

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta

DIPLOMOVÁ PRÁCE

2014

Mgr. Zbyněk Burian



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Studies

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

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta
Katedra psychologie a speciální pedagogiky

Diplomová práce

**Pracovní spokojenost sociálních pracovníků pracujících na
úřadech práce zabývajících se problematikou osob se
zdravotním postižením v systému státní sociální pomoci**

Vypracoval: Zbyněk Burian, Mgr.
Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Prázdňá, Ph.D.

České Budějovice 2014

ABSTRAKT

Diplomová práce se věnuje tématu pracovní spokojenosti sociálních pracovníků pracujících na úřadech práce zabývajících se problematikou osob se zdravotním postižením v systému státní sociální pomoci.

Cílem diplomové práce bylo zjištění míry pracovní spokojenosti a působení pracovní zátěže při vykonávání profese sociálního pracovníka na úřadech práce zabývajících se problematikou osob se zdravotním postižením s možnou následnou optimalizací pracovních podmínek.

Diplomová práce je rozdělena na dvě části. V teoretické části shrnuje již publikované poznatky o výkonu povolání sociálních pracovníků a specifika práce sociálních pracovníků na úřadech práce zabývajících se problematikou osob se zdravotním postižením. Dále je v této části popsán proces vnímání a prožívání v interakci působení pracovního zatížení. Možné stresory vyskytující se v pracovním prostředí, syndrom vyhoření a možné způsoby vyrovnání se s tímto stavem.

Praktická část přináší výsledky kvalitativního výzkumu provedeného metodologickou triangulací a to za použití polostandardizovaného rozhovoru se sociálními pracovníky a následnou hloubkovou analýzou těchto rozhovorů, který byl zároveň doplněn testem Rushe na vyhodnocení míry burnout a dále zúčastněným pozorováním, které probíhalo v průběhu celého výzkumu. Záměrem výzkumu bylo zjištění pracovní spokojenosti ve vztahu s pracovní zátěží, identifikování nejzávažnějších stresových faktorů, které se nejvíce negativně podílejí na pracovní spokojenosti a dále zmapování možných symptomů syndromu vyhoření.

Na základě metodologické triangulace, obsahové analýzy hloubkových individuálních rozhovorů získaných z odpovědí respondentů, testu burnout a zúčastněného pozorování byly stanoveny hypotézy.

Získané výsledky by se mohly stát podkladem pro zkvalitnění pracovních podmínek, identifikují nejzávažnější pracovní stresové faktory, které se vyskytují na úřadech práce na odděleních zabývajících se agendou osob se zdravotním postižením. Práce zároveň poukazuje také na fakt vysokého počtu příznaků syndromu vyhoření u sociálních pracovníků.

Vytváří možnosti dalšího zkoumání, především témat, jakým způsobem cíleně působit na odstranění či zmírnění pracovních stresorů, vyskytující se na při výkonu této profese.

ABSTRACT

The thesis is devoted to the topic of job satisfaction of social workers working in the Department of Employment Labor Services and dealing with people with different disabilities within the social assistance programs.

The aim of this thesis is to determine how these social workers are satisfied with their jobs, and how this is affected by the workload and by the current work conditions. The thesis is then seeking to identify possible subsequent optimization of working conditions that would result in the improvement of the job satisfaction level of the workers.

The thesis is divided into two parts: The theoretical section summarizes the previously published information regarding the professional practice of these social workers working in the Department of Employment Labor Services and the characteristics of such profession. Furthermore this section also describes the process of perception and experience resulting from the given workload, potential stress factors occurring in the work, burnout syndrome and possible ways of dealing with all these kinds of situation.

The practical part presents the results of a qualitative research. This research was conducted by using methodological triangulation and a semi-standardized interviews with social workers and a subsequent in-depth analysis of these interviews. Furthermore the research was also completed by a Rush test assessing the level of the burnout syndrome and by a consistent observation of participants which took place during the entire course of the research. The aim of the research was to determine the job level of satisfaction in relation to the workload, to identifying the most serious stressors that are most negatively contribute to the job satisfaction and finally mapping of possible symptoms of the burnout syndrome.

The final hypothesis were made based on the methodological triangulation, an in-depth analysis of the interviews with the social workers and their observation and also the burnout syndrome test.

The results could be used as a base for an improvement of working conditions of social workers and for identifying the most serious occupational stress factors that occur at the Department of Employment Labor Services and also other office departments dealing with people with disabilities. The research also points out the fact of an extensive number of burnout symptoms among social workers.

Finally, this research creates opportunities for further exploration of various topics, especially how to reduce or eliminate the job stressors occurring on the exercise of this profession.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma Pracovní spokojenost sociálních pracovníků pracujících na úřadech práce zabývající se problematikou osob se zdravotním postižením v systému státní sociální pomoci vypracoval samostatně a použil pouze pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č.111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Zdravotně sociální fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce.

Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č.111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledky obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací These.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 19. května 2014

Mgr. Zbyněk Burian

Poděkování

Na tomto místě bych rád poděkoval Mgr. et Mgr. Radce Prázdné Ph.D. za odborné vedení mé diplomové práce a cenné připomínky při jejím zpracování.

Seznam použitých zkratk

KoP kontaktní pracoviště úřadu práce

KrP krajská pobočka úřadu práce

PnP příspěvek na péči

ÚP úřad práce

OBSAH

ÚVOD	10
1 SOUČASNÝ STAV	12
1.1 Povolání sociální pracovník	12
1.1.1 Odborné předpoklady pro výkon sociálního pracovníka	13
1.1.2 Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka	15
1.2. Životní spokojenost a spokojenost s prací	16
1.2.1 Kvalita života a určující faktory	17
1.2.2 Pracovní spokojenost	18
1.2.3 Teoretické přístupy pracovní spokojenosti	19
1.2.4 Faktory ovlivňující pracovní spokojenost	20
1.3 Vnímání a prožívání	22
1.3.1 Charakteristika a funkce vnímání	22
1.3.2 Charakteristika a funkce prožívání	23
1.4 Psychická zátěž	23
1.4.1 Fungování psychiky v zátěžových situacích	25
1.4.2 Pracovní stres	25
1.4.3 Příčiny pracovního stresu	26
1.4.4 Stresory v pracovním prostředí	26
1.4.5 Příznaky stresového stavu	29
1.4.6 Vliv stresu na zdravotní stav	30
1.4.7 Způsoby zvládání stresových situací	30
1.5 Syndrom vyhoření	34
1.5.1 Charakteristika syndromu vyhoření	34
1.5.2 Příznaky syndromu vyhoření	35
1.5.3 Metody zkoumání syndromu vyhoření	36
1.5.4 Prožívání syndromu vyhoření	38
1.5.5 Fáze procesu burnout	40
1.5.6 Fáze procesu burnout u sociálních pracovníků	41

1.5.7	Intervence v procesu syndromu vyhoření	41
1.5.8	Předcházení psychickému vyhoření	42
1.5.9	Specifika předcházení psychickému vyhoření u sociálních pracovníků	46
2.	CÍL PRÁCE, VÝZKUMNÉ OTÁZKY	47
2.1	Hlavní cíl	47
2.2	Dílčí cíle	47
2.3	Výzkumné otázky	47
3.	METODIKA	48
3.1	Operacionalizace pojmů	48
3.2	Realizace výzkumu	49
3.3	Použitá metoda	49
3.4	Etiketa výzkumu	52
3.5	Charakteristika výzkumného souboru	53
4.	VÝSLEDKY	53
4.1	Výsledky rozhovorů se sociálními pracovníky	54
5.	DISKUZE	89
6.	ZÁVĚR	94
7.	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	96

ÚVOD

Vzájemný vztah mezi klientem se zdravotním postižením a sociálním pracovníkem, který vykonává své zaměstnání na úřadech práce, je zcela jistě stěžejní při poskytování pomoci ve snaze v co nejvyšší míře uspokojit klienta v jeho požadavcích, který se dostal do nepříznivé sociální situace z důvodu nepříznivého zdravotního stavu. Sociální pracovník se setkává s žadateli v těžkých životních situacích, kteří současně mimo pomoc očekávají také určitou míru spoluúčasti, přijetí, porozumění, pocitu bezpečí a důvěry.

Sociální pracovníci zpravidla pojmají své povolání jako celoživotní poslání, při kterém uplatňují nabitě vědomosti, zkušenosti a dovednosti, které se následně projevují při podpoře klienta a jeho profesi sami vnímají. Zdali jim jejich tato práce přináší pocit uspokojení a okolí. Zároveň se ale nabízí otázka, jak sociální pracovníci tuto náročnou pomáhající naplnění. Či naopak se dostávají do situací, kdy při osobním styku s klientem dochází k devalvací, cítí se pracovně přetížení a vystresování. Poněvadž tyto následné, dlouhodobé negativní stavy vyčerpání mohou při neřešení daného problému vést až ke vzniku syndromu vyhoření.

Cílem mé diplomové práce je zjištění pracovní spokojenosti sociálních pracovníků pracujících na úřadech práce zabývajících se problematikou osob se zdravotním postižením v systému státní sociální pomoci. Za pomoci metody metodologické triangulace, která umožňuje v průběhu výzkumu paralelní užívání a kombinaci různých výzkumných metod, a to polostandardizovaného rozhovoru se sociálními pracovníky s následnou hloubkovou obsahovou analýzou těchto rozhovorů, který byl zároveň doplněn dotazníkem Rushe na hodnocení míry burnout a dále zúčastněným pozorováním, které probíhalo v průběhu celého výzkumu jsem zmapoval, jak sociální pracovníci vnímají působení stresových faktorů se zaměřením na možný výskyt symptomů syndromu vyhoření.

Sám pracuji jako sociální pracovník na kontaktním pracovišti úřadu práce a tak mohu ze své vlastní zkušenosti potvrdit, že zvýšené pracovní nároky spojené se stresem se nejen projevují ve vnímání pracovní spokojenosti jedince, ale také to, že pracovní

spokojenost se následně výrazně odráží v obecné kvalitě života a významně se projevuje ve vztahu k fyzickému, tak i duševnímu zdraví.

Spokojenost sociálního pracovníka při vykonávání tohoto zaměstnání je nezbytným předpokladem pro plnění a dosahování stanovených pracovních cílů. Vytvoření vhodných pracovních podmínek, příjemného pracovního prostředí se následně odrazí ve vzájemně dobrých vztazích na pracovišti a v pracovní pohodě při plnění náročných úkolů v systému státní sociální pomoci.

1 SOUČASNÝ STAV

1.1 Povolání sociální pracovník

Povolání je jednou ze základních sociálních charakteristik člověka, obvyklou formou zajištění jeho existence, ekonomického standardu, ale také jako zásadní prostředek socializace, seberealizace, získání pocitu společenské užitečnosti. U většiny lidí je povolání hlavní součástí života. Tak je tomu z pohledu jednotlivce. Pro společnost je povolání formou ekonomické aktivity, kategorií sociální stratifikace, dává možnost formalizovat kompetence k výkonu určité práce. Subjektivně je tedy možné povolání chápat jako specifickou aktivitu zajišťující obživu či seberealizaci, objektivně vymezuje povolání místo jednotlivce v komplexu činností, ze kterých se skládá ekonomika společnosti (Kraus, 1997).

Kraus (1997, s.147) uvádí: „Pojem profese lze chápat ve spojení se specifickou skupinou povolání založených na dlouhé teoretické přípravě, která je základem profesionální aktivity. Profesní povolání vyžaduje všeobecně vyšší kvalifikaci, na znalostech je založena také profesionální autorita. K profesi se váže také etický kodex.“ Pojem profese lze chápat jako specifický, užší než je pojem povolání.

Profese se stala v moderní společnosti určujícím faktorem sociálního statusu člověka. Dospělý člověk je posuzován podle profese, kterou vykonává, mladý člověk je posuzován podle profese, na kterou se připravuje (Keller, 1999).

Profese sociální pracovník je řazena mezi pomáhající profese. K této skupině se řadí také např. psychologové, lidé zaměstnaní ve výchově a vzdělávání nebo v oblasti medicíny, stejně jako zdravotní personál v domovech a sociálních zařízeních. Tyto profese jsou charakteristické tím, že jsou zaměřené především na pomoc lidskému jedinci. Významnou roli v jejich práci hraje osobnost pomáhajícího (Jandourek, 2001).

Při vykonávání této profese je vždy nutný vztah s klientem a zapojení vlastní osobnosti pomáhajícího v průběhu pracovního procesu a jsou charakteristické tím, že jsou založena na profesní pomoci druhým lidem (Géringová, 2011).

Práce v pomáhajících povoláních má určité aspekty, které činí příslušníky těchto profesí zranitelnějšími, než je tomu u jiných profesí. Tyto profesní skupiny jsou

vystaveny silnému tlaku v průběhu intenzivního styku s lidmi, který je příznačný pro jejich každodenní práci. Jsou nuceni snášet těžké mentální břemeno. Angažují se v zájmu svého klienta a energie plyne jen od toho, kdo pomáhá, což může vést k následnému pocitu vyčerpání, syndromu vyhoření (Maroon, 2012).

Práce sociálního pracovníka má oproti ostatním pomáhajícím profesím svá specifika. Při poskytování pomoci je nucen často řešit najednou současně více klientových problémů, které klient sám není schopen svými vlastními silami řešit. Klienti často od pracovníka očekávají více pomoci, než kolik jim může poskytnout. Pracovník, jenž má pomáhat, by přitom měl být s klientem naladěný na stejnou vlnu, nejen projevat pochopení, ale angažovaně se účastnit řešení klientových obtíží.

Kromě zátěže, kterou představují klientova nereálná očekávání a jeho různá znevýhodnění, se pracovníkovi mohou stavět do cesty ještě systémové překážky – např. neexistence nebo nedostupnost služeb, jež by klient potřeboval.

I samotná role sociálního pracovníka je leckdy neostře definovaná někde mezi úlohou hodnotitele disponující státní mocí a rolí klientova spojence, jenž mu má pomáhat třeba i v boji se státní mocí (Maroon, 2012).

Zabývat se syndromem vyhoření má svůj praktický užitek v tom, že můžeme zlepšovat duševní hygienu lidí v pomáhajících profesích a pomáhat jim v budování stabilní motivace (Schmidbauer, 2008).

1.1.1 Odborné předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka

Odborná způsobilost či také odborná připravenost určuje míru zvládnutí pracovního úkolu na základě osvojených vědomostí, dovedností a návyků. V profesi sociálního pracovníka je dána zákonem č.108/2006 Sb.(Beck, 2012).

Pracovní činnost sociálního pracovníka je upravena v §109 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. 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 poskytující služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a

sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb (Králová, Rážová, 2012).

Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost, a odborná způsobilost dle zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách.

Za bezúhonného se pro účely tohoto zákona považuje ten, kdo nebyl pravomocně odsouzen pro úmyslný trestný čin, ani trestný čin spáchaný z nedbalosti s vykonáváním činností při poskytování sociálních služeb nebo činností s nimi srovnatelných, anebo ten, jehož odsouzení pro tyto trestné činy bylo zahaleno nebo se na něj z jiných důvodů hledí, jako by nebyl odsouzen.

Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává praktický lékař u zaměstnanců lékař závodní preventivní péče.

Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je:

- a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitní práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,
- b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu.
- c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b).

Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka při poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních ústavní péče podle §52 má též sociální pracovník a zdravotně sociální pracovník, který získal způsobilost k výkonu zdravotnického povolání dle tohoto právního předpisu (Králová, Rážová, 2012).

1.1.2 Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka

Osobnost je definována jako dynamický zdroj chování, identity a jedinečnosti každé osoby. Výraz chování zahrnuje procesy myšlení, emoce, rozhodování, tělesné činnosti, sociální interakci atd. (Drapela, 1997).

Pracovní výkon každého člověka je podmíněn nejen vnějšími vlivy, ale také jeho osobními vlastnostmi (Pařízek, 1998).

U pracovníka vykonávající své povolání v pomáhající profesi hrají mimořádně významnou úlohu osobnostní předpoklady a to proto, že při výkonu tohoto povolání nese značnou míru zodpovědnosti při plnění pracovních úkolů. Jednotlivé složky na sebe navzájem působí, podporují se, ale mohou se i rušit. Během doby a vlivem podmínek se mění (Géringová, 2011).

Tyto osobnostní předpoklady lze rozdělit na:

1. Výkonová způsobilost - jinak také pracovní zdatnost je podmíněna fyzickou a neuropsychickou schopností. Určuje míru, v níž jedinec může zvládnout pracovní vypětí, režim práce a obtížnější pracovní podmínky. Od pracovníka v pomáhajících profesích se vyžaduje poměrně značná odolnost vůči zátěži. Tato způsobilost je do značné míry individuální. Úspěšný výkon činnosti jedince je dán také jeho neuropsychickými vlastnostmi, především typem vyšší nervové činnosti, poněvadž osoby různého temperamentu různě prožívají pracovní situace. Pro pracovníka v pomáhajících profesích jsou významné také fyzické předpoklady. Především je nutná odolnost vůči nemocem, především infekčním, ale důležitým faktorem je i odolnost vůči neurózám, poruchám pohybového aparátu, hlasového ústrojí, poruchám očí, poruchy pozornosti a paměti (Pařízek, 1998).

2. Osobnostní způsobilost - vyjadřuje míru zvládnutí pracovního úkolu jedince na základě vlastností jeho osobnosti. Ve veškeré činnosti člověka se projevuje celá jeho osobnost a ta ovlivňuje jak podmínky, za nichž působí, tak výsledky, jichž dosahuje. Pařízek (1998, s.38) říká: „Znakem zralosti je ochota a schopnost převzít odpovědnost, objektivně posuzovat situaci a druhé lidi bez subjektivních záměrů, schopnost rozhodovat se podle objektivních potřeb a nést důsledky vlastního rozhodnutí.“

Problematice zralosti osobnosti se také věnuje Křivohlavý (2009), který uvádí, že v oblasti osobnostní způsobilosti je důležitý nejen faktor pojetí svého vlastního „já“, který je zaměřen jen na ego, na vlastní jednající osobu. Jedním z rysů tohoto do sebe soustředěného pojetí vlastního „já“ je schopnost vymaňovat se ze sociálních konvencí a překračovat je. Ovšem vedle tohoto pojetí ega, existuje i pojetí tzv. sociálního „já“, jejichž příznakem je hledání harmonie v mezilidských vztazích, schopnost respektovat druhého člověka, mít k němu úctu a vážit si ho – jeho individuality (specifičnosti a jedinečnosti).

3. Způsobilost práce s lidmi - je dána schopností být v neustálém kontaktu s lidmi, tj. se spolupracovníky, s klienty s příbuznými klientů. Tento kontakt klade značné nároky na osobní vlastnosti. Má-li mít žádoucí výsledky, vyžaduje to od obou zúčastněných stran vstřícnost, pochopení, ale i trpělivost a toleranci (Rush, 2004).

4. Motivační způsobilost - určuje míru zvládnutí pracovních úkolů podle souladu osobních potřeb, perspektiv, aspirací pracovníka s prostorem, který v tomto směru vytváří jeho pracovní zařazení (Pařízek, 1998).

1.2 Životní spokojenost a spokojenost s prací

Životní spokojenost je obecně chápána jako takový psychický stav jednotlivce, pro který je charakteristický pocit radosti, štěstí, sebedůvěry a optimismu. Životní spokojenost je vyjádřena úrovní subjektivního vyrovnání s různými stránkami a podmínkami života. Jde o individuální participování své pozice v životě, v kontextu té kultury a toho systému hodnot, v nichž jedinec žije. Vyjadřuje jedincův vztah k jeho vlastním cílům, očekávaným hodnotám a zájmům. Zahrnuje komplexním způsobem jedincovo somatické zdraví, psychický stav, úroveň nezávislosti na okolí, sociální vztahy, jedincovo přesvědčení, víru – a to vše ve vztahu k hlavním charakteristikám prostředí. Subjektivní životní spokojenost je měřítkem vnímané míry individuální pohody a štěstí (Průcha, 2002).

Heřmanová (2013, str.80) uvádí: „Kvalita pracovního života je nejen specifickou, ale i velmi významnou součástí celkové kvality života. S prací souvisí nejen finanční zajištění sloužící k uspokojování materiálních potřeb živobyť, ale i zakotvení a

postavení člověka ve společnosti, pocit seberealizace a užitečnosti, uspokojení z možností sociálních kontaktů. Práce tak představuje v žebříčku životních priorit jednu z nepřehlédnutelných položek.“

1.2.1 Kvalita života a určující faktory

Kvalita života vyjadřuje subjektivní ohodnocení, které se odehrává v určitém kulturním, sociálním a environmentálním kontextu. Pocity úspěšnosti, uspokojení, radosti a optimistický náhled na život vyjadřují míru naplňování našich cílů, potřeb a očekávání, a to především v těchto oblastech života:

- a) rodina - manželství, otázky dětí a vnuků, případně i širší rodiny, jde o otázky lásky, porozumění, péče, starosti, otázky spokojenosti, soudržnosti a vzájemné pohody v rodině
- b) zdraví (tělesné), jeho udržování, případně zlepšování nebo úspěšné bojování se zdravotními těžkostmi - např. "abych nebyla druhým lidem na obtíž, abych byla soběstačná a samoobslužná"
- c) duševní pohoda - duševní zdraví, udržování paměti v dobrém stavu, péče o citlivé vnímání, rozumné myšlení, o to mít dobrou náladu, nebýt necitlivý, ale empatický - soucítící, neztratit chuť do života, zachovat si dobrou mysl, nepropadnout depresi, nevyhořet.
- d) duchovní život - mít pro co žít, nacházet smysl života, nežít nesmyslně, ale naopak snažit se žít smysluplně, umět odlišovat důležité hodnoty od těch, které tak důležité pro život nejsou, hledat a poznávat to, co je v životě podstatné, prohlubovat modlitební i meditativní život, poznávat Boha a hlouběji chápat sebe, zachovávat si dobré svědomí
- e) vztahy mezi lidmi - ohled na druhé lidi - udržování přátelských vztahů, zlepšování vzájemných vztahů s druhými lidmi, zvětšování tolerance, rozvíjení altruismu - pomoci druhým lidem např. starým a postiženým.
- f) práce na sobě - sebevzdělávání - studovat, číst, učit se cizí jazyky, zvyšovat si kvalifikaci, získávat nové dovednosti (např. naučit se pracovat s počítačem, hrát na některý hudební nástroj atp.)

- g) kultura - návštěvy divadel, koncertů, výstav, četba beletrie a básní
- h) sport - tělesná cvičení, pohyb, turistika, jóga
- i) koníčky – cestování, ruční práce, úprava domova, vaření, hraní v amatérském orchestru, malování, kreslení, zpěv, zahradničení.
- j) pracovní spokojenost (Křivohlavý,1994)

1.2.2 Pracovní spokojenost

Pocit uspokojení / nespokojení vystupuje také v pracovní sféře, která zaujímá značnou část života dospělého. K pracovní činnosti, k výkonu profese se úzce vztahují mnohé potřeby, cíle a ambice. Pracovník vnímá, prožívá a vyhodnocuje průběh vykonané činnosti, podmínky v nichž se odehrává a výsledky své práce. Má tedy možnost v průběhu profesionálních aktivit dosahovat úspěchy a určitou míru spokojenosti. Vztah samotné práce a jejích podmínek ke spokojenosti je složitý. Je to dáno zejména velkou variabilitou profesí a pracovních podmínek, subjektivním hodnocením profese a identifikací s ní, společenským oceněním a prestiží jednotlivých profesí (Rymeš, 2003).

Úroveň pracovní spokojenosti / nespokojenosti výrazně determinuje obecnou kvalitu života, projevuje se ve významném vztahu k fyzickému a duševnímu zdraví jedince. Pracovní spokojenost je složitý jev, který vytváří ucelenou soustavu, kterou lze rozdělit na:

- a) spokojenost v práci, která má obsahově širší význam a rozsah, zahrnuje komponenty vztahující se k osobnosti pracovníka, k bezprostředním a obecnějším podmínkám jako např. fungování organizace, apod. Toto pojetí pracovní spokojenosti převažuje.
- b) spokojenost s prací, která má obsahově užší význam spojený s výkonem konkrétní činnosti, s jejími psychickými a fyzickými nároky, specifickým pracovním režimem, společenským ohodnocením, apod.

U pracovní spokojenosti lze vymezit tři dimenze, v nichž se pracovní spokojenost projevuje:

- 1 jako emocionální odpověď na pracovní situaci

2 jako reakce na splněné nebo nesplněné očekávání ve vztahu práci a k pracovním podmínkám

3 jako jev, který vyjadřuje vzájemně spjaté postoje (Rymeš, 2003).

Kollárik (1986) uvádí charakteristiky a znaky pracovní spokojenosti z hlediska obecně poznatkového, pro výzkum a pro řešení praktických úkolů. Podle něj je důležité rozlišovat a charakterizovat:

- a) Celkovou pracovní spokojenost, která odráží obecnou míru vztahu k vykonávané práci a dílčí spokojenosti s jednotlivými faktory, vztahujícími se k pracovní situaci (jako např. kvalita fyzikálních podmínek, úroveň mezilidských vztahů na pracovišti). Oba pohledy, globální i dílčí, jsou spolu v těsné závislosti. Soubor dílčích, individuálně diferenciovaných spokojeností nespokojeností ovlivňuje spokojenost / nespokojenost celkovou a naopak.
- b) Znaky spokojenosti jako je stálost a intenzita. Stálost vyjadřuje vývoj spokojenosti, která může být vlivem různých proměnných značně proměnlivá, nebo může udržovat relativní stabilitu. Intenzita je míra prožitku, jež se může vyskytovat od maximální spokojenosti ke krajní nespokojenosti.
- c) Pracovní spokojenost jako psychologický obsah vztahující se k jednotlivci, a jako sociální jev. Pracovní činnost znamená pro jedince určitou hodnotu, prostřednictvím práce uspokojuje široké spektrum svých potřeb, tato činnost určuje postavení pracovníka v organizaci i ve společnosti.

1.2.3 Teoretické přístupy pracovní spokojenosti

Teoretické přístupy zabývající se mírou spokojenosti se od sebe liší diferencujícím kritériem a to, zda je pracovní spokojenost jednodimenzionální nebo dvojdimenzionální jev.

Preference jednodimenzionality vedla ke vzniku jednofaktorové teorie, která chápe spokojenost a nespokojenost jako krajní stavy jedné dimenze. Míra spokojenost/nespokojenosti se může kontinuálně pohybovat od úplné spokojenosti po úplnou nespokojenost. Jinak řečeno, nedostatek spokojenosti vyplývá z nedostatku

nespokojenosti a naopak. Tento přístup předpokládá přímo úměrný vztah dvou veličin: vytvářením příznivějších pracovních podmínek se bude zvyšovat spokojenost (Kollárik, 1986).

Dvojdímenzionální pohled na pracovní spokojenost je základem dvoufaktorové teorie, která vychází ze zjištění, že spokojenost a nespokojenost je ovlivňována odlišnými skupinami faktorů. Autor teorie Herzberg se svými spolupracovníky rozlišuje dvě skupiny faktorů. První skupinu tvoří faktory, jež se dotýkají obsahu práce a nazývají se motivačními. Jejich nenaplnění či naplnění ovlivňuje spokojenost. Do této skupiny faktorů patří: samotná práce, úspěch, uznání, zodpovědnost, růst a povýšení. Druhá skupina se sestává z faktorů vztahujících se k vnějším podmínkám práce. Jde o hygienické faktory, kdy jejich nepříznivá konstelace vyvolává nespokojenost. Do této skupiny faktorů patří: mezilidské vztahy, dozor, pracovní podmínky, plat a bezpečí a firemní politika (Rymeš, 2003).

1.2.4 Faktory ovlivňující pracovní spokojenost

Spokojenost v práci je ovlivňována značným počtem faktorů, které v jisté komplementární podobě přispívají k celkové úrovni spokojenosti. Význam faktorů a pořadí jejich důležitosti na utváření spokojenost/nespokojenosti je proměnlivé a závisí na okolnostech, podle Rymeše (2003) jsou dány:

- specifiky práce v určitých oblastech společenské praxe
- specifiky jednotlivých profesí a prostředí, v němž jsou vykonávány
- specifiky individuálními v závislosti na osobních preferencích

Významnou skupinu faktorů, které ovlivňují pracovní spokojenost a jsou na pracovníkovi nezávislé, tvoří faktory vnější. Mezi ně patří: finanční ohodnocení, samostatná práce, pracovní postup, způsob vedení, pracovní skupina a pracovní podmínky. Druh a charakter vykonávané práce má pro jedince značný význam.

Podle Kollárika (1986) spokojenost v práci ovlivňují okolnosti:

- a) povolání vyžaduje vyšší kvalifikaci, což umožňuje vykonávat zajímavější práci s vyšší prestiží a s větší možností seberealizace

- b) pracovník zastává řídicí funkci se všemi výhodami tohoto postavení (více informací, pravomocí, samostatné práce, rozhodování apod.)
- c) pracovník je zařazen na organizačně výše postaveném pracovišti.

Obecně se má za to, že pracovní spokojenost pozitivně ovlivňuje taková práce, která je pro člověka zajímavá, skýtá mu žádoucí sociální statut, je rozmanitá relativně autonomní a pracovník má potřebnou zpětnou vazbu o jejím průběhu a výsledcích (Luthans, 1998).

Pracovní postup, povýšení se vztahuje k pracovní kariéře. Znalost kariérového růstu, respektive předpokladů pro jeho dosažení, má značný motivační vliv. Povýšení má různorodý vliv na pracovní spokojenost, poněvadž existuje v různých formách a nese s sebou odlišné výhody.

Pracovní skupina zaujímá důležité místo mezi faktory podílejícími se na pracovní spokojenosti. Sociální prostředí pracovní skupiny je velmi různorodé a bohaté. Obsahuje síť formálních a neformálních vztahů, zahrnuje různé formy kooperace, má svou atmosféru pohody nebo napětí, může vytvářet příznivé, emocionální zázemí svým členům, projevuje se funkcemi poradními, facilitačními a korektivními. V neposlední řadě umožňuje svým členům získat prestiž, postavení a ocenění jejich kvality. Dílčí spokojenost s pracovní skupinou silně ovlivňuje globální pracovní spokojenost. Způsob vedení pracovních skupin jakožto faktor je úzce spjat s osobností vedoucího a jeho stylem řízení, který preferuje nebo situačně využívá. S tím je spojené i objektivní hodnocení pracovníků, spoluúčast na rozhodování, uplatnění vlastní kvalifikace, potřebná míra informovanosti o významných záležitostech, existence příležitostí pro vzdělávání a rozvoj. Ale také péče o ochranu zdraví, bezpečnost práce, sociální péče a zajištění. Nespokojenost vyvolanou tímto faktorem lze obtížně korigovat (Rymeš, 2003).

Fyzikální podmínky práce jako faktor spokojenosti v práci vzrůstá tehdy, jestliže jsou nepříznivé, vytvářejí nepohodu a vyvolávají nespokojenost. Klasický soubor fyzikálních podmínek tvoří: hluk, osvětlení, barevné řešení pracoviště, vibrace a mikroklima (vlhkost vzduchu, prašnost, proudění vzduchu apod.). Dalším okruhem faktorů, které více či méně prokazatelně ovlivňují pracovní spokojenost, jsou osobnostní

faktory. Patří sem věk, pohlaví, vzdělání, rodinný stav, pracovní zkušenost, profesionální úroveň, intelekt a soubor schopností (Rymeš, 2003).

1.3 Vnímání a prožívání

Člověk je vybaven základní psychickou potřebou orientace ve světě, ve kterém žije. Poznání tohoto prostředí je předpokladem k úspěšné adaptaci, jak ve smyslu optimálního využití životních podmínek, tak ve smyslu vyhnutí se různým rizikům a ohrožením. Vnímání je nejjednodušší, lze říci primární poznávací schopností, jež je založena na smyslovém zobrazení reality (Vágnerová, 2003).

Každý člověk vnímá svět jedinečným, osobitým způsobem, což je způsobeno především rozdíly v sociálních zkušenostech a v individuální psychické organizaci, tedy v osobnosti daného jedince. Prožívání je nepřetržitý tok psychických zážitků (obsahů), který probíhá při různých stupních jasnosti vědomí, respektive bdělosti (Plháková, 2004).

1.3.1 Charakteristika a funkce vnímání

Vnímání je velmi komplexní proces, v němž probíhá interakce různých senzoričtých subsystémů a jehož výsledkem je neméně komplexní vjem dané situace, tvořené různými objekty, jejich vztahy, pohyby atd. Jde tedy o aktivní proces, při kterém dochází k účelné organizaci senzoričtých dat (Plháková, 2004).

Vnímání velice úzce souvisí s dalšími psychickými procesy a tak nejde jen o pouhé přijímání smyslového obrazu reality, ale i o jeho další transformaci a interpretaci (Nakonečný, 1998).

Podle Vágnerové (2003) všechny poznávací procesy (vnímání, paměť i inteligence) fungují při zpracování jakékoliv informace ve svém komplexu: hodnotí vztah nových informací k minulé zkušenosti, ale i jejich, často individuálně specifický význam. Z tohoto důvodu nemohou být vjemy dvou různých lidí zcela totožné.

1.3.2 Charakteristika a funkce prožívání

Prožívání je souhrnný název pro všechny vnitřní, subjektivní procesy. Filozofická tradice i laická psychologie považují rozum, city a vůli (chtění) za tři hlavní složky prožívání. Z tohoto hlediska má každý psychický zážitek tři stránky, a to poznávací (vnímání, představy, myšlení), citovou a motivační („snahovou“). V různých situacích může některá z nich víc vystupovat do popředí (Nakonečný, 1998).

Předmětem prožívání jedince může být vnější svět, stav vlastního těla i vlastní mysli (sebereflexe). Prožívání má významný vztahový rozměr. Člověk si neustále uvědomuje své citové vazby k blízkým lidem i svou začleněnost do sociálních skupin. Další důležitou dimenzí prožívání je čas (časovost). Prožívání probíhá v čase, má počátek, průběh a konec. V libovolném okamžiku má jedinec na zřeteli svou minulost i budoucnost (Plháková, 2004).

Člověk v oblasti prožívání je vybaven vrozenými dispozicemi reagovat určitým individuálním specifickým způsobem. Tento základ osobnosti spoluurčuje rozvoj dalších specifických procesů a vlastností (Vágnerová, 2003).

1.4 Psychická zátěž

V profesionálním i soukromém životě nastávají v důsledku různých příčin situace, jejichž společným jmenovatelem je, že kladou na člověka zvýšené nároky a požadavky, které lze zvládnout jen s vystupňovaným úsilím, tj. aktivizací často všech psychických a fyzických sil, jimiž jedinec potencionálně disponuje. V psychologii se pro tyto situace používá souhrnného označení zátěž. Pojem zátěže je souhrnným, obecným označením pro skutečný či pomyslný rozpor mezi vnějšími požadavky a vnitřní způsobilostí jedince je řešit. Prožívaný rozpor nabývá z psychologického hlediska různých podob. Zpravidla se rozlišují následující typy zátěžových situací: frustrace, deprivace, konflikty, problémy a stres (Čírtková, 2006).

Frustrací se rozumí takové situaci, kdy vnější či vnitřní překážky blokují možnost uspokojení aktualizovaných potřeb jedince.

Deprivací se rozumí zvláštní frustrační situace, kdy jedinec strádá v důsledku absence vnějších podmětů nutných pro uspokojení aktualizovaných potřeb jedince.

Konflikty představují v psychologickém slova smyslu situace, kdy zátěž nastává v důsledku střetu různých soupeřících tlaků. V případě vnitřních intrapsychických konfliktů se střetávají vnitřní psychické síly, tj. motivy. V případě vnějších, např. interpersonálních konfliktů, je jedinec postaven před nutností volby mezi vnějšími, vzájemně neslučitelnými tlaky.

Problémy představují zátěžové situace, jejichž podstatou jsou zvýšené nároky, obsažené v úkolech, které má jedinec řešit. Od jedince je vyžadován vzhled do nové, nestandardní situace, pro jejíž řešení nepostačují dosavadní, navyklá a vyzkoušená schémata či postupy.

Stres je spojován se situacemi, kdy se od jedince vyžadují sice obvyklé a osvojené činnosti, ovšem za ztížených či tísnivých podmínek pro jejich realizaci. Obvyklé úkony jsou ztěžovány nebo narušovány vnějšími tlaky a podmínkami (Čírtková, 2006).

K pojmu stres je třeba poznamenat, že se stále více prosazuje jeho používání v širším významu, než zahrnuje výše uvedená charakteristika. Pojem stres je chápán jako obecné a souhrnné označení náročných životních situací vůbec a pojem stres se tak stává synonymem českého výrazu zátěž. V tomto širokém pojetí je stres chápán jako nárok (nebo zátěž) přesahující schopnosti jedince potřebné k jeho zdolání a překonání (Čírtková, 2006).

Zátěž tvoří nezbytnou a obecně účelnou součást života jedinců. Při studiu jejich účinků a důsledků se rozlišuje její pozitivní a negativní role. Pro diferenciaci pozitivní a negativní role zátěže se používají termíny eustres a distres. Eustres vyjadřuje příznivé, pozitivní účinky zátěže a distres označuje škodlivé, zjevně ohrožující působení zátěže na rozvoj osobnosti jedince. To, zda zátěž sehraje pozitivní či naopak negativní roli v rozvoji jedince, závisí do značné míry na jejím stupni a délce trvání. Čírtková (2006) rozlišuje čtyři stupně psychického zatížení jedince:

1. běžné nároky, které reprezentují běžné podmínky bez příznaků zátěže
2. zvýšená zátěž, která vyžaduje zvýšené úsilí jedince a aktivizaci psychických i fyzických předpokladů, současně však nepřekračuje způsobilost jedince se s náročnou situací vyrovnat

3. hraniční zátěž, která předpokládá mimořádné vypětí všech psychických i fyzických sil a čerpání z nejhlubších rezerv organismu
4. extrémní zátěž, která představuje náročné situace překračující kritický bod psychické způsobilosti daného jedince

Čírtková (2006,s.129) říká: „Pozitivní role zátěže je zpravidla spojována se stupněm zvýšené zátěže a za určitých okolností ještě s krátkodobě působící a zvládnutelnou hraniční zátěží. Negativní role zátěže je zjevnější než pozitivní a bývá také více uvědomována. Je spojována s neúměrně prodlužovanou zvýšenou zátěží (např. dlouhodobý tlak na zvýšenou pracovní výkonnost), ale především pak se stupněm hraniční a extrémní zátěže. Negativní účinky zátěže se promítají jak do duševních, tak tělesných příznaků (např. změny nálad, zvýšená podrážděnost, pokles kvality výkonu, neurotické projevy u jinak duševně zdravých lidí, vznik rozvinutých neuróz, vznik reaktivních stavů hypertenze, alergická onemocnění).“

1.4.1 Fungování psychiky v zátěžových situacích

Stres narušuje psychickou rovnováhu jedince a navozuje subjektivně i objektivně pozorovatelné změny chování a prožívání. Stresem iniciované změny psychického dění probíhají ve třech fázích. Jsou to:

1. fáze aktivace (poplachová reakce)
2. fáze zvládnání či pokusů o zvládnání zátěže (fáze rezistence)
3. fáze důsledková (fáze vyčerpání)

1.4.2 Pracovní stres

V souvislosti s pracovními podmínkami se spíše hovoří o zátěži. V souvislosti s překonáváním zátěže se uvádí pojem kapacita, která označuje rozsah možností člověka v průběhu adaptačních procesů. Pracovní stres je vymezen jako zvláštní forma zátěže, kvalitativně i kvantitativně vystupňovaný, při kterém dojde k nepoměru mezi požadavky na člověka a mezi vlastnostmi i kapacitou organismu mobilizovat rezervní

zdroje energie. Pro posuzování psychické zátěže je rozhodující vztah vnějších vlivů a vnitřních podmínek (Čírtková, 2004).

1.4.3 Příčiny pracovního stresu

Pracovní činnost vyvolává psychické zatížení v řadě profesí. Nejčastěji se objevuje v rizikových profesích a u vedoucích pracovníků, kde působí nadměrná odpovědnost a časově náročné termínované úkoly. Vlivem dlouhodobého psychického zatížení v průběhu pracovního procesu se zhoršuje pracovní výkonnost, především se objevují poruchy vnímání a koncentrace pozornosti, zpomaluje se motorická činnost, procesy myšlení a rozhodování, oslabuje paměť. Slabší nebo krátkodobý stres může mít u odolnějších jedinců i pozitivní efekt. Působení přiměřeného stresu vyvolává u aktivních pracovníků zvýšení pracovního výkonu a uspokojení z práce, což působí jako motivační faktor k dosahování maximálních výkonů. Jestliže však je silnější a dlouhodobý, oslabuje psychickou odolnost pracovníka vůči stresu, snižuje jeho pracovní výkon, zejména kvalitu výkonu, a často se projevuje ve zhoršení psychické a fyzické kondice. V závažnějších případech se objevují i neurotické příznaky, psychosomatická onemocnění a celkové oslabení psychického a fyzického zdraví (Mayerová, 1997).

Stres je důsledek nebo odpověď na činnost či situaci, která klade speciální požadavky na osobnost (fyzického nebo psychického charakteru). Stres zahrnuje interakci osoby a prostředí. Fyzické a psychické požadavky prostředí, které vyvolávají stres, nazýváme stresory. (Mayerová, 1997).

1.4.4 Stresory v pracovním prostředí

Podměty vyvolávající stres nazýváme stresory. Dle velikosti intenzity působení Mayerová (1997) dělí stresory na ministresory (mikrostresory) a makrostresory.

Ministresory vyjadřují poměrně mírné až velmi mírné okolnosti či podmínky vyvolávající stres. Dlouhodobé napětí např. v partnerském vztahu pocíťované jedním z partnerů jako nedostatek lásky nebo destruktivní kritika, dlouhodobé ponižování člověka apod. může vést člověka po jisté době do stavu vnitřní tísně až deprese.

McLean (1996, s. 302) říká: „Nemá-li člověk k dispozici kladnou vyrovnávací hodnotu (kompenzaci), mohou být kumulované mikrostressory zdrojem deprese.“ Takto vzniklá deprese je dále udržována při životě působením nepříznivých situačních podmínek.

Makrostressory jsou děsivě působící vlivy, které mohou být krátkodobé, ale mají velmi závažné důsledky, jedinec může mít celoživotní potíže - psychické trauma, anxieta, děsivé sny, neurózu aj.

Mayerová (1997) zpracovala přehled stresorů, které se nejčastěji objevují v pracovním prostředí:

- a) Pracovní přetížení - se projevuje tehdy, když požadavky organizace přesahují kapacitu jedince.
- b) Pracovní podmínky - řada výzkumných studií prokazuje, že pracovní výkonnost klesá, jestliže nejsou vytvořeny vhodné pracovní podmínky. Špatné osvětlení, hluk, nesprávná teplota, nedostatek kyslíku vytvářejí negativní stressory z prostředí.
- d) Termínované úkoly - způsobují negativní tlak a napětí. Již pouhé vědomí časového tlaku může negativně u jedince ovlivnit jeho výkonnost.
- e) Časový stres - se velmi negativně uplatňuje zejména u náročnější duševní práce, zvláště při práci tvůrčího charakteru. Časový stres zhoršuje naše vnímání a koncentraci pozornosti, takže výkonnost jedince klesá, protože práci není možno dokončit v pohodě a v klidu.
- f) Mimořádná odpovědnost – se vyskytuje zejména u velice zodpovědných a rizikových profesí.
- g) Konfliktní role a nejistota – jestliže pracovník získává rozdílné a rozporuplné úkoly a příkazy, dostává se do konfliktní role. Role nejistá vyjadřuje situaci, v níž dochází k neurčitým povinnostem a nejasné odpovědi (Mayerová, 1997).
- h) Rozvoj profesní kariéry – mezi nejzávažnější stressory vztahující se k plánování a k rozvoji profesní kariéry lze zahrnout pracovní nejistotu, pracovní jistotu, touhu být povýšen, získat vyšší pozici v organizaci, přeložení na méně atraktivní místo a ztrátu nebo nedostatek možností rozvíjet profesní kariéru.

- i) Změny v organizaci – jestliže se mění obsah pracovní činnosti, restrukturalizuje se oddělení, pracovní tým nebo organizace. Silně stresující je ztráta zaměstnání.
- j) Interpersonální vztahy v organizaci – vztahy a interakce s ostatními lidmi vytvářejí někdy kritické organizační prostředí a jsou často potencionálními zdroji stresu.
- k) Konflikt mezi prací a ostatními rolemi – každý dospělý jedinec má kromě pracovní role několik životních rolí. Tyto role mohou vyžadovat od jedince konfliktní požadavky, které jsou pak zdrojem stresu (Mayerová, 1997).

Stresory, které při pracovní činnosti osob způsobují vznik zátěže roztřídil Rymeš (2003) do kategorií:

1. Proces práce, tj. pracovní úkoly a jejich provádění.

- a) množství – počet signálů či množství informací, hmotnost břemen či vzdálenost jeho přemístování, energetické momenty v pohybových akcích apod.,
- b) čas - doba nutná či vymezená k příjmu informací, jejich zpracování a prováděcí akci, rytmus pracovní činnosti, trvání operací, střídání stavu aktivace a uvolněním atd.,
- c) charakteristiky práce – způsob prezentace signálů, šum, maskování signálů, statická či dynamická svalová práce apod.

2. Podmínky fyzikálního a biologického charakteru, které ovlivňují pracovní činnost a výkon

Riziko pracovních úrazů, nemocí z povolání či jiných nepříznivých a zdravotně závadných vlivů na lidský organismus v důsledku ohrožení mechanickými částmi, chemickými látkami, elektrickým proudem, zářením, biologickými látkami, fyzikálními vlivy (nejčastěji jde o hluk, nedostatečné osvětlení, mikroklimatické podmínky, páry a dýmy atd.).

3. Sociálně psychologické podmínky, které vyplývají z interakce a soužití lidí.

Jde např. o činnosti spojené se zvýšenou odpovědností sociální či hmotnou, s nedostatkem sociální interakce nebo naopak stálý styk s lidmi, při němž může vznikat narušování pracovního rytmu, jednání s lidmi s možností vzniku konfliktů, častý výskyt

frustračních situací vznikajících na základě nevhodného rozložení pravomoci a odpovědnosti, ztráta pracovních perspektiv atd.

1.4.5 Příznaky stresového stavu

Stresová reakce byla vynalezena k záchraně holého života. Proto je masivní, jednosměrně cílená, energeticky náročná. Její spuštění v psychosociálních souvislostech je škodlivé. Tělesné příznaky stresu bývají považovány za samostatné nemoci, nemá ale smysl řešit je izolovaně – je nutné řešit stres, a to v celku (Honzák, 1993).

Příznaky stresu lze rozdělit do tří skupin (Mayerová, 1997, Křivohlavý, 1994):

1. Fyziologické příznaky stresu

bušení srdce, bolest a sevření za hrudní kostí, nechutenství a plynatost v břišní oblasti, křečovitě, svírající bolesti v dolní části břicha a průjem, časté nucení k močení, sexuální impotence a (nebo) nedostatek sexuální touhy, změny menstruačního cyklu, bodavé, řezavé a palčivé pocity v rukou a nohou, svalové napětí v krční oblasti a v dolní části páteře, často spojené s bolestmi v těchto částech těla, úporné bolesti hlavy, často začínající v krční oblasti a rozšiřující se v před směrem od temene hlavy k čelu, migréna, exantém, dvojité vidění a obtížné soustředění pohledu očí na jeden bod (Mayerová, 1997, Křivohlavý, 1994)

2. Emocionální – citové příznaky stresu

prudké a výrazně rychlé změny nálady (od radosti ke smutku a naopak), nadměrné trápení se s věcmi, které zdaleka nejsou tak důležité, neschopnost projevit emocionální náklonnosti, sympatizování, soucítění s druhými lidmi, nadměrné starosti o vlastní zdravotní stav a fyzický vzhled, nadměrné snění a stažení se ze sociálního styku, omezení kontaktu s druhými lidmi
nadměrné pocity únavy a obtíže při soustředění pozornosti, zvýšená podrážděnost, popudlivost a úzkostnost (Mayerová, 1997, Křivohlavý, 1994)

3. Behaviorální příznaky stresu - chování a jednání lidí ve stresu

nerozhodnost a do značné míry i nerozumné nářky, zvýšená absence, nemocnost, pomalé uzdravování po nemoci, nehodách a úrazech, sklon ke zvýšené osobní nehodovosti a nepozornému řízení auta, zhoršená kvalita práce, snaha vyhnout se

úkolům, výmluvy, vyhýbání se odpovědnosti i častější podvádění, zvýšené množství vykouřených cigaret za den, zvýšená konzumace alkoholických nápojů, větší závislost na drogách, zvýšené množství tablet na uklidnění a léků na spaní, ztráta chuti k jídlu nebo naopak přejídání, změněný denní životní rytmus – problémy s usínáním, dlouhé noční bdění a pak pozdní vstávání s pocitem velké únavy, snížené množství vykonané práce a zvýšená nekvalitnost práce (Mayerová, 1997, Křivohlavý, 1994).

1.4.6 Vliv stresu na zdravotní stav

Negativní vliv stresu na zdraví člověka byl prokázán mnohými studiemi, které prováděli např. Bammer, Dostálová, Křivohlavý, kteří svůj výzkum zaměřili na vliv stresu na vznik rakoviny či např. Eliot, který zaměřil svůj výzkum na vliv stresu na vznik kardiovaskulárních chorob.

Křivohlavý (2001) rozčlenil systémy na které stres svým účinkem negativně působí:

1. kardiovaskulární – koronární choroba srdce a hypertenze
2. dermatologický – ekzémy a jiné druhy kožních onemocnění
3. gastrointestinální – žaludeční vředy, návaly a zvracení, dráždivý syndrom střeva
4. genitourinální – impotence, orgasmická dysfunkce, časté nucení na močení
5. imunologický - snížená rezistence k nemocem, únava, letargie, revmatická artritida, diabetes mellitus
6. svalový – bolesti v zádech, bolesti v oblasti hrudníku, bolesti hlavy
7. dýchací – astma, dechová nedostatečnost, hyperventilace
8. emocionální stavy – deprese, úzkost.

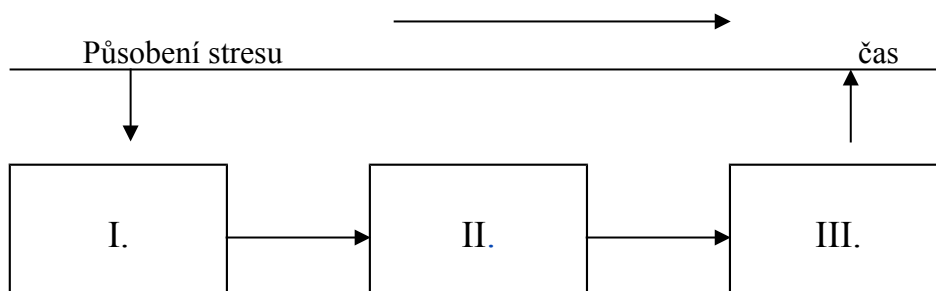
V praxi se na vzniku těchto chorob spolupodílejí i jiné vlivy, především nezdravý životní styl jako např. drogy, alkohol, přejídání se, nedostatek aktivního pohybu, ale vliv stresu není rozhodně zanedbatelný (Křivohlavý, 2001).

1.4.7 Způsoby zvládání stresových situací

Problematika zvládání (čelení) stresu se označuje termínem „coping“ (kouping).

Základní pojetí zvládání stresu je dnes všeobecně přejímáno dle modelu R.S.Lasaruse:

Výchozí (normální) stav je možno charakterizovat rovnovážnou situací. Na člověka doléhá na jedné straně řada činitelů (podmínek, vlivů, faktorů) – fyzikálních (teplo, hluk, otřesy ap.), fyziologických (hlad, nemoc, vyčerpání ap.), psychických (těžké myšlenky, časové termíny, konflikty s druhými lidmi), sociálních (nejistota zaměstnání, problematizovaný způsob výkonu role, devalvace – snížení sebevědomí v důsledku útoku a výtek druhých lidí ap.). Takto ze všech stran napadaný člověk má k dispozici určitý soubor zdrojů: má určitou fyzickou zdatnost, určité znalosti, dovednosti, určitou odolnost a nezdolnost. Obecně se hovoří o jeho schopnostech a možnostech jako o kapacitě – jímavosti. Rovnovážný stav je ideálem. V situaci, kdy začne působit stresor, dochází k vychýlení rovnováhy, kdy zátěž je větší než schopnost organismu ji zvládnout. Organismus reaguje na jeho opětovné vyrovnaní dvěma základními způsoby. Buď dojde ke snížení intenzity stresorů, které člověka zatěžují a nebo dojde ke zvýšení schopnosti organismu se bránit a ubránit se zátěži (Křivohlavý1994).



Obr.3.Klasické pojetí zvládání stresu – koupink (Křivohlavý, 1994)

- I. Primární zhodnocení situace, co a jak mne ohrožuje a do jaké míry jsem asi ohrožen.
- II. Sekundární hodnocení možností ubránit se tomu, co mne ohrožuje, volba strategie obrany a útoku.
- III. Třetí fáze, hodnotící účinnost zvolené strategie boje se stresem

Zvládáním se rozumí proces řízení vnějších i vnitřních faktorů, které jsou člověkem ve stresu hodnoceny jako ohrožující jeho zdroje. Celý proces zvládání těžkostí je někdy označován termínem „čelení stresu“, „moderování stresu“ nebo „stres management“, tj. řízení toho dění, kterým by se měl nepříjemný a nepříznivý stav stresu změnit.

Faktory moderování stresu rozdělil Křivohlavý (2001). Patří sem jednak osobnostní charakteristiky lidí bojující se stresem, jednak styly zvládání, strategie zvládání, techniky zvládání. Patří sem i využívání vnějších zdrojů. Zvládání stresu a životních těžkostí je tak chápáno jako dynamický proces, v jehož rámci dochází k transakcím (vzájemným interakcím mezi člověkem a stresovou situací).

1. Osobnostní charakteristiky, které hrají roli při zvládání stresu

Mezi osobnostní charakteristiky mají mimořádný vztah k řešení stresových situací, ať tím, že pomáhají stresovou situaci zvládat, či naopak člověka uvádějí do těžší situace patří: rozdíly přístupu k těžkostem, nezdolnost, vnímaná osobní zdatnost, optimismus, naučený optimismus a pesimismus, smysluplnost života a smysl pro humor, kladné sebehodnocení, sebedůvěra a síla vlastního já, svědomitost, naučené zdroje síly, negativní afektivita, osobnosti lidí s vyšší a nižší mírou zdraví (Křivohlavý, 2001).

2. Efektivní formy boje se životními těžkostmi

Modifikace chování, které je v jádru aplikací Skinnerova pojetí operantního podmiňování na řešení těžkých situací. Pracuje se s tzv. kladným i záporným posilováním. V praxi daná metoda znamená např. projev netečnosti v případě nežádoucího chování.

Kognitivní ovlivňování znamená zjištění nevhodných a falešných představ, myšlenek, osobních norem, domněnek a přesvědčení (identifikace), jejich nesprávnost rozpoznat (diagnostikovat) a poté je nahradit jinými – vhodnějšími a správnějšími. Psychologické očkování proti stresu a bolesti vede k aplikaci naučeného uklidňujícího chování a spolu se změněným pojetím těžké situace k postupnému snižování bolesti (stresu). Ventilace emocí znamená psychické očištění od negativních zážitků (katarzi). Ústní „vypovídání a vyzpovídání se“ má kladný vliv na psychický stav lidí v posttraumatických situacích (Křivohlavý, 2001).

3. Efektivní formy boje se životními těžkostmi

Styl zvládání těžkostí byl definován jako „obecná“ tendence jednat se stresující situací zcela určitým způsobem“. Vyhýbání se a stavění se na odpor stresu tvoří dva z nejvíce studovaných stylů zvládání stresu. V prvním případě se jedná o to minimalizovat kontakt se stresem, ve druhém jde o aktivní postavení se proti němu, co člověka ohrožuje. Každý styl má vhodné využití v jiné situaci.

Sebe znehodnocující styl je používán tam, kde jedinec očekává, že v těžké situaci, před kterou stojí, s určitou pravděpodobností neobstojí a uváděním negativních věcí se snaží předem zabezpečit pro případ prohry, a zachovat si svou tvář (Křivohlavý, 2001).

4. Strategie zvládání stresu

Jde o specifitější způsoby přístupu ke zvládání stresu:

- a) zaměřené na řešení problému (aktivní snaha řešit problém, který působením stresu vyvstal)
- b) zaměřené na vyrovnaní se s emocionálním stavem (regulace emocionálního stavu, který se radikálně změnil v důsledku stresu)
- c) konfrontační způsob zvládání stresu
- d) hledání sociální opory
- e) plánované hledání řešení problému
- f) sebeovládání (uklidnění emocionálního vzrušení)
- g) distancování se od dění
- h) hledání pozitivních stránek dění
- i) přijetí osobní odpovědnosti za řešení situace
- j) snaha vyhnout se stresové situaci utéct z ní

5. Techniky zvládání stresových situací

V souvislosti se zvládáním zátěžových situací se obvykle jedná o zvládání napjatého emocionálního stavu a znovunastolení duševního volnění.

- a) relaxace – jde o záměrné uvolňování a to jak v oblasti psychické, tak fyzické
- b) meditace – patří do skupiny relaxačního cvičení

- c) imaginace – jde o záměrné zobrazování, v daném případě, tzv.uklidňující scénérie
- d) biologická zpětná vazba- biofeedback – možnost zpětné informace o tom, co se fyziologicky v člověku děje a jeho zdárného vědomého ovlivňování
- e) náboženská víra (Křivohlavý, 2001).

1.5 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření (burnout) je formálně definován a subjektivně prožíván jako stav tělesného, citového (emocionálního) a duševního (mentálního) vyčerpání, způsobeného dlouhodobým pobýváním v situacích, které jsou emocionálně náročné. Tato emocionální náročnost je nejčastěji způsobena spojením velkého očekávání s chronickými situačními stresy (Křivohlavý, 1998).

1.5.1 Charakteristika syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření podobně jako stres a přesněji distres patří mezi negativní emocionální zážitky. Je definován napětím mezi tím, co člověka zatěžuje (stresory) a zdroji možností tyto zátěže zvládat (salutory). Do stresu se může dostat každý člověk, avšak burnout se objevuje jen u lidí, kteří jsou intenzivně zaujati svou prací. Mají vysoké cíle. Vysoká očekávání. Mají výkonovou motivaci. Osoba, která tuto vysokou motivaci nemá, se může dostat do stresu, ne však do stavu vyhoření. Stres se může objevit při různých činnostech, avšak syndrom vyhoření se obvykle objevuje jen u těch činností, kde člověk přichází do osobního styku s druhým člověkem - při práci s lidmi.

Stres obvykle přechází do burnout, avšak ne každý stresový stav dochází do této fáze celkového vyčerpání. Tam, kde práce je pro určitého člověka smysluplná a překážky jsou zdolatelné, tam k burnout nedochází (Křivohlavý, 1998).

Syndrom vyhoření je dynamický a obsahuje mnoho proměnných, ale i přes individuální rozdíly v intenzitě a hojnosti výskytu se vždy vyznačuje těmito faktory:

- a) Fyzické vyčerpání - postupně způsobuje nedostatek energie, chronickou únavu, pocit slabosti, nízkou odolnost vůči nemocem, časté bolesti hlavy, nevolnost,

svalové křeče, bolesti šíje a zad, změnu ve stravovacích návycích, změnu tělesné váhy a jiné psychosomatické potíže.

- b) Emocionální vyčerpání - je spojeno s depresí, bezmocí a beznadějí, s pocitem uvěznění v pasti a s nebezpečím sebevraždy. V tomto stavu má postižený neustálou a neovladatelnou potřebu plakat, domnívá se, že ztratil veškerou kontrolu. Pociťuje emocionální prázdnotu, domnívá se, že už nemůže nic dát. Trpící v tomto stavu si často přeje být sám, vyhýbá se ostatním a bývá netolerantní.
- c) Mentální vyčerpání - souvisí s negativním postojem a vztahem postiženého ke své práci, k jiným lidem a k životu obecně. Pracovník má komplex méněcennosti a nízké sebehodnocení, dojem vyloučenosti a nekompetentnosti (Maroon,2012).

1.5.2 Příznaky syndromu vyhoření

Dle Rushe (2004) existují dva základní druhy symptomů vyhoření – vnější a vnitřní.

Mezi vnější symptomy patří skutečnost, že aktivita vzrůstá, ale produktivita zůstává zpočátku stejná, podrážděnost, fyzická únava, neochota riskovat.

Vnitřními symptomy bývá ztráta odvahy, ztráta osobní identity a sebeúcty, ztráta objektivnosti, emocionální vyčerpanost a negativní duševní postoj.

Maroon (2012) rozčlenil příznaky do tří skupin:

1. Fyzické příznaky – fyzické vyčerpání, únava, nespavost nebo zesílená potřeba spánku, bolesti hlavy, žaludeční a střevní potíže, vředy, častá a dlouhotrvající nachlazení, úbytek váhy či její růst, dušnost, vysoký tlak, zvýšená hladina cholesterolu, srdeční onemocnění, omezení řeči, sexuální dysfunkce.

2. Psychické příznaky – ztráta flexibility, netečnost, cynismus, negativismus, emocionální vyčerpání, ztráta kontroly nad emocemi, špatná nálada, pocit nesmyslnosti, ztráta trpělivosti, popudlivost, neschopnost poradit si se stresem, pocit zlosti, zahořklost, odpor, dojem dlouhé chvíle, snižování sebe samého, dehumanizace klienta, generalizování, ztráta ideálů, rozčarování, frustrace, neschopnost učinit rozhodnutí, pocit bezmoci, nedůvěra, paranoia, pocity viny a selhání, deprese, odcizení, přehnaná starostlivost, přehnaná sebedůvěra, tendence riskovat, stagnace, pocit vlastní důležitosti.

3. Behaviorální příznaky – špatná výkonnost, nespokojenost v práci, omezené komunikování, ústup, vysoká fluktuace personálu, změna pracovišť, časné absence, ztráta nadšení pro práci, konzumace drog, problémy v manželství a větší konflikty v rodině, vyšší konzumace alkoholu, nedostatek pracovních cílů, neschopnost stanovit priority, náchylnost k úrazům, časté stížnosti na práci, zapomnětlivost, špatná soustředěnost, workoholismus.

1.5.3 Metody zkoumání syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření je diagnostikován uceleným obrazem příznaků stavu psychického vyhoření, které je charakterizováno jako vyčerpání, naprosté vyprázdnění fyzických a emocionálních zdrojů, únava z přílišné snahy naplnit nereálná očekávání, které si jedinec vytvořil sám nebo je přebral od okolního světa a jeho sociálního žebříčku hodnot. Vyhoření se projevuje u postiženého jedince rozdílnou intenzitou a hojností. Tento stav lze diagnostikovat různými způsoby. Je to možno poznávat na sobě - pozorováním vlastního stavu anebo je to možno poznávat u druhých osob změnou jejich chování a jednání (Křivohlavý, 1998).

1. Orientační metoda - nejčastěji je používána standardní metoda Orientačního dotazníku, kterou vypracovali v roce 1990 čtveřice autorů - Dno Hawkins, Frank Minirth, Paul Maier a Chris Thursman. Nespornou výhodou tohoto dotazníku je, že si jej jedinec může provést sám a dále to, že respektuje psychické vyhoření jako proces a ne jako momentální statický stav. Pomocí tohoto dotazníku, který obsahuje soubor otázek a tvrzení, lze rozlišit jeho zrod, vývoj, rozvoj i vyvrcholení. Orientační dotazník umožňuje rozpoznat příznaky jednotlivých fází:

1. Stav psychického vyhoření se u postižené osoby začíná objevovat.
2. Stav psychického vyhoření dosahuje akutní úrovně.
3. Stav psychického vyčerpání se stal chronickým jevem (Křivohlavý, 1998).

2. Škála vyhoření pro pomáhající profese - jde o nejrozšířenější nástroj pro diagnostiku a měření vyhoření u profese sociálního pracovníka. Autorky tohoto

nástroje, škály MBI, jež je vhodný pouze pro pomáhající profese, Maslachová a Jacsonová v roce 1981, se zaměřily na tři nejdůležitější faktory:

- a). emocionální vyčerpání - pocit jedinců, že stres, jemuž jsou vystaveni, dosáhl své hranice, nebo ji dokonce přeskočil
- b) deperzonalizace - proces, v němž má jedinec sklony distancovat se od sebe a od jiných, osoby začne považovat za objekty
- c) seberealizace - přesvědčení jedince, že dobře vykonává důležitou práci

Účelem tohoto dotazníku je zjištění, jak se pracovníci v pomáhajících profesích dívají na svou práci a na osoby, s nimiž denně úzce spolupracují (Maroon, 2012).

3. Škála vyhoření pro povolání - jde o nástroj pro měření vyhoření pro všechna povolání. Lze ho použít i pro pomáhající profese. Účelem tohoto šetření od Maslachové s kolegy, který vznikl v roce 1996 je zjistit, jaký pohled mají dotazovaní na svou práci a na postoj k ní. Měří se jím:

- a) pocit vyčerpání u zaměstnanců pomocí složek únavy a stavu napětí při práci
- b) cynismus zaměstnance vůči práci a vztahuje se k vývoji negativních postojů a odcizení v práci
- c) osobní výkonnost, která odpovídá měření seberealizace a více zdůrazňuje očekávání, jež má zaměstnanec vůči sobě samému a své práci (Maroon, 2012).

4. Škála znechucení - tento nástroj vytvořený Pinesovou a kolegy, zjišťuje a zkoumá, jak často prožívá sociální pracovník určité pocity a postoje k sobě samému, ke své práci a ke klientům. Na sedmistupňové škále se měří:

- a) fyzické vyčerpání – pocit tělesné slabosti a únavy
- b) emocionální vyčerpání – depresivní myšlenky, bezmoc a pocit, že je jedinec v pasti
- c) mentální vyčerpání – jak postižený vnímá sám sebe, smutek, pocit odmítání, nedostatek sebevědomí.

Uvedený test slouží ke stanovení stupně vyhoření, k ujasnění, jak o své práci smýšlí jedinec, jak vnímá svůj život všeobecně, teď a tady (Maroon, 2012).

5. Další nástroje pro diagnostikování vyhoření - mimo dotazníkových metod se při diagnostice syndromu vyhoření používají i jiné metody. Příkladem je využití tzv.

sémantického diferenciálu / odlišení jemných odstínů ve významu slov), kde se pracuje s tzv. bipolárními (v obou směrech extrémními) adjektivy. Často jsou dále využívány i psychologické studie s cílem zjištění vzájemných vztahů, souvislostí a příčin. Jde o studium příčinných vztahů (Maroon, 2012).

1.5.4 Prožívání syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření probíhá individuálně. Vyhoření je duševní proces, jehož průběh je charakterizován určitými pocity, způsoby chování, motivy a očekáváními a má dynamický, kumulativní proces. Tento proces probíhá pomalu, dokonce tak pomalu, že jej postižený sám vůbec nepoznává. Vyvíjí se kontinuálně, nejde o událost či traumatickou reakci na náhlou změnu, protože příčiny tohoto syndromu působí trvale (Maroon, 2012).

Burnout ve svém projevu lze rozpoznat podle Freudenbergera 1992 deseti typických znaků:

1. Vyčerpání - ztráta energie a pocit únavy doprovázené prvními znaky zoufalství.
2. Odcizení a izolace - odcizení je ochrannou proti bolesti a zklamání. Je omezena schopnost pomoci jiným, což může vést k izolaci, otupění a k depresi.
3. Prázdnota a cynismus - působí střídavě, jsou vyvolány odcizením
4. Netrpělivost a vznětlivost - vyplývají z frustrace, jejímž původem je nedostatečná výkonnost.
5. Dojem mimořádných schopností - jde o fantazii postiženého, vyjadřující nedostatek důvěry k ostatním i k sobě.
6. Nedůvěra - pocit nedostatečného ocenění doprovázený vztekem a hádkami
7. Paranoia - postižený podezírá ostatní, že jej nesprávně hodnotí a škodí mu. Stává se nedůvěřivým vůči lidem ve svém okolí.
8. Ztráta cílevědomosti - v pokročilém stádiu vyhoření následuje odcizení od okolí a ztráta kontroly. Na základě neustálého neklidu se zhorší procesy myšlení a dochází k poruchám paměti.

9. Psychosomatické jevy a jejich psychické a fyzické projevy - bolesti hlavy, dlouhodobá chřipková onemocnění a bolesti zad bývají znakem nesouladu a vytěsnění problému.
10. Deprese s množstvím aspektů - v některých případech může být vyhoření důvodem ke vzniku deprese. Deprese způsobená vyhořením je dočasná a narušuje pracovní výkon. Postižený může být pasivní nebo podrážděný, ale v soukromí se chová normálně, reaguje spíše zlostně

Typické znaky syndromu vyhoření se u postižené osoby projevuje určitými vzorci chování. Tyto vzorce chování lze rozdělit do kategorií:

1. Psychosomatický – pocit malátnosti během pracovního dne, intenzivní únava po skončení práce, konzumace léků na uklidnění, poruchy spánku, časté bolesti hlavy a poruchy trávení.
2. Psychicko-behaviorální – každodenní nechuť jít do práce, ustavičné dívání se na hodinky v pracovní době, pocit selhání, nízké sebehodnocení, zlost, nenávisť, protestování, pocity viny, stud, nedostatek iniciativy, lhostejnost, antagonismus, neschopnost soustředit se, odstup a odcizení, pocit přešlapování na místě, častá nepřítomnost na pracovišti, sebestřednost, námitky vůči změnám, nedůvěra, nebo dokonce paranoia.
3. Ve vztahu ke klientům – ztráta pozitivních citů vůči klientům, vyhýbání se kontaktu, neschopnost soustředit se na jejich problémy, cynismus a svalování viny na druhé, ulpívání na nařízeních a byrokratických předpisech.
4. Ve vztahu ke kolegům – vyhýbání se diskuzím o práci s rodinou, přáteli a kolegy.
5. Interpersonální – problémy v manželství a konflikty v rodině (Manoon, 2012).

1.5.5 Fáze procesu burnout

Burnout není jevem statickým, ale procesem, tj. dějem, který má svůj začátek, průběh a výsledný stav. Tento dynamický jev je možno pozorovat v určitých fázích (úsecích, oddílech, po sobě následujících různých částech) tohoto procesu.

Čtyřfázový model od Christiny Maslach je v současnosti považován za model nejjednodušší. Je členěn do fází:

1. Idealistické nadšení a přetěžování.
2. Emocionální a fyzické vyčerpání.
3. Dehumanizace druhých lidí jako obrany před vyhořením.
4. Terminální stádium stavění se proti všem a proti všemu a objevení se syndromu burnout v celé jeho pestrosti a s následným vyhořením všech zdrojů energie (Křivohlavý, 1998).

Relativně nejčlenitější model burnout od Johna W. Jamese je dvanáctifázový:

1. Snaha osvědčit se kladně v pracovním procesu.
2. Snaha udělat vše sám.
3. Zapomínání na sebe a na vlastní osobní potřeby.
4. Práce, projekt, plán, návrh, úkol, cíl atp. se stávají tím jediným, oč danému člověku jde.
5. Zmatení v hodnotovém žebříčku – co je podstatné a co je nepodstatné.
6. Kompulzivní popírání všech příznaků rodícího se vnitřního napětí jako projev obrany tomu, co se děje.
7. Dezorientace, ztráta naděje, vymizení angažovanosti, zrod cynizmu. Útěk od všeho a hledání útěchy např. v alkoholu či drogách, v užívání léků, přejídání atp.
8. Radikální, vně pozorovatelné změny chování – nesnášení rad a kritiky, jakéhokoliv rozhovoru a společnosti druhých osob.
9. Depersonalizace – ztráta kontaktu sama se sebou a s vlastními životními cíli a hodnotami.
10. Prázdnota- pocity zoufalství ze selhání a dopadu „až na dno“. Potřeba smysluplnosti života je zoufale neuspokojována.

11. Deprese – zoufalství z poznání, že nic nefunguje a člověk se ocitá ve smysluplné, vakuu. Sebe-cenění, sebe-hodnocení a sebe-vážení je na nulovém bodě.
12. Totální vyčerpání – fyzické, emocionální a mentální. Vyplenění všech zásob energie a zdrojů motivace. Pocit naprosté nesmyslnosti všeho – i marnosti dalšího žití (Vondráčková, 2002).

1.5.6 Fáze procesu burnout u sociálních pracovníků

Autoři Edelwich a Brodsky (1980) vypracovali model syndromu vyhoření u sociálních pracovníků v pěti stupních:

1. Fáze entuziasmu a nadějí - je obdobím, ve kterém je sociální pracovník příliš nadšený a nerozpozná vnitřní a vnější hranice. Role pomáhajícího má v jeho životě nejvyšší prioritu. Je to období velkého rozporu mezi očekáváními a skutečností.
2. Fáze stagnace – sociální pracovník dělá jen to nejnutnější, práce ho nenaplňuje. Zajímá se o své osobní pracovní výhody. Pohybuje se v zaběhaných kolejkách a ztrátu původních nadějí považuje za bolestnou.
3. Fáze frustrace – pocit, že není s to pomoci klientovi, je v ostrém protikladu k pocitu moci z první fáze. Frustrace produkuje protichůdné emoce, obvykle trpí citovými a tělesnými problémy, poruchami hledání.
4. Fáze lhostejnosti – pomáhající si vypěstuje lhostejnost jako přirozenou obranu proti frustraci, pokud je v zaměstnání krajně zklamán
5. Fáze konce – východiskem je odchod ze zaměstnání či delší dovolená, jiný druh práce, vzdělávání či postup na služebním žebříčku

1.5.7 Intervence v procesu syndromu vyhoření

Vzdor tomu, že byly prokázány rozdíly mezi lidmi z hlediska snadnosti propadnutí se do stavu psychického vyhoření, existují situace, které jsou tak těžké, že se do tohoto stavu může propadnout téměř každý (Honzák, 2013).

Do procesu vyhoření se při intervenci zasahuje na úrovni individuální, dále se využívají pomocné zdroje na pracovišti a také ve společnosti. Vždy jde o komplexní systém řešení.

V rámci práce se syndromem vyhoření na individuální úrovni je vždy nezbytné vytvoření si podmínek a osvojení si jednotlivých kroků:

1. Uvědomění si problému a jeho uznání.
2. Aktivní převzetí osobní zodpovědnosti.
3. Rozvoj porozumění a jasného uvažování.
4. Rozvoj nových prostředků ke zvládnání a zlepšení již existujících strategií.
5. Změna vztahu zaměstnance k pracovnímu prostředí.

Strategie aktivního přístupu jednotlivce spočívá ve splnění úkolů:

1. Vymezení přesných důvodů vyhoření
2. Naučení si lépe organizovat čas
3. Stanovení si konkrétních krátkodobých a dlouhodobých cílů
4. Zhodnocení dosažených svých úspěchů.
5. Hledání ve svém životě rovnováhu
6. Požádat druhé o pomoc
7. Vytvoření si vyrovnávací strategie
8. Zjednodušení si života pomocí lepší organizace
9. Sebeopozorování těla i duše (Maroon, 2012).

1.5.8 Předcházení psychickému vyhoření

Syndromu vyhoření je považován nežádoucí až patologický osobní obrat směrem k negativnímu pólu nejrůznějších hodnot, ať už jde o zdraví, energii, nezájem a odcizení, cynismus, negativní postoje k práci, k organizaci či spolupracovníkům (Honzák, 2013).

Předcházení syndromu vyhoření je vždy lepší strategie než syndrom vyhoření řešit v jeho průběhu či řešit jeho následky. Při přípravě strategie je vždy nutné provádět nejen individuální zásah, ale také organizační celé organizační jednotky (Maslach, 2006).

Zkušenosti ze soustavného studia faktorů, které ovládají zrod a rozvoj syndromu burnout, ukazují, že předcházení a léčení je třeba zaměřit na dvě oblasti a to na oblast vnitřních a vnějších faktorů.

1. Preventivní působení v oblasti vnitřních osobnostních faktorů

Různí lidé jsou vybaveni odlišnými osobnostními charakteristikami. Patří sem smysluplnost žití, to, co bylo označeno termínem „nezdolnost“, tvrdost, nepoddajnost, zaujatost, schopnost vidět možnost změn a vídat tuto možnost. Patří sem i typ chování A podle Friedmana a Rosemanna. Patří sem i zdravá výkonová motivace s charakteristikou chápání úspěchu jako vedlejšího produktu a ne cíle snažení (Křivohlavý, 1998).

1. Smysluplnost žití – jde o subjektivní prožívání smysluplné existence jedince. Vztahuje se k pocitu a představě smysluplnosti páce, tak i k pocitu smysluplnosti života jako celku.

2. Nezdolnost – jde o určitý způsob vyrovnat se svojí životní situací. Je rozdělena do tří dimenzí:

- a) Smysluplnost v protikladu k nesmyslnosti činnosti, kterou člověk dělá.
- b) Srozumitelnost situací v protikladu k nesrozumitelnosti situace, v níž člověk žije.
- c) Představa zvládnutelnosti problémů v protikladu k pocitu nezvládnutelnosti, které před daným člověkem stojí.

Lidé, kteří se přiklánějí ke kladnému pólu výše uvedených tří dimenzí nezdolnosti, zvládají životní těžkosti podstatně lépe a také tak snadno nevyhoří. Jsou i fyzicky zdravější a mají větší naději, že i nadále budou žít zdravěji.

3. Tvrdost a nepoddajnost – jde o postoj člověka k životním těžkostem (stresorům), který lze rozdělit na tři dimenze:

- a) Angažovanost – v protikladu k odcizení
- b) Zvládnutelnost – v protikladu k beznaději ve vztahu k efektivitě vlastní aktivity
- c) Víra ve správnost vlastního zaměření života a odvaha zkusit některé věci jinak v protikladu ke lhostejnosti (apatii).

Jedinec, který v těchto třech dimenzích se blíží ke kladnému pólu se osobnostně projevuje nepoddajně a tvrdě. Snaží se situaci zvládnout a překonat ji. Naopak opačný

typ – poddajná osobnost, vidí svůj svět jako neměnný a nezměnitelný. Jedinec se cítí vůči každému ohrožení bezbranný a nesnaží se něco změnit.

4. Zdravá a nezdravá orientace na dobrý výkon – kladný pól výkonové motivace u jedince vykazuje znaky – přiměřené riskování, stanovení cílů současně i s nástroji jejich dosažení, zjišťování zpětných vazeb, dobré plánování krátkodobých a dlouhodobých plánů, úspěch je chápán jako vedlejší produkt jejich činnosti a ne jako cíl.

5. Zaujetí pro určitou věc – je určitý psychický stav člověka, který je mimořádně zaujat pro určitou věc či cíl a cele se oddává tomu, v co věří.

6. Proměnlivost proti monotónnosti – ukazuje se, že osoby, které milují změnu méně často propadají do stavu syndromu vyhoření. Tyto osoby vidí ostřeji rozdíly a odlišnosti jak v příležitostech, tak v různých řešení životních situací. Proto vítají nové situace jako výzvu, místo aby se jich obávali, že jim naruší vypracované stereotypy.

7. Typ chování podle Friedmana a Rosemanna – chování jedince je charakteristické na základě výskytu různých chorob a to:

- a) Typ chování A – je charakterizován u osob s vysokým výskytem infarktem myokardu. Tyto osoby se vyznačují mimořádnou energičností. Chovají se a jednají velmi rychle, jsou soutěživý až soupeřivý se snahou být nejlepší. Jsou velice pilní v práci, kterou si berou i domů. Vždy mají vysoké cíle a pro jejich splnění jdou za nimi tvrdě a i bezohledně. Při jednání s lidmi jsou asertivní, ale tvrdí a nesmlouvavý bez potřebné dávky zdravé sebekritiky.
- b) Typ chování B – tyto osoby mají také velkou výkonnost, ovšem úspěch za každou cenu však nebyl cílem číslo jedna jejich života. Respektují potřebu odpočinku. Spektrum jejich zájmů je podstatně širší.

Syndrom psychického vyhoření se podstatně častěji projevuje u osob typu chování A, nežli u osob typu chování B.

2. Preventivní působení v oblasti vnějších faktorů

Jde o soubor vnějších vlivů prostředí jedince – v němž tito potencionálně či akutně postižení žijí a pracují, tj. vliv okolností, životních a pracovních podmínek (Křivohlavý, 1998).

Externí vlivy hrají v oblasti prevence syndromu vyhoření klíčovou roli. Sociální podpora a role podpůrných skupin v sociálním prostředí jedince na pracovišti i mimo něj je podstatnou proměnnou pro obranu syndromu vyhoření. Tyto externí vlivy lze rozdělit do několika oblastí:

1. Rodina - stěžejní roli jako centrální podpůrná skupina tvoří rodina, která má pro jedince výjimečné postavení. Jde o nejpřirozenější skupinu lidí, kteří se o sebe navzájem starají a poskytují si materiální a citovou pomoc, zvláště v dobách krize a za neobvyklých okolností.

2. Podpora od přátel a společenství – síť přátel je trvalá a může poskytovat informace i každodenní pomoc, zmírňují působení stresu. Oproti rodině přátelé neočekávají sdílení jejich hodnot, nesoudí ho, akceptují jedincovu osobitost.

3. Pracovní prostředí -.při existenci podpůrných pracovních vztahů může jedinec požádat ostatní kolegy o jejich radu pomoc, což podstatně zmenšuje jejich napětí a blokuje vývoji vyhoření.

Sociální opora, která má kladný tlumivý vliv na rozvoj procesu vyhoření, lze rozčlenit na jednotlivé funkce:

1. Naslouchání
2. Potřeba sociální zrcadla
3. Uznání
4. Povzbuzování
5. Soucítění – empatie
6. Emocionální vzpruha
7. Prověřování stavu světla
8. Dělbba práce
9. Spolupráce
10. Přejný prosociální postoj a nezištná pomoc (Křivohlavý, 1998).

1.5.9 Specifika předcházení psychickému vyhoření u sociálních pracovníků

Sociální podpora je nepostradatelná a chrání proti přílišnému tlaku a zároveň dochází k uspokojování základních potřeb jedince, a to: intimity, lásky a přátelství, vědomí vlastní hodnoty, sociálního potvrzení, zpětné vazby a identity, příslušnosti (Maroon, 2012).

Specifika práce se syndromem vyhoření u sociálních pracovníků na pracovišti má čtyři rozdílné složky a rozměry.

1. Psychologický rozměr – možnost ovlivňovat obsah a struktury, brát ohled na osobnost pracovníka, pestrost činností, kvalita a množství práce, možnost vysadit, omezit emocionální, fyzickou a mentální účast v obtížných situacích, podpora kolegů v zátěžových situacích, flexibilita, ohodnocení, uplatnění kreativity.

2. Strukturální rozměr - odstranění negativních vnějších podmínek, vytvoření příjemné pracovní atmosféry a zabezpečení individuálních potřeb sociálního pracovníka.

3. Sociální rozměr pracoviště – dbát na zlepšování vzájemných vztahů ke klientům, ke kolegům a ve vztahu k vedení organizace.

4. Organizační rozměry pracoviště – umožnit maximální možnost přizpůsobení organizačního rámce ve vztahu ke spolupracovníkům, ve vztahu k problémům vyhoření, ve vztahu k rozvoji personálu (Maroon, 2012).

2 CÍL PRÁCE, VÝZKUMNÉ OTÁZKY

2.1 Hlavní cíl

Hlavním cílem diplomové práce je zjištění míry pracovní spokojenosti a působení pracovní zátěže při vykonávání profese sociálního pracovníka na úřadech práce zabývajících se problematikou osob se zdravotním postižením s možnou následnou optimalizací pracovních podmínek.

2.2 Dílčí cíle

1. Definovat rozhodující faktory pracovní zátěže, které nejvíce ovlivňují pracovní spokojenost.
2. Zmapovat vliv pracovního stresu na pracovní spokojenost sociálních pracovníků s možnými symptomy syndromu vyhoření.

2.3 Výzkumné otázky

S ohledem na uvedený cíl budou koncipovány tyto výzkumné otázky:

1. Který typ stresového faktoru považují sociální pracovníci za nejzávažnější při výkonu svého zaměstnání?
2. Odráží se pracovní stres na pracovní spokojenost a pracovní výkon?
3. Jsou sociální pracovníci spokojeni s pracovními podmínkami, které jsou na úřadu práce vytvořeny?
4. Uvědomují si sociální pracovníci při výkonu svého povolání na sobě možné symptomy syndromu vyhoření?

3 Metodika

Metodologická triangulace s užitím metod kvalitativního výzkumu:

1. metoda polostandardizovaného rozhovoru s následnou hloubkovou obsahovou analýzou
2. test Rushe na hodnocení míry burnout
3. zúčastněné pozorování

3.1 Operacionalizace pojmů

Osoba se zdravotním postižením

Definice osob se zdravotním postižením je upravena v zákoně č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů. Ustanovení § 67 zákona č. 435/2004 Sb. definuje osoby se zdravotním postižením, kterým je poskytována zvýšená ochrana na trhu práce. Osobami se zdravotním postižením jsou fyzické osoby, které jsou orgánem sociálního zabezpečení uznány invalidními ve třetím stupni anebo orgánem sociálního zabezpečení uznány invalidními v prvním nebo druhém stupni. Skutečnost, že je osobou se zdravotním postižením dokládá fyzická osoba posudkem nebo potvrzením orgánu sociálního zabezpečení (MPSV, 2013).

Úřad práce

Úřad práce České republiky byl zřízen s účinností od 1. dubna 2011 zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky. Úřad práce je správním úřadem s celostátní působností a je účetní jednotkou. Je řízen Ministerstvem práce a sociálních věcí, které je jeho nadřízeným správním úřadem. Úřad práce plní úkoly v oblastech zaměstnanosti, ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, státní sociální podpory, dávek pro osoby se zdravotním postižením, příspěvku na péči a inspekce poskytování sociálních služeb a pomoci v hmotné nouzi. Zároveň je přístupovým místem pro zajištění elektronické komunikace v oblasti sociálního zabezpečení a zaměstnanosti mezi členskými státy Evropské unie. Organizačně je Úřad

práce členěn na generální ředitelství a krajské pobočky. Obvody působení krajských poboček jsou shodné s územím krajů podle ústavního zákona č. 347/1997 Sb., o vytvoření vyšších územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů. Součástí krajských poboček jsou kontaktní pracoviště (MPSV, 2013).

Pracovní činnost sociálního pracovníka na úřadě práce

Činnost sociálního pracovníka je upravena v §109 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a dále v zákoně č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením. 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, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb a to v oblasti agendy příspěvek na péči, agendy mobility a průkazu osoby se zdravotním pojištěním a agendy příspěvku na zvláštní pomůcku (MPSV, 2013).

3.2. Realizace výzkumu

Výzkum probíhal od měsíce prosince 2012 do měsíce března 2014. Praktický výzkum proběhl v měsících listopad 2013 až únor 2014 ve spolupráci se sociálními pracovníky pracující na Kontaktním pracovišti úřadu práce krajské pobočky v Českých Budějovicích.

3.3. Použitá metoda

K dosažení cíle a dle stanovených výzkumných otázek této diplomové práce byla zvolena metodologická triangulace kvalitativního výzkumu s užitím specifických metod - polostandardizovaného rozhovoru s následnou hloubkovou obsahovou analýzou, dotazník Rushe na hodnocení míry burnout a zúčastněné pozorování.

Kvalitativní výzkum používá induktivní logiku. Na začátku výzkumného procesu je pozorování, sběr dat. Výzkumník pátrá po pravidelnostech existujících v těchto datech, po významu těchto dat, formuluje předběžné závěry a výstupem mohou být nově formulované hypotézy nebo nové teorie. Cílem kvalitativním výzkumu je získání co nejvíce dat, nalézt struktury, pravidelnosti, které v nich existují (Disman, 2011).

Individuální položený rozhovor byl vybrán z důvodu úsporné a lehce přístupné technice sběru informací, kterou lze ideálně aplikovat k dosažení cíle a který zároveň výzkumníkovi umožňuje oproti řízenému rozhovoru relativní svobodu při získávání informací (Kaufmann, 2010).

Následná hloubková analýza zjištěných dat poskytuje více prostoru při identifikaci přítomných či potencionálních faktorů, struktur a vztahů, které se mohou navzájem ovlivňovat a který výzkumníkovi umožňuje odhalovat daný zkoumaný jev. Umožňuje analýzu s cílem objasnit a identifikovat jeho zvláštnosti (Miovský, 2006).

Rushov dotazník slouží výzkumníkovi jako pomůcka, vodítko pro rozpoznání stavu vyhoření. Je schopen rozpoznat, zdali jedinec již vykazuje již některé symptomy vyhoření či zdali už dokonce prožívá pokročilé stádium vyhoření.

Zúčastněné pozorování umožňuje participaci výzkumníka ve zkoumané skupině s cílem porozumět problémům a situacím v prostředí dané skupiny osob

Metodologická triangulace umožňuje paralelní užívání různých výzkumných metod při studiu jednoho a téhož problému s cílem získat validní a objektivní obraz zkoumaného objektu

Triangulace metod má za cíl rozvíjet a aplikovat různé postupy, jimiž můžeme minimalizovat různá zkreslení vzniklá při procesu získávání kvalitativních údajů. Zároveň umožňuje zjištění, zda a jak se liší údaje získané různými nástroji. Zdali se v něčem doplňují, překrývají, nebo si naopak odporují (Miovský, 2006).

Metodologická triangulace těchto výzkumných metod v kvalitativním výzkumu byla zvolena s důvodu dosažení maximální saturace, což je ve výzkumu teoreticky dosažená situace, kdy již nejsou nalézána žádná další data, která by mohla být použita pro daný výzkum (Disman, 2011).

Před zahájením vlastního výzkumu byla provedena pilotní studie s jedním sociálním pracovníkem, který se v rámci své pracovní náplně pracuje s osobami se

zdravotním postižením na kontaktním pracovišti úřadu práce. Pilotní studie byla prováděna technikou nestandardizovaného rozhovoru, při které byla ověřena dostupnost a dosažitelnost potřebných informací pro tuto diplomovou práci. Následně po vyhodnocení pilotní studie byl sestaven polostrukturovaný rozhovor pro získávání dat od vybraných sociálních pracovníků. Při rozhovorech byly zjišťovány informace spojené s výkonem profese sociálního pracovníka na ÚP pracující s osobami se zdravotním postižením. Na úvod rozhovoru jsem na podporu sdílnosti respondentů pokládal jednoduché otázky spojené s pracovní náplní a jejími specifiky a po navození oboustranné důvěry jsem zjišťoval informace, které měli úzký vztah k pracovní spokojenosti a vnímání pracovního zatížení a dále zjištění možných symptomů syndromu vyhoření. Rozhovory s respondenty byly nahrávány na diktafon se souhlasem respondentů a zachování anonymity. Délka jednotlivých rozhovorů byla individuální. Polostrukturované rozhovory byly vedeny v délce od 20 do 30 minut podle šíře odpovědí daného respondenta. Záznamy těchto rozhovorů byly vedeny na audiozáznam a pak následně přepsány do písemné podoby. Rozhovory probíhaly vždy v soukromí s ohledem na získávání citlivých osobních informací pouze za přítomnosti respondenta a mé osoby.

Po ukončení rozhovoru jsem vždy požádal respondenta o písemné vyplnění Rushova dotazníku, který slouží jako pomůcka pro rozpoznání možného stavu vyhoření.

V průběhu praktického výzkumu, který proběhl v měsících listopadu 2013 až února 2014, jsem dále prováděl zúčastněné pozorování, při kterém jsem průběžně zaznamenával do záznamového archu pro terénní poznámky významné skutečnosti a situace, které se, ať již pozitivně či negativně následně promítaly do pracovní spokojenosti výzkumné skupiny. Tento terénní záznamový arch neměl dopředu vytvořenou strukturu, jen byly vytvořené kategorie, na které jsem se zaměřil a to pozitivní či negativní projevy chování.

Po důkladné fixaci všech získaných kvalitativních dat jsem provedl jejich zpracování. U polostrukturovaných rozhovorů s respondenty jsem provedl nejprve transkripci, převedl data netextové povahy do povahy textové. Zjištěná data jsem roztřídil, kódoval dle konkretizovaných kritérií a pak následně převedl do datových

segmentů. Při procesu porovnávání a hledání podobností či odlišností segmentů jsem užíval vždy jednotná kritéria. Písemně vyplněný Rushuv dotazník, který jsem použil, jako pomůcku pro rozpoznání možného stavu vyhoření jsem po vyplnění respondentem dle výsledkové tabulky vyhodnotil a určit míru intenzity syndromu vyhoření. V průběhu metody zúčastněného pozorování jsem formou poznámky zapisoval různé druhy a četnost výskytu daného jevu či situace, na který respondenti výzkumné skupiny pozitivně či negativně reagovali. Tyto projevy změny chování respondentů jsem použil při vzorkování jednotlivých událostí. Při vyhodnocování záznamového archu jsem si rozdělil zjištěná data dle prostého výčtu dle kategorií na data pozitivní a data negativní a následně jsem je navzájem porovnal. Po vyhodnocení všech tří výzkumných metod v rámci metodologické triangulace jsem všechna výsledná data editoroval, provedl různě drobné úpravy a doplnil poznámky. Zároveň jsem získané data navzájem porovnal a zjistil, jak se doplňují, překrývají, nebo si naopak odporují. Následně jsem mohl koncipovat výzkumné otázky.

3.4. Etiketa výzkumu

Respondenti byli seznámeni s tématem diplomové práce a s okruhem témat pro rozhovor. Všichni oslovení respondenti udělili souhlas. Účast na výzkumu byla přísně dobrovolná. Zároveň byli ujištěni, že sdělené informace jsou důvěrné a že rozhovory jsou anonymní a že zůstanou anonymní i při použití těchto rozhovorů v diplomové práci. Výzkum byl proveden v souladu s platným zákonem o ochraně osobních údajů.

Z důvodu anonimizace jsem jednotlivé sociální pracovníky označil velkým písmenem R a následně přiřadil ke každému pořadové číslo z důvodu snadnější orientace při dalším zpracování těchto dat. Po zpracování rozhovorů do tištěné podoby jsem následně umožnil všem dotazovaným respondentům přečíst si a odsouhlasit danou podobu rozhovoru s možnou nabídkou úpravy daného textů z důvodu osobních, např. při výskytu osobních injektiv či použití vulgárních výrazů.

3.5. Charakteristika souboru

Základní soubor tvořili sociální pracovníci pracující na kontaktním pracovišti Úřadu práce České republiky, Krajské pobočky v Českých Budějovicích. Výzkumný soubor respondentů byl určen kvótním výběrem tak, aby byly pokryty určující základní znaky: sociální pracovník pracující na kontaktním pracovišti Krajské pobočky v Českých Budějovicích, zabývající se problematikou osob se zdravotním postižením v systému státní sociální pomoci a tuto činnost vykonává alespoň šest kalendářních měsíců po sobě jdoucích.

Výzkumný soubor tvořilo 9 respondentů kontaktního pracoviště ÚP

Respondent	Věk	Rodinný stav	Délka praxe v oboru	Dosažené vzdělání
R1	43	Vdaná	22 let	Bc.
R2	52	Vdaná	19 let	Střed.
R3	57	Rozvedená	22 let	Střed.
R4	55	Vdaná	31 let	Bc.
R5	32	Vdaná	8 let	Mgr.
R6	23	Svobodná	8 měs.	VOŠ
R7	25	Svobodná	8 měs.	Střed.
R8	28	Svobodná	4 roky	VOŠ
R9	55	Vdaná	18 let	VOŠ

4. Výsledky

V rámci triangulace s užitím specifických metod - polostandardizovaného rozhovoru s následnou hloubkovou obsahovou analýzou, dotazník Rushe na hodnocení míry burnout a zúčastněné pozorování byly zjištěny data pro splnění cíle diplomové práce.

Vyhodnocovací tabulka dotazníku dle Rushe

0 - 30 bodů	Vyhoření nehrozí
31 - 45 bodů	Vyazuje některé ze symptomů vyhoření
46 - 60 bodů	Zřejmě se nacházíte v počátečním stádiu vyhoření
61 - 75 bodů	Rozhodně procesem vyhoření procházíte
Více než 75 bodů	Prožíváte pokročilé stádium vyhoření

4.1. Výsledky rozhovorů se sociálními pracovníky

Rozhovor 1

T: „Rád by jsem se Vás zeptal na úvod našeho rozhovoru, proč jste se rozhodla pracovat na úřadu práce s osobami se zdravotním postižením?“

R: „Na úřadě práce pracuji díky určitému mému profesnímu vývoji sociální pracovníce. Nejdříve jsem pracovala jako sociální pracovníce na okresním úřadu, kde jsem se starala o zdravotně postižené. Pak jsem přešla na městský úřad s rozšířenou působností a po následné změně legislativy jsem přešla na úřad práce. Tuto práci vykonávám 22 let.“

T: „Jste spokojená s Vaší pracovní náplní, kterou zde vykonáváte?“

R: „V současné době nejsem spokojena s pracovní náplní, zabývám se pouze jedinou činností a to příspěvkem na péči, a to je práce, která je velmi jednotvárná.“

T: „Domníváte se, že na kvalitě Vašeho pracovním výkonu a pracovní spokojenosti se projevuje pracovní stres?“

R: „Pracovní stres cítím jak při práci s klientem v průběhu sociálních šetření, tak i při práci ve své kanceláři. Nejsem spokojena s nevyhovujícími podmínkami v práci a také si uvědomuji pracovní přetížení.“

T: „Dokážete charakterizovat, co znamená v tomto Vašem případě nevyhovující podmínky v práci?“

R: „Tím myslím situace, kdy jsem rušena při práci ruchem a zvuky z vedlejší kanceláře, jež jsou propojeny spojovacími dveřmi. Jakýkoliv rozhovor kolegyně s jejími klienty je v mé kanceláři velmi dobře slyšet a já se nemohu na svoji práci dost dobře soustředit.“

T: „Jaké stresové faktory ve Vašem pracovním prostředí považujete za nejčastěji se vyskytující?“

R : „Nejvíce mi vadí opravdu velké množství práce, které zde musím vykonat. Úřad práce je pracovním poddimenzován, neustále se musí reagovat na nové neplánované úkoly, které se musí splnit v určitém časovém období. Opravdu by jsem si přála, kdyby se zde na úřadě navýšil počet zaměstnanců.“

T: „Shodneme se tedy, že za nejzávažnější stresový faktor považujete pracovní přetížení z důvodu plnění nadměrného množství úkolů?“

R: „Ano a také časová náročnost mé práce, kdy je obvyklé, že zde pracuji z důvodu splnění úkolů přes čas, které mi ovšem nikdo nezplatí. Celkově jsem nespokojena se svým finančním ohodnocením a jsem přesvědčena, že celkově zde není provedená práce u všech zaměstnanců dostatečně platově ohodnocena.“

T: „Přináší vám vaše práce pocit radosti nebo zklamání?“

R: „V současné době převažují negativa a přechodem z obecního úřadu na úřad práce jsem s prací zde zklamána. Při porovnání svých pocitů musím říci, že u mne převyšuje více negativ než pozitiv. Příspěvek na péči není jednoduchá agenda, a je zároveň mimořádně odpovědná.“

T: „Kdyby jste měla možnost cokoliv změnit v oblasti vytvořených pracovních podmínek, co by jste změnila a proč?“

R: „Rozhodně bych navýšila počet zaměstnanců. Jejich stav je zde poddimenzovaný. Dále bych navýšila i výši platů, protože si zde zaměstnanec, který má vysokoškolské vzdělání s požadovanou odborností, tak dostává stejně velký plat jako vyučený dělník pracující v továrně v průmyslové zóně. Nehledě na to, že ten ještě navíc má od firmy zvláštní pracovní benefity jako výuka angličtiny, důchodové připojištění a další. A dále nemá tolik přesčasových hodin, které tady z důvodu velkého množství práce musíme plnit i po skončení řádné pracovní doby.“

T: „Vnímáte u své osoby riziko vzniku syndromu vyhoření?“

R: „Protože jsem byla opakovaně na několika školeních zabývajících se tématem syndromu vyhoření, můžu zodpovědně říci, že tento syndrom na sobě pozoruji. Práce mě již neuspokojuje a v současné době jsem na tomto pracovišti již ve výpovědní lhůtě a po ukončení pracovního poměru odcházím pracovat na městský úřad na pozici sociálního pracovníka OSPOD a to od 1.4. 2014, jsem přesvědčena, že toto zaměstnání mi přinese zajímavější práci. Zároveň se jedná i o prestižnější práci, která je i lépe finančně ohodnocena.“

T: „Děkuji vám za váš čas a za rozhovor.“

Tabulka 1 – Shrnutí zásadních informací - Rozhovor 1

Druh pracovního stresoru	Zjištěný výskyt pracovního stresoru u respondenta č. 1
Pracovní přetížení	Ano
Pracovní podmínky	Ano
Terminované úkoly	Ano
Časový stres	Ano
Mimořádná odpovědnost	Ano
Konfliktní role a nejistota	Ne
Rozvoj profesní kariéry	Ne
Změny v organizaci	Ano
Interpersonální vztahy v organizaci	Ne
Konflikt mezi prací a rolemi	Ne
Zjištění příznaků burnout	Ano

Zdroj: vlastní výzkum

Vyhodnocení Rushova dotazníku na hodnocení míry burnout

1. Případá mi, že čím víc pracuji, tím jsou výsledky horší - 4
2. Děsí mě chodit každý den do práce - 4
3. Případá mi, že mám méně fyzické energie než dřív - 4
4. Rozčilují mě věci, které mi dřív nevadily - 4
5. Zjišťuji, že se stále více straním lidí - 3
6. Případá mi, že jsem vznětlivější - 5
7. Hůř se soustředím- 5
8. Stále více zjišťuji, že se mi ráno nechce s postele - 3
9. Přestávám věřit svým schopnostem - 4
10. Případá mi stále těžší soustředit se na práci - 4
11. Je pro mě obtížnější riskovat - 3
12. Stále víc mě rozladí moje neúspěchy - 4
13. Poslední dobou viním ze své situace boha - 2
14. Někdy mám chuť ode všeho utéct - 4
15. Dělá mi čím dál menší starosti, zda svou práci někdy dokončím - 5
16. Případá mi, že je všechno při starém nebo dokonce horší - 4
17. Zdá se mi, že všechno, co se snažím dělat, pohlcuje víc energie, než kolik jí mám -

18. Zjišťuji, že je pro mě obtížné splnit i jednoduché a rutinní úkoly - 5
 19. Přeji si, aby mě lidé nechali na pokoji - 3
 20. Změny, které na sobě pozoruji, mě skličují - 3

Výsledková tabulka dotazníkového šetření

Respondent	Počet získaných bodů	Vyhodnocení
R1	78	Prožíváte pokročilé stádium vyhoření

Vyhodnocení zúčastněného pozorování, výčet kategorií dat:

data pozitivní

- pokyn MPSV o výkonu práce doma ve dnech 27.12.2013 pro všechny zaměstnance ÚP ČR
- potvrzení o přijetí do nového pracovního poměru na OSPOD MÚ Písek

data negativní

- snížení platového ohodnocení po nástupu na úřad práce z městského úřadu
- nařízení o provádět zimní údržby u služebního vozu, který se využívá pro služební účely
- kontrola z KrP České Budějovice na zaměřená na vedení spisové dokumentace
- výše finanční odměny při udělování mimořádných odměn dne 12.12.2013
- ukončení IT služeb společnosti Fujitsu, povinná migrace dat do systému OK Systému dne 3.1.2014
- povinná práce přesčas z důvodu splnění úkolu migrace dat v měsících leden - únor 2014

Rozhovor 2

T: „Rád by jsem se Vás zeptal na úvod našeho rozhovoru, proč jste se rozhodla pracovat na úřadu práce s osobami se zdravotním postižením?“

R: „Na úřadě práce pracuji od září 1995 na oddělení státní sociální podpory. Od 1. ledna 2012 jsem byla přeřazena na oddělení nepojistných sociálních dávek, osoby se zdravotním postižením. Pracuji na úseku agendy zabývající se mobilitou a průkazem osob zdravotně postižených. Pracuji zde na pozici sociální referent. Kdybych si udělala

školu, pracovala bych zde jako sociální pracovník, ale na školu už jít nechci, už by jsem se nedokázala přinutit se učit. A v dnešní době člověk ani nemá jistotu, že tuto práci bude mít i za rok. Na vedení upraví zase tabulky a rázem můžu dělat zase něco jiného. Mě to připadá, že tady chybí nějaká dlouhodobá koncepce. Přejde nový ministr a zase je všechno jinak. Tohle dřív, když jsem pracovala na sociálce pod městem nebylo. Teď ještě ten nový zákon o státních úřednících a já nemám sociální vzdělání, jen praxi. Nevím, opravdu nevím, co tady bude dál."

T: „Jste spokojená s Vaší pracovní náplní, kterou zde vykonáváte?“

R: „Částečně spokojena jsem a práce by mě i bavila, ale vnímám zde časový stres, horší pracovní podmínky, velké množství terminovaných úkolů. Sama často na sobě pozoruji pracovní přetížení, především náročná práce na čas, ta mi ale zde nyní vadí asi nejvíc."

T: „Domníváte se, že na kvalitě Vašeho pracovním výkonu a pracovní spokojenosti se projevuje pracovní stres?“

R: „Určitě, sama na sobě cítím, že v důsledku stresu jsem psychicky nevyrovnaná. Někdy jdu do práce a už jsem na práci, kterou budu dělat naštvaná."

T: „A jaký druh práce vám nejvíce vadí?“

R: „Nejvíce mi vadí, že není na nic čas, vadí mi vedení dokumentace, ne práce s klienty. Připadám si jako robot. Přejdu do práce a já nemám pocit, že tady pracuji s lidmi, ale s formuláři, s počítačem, s počítačem stále něco nefunguje. Není zde prostor, abych se mohla věnovat klientům. Je zde hrozně málo času a je zde hodně moc papírování. Pracuji zde jako sociální referent a přitom si zde připadám jak účetní."

T: „Kdyby jste měla možnost cokoliv změnit v oblasti vytvořených pracovních podmínek, co by jste změnila a proč?“

R: „Přijmout více zaměstnanců, abych se mohla věnovat klientům tak, jak by jsem si představovala. Je potřeba vytvořit si čas na daného klienta. V současné době jen přendávám dokumenty s jedné hromady na druhou a ani si neuvědomuji, o jaké klienty v těch dokumentech jde."

T: „Takže Vy se domníváte, že v současné době je zde klient na úřadě práce brán jako už jen de facto jako „kus“?“

R: „No, určitě."

T: „Vnímáte u své osoby riziko vzniku syndromu vyhoření?“

R: „Já si syndrom vyhoření uvědomuji vždy až tak po šesti měsících od poslední dovolené a pak musím jet znovu někam na dovolenou. Nebo si musím vzít volno. To mi pomáhá, já potřebuji vždy určitý časový odstup a pak si musím vzít nějaké volno. Jakmile to volno nemám, tak jsem v práci podrážděná, práce mě nebaví, těším se nakonec pracovní doby a chci jít domů a opustit tady tyto papíry.“

T: „Máte někdy chuť tuto práci opustit a dělat někde jinde a něco jiného?“

R: „Ano to mám. Mě by tady ta práce i bavila, ale je potřeba, aby tuto mojí agendu dělali dva lidé. Mě by ani nevadilo, že za tuto práci je zde málo peněz, ale mě ubijí to velké množství práce. Mě tahle práce baví, ale je toho prostě moc.“

T: „Děkuji vám za váš čas a za rozhovor.“

Tabulka 2 – Shrnutí zásadních informací - Rozhovor 2

Druh pracovního stresoru	Zjištěný výskyt pracovního stresoru u respondenta č. 2
Pracovní přetížení	Ano
Pracovní podmínky	Ano
Terminované úkoly	Ano
Časový stres	Ano
Mimořádná odpovědnost	Ne
Konfliktní role a nejistota	Ano
Rozvoj profesní kariéry	Ano
Změny v organizaci	Ano
Interpersonální vztahy v organizaci	Ne
Konflikt mezi prací a rolemi	Ano
Zjištění příznaků burnout	Ano

Zdroj: vlastní výzkum

Vyhodnocení Rushova dotazníku na hodnocení míry burnout

1. Případá mi, že čím víc pracuji, tím jsou výsledky horší - 3
2. Děsí mě chodit každý den do práce - 3
3. Případá mi, že mám méně fyzické energie než dřív - 3
4. Rozčilují mě věci, které mi dřív nevadily - 3
5. Zjišťuji, že se stále více straním lidí - 2
6. Případá mi, že jsem vznětlivější - 3
7. Hůř se soustředím - 3

8. Stále více zjišťuji, že se mi ráno nechce s postele - 2
9. Přestávám věřit svým schopnostem - 3
10. Připadá mi stále těžší soustředit se na práci - 3
11. Je pro mě obtížnější riskovat - 2
12. Stále víc mě rozladí moje neúspěchy - 3
13. Poslední dobou viním ze své situace boha - 1
14. Někdy mám chuť ode všeho utéct - 3
15. Dělá mi čím dál menší starosti, zda svou práci někdy dokončím - 3
16. Připadá mi, že je všechno při starém nebo dokonce horší - 2
17. Zdá se mi, že všechno, co se snažím dělat, pohlcuje víc energie, než kolik jí mám - 3
18. Zjišťuji, že je pro mě obtížné splnit i jednoduché a rutinní úkoly - 3
19. Přeji si, aby mě lidé nechali na pokoji - 2
20. Změny, které na sobě pozoruji, mě skličují - 2

Výsledková tabulka dotazníkového šetření

Respondent	Počet získaných bodů	Vyhodnocení
R2	52	Zřejmě se nacházíte v počátečním stádiu vyhoření

Vyhodnocení zúčastněného pozorování, výčet kategorií dat:

data pozitivní

- pokyn MPSV o výkonu práce doma ve dnech 27.12.2013 pro všechny zaměstnance ÚP ČR

data negativní

- snížení platového ohodnocení po nástupu na úřad práce z městského úřadu
- kontrola z KrP České Budějovice na zaměřená na vedení spisové dokumentace
- výše finanční odměny při udělování mimořádných odměn dne 12.12.2013
- povinné změny u spisové dokumentace u příspěvku na mobilitu a průkazu osob se zdravotním postižením

- ukončení IT služeb společnosti Fujitsu, povinná migrace dat do systému OK Systému dne 3.1.2014
- povinná práce přesčas z důvodu splnění úkolu migrace dat v měsících leden - únor 2014

Rozhovor 3

T: „Rád by jsem se Vás zeptal na úvod našeho rozhovoru, proč jste se rozhodla pracovat na úřadu práce s osobami se zdravotním postižením?“

R: „Tak já na úřadě práce budu letos zaměstnaná 22 let. Co mě k tomu vedlo? Ono moc pracovních příležitostí ani před těmi 22 lety moc nebylo, takže mě k tomu vedla jistota, v té době se hovořilo i o definitivě. To že se to vyvíjelo jiným směrem je už věc druhá.“

T: „Jste spokojená s Vaší pracovní náplní, kterou zde vykonáváte?“

R: „S pracovní náplní jsem spokojena, mám na starost příspěvek na péči.“

T: „Domníváte se, že na kvalitě Vašeho pracovním výkonu a pracovní spokojenosti se projevuje pracovní stres?“

R: „Stres nás obklopuje ze všech stran, jsem přesvědčena, že stresu občas podlehne každý, ale já nejsem ten typ, který by byl dlouhodobě něčím stresován.“

T: „Jaké stresové faktory ve Vašem pracovním prostředí považujete za nejčastěji se vyskytující?“

R : „Nyní se na úřadě opakovaně kupí práce, která není vyřízená a člověk není schopen ji vyřídit, protože buď nejde počítač, nebo jsou neustále změny v programu, ve kterém dělám. Navíc ten program je nedokonalý, zdržuje to a tím pádem to odnáší také klient, protože pak na vlastní práci s ním je méně času. Klient se pak na nás zlobí, na úředníky, že jsme tu jeho žádost ještě nevyřídili, já se jim příčinu třeba snažím vysvětlit, ale klienta to nezajímá a pak se zde dostane do stresu velmi rychle. Největší problém není v chování klientů, ale problémy s agendou příspěvku na péči, protože nemám dostatek času, abych dokázala veškerou agendu vyřídit.“

T: „Přináší vám vaše práce pocit radosti nebo zklamání?“

R: „ Mě tato práce určitě naplňuje, protože jsem přesvědčená, že tato práce má smysl. Ale je pravda, že někdy když si pročítám zdravotní posudky, protože ty jsou pro mě důležité, abych mohla napsat klientovy ve správním řízení rozhodnutí, tak těžko snáším,

jak moc jsou nemocní někteří lidé a jak těžký mají osud. Nejen staří, ale i děti. Mě to zasahuje hodně po té emocionální stránce, protože jsem také matka od dvou dětí. A je pravda, že se mi stává, že si pak takový špatný pocit z toho všeho nesu i domů. A stává se mi, že na některá lidi myslím ještě i doma, hlavně na zdravotně postižené děti. Nejvíc mi vadí, že jim ze své pozice nedokážu nějakým způsobem pomoci."

T: „Kdyby jste měla možnost cokoliv změnit v oblasti vytvořených pracovních podmínek, co by jste změnila a proč?“

R: „Nejraději kdyby to bylo v mé moci bych změnila vedení."

T: „Myslíte vedení na úřadu práce?“

R: „Myslím především vedení na ministerstvu, protože mi to připadá, že v sociálních službách ve státních zařízeních není žádná dlouhodobá vize. Není zde jasná koncepce. Přála bych si, aby se to konečně ustálilo a byl pro zaměstnance vytvořit konečně klid na práci. Protože většinou to skončí tak, že po zavedení různých nových experimentů se zase vrátíme znovu k tomu, co už tady jednou fungovalo. A odnese to akorát ten úředník a pak taky vlastně i osoby, které přicházejí na úřad práce a chtějí nějakým způsobem pomoc."

T: „Vnímáte u své osoby riziko vzniku syndromu vyhoření?“

R: „Já se domnívám, že si syndrom vyhoření neuvědomuji, netrpím ani fyzickými ani psychickými příznaky. Ačkoliv zde vykonávám velmi zodpovědnou práci, tak já si ani žádný syndrom vyhoření nemůžu dovolit, protože jdu za necelé 2 roky do důchodu. Jsem přesvědčena, že tady ty 2 roky už nějak doklepu. Já se stresem vyrovnávám po svém, mám doma svoji zahrádku a všechny stresy tak pouštím při práci na ní do země."

T: „Děkuji vám za váš čas a za rozhovor.“

Tabulka 3 – Shrnutí zásadních informací - Rozhovor 3

Druh pracovního stresoru	Zjištěný výskyt pracovního stresoru u respondenta č. 3
Pracovní přetížení	Ano
Pracovní podmínky	Ano
Terminované úkoly	Ne
Časový stres	Ano
Mimořádná odpovědnost	Ano
Konfliktní role a nejistota	Ne
Rozvoj profesní kariéry	Ne
Změny v organizaci	Ano
Interpersonální vztahy v organizaci	Ne
Konflikt mezi prací a rolemi	Ano
Zjištění příznaků burnout	Ne

Zdroj: vlastní výzkum

Vyhodnocení Rushova dotazníku na hodnocení míry burnout

1. Případá mi, že čím víc pracuji, tím jsou výsledky horší - 2
2. Děsí mě chodit každý den do práce - 2
3. Případá mi, že mám méně fyzické energie než dřív - 4
4. Rozčilují mě věci, které mi dřív nevadily - 2
5. Zjišťuji, že se stále více straním lidí - 2
6. Případá mi, že jsem vznětlivější - 2
7. Hůř se soustředím - 3
8. Stále více zjišťuji, že se mi ráno nechce s postele - 3
9. Přestávám věřit svým schopnostem - 3
10. Případá mi stále těžší soustředit se na práci - 3
11. Je pro mě obtížnější riskovat - 4
12. Stále víc mě rozladí moje neúspěchy - 3
13. Poslední dobou viním ze své situace boha - 1
14. Někdy mám chuť ode všeho utéct - 2
15. Dělá mi čím dál menší starosti, zda svou práci někdy dokončím - 2
16. Případá mi, že je všechno při starém nebo dokonce horší - 2
17. Zdá se mi, že všechno, co se snažím dělat, pohlcuje víc energie, než kolik jí mám -

18. Zjišťuji, že je pro mě obtížné splnit i jednoduché a rutinní úkoly - 2
19. Přeji si, aby mě lidé nechali na pokoji - 4
20. Změny, které na sobě pozoruji, mě skličují - 1

Výsledková tabulka dotazníkového šetření

Respondent	Počet získaných bodů	Vyhodnocení
R3	50	Zřejmě se nacházíte v počátečním stádiu vyhoření

Vyhodnocení zúčastněného pozorování, výčet kategorií dat:

data pozitivní

- pokyn MPSV o výkonu práce doma ve dnech 27.12.2013 pro všechny zaměstnance ÚP ČR
- rozdělení části spisové dokumentace u dávek osob se zdravotním postižením jiné kolegyni z úřadu práce, která byla určena na výpomoc

data negativní

- kontrola z KrP České Budějovice na zaměřená na vedení spisové dokumentace
- výše finanční odměny při udělování mimořádných odměn dne 12.12.2013
- ukončení IT služeb společnosti Fujitsu, povinná migrace dat do systému OK Systému dne 3.1.2014
- povinná práce přesčas z důvodu splnění úkolu migrace dat v měsících leden - únor 2014

Rozhovor 4

T: „Rád by jsem se Vás zeptal na úvod našeho rozhovoru, proč jste se rozhodla pracovat na úřadu práce s osobami se zdravotním postižením?“

R: „V sociálních službách pracuji přes třicet let. Vždy jsem pracovala jako úřednice sociální péče. Nejdříve na okresním úřadě a městském úřadě v Písku a pak po reorganizaci jsem musela odejít na úřad práce.“

T: „Jste spokojená s Vaší pracovní náplní, kterou zde vykonáváte?“

R: „Spokojená nejsem, nejraději bych odešla pracovat někam jinam. Nejlépe zase na městský úřad, třeba na odbor sociální péče, ale z důvodu mých zdravotních potíží

nesplňuji jednu s podmínek výběrového řízení na tuto pracovní pozici. Takže jak to tak vypadá, budu tu pracovat až do důchodu."

T: „Domníváte se, že na kvalitě Vašeho pracovním výkonu a pracovní spokojenosti se projevuje pracovní stres?“

R: „Protože pracuji jako státní zaměstnanec už opravdu dlouho, můžu říct, že takové zmatky, a takovou nekonceptnost jsem za poslední 2 roky, co zde pracuji, jsem nikde jinde nezažila. Neustále se něco mění, chybí jasná vize, jak má práce sociálních pracovníků na úřadech práce vypadat. Neustále se jen narychlo plní všelijaké úkoly, které přijdou z nadřízeného stupně. Do toho se musí chodit na různá školení a nikoho nezajímá, že tu mám rozdělanou práci, prostě to jednou někdo nařídil, tak se to musí děj se co děj splnit. Pořád nějaké změny. Taková práce mě tedy vůbec nebaví."

T: „A jaké stresové faktory ve Vašem pracovním prostředí považujete za nejčastěji se vyskytující?“

R : „Co mi jako nejvíc vadí? Nejvíc mi vadí, že tu nemám na práci dostatek času, ta práce nemá konce. Dodělám šetření na PnP a přijde nařízení, že se musím dělat kontroly na zneužívání dávek na PnP a striktní počet kontrol, které musím provést a do kdy to musí být nejpozději hotovo. Nejlépe ještě dnes. Nikoho ale nezajímá, že už mám třeba na zítřek domluvené návštěvy a ti klienti s mojí návštěvou už počítají a vyčlenili si na mou návštěvu svůj čas. Nekonceptnost, to mi asi nejvíc vadí a taky to, že se pořád někomu pomáhá, některá kolegyně nestačí plnit své úkoly, nebo je na pracovní neschopnosti či na dovolené a hned se musí za ní pracovat. A to se to často nedozvím od vedoucí, ale od kolegyně, která to někde zaslechla. Tato práce je velice náročná, protože v ní jde o peníze pro žadatele. Člověk na ni potřebuje mít klid a čas a ani jedno ani druhé tu prostě není . Když zapisuji šetření do počítačového programu, tak zase chodí ke mně žadatelé o dávky a já se nemohu pak na práci soustředit."

T: „Takže za nejzávažnější stresor považuje stresor časový?“

R: „To se spíš navzájem sčítá. Málo času, hodně práce, žádný odpočinek, do toho našťvaný žadatelé a ještě nesmyslná nařízení od nadřízených a to nepočítám promarněný čas při práci v novém programu v počítači, kdy ten program pořád vykazuje chyby a nikoho to nezajímá, hlavně, že se úkoly plní a nejsou stížnosti od žadatelů o dávku."

Prostě pracovní podmínky pro zaměstnance na tomto úřadě nejsou dobře nastaveny a měli by se zlepšit.

T: „Přináší vám vaše práce pocit radosti nebo zklamání?“

R: „Já pracuji v sociální péči již tak dlouho, že to již neřeším. Nějakým způsobem peníze vydělávat musím a lepší práci za více peněz mi zatím nikdo nenabídl.“

T: „Kdyby jste měla možnost cokoliv změnit v oblasti vytvořených pracovních podmínek, co by jste změnila a proč?“

R: „To by jsem se akorát zbytečně rozčílila. Protože tady se stále něco mění a vylepšuje a v konečném důsledku je to nakonec ještě horší. Stačí se podívat na televizní noviny, jak tam hovoří o pracovnících na úřadech práce. Přitom mi tady pracujeme přes čas a za tak málo peněz, že by to nikdo jiný ani snad dělat nechtěl.“

T: „Vnímáte u své osoby riziko vzniku syndromu vyhoření?“

R: „Určitě, ale kurzy na zabránění vzniku syndrom vyhoření, kterých se zúčastňujeme, mi stejně asi nepomohou. To je jen taková přednáška, aby se udělala čárka za účast.“

T: „Děkuji vám za váš čas a za rozhovor.“

Tabulka 4 – Shrnutí zásadních informací - Rozhovor 4

Druh pracovního stresoru	Zjištěný výskyt pracovního stresoru u respondenta č. 4
Pracovní přetížení	Ano
Pracovní podmínky	Ano
Terminované úkoly	Ano
Časový stres	Ano
Mimořádná odpovědnost	Ano
Konfliktní role a nejistota	Ne
Rozvoj profesní kariéry	Ne
Změny v organizaci	Ano
Interpersonální vztahy v organizaci	Ano
Konflikt mezi prací a rolemi	Ano
Zjištění příznaků burnout	Ano

Zdroj: vlastní výzkum

Vyhodnocení Rushova dotazníku na hodnocení míry burnout

1. Případá mi, že čím víc pracuji, tím jsou výsledky horší - 4
2. Děsí mě chodit každý den do práce - 3

3. Případá mi, že mám méně fyzické energie než dřív - 5
4. Rozčilují mě věci, které mi dřív nevadily - 4
5. Zjišťuji, že se stále více straním lidí - 3
6. Případá mi, že jsem vznětlivější - 5
7. Hůř se soustředím - 4
8. Stále více zjišťuji, že se mi ráno nechce s postele - 2
9. Přestávám věřit svým schopnostem - 2
10. Případá mi stále těžší soustředit se na práci - 3
11. Je pro mě obtížnější riskovat - 2
12. Stále víc mě rozladí moje neúspěchy - 2
13. Poslední dobou viním ze své situace boha - 1
14. Někdy mám chuť ode všeho utéct - 3
15. Dělá mi čím dál menší starosti, zda svou práci někdy dokončím - 3
16. Případá mi, že je všechno při starém nebo dokonce horší - 4
17. Zdá se mi, že všechno, co se snažím dělat, pohlcuje víc energie, než kolik jí mám - 4
18. Zjišťuji, že je pro mě obtížné splnit i jednoduché a rutinní úkoly - 4
19. Přeji si, aby mě lidé nechali na pokoji - 2
20. Změny, které na sobě pozoruji, mě skličují - 3

Výsledková tabulka dotazníkového šetření

Respondent	Počet získaných bodů	Vyhodnocení
R4	63	Rozhodně procesem vyhoření procházíte

Vyhodnocení zúčastněného pozorování, výčet kategorií dat:

data pozitivní

- pokyn MPSV o výkonu práce doma ve dnech 27.12.2013 pro všechny zaměstnance ÚP ČR

data negativní

- snížení platového ohodnocení po nástupu na úřad práce z městského úřadu
- kontrola z KrP České Budějovice na zaměřená na vedení spisové dokumentace
- výše finanční odměny při udělování mimořádných odměn dne 12.2.013

- ukončení IT služeb společnosti Fujitsu, povinná migrace dat do systému OK Systému dne 3.1.2014
- nařízení ÚP KrP o provádění povinných kontrol u PnP
- povinná práce přesčas z důvodu splnění úkolu migrace dat v měsících leden - únor 2014

Rozhovor 5

T: „Rád by jsem se Vás zeptal na úvod našeho rozhovoru, proč jste se rozhodla pracovat na úřadu práce s osobami se zdravotním postižením?“

R: „Na úřadě práce pracuji, protože jsem dostala tuto nabídku v době, kdy jsem byla již dlouhodobě nezaměstnaná. Před tím jsem pracovala jako sociální pracovníce v zařízení, která poskytovala pečovatelskou službu seniorům.“

T: „A jestliže porovnáte pracovní náplň obou zaměstnání, tak které jste dělala raději?“

R: „Více se mi líbí pracovní náplň na úřadě práce. Zde je práce více rozmanitá a pracuji zde se širším okruhem osob, kterým pomáhám. Chybí zde jednotvárnost, což je dobře. Zároveň je tato práce i bohatší po obsahové stránce. Mohu klientům poradit, provádím sociální poradenství.“

T: „Jste spokojená s Vaší pracovní náplní, kterou zde vykonáváte?“

R: „Jsem spokojená, ale domnívám se, že by se měli klienti na našem oddělení rozdělit podle abecedy na jednotlivé pracovníky a ne, jako to je doteď, že jsou klienti rozdělení podle jednotlivých oddělení dle druhu žádostí.“

T: „Domníváte se, že na kvalitě Vašeho pracovním výkonu a pracovní spokojenosti se projevuje pracovní stres?“

R: „Na mém pracovním výkonu se především projevuje špatně fungující a někdy i nefungující počítačový program. Protože pak se mi tu kupí práce a já s tím nedokážu nic dělat. Pak zde mám různé kopičky dokumentů, které musím pak následně co nejrychleji zpracovat.“

T: „Jaké stresové faktory ve Vašem pracovním prostředí považujete za nejčastěji se vyskytující?“

R : „No právě, jak se mi tady ty doklady kupí, tak pak samozřejmě nevím, co mám udělat dřív, co se musí udělat hned a co stačí udělat později. A pak je toho na mě moc.“

T: „Přináší vám vaše práce pocit radosti nebo zklamání?“

R: „Práce na úřadu práce se mi i přes určité výtky líbí.“

T: „Kdyby jste měla možnost cokoliv změnit v oblasti vytvořených pracovních podmínek, co by jste změnila a proč?“

R: „Nejvíce by mi při práci asi pomohlo, kdyby konečně už začal počítačový program fungovat a vůbec nejlepší by bylo, kdyby byl ještě zjednodušen, protože nyní je velmi komplikovaný na vyplňování údajů či následní zapisování změn u klientů. Zaměstnanec je nucen se učit tento nový program za běžného provozu a práci jen zdržuje. V současné době se v průběhu své práce věnuji více agendě než vlastní práci s klienty a tak by to být nemělo. Domnívám se, že by to mělo být obráceně. Agenda by měla být v rámci plnění úkolu být pouze jako doplňková a více času by se mělo věnovat klientovy a jeho potřebám. Protože pak dochází k tomu, že jsou klienti nespokojení a často nás pak osočují, že zde na úřadě práce nic neděláme.“

T: „Jak vnímáte interpersonální vztahy zaměstnanců na oddělení?“

R: „S ostatními spolupracovníky vycházím dobře a nedomnívám se, že by zde byl nějaký problém. Spíš mi vadí konflikty mezi mnou a nepřizpůsobivými klienty. Protože, kde není vůle, není ani cesta a mě to někdy připadá, že se sem jdou někteří klienti rozčítit snad i schválně. A já s tím nedokážu nic udělat. Prostě dnes už mi to jde jedním uchem dovnitř a druhým uchem ven. Na této pracovní pozici by měl být sociální pracovník spíše méně empatický, protože pak se to při bilancování jeho vlastních pocitů otočí negativně proti němu.“

T: „Řešíte pak následně doma ještě určité negativní situace či pocity z práce?“

R: „To ne, snažím se po pracovní době na to již nemyslet. A druhý den se snažím zase začít s dobrou náladou nanovo.“

T: „Jste spokojená s prací, kterou zde vykonáváte?“

R: „Mě tato práce přináší uspokojení, a tato práce mě pozitivně nabíjí.“

T: „Vnímáte u své osoby riziko vzniku syndromu vyhoření?“

R: „Zatím nevnímám. Ale je pravda že k dnešnímu dni mám já sama na starosti přes 600 klientů u kterých řeším PnP a je jisté, že dlouhodobě se takový počet osob nedá prostě jedním člověkem zvládnout.“

T: „Kdyby vám někdo nabídl jinou práci za stejné množství peněz, odešla by jste z úřadu práce?“

R: „Odešla bych, ale musela by to být práce v mém bydlišti, protože bych pak již nemusela do zaměstnání dojíždět autobusem skoro 20 kilometrů jako dojíždím nyní.“

T: „Děkuji vám za váš čas a za rozhovor.“

Tabulka 5 – Shrnutí zásadních informací - Rozhovor 5

Druh pracovního stresoru	Zjištěný výskyt pracovního stresoru u respondenta č. 5
Pracovní přetížení	Ano
Pracovní podmínky	Ano
Terminované úkoly	Ano
Časový stres	Ano
Mimořádná odpovědnost	Ne
Konfliktní role a nejistota	Ne
Rozvoj profesní kariéry	Ne
Změny v organizaci	Ano
Interpersonální vztahy v organizaci	Ano
Konflikt mezi prací a rolemi	Ne
Zjištění příznaků burnout	Ne

Zdroj: vlastní výzkum

Vyhodnocení Rushova dotazníku na hodnocení míry burnout

1. Případá mi, že čím víc pracuji, tím jsou výsledky horší - 3
2. Děsí mě chodit každý den do práce - 2
3. Případá mi, že mám méně fyzické energie než dřív - 2
4. Rozčilují mě věci, které mi dřív nevadily - 2
5. Zjišťuji, že se stále více straním lidí - 2
6. Případá mi, že jsem vznětlivější - 2
7. Hůř se soustředím - 2
8. Stále více zjišťuji, že se mi ráno nechce s postele - 3
9. Přestávám věřit svým schopnostem - 2
10. Případá mi stále těžší soustředit se na práci - 2
11. Je pro mě obtížnější riskovat - 2
12. Stále víc mě rozladí moje neúspěchy - 2

13. Poslední dobou viním ze své situace boha - 1
14. Někdy mám chuť ode všeho utéct - 3
15. Dělá mi čím dál menší starosti, zda svou práci někdy dokončím - 3
16. Případá mi, že je všechno při starém nebo dokonce horší - 3
17. Zdá se mi, že všechno, co se snažím dělat, pohlcuje víc energie, než kolik jí mám - 2
18. Zjišťuji, že je pro mě obtížné splnit i jednoduché a rutinní úkoly - 2
19. Přeji si, aby mě lidé nechali na pokoji - 2
20. Změny, které na sobě pozoruji, mě sklíčují - 2

Výsledková tabulka dotazníkového šetření

Respondent	Počet získaných bodů	Vyhodnocení
R5	44	Vykazuje některé ze symptomů vyhoření

Vyhodnocení zúčastněného pozorování, výčet kategorií dat:

data pozitivní

- pokyn MPSV o výkonu práce doma ve dnech 27.12.2013 pro všechny zaměstnance ÚP ČR

data negativní

- kontrola z KrP České Budějovice na zaměřená na vedení spisové dokumentace
- výše finanční odměny při udělování mimořádných odměn dne 12.12.2013
- ukončení IT služeb společnosti Fujitsu, povinná migrace dat do systému OK Systému dne 3.1.2014
- nařízení ÚP KrP o provádění povinných kontrol u PnP
- povinná práce přesčas z důvodu splnění úkolu migrace dat v měsících leden - únor 2014

Rozhovor 6

T: „Rád by jsem se Vás zeptal na úvod našeho rozhovoru, proč jste se rozhodla pracovat na úřadu práce s osobami se zdravotním postižením?“

R: „Nevím. Dostala jsem pracovní nabídku, tak jsem jí přijala. Byla jsem po ukončení studia na vyšší odborné škole v Prachaticích zde na úřadu práce vedena jako uchazečka o zaměstnání.“

T: „Jste spokojená s Vaší pracovní náplní, kterou zde vykonáváte?“

R: „S pracovní náplní jsem spokojena. Věděla jsem, co na úřadu budu dělat ze školy a z praxí, které jsem ve škole vykonávala. Za těch devět měsíců, co zde pracuji mě nic nepřekvapilo.“

T: „Domníváte se, že na kvalitě Vašeho pracovním výkonu a pracovní spokojenosti se projevuje pracovní stres?“

R: „Asi ano, protože mi vadí, jestliže přijde nějaký klient, který se chová hrubě. To pak jsem mrzutá a těžko se s takovým chováním vyrovnávám. Už jsem se zde setkala opakovaně i s agresivním klientem a nebylo to opravdu nic příjemného.“

T: „A jiný stresový faktor kromě stresu, který vnímáte při interakci s klienty, považujete ve své práci za nejčastěji se vyskytující?“

R : „Já nevím, já tady ty pracovní problémy zatím moc neřeším. Jediné, co mě ještě napadá je splnění pracovních úkolů do data výplat, aby klienti dostali dávky včas. To je vždycky frmol, aby si pak nějaký klient nestěžoval, že mu přišly dávky pozdě.“

T: „Přináší vám vaše práce pocit radosti nebo zklamání?“

R: „Já mám takový nevyhraněný pocit, nemám ani radost ani nejsem zklamaná. Já to беру tak, že zatím po škole mám nějakou práci a časem se uvidí, co bude dál.“

T: „Takže, kdyby jste tedy dostala jinou pracovní nabídku v oblasti sociální práce, odešla by jste?“

R: „Ano odešla, ráda bych pracovala se seniory. Takže kdybych dostala pracovní nabídku třeba z pečovatelského domu, tak bych ji přijala. práce se seniory je oproti této práci úplně jiná. Tam si ty osoby té péče váží a umí ji ocenit. Nemyslím tím vysloveně vděk, ale ty osoby prostě mají úplně jiný přístup k osobám, který se jim v jejich svízelné situaci snaží pomoci. To tady úplně chybí.“

T: „Ale tam zase zažíváte situace jako setkání se smrtí a podobně, to by vám nevadilo?“

R: „S touto situací jsem já vyrovnaná. Člověk dnes umírá kdekoliv a pro mě je smrt a umírání normální součástí, co k životu patří.“

T: „Kdyby jste měla možnost cokoliv změnit v oblasti vytvořených pracovních podmínek, co by jste změnila a proč?“

R: „Nic mě nenapadá. Nevím. Přesčasy. Přesčasy, které zde musím dělat, abych svoji práci stihla udělat včas, protože jí je hodně, tak ty mi pak nikdo neproplatí. To bych změnila. Za prvé jsem nucena jezdit svým autem, protože autobus do mé vesnice, kde bydlím už pak nejede a za druhé je benzín drahý a taky nerada řídím.“

T: „Vnímáte u své osoby riziko vzniku syndromu vyhoření?“

R: „Nevnímám, já bych tady ráda během zaměstnání dodělala vysokou školu v oboru sociální práce a pak jestli se mi naskytne příležitost, tak odejdu někam jinam. Tady je to o ničem.“

T: „Děkuji vám za váš čas a za rozhovor.“

Tabulka 6 – Shrnutí zásadních informací - Rozhovor 6

Druh pracovního stresoru	Zjištěný výskyt pracovního stresoru u respondenta č. 6
Pracovní přetížení	Ano
Pracovní podmínky	Ano
Terminované úkoly	Ano
Časový stres	Ano
Mimořádná odpovědnost	Ne
Konfliktní role a nejistota	Ne
Rozvoj profesní kariéry	Ne
Změny v organizaci	Ne
Interpersonální vztahy v organizaci	Ano
Konflikt mezi prací a rolemi	Ano
Zjištění příznaků burnout	Ne

Zdroj: vlastní výzkum

Vyhodnocení Rushova dotazníku na hodnocení míry burnout

1. Případá mi, že čím víc pracuji, tím jsou výsledky horší - 2
2. Děsí mě chodit každý den do práce - 2
3. Případá mi, že mám méně fyzické energie než dřív - 3
4. Rozčilují mě věci, které mi dřív nevadily - 2

5. Zjišťuji, že se stále více straním lidí - 1
6. Připadá mi, že jsem vznětlivější - 4
7. Hůř se soustředím - 2
8. Stále více zjišťuji, že se mi ráno nechce s postele - 2
9. Přestávám věřit svým schopnostem - 2
10. Připadá mi stále těžší soustředit se na práci - 2
11. Je pro mě obtížnější riskovat - 2
12. Stále víc mě rozladí moje neúspěchy - 2
13. Poslední dobou viním ze své situace boha - 1
14. Někdy mám chuť ode všeho utéct - 2
15. Dělá mi čím dál menší starosti, zda svou práci někdy dokončím - 2
16. Připadá mi, že je všechno při starém nebo dokonce horší - 2
17. Zdá se mi, že všechno, co se snažím dělat, pohlcuje víc energie, než kolik jí mám - 2
18. Zjišťuji, že je pro mě obtížné splnit i jednoduché a rutinní úkoly - 3
19. Přeji si, aby mě lidé nechali na pokoji - 2
20. Změny, které na sobě pozoruji, mě skličují - 2

Výsledková tabulka dotazníkového šetření

Respondent	Počet získaných bodů	Vyhodnocení
R6	42	Vyazuje některé ze symptomů vyhoření

Vyhodnocení zúčastněného pozorování, výčet kategorií dat:

data pozitivní

- pokyn MPSV o výkonu práce doma ve dnech 27.12.2013 pro všechny zaměstnance ÚP ČR

data negativní

- kontrola z KrP České Budějovice na zaměřená na vedení spisové dokumentace
- výše finanční odměny při udělování mimořádných odměn dne 12.12.2013
- ukončení IT služeb společnosti Fujitsu, povinná migrace dat do systému OK Systému dne 3.1.2014

- povinná práce přesčas z důvodu splnění úkolu migrace dat v měsících leden - únor 2014

Rozhovor 7

T: „Rád by jsem se Vás zeptal na úvod našeho rozhovoru, proč jste se rozhodla pracovat na úřadu práce s osobami se zdravotním postižením?“

R: „Baví mě práce s lidmi a baví mě ještě o to víc, když vím, že jim mohu pomoci. Většina těchto lidí má na víc obdivuhodný postoj k životu a to člověka zároveň nabíjí energií. Na úřadě práce vlastně pracuji náhodou, jako uchazeče o zaměstnání mi byla tato práce nabídnuta, protože jako vysokoškolačka jsem byla zařazena do nějakého programu na podporu zaměstnanosti mladých lidí a jsem vyplácena z nějakého evropského grantu. Tuto práci mám zatím na dobu určitou, na 1 rok a pak se uvidí, co budu dělat dál.“

T: „A chtěla by jste zde pracovat po roce i nadále?“

R: „Ano, ráda bych zde pracovala, ale nevím, jestli mi bude zde na úřadě nabídnuta práce i po vypršení pracovního závazku. Líbí se mi práce s klienty a ráda bych u toho zůstala, protože mě ta práce uspokojuje.“

T: „Jste spokojená s Vaší pracovní náplní, kterou zde vykonáváte?“

R: „Ano. Víceméně spokojena jsem, jen bych uvítala větší kontakt s klienty. Dělán zde především kancelářskou práci, musím být neustále ve střehu a dávat si pozor, abych něco nespletla. Raději by jsem se věnovala přímo potřebám klientů a pomáhala bych řešit jejich přání a problémy.“

T: „Domníváte se, že na kvalitě Vašeho pracovním výkonu a pracovní spokojenosti se projevuje pracovní stres?“

R: „Že bych byla ve stresu? To si zase až tak moc neuvědomuji. Samozřejmě ho trochu vnímám, ale pracuji zde teprve necelý rok, takže to je ještě asi moc brzo, aby se na mém chování projevoval nějak výrazně pracovní stres, ale je pravda, že se neustále trochu bojím, abych něco nespletla a nechtěně tak nějakého klienta neúmyslně poškodila.“

T: „Dokázala by jste tedy charakterizovat nějaký stresový faktor ve Vašem pracovním prostředí?“

R : „Nevím. Nejvíc mi asi vadí stres, který mám ze strachu z možného selhání, protože těch úkolů , které musím splnit, je fakt hodně.“

T: „ *A jiné stresové faktory nevnímáte?*“

R: „Asi ne, samozřejmě, že bych chtěla mít jistotu, jestli tady budu i nadále po uplynutí jednoho roku pracovat, přece jenom je dneska problém sehnat dobrou práci. A taky se cítím doma po práci unavená, ale to je z toho, že mám hodně práce, kterou musím udělat, protože vím, že mi s ní nikdo jiný nepomůže, protože ostatní kolegyně nemají kromě plnění svých úkolů, na něco jiného čas.“

T: „*Domníváte se, že jsou zde standardní pracovní, interpersonální vztahy mezi zaměstnanci?*“

R: „To asi ano, ale já se tady cítím dost osamělá, ostatní kolegyně jsou starší, takže si s nimi nemám zas až tak moc co říct anebo když si s nimi povídám, tak mi to připadá, že si jen stěžují na svoji práci. Já tomu rozumím, také mi vadí, že musím udělat velké množství práce do určitého termínu a že na nic dalšího už zde není čas, ale připadají mi ty jejich rozhovory hrozně stereotypní. Je to škoda, já jsem zvyklá si s někým při práci povídat a tady se spíše bojím, aby o mě kolegyně neříkaly, že jen povídám a nic nedělám.“

T: „*Můžete tedy posoudit, zdali vám vaše práce přináší pocit radosti nebo zklamání?*“

R: „To záleží na okolnostech a také na lidech, s kterými zde přicházím do styku. Jestliže přijde klient, který vás za práci pochválí a poděkuje za pomoc, tak mám hned větší chuť a radost z práce. V opačném případě, když přijde někdo, kdo se mě snaží za každou cenu otrávit a ponížit, pak se u mě dostaví zklamání z chování druhých lidí, protože já se jim snažím pomoci. Když to shrnu, tak jako pozitivum vnímám různé příjemné a i nepříjemné situace v jednání s lidmi. Člověk se učí reagovat a jednat ke spokojenosti obou stran. A jako negativum beru občasné hrubé jednání od klientů.“

T: „*Kdyby jste měla možnost cokoliv změnit v oblasti vytvořených pracovních podmínek, co byste změnila a proč?*“

R: „Pracovní prostředí. Nemyslím si, že působí na klienty zrovna vřele. Je to tu moc strohé a doslova úřednické. Nábytek a ostatní vybavení pamatuje určitě předrevoluční dobu. Jsem přesvědčena, že i na úřadě by se člověk mohl cítit příjemně.“

T: „*Vnímáte u své osoby riziko vzniku syndromu vyhoření?*“

R: „Zatím ne.“

T: „Děkuji vám za váš čas a za rozhovor.“

Tabulka 7 – Shrnutí zásadních informací - Rozhovor 7

Druh pracovního stresoru	Zjištěný výskyt pracovního stresoru u respondenta č. 7
Pracovní přetížení	Ano
Pracovní podmínky	Ano
Terminované úkoly	Ano
Časový stres	Ano
Mimořádná odpovědnost	Ano
Konfliktní role a nejistota	Ano
Rozvoj profesní kariéry	Ano
Změny v organizaci	Ne
Interpersonální vztahy v organizaci	Ano
Konflikt mezi prací a rolemi	Ne
Zjištění příznaků burnout	Ne

Zdroj: vlastní výzkum

Vyhodnocení Rushova dotazníku na hodnocení míry burnout

1. Případá mi, že čím víc pracuji, tím jsou výsledky horší - 3
2. Děsí mě chodit každý den do práce - 2
3. Případá mi, že mám méně fyzické energie než dřív - 4
4. Rozčilují mě věci, které mi dřív nevadily - 5
5. Zjišťuji, že se stále více straním lidí - 2
6. Případá mi, že jsem vznětlivější - 4
7. Hůř se soustředím - 4
8. Stále více zjišťuji, že se mi ráno nechce s postele - 2
9. Přestávám věřit svým schopnostem - 4
10. Případá mi stále těžší soustředit se na práci - 3
11. Je pro mě obtížnější riskovat - 4
12. Stále víc mě rozladí moje neúspěchy - 5
13. Poslední dobou viním ze své situace boha - 1
14. Někdy mám chuť ode všeho utéct - 5
15. Dělá mi čím dál menší starosti, zda svou práci někdy dokončím - 3

16. Případá mi, že je všechno při starém nebo dokonce horší - 4
17. Zdá se mi, že všechno, co se snažím dělat, pohlcuje víc energie, než kolik jí mám - 4
18. Zjišťuji, že je pro mě obtížné splnit i jednoduché a rutinní úkoly - 2
19. Přeji si, aby mě lidé nechali na pokoji - 2
20. Změny, které na sobě pozoruji, mě skličují - 4

Výsledková tabulka dotazníkového šetření

Respondent	Počet získaných bodů	Vyhodnocení
R7	69	Rozhodně procesem vyhoření procházíte

Vyhodnocení zúčastněného pozorování, výčet kategorií dat:

data pozitivní

- pokyn MPSV o výkonu práce doma ve dnech 27.12.2013 pro všechny zaměstnance ÚP ČR

data negativní

- kontrola z KrP České Budějovice na zaměřená na vedení spisové dokumentace
- výše finanční odměny při udělování mimořádných odměn dne 12.12.2013
- ukončení IT služeb společnosti Fujitsu, povinná migrace dat do systému OK Systému dne 3.1.2014
- povinná práce přesčas z důvodu splnění úkolu migrace dat v měsících leden - únor 2014

Rozhovor 8

T: „Rád bych se Vás zeptal na úvod našeho rozhovoru, proč jste se rozhodla pracovat na úřadu práce s osobami se zdravotním postižením?“

R: „Po ukončení školy a získání titulu Dis. v sociálních službách a jsem chtěla pracovat v nějaké neziskové organizaci, ale v místě mého bydliště nebylo nikde volné pracovní místo. A protože se zrovna uvolnilo místo na úřadě práce po kolegovi, který odsud odešel, protože tu práci již nechtěl vykonávat, byla jsem ráda, že jsem nastoupila sem.“

T: „Splnila se zde vaše očekávání a jak jste spokojená s Vaší pracovní náplní, kterou zde vykonáváte?“

R: „Pracuji na úřadě práce již několik let, takže můžu říct, že jsem pronikla do problematiky práce, zde na úřadě. Očekávání jsem měla samozřejmě po absolvování školy vyšší, protože mým prvotním cílem bylo pomáhat lidem a proto jsem byla zpočátku i ráda, že se budu starat o osoby se zdravotním postižením. Nyní po vystřízlivění vím, že zde vlastní sociální pomoc a přímý kontakt s klienty je zde jen malý. Důraz je zde kladen hlavně na kancelářskou práci a to mě nebaví.“

T: „Takže by jste byla raději, kdybyste zde měla jinou pracovní náplň?“

R: „Nejde o pracovní náplň, protože ta je na oddělení pro všechny zaměstnance stejná. Spíše uvažuji o tom, že jestliže se mi podaří s partnerem založit rodinu a odejdu na rodičovskou dovolenou, tak po jejím ukončení se na úřad práce již nevrátím a zkusím si najít jinou práci.“

T: „Co vás vede k tomuto rozhodnutí? Domníváte se, že na tomto rozhodnutí má svůj podíl stres?“

R: „Stres také, ale spíše je to takový pocit nespokojenosti. Nejsem spokojena s tím, jak se ke mně klienti chovají, nejsem spokojena ani s pracovními vztahy mezi ostatními pracovníci a také mi vadí, že za svoji práci na úřadě práce se musím skoro stydět, jak špatný kredit má tato práce mezi lidmi. A o výši výplaty, kterou za tuto práci dostávám, nestojí ani mluvit.“

T: „Jestliže se vrátím k tématu vlivu pracovního stresu, jaké stresové faktory ve vašem pracovním prostředí považujete za nejčastěji se vyskytující?“

R: „Nejčastěji vnímám časový stres, který je způsobený tím, že z důvodu velkého množství práce jsem v časovém presu. Na všechno mám méně času, než kolik bych ho potřeboval. Pak se mi stává, že v práci nestíhám a úkoly se mi hromadí. Nakonec to skončí tak, že tu dělám přes čas, ačkoliv bych v tu chvíli raději byla už někde jinde. Jenomže tady nejde nějaký úkol odložit a udělat ho až později, protože z důvodu správního řízení se musí stíhat do určitých termínů. Když se to nestihne, může si klient stěžovat.“

T: „Jak situaci tedy řešíte?“

R: „Jak? Prostě to musím nějak zvládnout. Nemůžu říct nějaké své kolegyni, ať mi pomůže, protože je na tom podobně a poslední, co by jsem chtěla je, aby tady kolegyně o mě říkaly, že na svoji práci nestačím.“

T: „*Jste spokojena s interpersonálními vztah, zde na svém pracovišti?*“

R: „Nejsem a protože je to pro mě nepříjemné téma, nechci se o tom dál bavit.“

T: „*Přináší vám vaše práce pocit radosti nebo zklamání?*“

R: „Oboje, jsem spokojená s tím, že alespoň nějakým způsobem můžu pomáhat lidem a zklamaná z toho, že jsem se domnívala, že ta pomoc bude z mé strany větší. Těžko se například smírju s tím, když vidím zdravotně postižené malé dítě při sociálním šetření. A už při zjišťování potřebných údajů je mi jasné, že ačkoliv je to dítě opravdu vážně postižené, tak nakonec po posudku od posudkového lékaře bude výsledný příspěvek nízký. Víím, že proto je moje šetření důležité. I proto je tato práce velmi odpovědná a musí se dělat opravdu zodpovědně.“

T: „*Kdyby jste měla možnost cokoliv změnit v oblasti vytvořených pracovních podmínek, co byste změnila a proč?*“

R: „Ze vše nejdřív bych posílila naše oddělení alespoň o tři nové zaměstnance, abychom nebyli tak pracovní přetížení a pak bych také byla ráda, kdyby se již přestaly provádět další a další změny, které se musí kvůli nařízení z ministerstva pořád dělat.“

T: „*Jaké změny máte na mysli?*“

R: „Myslím tím reorganizační změny, kdy se neustále mění početní stavy na celém úřadě, podle toho, kde se zrovna nejvíc na práci nestačí a pak to, že když už se nějakou činnost naučím, tak aby nepřišlo nějaké nařízení, že se ta činnost bude dělat jinak. Pak se musím vše učit znovu a vše to hrozně zdržuje.“

T: „*Vnímáte u své osoby riziko vzniku syndromu vyhoření?*“

R: „Nevím, možná ano, ale jak jsem říkala v úvodu našeho rozhovoru, já už to moc neřeším, protože bych ráda odešla na mateřskou dovolenou a po ní se uvidí, jak to bude za tři roky.“

T: „*Děkuji vám za váš čas a za rozhovor.*“

Tabulka 8 – Shrnutí zásadních informací - Rozhovor 8

Druh pracovního stresoru	Zjištěný výskyt pracovního stresoru u respondenta č. 8
Pracovní přetížení	Ano
Pracovní podmínky	Ne
Terminované úkoly	Ano
Časový stres	Ano
Mimořádná odpovědnost	Ano
Konfliktní role a nejistota	Ne
Rozvoj profesní kariéry	Ne
Změny v organizaci	Ano
Interpersonální vztahy v organizaci	Ano
Konflikt mezi prací a rolemi	Ano
Zjištění příznaků burnout	Ano

Zdroj: vlastní výzkum

Vyhodnocení Rushova dotazníku na hodnocení míry burnout

1. Případá mi, že čím víc pracuji, tím jsou výsledky horší - 3
2. Děsí mě chodit každý den do práce - 2
3. Případá mi, že mám méně fyzické energie než dřív - 3
4. Rozčilují mě věci, které mi dřív nevadily - 4
5. Zjišťuji, že se stále více straním lidí - 2
6. Případá mi, že jsem vznětlivější - 4
7. Hůř se soustředím - 4
8. Stále více zjišťuji, že se mi ráno nechce s postele - 2
9. Přestávám věřit svým schopnostem - 2
10. Případá mi stále těžší soustředit se na práci - 3
11. Je pro mě obtížnější riskovat - 2
12. Stále víc mě rozladí moje neúspěchy - 3
13. Poslední dobou viním ze své situace boha - 1
14. Někdy mám chuť ode všeho utéct - 3
15. Dělá mi čím dál menší starosti, zda svou práci někdy dokončím - 2
16. Případá mi, že je všechno při starém nebo dokonce horší - 3

17. Zdá se mi, že všechno, co se snažím dělat, pohlcuje víc energie, než kolik jí mám - 3
18. Zjišťuji, že je pro mě obtížné splnit i jednoduché a rutinní úkoly - 2
19. Přeji si, aby mě lidé nechali na pokoji - 2
20. Změny, které na sobě pozoruji, mě skličují - 2

Výsledková tabulka dotazníkového šetření

Respondent	Počet získaných bodů	Vyhodnocení
R8	50	Zřejmě se nacházíte v počátečním stádiu vyhoření

Vyhodnocení zúčastněného pozorování, výčet kategorií dat:

data pozitivní

- pokyn MPSV o výkonu práce doma ve dnech 27.12.2013 pro všechny zaměstnance ÚP ČR

data negativní

- kontrola z KrP České Budějovice na zaměřená na vedení spisové dokumentace
- výše finanční odměny při udělování mimořádných odměn dne 12.12.2013
- ukončení IT služeb společnosti Fujitsu, povinná migrace dat do systému OK Systému dne 3.1.2014
- nařízení ÚP KrP o provádění povinných kontrol u PnP
- povinná práce přesčas z důvodu splnění úkolu migrace dat v měsících leden - únor 2014

Rozhovor 9

T: „Rád bych se Vás zeptal na úvod našeho rozhovoru, proč jste se rozhodla pracovat na úřadu práce s osobami se zdravotním postižením?“

R: „Po ukončení střední školy jsem hledala zaměstnání a protože bylo volné místo na okresní správě sociálního zabezpečení, nastoupila jsem nejdříve tam. Následně v rámci reorganizace jsem přestoupila na úřad práce v roce 1995 a zároveň jsem si dodělala vyšší odborné v oblasti sociální práce.“

T: „Jste spokojená s Vaší pracovní náplní, kterou zde vykonáváte?“

R: „Já jsem se svojí pracovní náplní spokojena. Tuto práci již vykonávám dlouho a taky mám ráda kontakt s lidmi. Jen mi vadí neustálá nová nařízení, které moji činnost neustále upravují s cílem zlepšit kvalitu péče o klienty a přitom v konečném důsledku jsem přesvědčena, že ta vlastní práce s klientem je z důvodu časových možností ještě horší než byla před těmi opatřeními.“

T: „Tím myslíte, že vám na práci s klientem chybí čas?“

R: „Jasně, Já jsem přesvědčena, že zde na oddělení je prostě málo sociálních pracovníků a ty mají prostě těch klientů na starosti moc. Kolegyně, co museli přejít v rámci reorganizace z městského úřadu na úřad práce, samy říkaly, že tu samou agendu vykonávaly na městě ve více lidech a přitom žadatelů bylo méně.“

T: „Domníváte se, že na kvalitě Vašeho pracovním výkonu a pracovní spokojenosti se projevuje pracovní stres?“

R: „To určitě. Mám pocit, že nestíhám plnit všechny činnosti, které mám plnit. Vždy před odesláním dávek má neskutečnou honičku, abych je stihla poslat včas.“

T: „Takže za nejzávažnější stresový faktor považujete faktor časový?“

R : „Ano.“

T: „A co vám ještě při plnění pracovních úkolů vadí?“

R: „Vadí mi neustále změny, instrukce a nařízení, které přicházejí z nadřazených stupňů, mám problémy to pak někde hledat a číst, to mě jen zdržuje, dochází neustále ke změnám v počítačových programech, ke změnám v žádostech. Nejsou vytvořené manuály, zaměstnanec se pak špatně v těchto programech orientuje. To pak mám za následek, že vznikají velké problémy abych stihla splnit všechny úkoly v termínu a to i za cenu pracovních přesčasů, které zde nejsou pak následně zaplacený.“

T: „S pracovními podmínkami, které jsou pro vaši práci vytvořeny jste spokojena?“

R: „Ano to jsem, jsem ráda, že pracujeme v kanceláři dvě a že v případě potřeby si můžeme navzájem vypomoct a taky i poradit, protože práce je zde velmi odpovědná, protože se rozhoduje o výši finančních dávek.“

T: „Jak vnímáte vzájemné vztahy s kolegy a s kolegyněmi?“

R: „K tomu bych se asi nerada vyjadřovala.“

T: „Máte negativní vztahy?“

R: „I tak se to dá říct, vadí mi vzájemné pomluvy, ta se pak odráží na celkové pracovní atmosféře.“

T: „Přináší vám vaše práce pocit radosti nebo zklamání?“

R: „Já už to ani moc nevnímám, snažím se udělat si svoji práci co nejlépe a pak jít domů. Rozhodně si o této práci již nedělám žádné iluze, na druhé straně jsem ráda, že zde mám svůj pracovní závazek na dobu neurčitou.“

T: „Kdyby jste měla možnost cokoliv změnit v oblasti vytvořených pracovních podmínek, co byste změnila a proč?“

R: „Nevím, nic mě nenapadá. Jedině snad, že bych ráda předala část své práce někomu jinému.“

T: „Vnímáte u své osoby riziko vzniku syndromu vyhoření, přece jen pracujete v sociální oblasti již od roku 1995?“

R: „To je pravda, ale já jsem byla dvakrát na mateřské dovolené a během ní jsem si od práce vždy odpočinula. Teď nevím, jak to budu dál řešit, další mimino už vzhledem k mému věku nechci. Samozřejmě, že vnímám syndrom vyhoření, již chybí takové to nadšení a někdy převažuje i nechuť, ale že by jsem měla nějaké dramatické nezvládnutelné somatické nebo psychické příznaky, tak to asi nemám. Jsem si ale vědoma, že se na mě tato práce negativně podepsala v mém chování vůči ostatním lidem.“

T: „Kdyby jste měla jinou pracovní nabídku, stejně finančně ohodnocenou, tak by jste z tohoto pracovního místa odešla?“

R: „Asi bych šla někam jinam. Ráda bych zkusila něco jiného. A ani by to již nemusela být práce spojená se sociální prací.“

T: „Děkuji vám za váš čas a za rozhovor.“

Tabulka 9 – Shrnutí zásadních informací - Rozhovor 9

Druh pracovního stresoru	Zjištěný výskyt pracovního stresoru u respondenta č. 9
Pracovní přetížení	Ano
Pracovní podmínky	Ne
Terminované úkoly	Ano
Časový stres	Ano
Mimořádná odpovědnost	Ano
Konfliktní role a nejistota	Ne
Rozvoj profesní kariéry	Ne
Změny v organizaci	Ano
Interpersonální vztahy v organizaci	Ano
Konflikt mezi prací a rolemi	Ano
Zjištění příznaků burnout	Ano

Zdroj: vlastní výzkum

Vyhodnocení Rushova dotazníku na hodnocení míry burnout

1. Případá mi, že čím víc pracuji, tím jsou výsledky horší - 2
2. Děsí mě chodit každý den do práce - 2
3. Případá mi, že mám méně fyzické energie než dřív - 2
4. Rozčilují mě věci, které mi dřív nevadily - 3
5. Zjišťuji, že se stále více straním lidí - 2
6. Případá mi, že jsem vznětlivější - 2
7. Hůř se soustředím - 4
8. Stále více zjišťuji, že se mi ráno nechce s postele - 2
10. Případá mi stále těžší soustředit se na práci - 4
11. Je pro mě obtížnější riskovat - 2
12. Stále víc mě rozladí moje neúspěchy - 3
13. Poslední dobou viním ze své situace boha - 1
14. Někdy mám chuť ode všeho utéct - 3
15. Dělá mi čím dál menší starosti, zda svou práci někdy dokončím - 3
16. Případá mi, že je všechno při starém nebo dokonce horší - 3
17. Zdá se mi, že všechno, co se snažím dělat, pohlcuje víc energie, než kolik jí mám -

- 18. Zjišťuji, že je pro mě obtížné splnit i jednoduché a rutinní úkoly - 3
- 19. Přeji si, aby mě lidé nechali na pokoji - 3
- 20. Změny, které na sobě pozoruji, mě skličují - 4

Výsledková tabulka dotazníkového šetření

Respondent	Počet získaných bodů	Vyhodnocení
R9	46	Zřejmě se nacházíte v počátečním stádiu vyhoření

Vyhodnocení zúčastněného pozorování, výčet kategorií dat:

data pozitivní

- pokyn MPSV o výkonu práce doma ve dnech 27.12.2013 pro všechny zaměstnance ÚP ČR

data negativní

- kontrola z KrP České Budějovice na zaměřená na vedení spisové dokumentace
- výše finanční odměny při udělování mimořádných odměn dne 12.12.2013
- ukončení IT služeb společnosti Fujitsu, povinná migrace dat do systému OK Systému dne 3.1.2014
- povinná práce přesčas z důvodu splnění úkolu migrace dat v měsících leden - únor 2014

Srovnávací souhrnná tabulka zúčastněných respondentů

Druh pracovního stresoru	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9
Pracovní přetížení	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Pracovní podmínky	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne
Terminované úkoly	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Časový stres	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Mimořádná odpovědnost	Ano	Ne	Ano	Ano	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano
Konfliktní role a nejistota	Ne	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne	Ano	Ne	Ne
Rozvoj profesní kariéry	Ne	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne	Ano	Ne	Ne
Změny v organizaci	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne	Ano	Ano
Interpersonální vztahy v organizaci	Ne	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Konflikt mezi prací a rolemi	Ne	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ne	Ano	Ano
Zjištění příznaků burnout	Ano	Ano	Ne	Ano	Ne	Ne	Ne	Ano	Ano

Zdroj: vlastní výzkum

Srovnávací souhrnná tabulka zúčastněných respondentů Rushova testu

Respondent	Počet získaných bodů	Vyhodnocení
R1	78	Prožíváte pokročilé stádium vyhoření
R2	52	Zřejmě se nacházíte v počátečním stádiu vyhoření
R3	50	Zřejmě se nacházíte v počátečním stádiu vyhoření
R4	63	Rozhodně procesem vyhoření procházíte
R5	44	Vykazujete některé ze symptomu vyhoření
R6	42	Vykazujete některé ze symptomu vyhoření
R7	69	Rozhodně procesem vyhoření procházíte
R8	50	Zřejmě se nacházíte v počátečním stádiu vyhoření
R9	46	Zřejmě se nacházíte v počátečním stádiu vyhoření

Zdroj: vlastní výzkum

Vyhodnocení dotazníkového šetření dle Rushe

0 - 30 bodů	Vyhoření nehrozí
31 - 45 bodů	Vyazuje některé ze symptomů vyhoření
46 - 60 bodů	Zřejmě se nacházíte v počátečním stádiu vyhoření
61 - 75 bodů	Rozhodně procesem vyhoření procházíte
Více než 75 bodů	Prožíváte pokročilé stádium vyhoření

Srovnávací souhrnná tabulka zúčastněného pozorování

Respondent	Pozitivní faktory ovlivňující pracovní spokojenost	Negativní faktory ovlivňující pracovní spokojenost
R1	2x	6x
R2	1x	5x
R3	2x	4x
R4	1x	6x
R5	1x	5x
R6	1x	4x
R7	1x	4x
R8	1x	5x
R9	1x	4x

5. Diskuse

Obecná kvalita života je výrazně determinována pracovní spokojeností, která je ovlivňována takovou prací, která je pro člověka zajímavá, poskytuje mu žádoucí sociální statut, je rozmanitá, relativně autonomní a pracovník má potřebnou zpětnou vazbu o jejím průběhu a výsledcích (Luthans, 1998).

Všechny tyto atributy by měla splňovat mimo jiné také profese sociálního pracovníka. Jandourek (2001) uvádí, že tato profese, patřící do skupiny pomáhajících profesí, které jsou charakteristické tím, že jsou zaměřené především na pomoc lidskému jedinci. Toto upřesňuje Geringová (2011), která popisuje pomáhající profesi tak, že při jejím vykonávání je vždy nutný vztah mezi klientem a zapojení osobnosti pomáhajícího v průběhu pracovního procesu. Zároveň jsou ale tyto profese dle Marroona (2012) charakteristické tím, že při jejich výkonu je zde přítomen silný tlak na osobnost jedince, který tuto profesi vykonává.

Ztotožňuji se s Marroonem (2012), že práce sociálního pracovníka má oproti ostatním pomáhajícím profesím svá specifika. Při poskytování pomoci je nucen často řešit najednou současně více klientových problémů, projevovat pochopení a angažovaně se účastnit při řešení klientových obtíží. Tato práce má určité aspekty, které činí sociální pracovníky zranitelnější na vnímání pracovního stresu a následného možného syndromu vyhoření.

Čírtková (2004) popisuje pracovní stres, který výrazně ovlivňuje psychickou rovnováhu jedince a navozuje subjektivně i objektivně pozorovatelné změny chování a prožívání.

Jako hlavní výzkumný nástroj tohoto kvalitativního výzkumu v rámci metody triangulace byl použit polostrukturovaný rozhovor s respondenty. Následná analýza umožnila získání požadovaných dat týkající se pracovní spokojenosti, pracovního stresu a syndromu vyhoření.

Pracovní stres byl zaznamenán v rozhovorech u všech 9 dotazovaných respondentů pracujících na úřadě práce, kteří pracují s osobami zdravotně postiženými. „*Pracovní stres cítím jak při práci s klientem v průběhu sociálního šetření, tak i při práci ve své kanceláři*”(R1). „*Určitě, sama na sobě cítím, že v důsledku stresu jsem psychicky*

nevyrovnaná"(R2). „Stres nás obklopuje ze všech stran, jsem přesvědčena, že stresu občas podlehne každý"(R3). Toto zjištění koresponduje s tvrzením Hawkinse a Shoneta, že stres se vyskytuje u povolání, ve kterých dochází více k citovému vzrušení, strádání a nepohody a pracovník není schopen vnitřně zpracovat a následně uvolnit.

Při komparaci jednotlivých odpovědí byl zjištěn zásadní rozdíl v intenzitě působení stresorů, které v pracovním prostředí lze rozdělit na proces práce, na podmínky fyzikálního a biologického charakteru a poslední kategorií dle Rymeše a Hoskovce (2003) jsou to sociálně psychologické podmínky. Jako nejčastěji vyskytující byl zjištěn stresor proces práce. „Nejvíce mi vadí opravdu velké množství práce a časová náročnost"(R1). „Nejvíce mi vadí, že tu nemám na práci dostatek času, ta práce tu nemá konce"(R4). „Nejčastěji vnímám časový stres, který je způsobený tím, že z důvodu velkého množství práce jsem v časovém presu"(R8). Právě proces práce, který je tvořen pracovními úkoly a jejich provádění lze rozčlenit na kategorie množství, čas a charakteristika práce. U všech 9 respondentů byl zjištěn stresor pracovní přetížení, stresor časový stres a u 6 respondentů stresor pracovní podmínky. Jako nejzávažnější druhá kategorie stresorů dle tohoto rozdělení je kategorie sociálně psychologické podmínky, které byly zjištěny u 6 respondentů a do které jsou zařazeny interpersonální vztahy na pracovišti. „Vadí mi, jestliže přijde nějaký klient, který se chová hrubě"(R6). „Já jsem zvyklá si s někým při práci povídat a tady se spíše bojím, aby o mě kolegyně neříkaly, že jen povídám a nic nedělám"(R7). „Vadí mi vzájemné pomluvy"(R9). Jako nejméně závažný stresor u respondentů se jeví kategorie podmínky fyzikálního a biologického charakteru, který byl zjištěn u jednoho respondenta. „Jsem rušena při práci ruchem a zvuky z vedlejší kanceláře"(R1).

Při praktickém výzkumu bylo použito rozdělení podle Mayerové (1997), která rozdělila pracovní stresory do 10 skupin, čímž došlo při vyhodnocení jednotlivých rozhovorů ke snadnější diferenciaci jednotlivých stresových faktorů. To umožnilo také odhalit i velmi častý výskyt stresového faktoru, jakým je terminované úkoly, který se vyskytl u 8 z 9 respondentů, což je stejný počet, jako stresor pracovní podmínky. „Vznikají velké problémy abych stihla splnit všechny úkoly v termínu"(R8). „Vždy před odesláním dávek má neskutečnou honičku, abych je stihla poslat včas"(R9).

Zároveň také můžeme považovat za velmi nečekaný, ale významný stresor změny v organizaci, který pociťuje 7 z 9 dotazovaných sociálních pracovníků. „Protože pracuji jako státní zaměstnanec už opravdu dlouho, můžu říct, že takové zmatky, a takovou nekonceptnost jsem za poslední 2 rok, co zde pracuji, jsem nikde jinde nezažila"(R4). „Neustále se mění početní stavy na celém úřadě"(R8).

V průběhu rozhovorů s respondenty bylo zároveň zjištěno, jak respondenti subjektivně vnímají syndrom vyhoření. Z celkového počtu dotazovaných 9 respondentů vnímá syndrom vyhoření 5 sociálních pracovníků. A 1 respondent z důvodu burnout z tohoto pracoviště odešel a je zaměstnán na městském úřadě na pracovní pozici sociální pracovnice OSPOD. „Práce mě již neuspokojuje a v současné době jsem již ve výpovědní lhůtě."(R1).

Cílem rozhovorů bylo také zjištění, jak respondenti vnímají pracovní spokojenost v práci. Při následném porovnání bylo zjištěno, že z celkového výzkumného vzorku jen dva respondenti jsou v zaměstnání spokojení. „S pracovní náplní jsem spokojena. Mě tato práce naplňuje, protože jsem přesvědčená, že tato práce má smysl"(R3). „Ano, víceméně spokojena jsem"(R7). Zbývajících sedm respondentů je při výkonu svého zaměstnání nespokojena, čtyři respondenti by z tohoto zaměstnání nejraději odešli. „Jestli se mi naskytne příležitost, tak odejdu někam jinam. Tady to je o ničem"(R6). a jeden respondent již z úřadu práce odešel. „V současné době jsem na tomto pracovišti již ve výpovědní lhůtě a po ukončení pracovního poměru odcházím pracovat na městský úřad"(R1).

Velmi zajímavým faktem, který ani nebyl při rozhovorech cílený je zjištění, že ani jeden z respondentů nezamýšlel na úřadu práce cíleně pracovat s osobami zdravotně postiženými. „Od 1. ledna 2012 jsem byla přeřazena na oddělení nepojistných sociálních dávek, osoby se zdravotním postižením"(R2). „Na úřadě práce pracuji, protože jsem dostala tuto nabídku v době, kdy jsem byla již dlouhodobě nezaměstnaná"(R5).

Při praktickém kvantitativním výzkumu se ukázalo, jak výhodná je metoda metodologická triangulace, při které dochází k použití různých metod, které umožňují vyšší validitu zkoumaného jevu. Jak zmiňuje Miovský (2006), mohlo dojít při rozhovoru k různým zkreslením, například nevhodně položenými otázkami. Z tohoto

důvodu byly následně použity jako pomocné metody metoda zúčastněné pozorování a dotazník dle Rushe. Právě použitím tohoto dotazníku došlo k zpřesnění požadovaných dat týkajících se syndromu vyhoření. Ztotožňuji se s Křivohlavým (1998), že u každého jedince se projevuje rozdílnou intenzitou a hojností a vnímání symptomů syndromu vyhoření je u každé osoby individuální.

Z analýz rozhovorů bylo zjištěno, že 4 respondenti nepocítují žádné příznaky syndromu vyhoření. „*Já se domnívám, že si syndrom vyhoření neuvědomuji, netrpím ani fyzickými ani psychickými příznaky*“(R3). „*Zatím nevnímám*“(R5).

Při vyhodnocení dotazníku došlo k překvapivému zjištění, že všech 9 respondentů již vykazují alespoň některé ze symptomů vyhoření.

Výsledky dotazníku umožňují přesnější diferenciaci jednotlivých stádií. Bylo zjištěno, že 2 respondenti vykazují některé ze symptomů vyhoření, 4 respondenti se zřejmě nachází v počátečním stádiu vyhoření, 2 respondenti rozhodně procesem vyhoření prochází a 1 respondent prožívá pokročilé stádium vyhoření. Z celého výzkumného vzorku není ani jeden sociální pracovník, u kterého vyhoření nehrozí. Toto zjištění poukazuje na závažný stav u celého výzkumného souboru.

Toto zjištění je podloženo třetí doplňující kvalitativní metodou metodologické triangulace a to zúčastněným pozorováním. Tato metoda umožnila v průběhu 4 měsíců identifikovat přítomné pozitivní a negativní faktory, které ovlivňovali pracovní spokojenost všech zúčastněných respondentů výzkumného vzorku. Následná analýza faktorů ovlivňující pracovní spokojenost poskytuje doplnění celkového obrazu zkoumaného jevu. Po ukončení zúčastněného pozorování bylo zjištěno, že u všech respondentů výzkumného vzorku převyšovaly negativní faktory ovlivňující pracovní spokojenost nad faktory pozitivními. A to několikanásobně. I toto zjištění nám poskytuje vysvětlení, proč byl zjištěn u všech respondentů alespoň některý ze syndromů vyhoření.

Na základě zjištěných výsledků z polostrukturovaných rozhovorů, dotazníku dle Rushe a zúčastněného pozorování byly stanoveny tyto hypotézy:

- H1: Nejzávažnějšími stresory, které působí na sociálního pracovníka pracujícího na úřadu práce s osobami se zdravotním postižením, je pracovní přetížení a časový stres.
- H2: Na pracovní nespokojenosti sociálních pracovníků se významně podílí působení symptomů syndromu vyhoření.

6. Závěr

Cílem této diplomové práce bylo zjištění míry pracovní spokojenosti a působení pracovní zátěže při vykonávání profese sociálního pracovníka na úřadě práce zabývající se problematikou osob se zdravotním postižením v systému státní sociální pomoci s možnou následnou optimalizací pracovních podmínek.

Dílčími cíli práce bylo definovat rozhodující faktory pracovní zátěže ovlivňující pracovní spokojenost a vliv pracovního stresu na možný vznik syndromu vyhoření.

Teoretická část se nejprve zabývala obsahem pracovní činnosti sociálního pracovníka a požadavky a nároky, které jsou na tuto profesi v současnosti kladeny. Dále zde byl proveden náhled do oblasti pracovní a životní spokojenosti. Druhá část teoretické diplomové práce je věnována tématům vnímání a prožívání psychické zátěže, pracovnímu stresu a syndromu vyhoření a také s tím úzce spojené efektivní formy boje a strategie pomoci různých technik, jak tyto stresové situace zvládnout a vyrovnat se s nimi.

Praktická, výzkumná část probíhala formou metodologické triangulace s užitím metod kvalitativního výzkumu - polostandardizovaného rozhovoru s následnou hloubkovou obsahovou analýzou, test Rushe na hodnocení míry burnout a zúčastněné pozorování.

Metody podporují validitu tohoto výzkumu. Ukázaly se jako vhodně zvolené, navzájem se doplňovaly a umožnily získat konkrétní, názorný a plastický obraz skutečné reality.

Na základě metodologické triangulace kvalitativního výzkumu byly navrženy tyto hypotézy:

H1: Nejzávažnějšími stresory, které působí na sociálního pracovníka pracujícího na úřadu práce s osobami se zdravotním postižením, je pracovní přetížení a časový stres.

H2: Na pracovní nespokojenosti sociálních pracovníků se významně podílí působení symptomů syndromu vyhoření.

Diplomová práce by měla sloužit jako pomůcka v praxi a poskytnout návrhy možných opatření pro zlepšení pracovní spokojenosti sociálních pracovníků. Zároveň vytváří podklady pro další zkoumání, zejména témat ve vztahu k nárůstu administrativní zátěže a důsledkům reformních změn.

Diplomová práce by mohla vytvořit i podmínky pro řešení a zlepšení pracovní spokojenosti sociálních pracovníků při výkonu této profese na úřadech práce. Tato diplomová práce potvrzuje, jak významným problémem při plnění pracovních úkolů je působení pracovních stresorů. Důležité je také zjištění, jakým negativním způsobem se mohou projevit reformy při výkonu profese sociálního pracovníka na úřadě práce zabývající se problematikou osob se zdravotním postižením v systému státní sociální pomoci v oblasti státní sociální pomoci. Tyto reformy nejsou navíc zřejmě konečné, odbornou veřejností jednoznačně podporované a celospolečensky kladně vnímané. Proto by jistě bylo zajímavé zopakovat šetření pracovní spokojenosti s určitým časovým odstupem.

7. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. BECK, P. a kol. *Dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky pro osoby se zdravotním postižením*. Ostrava: Anag, 2012. ISBN 978-80-7263-744-7.
2. ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. Praha: Aleš Čeněk, 2006. ISBN 80-86898-73-31.
3. DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická zralost*. Praha: Regleta, 2002. ISBN 80-246-0139-7.
4. DRAPELA, V. *Přehled teorií osobnosti*. Praha: Portál, 2011. ISBN 80-7178-134-7.
5. DUFFKOVÁ, J a kol. *Sociologie životního stylu*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2008. ISBN 978-80-7380-123-6.
6. EDELWICH, Jerry and Archie BRODSKY. *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human Services Press, 1980.
7. GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese – tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. ISBN 978-80-7387-394-3.
8. GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-302-4.
9. HAWKINS, P. a R. SHOLET. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.
10. HEŘMANOVÁ, E. *Koncepty, teorie a měření kvality života*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2013. ISBN 978-80-7419-106-0.
11. HONZÁK, R. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. Praha: Vyšehrad, 2013. ISBN 978-80-7429-331-3.
12. CHRASTINA, J. a K. IVANOVÁ. Využití metodologické triangulace kvalitativního výzkumu. *Profese on –line recenzovaný časopis pro zdravotnické obory*. 2010, č. 3, s. 151-163. ISSN 1803-4330
13. KAUFMANN, J. *Chápající rozhovor*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2010. ISBN 978-80-7419-033-9.
14. KEBZA, V. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia, 2005. ISBN 80-200-1307-5.

15. KELLER, J. *Úvod do sociologie*. Praha: Slon, 1999. ISBN 80-85850-25-7
16. KOLLÁRIK, T. *Spokojenost v práci*. Bratislava: Práca, 1986
17. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2010.
ISBN 80-7178-429-X.
18. KRAUS, B. *Sociální aspekty výchovy*. Hradec Králové: Gaudeamus, 1997.
ISBN 80-7041-841-9.
19. KRÁLOVÁ, J. a E. RÁŽOVÁ. *Sociální služby a příspěvek na péči*. Olomouc: Anag, 2012. ISBN 978-80-7263-748-5.
20. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994. ISBN 80-7169-121-6.
21. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada, 1998.
ISBN 80-7169-551-3.
22. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie pocitů štěstí*. Praha: Portál, 2001.
ISBN 80-7178-551-2.
23. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie moudrosti a dobrého života*. Praha: Grada, 2009.
ISBN 978-80-247-2362-4.
24. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Grada, 2013.
ISBN 978-80-247-4436-0.
25. LUTHANS, F. *Organizational behavior*. Boston: Mc Graw-Hill, 1998,
ISBN 0-07-039184-X.
26. MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Praha: Portál, 2012.
ISBN 978-80-262-0180-9.
27. MASLACH [online]. Akt. 2006-12-06. [cit. 2013-10-12]. *Ch. Stress and quality of working life: Current Perspectives in Occupational Health*.
Dostupné z : [http://www.webster.ac.at/sites/webster.mindtake.com/files/ Christina %20Maslach.pdf](http://www.webster.ac.at/sites/webster.mindtake.com/files/Christina%20Maslach.pdf)
28. MAYEROVÁ, M. *Stres, motivace a výkonnost*. Praha: Grada, 1997.
ISBN 80-7169-425-8.
29. MIKŠÍK, O. *Psychologická charakteristika osobnosti*. Praha: Karolinum, 2001.
ISBN 80-246-0240-7.
30. MIOVSKÝ, *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu* Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-21362-4.

31. MPSV [online]. Akt. 2011-06-28. [cit. 2013-12-12]. *Osoba zdravotně znevýhodněná*. Dostupné z: http://portal.mpsv.cz/upcr/kp/hkk/kop/rychnov_nad_kneznou/informace/osoba_zdravotne_znevyhodnena
32. MPSV [online]. Akt. 2011-13-12. [cit. 2013-12-12]. *Zákon o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením*. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/11911/zakon_3292011.pdf
33. MPSV [online]. Akt. 2012-01-01. [cit. 2013-12-12]. *Zákon o sociálních službách*. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf
34. MPSV [online]. Akt. 2012-10-31. [cit. 2013-12-12]. *Důvod a způsob založení povinného subjektu*. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/oup>
35. NAKONEČNÝ, M. *Základy psychologie*. Praha: Academia, 1998. ISBN 80-200-0689-3.
36. PAŘÍZEK, V. *Učitel a jeho povolání*. Praha: SPN n.p., 1988. ISBN 14-563-88.
37. PLHÁKOVÁ, A. *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia, 2004. ISBN 80-200-1387-3.
38. PRŮCHA, J. *Učitel*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-621-7.
39. RUSH, M. *Syndrom vyhoření*. Praha: Návrat domů, 2004, ISBN 80-7255-074-8.
40. RYMEŠ, M. a kol. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum, 2003. ISBN 80-246-0448-5.
41. SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-369-7.
42. ÚLEHLA, M. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství, ISBN-86429-36-9.
43. VÁGNEROVÁ, M. *Úvod do psychologie*. Praha: Karolinum, 2003, ISBN 80-246-0015-3.
44. VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2007, ISBN 978-80-7367-342-0.
45. VÝROST, J. a I. SLAMĚNÍK. *Sociální psychologie*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-1428-8.