změnit pracovní náplň, změnit pracovní pozici, dát výpověď
<b>Nedostatek samostatnosti</b>	Rozhovor s nadřízeným, změnit pracovní pozici, dát výpověď
<b>Nedostatek uznání</b>	Pohovořit s nadřízeným, změnit pracovní pozici, dát výpověď
<b>Špatný kolektiv</b>	Pohovořit s kolegy, iniciovat změny, navrhnout supervizi nad pracovní skupinou
<b>Nespravedlnost</b>	Pohovořit s nadřízenými, změnit pracovní pozici, dát výpověď
<b>Konflikt hodnot</b>	Změnit pracovní pozici, dát výpověď
<b>Sebepoškozující vzorce chování</b>	Změnit přístup, časový management
<b>Motivátory</b>	Změnit přístup
<b>Nízká odolnost</b>	Posilovat odolnost vůči zátěži prostřednictvím kondičního cvičení, sociální opory, vyváženosti, časového managementu

Zdroj dat: STOCK, Ch. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3553-5. s. 30, 31

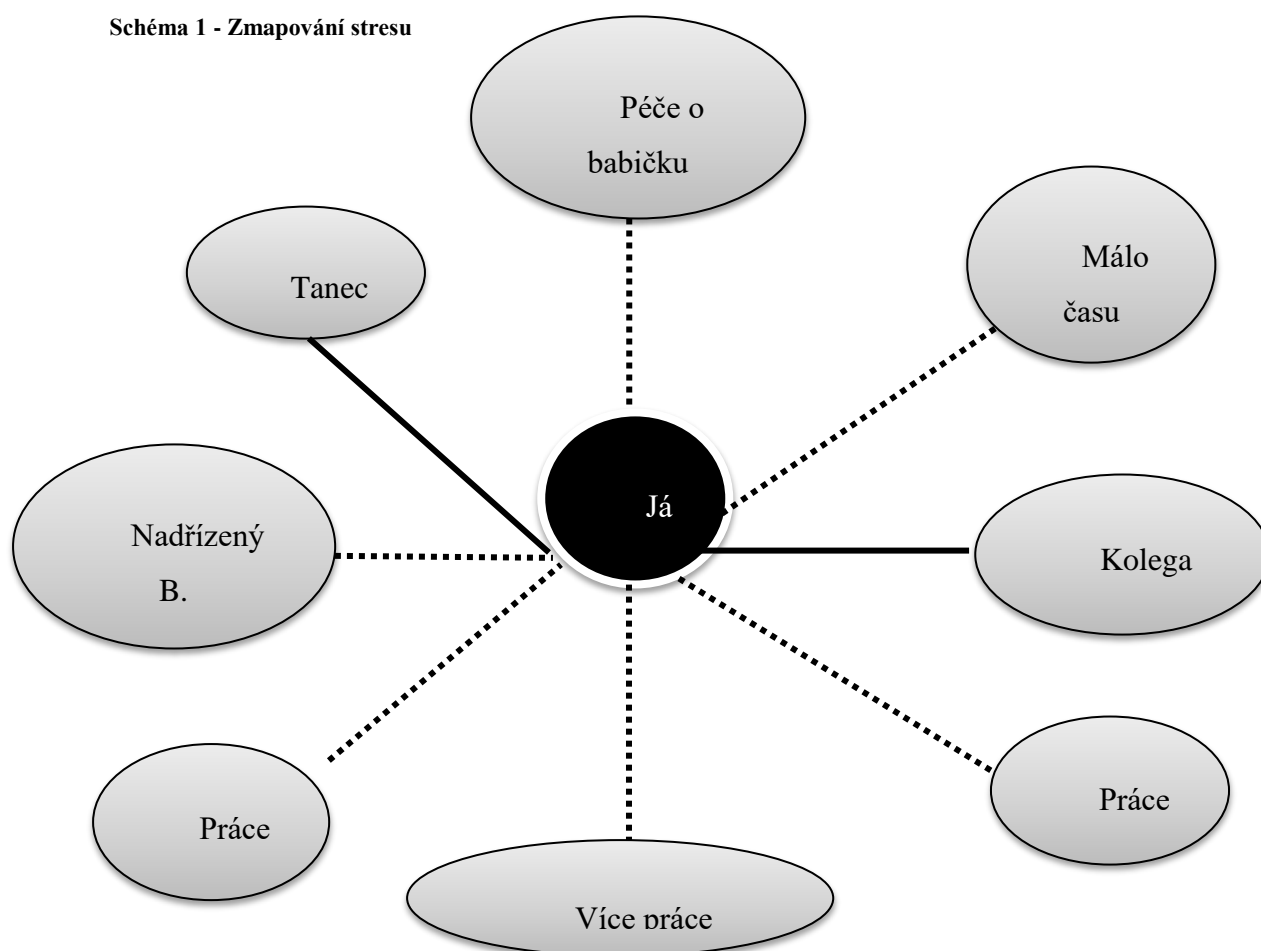
## Získejte odstup

Jedním z problémů při burnout syndromu je skutečnost, že postižený připomíná křečka uvězněného v běhacím kole – to znamená, že je zaneprázdněn každodenními povinnostmi, z nichž není snadné se vyvléknout. Lidé jednoduše podléhají svým zvykům a návykům a ani je nenapadne, že by některé věci mohly začít dělat jinak.

## Vytvořit si fyzický odstup

- Odjeďte minimálně na sedm dní pryč.
- Využívejte volný čas sami pro sebe a proveďte v sobě důkladnou inventuru.
- Před ničím neutíkejte, soustřeďte se na daný problém a řešit ho. <sup>11</sup>

Schéma 1 - Zmapování stresu



Zdroj: Kaliničová, Klára. Vlastní zpracování. Most, 2016

<sup>11</sup> STOCK, Ch. Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, s. 32, 63. ISBN 978-80-247-3553-5.

### **Vysvětlení schématu:**

**Zaměstnání** – stresové pracovní prostředí, více práce pod tlakem, špatný pracovní kolektiv, špatná atmosféra v práci.

**Doma** – Po práci starost o domácnost, péče o nemocného člena rodiny z toho plyne nedostatek času a v neposlední řadě tanec, jako sport.

Z tohoto schématu plyne, že jedinec nemá čas na odpočinek a regeneraci a v důsledku nedostatku času a zaměstnání, kde se pracuje pod tlakem není tam podpora a ani motivace, tak na základě tohoto vysvětlení plyne, že je zde vysoké riziko syndromu vyhoření.

Zásadní je umět rozlišit, co nám energii ubírá a co dodává, Pokud byste napsali například „práce“, bylo by to příliš nejasné. Musíte si jednoznačně určit, co je na vaší práci těžké – například: zaneprázdňenost, nadřizený B. anebo „nespravedlivé rozdělení úkolů“. Je důležité být konkrétní, jinak by diagram neměl smysl. Nepišťe proto jen „rodina“ ale pro každého člena zvlášť vytvořte bublinu.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> STOCK, Ch. Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, s. 32, 63. ISBN 978-80-247-3553-5.

## **Podpora pro sociální pracovníky**

Základní tři rozměry sociálních sítí:

**Sociální pozadí** – struktura vztahů jedinců s důležitými lidmi v sociálním prostředí, jejich hustota, trvalost a síla; k tomu se počítají spolky, kluby ale i sousedé.

Očekávaná sociální podpora – tj. kognitivní odhad spolehlivosti a významu vztahů. V tomto případě jde méně o kvantitu vztahů, ale spíše o názor jedince na kvalitu a sílu vztahů, jeho spokojenost s nimi a jeho přesvědčení o přiměřenosti poskytnutí podpory. Při tom jsou důležité tři složky: členové rodiny, partner a přátelé. Tento rozměr ozřejmuje, do jaké míry přispívají sítě k emocionální a fyzické spokojenosti jedince v určité společnosti nebo zaměstnance na pracovišti. Nejdůležitějšími prvky jsou informovanost a zpětná vazba od blízkého okolí, pocity spokojenosti a jistoty.

**Skutečná sociální podpora** – to jsou činnosti jiných lidí, které pomáhají jedinci v porozumění, povzbuzení, a praktické pomoci. Tyto činnosti by měli mít trvalejší ráz a mají mít veliký význam, pokud se sociální pracovník dostane pod tlak a do krizových situací.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> STOCK, Ch. Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, s. 63, 85. ISBN 978-80-247-3553-5.

## **Základní potřeby**

Sociální podpora je nepostradatelná a chrání proti přílišnému tlaku. Lidské bytosti netráví život samy, většinou ve skupině, která je pro ně důležitým zdrojem pomoci a uspokojuje následující základní potřeby, a to:

**Intimity** – dle Bowlbyho je intimita nejdůležitější, je základem pro podporu od jiných a umožňuje rozvoj a přizpůsobení sebevědomí.

**Vědomí vlastní hodnoty** – schopnost jedince odolávat tlaku závisí na jeho sebeúctě, která vzrůstá z ocenění osob pro jedince důležitých a z dřívějších zkušeností.

**Sociální potvrzení** – skupina blízkého okolí jedinci potvrzuje jeho osobní schopnosti a funguje jako základna pro porovnávání a rady.

- **Zpětné vazby a identity** – sociální skupina poskytuje jedinci zpětnou vazbu ve vztahu k sociální identitě a ujasňuje očekávání, když je třeba poradit si se stresovou nebo tíživější situací.
- **Příslušnosti** – patřit do nějaké skupiny je jednou z nejdůležitějších složek spoluúčasti na sociálních činnostech.

## **Funkce sociálních podpůrných struktur**

- a) **Naslouchání** – pro každého z nás je důležité, aby mu ostatní naslouchali. Posluchač, který neradí a nevyčítá, nýbrž se podělí o strast i radost, soucítí s rozpaky i bolestí nad selháním a rozumí problémům. Dobrý posluchač ví, jak vzbudit pocit vzájemného porozumění a jak se dají věci objektivovat.
- b) **Podpora profesí** – každý jedinec potřebuje ocenění v práci. Ten, kdo práci hodnotí, by měl být odborníkem v dané oblasti a měl by být přímočarý a otevřený, měl by chápat složitost určité práce a být tak schopen vyslovit pochvalu, kritiku a povzbuzení, aby mělo dostatečnou váhu.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> MAROON, I. Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s. 94, 95, 96, 97. ISBN 978-80-262-0180-9.

- c) **Profesní výzva** – je velmi jednoduché namluvit sám sobě, že zvládám, co mohu, i když to tak není. Pocit, že se můžeme považovat za neomezené odborníky, je pro většinu z nás příjemný a může pomoci ve stresových situacích, nebo vést k burnout syndromu, pokud život ani práce neposkytnou žádné úkoly a překážky. Následuje stagnace a pocit nudy a to je dlouhodobě nebezpečné.
- d) **Emocionální podpora** – člověk potřebuje někoho, kdo je ochoten stát při nás, ať se děje cokoli. I když může pomoci jen na dálku nebo musí pomoci v situaci, před níž varoval. Pokud takovou pomoc nemáme na pracovišti, musíme si ji hledat mimo pracoviště, u rodičů, partnera nebo přátel. K tomu, aby nám někdo poskytl pomoc, nemusí být odborník, ale musí být starostlivý a upřímný a musí projevit ochotu poskytnout pomoc nezávisle na tom, jaký status postižený má.
- e) **Emocionální výzva** – každý občas ztratí kontrolu nad svými city a vrhne se do víru jejich moci a protikladnosti. Pokud zdravý rozum nezíská převahu, je pak složité se rozhodnout, které pocity doopravdy vyjadřují žádoucí průběh věcí, a není možné vydat se správným směrem. V takovém emocionálním zmatku postrádajícím racionální a logickou hodnotu máme správné řešení většinou před očima, ale nevidíme je, protože nás oslepují city. V takové situaci hraje emocionální výzva hlavní roli.

Nemusí nutně vycházet od někoho, kdo rozumí dokonale detailům, ale spíše od toho, kdo využívá zdravý rozum a díky tomu pozná jádro problému nebo dilematu a pomůže nám problém překonat.

Společný pohled na svět – vztahuje se ke konfrontaci rozdílných světových národů, což v zapletených a těžkých situacích hraje roli.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> MAROON, I. Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s. 94, 95, 96, 97. ISBN 978-80-262-0180-9.

## 2.2.1 FAKTORY A PŘÍČINY SYNDROMU VYHOŘENÍ

Syndrom vyhoření se vyznačuje těmito faktory:

**1. Fyzické vyčerpání** – postupně způsobuje nedostatek energie, chronickou únavu, pocit slabosti, nižší odolnost vůči nemocem, nevolnost, bolesti hlavy, svalové křeče bolesti šíje a zad, změna ve stravovacích návycích, tělesné změny, váhy a jiné psychosomatické obtíže.

- 1. Emocionální vyčerpání** – je spojeno s depresí, beznadějí, bezmocí, s pocitem uvěznění a s pocitem v pasti a s nebezpečím sebevraždy. V tomto stavu má postižený neovladatelnou a neustálou potřebu plakat, domnívá se, že ztratil veškerou kontrolu. Pociťuje emocionální prázdnotu, myslí si, že už nemůže nic zvládnout a poslední zbytky síly používá k tomu, aby se vlekl světem, jímž je velmi znechucen.
- 2. Mentální vyčerpání** – souvisí s negativním vztahem a postojem postiženého ke svému zaměstnání, k jiným lidem a obecně k životu. Pracovník má komplexy méněcennosti a nízké i negativní sebehodnocení, dojem vyloučenosti a nekompetentnosti. Sociální pracovník pociťuje dříve nepoznaný chlad a nevráživost vůči ostatním lidem. Je to nebezpečný proces, neboť postižený nevnímá hodnoty svých klientů a ve vztazích se chová bezcitně. Kromě toho již nevidí ostatní lidi s jejich myšlenkami, citlivostí, vlastnostmi a impulzy jako sobě rovné. Sociální pracovník nacházející se ve fázi dehumanizace nemá žádné spojení s identitou klientů a nepovažuje je za lidské bytosti. Své pocity si vyhrazuje pro sebe, má jen málo empatie.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> MAROON, I. Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s. 10, 11, 12. ISBN 978-80-262-0180-9.

3. **Emocionální vyčerpání** – pocit, že energetické rezervy jsou prázdné, pocit únavy, tělesného a ještě častěji duševního vysílení, chybějící emocionální zdroje, neschopnost a znečitlivění vytvářet vztahy, nedůvěra, nedostatek nadšení a zájmu.
4. **Odosobnění** – rozvíjení neúměrných a negativních postojů vůči klientům, tendence k odcizení, způsobující zhoršený kontakt mezi klientem a pomáhajícím.

Snížená osobní výkonnost – sociální pracovník zaujímá negativní vztah k práci a výkonnosti, špatnou náladu doprovází ústup, klesá tvořivost, pocit vlastního selhání a neschopnost poradit si s problémy.

### **2.2.2 PŘÍČINY SYNDROMU VYHOŘENÍ U SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ**

- psychické vlivy, stres (vypjaté emoce, pracovní, partnerské, či rodinné neshody)
- nedostatek pohybu, odpočinku, volnočasových aktivit
- přehnané nároky, sebeobviňování, pocit viny v zaměstnání
- závislost na práci, workoholismus a kladení vysokých cílů

#### **1) Vnitřní příčiny:**

- nereálné představy o práci, idealismus
- nadprůměrné pracovní nasazení, workoholismus
- přehnaný optimismus či nadšení při nástupu do práce
- snaha o vlastní dokonalost
- neschopnost vyrovnat se s vlastními chybami <sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> MAROON, I. Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s. 10, 11, 12, 22, 23. ISBN 978-80-262-0180-9.



## 2) Vnější příčiny:

- ignorance osobních potřeb
- nepochopení okolí, závist kolegů, snižování autority
- nedostatek prostředků a času k realizaci cílů
- nesoudržnost s kolektivem, rozdílnost představ a názorů
- špatná organizace práce
- nekonečné řešení hromadících se problémů
- neustálé přidávání práce
- arogance vedení
- nízké ohodnocení
- negativní změny v osobním životě, rodinné a finanční problémy
- zdravotní problémy

## 2.3 ZNÁMKY VYHOŘENÍ U SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ

V této kapitole se budu zabývat známkami vyhoření u sociálních pracovníků. Nejprve se budu zabývat známkami vyhoření při sociální práci s jednotlivci. Na závěr této kapitoly se budu zabývat známkami vyhoření při sociální komunitní práci.

Práce s jednotlivci a v komunitě jsou dvě hlavní oblasti sociální práce. Výzkum syndromu vyhoření ukazuje, že nebezpečí vyhoření roste s požadavky na péči, s počtem a mírou utrpení, jemuž je pomáhající vystaven.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> MAROON, I. Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s. 23, 67, 68, 69, 70. ISBN 978-80-262-0180-9.

### 2.3.1 ZNÁMKY VYHOŘENÍ PŘI PRÁCI S JEDNOTLIVCI

Známky způsobující či urychlují vyhoření při práci s jednotlivci:

Procedury v organizacích sociální péče, které klientům umožňují stále přicházet. Často jde vyloženě o klienty bez motivace a o ty, kteří se péči brání. Sociální pracovníci se cítí bezmocní, zklamaní a pochybují o vlastních schopnostech a pak mají ke klientovi a k práci negativní postoj. Odpovědnost a předpisy jsou nejasně definovány, zaměstnanci reagují zmateně, nevědí, jak se mají zachovat. K tomu přibude „válka s papíry“, hromady dokumentů, které je třeba zpracovat, a sociální pracovníci to mnohdy považují za zbytečnou zátěž. Pomáhající se snaží vyřešit každý případ a tak vzniká tlak a stres. Pokud se s touto situací nenaloží patřičně, tlak způsobí tělesné a citové vyčerpání.

**Rozmanitost rolí a vyžadované dovednosti.** Většina sociálních pracovníků označuje za činitele vyhoření konflikt rolí a jejich mnohoznačnost, k nimž se druzí ztráta smyslu, nedostatek příležitostí si popovídat, nedostatečný osobní rozvoj, monotónnost rolí, chybějící ucelenost a autonomie a nedostatek motivace.

**Politika v instituci.** Hodně sociálních pracovníků má dojem, že nemůže společně se zaměstnavatelem rozhodovat, co se týče uplatňování dané směrnice a zadávání nových. Narůstá v nich pocit zklamání a bezmoci, který může vyústit přímo ve vyhoření. Nedostatek rozmanitosti a autonomie je zvláště závažný, neboť sociální pracovníci musí jednat podle restriktivních pravidel a předpisů, které se v této podobě vyskytují jen v dané oblasti. Maslachová (1982) a Pinesová a kol. (1981) zjistily, že početné a detailní instrukce od vedení poskytují málo volnosti.

**Počet klientů s chronickými problémy.** Řešení problémů vyžaduje tvořivé, komplexní metody péče, ale pomáhající má povinnost dodržovat předpisy. Místo toho vykonávají sisyfovskou práci a zpracovávají tentýž případ stále dokola, i když jej nevyřeší.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> MAROON, I. Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s. 67, 68, 69, 70. ISBN 978-80-262-0180-9.

**Potíže s hodnocením.** Úspěch a výkon se úzce pojí s tím, do jaké míry si pomáhající uvědomuje důležitost a smysluplnost své práce. Nemá žádný nástroj k měření svých úspěchů a neúspěchů, proto těžko cítí uspokojení, které vzniká zpětnou vazbou. Daley a Edelwich konstatují, že mnohé situace, v nichž si sociální pracovník nemůže uvědomit výsledky vlastní práce, mohou představovat závažnou příčinu vyhoření.

### 2.3.2 VYHOŘENÍ PŘI SOCIÁLNÍ KOMUNITNÍ PRÁCI

Sociální pracovník vykonávající sociální komunitní práci pomáhá lidem zlepšit vzájemné vztahy a vztahy k okolí. Hlavním cílem je snižovat nerovnováhu mezi potřebami a zdroji sociálního systému.

**Přímá forma práce.** Jde o motivaci skupiny jako celku a definování společných problémů. Sociální pracovník působí jako moderátor a podporuje komunitu, aby vyvinula vlastní schopnosti k řešení problémů. Ve vedoucí pozici podporuje komunitu, aby získala prostředky k dosažení cílů. Jako odborník předává vědomosti a radí zástupcům skupin. Jako sociální terapeut pomáhá zástupcům skupin, aby tento rozhodovací proces pochopili, a ukazuje jim účinnou cestu, jak nakládat s byrokracií.

**Nepřímá forma práce.** Odehrává se v práci se zástupci skupin a s lidmi, kteří mají ke komunitě blízko. Tito lidé spolupracují při koordinaci služeb a plánů, zastupují zájmy komunity a stanovují normy.

#### Úkoly sociálních pracovníků

- **Udržování systému:** plnit úkoly, prosazovat předpisy a směrnice, administrativa, finanční a rozpočtové úkoly, úkoly s tím související, porady a rozhovory
- **Plánování aktivit:** rozhodovat se, určit priority pro komunitu, vytvořit předpisy pro komunitu, umět plánovat strategicky změny, funkce služeb, výzkumy a plány.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s. 68, 69, 70. ISBN 978-80-262-0180-9.

- **Rozvíjení kompetencí:** proměnlivé vztahy, vnímání zájmů různých skupin, osobní vztahy s úřady v okolí, umět rozhodovat
- **Rozvojové iniciativy:** umět organizovat, získávání prostředků pro sociální činnost, konzultace s komunitami
- **Inovační projekty:** umět převzít vedoucí roli, rozvíjet nové plány, nová východiska pro sociální práci
- **Výchovné projekty:** práce na veřejnosti, komunikace s médii, zveřejnění, výchovné metody pomocí pracovních skupin, vzdělávat stážisty a dobrovolníky.

V rámci sociální komunitní práce musí pracovníci v souvislosti s dynamickou a intenzivní činností převzít množství rolí, od prostředníka až k vedoucí pozici. Prožívající tlak ze strany politiků, ze strany zaměstnavatele nebo klientů, kteří v komunitě mají moc a zastávají významnou funkci. Pomáhající je vystaven velké zátěži, jeho činnost vyžaduje dlouhou a nekonvenční pracovní dobu.

## **Přehled činitelů ovlivňujících vyhoření**

### **Sociální pracovník:**

- **Sociální pracovník pracující s jednotlivcem** – činitelé urychlující vyhoření: nedostatek vedení a pozitivní zpětné vazby. Náročný kontakt s klientem, nemožnost měřit úspěchy péče. Pracovní přetížení. Činitelé zabraňující vyhoření: kvalifikace a vědomosti. Smysluplnost a vlastní role.

**Sociální pracovník pracující s komunitou** – činitelé urychlující vyhoření: nedostatek vedení, byrokracie a absence teoretického zázemí. Činitelé zabraňující vyhoření: komplexní motivující práce, rozvíjení vlastních schopností, zpětná vazba, flexibilní pracovní doba.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> MAROON, I. Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s. 68, 69, 70. ISBN 978-80-262-0180-9.

## 2.4 FÁZE SYNDROMU VYHOŘENÍ

V této kapitole se budu zabývat fázemi syndromu vyhoření. Popíši všechny fáze syndromu vyhoření.

1. **Nadšení** – Začínající pracovník srší elánem, má velká (a nerealistická) očekávání. Dobrovolně pracuje přesčas, práce ho zcela naplňuje, identifikuje se se svou profesí a tak zanedbává volnočasové aktivity.
2. **Stagnace** – Počáteční nadšení uvažuje, dotyčný se ve své profesi už trochu zorientoval a zjistil, že má svá omezení a že ne všechny ideály půjdou naplnit. Rovněž se už začíná ohlížet i po jiných, než jen pracovních věcech – bere v potaz osobní potřeby, koníčky.
3. **Frustrace** – Pracovníka začínají zajímat otázky efektivity a smyslu vlastní práce, protože se opakovaně setkal s nespolupracujícími klienty, technickými a byrokratickými překážkami. Mohou se vyskytnout spory s nadřízenými i počínající emocionální a fyzické potíže.
4. **Apatie** – Stadium apatie přichází po delší době frustrace, když na frustrující situace nemá dotyčný vliv (ať už domněle nebo objektivně). Mnozí lidé se potýkají s tzv. HH-syndromem charakterizovaném bezmocností a beznadějí (“HH” z anglických slov helplessness & hopelessness). Pracovník vnímá své povolání jen jako zdroj obživy, dělá pouze to, co musí, a odmítá jakékoli novinky, rozhovory se spolupracovníky i žádosti o práci přesčas. Klienty se často cítí obtěžován.
5. **Vyhoření** – Jako poslední nastává období emocionálního vyčerpání, depersonalizace (pocit ztráty sebe, vnímání sebe jen jako kolečka ve stroji atp.), pocitu ztráty smyslu a vůbec všech možných projevů syndromu vyhoření.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Syndrom vyhoření [online]. [cit. 2. 11. 2016].

Dostupné z: <http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/>

Jednotlivé fáze přecházejí do dalších tak hladce a nepostřehnutelně, že dotyčný si to, co se dělo, uvědomí teprve ve chvíli, kdy už je po všem. Tím hlavním, co odliší nevyhořelého perfekcionista, nadšence a pilného pracovníka od toho, u koho se syndrom vyhoření rozvine, je míra ne/realističnosti očekávání a aspirací.<sup>23</sup>

## **2.5 BYROKRACIE JAKO URYCHLOVAČ VYHOŘENÍ**

V této podkapitole se budu zabývat tématem byrokracie jako urychlovač vyhoření. Popíši, jak souvisí byrokracie se syndromem vyhoření. V podkapitole Jak předejít syndromu vyhoření se budu zabývat tím jak syndromu vyhoření předcházet.

Byrokracie a administrativní problémy se často dávají do souvislosti vyhořením. Množící se předpisy a řada oficiálních postupů a nařízení, zbytečná kancelářská práce a malá účast na rozhodování plodí nespokojenost.

Sociální pracovníci zjišťují, že práce s lidmi je zatěžuje méně než byrokratické překážky. „Válku papírů“ většinou považují za ztrátu času ale taky za intelektuální a citové energie. Některé instituce mají byrokracii odstupňovanou početnými příčkami, takže pracovníci na vyšších postech o problémech podřízených obvykle nic nevědí. Pobočky sociálních služeb dostanou nařízení od řídicích pracovníků vládních úřadů, tj. od politiků bez ohledu na vzhledu do sociální práce a problémů sociálních pracovníků.

### **2.5.1 JAK PŘEDEJÍT SYNDROMU VYHOŘENÍ**

1. Snižte příliš vysoké nároky. Kdo na sebe i druhé klade neustále příliš vysoké nároky, vystavuje se nebezpečí stresu. Přijměte skutečnost, že člověk je nedokonalý a chybující.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Syndrom vyhoření [online]. [cit. 2. 11. 2016].

Dostupné z: <http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/>

<sup>24</sup> MAROON, I. Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s. 56, 97 ISBN 978-80-262-0180-9.

2. Nenechte se propadnout syndromu pomocníka. Vyhněte se vysoké citlivosti k potřebám druhých lidí. Nesnažte se být zodpovědní za všechny a za všechno.
3. Naučte se říkat NE. Řekněte ne, pokud budete cítit, že je toho na vás nakládáno příliš.
4. Stanovte si priority. Nemusíte být všude a vždy. Nevyplývejte svou energii na nesčetné aktivity.

Dobrý plán ušetří polovinu času. Rozdělte si rovnoměrně práci. Větší úkoly si rozdělte na dílčí etapy, které budete schopni zvládnout.

5. Dělejte přestávky. Uvědomte si, že vaše zásoba energie je omezená. Nežeňte se z jedné činnosti do druhé.
6. Vyjadřujte otevřeně své pocity. Pokud se vás cokoliv dotkne, dejte to najevo. Udělejte to tak, abyste sami necitlivě nezasáhli druhého.
7. Hledejte emocionální podporu. Sdílená bolest, poloviční bolest. Najděte si „vrbu“, důvěrníka.
8. Hledejte věcnou podporu. Všechny problémy nemůžete vyřešit sami. Pohovořte si s kolegyněmi a kolegy, požádejte je o radu a o návrhy na řešení.
9. Vyvarujte se negativního myšlení. Jakmile zabřednete do hloubání a sebelítosti, řekněte si "stop". Položte si otázku: "Co je na mně dobrého?" Radujte se z toho, co umíte a dokážete.
10. Předcházejte komunikačním problémům. Práci si dobře připravte, sdělte spolupracovníkům i klientům hned na začátku svá očekávání a cíle.
11. V kritických okamžicích zachovejte rozvahu. V konfliktní situaci se nenechávejte svést prvním negativním pocitem k impulzivnímu jednání.
12. Projděte si zpětně kritické situace. Analyzujte svoje chování, navrhněte alternativní řešení. Zapojte kolegyně a kolegy.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Syndrom vyhoření [online]. [cit. 2. 11. 2016].

Dostupné z: <http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/>

13. Doplnujte energii. Vaše práce není pupek světa. Vyrovnávejte pracovní zátěž potřebnou mírou odpočinku.

14. Vyhledávejte věcné výzvy. Buďte otevření novým zkušenostem a dále se vzdělávejte.

Využívejte nabídek pomoci. Jestliže máte pocit, že v zátěžových situacích nereagujete dobře, měli byste se snažit změnit své chování.

## **2.6 PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ**

V této kapitole se budu zabývat prevencí syndromu vyhoření, kde vysvětlím, jaké máme druhy prevence syndromu vyhoření.

Určitě jsou to kvalitní mezilidské vztahy – tzv. sociální podpůrná síť, tedy existence blízkých lidí, kteří jedinci mohou poskytnout to, co si on sám dát nemůže.

Jde hlavně o aktivní naslouchání (ovšem bez nutkání radit), povzbuzování a faktickou i emocionální pomoc v těžkých situacích.

Dále osvětlení zaměstnavatelé, kteří podporují účast svých pracovníků na workshopech. Při nich jsou na začátku utvořeny skupiny pracovníků různých pomáhajících profesí ohrožených syndromem vyhoření. Členové těchto skupin spolu diskutují rozdílné problémy, řeší úkoly, podporují se, vyměňují si informace o tom, jak pracují se svými klienty atp.

V neposlední řadě pomůže i informovanost o problematice syndromu vyhoření.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Syndrom vyhoření [online]. [cit. 2. 11. 2016].

Dostupné z: <http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/>



### 3 SUPERVIZE

V této kapitole se budu zabývat supervizí, nejprve se budu zabývat úvodem, dále definicí, co je supervize. Také budu psát o tom co se v supervizi děje, popíši v tabulce druhy a faktory supervize a na závěr budu psát jaké účely má supervize.

Supervize pro někoho jen pojem, pod kterým si neumí nic představit, pro jiného frustrující zkušenost z odhalení profesionální nejistoty, pro další zajímavý tvůrčí zážitek a skutečná podpora v nesnázích při výkonu povolání. Dnes jsou u nás profesionální pomáhající instituce, pro něž je supervize běžnou součástí jejich práce. Jsou manažeři, kteří s negativismem myslí na to, že musí s „tou supervizí“ podniknout, aby splnily standardy. Jsou instituce, které touží po supervizi, ale dosud ji neměli, a nerealisticky od ní očekávají zázračné vyřešení veškerých problémů. A jsou takoví, kteří nechápou, proč by měli supervizi potřebovat – „žádné problémy přece nemají“. Pro každou ze zmíněných skupin má pojem supervize odlišný význam spojený s povahou jejich konkrétní zkušenosti.<sup>27</sup>

#### 3.1 DEFINICE

Supervize může pracovat s reálnými situacemi rozhovoru pracovníka s klientem, a to buď za přítomnosti supervizora při rozhovoru, nebo za použití audio či videonahrávky sezení. Může také používat modelové situace přehrávané v supervizní skupině (hraní rolí), případně pracovat jen s písemným záznamem rozhovoru pořízeným supervidovaným pracovníkem.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize. Praha: Galén, 2008, s. 17. ISBN 978-80-7262-532-1.

<sup>28</sup> MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 358. ISBN 978-80-262-0213-4.

### 3.2 CO SE V SUPERVIZI DĚJE

V supervizi se používají metody, jako v rovinách pracovní náplně, kterou supervize reflektuje (vedení rozhovoru, dávání zpětné vazby, rozšiřování vědomí, ventilace emocí, řešení problémů apod.). Liší je však účel – ten je vždy spojen s pracovním kontextem a kvalitou práce. V supervizi se může vyskytnout i ohraničený kus terapie nebo vzdělávání nebo i řízení supervizanta, ale musí být jasně dohodnuto a označeno; supervize musí směřovat ke zlepšení práce. Předmětem (i subjektem) je vždycky konkrétní profesionální osoba (odborníci) a jejich odborná činnost v konkrétní věci. Východiskem je sdílená živá zkušenost. Smyslem a cílem supervize je, aby byl schopen (byli schopni) svou činnost vykonávat co nejlépe. <sup>29</sup>

### 3.3 FAKTORY A DRUHY SUPERVIZE

V současné době existuje celá řada druhů a forem supervize:

Tabulka 2 - Faktory a druhy supervize

FAKTORY A DRUHY SUPERVIZE	
<b>Kdo</b> supervizi provádí Faktor autority	Externí nebo interní
<b>S kým</b> je supervize prováděna Faktory role, kompetencí a vztahů	Individuální, skupinová, týmová
<b>Jak</b> je supervize prováděna Faktor zaměření	Případová, poradenská nebo programová
<b>Jak</b> je supervize prováděna Faktor přístupu	Administrativní, výuková a podpůrná
<b>Kdy</b> je supervize prováděna Časový faktor	Pravidelná, příležitostná, krizová

Zdroj: HAVRDOVÁ Z., HAJNÝ, M. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008. ISBN 978-80-7262-532-1. s. 47

---

<sup>29</sup> HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008, s. 40. ISBN 978-80-7262-532-1.

### 3.4 ÚČEL SUPERVIZE

Nejllepší je, aby supervize byla pravidelná a stala se součástí zlepšování kvality práce i duševní obnovy pracovníků.

Výjimečně může jít také o příležitostnou supervizi (vhodná u mimořádných a těžkých případů u zkušeného pracovníka) či o krizovou supervizi (použije ji například manažer, když mu dá více lidí najednou výpověď). Supervize by měla být pravidelná, ale odpověď není univerzální, každá organizace funguje jinak. Supervize není jednorázový proces, ale kontinuální proces, který vyrůstá mezi supervizorem a supervizanty.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Havrdová, Z., HAJNÝ, M. Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize. Praha: Galén, 2008, s. 54. ISBN 978-80-7262-532-1.

# PRAKTICKÁ ČÁST

## 4 ROZHOVORY

### 4.1 Motivace, proč jsem se rozhodla dělat výzkum

Mojí motivací, proč jsem se rozhodla dělat výzkum rozhovorů je, že při tvoření rozhovorů jsem přišla do styku se sociálními pracovníky, kteří jsou s klienty v každodenním styku, a práce je pro ně po psychické stránce náročná. Viděla jsem, jak doopravdy reagují na položené otázky na téma Syndrom vyhoření. Což mne velmi motivovalo a rozhovory mi šly lépe od ruky.

### 4.2 Metodologie, strategie výzkumu

K výzkumu jsem si vybrala empirickou metodu. Empirické metody výzkumu představují metody v souvislosti se vzdělávacími a výchovnými fakty a konkrétními jevy. Každý empirický výzkum by měla sloužit jako inspirace pro další odborníky a má umožnit další vědecké zkoumání.

#### **Definice rozhovoru**

*„Rozhovor je první z explorativních technik, která se neopírá o písemné vyjádření respondenta, ale vychází z ústní komunikace.“<sup>31</sup>*

---

<sup>31</sup> PELIKÁN, Jiří. *Základy empirického výzkumu pedagogických jevů*. Praha: Karolinum, 1998, s. 117, 118, 119. ISBN 978-80-7184-569-0.

### Typy rozhovorů:

- **Volný nestrukturovaný rozhovor**

Je to dialog, kdy si osoby mezi sebou vyměňují názory a vzájemně na to reagují. Rozhovor může být ovlivněn tématem, ale často se mění na základě vzniklých asociací a proto můžeme hovořit o volném rozhovoru.

- **Strukturovaný rozhovor**

Strukturovaný rozhovor je získání odpovědí na předem připravené otázky. Realizuje se při použití stejných otázek, pro celý soubor respondentů, než je výzkum zaměřen.

- **Polostrukturovaný rozhovor**

Má charakter motivačního a kontaktujícího rozhovoru. Je to forma nezávazné komunikace, jejímž cílem je získat důvěru toho, s nímž chceme pokračovat ve strukturovaném rozhovoru. Vytvoření atmosféry je důležité pro validitu výpovědí respondenta.<sup>32</sup>

## 4.3 VYHODNOCENÍ ROZHovorů

Rozhovory jsem v bakalářské práci vyhodnocovala, tak že jsem vyhodnotila každý rozhovor zvlášť a potom jsem vyhodnotila souhrnně všech deset rozhovorů. Následně, to co mne nejvíc v rozhovorech překvapilo, tak jsem vytvořila graf pro lepší orientaci v praktické části bakalářské práce.

---

<sup>32</sup> PELIKÁN, Jiří. *Základy empirického výzkumu pedagogických jevů*. Praha: Karolinum, 1998, s. 117, 118, 119. ISBN 978-80-7184-569-0.

## 5 ROZHOVORY

V této části absolventské práce se budu zabývat rozhovory na téma syndrom vyhoření. Cílem rozhovorů je informovanost sociálních pracovníků o syndromu vyhoření, zda sociální pracovníci na sobě zaznamenaly příznaky syndromu vyhoření, jak se sociální pracovníci umí bránit proti syndromu vyhoření, pracovní podmínky sociálních pracovníků na sociálně právní ochraně dětí a v neposlední řadě zda má pro sociální pracovníky supervize smysl.

Rozhovory jsem prováděla se sociálními pracovníky na oddělení sociálně – právní ochrany dětí. Charakteristika OSPODu , hlavní náplní pracovníků na oddělení OSPODu je vyhledávání ohrožených dětí, působí na rodiče, aby si plnili své povinnosti, poskytuje poradenství, věnuje pozornost dětem z rodin s nízkou sociální úrovní, spolupracuje se školami, pověřenými osobami, zájmovými sdruženími a dalšími subjekty, rozhoduje ve správním řízení o výchovných opatřeních a následně sleduje, zda jsou výchovná opatření dodržována. Tato práce je psychicky náročná a je zde velké riziko syndromu vyhoření. Z tohoto důvodu jsem si OSPOD vybrala. Na pracovišti OSPODu panuje přátelská atmosféra s velmi dobrými pracovními podmínkami. Záměrně ve své práci neuvádím konkrétní pracoviště sociálně právní – ochrany dětí. Pracovníky jsem seznámila s tím, že rozhovory jsou zcela anonymní, bez uvedení místa pracoviště. S rozhovorem a zveřejněním v absolventské práci souhlasili.

### 5.1 ROZHOVORY SE SOCIÁLNÍMI PRACOVNÍKY OSPODU

Rozhovory jsem vedla se sociálními pracovníky, které pracují na OSPODu.

#### 5.1.1 ROZHOVOR Č. 1

První rozhovor jsem vedla s pracovníkem, která pracuje na OSPODu 12 let.

**Otázka č. 1. Co Vás pro sociální práci motivuje?**

Možnost pomoci dětem.

**Otázka č. 2. Jak jste v práci spokojená?**

Ano.

**Otázka č. 3. Chcete se této práci věnovat i nadále nebo zvažujete změnu oboru?**

Ano chci, ne nezvažuji.

**Otázka č. 4. Naplnila se vaše očekávání, v sociální práci?**

Ano.

**Otázka č. 5. Pokud ne, co jste očekávala?**

**Otázka č. 6. Realizuje pro Vás zaměstnavatel supervize?**

Ano.

**Otázka č. 7. Jsou pro Vás supervize přínosné?**

Ano.

**Otázka č. 8. Zajímá se Váš nadřízený o pracovní podmínky na pracovišti?**

Ano.

**Otázka č. 9. Můžete ve vašem zaměstnání popsat péči o zaměstnance?**

Benefity v rámci kolektivní smlouvy.

**Otázka č. 10. Víte, co je syndrom vyhoření?**

Ano.

**Otázka č. 11. Kde jste se o něm dozvěděla?**

Při sebe vzdělávání.

**Otázka č. 12. Jaké si myslíte, že jsou příznaky syndromu vyhoření?**

Mezi psychické příznaky bych zařadila, ztrátu nadšení, schopnosti pracovního nasazení, zodpovědnosti, nechuť, lhostejnost k práci, negativní postoj k sobě, k práci, k instituci, ke společnosti, k životu, únik do fantazie, potíže se soustředěním, zapomínání, sklíčenost, pocity bezmoci, popudlivost, agresivita, nespokojenost, pocit nedostatku uznání, vztahy s lidmi, snaha pomáhat problémovým klientům, omezení kontaktů s klienty na nejmenší možnou mez, cynický nebo lhostejný přístup ke klientům, omezení kontaktů s kolegy, přibývání konfliktů v oblasti soukromí, nedostatečná příprava k výkonu práce, dlouhodobě nízká výkonnost.

Mezi tělesné příznaky bych zařadila, poruchy spánku, chuť k jídlu, náchylnost k nemocem, potíže v oblasti srdeční činnosti, dýchání nebo zažívání, rychlou unavitelnost, vyčerpanost, svalové napětí a vysoký krevní tlak.

**Otázka č. 13. Zaznamenala jste na sobě někdy příznaky syndromu vyhoření?**

Ano.

**Otázka č. 14. Jak dlouho pracujete v sociální práci?**

OSPOD 12 let.

**Otázka č. 15. Doporučila byste mladším kolegům, jak se syndromu vyhoření vyhnout?**

Ano, takto:

1. Neidealizujte si svou práci
2. Neignorujte své potřeby
3. Naučte se delegovat práci na ostatní
4. Nebuďte nenahraditelní
5. Nenechte si ubližovat

**Otázka č. 16. Co je pro Vás největší příčinou stresu ve vašem zaměstnání?**

Nedostatek času, mnoho případů.

**Otázka č. 17. Dokážete efektivně odpočívat?**

Ano.

**Otázka č. 18. Cítíte se po práci unavená fyzicky nebo psychicky?**

Jak kdy, psychická zátěž současně fyzicky zatěžuje.

**Otázka č. 19. Jakým způsobem únavu řešíte?**

Odpočinkem – aromaterapie, arteterapie, klidná hudba, příjemní domácí prostředí.

**Otázka č. 20. Chráníte se před syndromem vyhoření?**

Ano.



**Otázka č. 21. Co Vás ve vaší práci nejvíce vyčerpává nebo unavuje?**

Administrativa.

**Otázka č. 22. Co Vám přináší největší radost či uspokojení ve Vaší práci?**

Spolupráce obecně (v kolektivu, s klientem, se státními i nestátními institucemi).

**Vyhodnocení rozhovoru:**

Sociální pracovníci motivuje v práci možnost pomáhat dětem a ve své práci je spokojená. Očekávání v sociální práci se jí naplnila a chtěla by v oboru pokračovat, změnu oboru nezvažuje. V sociální práci pracuje 12 let. Zaměstnavatel realizuje supervize a jsou pro pracovníci přínosem, dále se zaměstnavatel zajímá o podmínky na pracovišti, zaměstnanci OSOPODu mají různé benefity v rámci kolektivní smlouvy.

O syndromu vyhoření se dozvěděla při sebe vzdělávání a již na sobě zaznamenala příznaky syndromu vyhoření. Největší příčinou stresu pro ni je nedostatek času, protože pracovníce má na starosti více klientů. Mladším kolegům by doporučila, aby si neidealizovali svoji práci, neignorovali své potřeby, naučili se delegovat svoji práci na ostatní, nebuďte nenahraditelní, nenechat si ubližovat.

Před syndromem vyhoření se snaží chránit odpočinkem, aromaterapií, arteterapií, klidnou hudbou a příjemným domácím prostředím. Na práci ji nejvíc těší obecně spolupráce, ale také spolupráce v kolektivu, s klientem a se státními i nestátními institucemi.

Ze všech těchto informací jsem zjistila, že sociální pracovníce umí se sebou pracovat, je informovaná o syndromu vyhoření a ví, jak se má chránit před syndromem vyhoření.

**5.1.2 ROZHOVOR Č. 2**

Druhý rozhovor jsem vedla se sociální pracovnící, která na OSPODu pracuje 2 roky.

**Otázka č. 1. Co Vás pro sociální práci motivuje?**

Potřeba pomáhat, práce s dětmi, práce ve státní správě a stabilní zaměstnání.

**Otázka č. 2. Jak jste v práci spokojená?**

Velmi spokojená.

**Otázka č. 3. Chcete se této práci věnovat i nadále nebo zvažujete změnu oboru?**

Rozhodně neplánuji změnu oboru, vždy jsem chtěla pracovat na OSPODu.

**Otázka č. 4. Naplnila se vaše očekávání, v sociální práci?**

Ano.

**Otázka č. 5. Pokud ne, co jste očekávala?**

**Otázka č. 6. Realizuje pro Vás zaměstnavatel supervize?**

Ano, supervizi zhruba po 6 týdnech.

**Otázka č. 7. Jsou pro Vás supervize přínosné?**

Ano, supervize vedená p. Pilařem je vždy přínosem.

**Otázka č. 8. Zajímá se Váš nadřízený o pracovní podmínky na pracovišti?**

Ano.

**Otázka č. 9. Můžete ve vašem zaměstnání popsat péči o zaměstnance?**

Supervize, teambuildingové víkendy, dovolená, dobré prostředky a podmínky pro práci apod.

**Otázka č. 10. Víte, co je syndrom vyhoření?**

Ano.

**Otázka č. 11. Kde jste se o něm dozvěděla?**

V rámci studia na VOŠ.

**Otázka č. 12. Jaké si myslíte, že jsou příznaky syndromu vyhoření?**

Nezájem o práci, ztráta nadšení, negativní a cynický postoj, rychlá unavitelnost.

**Otázka č. 13. Zaznamenala jste na sobě někdy příznaky syndromu vyhoření?**

Ano, v bývalém zaměstnání.

**Otázka č. 14. Jak dlouho pracujete v sociální práci? (OSPOD)**

Na OSPODu pracuji dva roky.

**Otázka č. 15. Doporučila byste mladším kolegům, jak se syndromu vyhoření vyhnout?**

Určitě.

**Otázka č. 16. Co je pro Vás největší příčinou stresu ve vašem zaměstnání?**

Konfliktní a rozhádání rodiče.

**Otázka č. 17. Dokážete efektivně odpočívat?**

Ano.

**Otázka č. 18. Cítíte se po práci unavená fyzicky nebo psychicky?**

Psychicky.

**Otázka č. 19. Jakým způsobem únavu řešíte?**

Odpočinek.

**Otázka č. 20. Chráníte se před syndromem vyhoření?**

Ano.

**Otázka č. 21. Co Vás ve vaší práci nejvíce vyčerpává nebo unavuje?**

Konfliktní a rozhádání rodiče.

**Otázka č. 22. Co Vám přináší největší radost či uspokojení ve Vaší práci?**

Každý dílčí úspěch, zpětná vazba od klientů.

**Vyhodnocení rozhovoru:**

Sociální pracovníci motivuje k práci potřeba pomáhat, práce s dětmi, práce ve státní správě, dále jako motivaci má stabilní zaměstnání. S prací na OSPODu je velmi spokojená. Její očekávání pro sociální práci se naplnila a vždycky chtěla na OSPODu pracovat.

Zaměstnavatel realizuje supervize cca jednou za 6 týdnů a jsou pro ni přínosem. Nadřízený se zajímá o podmínky na pracovišti. Péče o zaměstnance na OSPODu

funguje v několika formách např. pravidelná supervize, teambuildingové víkendy, a dovolená. Sociální pracovníce je s péčí o zaměstnance víc než spokojená.

O syndromu vyhoření se dozvěděla v rámci studia na VOŠ. Příznaky syndromu vyhoření na sobě zaznamenala v bývalém zaměstnání. Jako prevenci využívá odpočinek po práci. Největší příčinou stresu pro ni jsou konfliktní rodiče. Když by byla potřeba, doporučila by mladším kolegům, jak se bránit syndromu vyhoření. Radost v práci ji přináší každý dílčí úspěch a zpětná vazba od klientů.

Z rozhovoru plyne, že pracovníce má motivaci k práci, ví co je syndrom vyhoření a snaží se před ním chránit odpočinkem. I když je občas ve stresových situacích, umí si s nimi poradit, aniž by se stresu poddala. Radost v práci má z každého menšího úspěchu. Tímto rozhovorem jsem zjistila, že supervize a prevence proti syndromu vyhoření má smysl. Pracovnice má dostatek informací o syndromu vyhoření.

### **5.1.3 ROZHOVOR Č. 3**

Třetí rozhovor jsem vedla s pracovnící, která na OSPODu pracuje 6 měsíců, ale v sociální oblasti pracuje 15 let.

#### **Otázka č. 1. Co Vás pro sociální práci motivuje?**

Asi to, že každý někdy potřebuje pomoci a někdy „dobrá rada“ je skutečně nad zlato. Spolupráce s některými klienty vám dává pocit, že to skutečně má smysl.

#### **Otázka č. 2. Jak jste v práci spokojená?**

S čím? S legislativním rámcem práce v sociální oblasti? Vedením, zázeším? Prací s klienty? Vývoj právní úpravy a její výklad mě někdy rozčaruje. Neustálé změny interpretací a postupů. Někdy si připadám, jako v pohádce tuším, že to byla O pyšné princezně, kdy král neustále měnil své rozhodnutí.... „odvolávám, co jsem slíbil a slibuji, co jsem odvolal“ (nebo jak to bylo).

Jsem spokojená s přímým vedením, některé kolegyně jsou přímo úžasné. Jsem spokojená s pracovní náplní – je různorodá, nedělám automatické, mechanické věci.

#### **Otázka č. 3. Chcete se této práci věnovat i nadále nebo zvažujete změnu oboru?**

Chci se této práci věnovati nadále.

**Otázka č. 4. Naplnila se vaše očekávání, v sociální práci?**

Těžko toto přesně definovat, pracovala jsem na v několika oblastech sociální práce s různými cílovými skupinami, náplň práce byla odlišná. Tudíž i očekávání pro jednotlivé oblasti se lišila. Přesto je asi spojuje to, že vždy jsem očekávala, že práce bude vyžadovat individuální přístup bez záruky na výsledek. Tedy asi ano.

**Otázka č. 5. Pokud ne, co jste očekávala?**

**Otázka č. 6. Realizuje pro Vás zaměstnavatel supervize?**

Ano.

**Otázka č. 7. Jsou pro Vás supervize přínosné?**

Umožní mi náhled na řešenou věc z jiného pohledu.

**Otázka č. 8. Zajímá se Váš nadřízený o pracovní podmínky na pracovišti?**

Ano.

**Otázka č. 9. Můžete ve vašem zaměstnání popsat péči o zaměstnance?**

Vzdělávání, různé sociální programy.

**Otázka č. 10. Víte, co je syndrom vyhoření?**

Ano.

**Otázka č. 11. Kde jste se o něm dozvěděla?**

Na semináři.

**Otázka č. 12. Jaké si myslíte, že jsou příznaky syndromu vyhoření?**

Vyčerpanost, ztráta motivace pro další práci, popudlivost.

**Otázka č. 13. Zaznamenala jste na sobě někdy příznaky syndromu vyhoření?**

Ano.

**Otázka č. 14. Jak dlouho pracujete v sociální práci? (OSPOD)**

V sociální oblasti více jak 15 let, na OSPODu pracuji 6 měsíců.

**Otázka č. 15. Doporučila byste mladším kolegům, jak se syndromu vyhoření vyhnout?**

Nemyslím si, že je to jen otázka věku. Záleží na osobním nastavení, vyladění každého člověka, jeho schopnosti odolávat zátěžovým situacím. Jakým způsobem si tzv. dobíjí baterie, jak relaxuje. Důležité je asi pevné domácí zázemí. Doporučení? Ventilace prostřednictvím fyzické aktivity, umět oddělit pracovní a soukromý život. Mít se z čeho těšit.

**Otázka č. 16. Co je pro Vás největší příčinou stresu ve vašem zaměstnání?**

Na OSPOD jsem zatím nebyla vystavena vysloveně stresujícím situacím jako na některých předchozích pracovištích. Ale asi nalézání rovnováhy mezi emocemi a logikou, normami. Člověk není stroj, aby práci vykonával pouze dle norem, případy nelze řešit dle šablony. Emoce a určitá míra osobní zainteresovanosti je asi na místě.

**Otázka č. 17. Dokážete efektivně odpočívat?**

Ano.

**Otázka č. 18. Cítíte se po práci unavená fyzicky nebo psychicky?**

Psychicky.

**Otázka č. 19. Jakým způsobem únavu řešíte?**

Většinou fyzickou aktivitou.

**Otázka č. 20. Chráníte se před syndromem vyhoření?**

Systematicky asi ne. Pomáhá dobrý kolektiv, kdy se můžu kdykoli obrátit na některé kolegyně a sdílet s nimi pocity. Vždy mi pomáhalo uznání, pochopení vedoucího, který rozumí dané problematice. Asi pomáhají i načerpané zkušenosti, kdy člověk si věkem potvrdí, že nic není jen bílé a nic není jen černé.

**Otázka č. 21. Co Vás ve vaší práci nejvíce vyčerpává nebo unavuje?**

Zbytečnost úkonů, investovaná energie, kdy soustavnou spoluprací s klienty uděláte tři kroky vpřed a vzápětí klient neuváženě vykročí pět kroků zpět.

Zbytečná administrativa, občas mám pocit, že administrativní část práce převažuje nad sociální prací. Různé výkazy a statistiky, kdy jednotlivé sledované kategorie nejsou jednoznačně charakterizované. Metodika k nim se v průběhu sledování jevů mění.

**Otázka č. 22. Co Vám přináší největší radost či uspokojení ve Vaší práci?**

Asi to, že každý někdy potřebuje pomoci a někdy „dobrá rada“ je skutečně nad zlato. Spolupráce s některými klienty vám dává pocit, že to skutečně má smysl.

**Vyhodnocení rozhovoru:**

Sociální pracovníce ví co je syndrom vyhoření a jak se proti němu chránit i když už na sobě někdy zaznamenala příznaky, tak se s tím uměla vypořádat. Její skutečnou motivací je, že práce pro ni má s některými klienty skutečně smysl. Její očekávání se v práci naplnila a nezvažuje změnu oboru, v práci je spokojená.

Zaměstnavatel realizuje pro pracovníce supervize, které umožňují náhled na řešenou situaci, takže pro pracovníci je přínosem. Nadřízený se zajímá o podmínky na pracovišti, pracovníce mají možnost dalšího vzdělávání a různé sociální programy. O syndromu vyhoření se dozvěděla na semináři a již na sobě zaznamenala příznaky syndromu vyhoření, ale nikoli na OSPODu, kde nebyla zatím vystavena stresujícím situacím.

Mladším kolegům by doporučila ventilaci prostřednictvím fyzické aktivity a umět oddělit práci a soukromý život. V práci ji nejvíce těší, že v některých situacích má práce skutečně smysl.

**5.1.4 ROZHOVOR Č. 4**

Čtvrtý rozhovor jsem vedla s pracovnící, která na OSPODu pracuje 4 roky.

**Otázka č. 1. Co Vás pro sociální práci motivuje?**

Chůť pracovat s lidmi a pomáhat těm potřebným.

**Otázka č. 2. Jak jste v práci spokojená?**

Problémy se objevují všude, nejvíce však v přímé práci s klienty. Obecně jsem v práci spokojená.

**Otázka č. 3. Chcete se této práci věnovat i nadále nebo zvažujete změnu oboru?**

Chtěla bych se práci věnovat i dále.

**Otázka č. 4. Naplnila se vaše očekávání, v sociální práci?**

Vzhledem k tomu, že během vysokoškolského studia jsem získala reálnou představu o náplni práce na OSPOD, byla má očekávání střízlivá a domnívám se, že se naplnila.

**Otázka č. 5. Pokud ne, co jste očekávala?**

**Otázka č. 6. Realizuje pro Vás zaměstnavatel supervize?**

Ano, přibližně 6x do roka.

**Otázka č. 7. Jsou pro Vás supervize přínosné?**

Ano.

**Otázka č. 8. Zajímá se Váš nadřízený o pracovní podmínky na pracovišti?**

Asi ano.

**Otázka č. 9. Můžete ve vašem zaměstnání popsat péči o zaměstnance?**

Školení, jazykové kurzy, supervize, pravidelné porady, placená dovolená.

**Otázka č. 10. Víte, co je syndrom vyhoření?**

Ano.

**Otázka č. 11. Kde jste se o něm dozvěděla?**

Při studiu.

**Otázka č. 12. Jaké si myslíte, že jsou příznaky syndromu vyhoření?**

Nechuť k práci, nezájem o klienty, celková únava, podráždění, nespavost, apod.

**Otázka č. 13. Zaznamenala jste na sobě někdy příznaky syndromu vyhoření?**

Zatím ne.



**Otázka č. 14. Jak dlouho pracujete v sociální práci? (OSPOD)**

4 roky pracuji na OSPODu.

**Otázka č. 15. Doporučila byste mladším kolegům, jak se syndromu vyhoření vyhnout?**

Nepovažuji se za tak zkušenou pracovníci, abych radila mladším kolegyním.

**Otázka č. 16. Co je pro Vás největší příčinou stresu ve vašem zaměstnání?**

Nemůžu říci, co by bylo největší příčinou, většinou to bývá kombinace několika situací, aktuálních případů.

**Otázka č. 17. Dokážete efektivně odpočívat?**

Ano.

**Otázka č. 18. Cítíte se po práci unavená fyzicky nebo psychicky?**

Obojí, podle toho, co daný den dělám, pokud jednám s klienty na úřadě nebo u soudu, bývám unavená jen psychicky. Po celodenním šetření nebo výjezdech do dětských domovů apod, jsem unavená i fyzicky.

**Otázka č. 19. Jakým způsobem únavu řešíte?**

Odpočívám s rodinou, rádu čtu, spím, poslouchám hudbu.

**Otázka č. 20. Chráníte se před syndromem vyhoření?**

Předpokládám, že prozatím se chráním dostatečně, uvidíme za 10 let.

**Otázka č. 21. Co Vás ve vaší práci nejvíce vyčerpává nebo unavuje?**

Stále se opakující situace, kdy nelze rodině pomoci, a nastupují radikální řešení.

**Otázka č. 22. Co Vám přináší největší radost či uspokojení ve Vaší práci?**

Pokud je pomoc rodině efektivní a nakonec není další intervence OSPOD v rodině potřeba.

## **Vyhodnocení rozhovoru:**

Sociální pracovnice, která na OSPODu pracuje 4 roky, nejvíce ji motivuje chuť pracovat s lidmi, kteří to potřebují, a obecně je v práci spokojená. Změnu oboru nezvažuje a chtěla by se této práci věnovat i nadále. Její očekávání se splnila.

Zaměstnavatel realizuje supervize a jsou pro ni přínosem. Nadřízený se zajímá o pracovní podmínky a péče o zaměstnance zde také funguje v rámci různých školení, jazykových kurzů, supervize, pravidelné porady a placená dovolená. O syndromu vyhoření se dozvěděla už na studiích a zatím na sobě nezaznamenala příznaky syndromu vyhoření. Mladším kolegům by nedoporučila, jak se vyhnout syndromu vyhoření, protože není natolik zkušená, aby jim poradila. Nejvíce ji stresuje kombinace několika aktuálních situací v různých případech. Největší radost při práci má z efektivní pomoci, kdy v rodině už pak není potřeba jejího zásahu. Z rozhovoru vyplynulo, že je v zaměstnání spokojená a se syndromem vyhoření problém zatím nikdy neměla a snaží se mu vyhnout odpočinkem.

### **5.1.5 ROZHOVOR Č. 5**

Pátý rozhovor jsem vedla se sociální pracovnicí, která pracuje v sociální oblasti 25 let z toho na OSPODu 14 let.

#### **Otázka č. 1. Co Vás pro sociální práci motivuje?**

Snaha pomáhat tam, kde je potřeba.

#### **Otázka č. 2. Jak jste v práci spokojená?**

Ano, jsem v práci spokojená.

#### **Otázka č. 3. Chcete se této práci věnovat i nadále nebo zvažujete změnu oboru?**

Ráda bych setrvala v sociální oblasti.

#### **Otázka č. 4. Naplnila se vaše očekávání, v sociální práci?**

Nečekala jsem slova díky.

#### **Otázka č. 5. Pokud ne, co jste očekávala?**

Méně byrokracie.

**Otázka č. 6. Realizuje pro Vás zaměstnavatel supervize?**

Ano.

**Otázka č. 7. Jsou pro Vás supervize přínosné?**

Ano.

**Otázka č. 8. Zajímá se Váš nadřízený o pracovní podmínky na pracovišti?**

Ano

**Otázka č. 9. Můžete ve vašem zaměstnání popsat péči o zaměstnance?**

Stravenky, 5 týdnů dovolené, vzdělávací kurzy a příspěvek na rekreaci.

**Otázka č. 10. Víte, co je syndrom vyhoření?**

Ano.

**Otázka č. 11. Kde jste se o něm dozvěděla?**

Na školení.

**Otázka č. 12. Jaké si myslíte, že jsou příznaky syndromu vyhoření?**

Syndrom vyhoření má několik stádií, a každá z těchto stádií má jiné příznaky.

**Otázka č. 13. Zaznamenala jste na sobě někdy příznaky syndromu vyhoření?**

Občas se v počátečních stádiích vidím.

**Otázka č. 14. Jak dlouho pracujete v sociální práci? (OSPOD)**

V sociální oblasti pracuji 25 let, z toho 14 let na OSPOD.

**Otázka č. 15. Doporučila byste mladším kolegům, jak se syndromu vyhoření vyhnout?**

Neočekávat slova díky od klientů a jejich kladný přístup k řešení problému, „nenosit“ si práci domů.

**Otázka č. 16. Co je pro Vás největší příčinou stresu ve vašem zaměstnání?**

Neochota, nespravedlnost a laxní přístup některých kolegyň.

**Otázka č. 17. Dokážete efektivně odpočívat?**

Ano.

**Otázka č. 18. Cítíte se po práci unavená fyzicky nebo psychicky?**

Psychicky.

**Otázka č. 19. Jakým způsobem únavu řešíte?**

Pokračuji v práci doma, fyzická práce.

**Otázka č. 20. Chráníte se před syndromem vyhoření?**

Snažím se.

**Otázka č. 21. Co Vás ve vaší práci nejvíce vyčerpává nebo unavuje?**

Hloupé otázky.

**Otázka č. 22. Co Vám přináší největší radost či uspokojení ve Vaší práci?**

Radost dětí.

**Vyhodnocení rozhovoru:**

Tento rozhovor jsem vedla se zkušenou sociální pracovnící, která v sociální oblasti pracuje 25 let z toho 14 let na OSPODu. Její motivací v práci je snaha pomáhat tam, kde je to potřeba. Ve své práci je spokojená a ráda by setrvala v sociální oblasti. Jediné, co očekávala, bylo méně byrokracie. Zaměstnavatel realizuje supervize a jsou jí přínosem. Nadřízený se zajímá o podmínky na pracovišti. Zaměstnavatel pečuje o své zaměstnance v rámci stravenek, 5 týdnů dovolené, vzdělávací kurzy, příspěvky na rekreaci apod. O syndromu vyhoření se dozvěděla na školení, občas se vidí v počátečních stádiích syndromu vyhoření. Největší příčinou stresu pro ni je neochota, nespravedlnost a laxní přístup některých kolegyň. Jako prevenci proti syndromu vyhoření považuje odpočinek, domácí práce, fyzická práce. Nejvíce jí v práci těší radost dětí. Z rozhovoru vyplývá, že velmi zkušená sociální pracovnice, umí se sebou velmi dobře pracovat, dokáže oddělit práci a soukromý život. I když někdy se vidí v počátečních stádiích syndromu vyhoření, umí se proti tomu bránit.

### **5.1.6 ROZHOVOR Č. 6**

Šestý rozhovor jsem vedla s pracovnící, která na OSPODu pracuje více, než 10 let.

**Otázka č. 1. Co Vás pro sociální práci motivuje?**

Pomoc lidem.

**Otázka č. 2. Jak jste v práci spokojená?**

Nejsem.

**Otázka č. 3. Chcete se této práci věnovat i nadále nebo zvažujete změnu oboru?**

Zvažuji změnu.

**Otázka č. 4. Naplnila se vaše očekávání, v sociální práci?**

Ano.

**Otázka č. 5. Pokud ne, co jste očekávala?**

**Otázka č. 6. Realizuje pro Vás zaměstnavatel supervize?**

Ano.

**Otázka č. 7. Jsou pro Vás supervize přínosné?**

Spíše ne.

**Otázka č. 8. Zajímá se Váš nadřízený o pracovní podmínky na pracovišti?**

Vedoucí OSPOD ano, ale vedoucí OSV (odbor sociálních věcí) ne.

**Otázka č. 9. Můžete ve vašem zaměstnání popsat péči o zaměstnance?**

5 týdnů dovolené, 2 dny indispozičního volna bez náhrady mzdy, příspěvek na rekreaci, příspěvky na jazykové kurzy a stravenky.

**Otázka č. 10. Víte, co je syndrom vyhoření?**

Ano.

**Otázka č. 11. Kde jste se o něm dozvěděla?**

Nevím, nepamatuji se.

**Otázka č. 12. Jaké si myslíte, že jsou příznaky syndromu vyhoření?**

Nezájem o klienta, o práci jako takovou, nechut' něco řešit a únava.

**Otázka č. 13. Zaznamenala jste na sobě někdy příznaky syndromu vyhoření?**

Ano.

**Otázka č. 14. Jak dlouho pracujete v sociální práci? (OSPOD)**

Více jak 10 let.

**Otázka č. 15. Doporučila byste mladším kolegům, jak se syndromu vyhoření vyhnout?**

Nepracovat s lidmi a už vůbec ne v sociální oblasti.

**Otázka č. 16. Co je pro Vás největší příčinou stresu ve vašem zaměstnání?**

Obrovský nárůst administrativy, přenášení zodpovědnosti na sociální pracovníky ze strany rodičů, multioborová problematika řešená na OSPOD, vysoká zodpovědnost sociálních pracovníků oproti špatnému finančnímu ohodnocení, sociální pracovník není chráněn zákonem.

**Otázka č. 17. Dokážete efektivně odpočívat?**

Ano.

**Otázka č. 18. Cítíte se po práci unavená fyzicky nebo psychicky?**

Psychicky.

**Otázka č. 19. Jakým způsobem únavu řešíte?**

Odpočinkem.

**Otázka č. 20. Chráníte se před syndromem vyhoření?**

Snažím se.

**Otázka č. 21. Co Vás ve vaší práci nejvíce vyčerpává nebo unavuje?**

Obrovský nárůst administrativy, přenášení zodpovědnosti na sociální pracovníky ze strany rodičů, multioborová problematika řešená na OSPOD, vysoká zodpovědnost sociálních pracovníků oproti špatnému finančnímu ohodnocení, sociální pracovník není chráněn zákonem.

## **Otázka č. 22. Co Vám přináší největší radost či uspokojení ve Vaší práci?**

Kolegyně, které mám blízko sebe a dobře odvedená práce.

### **Vyhodnocení rozhovoru:**

Rozhovor jsem vedla s pracovnící, která na OSPODu pracuje více, než 10 let. Dle rozhovoru, který jsem s pracovnící vedla se domnívám, že by ji mohl ohrozit syndrom vyhoření i když se mu snaží bránit, má motivaci k práci, ale svoji práci je znechucená.

Pro pracovníci je motivace pomoci lidem, ale v práci spokojená není. Její očekávání se v sociální práci naplnila, ale zvažuje změnu oboru. Zaměstnavatel realizuje supervize, ale přínosem pro ni nejsou. Nadřízený se zajímá o podmínky na pracovišti, ale vedoucí celého oddělení se už o své podřízené nezajímá. Péče o zaměstnance zde funguje stejně jako u předešlých rozhovorů. O syndromu vyhoření si nepamatuje, kde se o něm dozvěděla, ale je o něm informovaná. Již na sobě zaznamenala příznaky syndromu vyhoření.

Největší příčinou stresu pro ni je velký nárůst administrativy, sociální pracovník není chráněn zákonem, vysoká zodpovědnost, špatné finanční ohodnocení apod. Mladším kolegům by doporučila, aby nepracovali s lidmi a už vůbec ne v sociální oblasti. Radost v práci ji přináší kolegyně, které má blízko a dobře odvedená práce.

Z tohoto rozhovoru se domnívám, že pracovnice může být v počátečních stádiích syndromu vyhoření.

### **5.1.7 ROZHOVOR Č. 7**

Sedmý rozhovor jsem vedla se sociální pracovnící, která pracuje na OSPODu 15 let.

#### **Otázka č. 1. Co Vás pro sociální práci motivuje?**

Pomoc dětem, rodinám.

#### **Otázka č. 2. Jak jste v práci spokojená?**

Jak kdy.

#### **Otázka č. 3. Chcete se této práci věnovat i nadále nebo zvažujete změnu oboru?**

Záleží na situaci

**Otázka č. 4. Naplnila se vaše očekávání, v sociální práci?**

Částečně.

**Otázka č. 5. Pokud ne, co jste očekávala?**

Větší oporu v zákonech.

**Otázka č. 6. Realizuje pro Vás zaměstnavatel supervize?**

Ano.

**Otázka č. 7. Jsou pro Vás supervize přínosné?**

Ano.

**Otázka č. 8. Zajímá se Váš nadřízený o pracovní podmínky na pracovišti?**

Ano i ne.

**Otázka č. 9. Můžete ve vašem zaměstnání popsat péči o zaměstnance?**

Příspěvek na dovolenou a stravenky.

**Otázka č. 10. Víte, co je syndrom vyhoření?**

Ano.

**Otázka č. 11. Kde jste se o něm dozvěděla?**

Škola, školení.

**Otázka č. 12. Jaké si myslíte, že jsou příznaky syndromu vyhoření?**

Nezájem o klienta, o práci jako takovou, nechůť něco řešit, únava, pocity bezmoci, agresivita, omezení kontaktu s kolegy, poruchy spánku, vyčerpanost a náchylnost k nemocem.

**Otázka č. 13. Zaznamenala jste na sobě někdy příznaky syndromu vyhoření?**

Ano.

**Otázka č. 14. Jak dlouho pracujete v sociální práci? (OSPOD)**

15 let.



**Otázka č. 15. Doporučila byste mladším kolegům, jak se syndromu vyhoření vyhnout?**

Rozebírat případy, aktivní činnost po práci, koníčky. Teorii známe všichni, v praxi to však vždy nejde.

**Otázka č. 16. Co je pro Vás největší příčinou stresu ve vašem zaměstnání?**

Přebírání zodpovědnosti za klienty, nárůst administrativy.

**Otázka č. 17. Dokážete efektivně odpočívat?**

Jak kdy, pokud je složitý případ, nedokážu.

**Otázka č. 18. Cítíte se po práci unavená fyzicky nebo psychicky?**

Psychicky.

**Otázka č. 19. Jakým způsobem únavu řešíte?**

Ibalginem .

**Otázka č. 20. Chráníte se před syndromem vyhoření?**

Ano, vezmu si dovolenou.

**Otázka č. 21. Co Vás ve vaší práci nejvíce vyčerpává nebo unavuje?**

Přebírání zodpovědnosti za klienty, nárůst administrativy.

**Otázka č. 22. Co Vám přináší největší radost či uspokojení ve Vaší práci?**

Když vidím, že moje pomoc byla klientovi přínosem.

**Vyhodnocení rozhovoru:**

Pracovníci motivuje k práci pomoc dětem a rodinám. V práci je spokojená, ale jak kdy. Změnu zvažuje i nezvažuje, záleží na situaci a její očekávání se částečně naplnila, ale očekávala větší oporu v zákonech.

Zaměstnavatel realizuje supervize a jsou pro ni přínosem. Nadřízený se někdy zajímá a někdy nezajímá a podmínky na pracovišti. Péče o zaměstnance spočívá v příspěvcích na dovolenou a stravenky.

O syndromu vyhoření se dozvěděla ve škole a na školení. Již na sobě zaznamenala příznaky syndromu vyhoření. Největší příčinou stresu pro ni je přebírání zodpovědnosti a nárůst administrativy. Snaží se předcházet syndromu vyhoření, ale jsou i složité případy, kdy to bohužel nelze. Radost v práci ji přináší, když její pomoc byla klientovi přínosem.

Z rozhovoru plyne, že sociální pracovníce je zkušená a snaží se v rámci svých možností syndromu předcházet. Díky motivaci v práci a radost z maličností se pravděpodobně nenachází v hlubších fázích syndromu vyhoření.

### **5.1.8 ROZHOVOR Č. 8**

Osmý rozhovor jsem vedla se sociální pracovnící, která pracuje na OSPODu 12 let.

#### **Otázka č. 1. Co Vás pro sociální práci motivuje?**

Pomoc lidem, samotné uspokojení z práce.

#### **Otázka č. 2. Jak jste v práci spokojená?**

V současné době jsem spíše nespokojena.

#### **Otázka č. 3. Chcete se této práci věnovat i nadále nebo zvažujete změnu oboru?**

V současné době se hodlám práci věnovat i nadále, ale do budoucna zvažuji změnu.

#### **Otázka č. 4. Naplnila se vaše očekávání, v sociální práci?**

Ano.

#### **Otázka č. 5. Pokud ne, co jste očekávala?**

#### **Otázka č. 6. Realizuje pro Vás zaměstnavatel supervize?**

Ano.

#### **Otázka č. 7. Jsou pro Vás supervize přínosné?**

Ne.

#### **Otázka č. 8. Zajímá se Váš nadřízený o pracovní podmínky na pracovišti?**

Spíše ano.

**Otázka č. 9. Můžete ve vašem zaměstnání popsat péči o zaměstnance?**

Stravenky, příspěvek na dovolenou, dva volné neplacené dny v případě nemoci, možnost účastnit se jazykového kurzu.

**Otázka č. 10. Víte, co je syndrom vyhoření?**

Ano.

**Otázka č. 11. Kde jste se o něm dozvěděla?**

Nejspíše ze školení nebo při studiu, nepamatuji se.

**Otázka č. 12. Jaké si myslíte, že jsou příznaky syndromu vyhoření?**

Neochota se čímkoli zabývat, Vše hodnotí negativně. Negativní postoj ke všemu, nechut' chodit do práce, bavit se s lidmi apod.

**Otázka č. 13. Zaznamenala jste na sobě někdy příznaky syndromu vyhoření?**

Ne v takové míře, že to lze hodnotit jako syndrom vyhoření.

**Otázka č. 14. Jak dlouho pracujete v sociální práci? (OSPOD)**

Od roku 2005, tedy 12 let.

**Otázka č. 15. Doporučila byste mladším kolegům, jak se syndromu vyhoření vyhnout?**

„Netahat“ si práci domů, relaxovat, dělat po práci to co mám ráda.

**Otázka č. 16. Co je pro Vás největší příčinou stresu ve vašem zaměstnání?**

Nárůst administrativy, stále více povinností, více případů a méně času.

**Otázka č. 17. Dokážete efektivně odpočívat?**

Ano.

**Otázka č. 18. Cítíte se po práci unavená fyzicky nebo psychicky?**

Psychicky.

**Otázka č. 19. Jakým způsobem únavu řešíte?**

Trávím čas se svými blízkými, kamarády, poslouchám hudbu.

**Otázka č. 20. Chráníte se před syndromem vyhoření?**

Snažím se.

**Otázka č. 21. Co Vás ve vaší práci nejvíce vyčerpává nebo unavuje?**

Nespolupracující klient, nárůst administrativy, nejednotný postup na pracovišti.

**Otázka č. 22. Co Vám přináší největší radost či uspokojení ve Vaší práci?**

Když se něco povede a vidíte za sebou nějaké výsledky.

**Vyhodnocení rozhovoru:**

Pracovníci motivuje k práci pomoc lidem a samotné uspokojení z práce. V současné době je spíše nespokojená. Zatím se hodlá věnovat sociální práci i nadále, ale do budoucna zvažuje změnu oboru. Její očekávání se naplnila.

Zaměstnavatel realizuje supervize a nejsou pro ni přínosem. Nadřízený se spíše zajímá o podmínky na pracovišti, fungují zde i různé benefity pro zaměstnance, stravenky, příspěvek na dovolenou, dva volné neplacené dny v případě nemoci, možnost účastnit se jazykového kurzu apod.

O syndromu vyhoření se dozvěděla nejspíše ze školení nebo při studiu přesně se nepamatuje. Zaznamenala na sobě příznaky, ale ne však v takové míře, aby to hodnotila jako syndrom vyhoření. Nejvíce ji stresuje nárůst administrativy, více povinností, více případů a méně času. Mladším kolegům by doporučila, aby si „netahali“ práci domů, relaxaci a dělat po práci to co má člověk rád.

Nejvíce ji přináší radost v práci, když se něco povede a vidí za sebou výsledky. Z rozhovoru plyne, že práce ji baví, ale jsou dny, kdy by se viděla jinde. Umí po práci odpočívat, odděluje práci a soukromý život. Díky motivaci a radosti z maličkostí se nedostala do počáteční fáze syndromu vyhoření.

**5.1.9 ROZHOVOR Č. 9**

Devátý rozhovor jsem vedla s pracovnící OSPODu, která zde pracuje 3 roky.

**Otázka č. 1. Co Vás pro sociální práci motivuje?**

Pomoc lidem, kteří to potřebují.

**Otázka č. 2. Jak jste v práci spokojená?**

V současné době jsem spokojená.

**Otázka č. 3. Chcete se této práci věnovat i nadále nebo zvažujete změnu oboru?**

V současné bych se chtěla práci věnovat i nadále.

**Otázka č. 4. Naplnila se vaše očekávání, v sociální práci?**

Ano.

**Otázka č. 5. Pokud ne, co jste očekávala?**

**Otázka č. 6. Realizuje pro Vás zaměstnavatel supervize?**

Ano.

**Otázka č. 7. Jsou pro Vás supervize přínosné?**

Ano.

**Otázka č. 8. Zajímá se Váš nadřízený o pracovní podmínky na pracovišti?**

Ano, můj nadřízený se zajímá o pracovních podmínkách na pracovišti

**Otázka č. 9. Můžete ve vašem zaměstnání popsat péči o zaměstnance?**

Stravenky, příspěvek na dovolenou, školení, možnost účastnit se jazykového kurzu, 5 týdnů dovolené apod.

**Otázka č. 10. Víte, co je syndrom vyhoření?**

Ano.

**Otázka č. 11. Kde jste se o něm dozvěděla?**

Při studiu na VOŠ.

**Otázka č. 12. Jaké si myslíte, že jsou příznaky syndromu vyhoření?**

Únava, neochota pracovat, agresivita, negativní postoj k práci obecně.

**Otázka č. 13. Zaznamenala jste na sobě někdy příznaky syndromu vyhoření?**

Zatím jsem příznaky syndromu vyhoření na sobě nezaznamenala.

**Otázka č. 14. Jak dlouho pracujete v sociální práci? (OSPOD)**

3 roky.

**Otázka č. 15. Doporučila byste mladším kolegům, jak se syndromu vyhoření vyhnout?**

„Nenosit“ si práci domů, po práci odpočívat, umět vypnout.

**Otázka č. 16. Co je pro Vás největší příčinou stresu ve vašem zaměstnání?**

Nárůst byrokracie, případů a méně času se jim věnovat.

**Otázka č. 17. Dokážete efektivně odpočívat?**

Ano.

**Otázka č. 18. Cítíte se po práci unavená fyzicky nebo psychicky?**

Psychicky.

**Otázka č. 19. Jakým způsobem únavu řešíte?**

Trávím čas se svými blízkými, sport a relaxace.

**Otázka č. 20. Chráníte se před syndromem vyhoření?**

Snažím se.

**Otázka č. 21. Co Vás ve vaší práci nejvíce vyčerpává nebo unavuje?**

Klienti, kteří nechtějí spolupracovat.

**Otázka č. 22. Co Vám přináší největší radost či uspokojení ve Vaší práci?**

Úsměvy spokojených dětí.

**Vyhodnocení rozhovoru:**

Pracovnici motivuje pomoc lidem, kteří ji potřebují. Ve své práci je spokojená. Její očekávání se v sociální práci naplnila a změnu oboru nezvažuje. Zaměstnavatel realizuje supervize, které jsou jí přínosem. Nadřízený se zajímá o podmínky na pracovišti.

Zatím na sobě nezaznamenala příznaky syndromu vyhoření a její největší příčinou stresu je nárůst byrokracie a více případů, na které je méně času.

Snaží se „netahat“ si práci domu a efektivně odpočívat. Největší radost v práci má z úsměvů spokojených dětí.

Z tohoto rozhovoru plyne, že tato mladá sociální pracovnice se snaží syndromu vyhoření vyhnout, což se jí zatím úspěšně daří. Má realistický pohled na sociální práci.

### **5.1.10 ROZHVOR Č. 10**

Poslední rozhovor číslo deset jsem vedla s pracovnicí, která na OSPODu pracuje 7 let.

#### **Otázka č. 1. Co Vás pro sociální práci motivuje?**

Pomoc rodinám s dětmi v nepříznivé situaci.

#### **Otázka č. 2. Jak jste v práci spokojená?**

Ano, jsem v práci spokojená.

#### **Otázka č. 3. Chcete se této práci věnovat i nadále nebo zvažujete změnu oboru?**

V současné bych se chtěla práci věnovat i nadále.

#### **Otázka č. 4. Naplnila se vaše očekávání, v sociální práci?**

Ano, naplnila se má očekávání, protože při studijní praxi jsem si udělala představu o této práci.

#### **Otázka č. 5. Pokud ne, co jste očekávala?**

#### **Otázka č. 6. Realizuje pro Vás zaměstnavatel supervize?**

Ano.

#### **Otázka č. 7. Jsou pro Vás supervize přínosné?**

Ano, jsou pro mě velkým přínosem.

#### **Otázka č. 8. Zajímá se Váš nadřízený o pracovní podmínky na pracovišti?**

Ano, můj nadřízený se zajímá o pracovní podmínky na pracovišti.

#### **Otázka č. 9. Můžete ve vašem zaměstnání popsat péči o zaměstnance?**

Stravenky, příspěvek na dovolenou, školení, 5 týdnů dovolené, 2 dny nehrazeného volna apod.

**Otázka č. 10. Víte, co je syndrom vyhoření?**

Ano.

**Otázka č. 11. Kde jste se o něm dozvěděla?**

Při studiu na VŠ.

**Otázka č. 12. Jaké si myslíte, že jsou příznaky syndromu vyhoření?**

Únava, neochota pracovat, agresivita, negativní postoj k práci obecně.

**Otázka č. 13. Zaznamenala jste na sobě někdy příznaky syndromu vyhoření?**

Zatím jsem je na sobě nezaznamenala

**Otázka č. 14. Jak dlouho pracujete v sociální práci? (OSPOD)**

7 let

**Otázka č. 15. Doporučila byste mladším kolegům, jak se syndromu vyhoření vyhnout?**

„Netahat“ si práci domů.

**Otázka č. 16. Co je pro Vás největší příčinou stresu ve vašem zaměstnání?**

Klienti, kteří nechtějí spolupracovat.

**Otázka č. 17. Dokážete efektivně odpočívat?**

Ano.

**Otázka č. 18. Cítíte se po práci unavená fyzicky nebo psychicky?**

Psychicky.

**Otázka č. 19. Jakým způsobem únavu řešíte?**

Relaxací, poslech relaxační hudby a spánek.

**Otázka č. 20. Chráníte se před syndromem vyhoření?**

Snažím se.

**Otázka č. 21. Co Vás ve vaší práci nejvíce vyčerpává nebo unavuje?**

Laxní přístup klientů.



## **Otázka č. 22. Co Vám přináší největší radost či uspokojení ve Vaší práci?**

Dobře odvedená práce.

### **Vyhodnocení rozhovoru:**

Pracovníci motivuje v práci pomoc rodinám s dětmi v nepříznivé situaci. Ve své práci je spokojená a nezvažuje změnu. Její očekávání se naplnila, měla reálnou představu o sociální práci. Zaměstnavatel realizuje supervize, které ji jsou velkým přínosem. Nadřízený se zajímá o podmínky na pracovišti.

Zatím na sobě nezaznamenala příznaky syndromu vyhoření. Největší příčinou stresu pro ni je laxní přístup klientů. Mladším kolegům by doporučila „netahat“ si práci domů. Snaží se před syndromem vyhoření chránit odpočinkem. Nejvíce ji v práci dělá radost dobře odvedená práce.

## **5.2 VYHODNOCENÍ ROZHovorŮ**

Rozhovory jsem vedla s deseti sociálními pracovníci OSPODu. Cílem rozhovorů bylo zjistit informace o syndromu vyhoření a jeho prevence. Zjistila jsem, že:

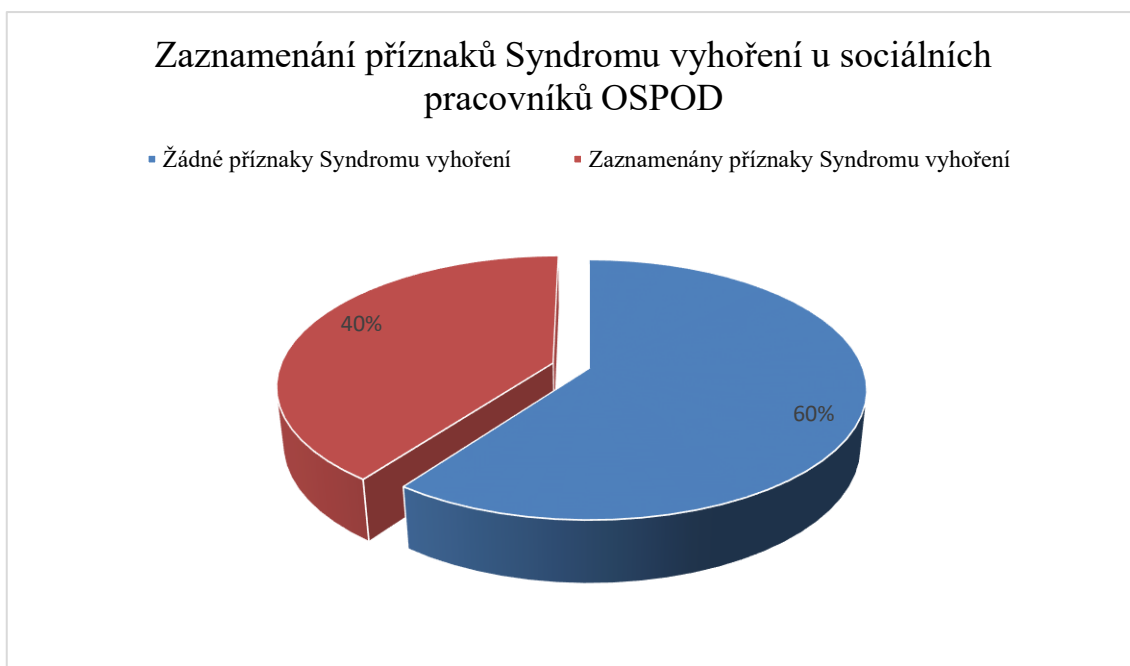
Devět z deseti pracovníků by chtěli dále pokračovat v sociální práci. Osm z deseti sociálních pracovníků je ve své práci spokojeno. U všech deseti sociálních pracovníků je realizována supervize a pro osm z deseti pracovníků je supervize přínosem. Šest z deseti pracovníků na sobě nezaznamenalo příznaky syndromu vyhoření. Všichni pracovníci jsou z práce psychicky unaveni a umějí po práci odpočívat. Všichni pracovníci vědí, jak syndromu vyhoření předcházet a také se o to snaží. Pět z deseti pracovníků pracuje na OSPODu déle než 10 let.

Z rozhovorů vyplynulo, že jsou téměř všichni v práci spokojeni, z rozhovorů se domnívám, že nikdo ze zaměstnanců netrpí syndromem vyhoření. Když už se u nich objeví příznaky, tak je umí řešit.

## Graf

V grafu jsem znázornila, co mne v rozhovorech nejvíce překvapilo. Překvapilo mě, že šest z deseti pracovníků nezaznamenalo žádné příznaky syndromu vyhoření.

Graf 1



## ZÁVĚR

Oblast syndromu vyhoření je problém, který vždy existoval a existuje. Vyhoření může vzniknout jak v práci, tak v soukromém životě lidí.

Na začátku jsou lidi nadšeni ze své práce, těší se do ní a práci si užívají a věnují se jí většinu svého času. Zpočátku je mohou nadřízení chválit, dávat jim odměny či je povýšit. Ale nic netrvá věčně. Může nastat situace, kdy si nadřízený zvykne, na práci jedince zvyknou, že to budou brát jako automatické a velké nasazení v práci budou přehlížet. Pak si to pracovník uvědomí a začne mu svítit výstraha syndrom vyhoření.

Syndrom vyhoření může nastat u kohokoli, ne jenom u pracovníků, ale také v osobním životě každého z nás. Spousta lidí může vyhořet v partnerství nebo manželství, staráním se o nemocného člena rodiny a v neposlední řadě ve výchově svých dětí apod. vyhořet se dá v podstatě na čemkoli, na co se člověk zaměří a nevidí nic jiného.

Ve své práci jsem se zabývala syndromem obecně, zaměřila jsem se také na přehled rizikových faktorů a protiopatření. Dále jsem se věnovala příčinám syndromu vyhoření u sociálních pracovníků, známkami syndromu vyhoření při práci s jednotlivcem a při sociální komunitní práci. Věnovala jsem se také fázemi syndromu vyhoření, byrokracií jako urychlovačem vyhoření a jak syndromu vyhoření předcházet. A na závěr první části práce jsem se zabývala supervizí.

Cílem práce byla informovanost sociálních pracovníků o syndromu vyhoření, zda sociální pracovnice na sobě zaznamenaly příznaky syndromu vyhoření, jak se sociální pracovnice umí bránit proti syndromu vyhoření, pracovní podmínky sociálních pracovníků na sociálně právní ochraně dětí a v neposlední řadě zda má pro sociální pracovníky supervize smysl. Rozhovory byly realizovány s terénními sociálními pracovníky, kteří pracují na sociálně právní ochraně dětí, a zjišťovala jsem, zda se u sebe setkali s příznaky syndromu vyhoření, pracovními podmínkami, péčí o zaměstnance, supervize. Zmapovala jsem znalosti syndromu vyhoření, jak pracovníci

předcházejí syndromu vyhoření a jestli má pro ně supervize v zaměstnání smysl. Cíl práce byl splněn.

Rozhovory jsem vedla s deseti sociálními pracovníky OSPODu. Cílem rozhovorů bylo zmapovat informace o syndromu vyhoření a jeho prevence. Přičemž bylo zjištěno, že devět z deseti pracovníků by chtěli dále pokračovat v sociální práci. Osm z deseti sociálních pracovníků je ve své práci spokojeno. U všech deseti sociálních pracovníků je realizována supervize a pro osm z deseti pracovníků je supervize přínosem. Šest z deseti pracovníků na sobě nezaznamenali příznaky syndromu vyhoření. Všichni pracovníci jsou z práce psychicky unaveni a umějí po práci odpočívat. Všichni pracovníci ví, jak syndromu vyhoření předcházet a také se o to snaží. Pět z deseti pracovníků pracuje na OSPODu déle, než 10 let.

Z rozhovorů vyplynulo, že jsou téměř všichni v práci spokojeni a u žádné z pracovníků se nevyskytuje syndrom vyhoření. Když už se u nich objeví příznaky, tak to umí řešit. Bakalářská práce by měla být přínosem.

# SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

## Seznam použitých českých zdrojů

HAVRDOVÁ Z., HAJNÝ M. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008. ISBN 978-80-7262-532-1.

MATOUŠEK O. *Metody a řízení sociální práce 3. aktualiz. a dopl. vydání*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

PELIKÁN, J. *Základy empirického výzkumu pedagogických jevů*. Praha: Karolinum, 1998. ISBN 978-80-7184-569-0.

PRŮCHA, J. a VETEŠKA J. *Andragogický slovník*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3960-1.

## Seznam použitých zahraničních zdrojů

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

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

## Seznam použitých internetových zdrojů

*Andragogický slovník* [online]. [cit. 2. 16. 2017].

Dostupné z

<http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník/vzdelavatelnost-dospelych>

*Syndrom vyhoření*. [online]. [cit. 2. 11. 2016]. Dostupné z: <http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz>

*Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách* [online]. [cit. 2. 16. 2017]. Dostupné z

<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108?text=108%2F2006+Sb>

## **SEZNAM ZKRATEK**

OSPOD - Orgán sociálně-právní ochrany dětí

# SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

## Seznam obrázků

Obrázek 1: Zmapování stresu .....	17
-----------------------------------	----

## Seznam tabulek

Tabulka 1: .....	16
------------------	----

Tabulka 2: .....	33
------------------	----

## Seznam grafů

Graf 1: .....	64
---------------	----





## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Jméno autora: Klára Kaliničová, DiS.**

**Obor: Vzdělávání dospělých**

**Forma studia: Kombinované**

**Název práce: Sociální pracovník – Syndrom vyhoření a prevence proti němu**

**Rok: 2017**

**Počet stran textu bez příloh: 59**

**Celkový počet stran příloh: 10**

**Počet titulů českých použitých zdrojů: 4**

**Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 2**

**Počet internetových zdrojů: 3**

**Vedoucí práce: PhDr. Ivana Shánilová, PhD.**