

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

**Syndrom vyhoření u pomáhajících profesí se zaměřením
na pomoc v hmotné nouzi**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:
Mgr. Halka Prášilová, Ph.D.

Vypracovala:
Dobra Moserová

Brno 2011

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Syndrom vyhoření u pomáhajících profesí se zaměřením na pomoc v hmotné nouzi“ zpracovala samostatně a použila jsem literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, která je součástí této bakalářské práce.

Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

V Brně dne 1. 4. 2011

.....

Podpis

Poděkování

Děkuji paní Mgr. Halce Prášilové, Ph.D. za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce.

Také bych chtěla poděkovat své rodině a svým přátelům za morální podporu, kterou mi poskytli při zpracování mé bakalářské práce, a které si nesmírně vážím.

Dobra Moserová

OBSAH

Úvod	3
1. Charakteristika práce v systému pomoci v hmotné nouzi	5
1.1 Sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi	5
1.2 Etapy sociální práce	7
1.3 Popis práce pomoci v hmotné nouzi	8
1.4 Dílčí závěr	10
2. Osobnost sociálního pracovníka	11
2.1 Vztah mezi pracovníkem a klientem	11
2.2 Nebezpečí moci u pomáhajícího pracovníka	13
2.3 Náplň práce sociálního pracovníka	16
2.4 Předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka	16
2.5 Dílčí závěr	19
3. Etika sociální práce	20
3.1 Etický kodex	21
3.2 Hodnoty v sociální práci a životní hodnoty	23
3.3 Dílčí závěr	26
4. Náročné životní situace související se syndromem vyhoření	27
4.1 Stres	27
4.2 Frustrace	31
4.3 Konflikty	32
4.4 Dílčí závěr	34
5. Syndrom vyhoření	35
5.1 Pojem, příznaky, příčiny, fáze a diagnostika syndromu vyhoření	37
5.2 Přehled činností a profesí s rizikem vzniku syndromu vyhoření	44
5.3 Prevence syndromu vyhoření v sociální práci	46
5.4 Preventivní postupy zaměřené na jedince	48
5.5 Preventivní postupy zaměřené na vliv pracovního a životního prostředí	54
5.6 Dílčí závěr	62
6. Praktická část	63
6.1 Obecný popis prostředí dávek pomoci v hmotné nouzi	63
6.2 Jednotlivé typy dávek pomoci v hmotné nouzi	66

6. 3	Pracoviště pomoci v hmotné nouzi v rámci Jihomoravského kraje	70
6. 4	Analýza dotazníkového šetření	83
6. 5	Výsledky šetření	109
6. 6	Dílčí závěr	111
	Závěr	112
	Resumé	114
	Anotace	115
	Literatura a prameny	117
	Přílohy	122

Úvod

*„Abychom světu porozuměli, musíme se od něj občas odvrátit.
Abychom byli prospěšnější lidem, je třeba si je chvílku držet od těla.“*

Albert Camus

Syndrom vyprahlosti nebo vyhoření není zcela jistě novým jevem, v současné době se ale stává plíživou hrozbou pro naši společnost, protože stále více lidí je tímto syndromem postiženo, což je podle mého názoru způsobeno právě hektickou dobou, ve které žijeme. Myslím si, že přestože je to pojem hodně známý, ne každý by na otázku, co si pod ním představuje, uměl srozumitelně a přesně odpovědět. „Je to něco nepříjemného a závažného, co se mě nemůže týkat“.

Pravdou však je, že po bližším seznámení se s obsahem vyhoření tak, jak jej zmiňuje odborná literatura, můžeme zjistit pravý opak. Oficiálně se nejedná o nemoc, ale o změnu v chování, která se může v konečné fázi projevit jako úplné vyčerpání fyzických, emočních a duševních sil, při kterých se postižený přistihuje při tom, že již nemůže dál a zažívá silné pocity beznaděje. Jedná se o soubor příznaků, složený ze ztráty zájmu o práci, zklamání, pocitu odmítnutí, neschopnosti a především ztráty smyslu vlastního počínání.

Syndrom vyhoření nevyhnutelně patří právě k pomáhajícím profesím, protože každý pracovník má po určité době některé jeho projevy. Obecnou příčinou jeho vzniku jsou zvláštní nároky, které na pracovníka klade intenzivní kontakt s lidmi.

Téma pro tuto práci jsem si vybrala právě proto, že se prací v systému hmotné nouze zabývám již dlouhodobě, mám ji velmi ráda a opravdu si jí vážím. Mým osobním cílem je vykonávat svoji práci co nejefektivněji, nejsrozumitelněji pro své okolí a zejména tak, abych lidem kolem sebe opravdu pomohla. Ale právě proto se chci současně umět bránit stresu i syndromu vyhoření a prožitky vyčerpání a beznaděje omezit na zdraví únosnou míru, tedy vykonávat práci tak, aby mě stále těšila a moje okolí se cítilo bezpečně.

Cílem mé práce je zejména ověřit tyto moje předpoklady:

1. Pracovníci, kteří se pohybují v oblasti pomoci v hmotné nouzi znají pojem syndrom vyhoření, protože se s ním v nějaké podobě setkali.

2. Pracovníci se brání syndromu vyhoření a sami navrhnou, jakým způsobem.

K naplnění tohoto cíle jsem rozdělila část na teoretickou a praktickou.

Teoretická část mé práce se bude týkat sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi. Budu se zabývat osobností sociálního pracovníka, profesní etikou a nároky sociální práce a přejdu k souvislosti mezi syndromem vyhoření a zátěžovými situacemi jako jsou stres, frustrace a konflikty. Dále budu definovat syndrom vyhoření a okolnosti jeho vzniku, upozorním na rizikové profese a preventivní postupy zabraňující rozvinutí tohoto syndromu. V teoretické části budu využívat obsahovou analýzu dostupných materiálů.

Praktická část mé práce bude zaměřena na zjištění, proč lidé pracující v oblasti pomoci v hmotné nouzi svoji práci vykonávají, zda k ní mají vytvořeny vhodné pracovní podmínky a zda mají k této profesi splněny požadavky na vzdělání. Rovněž bude zaměřena na skutečnost, zda se uvedení pracovníci setkali se syndromem vyhoření a mají o něm dostatečné informace, zda vědí, jak se syndromu vyhoření bránit, tedy jaké kroky činí k účinné prevenci. V praktické části využiji dotazníkovou metodu, která je založena na získávání informací pomocí písemných otázek. S dotazníky se obrátím na pracovníky orgánů pomoci v hmotné nouzi na pracovištích pověřených obecních úřadů a obecních úřadů obcí s rozšířenou působností v rámci Jihomoravského kraje. V této souvislosti uvedu, kolik lidí se v této agendě pohybuje a v jakém rozsahu se vyplácí jednotlivé dávky pomoci v hmotné nouzi, které v praktické části rovněž charakterizují.

Syndrom vyhoření je nepříjemnou životní zkušeností, s jejímiž projevy nebo důsledky není každý ochoten se svěřit. Z tohoto důvodu nepředpokládám, že by bylo v mých silách celou tuto širokou problematiku rozebrat a výsledky, které shromáždím v rámci regionu Jihomoravského kraje, potom považovat za zcela relevantní.

Pracoviště pomoci v hmotné nouzi jsou zařazena do stále byrokratického systému státní správy, ve kterém je kladen důraz na rutinu a pravidla a není zde přesně ohraničená oblast, kdy musí být pracovník disciplinovaný úředník a kdy se může stát oddaným pomocníkem. V tomto systému dochází k častým změnám v rámci legislativy, které je třeba nejenom dobře aplikovat v rámci stanoveného programu, ale hlavně při vlastní práci s klientem. Pokud se umí tito pracovníci vypořádat se všemi těžkostmi a nepodlehnu přitom zátěžovým situacím ani syndromu vyhoření, potom tuto práci dělají podle mého názoru opravdoví profesionálové.

1. Charakteristika práce v systému pomoci v hmotné nouzi

„Dělejte dál vše dobré, co už děláte.“

I. K. Bergová

Před účinností zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, tedy v době, kdy se dávky vyplácely na základě zákona č. 482/1991 Sb., o sociální potřebnosti, ve znění pozdějších předpisů, byla situace v oblasti sociálních dávek značně nepříznivá, protože pracovníci, kteří se zabývali výplatou dávek sociální péče a sociální prací současně, vykonávali škálu jiných rozličných činností a museli disponovat znalostí řady právních předpisů. Tato situace zvyšovala riziko profesionálního vyhoření a vedla k tomu, že úroveň poskytované pomoci byla značně rozdílná.

Cílem nového zákona o pomoci v hmotné nouzi byl proto zejména moderní a jednotný systém na území celé republiky, který by občany motivoval k aktivnímu postoji řešení své situace a vycházel z teze, že každá osoba, která pracuje, se musí mít lépe než ta, která nepracuje a práci se vyhýbá.

Současně se tento systém snažil zprůhlednit poskytování dávek, optimalizoval počty klientů a zaručil jednotnost ve všech postupech. Počítačovou technikou byla před začátkem účinnosti tohoto zákona, tedy na konci roku 2006, vybavena všechna pracoviště pověřených obecních úřadů a obecních úřadů obcí s rozšířenou působností.

1.1 Sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, je součástí systému sociální ochrany obyvatel České republiky. Patří do něj sociální pojištění, státní sociální podpora a sociální pomoc, prezentované systémy pomoci v hmotné nouzi, sociálními službami a dávkami sociální péče pro těžce zdravotně postižené občany.

Sociální práce je prováděna v různých podobách. Různé kultury a země mají různá pojetí sociální práce a současná společnost vyžaduje stále větší individuální přístup při řešení obtížných situací, ve kterých se lidé nacházejí.

System pomoci v hmotné nouzi využívá při řešení těchto situací právě sociální práci. Přestože samotný zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů přímo pojem „sociální práce“ neobsahuje, lze z dikce některých jeho ustanovení vysledovat nezbytnost využití postupů a metod, které sociální práce obsahuje. Současná a jak se ukazuje i budoucí situace ve společnosti stále více vyžaduje individuální přístup k řešení obtížných sociálních situací osob, které jsou hmotnou nouzí ohroženy.¹

„Naprostá většina známých společností sociální práci prováděla nebo provádí, i když tato činnost v nich není jako sociální práce označována.“²

Definice sociální práce přijatá na Generálním shromáždění Mezinárodní federace sociálních pracovníků v Montrealu červenci roku 2000 zní: „Sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Užívaje teorií lidského chování a sociálních systémů, sociální práce zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti.“³

Tuto definici lze využít pro obecné vymezení sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi.

Jinou definici uvádí Oldřich Matoušek:⁴

„Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potencialu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.“

¹ Niederle, P. Sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi – 1. část. Odborný měsíčník Národní pojištění, č. 8 – 9, 2009, str. 53

² Matoušek, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str. 11

³ <http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace>

⁴ Matoušek, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str. 11

1. 2 Etapy sociální práce

Aby bylo možné v systému pomoci v hmotné nouzi prakticky sociální práci využít, je především nutné pojmenovat a vymezit jednotlivé etapy sociální práce tak, jak je uvádí teorie této vědní disciplíny.

Jde o připomenutí východisek sociální práce.

Sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi probíhá v následujících etapách:⁵

1. etapa sociální evidence – jde o časový úsek, v němž je nejprve poskytováno sociální poradenství, shromažďují se potřebné informace a údaje na základě osobního kontaktu, provádí se sociální šetření v bytě žadatele.
2. etapa diagnostická - zjištění příčin, které vedou k nepříznivé situaci, jejich společné hledání. V této etapě je nezbytné zdůrazňovat vlastní zodpovědnost osoby za průběh jejího života a za přístup k momentálnímu řešení její situace. Tato odpovědnost a její budování je dána i aktivním podílem osoby při odkrývání příčin jejich problémů.
3. etapa navrhování řešení a plán sociální terapie – na základě analýzy anamnestických údajů získaných v rámci sociální anamnézy a poznání příčin vzniku stavu hmotné nouze lze navrhnout postup řešení nepříznivé sociální situace. Motivace osoby bez jejího podílu na tvorbě strategie změny a postupu není možná, nelze připustit pasivní přístup, naopak je nezbytné vytvořit potřebný prostor pro její samostatné rozhodování.
4. etapa sociální terapie a výchovného působení – praktická realizace kroků, činností, které byly na základě dohody mezi osobou v hmotné nouzi a sociálním pracovníkem přijaty. Přestože je sociální pracovník ústřední pomáhající osobou, využívá se v této etapě i služeb dalších odborníků. Úloha sociálního pracovníka je však nezastupitelná. U klientů, dlouhodobě setrvávajících ve stavu hmotné nouze, kteří mají problémy s komunikací s okolním prostředím, plní sociální pracovník i roli zprostředkovatele při vyřizování běžných záležitostí.

⁵ Niederle, P. Sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi – 1. část. Odborný měsíčník Národní pojištění, č. 8 – 9, 2009, str. 54

5. etapa ověřování výsledků – u osob, které dlouhodobě setrvávají ve stavu hmotné nouze, se doporučuje vždy po určité době zhodnotit výsledky dosažené v rámci výchovného působení na klienta. Uvedené hodnocení je nutné provádět vždy ve spolupráci s klientem a poukazovat na rizika možného opakování nepříznivé situace.

1.3 Popis práce pomoci v hmotné nouzi

Pracovníci v systému pomoci v hmotné nouzi se na základě současného stavu tohoto systému vyznačují zejména tím, že se jejich funkce kumulují. Tedy fakticky dochází ke sloučení funkce dávkového specialisty a sociálního pracovníka.

V náplni práce dávkového specialisty je práce se zpracováním žádostí o jednotlivé druhy dávek, které jsou při pomoci v hmotné nouzi poskytovány, a to příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc, dále práce s předepsanými formuláři a zavedení těchto dat do centrálního systému hmotné nouze a zejména vydání rozhodnutí o provedení výplat dávek.

Náplň práce sociálního pracovníka obsahuje hlavně sociální šetření u klienta v jeho domácnosti, sociální poradenství, diagnostickou a depistážní činnost a tedy vlastní práci s klientem.

Práci pomoci v hmotné nouzi lze tedy po shrnutí těchto náplní blíže specifikovat a popsat jako návštěvu klienta na úřadě včetně poradenské činnosti, sepsání žádosti s klientem, její administrativní vyřízení, celkové posouzení jeho situace a návštěvu v bytě, vlastní realizaci dávky a její výplatu a zpracování dalších agend včetně depistážní činnosti a spolupráci s obcí, kde osoba bydlí.

I když se v tomto systému více používá sociální práce s jednotlivcem, může se například u osob, které byly zasažené zadlužením, užít sociální práce se skupinou, ve které každý člen disponuje určitými zkušenostmi. Zjištění, že jsou na tom i jiní lidé stejně, mohou pro mnohé z nich znamenat osvobození od zklamání a vlastního selhání.

„Větší výskyt nových fenoménů, jako je zadlužení (předlužení) jednotlivců a rodin ještě více zdůrazňuje potřebu sociální práce a klade na sociální pracovníky nové úkoly, které vyžadují využívání často i inovativních metod práce. Obdobně vzniká

potřeba využití sociální práce s většími skupinami osob, které již jsou, případně ještě budou, ohroženy narůstající nezaměstnaností.“⁶

Pro tuto práci je charakteristické, že ze 60% se klientela, která navštíví pracoviště pomoci v hmotné nouzi, nestává pravidelnými poživateli dávek, protože jejich problém je vyřešen poskytnutím sociálního poradenství. Sociální poradenství je upraveno v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, kdy se hovoří o poskytování základních informací, přispívajících k řešení stavu hmotné nouze osoby, resp. k jejímu předcházení. Základní sociální poradenství mají v souladu se zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, povinnost zabezpečovat všechny orgány pomoci v hmotné nouzi, tedy pověřené obecní úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností, krajské úřady a Ministerstvo práce a sociálních věcí. Jde o povinnost, která vyplývá jak z Listiny základních práv a svobod, tak z Evropské sociální charty a jedná se o základní činnost, která v systému pomoci v hmotné nouzi probíhá.

Je tedy více než jasné, že z velké části se tato práce zakládá právě na rozhovoru s klientem. Může jít o řízený rozhovor, který má každý pracovník již předem připravený a zažitý a jehož cílem je zjistit základní informaci o situaci, která klienta přivedla právě na toto pracoviště. V mnoha případech se může jednat pouze o doporučení, kam jinam se mohou lidé v obtížné situaci obrátit, v jiných případech se však jedná o směřování k žádosti o poskytnutí některé z dávek pomoci v hmotné nouzi a vysvětlení, jak si mohou tento nárok občané vyřídit.

„Úředníci jsou nesmírně důležití v tom, že mají za úkol najít způsoby, jak naplnit politické směrnice politiků. Mají říci, co jde a jak, za kolik a kdo. Pracovník musí mít na paměti, že je zapojen do složitých společenských struktur a sám je jejich součástí a spolutvůrcem. Nemůže chtít hlavou prorazit zeď, ale může postupně dosáhnout změn. Ačkoliv nejsou klienty, má pracovník šance se domluvit o věcech, kterých chce dosáhnout, a to má v profesionální výbavě základní nástroj. Základním nástrojem pracovníka je rozhovor.“⁷

⁶ Beck, P., Hacaperková, D., Niederle, P., Metodický pokyn č. 5/2009 k sociální práci v systému pomoci v hmotné nouzi, MPSV ČR, Odbor rodiny a dávkových systémů, str. 1

⁷ Úlehla, I. Umění pomáhat. 3. vyd. Praha: Slon, 2005, ISBN 8086429-36-9, str. 122

1. 4 Dílčí závěr

V první části je charakterizována práce pomoci v hmotné nouzi, která se vyvíjela na základě předchozího systému sociální potřeby platného od roku 1991 do roku 2006. Práce pomoci v hmotné nouzi je součástí systému sociální ochrany obyvatel České republiky. Tento systém využívá při řešení obtížných sociálních situací osob sociální práci. I když tento pojem není v zákoně o pomoci v hmotné nouzi přímo obsažen, sociální práce je v tomto systému prováděna v souladu s definicí sociální práce jako podpory sociální změny, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich blaha. Sociální práce probíhá v pěti základních etapách, ve kterých se poskytuje sociální poradenství, zjišťují se příčiny nepříznivých sociálních situací, navrhuje se postup řešení, pomoc se realizuje prakticky a po určité době se výsledky výchovného působení hodnotí tak, aby se nepříznivá situace neopakovala. Práce pomoci v hmotné nouzi je charakterizována zejména zpracováním žádostí o jednotlivé druhy dávek, které jsou v tomto systému poskytovány, prováděním sociálního šetření v domácnosti klienta a poskytováním sociálního poradenství. Nejdůležitějším nástrojem pracovníka je rozhovor.

2. Osobnost sociálního pracovníka

*„Nejde ani tak o to, kde člověk pracuje a co dělá,
ale co je to za člověka.“*

V. E. Frankl

„Ideálním pracovníkem pomáhající profese je prosociálně orientovaná zralá osobnost, vědomá si svého životního směřování, s příznivým a realistickým sebepojetím, osobnost bez neurotických či psychopatických rysů, s předpoklady sebereflexe vlastního rozhodování, jednání i emocí, otevřená podnětům, ochotná se sebevzdělávat i procházet pravidelnými supervizemi. Osobnost vědomá si zavazujícího étosu pomáhající profese a řady norem, jež je při jejím výkonu nutno dodržovat.“⁸

Protože pomáhat druhým není jednoduchá práce, hraje osobnost pracovníka pomáhající profese zásadní roli při zvládnání všech rizik s touto prací spojených, a syndrom vyhoření mezi ně rozhodně patří. Rozdíly mezi lidmi jsou zcela běžnou záležitostí, a právě skutečnost, zda jsem nezdolná, tvrdá nebo nezaujatá, může vést k tomu, že syndromu vyhoření zabráním. Existují však situace, které jsou tak těžké, že se mohu do syndromu vyhoření i přes svoji silnou osobnost přesto propadnout.

2.1 Vztah mezi pracovníkem a klientem

Každá situace, byť by se dala posuzovat v rámci zákona zcela jednoznačně, je jedinečná a vyžaduje osobitý přístup, proto hraje velkou roli skutečnost, kdo se v této profesi pohybuje. Úkolem pracovníka pomoci v hmotné nouzi je pomoci každému, kdo se na něj obrátí. Nikdy však nelze vyřešit situaci beze zbytku a rovněž je zcela jasné, že práce s klientem se může minout účinkem. Záměr, který byl považovaný za dobrý, může být splněn pouze částečně nebo vůbec. Je častým jevem, že pracovník ve snaze pomoci přijme veškeré údaje od klienta a veškeré jeho žádosti a téměř ve třetině případů dochází k jejich zamítnutí a tím i k tomu, že klient ztrácí iluze o tom, že by mu stát v jeho tísní chtěl pomoci. Jeho zloba a nejistota, jak bude svoji situaci řešit, potom nutně dopadá právě na ty, kteří tuto situaci podle nich způsobili, tedy na pracovníky pomoci v hmotné nouzi.

⁸ Kraus, B., Poláčková, V. et al. Člověk, prostředí, výchova. 1. vyd. Brno: Paido, 2001, ISBN 80 -7315-004-2, str. 178

Ke každému z klientů je proto třeba přistupovat opravdu jinak. Jinak vypadá práce s rodinou s dětmi, která přišla o živitele, jinak vypadá práce s bezdomovcem, odlišně reagují lidé staří a zcela jiným směrem se vyvíjí práce s někým, kdo ve stavu hmotné nouze setrvává již několik let. Těžko se lze někdy s etnickou příslušností, nejasným jazykem, špatnou ekonomickou situací, věkem nebo zdravotním handicapem, ale i samotnou vizáží a projevy člověka, který přichází zrovna v okamžiku, kdy je člověk maximálně vyčerpán, vyrovnat, ale v právě v této oblasti je nezbytné si uvědomit, nakolik je pracovník v oblasti hmotné nouze schopný pracovat bez výhrad a v souladu se svými etickými a morálními zásadami, slušně a vstřícně.

Pomáhající pracovník se často setkává s lidmi v nouzi, kteří jsou závislí a potřebují více než pouhou slušnost: přijetí, spoluúčast, porozumění. Prostě pocit, že pomáhajícímu pracovníkovi nejsou na obtíž a hlavně že je pracovník neodsuzuje. Stačí, když projevy pracovníka, ať už verbální, nebo neverbální, vytvářejí určitou atmosféru, která klienta posiluje či naopak sráží. Klient tedy potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný. Bez tohoto vztahového rámce se práce pomáhajícího stává jen výkonem svěřených pravomocí.⁹

Osobnost pracovníka, který se pohybuje v pomáhající profesi, by měla být proto velmi silná a obsahovat moudrost, odvahu, spravedlnost, lidskost a ukázněnost.

Sociální pracovník může být podle Karla Kopřivy¹⁰ považován za neangažovaného, tedy za toho, kdo vykonává svoji práci kompetentně, ale nepotřebuje zůstat opěrným bodem pro klienta nebo rodinu, když si tento s něčím neví rady, stejně jako za angažovaného, kdo se skutečně zabývá problémy lidí, kdo má příležitost k tomu, aby pomohl klientovi překonat pocit osamělosti a bezradnosti, který nemoralizuje a neodsuzuje.

Mezi nejvíce ceněné vlastnosti patří právě empatie, trpělivost a náklonnost k lidem, pracovník musí být přesvědčivý a upřímný.

Stejně tak může svou profesi někdo vykonávat cynicky jen jako způsob svého živobytí. Lhostejný pracovník potom vykonává jen svoje povinnosti a není přitom zasazen žádnými emocemi.

Jednou z nejdůležitějších podmínek pro vykonávání této práce je tedy schopnost a umění naslouchat, sledovat, co klient říká a nevynášet ihned rady a soudy o tom, co by

⁹ Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese. 4. vyd. Praha: Portál, 2000, ISBN 80-7178-429-X, str. 15

¹⁰ Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese. 4. vyd. Praha: Portál, 2000, ISBN 80-7178-429-X, str. 16-17

měl klient dělat. Umět povzbudit a dát lidem naději, že jim můžeme pomoci, je však podmínkou úspěšného jednání. U většiny klientů je navíc potřeba přidat naprosto srozumitelné a vyčerpávající vysvětlení formy pomoci, a to i v podobě sepsání adres, telefonických kontaktů, seznamu, co všechno je třeba k uplatnění žádosti doložit.

Každý z nás by se měl snažit o to, aby klient z jednání nezískal pocit, že někoho obtěžuje, že jej někdo nechápe nebo dokonce že jím někdo pohrdá. Za hodně důležitou a zásadní věc považuji rovněž schopnost nabídnout lidem přiměřenou část svého času, protože i přesto, že mi za dveřmi může stát fronta dalších, neměla bych nikoho odbýt.

Přestože jsme většinou schopni akceptovat téměř všechny lidi, ne u každého se nám to může podařit. Na tomto místě je proto třeba zdůraznit, že je nutné si tuto skutečnost včas uvědomit a v případě negativních pocitů vůči klientovi nebo prostě proto, že cítím, že na klienta nestačím, můžu jej předat někomu jinému, kdo se umí se zápornými pocity vůči jeho osobě vyrovnat lépe nebo kdo se mu může věnovat naplno.

„Dokážete-li vidět v klientovi lidskou bytost schopnou důstojně řešit vlastní problémy a schopnou samostatně rozhodovat o tom, co je pro ni dobré, nebude pro vás těžké vidět, že klient chce vždy spolupracovat. Vždy také přichází s představou, k čemu užitečnému mu návštěva bude, byť by byla tato představa nejasná. Pocit bezpečí vzniká tam, kde cítíme, že nám naslouchají, že nám rozumí, že nám pomohou v tom, co sami chceme.“¹¹

2.2 Nebezpečí moci u pomáhajícího pracovníka

Nebezpečí, které může vyplývat z pomáhající profese popsal W. Schmidbauer¹² jako syndrom pomáhajících – tedy specifickou narcistickou poruchu, jejímž prostřednictvím řeší pracovník své rané trauma z dětství. Pracovník chce, aby byl uznáván, aby byl obdivován, zahrnován projevy vděčnosti.

V skrytu se může jednat o nejistou, zakomplexovanou a neurotickou osobnost, která řeší pouze své vlastní problémy. Obecně jde o potřebu pomáhat, která je vlastně nevědomou obranou, která kompenzuje neschopnost prožívat a vyjadřovat vlastní emoce. Zde je potom jako způsob výcviku nutná soustavná supervize.

¹¹ Úlehla, I. Umění pomáhat. 3. vyd. Praha: Slon, 2005, ISBN 8086429-36-9, str. 47

¹² Matoušek, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str. 59

Souhlasím s Karlem Kopřivou¹³, který na tuto skutečnost reaguje následovně: „Moc je velice důležitá. I při pomáhání. Klient je do jisté míry bezmocný už tím, že něco potřebuje. Pracovník je do jisté míry mocný už tím, že pomáhá, aby málo mocný klient bylo o něco mocnější. Čím více může pomáhající rozhodovat o věcech, které pro potřebného potřebou znamenají praktickou výhodu nebo újmu, tím složitější podmínky má proto, aby se stal partnerským konzultantem v emočních a vztahových aspektech jeho problému.“

Zajímavě se k mocenskému nároku sociálního pracovníka vyjadřuje Adolf Guggenbühl-Graig:¹⁴

Všichni lidé, kteří se pohybují v sociálních profesích a pomáhají lidem, jsou v psychologickém pozadí svého konání velmi rozpolčení. Vůči okolí a před vlastním svědomím se sociální pracovník cítí zavázán k tomu, aby měl jako motiv svého konání ochotu pomáhat. V temné hloubi duše se však zároveň vytváří opak – nikoli přání pomáhat, ale potěšení spojené s touhou vládnout a zbavit klienta moci. Sociální pracovníci si často stěžují, že klienti se na úřad obracejí až pozdě, až už si se vzniklou situací neví rady. Člověk jim radí, oni naslouchají, ale potom udělají přesný opak toho, co bylo smyslem rady. Objeví se zase až po určité době, když pracovníka znovu potřebují. My se nad tímto chováním pohoršujeme, ale nejedná se spíše o zklamání našeho mocenského nároku? Existence mocenského problému v povolání sociálního pracovníka se nepřímou potvrzuje i v další souvislosti. Každá profese, která je veřejnosti svou povahou známá, se ve své základní struktuře odráží ve všeobecném mínění. Kolektivní obraz určité profese bývá zpravidla dvojitý: světlý a jasný na jedné straně a tmavý a negativní na straně druhé.

V negativním obrazu je sociální pracovník postaven do role neoblíbeného, neosobního a nadřazeného, toho, který se do všeho míchá a vnucuje klientovi svoji vůli. Tato skutečnost se projevuje nejvíce při návštěvách sociálního pracovníka v bytě žadatele.

Mezi lidmi je obecně rozšířený obraz sociálního pracovníka přicházejícího do bytu pouze za účelem kontroly majetku, shledání nepořádku, špatné péče o děti apod.

¹³ Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese. 4. vyd. Praha: Portál, 2000, ISBN 80-7178-429-X, str. 40, 41

¹⁴ Guggenbühl-Graig, A. Nebezpečí moci v pomáhajících profesích. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, ISBN 978-80-7367-302-4, str. 16-17

Bez toho, aby chtěl pracovník klientovi porozumět a respektovat jej je jasné, že veškerá doporučení, která vedou k řešení obtížené situace klienta, budou bezvysledná.¹⁵

V současné době by však mělo být samozřejmostí, že šetření v domácnosti probíhá jen za účelem ověření uváděných skutečností a patří mezi významnou metodu sociální práce, která slouží nejen ke kontrole, ale zejména k získání informací. Jedná se totiž o možnost spolupracovat s klientem v jeho přirozeném prostředí, ve kterém se cítí bezpečně a kde opravdu dochází ke spolupráci, která má za cíl následnou finanční pomoc.

Sama se při své práci řídím radou Petra Niederleho:¹⁶

„Při návštěvě, v rámci seznámení se s osobou a s bytem, je vhodné v rámci rozhovoru vyslovit se pochvalně o některých předmětech nacházejících se v bytě, např. o obrazech, ručních pracích či fotografiích, k nimž navštívené osoby mohou mít velice osobní vztah. Takovýto postup často otvírá cestu pro získání podrobných informací, potřebných k následnému zmapování situace a ke hledání možností pomoci.“

Přestože klasický negativní obraz sociálních pracovníků nelze zásadně odmítnout, u moderního a vzdělaného sociálního pracovníka by se měl tento problém objevit opravdu jen zřídka.

Otevřený a přístupný sociální pracovník v současnosti je školený natolik, že se podobá svými postoji psychoterapeutovi, protože dokáže proniknout nejen do sociálních a ekonomických problémů svého klienta, ale i do jeho duše. Rozumět lidem totiž znamená schopnost vcítit se a vyvolat u nich pocit, že nejsou se svými problémy sami. Je důležité rovněž člověka za sebemenší snahu ocenit a usmát se na něj.

I smysl pro humor a pozitivní myšlení je v mnohdy vážných životních situacích záchranou, která uvolní napětí mezi lidmi a atmosféra jednání se tak může z ryze úřední povinnosti proměnit v konverzaci o běžných věcech, které klienta vedou k opravdovému ujištění, že je se svými starostmi druhou stranou pochopen.

Velmi výstižně se k tomu vyjadřuje Wolfgang Schmidbauer:¹⁷

Humor se vyznačuje tím, že vzkvétá právě v neřešitelných situacích. Musel jsem zestárnout a více se opevnit proti vlastním nárokům, abych mohl dojít k poznání, že

¹⁵ Niederle, P. Sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi – 1. část. Odborný měsíčník Národní pojištění, č. 8 – 9, 2009, str. 55

¹⁶ Niederle, P. Sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi – 1. část. Odborný měsíčník Národní pojištění, č. 8 – 9, 2009, str. 55

¹⁷ Schmidbauer, W. Syndrom pomocníka. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, ISBN 978-80-7367-369-7, str. 209

humor je tím nejlepším, co máme k dispozici a co nás chrání před depresivním zatměním.

2.3 Náplň práce sociálního pracovníka

V souvislosti s osobností sociálního pracovníka je třeba zmínit, jaká je vlastně jeho náplň práce. Ta je poprvé formulována v zákoně o sociálních službách,¹⁸ který stanoví, že sociální pracovník:

- vykonává sociální šetření,
- zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče,
- sociálně-právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti,
- odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence,
- depistážní činnost,
- poskytování krizové pomoci,
- sociální poradenství a sociální rehabilitace.

2.4 Předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka

Aby mohl pracovník vykonávat svoji práci, musí být k této profesi kompetentní. Ta spočívá nejen v odborných znalostech, ale zejména v jeho schopnosti být komunikativní, umět si svoji práci naorganizovat, umět přispívat k podpoře a samostatnosti klienta a rovněž ve schopnosti umět služby, kterými se zabývá, správně poskytovat.

Mezi obecné předpoklady a dovednosti pracovníka pomáhající profese patří podle Oldřicha Matouška¹⁹:

- Zdatnost a inteligence.

Znamená to, že si člověk udržuje fyzickou kondici cvičením a správnou stravou, protože tělo je prvotním zdrojem energie. Předpokládá se dobrá inteligence, touha stále obohacovat své znalosti, seznamovat se s novými teoriemi a praktickými technikami, patří sem četba odborné literatury, schopnost výsledky své práce shrnovat do vlastního výzkumu, který ukazuje dosahované výsledky.

¹⁸ § 109 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

¹⁹ Matoušek, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str. 52 – 54

- Přitažlivost.

Vyplývá nejen z fyzického vzhledu, ale spočívá i v tom, jak klient vnímá naše názory, jak je nám citově nakloněn, pracovník může být přitažlivý nejen svým vzhledem, ale i pro svoji pověst, kvůli tomu, jak se chová a jedná.

- Důvěryhodnost.

Zdroje důvěryhodnosti jsou podobné jako u přitažlivosti. Patří sem to, jak klient vnímá pracovníkův smysl pro čestnost, jeho srdečnost, diskrétnost, spolehlivost, porozumění, otevřenost.

- Komunikační dovednosti.

Komunikační dovednosti jsou pro sociálního pracovníka nezbytné v každé etapě jeho práce. Tyto dovednosti samy o sobě neposkytují klientovi pomoc, jsou však základním prostředkem pro to, aby pracovník mohl navázat vztah s klientem a začít s řešením jeho problému. Dobrý pracovník je v souladu s tím, co říká, i s tím, jak se projevuje neverbálně, aniž by o tom musel příliš přemýšlet. Zúčastněné naslouchání má za cíl porozumět.

- Empatie.

Empatie zahrnuje naslouchání, porozumění i sdělování porozumění klientovi. V obecné rovině lze říci, že empatie představuje schopnost vcítit se do pocitů a jednání druhé osoby a je součástí emoční inteligence.

Z této skutečnosti vyplývají požadavky, které musí každý, kdo se v oblasti pomáhajících profesí pohybuje, splnit.

Zákon o sociálních službách²⁰ s účinností od 1. ledna 2007 stanovil a vymezil zcela jednoznačně kriteria, za jakých může být tato práce vykonávána.

Předpokladem pro výkon tohoto povolání je:

- způsobilost k právním úkonům,
- bezúhonnost,
- zdravotní způsobilost,
- odborná způsobilost.

Odbornou způsobilostí je:

- a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu (zákon č. 561/2004 Sb., ve

²⁰ § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

znění pozdějších předpisů) v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální 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 předpisu (zákona č. 111/1998 Sb., ve znění pozdějších předpisů),
- c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu minimálně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b),
- d) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeném nejpozději 31. prosince 1998.

Na základě takto stanovených podmínek musí všichni, kdo pracují v oblasti pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších, výše uvedené požadavky splnit. U pracovníků, kteří tento požadavek ke dni účinnosti tohoto zákona nesplnili, jej musí doplnit nejpozději do 7 let ode dne účinnosti tohoto zákona, pokud nezískali střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním a do 10 let ode dne účinnosti zákona, pokud získali střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním. Požadavek na doplnění vzdělání se netýkal osob, které ke dni účinnosti zákona dosáhly 50 let věku. Kvalifikační kurs bylo třeba si doplnit nejpozději do 2 let ode dne účinnosti tohoto zákona, tudíž v současnosti by měli mít všichni pracovníci již tento požadavek splněn.

Stejný zákon dále předepisuje, že se sociální pracovník musí i nadále průběžně vzdělávat formou školení, akreditovaných kurzů, odborných stáží a školicích akcí.

Nároky na odbornou způsobilost se dotkly všech pomáhajících profesí, které se až dosud zabývaly sociální prací v jakékoliv podobě.

Řada pracovníků proto odbornou způsobilost k výkonu tohoto povolání podle zákona o sociálních službách neplnila a do dnešní doby neplní. Na základě snižující se

tendence příjemců dávek pomoci v hmotné nouzi, ke které došlo po asi dvou letech účinnosti zákona, měli bohužel někteří vedoucí pracovníci snahu převádět pracovníky zabezpečující agendu dávek pomoci v hmotné nouzi na jiné agendy v rámci úřadu, případně byli tito pracovníci propuštěni a museli si hledat novou práci. Samotné pracovníky někdy výše uvedené požadavky odradily od toho, aby svoji práci nadále vykonávali a odešli sami.

Úprava předpokladů pro výkon povolání sociálního pracovníka je však pro celý tento systém přínosem. Sociální pracovník by měl na základě těchto požadavků nabídnout vysokou kvalitu svých služeb, vlastní bezúhonnost, odbornost a spolehlivost a zejména na menších obcích se tak stát první klíčovou osobností, se kterou se klient setká.

Oldřich Matoušek²¹ se vyjadřuje ke specializaci sociálních pracovníků tak, že by měl sociální pracovník dokázat ve prospěch svého klienta mobilizovat zdroje různých druhů, lidské i materiální. Specialista, který je omezen jen na určitou metodu nebo resortní okruh by klientovi nedokázal pomoci tak, jako ten, kdo je připraven univerzálně a všestranně.

2. 5 Dílčí závěr

Osobnost sociálního pracovníka hraje důležitou roli v předcházení syndromu vyhoření. Je třeba znát sám sebe, svoje vlastní motivy k výkonu zvolené profese, své osobnostní rysy a předpoklady k práci. Mezi nejvíce ceněné vlastnosti pomáhajícího pracovníka patří empatie, trpělivost a náklonnost k lidem, přesvědčivost a upřímnost. Současně by pracovník, který se v této profesi pohybuje, nikdy neměl zneužívat své moci, což se může nejvíce projevit v rámci provádění sociálního šetření v domácnosti žadatele o dávku. Sociální pracovník by měl mít základní předpoklady dané zákonem, tedy způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odbornou způsobilost. Odborná způsobilost se stala jedním z nejproblematictějších a nejdiskutovanějších okruhů tohoto zákona a rovněž jedním z důvodů, proč řada pracovníků ze systému pomoci v hmotné nouzi odešla nebo nedobrovolně odejít musela. Řada pracovníků začala svoji práci vykonávat pod větším tlakem, ve stresu a s obavou, že zaměstnání ztratí. Ve svém důsledku to může být jedna z příčin syndromu vyhoření.

²¹ Matoušek, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str. 16

3. Etika sociální práce

„Přestaň už vykládat o tom, jaký má být asi dobrý člověk.

Raději už jím buď.“

Marcus Aurelius Antonius

Problémy etiky a morálky vstupují do života každého z nás. Osoba s vlastním morálním kodexem na sebe bere roli profesionála se všemi dovednostmi, právy a povinnostmi.

Pravidla, která úzce korespondují se základními atributy profese včetně etického kodexu, jsou podle Clarka pravidla pro tzv. dobrou praxi²²:

1. Respektování klienta.
2. Upřímnost, otevřenost a důvěryhodnost ve vztahu ke klientovi – sem patří např. dobrá informovanost klienta o dosažitelných službách.
3. Vzdělanost a dovednost pracovníka – vychází se z pozice klienta, která je vždy slabší než pozice sociálního pracovníka.
4. Pečlivost a ochota pracovníka – např. ochota jít nad rámec svých základních povinností.
5. Účinnost a užitečnost – sociální pracovník by se měl seznamovat s výsledky výzkumů a používat nové metody práce, které by v daném případě mohly být efektivnější a cílem je, aby byl klient schopen svoje problémy řešit dále sám.
6. Oprávněnost – intervence do klientových osobních vztahů, životních plánů a každodenních problémů je možná jen tehdy, když je legitimní.
7. Spolupráce a odpovědnost – sociální pracovníci v rámci organizace i mimo ni sdílejí společnou odpovědnost vzhledem ke klientovi, a proto je spolupráce nezbytná.
8. Autorita a váženost – závisí na udržování vysoké kvality služby, sociální pracovníci by měli být bezúhonní, odborně vzdělaní, spolehliví.

²² Matoušek, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str. 39

3.1 Etický kodex

Zákon o pomoci v hmotné nouzi²³ blíže upravuje povinnosti zaměstnanců pomoci v hmotné nouzi. Většina těchto úkolů je shodná s tím, co je uvedeno v Etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky.²⁴

Etický kodex vyjadřuje především respekt ke klientům a jejich sebeurčení tím, že staví na hodnotách lidských práv, jedinečnosti člověka, potřebě seberealizace, vedení klienta k vlastní odpovědnosti, hledání možnosti, jak klienta zapojit do řešení problému. Podporu sociální spravedlnosti obsahuje respektování jedinečnosti klienta bez ohledu na jeho charakteristiky. Etický kodex upravuje pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke společnosti a rovněž obsahuje pravidla ve vztahu k povolání a kolegům. Sociální pracovník by měl neustále zvyšovat svou odbornou úroveň a usilovat o osobní růst, zvyšovat kvalitu služeb.

V návaznosti na tento kodex se v systému pomoci v hmotné nouzi hovoří především o sociálně právní ochraně osob v hmotné nouzi, respektování důstojnosti osob v hmotné nouzi a jejich soukromí, povinnost mlčenlivosti ve vazbě na důvěrnost sdělení a jak již bylo několikrát zdůrazněno, respektování jedinečnosti každé osoby. Jedním z důležitých úkolů je získání důvěry klienta k pracovníkovi a jeho schopnost situaci řešit.

Sociální pracovníci, kteří pracují na úseku pomoci v hmotné nouzi v rámci jednotlivých úřadů, se však mohou velmi často dostat do konfliktu s pravidly organizace a etickým kodexem a mají tak pro udržení kodexu menší prostor než je tomu u organizací, které se zabývají výhradně sociálními službami. Za důležité však považují to, aby měl každý možnost vlastního úsudku a rozhodování a určitou svobodu uvnitř organizace. Etická dilemata, která musí pracovník řešit v praxi, jsou totiž otázkou jeho vlastní morální odpovědnosti a autonomie.

Když se někdo stane sociálním pracovníkem, tak všichni očekávají, že bude plnit svoje povinnosti, ale tyto povinnosti jsou definovány jak právním systémem, tak zaměstnavatelem. Rámec instituce je tedy důležitý proto, aby práva sociálního pracovníka zasahovat byla legitimní.²⁵

²³ § 64 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů

²⁴ Příloha č. 1 – Etický kodex sociálních pracovníků ČR

²⁵ Matoušek, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, ISBN 80- 7178-548-2, str. 44 – 45

Americký katolický kněz Felix Biestek zformuloval koncem padesátých let 20. století sedm principů pro efektivní práci sociálního pracovníka:²⁶

1. individualizace – uznání vlastní jedinečné kvality osobnosti klienta,
2. vyjadřování pocitů – uznání potřeby klienta volně vyjádřit své pocity, i negativní,
3. empatie – snažit se o vcítění do pocitů a situace klienta,
4. akceptace – vnímat klienta takového, jaký je, včetně jeho slabostí a silných stránek,
5. nehodnotící postoj – tedy nemoralizování a nepřipisování viny klientovi,
6. sebeurčení – respektování práva klienta se svobodně rozhodovat a vybírat si mezi možnostmi,
7. diskrétnost – základní právo klienta.

Z tohoto přehledu vyplývá, že právě úcta, respekt a zejména zachování důvěrných informací o klientovi je základní a nezbytný etický závazek sociálního pracovníka. Do práce pracovníka pomoci v hmotné nouzi se však promítá celý jeho přístup k životu a lidem.

Jinak se chová ten, kdo je přesvědčený o tom, že všichni lidé jsou dobří a jinak ten, kdo věří, že pokud člověka neomezují nějaká pravidla, zneužije svoji situaci na úkor druhých, což je v případě poživatelů dávek pomoci v hmotné nouzi poměrně častým jevem. Proto jsme ve své práci velmi ovlivněni tím, co si o lidech a světě myslíme.

Nejvýstižněji tento problém komentuje Ivan Úlehla:²⁷

„Požadavek mravnosti, tedy etiky, vystupuje s obzvláštní naléhavostí tím spíše, oč je zřejmější, jak křehký a nejistý je pracovní vztah klienta a pracovníka. Jak obtížné pro oba je, aby se domluvili, dojednali si společnou práci a došli ke spokojenosti s jejím výsledkem. Proto tak často zdůrazňovaný respekt k lidské důstojnosti druhého, proto opakované poukazy na to, že i pracovník potřebuje být respektován a mít pro svou práci podmínky.“

Pracovník, který vykonává svoji práci, nemusí uspokojovat pouze svoji potřebu pomáhat, ale rovněž může uspokojovat řadu dalších potřeb:²⁸

²⁶ Matoušek, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str. 37-38

²⁷ Úlehla, I. *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha: Slon, 2005, ISBN 8086429-36-9, str. 114

²⁸ Úlehla, I. *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha: Slon, 2005, ISBN 8086429-36-9, str. 115

- uspokojení potřeby být dobrý,
- uspokojení potřeby být příslušníkem většinového názoru,
- uspokojení potřeby vydělat si na živobytí,
- naplnění poslání otevírat druhým cesty k lepšímu životu,
- mít moc nad tím, co se děje s člověkem,
- naplnění potřeby být potřebný,
- naplnění potřeby být dobrý profesionál,
- uspokojení z legalizovaného ovlivňování soukromí druhých,
- naplnění potřeby mít zaměstnání,
- dělat práci jen velmi těžko kontrolovatelnou a prokazatelnou a mnoho dalších.

Je otázkou etiky zabývat se potřebami, které v sobě pracovník nese, protože lidé jsou různí. Ale jestliže své potřeby respektují a nečiní tak na úkor klienta, dodržují etické principy.

„Zformulovat etické zásady pomáhající profesi a pak žádat jejich dodržování je příliš jednoduchým řešením problému vztahu pomáhajícího pracovníka ke klientům. Pomáhající musí pracovat se svým vlastním prožíváním, má-li tyto zásady nejen uznávat, ale též podle nich cítit. Základní pracovní polohou pomáhajícího je být v empatickém kontaktu s klientem a zároveň neztratit zakotvení v sobě samém.“²⁹

To, co se pro někoho může stát pouhým dodržováním pravidel, může být pro jiného etický problém a pro dalšího může znamenat dilema. Záleží vždy na osobnosti sociálního pracovníka, jak je zkušený v morálním rozhodování a jaká je jeho hierarchie hodnot.

V sociální práci jsou tyto hodnoty obsaženy v etickém kodexu. V soukromém životě má každý vlastní žebříček těchto hodnot. A právě orientace v oblasti hodnot je považována za nejdůležitější krok v boji se stresem. Stres potom nutně souvisí se syndromem vyhoření.

3.2 Hodnoty v sociální práci a životní hodnoty

Hodnoty v sociální práci vždy určují povahu sociální práce i povahu vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, stejně jako jeho vztahy s kolegy a okolím. Ovlivňují zejména, pro jakou metodu sociální práce se pracovník rozhodne a kterou

²⁹ Kopriva, K. Lidský vztah jako součást profese. 4. vyd. Praha: Portál, 2000, ISBN 80-7178-429-X, str. 92

použije. Jsou klíčovými při řešení etických dilemat. Na hodnotách v sociální práci jsou založeny principy práce s klienty.³⁰

Náš vlastní žebříček hodnot je odlišný. Pro někoho jsou to peníze, pro někoho je to zdraví, pro někoho je to fungující rodina, pro někoho je to bezpečí vlastního domova. Každý z nás má i ty menší, méně důležité hodnoty, které jiný může považovat za směšné. Pro někoho je velkou hodnotou volný čas, pro jiného je to přátelství. Pro někoho je hodnotou pravdomluvnost, spravedlnost, pro jiného kvalitní vztah.

Pokud jsme schopni orientovat se ve vlastních hodnotách, potom umíme odpovědět na otázku, proč stojí za to žít.

Proč? Protože máme zážitky, kvůli kterým prožíváme radost, úctu, respekt, setkáváme se s krásou kolem nás a tyto zážitky nás vedou k vděčnosti. Protože vlastními aktivitami obohacujeme svět kolem nás, nežijeme marně a vše, co děláme, nám dává dobrý smysl života. Protože má hodnotu i to, co se děje kolem nás a jaký postoj zaujímáme k tomu, co se děje. Musíme si najít takový cíl, pro který stojí za to žít.³¹

Hodnoty jsou to, na čem nám skutečně záleží, co je pro nás smysluplné. Hodnoty přicházejí ze srdce. Když naše práce zahrnuje naše hodnoty, vidíme její význam a cítíme, že děláme něco důležitého. Nejhorší je dělat něco proti našim hodnotám. Když víme, co je pro nás důležité a významné, potom víme, co máme ve svém zaměstnání hledat.³²

Pomáhání je tedy určitě činnost smysluplná, přináší radost, když se práce odvíjí tak, jak má a obohacuje nás pocitem solidarity s lidmi. Chceme se k lidem chovat hezky a být jim nápomocní.

Problém však může nastat tehdy, jestliže si pracovník začne brát záležitosti klienta příliš za vlastní, čímž trpí nejen pomáhající, ale i pomáhání samotné. Je přece více než jasné, že jsme strženi soucitem a emocemi, které nás při sdělování lidských osudů nemohou nezasáhnout. Dochází při tom ke konfrontaci s naším žebříčkem hodnot. Jestliže se emoční rovnováha naruší, může se pracovník poté, co se nevěnuje zásadám vlastní psychohygieny, tedy myšlenkami sám na sebe, zcela vyčerpat. Poté se u něj může projevit syndrom vyhoření

³⁰ Matoušek, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str. 33

³¹ Křivohlavý, J. Sestra a stres. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, ISBN 978-80-247-3149-0, str. 99

³² Potterová, B. A. Jak se bránit pracovnímu vyčerpání. 1. vyd. Olomouc: Votobia, 1997, ISBN 80-7198-211-3, str. 172

Proto je třeba určit ve vztahu s klientem určité hranice, které by znamenaly, že člověk se musí starat v první řadě o svoje potřeby a udržovat svoji soběstačnost. Určit tyto hranice v praxi není vůbec jednoduché, protože velmi často se člověk nechá unést okolnostmi.

„Hranicí ve vztahu mezi dvěma lidmi zde míníme dělítko, které určuje, co je záležitostí mou a co je záležitostí druhého. Každý z účastníků vztahu může rozdělení kompetencí pojímat odlišně. S vědomím hranic já se člověk nerodí. Dokonce ani vnímání hranic vlastního těla není vrozenou samozřejmostí.“³³

Určit svoje vlastní hranice, za které již nechci nikoho pustit, současně umět asertivně říci ne a umět dát najevo své vlastní požadavky, patří mezi základní faktory prevence vzniku syndromu vyhoření. Každý z nás je totiž nedokonalý, zranitelný a má vlastní slabosti. A v pomáhající profesi to platí dvojnásob.

Abychom byli profesionály, je podle Ivana Úlehly³⁴ potřeba hlavně:

1. Sám si cenit své profese. Jestliže si jí budeme cenit my, bude to stejně vnímat i naše okolí.
2. Vědět, čím pomáháme a jak tato pomoc funguje. Když to nevíme my sami, těžko můžeme pomoci klientům.
3. Rozumět tomu, v čem je práce odlišná od jiné práce.

Pracovník nemůže dosáhnout ocenění za práci, které si sám necení. Pokud se o to přesto snaží, důsledek na sebe nenechá dlouho čekat a je všeobecně nazýván syndromem vyhoření. V člověku vyhasne vše, co živilo jeho zápal pracovat. Proto jsou to zvláště služby lidem, v nichž nastává syndrom vyhoření nejčastěji. Jsou to profese, kde má člověk dlouhodobé kontakty s lidmi, kteří jsou v nesnázích.³⁵

Práce, kterou vykonáváme, nám může energii dodávat, stejně jako z nás tuto energii může vysát, proto je třeba s obnovením sil neustále počítat. Vyčerpávající soucit, neustálé kontakty s lidmi a příliš administrativních úkonů může vést k zátěžovým životním situacím. Zátěžové situace jsou v odborné literatuře zmiňovány jako faktory bezprostředně související se syndromem vyhoření, proto považuji za nutné v další části mé práce alespoň v základní podobě popsat.

³³ Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese. 4. vyd. Praha: Portál, 2000, ISBN 80-7178-429-X, str. 74, 75

³⁴ Úlehla, I. Umění pomáhat. 3. vyd. Praha: Slon, 2005, ISBN 8086429-36-9, str. 120

³⁵ Úlehla, I. Umění pomáhat. 3. vyd. Praha: Slon, 2005, ISBN 8086429-36-9, str. 120, 121

3.3 Dílčí závěr

Ve třetí části práce se v návaznosti na kodex sociálních pracovníků v systému pomoci v hmotné nouzi hovoří především o sociálně právní ochraně osob v hmotné nouzi, respektování jejich důstojnosti a soukromí, zachování povinnosti mlčenlivosti ve vazbě na důvěrnost sdělení a hlavně respektování jedinečnosti každé osoby. Důvěra klienta k pracovníkovi a jeho schopnost situaci řešit je základní a nezbytný etický závazek sociálního pracovníka. Hodnoty v sociální práci určují povahu sociální práce i povahu vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, stejně jako jeho vztahy s kolegy a okolím. Ovlivňují zejména, pro jakou metodu sociální práce se pracovník rozhodne a kterou použije. Na hodnotách v sociální práci jsou založeny principy práce s klienty. Aby byla práce skutečně smysluplná, je třeba si vlastní práce cenit a vědět, jaký je cíl této práce, zůstat lidským a zároveň se neobětovat pro druhé, tedy myslet sám na sebe. V případě, že tomu tak není, může se u pracovníka projevit syndrom vyhoření.

4. Náročné životní situace související se syndromem vyhoření

„Život není to, co chceme, ale to, co máme a vydržíme.“

Arnošt Lustig

Chceme-li žít a přežít, musíme se naučit překonávat těžkosti. Otázkou přežití se stává vhodnost nebo nevhodnost způsobů, jak na tyto těžké situace reagujeme.³⁶

Pro každého je náročná jiná životní situace, ovšem těžko mohu mít dostatek sil k tomu, abych ovlivnila ztrátu životního partnera, ztrátu zaměstnání nebo například současnou finanční krizi. Stejně jako těžko mohu zvládat vnější ohrožení své rodiny. Náročnost lze proto spojit s tím, že je to pro jedince situace ohrožující, nejasná, nepřehledná, neřešitelná a nezvládnutelná. A k těmto situacím patří právě stresové situace, frustrace a konfliktní situace jako nejčastěji používané pojmy, které slouží k pochopení syndromu vyhoření.

O tom, jak se učit tyto zátěže zvládat, by se mělo začít uvažovat včas, tedy dokud je člověk zdravý. Každý totiž zátěž snáší jinak. Někdo je ve stresu každý den a snáší ho, protože je trpělivý a umí využít vlastní rezervy, někdo propadá sebelítosti, apatii a depresím. Tak dlouho se člověk potýká s vlastními problémy a snaží se jít dopředu, dokud jej duševní a tělesné vyčerpání nezastaví.

Bez frustrací, stresů i konfliktů není opravdového života. Do určité hranice konflikty motivují a podněcují k výkonu. Při překročení této hranice však bortí rovnováhu organismu a vyvolávají nežádoucí reakce.³⁷

4.1 Stres

„Stres můžeme pokládat za „horečku“ vyhoření. Tím, že odstraníme stres, nezastavíme vyhoření. Ale stres vyčerpává vaše fyzické zásoby a je spojován s nemocí. Stejně jako horečka i stres musí být kontrolován.“³⁸

³⁶ Křivohlavý, J. Sestra a stres. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, ISBN 978-80-247-3149-0, str. 67

³⁷ Štěpaník, J. Umění jednat s lidmi 3. Stres, frustrace a konflikty. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, ISBN 978-80-247-1527-8, str. 55

³⁸ Potterová, B. A. Jak se bránit pracovnímu vyčerpání, 1. vyd. Olomouc: Votobia, 1997, ISBN 80-7198-211-3, str. 98

Stres nás provází v profesním i soukromém životě. Každý si pod tímto pojmem vysvětluje zátěž, kterou je nucen zvládat a může se za ním skrývat cokoliv od bolení hlavy až po třes rukou, vyrážku až po nechutenství, změny našich nálad až po únavu, bušení srdce až po křeče. V každém případě se toto slovo vžilo do povědomí jako stav určitého napětí a tlaku.

V zaměstnání vznikají podle Jara Křivohlavého³⁹ stresové situace za těchto podmínek:

- Přetížení množstvím práce.
- Časový stres.
- Neúměrně velká odpovědnost.
- Nevyjasnění pravomocí.
- Vysilující snaha o kariéru.
- Kontakt s lidmi.
- Nezaměstnanost.
- Hluk.
- Spánek.
- Vztahy mezi lidmi.
- Negativní sociální jevy.
- Nesvoboda a pocit bezmoci.
- Dlouhodobé napětí.
- Omezený prostor.

Práce pomoci v hmotné nouzi je typická nejen rozdílným počtem klientů, které musí pracovník fyzicky a administrativně zvládnout, ale je spojena s pocitem bezmoci, že věci nemůžeme ovlivnit. Přestože máme snahu a osobní sílu, nemáme možnost a někdy hlavně dostatečné informace k tomu, abychom plnili svoje úkoly tak, jak máme.

Určitý druh bezmoci vždy nastává, když celý informační systém pomoci v hmotné nouzi přestane být dostupný právě v tom nejméně vhodném okamžiku při jednání s klientem, který očekává výsledek v podobě sdělení konkrétní jemu určené finanční pomoci. Zásadně bezmocní se ocitáme tehdy, když se dozvíme, že nás klient obelhává, vědomě nám lže a hledá způsob, jak celý systém využít. Bezmocní jsme také v situacích, kdy přijedou klienti v zahraničních autech napsaných na svoje příbuzné,

³⁹ Křivohlavý, J. Psychologie zdraví. 3. vyd. Praha: Portál, 2009, ISBN 978-80-7367-568-4, str. 175 -179

když zatají svoje konta, když tvrdí, že jejich dlouhodobá přítelkyně je cizí návštěva zcela náhodně zastížená při kontrole v bytě. Nejasné a mnohdy zákonem neřešitelné situace tak vždy vyvolávají zátěž.

Takových situací je nekonečné množství, byly, jsou a stále budou...

Ať už sem patří zmiňované situace, nevhodné pracovní podmínky nebo konflikty mezi kolegy, vždy jsou spojeny se stresem, který bývá označován za spouštěč všech nemocí.

Stres může mít negativní účinek na naše zdraví. Projevuje se to např. v jeho vlivu na infekční nemoci, onemocnění srdce, bolesti hlavy, astma nebo vysoký krevní tlak.⁴⁰

Jestliže zjistíme, že máme určité příznaky stresu, tedy máme problémy se spaním, cítíme bolesti zad, hlavy, hrudníku, máme nepravidelnou srdeční činnost, neustále vše vidíme černě a neumíme se radovat, ubýváme na váze nebo se naopak přejídáme, jsme nepozorní, unavení a máme sklony vše řešit vykouřením cigarety nebo sklenkou alkoholu, případně prášky, které by měly vše utišit, jestliže jsme podráždění, nevyrovnaní a omezujeme sociální styky, potom bychom s tím měli včas něco udělat, než tento stres přejde do stadia vyhoření.

Se stresem se dá bojovat pouze tak, že se budeme snažit odstranit hlavně jeho příčiny a zejména se zaměříme na náš vnitřní pokoj, rovnováhu a naše životní podmínky. Svoji roli tu opět sehraje osobní síla, tedy to, jaký kdo jsme.

V praxi to znamená, že tomu, z čeho se může zhroutit moje kolegyně, se já mohu třeba jen zasmát. Dosažení této vnitřní harmonie je spojeno s pevným základem osobnosti z výchovy z dětství, dobrých rodinných vztahů, kvalitního přátelství, zkušeností, kterými člověk v životě prochází a které jej i přesto, že jsou negativní, vždy posílí. Roli zde hraje sebejistota, smysl pro humor a zejména vlastní zdraví.

V prevenci a zvládání stresu hrají podle Karla Kopřivy⁴¹ hlavní roli tyto faktory:

1. Životní styl – musí zůstat čas na koníčky, kulturu, volný čas, tedy je třeba dodržovat správnou výživu, spánek a určitý druh pohybu.
2. Mezilidské vztahy – jak bylo několikrát zdůrazněno, hraje kromě pozitivních vztahů mezi kolegy a nadřizenými velkou roli přátelství a zázemí v osobním

⁴⁰ Křivohlavý, J. Psychologie zdraví. 3. vyd. Praha: Portál, 2009, ISBN 978-80-7367-568-4, str.185

⁴¹ Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese. 4. vyd. Praha: Portál, 2000, ISBN 80-7178-429-X, str. 100

životě, spokojená rodina. Kvalita sexuálního života je považována za velký příjem energie.

3. Přijetí sebe samého – abychom mohli akceptovat klienty, je třeba akceptovat sebe samého. Pokud tomu tak nebude, dojde k vyhoření. Kdo nemá rád sám sebe, nemá sílu na to, aby rozdával energii ostatním, kdo nemá rád své vlastnosti, upadá do konfliktu a v pomáhající profesi se stává nebezpečným.

Přestože existují různé strategie zaměřené na zvládnání stresu, mezi které patří asi nejčastěji hledání sociální opory, snaha se ovládat, utéct od situace nebo snaha najít si na každé situaci vždy to tzv. „lepší“, neexistuje žádná strategie, která by fungovala u všech stejně, proto si každý musí vybrat sám.⁴²

V běžném životě je možné použít praktického desatera proti stresu, které zformuloval Jan Cimický:⁴³

1. Naučte se probouzet a vstávat v pohodě.
2. Naučte se usmívat.
3. Nikdy a nikde se nenechte manipulovat do překotnosti.
4. Nepropadejte panice, když si nemůžete na něco vzpomenout!
5. Každý den si udělejte malou radost.
6. Zachovávejte přátelské vazby, nezanedbávejte přátele.
7. Každý den si rezervujte chvílku jen pro sebe.
8. Nepřepínejte své síly.
9. Naučte se uvolňovat, relaxujte.
10. Naučte se vyhýbat zbytečným a nudným zvyklostem.

V práci je dále možno použít těchto doporučení, jak se stresu bránit:⁴⁴

1. Udělejte si rámcový program na další den a ráno, hned po probuzení, si jej promítněte v duchu, se vším, co na vás čeká, abyste se na to duševně připravili.
2. Snažte se program dodržet.
3. Maximálně omezte jeho narušování.

⁴² Křivohlavý, J. Psychologie zdraví. 3. vyd. Praha: Portál, 2009, ISBN 978-80-7367-568-4, str. 85

⁴³ Cimický, J. Sám proti stresu. 2. vyd. Praha: VIP Books, 2007, ISBN 978-80-87134-08-5, str. 138 -139

⁴⁴ Cimický, J. Sám proti stresu. 2. vyd. Praha: VIP Books, 2007, ISBN 978-80-87134-08-5, str. 143

4. Při delším jednání vstaňte a protáhněte se, přejděte třeba po místnosti z místa na místo, otevřete okno.
5. Nenechte se nikdy vmanipulovat do překotného a nepromyšleného rozhodnutí, bez dostatečné časové rezervy a rozmyslu. Nic nemusí být hned! Všechno chce svůj čas a vy požadujte, aby i ostatní respektovali vaše tempo a styl!
6. Nenechávejte se vtáhnout do cizí hry, kterou pak nemůžete ovlivnit, ale jejíž důsledky padají na vás.
7. Najděte si i na pracovišti místočko, kde se můžete na chvíli uklidit a „zašít“.

4.2 Frustrace

Se stresem úzce souvisí frustrace. Frustrace je pojem odvozený od latinského slova frustra, tedy marně a znamená proto zmaření určité potřeby. Jedná se o stavy a vnitřní pocity, ve kterých se jedinci postaví do cesty překážka, která mu jeho realizaci potřeby maří a tím nemůže dojít k jejímu naplnění. Jestliže po něčem toužíme, chceme toho většinou dosáhnout. Překážky mohou být banální stejně závažné, například již podruhé jsem nebyla přijata na školu, kterou nutně potřebuji ke svému zaměstnání, moc stojím o přízeň svého přítele, ale ten o mě nestojí. Obecně jde tedy o očekávání, splnění určitých cílů, které se však nedaří plnit a člověk se tak dostává do frustrační situace. Nejčastějším projevem frustrace je skutečnost, že jedinec nedosáhne uznání. Chceme slyšet, že si nás někdo váží, že k nám má někdo respekt a že jsme pro někoho důležití.

„Uznání potřebuje každý z nás, kdo se pohybuje mezi lidmi. Je dáno již naší sociální existencí. Ať chceme nebo nechceme, potřebujeme vidět, že si nás (alespoň) někdo váží, že někdo k nám chová úctu (respekt), že jsme pro někoho důležití. Frustrována však může být nejen potřeba uznání. Může se jednat např. o potřebu manželského souladu, rodinného štěstí, zajištění existenciálních podmínek. Schopnost zvládat neuspokojení různých životně důležitých potřeb, tzv. frustrační tolerance, se tak stává jednou z podstatně důležitých charakteristik člověka.“⁴⁵

Určitá míra frustrace či stresu je pro člověka spíše prospěšná. Problémem je definování přiměřenosti či nepřiměřenosti zátěže. Pojem přiměřenost nebo nepřiměřenost zátěže se vztahuje k tomu, jaký kdo je a nikoliv k tomu, co nebo kdo tuto

⁴⁵ Křivohlavý, J. Sestra a stres. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, ISBN 978-80-247-3149-0, str. 65

zátěž vyvolává. Reakcí na frustrační prožitky jsou zejména agrese, potlačení, únik nebo ústup, manipulování, rezignace, útěk do minulosti nebo vytěsnění a další.⁴⁶

V rámci práce pomoci v hmotné nouzi je frustrace poměrně častá tehdy, jestliže se snažím nabízet osobě pomoc, např. prostřednictvím učení nebo ovlivňováním chování, ale u některých klientů nelze změnu jejich postojů k řešení situace, která vede ke změně nepříznivého stavu, dosáhnout. Přílišné požadavky kladené na osobu v hmotné nouzi mohou vést k frustraci na obou stranách, protože pracovník je postaven před rozhodování, zda intenzivní sociální práci věnovat i osobě, u níž postrádá vlastní snahu o změnu situace, v níž se tato osoba nachází.

Po neúspěšném jednání je v případě klientů jejich nejobávanější formou frustrační reakce agrese vedená směrem k pracovníku pomoci v hmotné nouzi, která většinou zaskočí svojí nepřiměřeností a silou. I když se většinou jedná o člověka, který tím vlastně křičí o své bídě a nesnázích a není schopen se s vlastními frustracemi vyrovnat, jedná se mnohdy o velmi obtížně zvladatelnou a fyzicky i emočně náročnou situaci, která může vyústit v situaci konfliktní.

4.3 Konflikty

Konflikt je střetem určitých názorů, postojů, hodnot, prostě soubojem nějakých protichůdných navzájem neslučitelných tendencí. Ty se mohou odehrávat jak uvnitř jedince, tedy se jedná o vnitřní konflikt, nebo na otevřené scéně, které bývají označovány jako vnější konfliktní situace.

Konflikty náleží k životu, jsou jeho přirozenou součástí. Nejsou něčím výhradně záporným. Mohou sehrát pozitivní roli při překonávání problémů a nalézání nových řešení. Pokud si někdy povzdechne: Jak by mohl být život krásný nebýt stresů, frustrací a konfliktů! – vycházíme z falešné představy. Takový život by byl stojatou, zdraví a vývoji neprospívající vodou. Nemůžeme z toho však vyvodit závěr, že bychom měli být v permanentním tlaku a hádat bychom se měli třikrát denně.

Člověk v podstatě celý svůj život vede boj sám se sebou, se svými špatnými vlastnostmi, chybami, nedostatky, se svými slabostmi, s vlastní povahou. Vnitřní konflikty a jejich výsledky však mají velký význam pro tvorbu charakteru a jsou velkým zdrojem pozitivních změn. Přestože se odehrávají uvnitř nás, tak tyto konflikty úzce souvisí s těmi, které se odehrávají venku. Jestliže mám problém s nadřizovaným nebo

⁴⁶ Řezáč, J. Sociální psychologie. 1. vyd. Brno: Paido, 1998, ISBN 80-85931-48-6, str. 137

spolupracovníkem, musím si jej v sobě zpracovat a nosím si je sebou jako nepříjemné zavazadlo, které nemohu vyprázdnit. Stejně tak si v sobě dlouho ponosu konflikt, který vznikl při jednání s klientem a který si teprve později v klidu mohu vyhodnotit.⁴⁷

Ten, kdo má časté střety s druhými zvyšuje vlastní napětí a nevyrovnanost. Každý z nás naráží na protichůdné zájmy a postoje jiného, není však nutné je vyhrotit. V pomáhající profesi hraje velkou roli právě zvládnutí konfliktních situací. Střet s klientem totiž vnímáme jako zátěžovou situaci, která zasáhne naši psychiku a tato situace, zvláště, když se opakuje, vede rovněž k syndromu vyhoření.

Nemůžeme ovlivnit skutečnost, že klient na nějakou dávku nedosáhne a máme mnohdy malou možnost konfliktu, který z jeho nespokojenosti vznikne, zabránit. Přesto je možné zvolit alespoň základní taktiky, aby se konflikt plně nerozvinul a nepřešel do agrese.

V první řadě je nutné odhadnout, zda je jedinec opravdu agresivní, náladový, impulsivní nebo zda je labilní, smutný, neurotický, disharmonický nebo dokonce psychopat. Je přitom nutno vyjít z naší okamžité nálady a toho, zda jsme sami odpočatí nebo naopak přepracovaní.

Někdy pomáhá jen pokyvování, soucit, pochopení a souhlas s klientovými požadavky, i když víme, že jsou nesmyslné nebo nespelnitelné. I když je slušnost někdy považována za slabost a ustupování, mnohdy opravdu pomáhá. Vstřícným jednáním a souhlasem totiž hulváta odzbrojíme. Jindy naopak jeho neomalenost může stupňovat a přestane až tehdy, když se rovněž zakřičí.

Obecně proto platí, že bychom se měli snažit prosazovat vlastní stanovisko rozumnými argumenty, ale současně bychom měli naslouchat a porozumět stanovisku druhého. Neměli bychom se snažit, abychom tohoto druhého přetrumfli a zahnali ho do kouta a v případě, že je to nutné, měli bychom umět střet neutrálně ukončit bez toho, aniž bychom dále cokoliv vysvětlovali.

Je nutné zabránit tomu, aby se konflikt stal osobním útokem vůči klientovi a je třeba zachovat si chladnou hlavu. A v této situaci je možno v naší práci použít právě asertivní jednání.

Asertivita totiž vznikla jako prostředek obrany proti agresivnímu okolí a má možnost uplatnění v situacích, kdy jsou touto agresivitou pracovníci pomáhajících profesí ohroženi. Pomáhá zejména v situacích, kdy nás klienti chtějí manipulovat

⁴⁷ Štěpaník, J. Umění jednat s lidmi 3. Stres, frustrace a konflikty. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, ISBN 978-80-247-1527-8, str. 106

a chtějí tak dosáhnout svého vlastního cíle. Obrana proti manipulaci je obtížnější než samotná obrana proti přímé agresi a proto je asertivita protikladná manipulaci. Musí se při ní spoléhat na sebevědomí, sebejistotu, vlastní sílu a rozumný úsudek. Mezi hlavní asertivní dovednosti se řadí schopnost nesouhlasit, umět trvat na svých právech, nestydět se o něco požádat a umět vyjádřit kompliment.⁴⁸

„Asertivita má tedy svůj základ ve zralosti, samostatnosti a odpovědnosti nás samých. Jsem-li přesvědčen o své pravdě, mám se jí držet. Udělám-li chybu, měl bych ji napravit. Odpovědnost za ni jako za každé své rozhodnutí, nesu vždy pouze já sám.“⁴⁹

Přestože si však budeme stokrát připomínat, jak konflikty řešit nemáme, tisíckrát se snažit využít určité asertivní techniky, můžeme jednat a jednáme často chybně. Nemělo by to však znamenat, že na situaci rezignujeme a podlehneme tak dalšímu tlaku, který povede k syndromu vyhoření.

4. 4 Dílčí závěr

K náročným životním situacím, které úzce souvisí se syndromem vyhoření, patří zejména stres, frustrace a konflikty, proto jsem považovala za nutné se o nich v další kapitole zmínit. Stres je spojen s profesním i soukromým životem každého z nás a jedná se o určitý stav napětí a tlaku, který má vždy své zdravotní následky. Proti stresu se dá bojovat nejen tím, že se budeme snažit odstraňovat jeho příčiny, ale hlavně tím, že se budeme zaměřovat na naši vnitřní rovnováhu, na přijetí sebe sama, na vhodný životní styl a udržování pozitivních mezilidských kontaktů. Stresovým situacím se v mnohém může podobat frustrace, která ale nastává zejména tehdy, když se nám nedaří naplnit naše očekávání a cíle. Nejčastějším projevem frustrace je skutečnost, že jedinec nedosáhne uznání. Od frustrace potom není daleko ke konfliktům, které obecně vznikají jako střet protichůdných názorů. I na řešení konfliktů lze najít vhodné strategie, může mezi ně patřit asertivita, která je považovaná za nejúčinnější obranu proti manipulaci. Všem těmto jevům se v běžném životě ale nelze vyhnout, proto záleží jen na nás, jak se s nimi vypořádáme a zda na jejich základě dojdeme nebo nedojdeme k syndromu vyhoření.

⁴⁸ Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese. 4. vyd. Praha: Portál, 2000, ISBN 80-7178-429-X, str. 84

⁴⁹ Štěpaník, J. Umění jednat s lidmi 3. Stres, frustrace a konflikty. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, ISBN 978-80-247-1527-8, str. 154

5. Syndrom vyhoření

„Mezi životem, jaký je, a životem, jaký by měl být, je tak velký rozdíl, že ten, kdo nedává pozor, co se děje a řeší pouze to, co se stát mělo, dělá mnohem více pro svoji zkázu než pro přežití.“

Niccolò Machiavelli

Syndrom vyhoření je souborem určitých příznaků, které vznikají u pracovníků pomáhajících profesí, tedy tam, kde je práce založena na kontaktu s lidmi, který může obnášet řadu obtíží, problémů i očekávání, ale i zklamání.

Oblast pomoci v hmotné nouzi do kategorie pomáhajících profesí patří, ovšem myslím si, že tento kontakt není nutně každodenní, tak jak je tomu například ve věznicích, výchovných ústavech, v psychiatrických léčebnách, nemocnicích nebo zařízeních pro seniory, případně v azylových domech.

Na úseku pomoci v hmotné nouzi je kontakt s lidmi kumulován do dvou pracovních dnů v týdnu, který je pro občany určen a na řadě míst i striktně dodržován. Přesto je tento kontakt s lidmi velmi intenzivní a mnohdy velmi vyčerpávající a stav stresu, ve kterém se pracovník pohybuje a který mnohdy s velkými obtížemi zvládá, může proto v nekontrolovatelné míře přejít přímo k syndromu vyhoření. Zvládat totiž odborné požadavky, individuální práci s klientem a vypořádat se s centrálním systémem, který tyto individuální skutečnosti příliš nerespektuje, je někdy opravdu hodně náročné.

V práci nás nejednou pronásleduje nutkavý pocit, že máme hodně nevyřízených věcí, které odkládáme a nejsme schopni dotáhnout do konce, že přísun nových žádostí stíháme vyřídit až těsně před uplynutím termínu, že spisy nestačíme ani zakládat. Že musíme odpovídat na poštu a spolupracovat s jinými státními orgány pokud možno většinou obratem, přitom vstřícně řešit telefonické dotazy a hlavně plnit sliby, že výplaty provedeme tak, aby se ke klientovi dostaly finanční prostředky přesně tehdy, kdy na ně čeká. Tím se přivádíme do opakujících se stresových situací a můžeme se dostat do stavu profesionálního vyhoření.

Ohrožení syndromem vyhoření jsou zejména lidé, kteří jsou k sobě tvrdí, kteří o sobě neustále pochybují, kteří mají strach z nezvládnutých nároků. Lidé, kteří jsou

nervózní, žijí hektickým životem a nemohou se duševně uvolnit. Lidé, kteří nikdy nesmí dát najevo, že mají nějaký problém, protože mají pocit, že by přišli o uznání okolí.

„Podle Kebzy a Šolcové je větší riziko vyhoření u lidí, kteří mají intenzivní a dlouhodobý kontakt s klienty, u lidí pracujících původně s vysokým nasazením, idealistických, velmi obětavých, málo asertivních, soutěživých, perfekcionistických, neschopných relaxace, zatížených navíc mimopracovními náročnými událostmi, žijících pod časovým tlakem, málo sebevědomých, úzkostných, depresivně laděných, považujících svoji profesi za společensky podceňovanou. Riziko vyhoření je podle těchto autorů nižší u lidí s dobrým sociálním zázemím, asertivních, schopných organizovat svůj čas, ovlivňujících charakter a pestrost své práce, optimistických a spokojených se svým životem, vrozeně odolných. Prevencí vyhoření je udržování optima angažovanosti ve vztahu ke klientům, oddělování práce a osobního života, pestrý režim práce, supervize a případové porady.“⁵⁰

I když je vyhoření stresující, nemusí být vyčerpání, pasivita nebo zklamání způsobeno jen pracovním stresem. Může se stejně tak jednat o emocionální vyčerpání, které vzniklo z důvodu silné psychické zátěže, z důvodu přehnané starostlivosti, snahy o samostatnost, pocitů bezmocnosti nebo osamělosti. Ti, kteří se snaží dostát svým povinnostem co nejlépe a přidávají k němu svoje ideály, nakonec zjistí, že očekávaného úspěchu a uznání nedosáhli a ztrácí svoji motivaci. Od potlačování požadavků se dostávají ke stavům stresu, deprese a rezignace.

Helga Vollmerová⁵¹ poukazuje ve své knize *Pryč s únavou na odpověď* dr. André Büssinga, profesora psychologie na univerzitě v Mnichově, který říká⁵²:

„To, že je syndrom vyprahlosti vědecky definován v souvislosti s rolí povolání, má své opodstatnění: pracovní role, zvláště v tzv. pomáhajících pečovatelských povoláních, je rozporuplná. Na jedné straně v ní jde o normální služební výkon, za nějž je člověk placen. Současně však mohou lidé toto povolání vykonávat jen tehdy, když se zabývají problémy svých klientů mimořádným způsobem a v mimořádném rozsahu. Tato profesionální etika a odpovědnost je součástí vzdělání a může někoho přivést k vyprahnutí. Neboť zde se v takto v zdělaném člověku jednak podněcují jisté naděje, jednak od něj jisté věci očekává i společnost, neboť je vázán profesionální etikou.

⁵⁰ Matoušek, O. *Slovník sociální práce*, 1. vyd. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-549-0, str. 263

⁵¹ Vollmerová, H. *Pryč s únavou. Syndrom vyprahlosti*. 1. vyd. Praha: Motto, 1998, ISBN 80-85872-90-0, str. 117

⁵² Vollmerová, H. *Pryč s únavou. Syndrom vyprahlosti*. 1. vyd. Praha: Motto, 1998, ISBN 80-85872-90-0, str. 117-118

A v přesně takovém rozporu se vyvíjí vyprahlost. Postižený má na jedné straně jisté požadavky sám na sebe a jsou na něj kladeny i zvenčí, na druhé straně musí prostě vykonávat povolání s určitým počtem hodin, s administrativou, hierarchií, pod jistými tlaky, při nedostatku samostatnosti v jednání.“

Tato slova podle mého přesně vystihují skutečnost, ve které se nachází pracovníci na úseku pomoci v hmotné nouzi. Chtějí vykonávat svoji práci co nejlépe, dodržovat etické zásady a věnovat se naplno a poctivě právě této pomáhající činnosti a přitom jsou současně zahrnuti zvyšující se administrativou, nekonečnými úpravami systému nebo rozhodnutími nadřízených a jejich netaktností vedoucí je k tomu, že se musí zabývat činnostmi naprosto odlišnými, s prací pomoci v hmotné nouzi nesouvisejícími. Vzhledem k tomu, že v tomto systému se pohybují převážně ženy, bývá jejich obvyklou reakcí snažit se vyhovět, namáhat se ještě víc, překonávat všechny překážky a na stav vyčerpání nereagovat.

Fyzické napětí, psychický stres a popírání, které je považováno za jeden z hlavních znaků syndromu vyhoření, je možno zastavit. Aby syndrom vyhoření nepostupoval, můžeme mu čelit. Ale to jen v případě, pokud zjistíme, co se s námi děje, tedy máme o syndromu vyhoření pravdivé informace, které umíme využít v praxi.

5.1 Pojem, příznaky, příčiny, fáze a diagnostika syndromu vyhoření

Vyhoření je termín, který se podle odborné literatury objevil poprvé v sedmdesátých letech dvacátého století. Byl původně označován pro alkoholiky a toxikomany, kteří se soustředili jen na svoji drogu a vše ostatní jim bylo lhostejné, neměli pro co žít. Později se tento termín začal používat právě u lidí, kteří si našli smysl jen v práci a nebyli schopni si odpočinout, ve své práci se téměř utápěli a stali se na své práci závislí. Potom nebyli schopni překonat neúspěchy, které při práci vznikly a začali podléhat depresím, vyčerpanosti a únavě. Stáhli se do svého soukromí a osamělosti a udržovali se v chodu jen díky zažitému stereotypu.

Burnout syndrom⁵³ je charakterizován jako reakce na chronické stresory v zaměstnání. Vztah k pracovní činnosti, která byla naplněním smyslu života, se mění v práci, která je provázena pocitem marnosti a zklamání a pracovní výkon je natolik

⁵³ Kebza, V., Šolcová, I. Syndrom vyhoření. 2. vyd. Praha: Státní zdravotnický ústav, 2003, ISBN 80-7071-231-7, str. 9

zhoršen, že může dojít ve vztahu ke klientům směrem k negativním a cynickým postojům. Člověk ztrácí svoji empatii, pozitivní vztah k druhým lidem, časté jsou potom projevy nepřátelství, lhostejnosti a deprese. Typickým pocitem je pocit profesního neúspěchu a přesvědčení, že už se nemohu ve své profesi dále vyvíjet.

Syndrom vyhoření je v pomáhající profesi chápán jako změna chování, která může vzniknout poměrně rychle od nástupu do zaměstnání zejména tehdy, jestliže se pracovník již od začátku hodně angažuje ve své práci a později se naopak od klientů distancuje, klade důraz na pravidla a disciplínu a klient se stává jen případem.

Jedna z definic syndromu vyhoření Catherine M. Norris⁵⁴ zní: „Burnout je stav totální ztráty představy, že jsem „někdo“ a že to, co dělám, má nějakou hodnotu“.

Jiná definice Edelwicha a Richelsona⁵⁵ uvádí: „Burnout je proces, při němž dochází k vyčerpání fyzických a duševních zdrojů, k vyplenění celého nitra, k „utahání se“ tím, že se člověk nadměrně intenzivně snaží dosáhnout určitých subjektivně stanovených nerealistických očekávání nebo že se snaží uspokojit takovými nerealistickými očekáváními, která mu někdo jiný stanoví“.

Přestože definic syndromu vyhoření je velmi mnoho, vyplývají z nich určité společné příznaky.

Příznaky vyhoření⁵⁶ lze rozdělit na dvě skupiny:

- subjektivní příznaky – velká únava, snížení sebehodnocení, špatná koncentrace, podráždění a negativismus, člověk má dojem, že nemá žádnou hodnotu, nemá sílu, energii ani chuť se něčemu věnovat, vše jej zatěžuje a člověk ztratil iluze, tedy žije v napětí,
- objektivní příznaky – snížená celková výkonnost.

Syndrom vyhoření ale není způsoben psychiatrickým onemocněním, tím, že pracovník není kompetentní nebo si do práce promítá rodinné problémy, nepatří sem ani to, že je pracovník málo schopný nebo vykonává monotónní práci.⁵⁷

⁵⁴ Křivohlavý, J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998, ISBN 80-7169-551-3, str. 48

⁵⁵ Křivohlavý, J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998, ISBN 80-7169-551-3, str. 48

⁵⁶ Křivohlavý, J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998, ISBN 80-7169-551-3, str. 51

⁵⁷ Křivohlavý, J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998, ISBN 80-7169-551-3, str.51

Príznaky syndromu vyhoření se rozdělují nejčastěji podle úrovní, ve kterých se projevují:⁵⁸

1. Na psychické úrovni dotyčný zažívá chronický tlak a stres vycházející z pracovní činnosti, jedná se o celkové duševní vyčerpání a utlumení aktivity, je zjevné depresivní ladění, postupem času se zvyšují projevy nepřátelství vůči druhým lidem a práce je založena na rutině.
2. Na fyzické úrovni se člověk potýká s pocity únavy, objevují se bolesti hlavy, nespavost, zažívací obtíže, bolesti svalů, zad, napětí a je zde zvýšené riziko závislostí všeho druhu.
3. Na úrovni sociálních vztahů dochází k redukci kontaktů s lidmi především v profesionální oblasti, nechut' k práci, nízká empatie a postupné narůstání konfliktů.

K projevům syndromu vyhoření patří v pomáhajících profesích zejména skutečnost, že přestávám hovořit o někom konkrétním, ale hovořím o „případu“, klienta vnímám jako odlidštěnou věc bez vlastní identity, důstojnosti či schopností. Klienta nevnímám jako osobu, která přišla, protože má problém a já bych jí měla empaticky naslouchat, ale jako osobu, která si potřebuje vylít vztek, zabrat mi čas, mluvit pořád dokola o tom samém a přitom mě neuznává a za zády mě pomlouvá. Klientovi věnuji minimum energie, nemám chuť podívat se hlouběji do jeho problému ani mu říct nic navíc, čím bych ho uklidnila. Pochybuji o tom, zda jsem si vybrala dobře svoje povolání nebo obor, ve kterém působím.

Zaměstnání je místem, kam chodí pracovník plnit svoje povinnosti, místo aby zde energii vydával i přijímal. Nejčastějším důvodem k rozvinutí syndromu vyhoření je právě neschopnost rozlišit mezi pomocí a kontrolou a zaměňování kontroly za pomoc.⁵⁹

V případě, že začnu preferovat zavedené postupy, kladu důraz na svoji pracovní pozici, na to, že mám za práci mzdu a to mi stačí, jestliže jsem ve vztahu k budoucnosti stále jen skeptická, začnu hledat záminky k tomu, abych v práci být nemusela, omezují svoji komunikaci s kolegy a jsem vyčerpaná tak, že přestanu být spontánní a stávám se pouze mechanickým strojem, který to v práci musí přežít, potom jsem prošla procesem vývoje syndromu vyhoření.

⁵⁸ Kebza, V., Šolcová, I. Syndrom vyhoření. 2. vyd. Praha: Státní zdravotnický ústav, 2003, ISBN 80-7071-231-7, str. 9- 10

⁵⁹ Úlehla, I. Umění pomáhat. 3. vyd. Praha: Slon, 2005, ISBN 8086429-36-9, str. 121

„Proces vývoje syndromu vyhoření může mít povahu právě uvedených příznaků, které příp. končí opuštěním stresujícího zaměstnání. Nebo se syndrom vyhoření může vyvíjet v cyklech, během nichž pracovník někdy nachází řešení svých těžkostí, a posléze zase propadá do obranné pasivity. Pomáhající profese přináší pracovníkovi odpovědnost za klienty, a přitom mu neposkytují možnost mít plně pod kontrolou jejich chování.“⁶⁰

Podle Helgy Vollmerové⁶¹ se může se jednat také o tyto příznaky: značná nechuť chodit denně do práce, pocit, že člověk selhal, zlost a špatná nálada, pocity viny a výčitky vůči sobě, skleslost a lhostejnost, negativismus, izolace a ústup do ústraní, celodenní pocit únavy a vyčerpání, častý pohled na hodinky, velká únava po práci, ztráta kladného vztahu ke klientům, omezování kontaktů s nimi, odpor k jejich telefonátům a návštěvám, neschopnost se soustředit na to, co klienti říkají, pocit neschopnosti se pohybovat, poruchy spánku, omezení diskuzí o práci s kolegy, soustředění se jen na sebe, používání uklidňujících léků, sklon k absencím, častá nachlazení a chřipky, bolesti hlavy a zažívací problémy, odpor ke změnám, nedůvěra, konflikty.

Faktem je, že nikdo se neocitne v syndromu vyhoření ze dne na den, ale musí procházet určitými stadii. Počet jednotlivých popsanych fází syndromu vyhoření je různý a jak je uvedeno v odborné literatuře, zabývali se jím různí psychologové.

Nejčastější⁶² je rozdělení na fázi:

1. Nadšení a idealismu.

Člověk věnuje své práci mnohé přesčasové hodiny a dobrovolně se přepracovává. Často nestíhá, je neustále v běhu a začíná si uvědomovat, že těžko dostává požadavků, jak vlastním nebo okolí. Dostávají se pocity, že snaha není oceněna, tento fakt je však přehlížen. Postupně se na práci může projevit nesystematičnost, zapomínání a roztržitost, která tam dříve nebyla.

2. Stagnace.

⁶⁰ Matoušek, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str. 56

⁶¹ Vollmerová, H. Pryč s únavou. Syndrom vyprahlosti. 1. vyd. Praha: Motto, 1998, ISBN 80-85872-90-0, str. 50 – 51

⁶² Rohlíková, P. Jak se projevuje syndrom vyhoření a komu hrozí. Právo a rodina. Praha: Linde, 2008, 9, ISSN 1212-866X, str. 5 – 6

Původní nadšení vyprchává, dochází k psychickému a fyzickému vyčerpání, úzkosti, napětí, poruch spánku. Jedinec si uvědomuje, že je něco v nepořádku a v pozitivním případě vyvíjí snahu o přenesení zájmu do mimopracovních aktivit.

3. Frustrace.

Člověk pochybuje jak o sobě, tak o volbě povolání, klade si otázky ohledně smyslu práce, který se nedozírně ztrácí. Dostavují se velmi často špatné hodnocení práce, okolí, nadřízených, klientů a především pocit sebeobětování, který je negativně vnímán a prožíván. Narůstá velká nespokojenost.

4. Apatie.

Jedná se o nejkrizovější fázi syndromu vyhoření a typickými příznaky jsou pocity totálního vyčerpání, které nelze zahnat odpočinkem, vykonáváno je jen to, co je nezbytné, silné jsou projevy negativismu v chování a cynismus. Baterie člověka jsou naprosto vybité, práce je vykonávána jako zdroj nutného přežití.

Podle Wolfganga Schmidbauera⁶³ se jedná o tyto fáze:

1. Fázi počáteční, ve které postižené osoby neustále pracují, a přestože k normálnímu pracovnímu životu patří střídání práce a volného času, tito lidé si idealizují práci jako cosi naprosto uspokojujícího a předstírají, že žádné zotavení nepotřebují, jsou hyperaktivní a vzdávají se jakékoliv relaxace.
2. Fázi propuknutí, tedy stádium, kdy postižený nemůže upřít, že „něco není v pořádku“, prvními varovnými signály bývá chronická únava a nechuť pouštět se do práce, schopnost regenerace sil je velmi omezená, prosazují se neosobní, cynické výrazy a výroky, postižení nedokážou zpracovávat nezdary zátěže, kterým se žádná práce nevyhne a neutralizovat agrese s tím spojené. Tyto agrese pak zaměřují buď proti sobě, nebo proti kolegům nebo klientům. Urážením někoho, kdo pracuje ještě hůř než já, mohu zachraňovat svoje narušené profesionální sebevědomí.
3. Fázi slábnutí výkonnosti, kdy přichází ubývání výkonnosti, postižení se nedokážou koncentrovat, dopouštějí se stále více chyb, začíná jim být lhostejné, zda pracují dobře nebo špatně, mizí jejich angažovat, dochází

⁶³ Schmidbauer, W. Syndrom pomocníka. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, ISBN 978-80-7367-369-7, str. 218-221

k onemocnění, postižení přerušují kontakty, nepěstují přátelství, nedělají nic, když partner odchází nebo se chce rozvést, jsou osamělí.

4. Fázi kompenzovaného vyhoření, ve které se jedná o extrémní případ, ke kterému dochází již méně často, ale jde o pracovníky, kteří skrývají, že se vnitřně svého povolání vzdali, snaží se, aby jejich neangažovanost nebyla nápadná, vymýšlejí různé výmluvy. Nechuť a defenzivní postoj kolegů působí i na ostatní členy kolektivu, kteří pozvolna ztrácejí zájem o práci. Jestliže do tohoto týmu přijde nováček, je snižován a urážen, neboť se nemůže hned přizpůsobit rezignaci a frustrovanému zacházení s klienty. Odolní odchází, zůstávají ti, kteří nedokážou vzdorovat vyhořelé náladě kolektivu a i oni přestávají být ochotní podávat výkony jako dřív. Ve vyhořelém týmu se těší každý domů a co nejvíc práce by nechal raději na ostatní.

Syndrom vyhoření může zasáhnout člověka v jakémkoliv věku, nehraje zde roli, zda je dotčený muž či žena, dokonce ani to, zda je to zkušený odborník. Určitě ale hraje roli skutečnost, jakou má jedinec osobnost a zejména sem patří charakter práce, kterou kdo vykonává. Současně je důležité, jaké motivy jej vedou k výkonu povolání.

K syndromu vyhoření vedou podle Karla Kopřivy tři různé cesty:⁶⁴

1. Ztráta ideálů – jinak řečeno první stupeň rakety, která vyhoří a odpadne. Počáteční nadšení mizí a povolání ztratilo smysl.
2. Workalkoholismus – v doslovném překladu alkoholismus práce, závislost na práci stejné povahy jako je závislost na alkoholu, je to potřeba neustále pracovat. Je ovšem velmi těžké se z této situace vymanit.
3. „Teror příležitostí“ – obrat, který popisuje životní pocit naší generace, kdy mnoho aktivit a pracovních úkolů je pro nás natolik lákavých, že je těžké je odmítnout. Příjem a výdej energie není v rovnováze.

„Každé zaměstnání má nějaké nemotivační aspekty. Ale v opravdu „ničících zaměstnáních“ převažují situace, které vyvolávají vyhoření. Japonci dokonce už vytvořili termín „karosuj“, který znamená „smrt přepracováním“.⁶⁵

⁶⁴ Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese. 4. vyd. Praha: Portál, 2000, ISBN 80-7178-429-X, str. 102

⁶⁵ Potterová, B. A. Jak se bránit pracovnímu vyčerpání, 1. vyd. Olomouc: Votobia, 1997, ISBN 80-7198-211-3, str. 35

Při práci s lidmi v různých stadiích vyhořívání a uzdravování se objevují stále a stále stejné situace a jak uvádí B.A. Potterová⁶⁶, jedná se zejména o tyto situace:

- kritičtí nadřízení,
- perfekcionismus, naše puntičkářství,
- nedostatek uznání,
- neodpovídající finanční ohodnocení,
- práce neodpovídající kvalifikaci pracovníka,
- nejasnost,
- úkoly bez konce,
- nesplnitelné úkoly,
- nevyčísitelní klienti,
- neslučitelné požadavky,
- konfliktní role,
- konflikt hodnot,
- pocity zbytečnosti,
- pracovní přetížení,
- byrokracie,
- nedostatek schopností.

„O tzv. rizikových faktorech syndromu vyhoření můžeme hovořit v souvislosti s osobností jedince, jeho emoční a kognitivní výbavou, a zároveň s tím o sociálních vlivech podporujících vznik syndromu či vytváření alespoň „vhodného podhoubí“ pro jeho vznik.“⁶⁷

Za tyto rizikové faktory⁶⁸ jsou považovány zejména:

- již samotný život v současné civilizované společnosti,
- příslušnost k profesi, která obsahuje kontakt s lidmi,
- nutnost čelit chronickému stresu,
- nadměrné požadavky na výkon, monotonie práce, nízká autonomie pracovní činnosti,

⁶⁶ Potterová, B. A. Jak se bránit pracovnímu vyčerpání, 1. vyd. Olomouc: Votobia, 1997, ISBN 80-7198-211-3, str. 37 – 54

⁶⁷ Rohlíková, P. Jak se projevuje syndrom vyhoření a komu hrozí. Právo a rodina. Praha: Linde, 2008, 9, ISSN 1212-866X, str. 7.

⁶⁸ Kebza, V., Šolcová, I. Syndrom vyhoření. 2. vyd. Praha: Státní zdravotnický ústav, 2003, ISBN 80-7071-231-7, str. 15- 16.

- původně vysoké zaujetí pro věc,
- obětavost a empatie, zájem o druhé,
- nízká asertivita,
- neschopnost relaxace,
- pedantství, odpovědnost, perfekcionismus,
- depresivní ladění,
- úzkostné rysy,
- zážitky spojené s nepříjemnými životními událostmi,
- časový tlak, který je prožívaný permanentně,
- nízké sebehodnocení apod.

K diagnostikování jevu vyhoření se používá různých metod a nejčastěji jsou to právě dotazníky.⁶⁹

Zjišťují se zejména příznaky vyhoření, podle kterých můžeme poznávat, že jde o stav psychického vyhoření.

Jednou z často zmiňovaných a používaných metod k odbornému vyšetření syndromu burnout patří metoda MBI⁷⁰ autorské dvojice Ch. Maslachová a Jackson. Tito autoři zkoumali emocionální vyčerpání (ztráta chuti k životu, nulová motivace), depersonalizaci (tedy nedostatek kladné odezvy od lidí, kterým se někdo věnuje) a snížený pracovní výkon (zejména u lidí, kteří mají nízké sebehodnocení). Tuto diagnostickou metodu převedla do češtiny Iva Šolcová z psychologického ústavu AV ČR v Praze.

V každém případě se psychický stav vyhoření diagnostikuje⁷² podle určitého souboru příznaků, které tvoří syndrom burnout a studovat tento jev znamená i naznačit, jak je možno syndromu vyhoření předcházet.

5.2 Přehled činností a profesí s rizikem vzniku syndromu vyhoření

Jaro Křivohlavý⁷¹ uvádí přehled činností, při nichž dochází k vyhoření. Dochází k němu u člověka:

- který byl zprvu velice nadšen tím, co dělal, avšak časem u něho toto vnitřní zanícení ochablo,

⁶⁹ Příloha č. 2, 3, 4

⁷⁰ Křivohlavý, J. Psychologie zdraví. 3. vyd. Praha: Portál, 2009, ISBN 978-80-7367-568-4, str. 117

⁷¹ Křivohlavý, J. Psychologie zdraví. 3. vyd. Praha: Portál, 2009, ISBN 978-80-7367-568-4, str. 115

- který na sebe neustále klade příliš vysoké požadavky, např. ve studiu nebo práci, sportu apod.
- který pracuje nad úroveň své kapacity,
- původně nejvýkonnějšího a nejproduktivnějšího, mimořádně tvořivého,
- původně vynikajícího perfekcionisty, který se snažil vše dělat co nejpřesněji a nejlépe,
- původně nejodpovědnějšího a nejpečlivějšího,
- který by mohl být zařazen mezi tzv. workoholiky, tedy tím, kdo svoji práci bere jako drogu,
- který neúspěch prožívá jako osobní porážku,
- který není s to vymanit se ze spárů neustále se zvyšujících nároků na něho kladených,
- který není s to přirozeně si odpočinout, relaxovat, rekreovat, regenerovat svou energii,
- který žije v dlouhotrvajících mezilidských konfliktech.

Přehled profesí, u nichž nejčastěji dochází k syndromu vyhoření.⁷²

- lékaři,
- zdravotní sestry,
- další zdravotničtí pracovníci,
- psychologové a psychoterapeuti,
- sociální pracovníci a pracovníce ve všech oborech,
- pracovníci pošt všeho druhu, zvl. pracovníci u přepážek a poštovní doručovatelé.
- dispečeři a dispečerky,
- policisté, především v přímém výkonu služby, kriminalisté a členové posádek motorizovaných hlídek,
- právníci, zvl. pak advokáti.
- pracovníci věznic,
- profesionální funkcionáři,
- poradci a informátoři,
- úředníci v bankách a úřadech, orgánech státní správy,
- za určitých okolností příslušníci ozbrojených sil,

⁷² Kebza, V., Šolcová, I. Syndrom vyhoření. 2. vyd. Praha: Státní zdravotnický ústav, 2003, ISBN 80-7071-231-7, str. 8

- duchovní a řádové sestry,
- někdy se syndrom vyhoření projevuje i u nezaměstnanecých kategorií, vždy však u osob, které jsou v jakémkoli kontaktu s druhými lidmi, jsou závislé na jejich hodnocení a mohou být vystaveny působení chronického stresu – např. u výkonných umělců, sportovců, ale také u osob samostatně výdělečně činných.

Podle Jara Křivohlavého⁷³ se s psychickým vyhořením setkáváme nejčastěji:

- ve zdravotnictví, tedy u zdravotních sester a lékařů,
- ve školství, tedy u učitelů všech stupňů, zejména u speciálních pedagogů,
- v hospodářství a administrativě, u vedoucích pracovníků všech stupňů,
- v sociální péči a oblasti sociálních služeb, tedy u kontaktu s druhými lidmi v těžkých situacích,
- v rodině, i když rodina není chápána jako zaměstnání, tak nejčastěji se projevuje právě ve vztazích k blízkým osobám.

5.3 Prevence syndromu vyhoření v sociální práci

„Neustálé zabývání se nepříjemnými událostmi člověka vyčerpává a ubíjí. A když navíc pozitivní emoce a příjemné pocity v každodenním chvatu přeznačujeme na „normální“, převažuje náhle únava, slabost a beznaděj. Hezkého a milého si nevnímáme, zůstává jen vše nevýrazné a zdánlivě bezvýznamné. Obzvláště v pomáhajících vztazích je důležité dbát na svou „mezilidskou ekonomiku“. Dlouhodobá nevyváženost mezi „braním“ a „dáváním“ se mění v pocity vyčerpání, nezájmu, cynismu a rozvíjí se v profesním i osobním životě v podobě syndromu vyhoření. Jestliže v některých vztazích emočně vydáváme, zabýváme se trápením druhých, musíme mít své zdroje, kde si doplňujeme energii. Jsou to především ty chvíle, při nichž pocítujeme uvolněný klid a mír, radost, lásku, vzájemnost, porozumění, spokojenost a štěstí. Mnohdy musíme takové situace aktivně vyhledávat a rozvíjet. Nelze spoléhat, že přijdou samy. Jde o to, abychom si ve svém každodenním životě uvědomovali, co se povedlo, co nás baví a na co se těšíme.“⁷⁴

⁷³ Křivohlavý, J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998, ISBN 80-7169-551-3, str. 20, 21

⁷⁴ Hájek, K. Práce s emocemi pro pomáhající profese. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, ISBN 978-80-7367-346-8, str. 100

Již v počáteční fázi syndromu vyhoření je možné podniknout řadu preventivních opatření. Ta začínají analýzou rozvržení sil a nároků vůči sobě a je třeba zahájit péči o sebe některou z mnoha možností psychohygieny, například v rámci pracovního dne zařadit přestávky a do nich krátké cvičení či meditaci. Kdo si nevšimne, že má počáteční signály syndromu vyhoření, dostane se do další fáze, kdy už je nutná pomoc psychoterapeuta.

Prevenici syndromu vyhoření lze rozdělit do dvou základních skupin:

- Metody zaměřené na jedince, tedy tzv. interní postupy.
- Metody zaměřené na vliv pracovního a životního prostředí, tedy tzv. externí postupy.

Do první skupiny patří postupy, které jsou zaměřeny na toho, kdo je syndromem vyhoření ohrožen. Zařadila bych sem zejména relaxaci a jógu jako důležité způsoby odpočinku, ale i správnou životosprávu a stravovací návyky s vyloučením těch návyků, které jsou zdraví škodlivé, dále dostatečný spánek, úpravu denního režimu, pěstování zájmů a zálib, osvojení si společenských vztahů. Každý z nás si může zvolit způsob, jakými aktivitami chce syndromu vyhoření předcházet.

Do druhé skupiny patří zejména vliv sociální opory, kdy hlavní zdroje jsou v rodině, v zaměstnání, u přátel, v rámci trávení volného času. Dále sem patří podpora programů zaměřených na osobnostní rozvoj v zaměstnání, poradenství, supervize, úprava pracovního prostředí a vhodná organizace práce.

U sociálních pracovníků je podle Oldřicha Matouška⁷⁵ prevencí syndromu vyhoření:

- kvalitní příprava na profesi zahrnující výcvik v potřebných sociálních dovednostech i dostatečně dlouhodobou praxi s klientelou srovnatelného typu, s jakou se pak pracovník setká v instituci, kde bude působit,
- jasná definice poslání organizace a metod práce, s nimiž se nastupující pracovník důkladně seznámí,
- jasná definice profesionální role pracovníka a náplně práce,
- existence systému zácviku nových pracovníků,
- možnost využít profesionálního poradenství poskytovaného zkušeným odborníkem ve vlastní instituci nebo jinde,

⁷⁵ Matoušek, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str. 58

- existence programů osobního rozvoje a podpora dalšího vzdělávání pracovníků ze strany instituce, v níž jsou zaměstnání,
- průběžná supervize,
- případové konference v jedné instituci nebo s účastí pracovníků několika spolupracujících institucí,
- omezení počtu případů, s nimiž je jeden pracovník v kontaktu během určité doby,
- nasazení více pracovníků v náročných programech se skupinami klientů,
- organizování programů, při nichž se klienti dostanou do jiného prostředí, např. pobytů v přírodě a personál při nich může objevit jejich skryté charakteristiky,
- omezení administrativní zátěže spojené s prací s klienty,
- omezení pracovního úvazku,
- kombinace přímé práce s klienty s jinými činnostmi, jež nezahrnují přímou práci s klienty.

Souhlasím s výše uvedenými preventivními postupy, protože pro pomoc v hmotné nouzi jsou vhodná zejména školení a poradenství, supervize, omezení počtu klientů, tedy jejich přerozdělení v rámci jednotlivých pracovníků, omezení administrativní zátěže, která je mnohdy opravdu neúměrná výsledku práce a možnost tuto práci kombinovat s jinými činnostmi.

Ale ať už je způsob prevence prováděn na základě naší vlastní iniciativy nebo na straně organizace, je prevence syndromu vyhoření nejdůležitější investicí do zabezpečování vlastního psychického přežití. Při řešení našich životních situací má rozhodující význam to, zda máme aktivní přístup k životu a schopnost tvrdě bojovat s obtížemi, které nás v životě potkávají.

5.4 Preventivní postupy zaměřené na jedince

Důležitou uvolňovací technikou, která pomáhá zejména při zvládnutí stresogenních situací je **relaxace**.

Tak jak nám pomáhá večerní koupel k tomu, abychom očistili tělo, pomáhá relaxace k tomu, abychom očistili duši. Řada lidí relaxuje při sportu, při hudbě, četbě, malování, turistice nebo cestování. Tyto činnosti z velké části uvolňují psychické napětí. Relaxovat lze však ještě účinněji.

„Relaxace je vědomé odstranění tělesného a psychického napětí. Když se tělesně uvolníme, impulzy přicházející z jednotlivých svalů do mozku se změni a postupně začínáme cítit i psychické uvolnění. Svalová relaxace má tedy hluboký vliv na celý nervový systém, dochází k vyplavování stresových hormonů, k vyrovnání a vnitřnímu klidu. Hluboká relaxace dokáže účinně zvládat projevy úzkosti a stresu.“⁷⁶

A proč je relaxace důležitá?⁷⁷

1. Vede k výraznému psychickému a tělesnému uvolnění a zabraňuje pokračování stresové reakce.
2. Nabízí uvolnění přímo po námaze.
3. Celkově zvyšuje odolnost proti stresu.
4. Učí poddat se uvolněně prožitku a tím uvolňuje i plné prožívání příjemných aktivit.
5. Umožní usnout, zbavit se napětí v těle i na duši a zbavuje řady symptomů, které z napětí vznikají.
6. Umožňuje připravit dostatek energie pro příští soustředění se na činnost.
7. Umožní uvolnit se před očekávanou stresující situací.
8. Pomáhá uvolnit se přímo v zátěžové sociální situaci.
9. Zvyšuje schopnost soustředit se na to, co se děje.
10. Pomáhá rychleji se učit z nové situace.
11. Pomáhá aktivizaci představivosti a tvořivosti - aktivizuje pravou mozkovou hemisféru.
12. Vnitřně vyvažuje, brání zbrklému reagování a stereotypnímu nutkavému jednání.
13. Zvyšuje pocit sebedůvěry a optimismu.
14. Harmonizuje psychický stav a tělesné funkce.
15. Pomáhá spontaneitě projevu.

Správné relaxaci je nutno se naučit a není to vždy snadné, vyžaduje poměrně dlouhý čas a musí se cvičit systematicky a pravidelně. Je třeba nechat všechny starosti a povinnosti za sebou a chvíli jednoduše odpočívat v klidu a míru. Relaxace je spojena hlavně s dýcháním.

⁷⁶ Praško, J. Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003, ISBN 80-247-0185-5, str. 98

⁷⁷ Praško, J., Prašková, H. Proti stresu krok za krokem. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001, ISBN 80-247-0068-9, str. 117

S rozličnými druhy relaxace se setkáváme v celé historii lidstva.⁷⁸ Mnohé ze starých relaxačních technik byly v posledním století upraveny tak, aby odpovídaly představám a možnostem lidí ve 20. století a ukázalo se, že relaxace pomáhá při bolestech hlavy, úzkosti, při zvýšeném krevním tlaku apod. Relaxace však není všelékem. Vhodnější je použít několika různých způsobů relaxace v kombinaci a počítat s tím, že budou účinky souhrnné.

Vynikající cvičení k obnovení ohebnosti a pružnosti strnulých vazů a svalů má svůj původ ve staroindické **hathajóze**. Jóga není náboženství, i když svoje místo našla právě v hinduismu. Je to starobylá soustava pohybů, která vznikla před více než dvěma tisíci lety, která přináší vnitřní klid a vyrovnanost, stejně jako protahuje, zlepšuje krevní oběh, uvolňuje ztuhlé svalstvo a celou nervovou soustavu. V dnešní uspěchané době může prospět jóga každému, bez ohledu na věk, ať už se jedná o studenty, kteří se připravují na zkoušku, ženy v domácnosti i starší lidi, kteří se musí vyrovnat se stárnutím a odchodem na odpočinek.

Hovoří se o tom, že lidé, kteří se józe věnují, mají vlídnější postoj k životu a vedou kvalitnější život.

„Hathajóga sestává z uvolňujících a uklidňujících tělesných cviků, z práce s dechem vedoucí k duševní koncentraci, z povzbuzujícího zpěvu, utišení emocí a meditací vedoucích k duševnímu koncentrování. Jóga nám pomůže odstraňovat stres, místo skleslosti nás povede k dobrému zdraví, místo naruživosti k soucitu. Není to jen sled cviků nebo technik meditace, jak se mnozí domnívají; jóga je duševní stav, stav klidu duše: zklidní se věčný koloběh myšlenek, které jsou chráněny před všemi neshodami. Cviky nás zahřejí, uvolní a zklidní. Jóga je metaforou pro život: nalezneme-li v určité pozici svůj střed, pomůže nám to vypátrat jej i v celém svém životě a ubírat se cestou, která je pro nás správná.“⁷⁹

Také **sport** pomáhá k tomu, abychom se zbavili napětí, stresu, špatné nálady a všech příčin, které vedou k syndromu vyhoření.

Pohyb je totiž tou nejefektivnější možností, jak se zbavit stresového hormonu v těle a naopak jeho nedostatek působí na vznik rizikových nemocí, jako jsou srdeční a oběhové choroby. Tělesným pohybem se rychle a trvale zlepšuje stav kyslíku a energie v těle.

⁷⁸ Křivohlavý, J. Psychologie zdraví. 3. vyd. Praha: Portál, 2009, ISBN 978-80-7367-568-4, str. 89, 90

⁷⁹ Brownová, Ch. Jóga. 1. vyd. Praha: Slovart, 2007, ISBN 978-80-7209-964-1, str. 8, 9

Považuje se za prokázané, že mnoho psychických problémů lze mnohem snadněji nahradit pohybem než psychoterapií nebo psychofarmaky. Pohyb zvedá náladu, stupňuje radost ze života a obecně povznáší. Sportovně aktivní lidé jsou uvolněnější, vyrovnanější, přívětivější a v neposlední řadě i úspěšnější v zaměstnání. Mezi ceněné vlastnosti, které hrají vliv při pracovní kariéře, patří i osobní stabilita, pozitivní životní postoj, optimismus a schopnost adekvátně zacházet se stresem. Pravidelným pohybem se získává vytrvalost, ta známá síla, kterou potřebujeme, abychom se těsně před dosažením vrcholu kariéry nezhroutili.⁸⁰

Pokud někdo neprovozuje aktivní sport, doporučuje se co nejvíce pohybu na čerstvém vzduchu, procházek nebo plavání.

„Záměrnou relaxací může být procházka ve chvíli, kde se nám podaří vymanit se z kolotoče povinností. Podaří-li se nám dostat z města ven do přírody, do lesa nebo do parku, je první jednání vyhráno. Často stačí třeba 30 minut a cítíme se po takové procházce osvěženi. Je však třeba zcela odsunout z vědomí všechny starosti, trápení, nemyslet na konflikty a problémy každodenního života a soustředit se na krásy přírody. Radovat se z krás přírody a z různých forem života, s nimiž se v přírodě setkáme. Nemyslet, pouze být.“⁸¹

Další možností, jak předejít syndromu vyhoření, je vhodná **organizace času**. Řada lidí si stěžuje, že neustále nemá čas, a to ani na příjemné aktivity a vymlouvá se přitom na tlak moderní civilizace, která je nutí k tomu, že život vnímají jako nekonečný maratón.

Rozumné plánování času nám umožňuje mít uspokojivou kontrolu nad sebou a svými aktivitami a umožňuje nám mít klidné myšlenky. Učí nás přirozené disciplíně, brání tomu, abychom časem mrhali na aktivity, které nemají smysl. Dobře plánovaný čas nám umožňuje nejen pracovat, ale k tomu i odpočívat a zažívat příjemnou zábavu.⁸²

Jestliže má být hospodaření s časem skutečně moudré, musíme začít zvažovat hodnotu každé aktivity, které chceme věnovat určitý čas a tento vztah si ujasnit.

Odpovědí by mohlo být „Desatero moudrého hospodaření s časem“:⁸³

1. Považuj svůj čas za vzácný dar – měli bychom se bránit promarnění svého času.

⁸⁰ Franková, A. Buď fit i v zaměstnání. 1. vyd. Praha: Motto, 1995, ISBN 80 85872-13-7, str. 38

⁸¹ Křivohlavý, J. Sestra a stres. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, ISBN 978-80-247-3149-0, str. 35

⁸² Praško, J., Prašková, H. Proti stresu krok za krokem. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001, ISBN 80-247-0068-9, str. 86

⁸³ Křivohlavý, J. Sestra a stres. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, ISBN 978-80-247-3149-0, str. 109

2. Snaž se vědomě řídit výdej času – každý člověk by se měl snažit svůj čas řídit asi tak, jako řídíme auto k předem stanovenému cíli.
3. Odlišuj věci podstatné od věcí nepodstatných – znamená to zvažovat hodnotu každé činnosti, na kterou pomyslíme a která by přicházela v úvahu pro naši další činnost. Jednou z cest jak to uskutečnit je sledování lidí, kteří si vedou v životě moudře a dobře a snaha jejich jednání napodobit.
4. Důležitým věcem dopřej více času – mezi důležité věci by mělo patřit naše zdraví a věci, které se týkají našich blízkých. Každý by měl umět přijít včas za člověkem, který potřebuje pomoc a současně neopomenout něco, co se již později nedá ničím nahradit.
5. Nejdůležitějším věcem věnuj nejvíce času – stojí-li něco za to, aby se to udělalo, pak je nutné tomu dát nejvíce času a udělat to dobře i za cenu odsunutí jiných okolností na druhou kolej.
6. Ne tak důležitým věcem přiznávej minimum času – s tím, co není důležité, se nesmíme moc zdržovat, protahovat to, ale naopak ukončit to včas, odejít dříve apod.
7. Naučit se říci: ne, tohle dělat nebudu – použití asertivního „ne“ v případě velkého počtu věcí, které stojí na konci žebříčku našeho hodnotového uspořádání.
8. Při skupinové činnosti dojednej předem délku jejího trvání – u mnoha činností nevíme, kdy budou končit, proto je důležité vést sebe i jiné k tomu, aby byl konec dojednán dopředu a aby s tím každý mohl počítat.
9. Nauč se dívat na každou činnost, před níž stojíš, a vidět ji z hlediska její hodnoty – zjistíme, že mnoho věcí si nezaslouží tolik času, kolik jim věnujeme.
10. Pravidelně bilancuj efektivitu svého hospodaření s časem – vyplatí se zamyslet se na tím, jak vypadal náš den a vyhodnotit, jak efektivně jsme s časem hospodařili. Vyhodnocení by mělo sloužit ke změnám.

Podle Libora Míčka⁸⁴ znamená racionální využívání času:

- pořádek a koncentraci,
- střízlivý odhad časových možností,
- rozumný rozvrh práce a povinností,
- správné posouzení závažnosti úkolů, omezení zbytečností,

⁸⁴ Míček, L. Duševní hygiena. 2. vyd., Praha: Státní pedagogické nakladatelství jako publikaci č. 46-00-27/2, 1986, str. 65 – 66

- výběr úkolů,
- omezení časových ztrát,
- využití nejcennějších chvil dne,
- využití rozdrobených časových úseků,
- využití volných chvil,
- vytvoření pravidelného denního rytmu, denního režimu.

Další důležitou podmínkou ke zdravému způsobu života je **spánek**. Potřeba spánku je u každého jedince jiná a obecná představa, že organismus, který nespí osm hodin, se vyčerpá, zde neplatí. Organismus si za normálních okolností bere tolik spánku, kolik skutečně potřebuje.

Existují však pravidla⁸⁵, která by být měla pro zdravý spánek splněna:

- spi tak, jak to skutečně cítíš,
- vstávej hned, když se probudíš,
- před spaním se nenamáhej,
- zachovávej rytmus spánku a rituály přípravy ke spánku,
- dodržuj teplotu v místnosti, která se má pohybovat od 12 -24 stupňů Celsia,
- před spaním nekuř, omez konzumaci alkoholu a kávy, omez hluk a světlo,
- spi ve vyvětrané místnosti a pokud hned neusneš, raději se chvíli věnuj jiné činnosti než se vrátíš znovu do postele,
- nespí příliš přes den ani nedřímej u televize.

Pokud se tato pravidla dodrží, není nutné vyhledávat bylinné přípravky na podporu spánku ani hypnotika na spaní.

Se zdravým způsobem života souvisí i **správná životospráva**. Vytížení a pracovně zaneprázdnění lidé velmi často zanedbávají svůj stravovací režim a ve spěchu zhltnou to, co je právě po ruce. Nekázeň a nepravidelnost v jídle spolu s kouřením a alkoholem jako nejčastějšími ventily stresu a pracovního vyčerpání pak ve svých důsledcích nepřiměřeně zatěžují organismus, vedou k nadváze nebo naopak k podvýživě a mohou vést k agresivnímu jednání. Výkonnost, radost ze života a touhu po úspěchu nelze nadlouho udržet bez energeticky hodnotné výživy. Návodů na

⁸⁵ Cimický, J. Sám proti stresu. 2. vyd. Praha: VIP Books, 2007, ISBN 978-80-87134-08-5, str. 38

správnou výživu dnes existuje nepřeborné množství a je prokázáno, že mnoho symptomů syndromu vyhoření lze ovlivnit i správnou výživou.

K pravidlům správné výživy, která je nutno podle Jana Cimického⁸⁶ respektovat, patří zejména:

1. Znat své míry a s nimi spojenou doporučovanou hmotnost.
2. Stanovit a respektovat pravidelný čas příjmu potravy.
3. Co nejvíce pestré stravy, nejíst jednostranně.
4. Omezit především tučná jídla, cukr a sladkosti.
5. Zařadit do jídelníčku více vláknin.
6. Každý den, je-li to možné, konzumovat syrovou zeleninu a ovoce.
7. Omezit sůl a nahradit ji jiným vhodným kořením.
8. Potraviny dlouho nevařit, nepřepékat.
9. Střízlivě požívat alkohol, kávu a cigarety.
10. Jíst často, v malých dávkách, soustředěně.
11. Jídlo nehltat, ale pomalu kousat.
12. Nenechat se svádět k jídlu různými lahůdkami.

5.5 Preventivní postupy zaměřené na vliv pracovního a životního prostředí

Skupina lidí, která je nám blízká, nás podpírá v nouzi a mobilizuje naše síly. Hovoříme o **sociální opoře**. Jde o podpůrný vztah lidí, kteří jsou člověku v tísní nejbliže.⁸⁷

Sociální oporou se rozumí sociální kontakt s člověkem, který potřebuje naši pomoc. Rozumí se jí ochota naslouchat a vyslechnout stížnosti a problémy, být empatický, neodsuzovat, pomáhat řešit potřeby, materiálně, případně finančně. Tím, že pomáháme, se sami obohacujeme o zkušenosti a připravujeme se tak na problémy umět si poradit ve vlastním životě. Sociální opora je prostě ochranou a záchrannou sítí v průběhu celého života. Při prevenci syndromu vyhoření je mimořádně důležitá.

Sociální oporu můžeme podle Jara Křivohlavého⁸⁸ rozdělit na:

⁸⁶ Cimický, J. Sám proti stresu. 2. vyd. Praha: VIP Books, 2007, ISBN 978-80-87134-08-5, str. 55,56

⁸⁷ Křivohlavý, J. Psychologie zdraví. 3. vyd. Praha: Portál, 2009, ISBN 978-80-7367-568-4, str. 95

⁸⁸ Křivohlavý, J. Psychologie zdraví. 3. vyd. Praha: Portál, 2009, ISBN 978-80-7367-568-4, str. 95

- makroúroveň, tedy celospolečenskou formu pomoci, například v době záplav,
- mezoúroveň, tedy formu pomoci skupiny lidí, například pomoc charitativních organizací starým nebo nemocným lidem,
- mikroúroveň, tedy v rámci nejbližší rodiny, například pomoc jednoho manžela druhému, pomoc matky dítěti.

Sociální opora chrání lidi před propadnutím do stavu psychického vyhoření.

Funkce sociální opory⁸⁹ se proto dají vyjádřit následovně:

1. Naslouchání – mluvit umí téměř každý, naslouchat nikoliv. Jedná se o snahu porozumět a pochopit. Platí, že „sdělená radost – dvojnásobná radost a sdělený bol – poloviční bol“.
2. Potřeba sociálního zrcadla - měli bychom vidět, jak se na to, co děláme my, dívají druzí lidé, aby nám někdo dal zpětnou vazbu. Lidé, kteří nás mají rádi, dovedou pravdu vyjádřit kriticky a tvořivě.
3. Uznání – je důležité, aby lidé neklesali na mysli.
4. Povzbuzování – podněty k neustálému růstu, kontakty s jinými, kteří si pomáhají navzájem.
5. Soucítění – empatie – emocionální sdílení dobrého i zlého. Mít člověka, za kterým přijdeme ve chvíli, kdy budeme plakat i tehdy, když budeme plni radosti.
6. Emocionální vzpruha – potřebujeme kolem sebe zralé osobnosti, které nám nedovolí propadat do depresí a citové skleslosti, potřebujeme člověka, který by nás rozebral tehdy, když si sami nevíme s něčím rady a člověka, který nám ukáže světlo tam, kde vidíme jen tmu.
7. Prověřování stavu světa – nebo-li více lidí více ví. Lidé, kteří jsou nám duševně, emocionálně a duchovně blízcí, tzv. stejná „krevní skupina“.
8. Dělbá práce – zjistíme jak je důležitá zejména tehdy, kdy nemáme nikoho, kdo by vzal část naší práce na sebe a my musíme udělat všechno sami.
9. Spolupráce – opravdová spolupráce je darem, protože ten, komu můžeme důvěřovat, nám je skutečnou oporou.
10. Přejný prosociální postoj a nezištná pomoc – můžeme se na sebe usmívat, když se potkáme, můžeme si malými úsluhami nebo velkými formami pomáhat.

⁸⁹ Křivohlavý, J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998, ISBN 80-7169-551-3, str. 93 – 98

Čím více jsou lidé ohroženi emocionálním vyhořením, tím více si sociální opory váží. Ten, kdo má sám rád druhé lidi a je ochoten jim pomoci a navazovat s nimi kontakty, ten je tím, kdo má ze sociální opory největší užitek.

Přesto má sociální opora ale i svoji odvrácenou tvář.⁹⁰ U člověka, který si sociální oporu zvykne přijímat, může tato vyvolávat ztrátu soběstačnosti, má za následek nízké sebehodnocení, nadměrnou závislost, nižší soukromí a protože každý má zcela jiné představy o tom, co je žádoucí a nutné, může být poskytnutí sociální opory pro člověka v konečném výsledku i zklamáním.

Zcela určitě hraje při prevenci syndromu vyhoření důležitou roli **úprava pracovního prostředí**. Úprava pracovních podmínek by měla být provedena s ohledem na vykonávanou práci, s cílem pracovat v příjemném prostředí.

Jaro Křivohlavý⁹¹ hovoří o těchto podmínkách:

- Individuální úprava pracoviště – pro práci si každý vytvoříme svůj koutek, místo, kde máme klid a dostatek soukromí. Je důležité si svůj prostor zařídit podle svého, roli hrají malé dekorace nebo květiny, stejně jako fotografie dětí. Jedním z důležitých faktorů je i vhodný nábytek a pohodlná židle, pokud u práce převážně sedíme.
- Světlo – oslňující zdroj světla unavuje, málo světla působí velmi nepříznivě.
- Klid – pracovník by měl mít na svoji práci klid, nemělo by docházet k neustálému vyrušování rozhovory s ostatními spolupracovníky nebo telefony. Pro mnoho lidí je ale důležité, že mohou mít při práci puštěné rádio, které má mnohdy velmi uvolňující účinek a hudební pozadí patří k příjemné atmosféře v kanceláři.
- Hluk – ten, který způsobují sám neruší tolik jako ten, který dělá jiná osoba.
- Teplota místnosti – i když je většinou považována za samozřejmost, je důležitým momentem úpravy pracovního prostředí. Ideální vlhkost vzduchu, možnost větrat místnost a mít přitom příjemnou teplotu ovlivňuje náš pracovní výkon.
- Privátnost prostředí – jsou věci, které lze dělat před zraky jiných, ale určitá část činnosti, například uvažování, promýšlení postupů, vyžadují určitou uzavřenost.

⁹⁰ Křivohlavý, J. Psychologie zdraví. 3. vyd. Praha: Portál, 2009, ISBN 978-80-7367-568-4, str. 111-112

⁹¹ Křivohlavý, J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998, ISBN 80-7169-551-3, str.110 - 112

Má-li se syndromu vyhoření předejít, je zapotřebí nejen úprava pracovního prostředí, ale i **vhodná organizace práce**.⁹²

- tedy ujasnění si, co se od koho očekává,
- jaké má kdo povinnosti,
- stanovování úkolů tak, aby bylo možno je realizovat,
- tyto úkoly kontrolovat,
- být flexibilní a mít možnost vykonávat práci tzv. od začátku do konce, kompletně, nikoliv jen jednotlivě,
- mít v zaměstnání dostatečné uznání.

S úpravou pracovních podmínek velmi těsně souvisí **pracovní vztahy**. Na pracovišti by měl vládnout harmonický a partnerský vztah, což znamená, že:⁹³

- nevidíme jen své potíže a těžkosti, ale pomáháme hledat různá řešení při těžkostech svých kolegů,
- nevyhledáváme konflikty, snažíme se jim předejít a pokud vzniknou, snažíme se je konstruktivně řešit,
- neurážíme kolegy, nepomlouváme, nehaníme je a nehovoříme o nich před ostatními negativně,
- snažíme se cenit si svých kolegů, jejich dobré vůle a snažíme se jim to dávat najevo,
- vycházíme spolu v dobrém a netěžíme z toho, že se někomu nedaří,
- jde nám o prospěch nás všech jako týmu,
- na pracovišti se cítíme bezpečně, důvěryhodně,
- nesoutěžíme a nesnažíme se být nejlepší,
- navzájem na sebe neútočíme, snažíme se být spravedliví a féroví,
- od svých kolegů získáváme informace na rovinu a otevřeně, nešpehujeme ani se neptáme ostatních.

Vzájemné vztahy mezi lidmi vždy ovlivňují pracovní spokojenost nebo nespokojenost. Dobré vztahy mezi lidmi vždy působí kladně v prevenci syndromu

⁹² Křivohlavý, J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998, ISBN 80-7169-551-3, str.108 -109

⁹³ Krahulová, K. Stres a syndrom vyhoření v pomáhajících profesích. Sociální služby. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2010, 10, ISSN 1803-7348, str. 23

vyhoření. Dobré vztahy jsou to tehdy, jestliže jeden druhému naslouchá, pomáhá, není povýšený, umí povzbudit, umí se o práci rozdělit a spolupracuje.⁹⁴

V komunikaci nadřízených a pracovníků platí podle Jara Křivohlavého⁹⁵ jako prevence burnout tato pravidla:

- od nadřízeného cítíme podporu, pravidelně s námi komunikuje a ne jen tehdy, když se něco děje, když něco hoří,
- nadřízený k nám přistupuje přímo, máme potřebné informace k práci a víme, oč nadřízenému jde,
- nadřízený nás motivuje svými cíli, které jsou i dlouhodobé,
- nadřízený se snaží harmonizovat vzájemné vztahy mezi podřízenými,
- nadřízený dává zřetelně najevo, že je s prací spokojen, že si práce váží a umí dát zpětnou vazbu,
- výtky jsou vedeny vždy přímo a mezi čtyřma očima,
- nadřízený je sám pro své podřízené zejména z morálního hlediska vzorem.

Dobře fungující management by měl umět pracovat s krizovými stavy a kompetentní vedení organizace by mělo zejména umět rozlišit, zda je vhodné zajištění potřeb jak pro klienty, tak pro personál a umět tuto skutečnost citlivě propojit. Rovněž by mělo být jasné, co se od zaměstnanců očekává, jaké jsou stanovené cíle a zda je možno je plnit, stejně jako je kontrolovat.

Způsoby, kterými se dá zabránit vyhoření a které mají pozitivní vliv na produktivitu práce a povzbuzují pocit osobní síly v práci, jsou:⁹⁶

- stanovování cílů, které vytyčují směr,
- zpětná vazba, která je měřítkem pro zjišťování výkonů,
- uznání, které přichází po kvalitním výkonu a má vždy motivační dopad,
- účast, tedy možnost vlivu na rozhodování.

„Intervence na straně organizace může spočívat např. ve zvýšení participace pracovníků na rozhodování, vytvoření sociálně citlivého prostředí. Pozitivním faktorem ve spokojenosti se zaměstnáním je spokojenost s nadřízenými, spokojenost se

⁹⁴ Křivohlavý, J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998, ISBN 80-7169-551-3, str.100 -101

⁹⁵ Křivohlavý, J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998, ISBN 80-7169-551-3, str.104

⁹⁶ Potterová, B. A. Jak se bránit pracovnímu vyčerpání. 1. vyd. Olomouc: Votobia, 1997, ISBN 80-7198-211-3, str. 239,240

spolupracovníky, spokojenost s postupem, spokojenost s finančním ohodnocením, jasný kariérní řád.⁹⁷

Se spokojeností v zaměstnání souvisí **profesionální vývoj**.

Kdo se může profesionálně vyvíjet, ten nevyhoří. Z pozorování lidí, kteří vykonávají náročná povolání, bylo zjištěno, že se jen ve velice omezené míře řídí tím, co se naučili ve školách.⁹⁸

Čím vyšší vzdělání se pro dané povolání vyžaduje, tím více by se na zachování dobrého duševního zdraví mělo dbát. Ukazuje se, že velice často mladí lidé s vyšším vzděláním dělají více, než se po nich chce, neboť se chtějí realizovat. Když však ztratí své nadšení, je to pro organizaci škoda. Tito pracovníci by měli být seznámeni s problematikou stresu a burnout. Měli by vědět, jak tento proces startuje a čím je ovlivňován, měli by umět rozlišit jejich příznaky a zejména by měli vědět, jak jejich rozvoji zabránit. Měli by vědět, jak využívat sociální oporu v zaměstnání, pracovních porad a odborného školení. Měli by umět využít charakteristiky sociální komunikace a dobrých a špatných mezilidských vztahů. Výcvik by se měl zabývat i efektivní supervizí.⁹⁹

K prevenci z hlediska zaměstnavatele by tedy mělo patřit i průběžné vzdělávání, ve kterém by měla být pracovníkům dána možnost zúčastnit se seminářů na téma syndromu vyhoření, psychohygieny, relaxačních technik, asertivity, konfliktů, stresu apod.

Jako jeden z nástrojů řízení lidských zdrojů v organizacích, které poskytují sociální služby, je uváděna **supervize** a je považována za důležitou prevenci syndromu vyhoření.

Slovo supervize k nám přešlo z angličtiny jako „dohled, dozor, kontrola, inspekce“, ale obecně řečeno je supervize celoživotní forma učení, která je zaměřena na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí v bezpečném a tvořivém prostředí. Tento termín je nejčastěji využíván v psychoterapii a odtud pronikl i do pomáhajících profesí.¹⁰⁰

⁹⁷ Kebza, V., Šolcová, I. Syndrom vyhoření. 2. vyd. Praha: Státní zdravotnický ústav, 2003, ISBN 80-7071-231-7, str. 19

⁹⁸ Schmidbauer, W. Syndrom pomocníka. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, ISBN 978-80-7367-369-7, str. 225

⁹⁹ Křivohlavý, J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998, ISBN 80-7169-551-3, str. 107

¹⁰⁰ Matoušek, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str. 349

U nás se tato metoda zvyšování kvality a profesionality práce poprvé objevila v šedesátých letech 20. století a nemá u nás příliš velkou tradici.

Supervizní situace je nejčastěji definována jako mezilidská interakce, kdy jedna osoba – supervizor se setkává s druhou osobou – supervidovaným a pomocí příběhu a pocitů, týkající se klienta, podává supervidovaný objektivní zprávu o své práci. Jde o hledání spolupráce v atmosféře důvěry.¹⁰¹

„Prioritou supervize je profesionální rozvoj pracovníka, rozšiřování jeho dovedností. Souběžně s tím má supervize pomáhat řešit těžko řešitelné případy, má pomáhat vyrovnat se s pracovním stresem.“¹⁰²

Jak uvádí Hawkins a Shonet¹⁰³, tři hlavní funkce supervize jsou:

1. Vzdělávací – rozvoj dovedností, porozumění a schopností.
2. Podpůrná – způsob reagování na skutečnost, že na všechny pracovníky působí zoufalství a bolest klienta a potřebují čas, aby mohli zvládat své emoce.
3. Řídící – plní funkci kontroly.

V sociální práci je těžiště supervize v její funkci vzdělávací. Při supervizi sociální práce má tedy vztah ke klientovi a komunikace s ním největší význam. Tématem jsou zcela konkrétní problémové situace a cílem je snaha dospět ke správnému postupu v danou chvíli pro danou situaci.

Podle toho, kolik je supervidovaných a podle způsobu provádění¹⁰⁴ se supervize dá rozdělit na:

- individuální supervizi, která má podobu plánovaných, časově vymezených schůzek s dohodnutým programem a pravidly, co bude do supervize zahrnuto,
- skupinovou supervizi, která probíhá ve skupině pracovníků, kteří diskutují o své práci, svých pocitech a vztazích, které se na pracovišti vytváří.

¹⁰¹ Hawkins, P., Shonet, R. Supervize v pomáhajících profesích. 1. vyd. Praha: Portál, 2004, ISBN 80-7178-715-9, str. 59

¹⁰² Matoušek, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str. 352

¹⁰³ Hawkins, P., Shonet, R. Supervize v pomáhajících profesích. 1. vyd. Praha: Portál, 2004, ISBN 80-7178-715-9, str. 60

¹⁰⁴ Matoušek, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str. 354

Prvořadým úkolem supervizora v sociální práci je zaměstnancům, tedy sociálním pracovníkům, pomáhat, probírat s nimi problémy s klienty, které se odehrávají v jejich každodenní praxi, mít pro ně pochopení. Do supervize patří i problémy s kolegy, vztahy v organizaci i ke spolupracovníkům. Supervizor by proto nemohl být ten, kdo by měl nepřátelský postoj. Supervizor je naopak ten, kdo se stará o zapracování nového pracovníka, předvádí mu práci s klienty a učí ho potřebným dovednostem.¹⁰⁵

Dobrá supervize¹⁰⁶ znamená přínos pro organizace i pracovníky proto, že přispívá:

- k vyjasnění poslání pracoviště i organizace,
- k prevenci syndromu vyhoření pracovníků,
- k prevenci zahlcenosti a přepracovanosti,
- k účinnému zvládnutí pocitů bezmoci a viny,
- k účinnému zacházení s vlastními zdroji pracovníků.

K tomu, aby byly v organizacích realizovány dobré supervize, je třeba, aby měli pracovníci vůli dělat věci jinak, než je dosud dělali a všichni si musí být vědomi toho, co mohou od supervize očekávat.¹⁰⁷

Je jasné, že dobré supervizi, stejně jako lásce, nelze nikoho naučit. Dobrý supervizní vztah je však jednou z nejlepších cest, kdy zůstáváme otevření jak vůči sobě, tak vůči klientům.

Jsou okamžiky, kdy se nám zdá, že bojujeme proti všem, že klient není vděčný, kdy se cítíme vyčerpaní a nemáme z čeho dávat. Někdy je proto jednodušší sklonit hlavu a nevěnovat čas reflexi. A právě tehdy může být supervize velmi důležitá.¹⁰⁸

„Může nám dát příležitost podívat se na věci s odstupem a uvažovat, příležitost vyvarovat se snadné cestě obviňování druhých – klientů, kolegů, organizace, společnosti nebo dokonce sebe; pustit se do hledání nových možností, odhalit poučení, které se v těch nejobtížnějších situacích často skrývá, a získat podporu. Věříme, že pokud si pracovník uvědomí a zakusí hodnotu dobré supervize na začátku profesní kariéry, „návyk“ přijímat dobrou supervizi se stane nedílnou součástí jeho pracovního života a trvalého vývoje.“¹⁰⁹

¹⁰⁵ Kopriva, K. Lidský vztah jako součást profese. 4. vyd. Praha: Portál, 2000, ISBN 80-7178-429-X, str. 139

¹⁰⁶ Úlehla, I. Umění pomáhat. 3. vyd. Praha: Slon, 2005, ISBN 8086429-36-9, str. 118

¹⁰⁷ Matoušek, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, str. 363

¹⁰⁸ Hawkins, P., Shonet, R. Supervize v pomáhajících profesích. 1. vyd. Praha: Portál, 2004, ISBN 80-7178-715-9, str. 17

¹⁰⁹ Hawkins, P., Shonet, R. Supervize v pomáhajících profesích. 1. vyd. Praha: Portál, 2004, ISBN 80-7178-715-9, str. 17 – 18

5.6 Dílčí závěr

Syndrom vyhoření může postihnout prakticky kohokoliv, kdo pracuje s lidmi. Proto kromě toho, že jsem v této části práce věnovala pozornost pojmu syndromu vyhoření, jeho příznakům, fázím a diagnostice, uvedla jsem přehled činností a povolání, u kterých se syndrom vyhoření vyskytuje nejčastěji. Za nejdůležitější považuji prevenci syndromu vyhoření. Má-li sociální pracovník svoji profesi vykonávat dobře, musí znát veškerá rizika, která může jeho práce přinést a být na ně připraven. Jen tím, že o sebe budou pracovníci pečovat a vedení organizace přispěje k účinné prevenci, lze pociťovat uspokojení z práce. Na prevenci se tedy lze zaměřit jak metodami interními, tak externími a obě se musí doplňovat. Nejedná se jen o osobní nezdolnost a jedincův smysl pro humor, ale zejména o možnost relaxace, jógy, sportu, o vhodnou organizace času, dostatečný spánek a zdravou životosprávu. Důležité je oddělení pracovního a soukromého života a dostatek volného času na odpočinek. Za nejvýznamnější faktor prevence syndromu vyhoření lze považovat sociální oporu, v zaměstnání lze uspořádat i vhodně upravit pracovní prostředí a stejně tak se člověk musí zabývat vztahy, které si každý kolem sebe vytváří. Za celoživotní formu učení lze označit supervizi, která je zaměřena na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí, ve kterém se klade důraz na vlastní aktivitu v bezpečném prostředí důvěry. Supervize by se měla lišit od kontroly a nebo udílení rad, protože se vždy musí jednat o vzájemnou spolupráci.

6. Praktická část

6.1 Obecný popis prostředí dávek pomoci v hmotné nouzi

Abych mohla blíže vysvětlit prostředí, ve kterém se poskytují dávky pomoci v hmotné nouzi, je třeba nejdříve obecně uvést, že sociální ochrana obyvatel České republiky je v podstatě postavena na třech základních soustavách veřejnoprávní sociální ochrany, a to systému sociálního pojištění, kam patří důchodové, penzijní a nemocenské pojištění, zdravotní pojištění, pojištění v nezaměstnanosti a úrazové pojištění, dále systému státní sociální podpory, ve kterém jsou řešeny především situace účelné pro rodiny s dětmi v souvislosti s narozením dítěte, péčí o děti v raném věku, po dobu přípravy dětí na povolání apod. a systému, který se týká mé práce, tedy podpora v hmotné a sociální nouzi.

V tomto systému jsou řešeny obtížné sociální situace stavu hmotné a sociální nouze, tedy situace, které není schopen občan řešit sám nebo s pomocí vlastní rodiny. V návaznosti na výsledky sociální práce se potom sociální pomoc poskytuje ve formě sociálních služeb, které poskytují organizace zřízené v samosprávné působnosti jednotlivých krajů, měst a obcí a nestátní neziskové organizace a dále ve formě sociálně-právní ochrany, tedy dávkami pomoci v hmotné nouzi a dávkami poskytovanými z titulu zdravotního postižení, které poskytuje stát prostřednictvím obcí v jejich přenesené, popř. rozšířené působnosti.¹¹⁰

Podle zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, obec tvoří územní celek, který je vymezen hranicí území obce, má svůj majetek a je veřejnoprávní korporací pečující o všestranný rozvoj svého území a potřeb svých občanů. Při plnění svých úkolů chrání obec veřejný zájem vyjádřený v zákonech a jiných právních předpisech.

Obce organizují a poskytují občanům sociální péči v rozsahu stanoveném zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, dále zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů a zákonem

¹¹⁰ Tomeš, I. a kol. Sociální správa, 2. vyd. Praha: Portál, 2009, ISBN 978-80-7367-483-0, str. 64 – 67

č. 114/1988 o působnosti orgánů ČR v sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů.¹¹¹

Obce v samostatné působnosti vytváří podmínky pro poskytování sociálních služeb na svém území a zřizují především terénní služby.

Obce v přenesené působnosti vykonávají státní správu ve věcech zákonem vymezených pro své občany a případně tzv. spádové obce. Na plnění těchto úkolů dostává obec ze státního rozpočtu příspěvek. Dozor vykonává krajský úřad. Těchto tzv. pověřených obecních úřadů je v rámci České republiky asi 400. Jejich seznam je uveřejněn jako příloha zákona č. 314/2002 Sb., o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a stanovení obcí s rozšířenou působností, ve znění pozdějších předpisů.

Pověřené obecní úřady rozhodují o dávkách pomoci v hmotné nouzi a některých dávkách pro zdravotně postižené a zajišťují jejich výplatu. Dávky systému pomoci v hmotné nouzi jsou příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc. Dávkami pro zdravotně postižené jsou příspěvek na úhradu za užívání bezbariérového bytu a garáže a příspěvek úplně nebo prakticky nevidomým.

Obecní úřad obce s rozšířenou působností vykonává státní správu přibližně v rozsahu bývalých okresních úřadů a na úseku sociálních služeb rozhoduje zejména o příspěvku na péči, o úhradě za stravu a péči, je-li dítě umístěno do zařízení sociálních služeb na základě rozhodnutí soudu o nařízení ochranné nebo ústavní výchovy a zajišťují rovněž sociální služby osobě, které by hrozilo ohrožení života nebo zdraví.

Dávky pomoci v hmotné nouzi, mimořádnou okamžitou pomoc, poskytuje obecní úřad obce s rozšířenou působností tehdy, jedná-li se o osoby ohrožené sociálním vyloučením. Dále rozhoduje o dávkách pro zdravotně postižené, např. o příspěvku na provoz motorového vozidla, na individuální dopravu, mimořádných výhodách pro těžce zdravotně postižené apod.¹¹²

Výše uvedené rozlišení je potřeba zejména z toho důvodu, že zákon o pomoci v hmotné nouzi specifikuje, kdo je orgánem pomoci v hmotné nouzi:¹¹³

- a) pověřené obecní úřady,
- b) obecní úřady obcí s rozšířenou působností,
- c) krajské úřady,
- d) Ministerstvo práce a sociálních věcí,

¹¹¹ Tomeš, I. a kol. Sociální správa, 2. vyd. Praha: Portál, 2009, ISBN 978-80-7367-483-0, str. 111

¹¹² Tomeš, I. a kol. Sociální správa, 2. vyd. Praha: Portál, 2009, ISBN 978-80-7367-483-0, str. 113-114

¹¹³ § 6 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů

- e) újezdni úřady; ustanovení tohoto zákona o pověřených obecních úřadech se vztahují i na újezdni úřady.

O dávkách pomoci v hmotné nouzi tedy rozhodují orgány pomoci v hmotné nouzi, kterými jsou pověřené obecní úřady a obecní úřady s rozšířenou působností a újezdni úřady vojenských újezdů, které mají postavení pověřených obecních úřadů.¹¹⁴

Kromě rozhodování o dávkách pomoci v hmotné nouzi je povinen pověřený obecní úřad¹¹⁵ zejména poskytovat osobám informace vedoucí k řešení hmotné nouze nebo jejímu předcházení, cizincům s povoleným dlouhodobým pobytem na území ČR za účelem výkonu zaměstnání vyžadujícího vysokou kvalifikaci podle zvláštního právního předpisu tuto skutečnost sdělovat písemně, dále musí posuzovat, zda nejsou osoby, tedy cizinci, kteří jsou blíže určeni v § 16 odst. 1 zákona o pomoci v hmotné nouzi, neodůvodnitelnou zátěží systému, jsou povinni sdělovat tyto informace ministerstvu vnitra a zpracovávat a na žádost poskytovat informace o tom, zda a jak osoba vykonávala veřejnou službu. Dále pověřený obecní úřad spolupracuje zejména s orgány sociálně-právní ochrany dětí, orgány činnými v trestním řízení a soudy apod.

Obecní úřad obce s rozšířenou působností¹¹⁶ má za povinnost nejenom rozhodování o přiznání dávky mimořádné okamžité pomoci osobě ohrožené sociálním vyloučením, ale rovněž poskytuje informace potřebné k překonání jejich okamžité nepříznivé sociální situace a sděluje ministerstvu vnitra skutečnost, že cizinec, kterému bylo vydáno povolení k dlouhodobému pobytu na území ČR za účelem výkonu zaměstnání vyžadujícího vysokou kvalifikaci podle zvláštního právního předpisu, podal žádost o mimořádnou okamžitou pomoc osobě ohrožené sociálním vyloučením.

V této souvislosti je nutno zdůraznit, že jednou ze základních podmínek nároku na prakticky všechny sociální dávky je skutečnost, že žadatel má na území naší republiky trvalý pobyt. Tento institut je uplatňován i při rozhodování o tom, který orgán je pro žadatele příslušný, tedy kde si může občan o dávku požádat.

Místně příslušný je pověřený obecní úřad podle místa, kde je žadatel o dávku hlášen k trvalému pobytu, není-li žadatel takto hlášen, pak se řídí místem, kde je hlášen podle zákona o pobytu cizinců na území ČR a pokud není hlášen podle těchto pravidel, potom místem, kde je zaměstnán. Není-li ani zaměstnán ani hlášen k pobytu, pak se

¹¹⁴ § 61 a 62 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů

¹¹⁵ § 61 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů

¹¹⁶ § 62 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů

místní příslušnost řídí místem, kde na území ČR bydlí. Z tohoto ustanovení o příslušnosti jsou však v jednotlivých případech stanoveny i výjimky.¹¹⁷

Rozhodnutí vydaná podle zákona o pomoci v hmotné nouzi ve správním řízení příslušnými orgány pomoci v hmotné nouzi, tedy vydaná pověřenými obecními úřady a obecními úřady obcí s rozšířenou působností, přezkoumávají v odvolacím řízení příslušné krajské úřady.¹¹⁸ Rozhodnutí vydaná podle zákona o pomoci v hmotné nouzi úřady městských částí statutárních měst, která svým statutem přenesla výkon státní správy na úseku pomoci v hmotné nouzi na tyto úřady městských částí, přezkoumávají v odvolacím řízení magistráty těchto statutárních měst a rozhodnutí vydaná Újezdními úřady vojenských úřadů přezkoumávají příslušné krajské úřady.

Ministerstvo práce a sociálních věcí jako poslední orgán pomoci v hmotné nouzi zejména řídí a kontroluje výkon státní správy v oblasti pomoci v hmotné nouzi, zabezpečuje jednotný postup pro řešení hmotné nouze na území ČR, zabezpečuje jednotný aplikační program a tento program bezplatně poskytuje orgánům pomoci v hmotné nouzi, stanovuje jednotné tiskopisy, které zveřejňuje na internetu, je správcem informačního systému a kromě těchto povinností vydalo rovněž metodický pokyn, který určoval optimální počty zaměstnanců vzhledem k počtu adresátů dávek. Samostatnou povinností dle zákona je poskytovat dotaci obcím na krytí pojistného sjednaného pro výkon veřejné služby, což je ta část zákona o pomoci v hmotné nouzi, ve které se stanovuje možnost, aby obec zřídila veřejnou službu a zaměstnala tak svoje občany, kteří po odpracování určitého počtu hodin za určitých zákonem daných podmínek neklesnou na částku existenčního minima.¹¹⁹

6.2 Jednotlivé typy dávek pomoci v hmotné nouzi

Příspěvek na živobytí

Nedostatečnou příjmovou situaci řeší zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, především prostřednictvím příspěvku na živobytí. Jedná se o základní dávku pomoci v hmotné nouzi.¹²⁰

Zde je podmínka, že se osoba nebo osoby, které jsou společně posuzované, nacházejí ve stavu hmotné nouze. Osoba se nachází v hmotné nouzi tehdy, jestliže její

¹¹⁷ § 67 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů

¹¹⁸ § 77 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů

¹¹⁹ § 60 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů

¹²⁰ <http://portal.mpsv.cz/soc/hn/obcane/zivobyti>

příjem a příjem společně posuzovaných osob po odečtení přiměřených nákladů na bydlení nedosahuje částky živobytí.

Osoby společně posuzované se posuzují podle zákona o životním a existenčním minimu.¹²¹ Přitom se posuzuje, zda si osoba nemůže zvýšit příjem vzhledem ke svému věku, zdravotnímu stavu nebo jiných vážných důvodů vlastním přičiněním a zda je zabezpečení jejich základních životních podmínek vážně ohroženo.

Okruh příjmů, které se berou v úvahu při posuzování nároku na dávku a její výši, je stanoven v zákoně o životním a existenčním minimu.¹²² V zákoně o pomoci v hmotné nouzi jsou ale stanoveny odchylky např. u tzv. čistých příjmů ze závislé činnosti a z funkčních požitků, u příjmů z náhrady mzdy, z dávek nemocenského pojištění a z podpory v nezaměstnanosti nebo u ostatních příjmů. Příjem se zjišťuje za tři kalendářní měsíce před podáním žádosti o dávku.

Částky živobytí jsou stanoveny individuálně, a to na základě hodnocení snahy osoby a jejích možností. Pro stanovení částky živobytí osob společně posuzovaných se jednotlivé částky živobytí sčítají. Částka živobytí se odvíjí od životního a existenčního minima.

Výše příspěvku na živobytí se stanovuje jako rozdíl mezi živobytím osoby či rodiny a jejich příjmem, od kterého se odečtou přiměřené náklady na bydlení, kterými jsou odůvodněné náklady na bydlení, maximálně však do výše 30%, v Praze do 35% příjmu osoby či rodiny. Ke stanovení výše příspěvku jsou využívány všechny informace, které byly zjišťovány v souvislosti s posuzováním stavu hmotné nouzi osoby.

Nárok na příspěvek na živobytí vzniká dnem splnění podmínek pro tento příspěvek. Pokud osoba splňuje podmínky nároku na příspěvek na živobytí v den podání žádosti, náleží jí příspěvek na živobytí v plné výši.

Žádost o příspěvek na živobytí se předkládá na předepsaném tiskopise spolu s dalšími doklady, které jsou uvedeny v zákoně a rovněž na tiskopise žádosti.

Řízení o přiznání dávky se zahajuje dnem, kdy je žádost podána.

Účastníkem řízení o přiznání příspěvku na živobytí je pouze žadatel o dávku.

O příspěvku na živobytí rozhodují pověřené obecní úřady a Újezdní úřady vojenských úřadů.

¹²¹ § 4 zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů

¹²² § 7 zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů

Doplatek na bydlení

Zákon zavádí doplatek na bydlení jako další dávku pomoci v hmotné nouzi, která řeší nedostatečný příjem v souvislosti s úhradou nákladů na bydlení.¹²³ Účelem této dávky je pomoc osobám v hmotné nouzi krýt odůvodněné náklady na bydlení v těch případech, kdy jejich příjem po úhradě nákladů spojených s bydlením nestačí k úhradě jejich živobytí.

Nárok na doplatek na bydlení má vlastník nebo nájemce bytu, který užívá byt a jehož příjem nebo příjem společně posuzovaných osob je po úhradě odůvodněných nákladů na bydlení nižší než částka jeho živobytí nebo živobytí společně posuzovaných osob.

Okruh společně posuzovaných osob pro účely doplatku na bydlení je stejný jako pro účely příspěvku na bydlení ze systému státní sociální podpory.

Podmínkou nároku na doplatek na bydlení je získání nároku na příspěvek na živobytí a příspěvek na bydlení ze systému státní sociální podpory.

Zákon pamatuje na specifické situace, kdy v případech hodných zvláštního zřetele může orgán pomoci v hmotné nouzi rozhodnout, že za nájemce považuje pro účely doplatku na bydlení i osobu dlouhodobě užívající jinou než nájemní formu bydlení.

Chápe se tím zejména poskytnutí dávky na ubytovny, azylová zařízení pro matky s dětmi, azylové domy pro osoby bez přístřeší a podobné druhy bydlení a v takových případech se nezkoumá, tak jako v případě nájemce nebo vlastníka, zda má osoba v obci, v níž fakticky bydlí, trvalý pobyt.

Výše doplatku na bydlení se vypočítá tak, že se od částky odůvodněných nákladů na bydlení, které připadají na kalendářní měsíc (snížené o příspěvek na bydlení ze státní sociální podpory, který náležel za předchozí kalendářní měsíc) odečte částka, o kterou příjem osoby nebo společně posuzovaných osob (včetně příspěvku na živobytí) přesahuje částku živobytí osoby nebo společně posuzovaných osob.

Žádost o doplatek na bydlení se předkládá na předepsaném tiskopise spolu s dalšími doklady, které jsou uvedeny v zákoně, a to zejména výši nájemného nájemní smlouvou, výši plateb rozpisem nákladů, kontrolu dodavatele a jističe fakturami za dodávky elektrické energie a plynu a hlavně formulář Informace o bytu.

Řízení o přiznání dávky se zahajuje dnem, kdy je žádost podána.

¹²³ <http://portal.mpsv.cz/soc/hn/obcane/bydleni>

Účastníkem řízení o přiznání příspěvku na živobytí je pouze žadatel o dávku.

O příspěvku na živobytí rozhodují pověřené obecní úřady a Újezdní úřady vojenských úřadů.

Mimořádná okamžitá pomoc

Jak již bylo uvedeno, zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, rozeznává pět sociálních situací, kdy lze osobu považovat za osobu v hmotné nouzi, protože nemá dostatečné prostředky k zabezpečení svých nezbytných životních podmínek, popřípadě k úhradě nezbytných jednorázových výdajů. Tyto situace řeší zákon prostřednictvím mimořádné okamžité pomoci.¹²⁴

Není zde podmínkou, aby osoba byla uznána za osobu v hmotné nouzi pro účely příspěvku na živobytí a doplatku na bydlení.

První situací je taková, kdy osoba neplní podmínky hmotné nouze, ale hrozí jí vážná újma na zdraví. Tuto dávku lze poskytnout v takové výši, která doplní příjem osoby do existenčního minima, které činí částku 2020 Kč, v případě nezaopatřeného dítěte do jejího životního minima, které je odstupňováno podle věku. Nebere se zde v úvahu možný okruh společně posuzovaných osob.

Druhou situací je situace spojená s vážnou mimořádnou událostí osoby, které její celkové sociální a majetkové poměry neumožňují překonat tuto událost vlastními silami. Lze za ně považovat např. živelné pohromy, požáry, ekologické nebo průmyslové havárie a maximální částka činí 15-ti násobek částky životního minima jednotlivce. Situace se posuzuje v rámci okruhu společně posuzovaných osob.

Třetí situací je pomoc osobě, která nemá dostatečné prostředky k úhradě jednorázového výdaje. Tento výdaj je spojen například se zaplacením správního poplatku při prokázání ztráty osobních dokladů, při vydání duplikátu rodného listu nebo dokladů nutných k přijetí do zaměstnání, stejně jako se může jednat o úhradu jízdného v případě ztráty peněžních prostředků nebo v případě úhrady noclehu. Pomoc se poskytuje do výše spojené s konkrétním výdajem. Okruh společně posuzovaných osob se s výjimkou úhrady nákladů spojených s bydlením nebere v úvahu.

Čtvrtou situací je pomoc osobě, kterou lze považovat za osobu v hmotné nouzi, pokud nemá dostatečné prostředky na úhradu nákladů spojených s pořízením nezbytných základních předmětů dlouhodobé potřeby a na základní vybavení

¹²⁴ <http://portal.mpsv.cz/soc/hn/obcane/pomoc>

domácnosti. Rovněž lze za tyto náklady považovat odůvodněné náklady se vzděláním nebo zájmovou činností nezaopatřeného dítěte. V této situaci je nezbytné zabývat se okruhem společně posuzovaných osob. Výše dávky se stanoví až do výše konkrétního nákladu, ale součet těchto dávek nesmí v kalendářním roce překročit částku 10násobku částky životního minima jednotlivce.

Poslední situace se týká osob, které jsou ohroženy sociálním vyloučením. K nim se řadí osoby, které nespĺňují obecně podmínky hmotné nouze pro účely příspěvku na živobytí a na bydlení, ale s ohledem na neuspokojivé sociální zázemí a nedostatek finančních prostředků nemohou svoji obtížnou situaci vyřešit sami. Patří sem osoby, které jsou propuštěny z výkonu vazby nebo z výkonu trestu odnětí svobody, které jsou po ukončení léčby chorobných závislostí propuštěny ze zdravotnického zařízení, psychiatrické léčebny nebo léčebného zařízení pro výkon ústavní či ochranné výchovy nebo z pěstounské péče po dosažení zletilosti, resp. v 19 letech, nebo se jedná o osoby, které nemají naplněny životně důležité potřeby, protože jsou bez přístřeší a nebo o ty, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby. Dávku lze poskytnout do výše 1000 Kč, součet těchto dávek nesmí v kalendářním roce přesáhnout čtyřnásobek životního minima jednotlivce. Nebere se v úvahu okruh společně posuzovaných osob. Tuto dávku poskytuje jen obecní úřad obce s rozšířenou působností.

6.3 Pracoviště pomoci v hmotné nouzi v rámci Jihomoravského kraje

Jelikož sama pracuji jako sociální pracovník na úseku pomoci v hmotné nouzi na pověřeném obecním úřadě v malém městě nedaleko Brna, snažila jsem se pro účely dotazníkového šetření oslovit svoje kolegy a kolegyně v rámci Jihomoravského kraje a zaměřit svoje šetření právě na pracoviště v tomto regionu.

Jihomoravský kraj se rozkládá v jihovýchodní části České republiky a centrem kraje je druhé největší město v republice Brno, které je městem statutárním. Jihomoravský kraj má přes jeden milion obyvatel, nachází se v něm 673 obcí, 49 měst a 7 okresů. Do těchto okresů patří Blansko, Brno-město, Brno-venkov, Břeclav, Hodonín, Vyškov a Znojmo.

V rámci Jihomoravského kraje je 21 obcí s rozšířenou působností a 34 obcí s pověřeným obecním úřadem.¹²⁵

K obcím s rozšířenou působností patří:

Blansko, Brno, Boskovice, Břeclav, Bučovice, Hodonín, Hustopeče u Brna, Ivančice, Kuřim, Kyjov, Mikulov, Moravský Krumlov, Pohořelice, Rosice, Slavkov u Brna, Šlapanice, Tišnov, Veselí n/Moravou, Vyškov, Znojmo, Židlochovice .

K obcím s pověřeným obecním úřadem patří kromě výše uvedených obcí s rozšířenou působností dále tyto obce:

Adamov, Bzenec, Hrušovany nad Jevišovkou, Ivanovice na Hané, Klobouky u Brna, Letovice, Miroslav, Rousínov, Strážnice, Velká nad Veličkou, Velké Opatovice, Vranov nad Dyjí, Ždánice.

Jen pro upřesnění lze uvést, že pro účely města Brna rozhoduje o pomoci v hmotné nouzi Magistrát města Brna a úřady městských částí Brno-Bohunice, Brno-Bosonohy, Brno-Bystrc, Brno-Černovice, Brno-Chrlice, Brno-Jih, Brno-Jundrov, Brno-Kohoutovice, Brno-Komín, Brno-Královo Pole, Brno-Líšeň, Brno-Maloměřice a Obřany, Brno-Medlánky, Brno-Nový Lískovec, Brno-Řečkovice a Mokrá Hora, Brno-Sever, Brno-Slatina, Brno-Starý Lískovec, Brno-střed, Brno-Tuřany, Brno-Vinohrady, Brno-Žabovřesky, Brno-Žebětín, Brno-Židenice.

Samostatným Újezdním úřadem vojenského úřadu v rámci Jihomoravského kraje je Březina.

V případě Jihomoravského kraje je odvolacím orgánem Krajský úřad Jihomoravského kraje, odbor sociálních věcí, který nejenom že rozhoduje o odvolacím řízení na úseku dávek pomoci v hmotné nouzi, ale rovněž vyřizuje stížnosti a podněty občanů k této oblasti, poskytuje sociální poradenství, koordinuje a usměrňuje podmínky pro jednotný postup správních orgánů v rámci Jihomoravského kraje při aplikaci právních předpisů a metodických pokynů, zabezpečuje konzultační a poradenskou činnost, kontroluje výkon státní správy na úseku dávek pomoci v hmotné nouzi, monitoruje problémy a dává podněty MPSV k jejich řešení a plní další povinnosti v přenesené působnosti.¹²⁶

¹²⁵ příloha č. 1 k zákonu č. 314/2002 Sb., o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a rozšířenou působností, ve znění pozdějších předpisů

¹²⁶ <http://www.kr-jihomoravsky.cz/Default.aspx?PubID=40234&TypeID=1>

Podle statistik, které jsou zveřejňovány na Integrovaném portále Ministerstva práce a sociálních věcí po přihlášení konkrétních pracovníků, kteří v tomto systému pracují a slouží pro pouze pro jejich informace, je v Jihomoravském kraji stav dávek, který lze zjistit vždy za zvolené časové období, následující.

Přehled č. 1

Počet vyplacených dávek **příspěvek na živobytí** v měsíci prosinci 2010:

Blansko	Adamov	30
Blansko	Blansko	150
Blansko	Boskovice	198
Blansko	Letovice	39
Blansko	Velké Opatovice	37
Brno-město	Brno	1 364
Brno-město	Brno-Bohunice	51
Brno-město	Brno-Bosonohy	2
Brno-město	Brno-Bystrc	71
Brno-město	Brno-Černovice	63
Brno-město	Brno-Chrlice	5
Brno-město	Brno-jih	51
Brno-město	Brno-Jundrov	2
Brno-město	Brno-Kohoutovice	43
Brno-město	Brno-Komín	10
Brno-město	Brno-Královo Pole	121
Brno-město	Brno-Líšeň	93
Brno-město	Brno-Maloměřice a Obrány	11
Brno-město	Brno-Medlánky	10
Brno-město	Brno-Nový Lískovec	27
Brno-město	Brno-Řečkovice a Mokrá Hora	67
Brno-město	Brno-sever	206
Brno-město	Brno-Slatina	32
Brno-město	Brno-Starý Lískovec	55
Brno-město	Brno-střed	802
Brno-město	Brno-Tuřany	5
Brno-město	Brno-Vinohrady	15
Brno-město	Brno-Žabovřesky	54
Brno-město	Brno-Žebětín	3
Brno-město	Brno-Židenice	77

Brno-venkov	Ivančice	158
Brno-venkov	Kuřim	53
Brno-venkov	Pohořelice	58
Brno-venkov	Rosice	137
Brno-venkov	Šlapanice	158
Brno-venkov	Tišnov	129
Brno-venkov	Židlochovice	73
Břeclav	Břeclav	418
Břeclav	Hustopeče	144
Břeclav	Klobouky u Brna	39
Břeclav	Mikulov	120
Hodonín	Bzenec	89
Hodonín	Hodonín	620
Hodonín	Kyjov	423
Hodonín	Strážnice	52
Hodonín	Velká nad Veličkou	80
Hodonín	Veselí nad Moravou	176
Hodonín	Ždánice	71
Vyškov	Březina	0
Vyškov	Bučovice	125
Vyškov	Ivanovice na Hané	34
Vyškov	Rousínov	41
Vyškov	Slavkov u Brna	41
Vyškov	Vyškov	190
Znojmo	Hrušovany nad Jevišovkou	34
Znojmo	Mirotslav	20
Znojmo	Moravský Krumlov	59
Znojmo	Vranov nad Dyjí	97
Znojmo	Znojmo	460

Přehled č. 2

Počet vyplacených dávek **dopltek na bydlení** v měsíci prosinec 2010:

Blansko	Adamov	17
Blansko	Blansko	13
Blansko	Boskovice	43
Blansko	Letovice	2
Blansko	Velké Opatovice	10
Brno-město	Brno	556

Brno-město	Brno-Bohunice	34
Brno-město	Brno-Bosonohy	0
Brno-město	Brno-Bystrc	37
Brno-město	Brno-Černovice	32
Brno-město	Brno-Chrlice	0
Brno-město	Brno-jih	21
Brno-město	Brno-Jundrov	0
Brno-město	Brno-Kohoutovice	12
Brno-město	Brno-Komín	1
Brno-město	Brno-Královo Pole	56
Brno-město	Brno-Líšeň	61
Brno-město	Brno-Maloměřice a Obrány	7
Brno-město	Brno-Medlánky	3
Brno-město	Brno-Nový Lískovec	4
Brno-město	Brno-Řečkovice a Mokrý Hora	28
Brno-město	Brno-sever	80
Brno-město	Brno-Slatina	18
Brno-město	Brno-Starý Lískovec	35
Brno-město	Brno-střed	232
Brno-město	Brno-Tuřany	0
Brno-město	Brno-Vinohrady	7
Brno-město	Brno-Žabovřesky	22
Brno-město	Brno-Žebětín	2
Brno-město	Brno-Židenice	19
Brno-venkov	Ivančice	34
Brno-venkov	Kuřim	12
Brno-venkov	Pohořelice	16
Brno-venkov	Rosice	22
Brno-venkov	Šlapanice	3
Brno-venkov	Tišnov	20
Brno-venkov	Židlochovice	24
Břeclav	Břeclav	102
Břeclav	Hustopeče	16
Břeclav	Klobouky u Brna	1
Břeclav	Mikulov	27
Hodonín	Bzenec	22
Hodonín	Hodonín	118
Hodonín	Kyjov	97
Hodonín	Strážnice	4
Hodonín	Velká nad Veličkou	3

Hodonín	Veselí nad Moravou	32
Hodonín	Ždánice	17
Vyškov	Březina	0
Vyškov	Bučovice	39
Vyškov	Ivanovice na Hané	3
Vyškov	Rousínov	10
Vyškov	Slavkov u Brna	6
Vyškov	Vyškov	64
Znojmo	Hrušovany nad Jevišovkou	4
Znojmo	Míroslav	6
Znojmo	Moravský Krumlov	6
Znojmo	Vranov nad Dyjí	3
Znojmo	Znojmo	109

Přehled č. 3

Počet vyplacených dávek **mimořádná okamžitá pomoc – hrozba vážné újmy na zdraví** v měsíci prosinci 2010:

Blansko	Adamov	0
Blansko	Blansko	0
Blansko	Boskovice	0
Blansko	Letovice	0
Blansko	Velké Opatovice	1
Brno-město	Brno	2
Brno-město	Brno-Bohunice	3
Brno-město	Brno-Bosonohy	0
Brno-město	Brno-Bystře	0
Brno-město	Brno-Černovice	2
Brno-město	Brno-Chrlice	0
Brno-město	Brno-jih	1
Brno-město	Brno-Jundrov	0
Brno-město	Brno-Kohoutovice	1
Brno-město	Brno-Komín	0
Brno-město	Brno-Královo Pole	2
Brno-město	Brno-Líšeň	0
Brno-město	Brno-Maloměřice a Obrány	0
Brno-město	Brno-Medlánky	0
Brno-město	Brno-Nový Lískovec	0
Brno-město	Brno-Řečkovice a Mokrý Hora	0

Brno-město	Brno-sever	1
Brno-město	Brno-Slatina	0
Brno-město	Brno-Starý Lískovec	0
Brno-město	Brno-střed	3
Brno-město	Brno-Tuřany	0
Brno-město	Brno-Vinohrady	0
Brno-město	Brno-Žabovřesky	0
Brno-město	Brno-Žebětín	0
Brno-město	Brno-Židenice	1
Brno-venkov	Ivančice	0
Brno-venkov	Kuřim	0
Brno-venkov	Pohořelice	0
Brno-venkov	Rosice	0
Brno-venkov	Šlapanice	0
Brno-venkov	Tišnov	0
Brno-venkov	Židlochovice	0
Břeclav	Břeclav	0
Břeclav	Hustopeče	2
Břeclav	Klobouky u Brna	0
Břeclav	Mikulov	3
Hodonín	Bzenec	1
Hodonín	Hodonín	0
Hodonín	Kyjov	0
Hodonín	Strážnice	0
Hodonín	Velká nad Veličkou	0
Hodonín	Veselí nad Moravou	2
Hodonín	Ždánice	1
Vyškov	Březina	0
Vyškov	Bučovice	4
Vyškov	Ivanovice na Hané	0
Vyškov	Rousínov	0
Vyškov	Slavkov u Brna	0
Vyškov	Vyškov	2
Znojmo	Hrušovany nad Jevišovkou	0
Znojmo	Miroslav	0
Znojmo	Moravský Krumlov	0
Znojmo	Vranov nad Dyjí	0
Znojmo	Znojmo	0

Přehled č. 4

Počet vyplacených dávek **mimořádná okamžitá pomoc – mimořádná událost** v měsíci prosinci 2010:

Jedná se o nulovou statistiku za celé období.

Přehled č. 5

Počet vyplacených dávek **mimořádná okamžitá pomoc – nebezpečí sociálního vyloučení** v měsíci prosinci 2010:

Blansko	Blansko	2
Blansko	Boskovice	1
Brno-město	Brno	97
Brno-město	Brno-Bohunice	0
Brno-město	Brno-Bosonohy	0
Brno-město	Brno-Bystrc	0
Brno-město	Brno-Komín	0
Brno-město	Brno-Líšeň	0
Brno-město	Brno-Medlánky	0
Brno-město	Brno-Nový Lískovec	0
Brno-město	Brno-sever	0
Brno-město	Brno-Slatina	0
Brno-město	Brno-Starý Lískovec	0
Brno-město	Brno-střed	0
Brno-město	Brno-Žebětín	0
Brno-město	Brno-Židenice	0
Brno-venkov	Ivančice	2
Brno-venkov	Kuřim	2
Brno-venkov	Pohořelice	0
Brno-venkov	Rosice	1
Brno-venkov	Šlapanice	4
Brno-venkov	Tišnov	3
Brno-venkov	Židlochovice	0
Břeclav	Břeclav	3
Břeclav	Hustopeče	1
Břeclav	Mikulov	0

Hodonín	Hodonín	15
Hodonín	Kyjov	2
Hodonín	Veselí nad Moravou	7
Vyškov	Bučovice	0
Vyškov	Slavkov u Brna	0
Vyškov	Vyškov	7
Znojmo	Moravský Krumlov	3
Znojmo	Znojmo	10

Přehled č. 6

Počet vyplacených dávek **mimořádná okamžitá pomoc – úhrada jednorázového výdaje** v měsíci prosinci 2010:

Blansko	Adamov	2
Blansko	Blansko	0
Blansko	Boskovice	1
Blansko	Letovice	0
Blansko	Velké Opatovice	2
Brno-město	Brno	111
Brno-město	Brno-Bohunice	0
Brno-město	Brno-Bosonohy	0
Brno-město	Brno-Bystrc	1
Brno-město	Brno-Černovice	0
Brno-město	Brno-Chrlice	0
Brno-město	Brno-jih	3
Brno-město	Brno-Jundrov	0
Brno-město	Brno-Kohoutovice	2
Brno-město	Brno-Komín	0
Brno-město	Brno-Královo Pole	16
Brno-město	Brno-Líšeň	5
Brno-město	Brno-Maloměřice a Obrány	0
Brno-město	Brno-Medlánky	0
Brno-město	Brno-Nový Lískovec	0
Brno-město	Brno-Řečkovice a Mokrý Hora	3
Brno-město	Brno-sever	9
Brno-město	Brno-Slatina	0
Brno-město	Brno-Starý Lískovec	4
Brno-město	Brno-střed	12
Brno-město	Brno-Tuřany	1

Brno-město	Brno-Vinohrady	1
Brno-město	Brno-Žabovřesky	0
Brno-město	Brno-Žebětín	0
Brno-město	Brno-Židenice	1
Brno-venkov	Ivančice	13
Brno-venkov	Kuřim	1
Brno-venkov	Pohořelice	1
Brno-venkov	Rosice	13
Brno-venkov	Šlapanice	13
Brno-venkov	Tišnov	1
Brno-venkov	Židlochovice	1
Břeclav	Břeclav	7
Břeclav	Hustopeče	1
Břeclav	Klobouky u Brna	0
Břeclav	Mikulov	6
Hodonín	Bzenec	9
Hodonín	Hodonín	30
Hodonín	Kyjov	7
Hodonín	Strážnice	1
Hodonín	Velká nad Veličkou	0
Hodonín	Veselí nad Moravou	11
Hodonín	Ždánice	0
Vyškov	Březina	0
Vyškov	Bučovice	5
Vyškov	Ivanovice na Hané	0
Vyškov	Rousínov	1
Vyškov	Slavkov u Brna	2
Vyškov	Vyškov	31
Znojmo	Hrušovany nad Jevišovkou	0
Znojmo	Míroslav	0
Znojmo	Moravský Krumlov	2
Znojmo	Vranov nad Dyjí	3
Znojmo	Znojmo	17

Přehled č. 7

Počet vyplacených dávek **mimořádná okamžitá pomoc – úhrada nezbytných nákladů** - v měsíci prosinci 2010:

Blansko	Adamov	0
---------	--------	---

Blansko	Blansko	0
Blansko	Boskovice	0
Blansko	Letovice	0
Blansko	Velké Opatovice	0
Brno-město	Brno	112
Brno-město	Brno-Bohunice	4
Brno-město	Brno-Bosonohy	0
Brno-město	Brno-Bystrc	3
Brno-město	Brno-Černovice	4
Brno-město	Brno-Chrlice	0
Brno-město	Brno-jih	6
Brno-město	Brno-Jundrov	0
Brno-město	Brno-Kohoutovice	2
Brno-město	Brno-Komín	0
Brno-město	Brno-Královo Pole	2
Brno-město	Brno-Líšeň	0
Brno-město	Brno-Maloměřice a Obrány	0
Brno-město	Brno-Medlánky	0
Brno-město	Brno-Nový Lískovec	0
Brno-město	Brno-Řečkovice a Mokrá Hora	0
Brno-město	Brno-sever	2
Brno-město	Brno-Slatina	4
Brno-město	Brno-Starý Lískovec	3
Brno-město	Brno-střed	0
Brno-město	Brno-Tuřany	0
Brno-město	Brno-Vinohrady	0
Brno-město	Brno-Žabovřesky	0
Brno-město	Brno-Žebětín	0
Brno-město	Brno-Židenice	1
Brno-venkov	Ivančice	4
Brno-venkov	Kuřim	4
Brno-venkov	Pohořelice	3
Brno-venkov	Rosice	1
Brno-venkov	Šlapanice	2
Brno-venkov	Tišnov	0
Brno-venkov	Židlochovice	1
Břeclav	Břeclav	5
Břeclav	Hustopeče	2
Břeclav	Klobouky u Brna	1
Břeclav	Mikulov	1

Hodonín	Bzenec	3
Hodonín	Hodonín	3
Hodonín	Kyjov	3
Hodonín	Strážnice	3
Hodonín	Velká nad Veličkou	11
Hodonín	Veselí nad Moravou	2
Hodonín	Ždánice	2
Vyškov	Březina	0
Vyškov	Bučovice	18
Vyškov	Ivanovice na Hané	0
Vyškov	Rousínov	2
Vyškov	Slavkov u Brna	0
Vyškov	Vyškov	0
Znojmo	Hrušovany nad Jevišovkou	0
Znojmo	Mirotslav	1
Znojmo	Moravský Krumlov	3
Znojmo	Vranov nad Dyjí	1
Znojmo	Znojmo	6

Jak je z výše uvedených přehledů patrné, je počet vyplacených dávek značně rozdílný. Je to dáno zejména velikostí obce, ve které se tyto dávky vyplácí, skutečností, zda se jedná o velký nebo o malý úřad, rovněž zde hraje roli časové období, ve kterém může dojít k nárůstu klientů stejně jako k jejich poklesu, roli hraje určitě míra nezaměstnanosti v daném okrese, pracovní příležitosti v daném časovém období a podobně.

Jelikož Ministerstvo práce a sociálních věcí mělo v souladu se zákonem¹²⁷ za úkol stanovit, jaký je optimální počet zaměstnanců vzhledem k počtu adresátů dávek, vydalo v roce 2006 metodický pokyn, ze kterého bylo zjištěno, že na základě analýz činností pracovníků dávkové oblasti sociální by na jednoho odborného pracovníka mělo připadat zhruba 50 až 150 klientů. Maximálně 100 až 150 klientů na jednoho pracovníka je však hranice, do které lze ještě plnit funkci dávkového systému.

Tato hranice byla stanovena pouze jako orientační, protože je třeba vždy brát v úvahu, jaká je klientela jednotlivých pracovišť, o jakou komunitu se v dané lokalitě převážně jedná, jaká je dopravní dostupnost a rozptyl klientely, dále je třeba přihlídnout k tomu, že ti, kdo navštěvují úřady, se nemusí stát příjemci dávek, přesto je zrovna

¹²⁷ § 60 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů

těmto klientům potřeba věnovat mnoho času. Dále je třeba brát v potaz, o jaký druh dávky se jedná, roli zde hraje i skutečnost, kolik navštíví klientů příslušné pracoviště v jeden úřední den, jaká je vlastní struktura práce a jaké úkoly plní jednotliví pracovníci v rámci svých dalších pracovních povinností.

Situace v každém místě je proto považována za přísně individuální a je zejména ovlivněna počtem příjemců jednotlivých dávek. Tato skutečnost je podle mého názoru jedním z momentů, který má velký vliv na mnou zkoumaný syndrom vyhoření u jednotlivých pracovníků pomoci v hmotné nouzi.

V systému pomoci v hmotné nouzi se v rámci Jihomoravského kraje podle informací, které byly zpracovány Krajským úřadem Jihomoravského kraje na základě informací od jednotlivých vedoucích odborů níže uvedených pracovišť pro účely Ministerstva práce a sociálních věcí v listopadu roku 2010, pohybuje počet pracovníků takto:

Přehled č. 8

Počty pracovníků pomoci v hmotné nouzi a jejich úvazy na úseku pomoci v hmotné nouzi:

Sídlo úřadu	Počet – hmotná nouze	Úvazek – hmotná nouze
Adamov	2	1,0
Blansko	4	4,0
Brno – MMB	37	37,0
Brno – ÚMČ	46	38,75
Boskovice	5	4,2 (3x1,1x0,7,1x0,5)
Břeclav	7	7,0
Bučovice	3	3,0
Bzenec	4	3,8 (3x1, 1x0,8)
Hodonín	8	8,0
Hrušovany n/Jev.	1	0,7
Hustopeče u Brna	3	3,0
Ivančice	3	3,0
Ivanovice na H.	1	1,0
Klobouky u Brna	2	2,0
Kuřim	2	1,4 (2x0,7)
Kyjov	6	6,0
Letovice	2	1,4 (2x0,7)

Mikulov	3	3,0
Mirotlav	1	0,5
Mor. Krumlov	5	1,0 (5x0,2)
Pohořelice	3	2,7 (3x0,9)
Rosice	3	2,2 (2x1, 1x0,2)
Roušínov	2	1 (1x0,9, 1x0,1)
Slavkov u Brna	2	1,1 (1x0,4, 1x0,7)
Strážnice	2	1,9 (1x1, 1x0,9)
Šlapanice	3	2,5 (2x1, 1x0,5)
Tiřnov	2	2,0
Velká n/Veličkou	2	1,0
Velké Opatovice	2	1,0 (2x0,5)
Veselí n/Moravou	4	4,0
Vranov n/Dyjí	1	1,0
Vyřkov	6	5,6 (5x1, 1x0,6)
Znojmo	8	7,8 (7x1, 1x0,8)
Ždánice	1	1,0
Židlochovice	2	2,0
celkem JMK	188	145,05

Z přehledu č. 8 bylo ověřeno, že na menších úřadech se počet těch, kteří vykonávají agendu hmotné nouze pohybuje v rozmezí od jednoho do pěti pracovníků. Zcela logicky má nejvíce zaměstnanců největší město v kraji Brno a dále města, která jsou pověřenými obecními úřady obcí s rozšířenou působností na území bývalých okresů s vyšší nezaměstnaností, tedy Hodonín, Znojmo, Břeclav, Kyjov, Vyřkov, Boskovice a Moravský Krumlov, za nimi pak následují další města se čtyřmi a méně zaměstnanci, kteří jsou schopni podle počtu jednotlivých příjemců dávek tuto agendu celou zajistit.

6. 4 Analýza dotazníkového šetření

Jak bylo již uvedeno výše, šetření jsem provedla v rámci jednotlivých pracovišť pověřených obecních úřadů na území Jihomoravského kraje. Dotazníky byly zaslány v elektronické podobě na všechna výše uvedená pracoviště, a to v počtu 150 dotazníků, které byly směřovány na jednotlivé pracovníky, kteří by se dávkami pomoci v hmotné nouzi podle svých odkazů na internetových stránkách měli zabývat.

Dotazník byl zvolen jako nejrychlejší možnost získání co nejobjektivnějších dat od osob, kterých se problém syndromu vyhoření může dotýkat a domnívám se, že tato

data nebyla záměrně zkreslena, protože kdo nechtěl odpovědět, tak dotazník vyplněný nevrátil.

Návratnost zaslaných dotazníků činila 43,33%, tedy mi bylo vráceno 65 dotazníků a domnívám se, že tuto skutečnost ovlivnila forma zaslání dotazníků prostřednictvím elektronické pošty, kterou jsem zvolila. Nebylo však v mých silách zajistit oslovení jednotlivých pracovníků v rámci celého Jihomoravského kraje osobně.

Výsledky z dotazníkového šetření jsem pro větší přehlednost uvedla nejen do tabulek, ale vždy i do grafů.

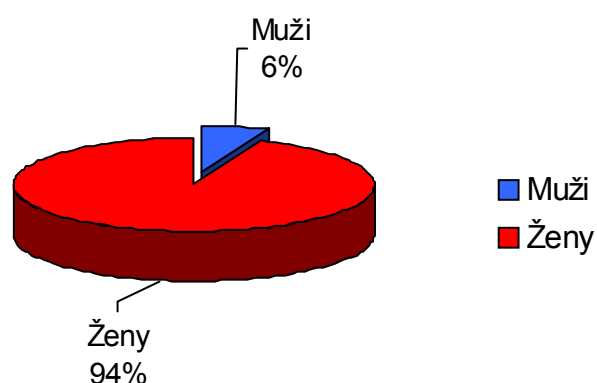
Většina z kolegů a kolegyň ale vrátila dotazník obratem, nejpozději během dvou až tří dnů, maximálně do jednoho týdne. Pouze v jednom případě se mi respondentka, která byla oslovena, omluvila písemně z důvodu svého časového zaneprázdnění a v případě dalších tří respondentek z jednoho úřadu mi bylo písemně sděleno, že nepovažují svoji odpověď za anonymní, proto dotazník nechtějí vyplňovat. V ostatních případech většiny kolegů a kolegyň jsem se setkala s velice příznivou odezvou, zájmem o spolupráci i danou problematiku, v mnoha odpovědích se ocitala osobní přání a empatická sdělení, stejně jako jsem se setkala i s tím, že mnozí kolegové i kolegyň rovněž při zaměstnání studují, a proto se o svoje zážitky při této příležitosti podělili.

Dotazník vrátili muži i ženy, je ale zcela jasné a z různých pracovních setkání i školení patrné, že v oblasti pomoci v hmotné nouzi se pohybují převážně ženy, protože dotazník vyplnili a vrátili pouze 4 muži a 61 žen /viz tabulka č. 1/. Na tuto skutečnost má podle mého názoru vliv finanční ohodnocení, které není pro muže dostačující a z hlediska jejich pracovní kariéry není rovněž práce na tomto úseku příliš uspokojivá. Přesto si myslím, že by bylo potřeba, aby se do této profese dostalo více mužů, kteří mohou mít ze své pozice účinnější obranu proti agresivitě, které díky neustálému legislativnímu zpříšňování poskytování dávek v tomto systému přibývá.

Tabulka č. 1 **Zastoupení mužů a žen v systému pomoci v hmotné nouzi**

Pohlaví	Počet odpovědí	%
Muži	4	6
Ženy	61	94
Celkem	65	100

Graf č. 1 Zastoupení mužů a žen v systému pomoci v hmotné nouzi

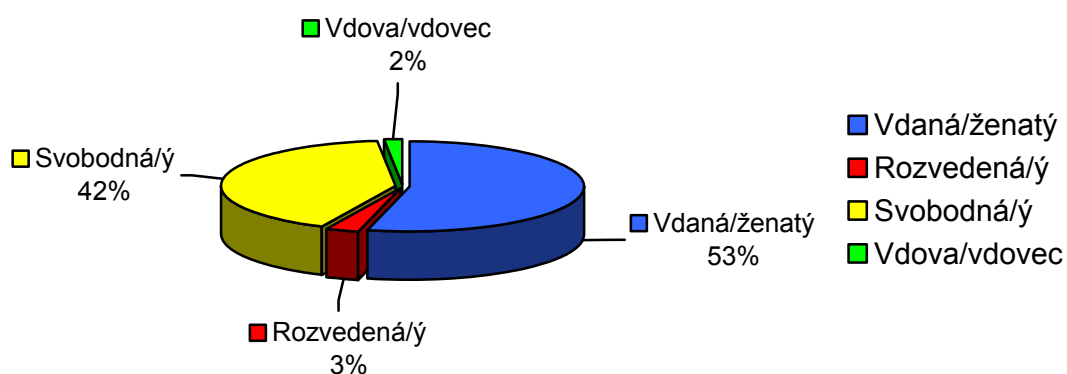


Dalším dotazem jsem se chtěla dozvědět, zda může ovlivnit vznik syndromu vyhoření osobní stav jednotlivých pracovníků. I když se může jednat pouze o můj osobní názor, domnívám se, že při výskytu syndromu vyhoření hraje roli fakt, že osoby jsou rozvedené nebo osamělé, tedy bez stabilního rodinného zázemí. Úplná, i když samozřejmě fungující rodina, může být důležitým momentem, jak oddělit svůj pracovní život od života soukromého. Výsledky jsou shrnuty v tabulce č. 2 a byly pro mě jistým překvapením, protože největší skupinu tvořily osoby vdané a ženaté, poté osoby svobodné, jen ve dvou případech se jednalo o rozvedené osoby a v jednom případě o vdovu. K registrovanému partnerství se nikdo nepřihlásil.

Tabulka č. 2 Struktura pracovníků podle rodinného stavu

Rodinný stav	Počet odpovědí	%
Vdaná/ženatý	35	53
Rozvedená/ý	2	3
Svobodná/ý	27	42
Vdova/vdovec	1	2
Celkem	65	100

Graf č. 2 **Struktura pracovníků podle rodinného stavu**

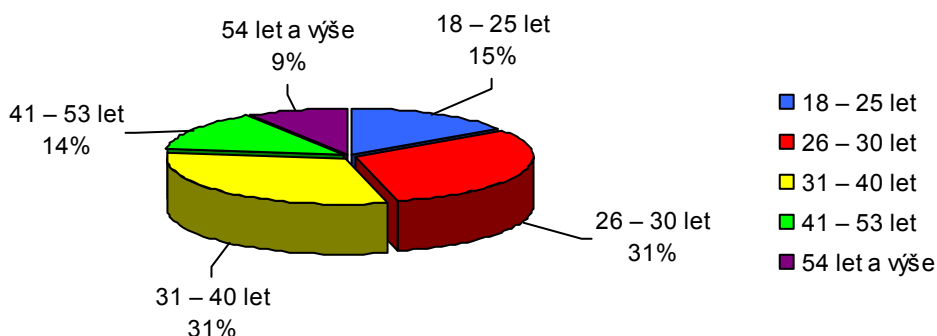


Za jeden z prokazujících faktorů, které by mohly vést ke vzniku syndromu vyhoření je i věk respondentů /viz tabulka č. 3/, ale zejména skutečnost, jak dlouho se daná osoba pohybuje v pomáhající profesi jako sociální pracovník. Myslím si totiž, že člověk, který se v této profesi pohybuje velmi dlouho, má větší předpoklady ke vzniku syndromu vyhoření. Z tabulky č. 4 však vyplývá, že větší část osob, které pracují na úseku pomoci v hmotné nouzi jsou ti, kdo tuto profesi vykonávají méně než 5 let.

Tabulka č. 3 **Věkové rozmezí pracovníků pomoci v hmotné nouzi**

Věkové pásmo	Počet odpovědí	%
18 – 25 let	10	15
26 – 30 let	20	31
31 – 40 let	20	31
41 – 53 let	9	14
54 let a výše	6	9
Celkem	65	100

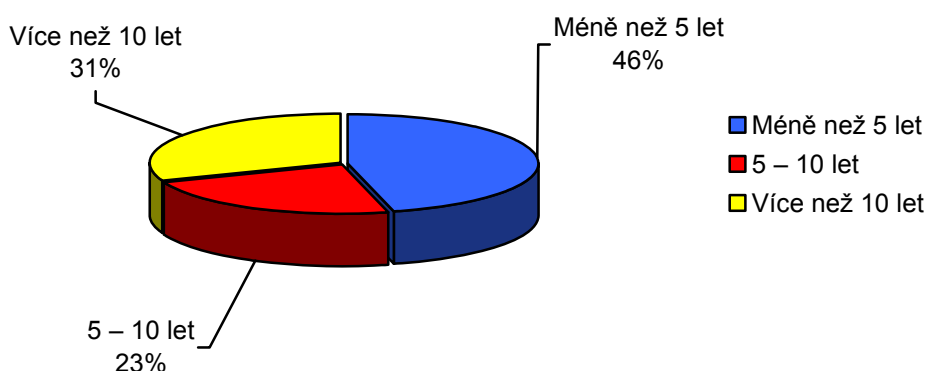
Graf č. 3 Věkové rozmezí pracovníků pomoc v hmotné nouzi



Tabulka č. 4 Délka praxe v oboru sociálního pracovníka

Délka praxe v oboru	Počet odpovědí	%
Méně než 5 let	30	46
5 – 10 let	15	23
Více než 10 let	20	31
Celkem	65	100

Graf č. 4 Délka praxe v oboru sociálního pracovníka



Vzdělání respondentů mě zajímalo z toho důvodu, že předpokladem pro výkon práce sociálního pracovníka je již zmiňovaná odborná způsobilost a podle mého názoru rovněž jedním z důležitých momentů, které hrají roli při vzniku syndromu vyhoření,

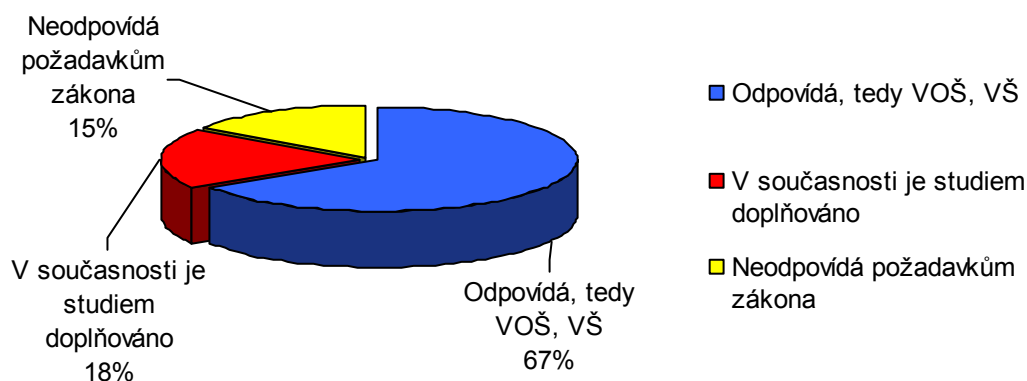
proto jsem se zaměřila v dotazníku na otázku týkající se požadavků na vzdělání. Zde jsem považovala za důležité se dozvědět, kolik z dotázaných toto vzdělání splňuje a jak situaci v případě, že toto vzdělání neodpovídá požadavkům dle zákona, chtějí dotázaní řešit. Převažovaly odpovědi, že vzdělání je především vysokoškolské nebo vyšší odborné /viz tabulka č. 5/. V této souvislosti jsem zjistila, že nejvíce respondentů s tímto vzděláním současně spadalo do kategorie svobodný, ve věku od 26 až do 40 let a rovněž s délkou praxe menší než 10 let. Domnívám se tedy, že do této profese se v poslední době přijalo hodně mladších lidí, kteří již požadavky dané zákonem splňují. Pouze 18% respondentů si vzdělání v současné době doplňuje, tedy studuje při zaměstnání. Důvody, pro které neodpovídá vzdělání požadavkům daným zákonem je výjimka z důvodu věku, tedy si vzdělání stávající pracovníci již doplňovat nemusí a pouze v jednom případě byla odpověď, že si někdo hledá jiné pracovní místo a nebo se zatím nedostal na vysokou školu. Jednou z možných příčin, proč se ale pohybuje v této oblasti již více těch, kdo vzdělání splňují, je fakt, že z tohoto úseku podle mého názoru hodně lidí odešlo ještě dříve, než uplyne lhůta pro doplnění vzdělání, což se mi potvrdilo i v odpovědích, které se týkaly již samotného syndromu vyhoření. Mnozí totiž pod tímto tlakem pracovat již nechtěli a z profese buď dobrovolně, mnohdy ale i nedobrovolně odešli.

Tato skutečnost mě celkem překvapila, protože jsem se domnívala, že právě na tomto úseku pracuje více lidí, kteří vzdělání nesplňuje a kteří si je musí doplňovat. Tito pracovníci totiž podle mého názoru žijí ve větším stresu a tlaku z toho, aby zvládli současně zaměstnání i studium a ve většině případů, protože se jedná o starší pracovníky, i svoji rodinu. Mohou tak být více náchylní ke vzniku syndromu vyhoření než ti, kteří pod tímto tlakem pracovat nemusí. Výsledky jsou tedy v tabulce č. 5 následující:

Tabulka č. 5 Požadavky na vzdělání

Vzdělání	Počet odpovědí	%
Odpovídá, tedy VOŠ, VŠ	43	67
V současnosti je studiem doplňováno	12	18
Neodpovídá požadavkům zákona	10	15
Celkem	65	100

Graf č. 5 Požadavky na vzdělání

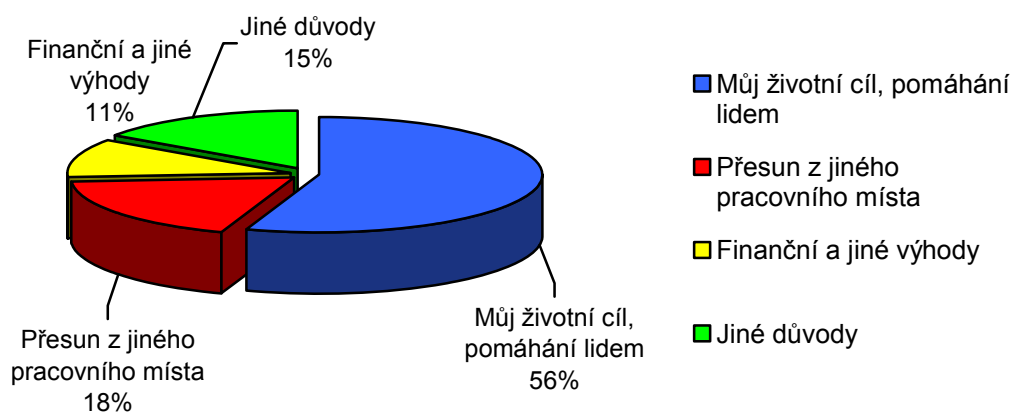


Většina z nás nedělá v životě vždy to, co opravdu dělat chtěla. Různými životními peripetemi a pracovními příležitostmi se dostáváme k tomu, co nás uspokojuje natolik, abychom u této práce vydrželi několik let a jak tomu bývalo v minulosti, třeba i celý život. Pokud máme být k něčemu povoláni, tedy opravdu vyzváni, můžeme si zvolit právě profesi pomáhající, protože je to profese náročná a mnohdy nedoceněná, ale práce smysluplná. Zajímalo mě tedy, proč svoji práci na úseku pomoci v hmotné nouzi dotázaní pracovníci vykonávají. V tabulce č. 6 jsou tyto výsledky:

Tabulka č. 6 Specifické důvody pro práci pomoci v hmotné nouzi

Důvod výkonu profese	Počet odpovědí	%
Můj životní cíl, pomáhání lidem	36	56
Přesun z jiného pracovního místa	12	18
Finanční a jiné výhody	7	11
Jiné důvody	10	15
Celkem	65	100

Graf č. 6 **Specifické důvody pro práci pomoci v hmotné nouzi**



Předpoklad, že většina z respondentů odpověděla, že vždy chtěli lidem pomáhat a o podobnou práci stáli, se mi potvrdil. Nepřekvapil mě ale ani výsledek, že mnozí dotázaní odpověděli, že jim byla tato práce umožněna v rámci přesunu z jiného pracovního místa. Tato skutečnost totiž bývala poměrně častá na většině úřadů. Jakmile se pracovník osvědčil a s jeho prací bylo okolí i klientela spokojena, potom se většinou případná volná místa v rámci úřadu řešila právě přesunem pracovníka z jednoho pracovního místa na druhé. V současné době však již všichni pracovníci, kteří jsou zařazeni jako úředníci, musí projít výběrovým řízením a musí mít zákonem předepsané vzdělání a předpoklady k této profesi. Poměrně malou motivací, jak jsem zjistila, je při volbě této profese finanční ohodnocení. Odpovědi, které se dají zařadit jako různé se dají popsat následovně:

Práce mě velmi baví.

Jedná se o práci v oboru, který jsem studovala.

Práce mi byla nabídnuta poté, co jsem se vrátila po mateřské dovolené, proto jsem nabídky využila.

Jedná se o změnu, kterou jsem potřebovala, protože jsem předtím pracovala v neziskové organizaci.

Mám možnost získat nové zkušenosti, získat praxi

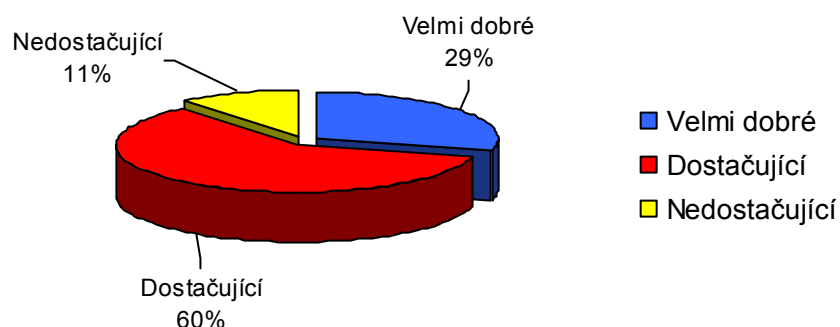
Práci na úseku pomoci v hmotné nouzi dělám částečně a jen velmi nerada, protože jinak se zabývám sociálně-právní ochranou. Koncepti dávek považuji za naprosto nevyhovující a podle mého se jedná o práci administrativní, ze které se vytratila práce s lidmi.

Další část dotazníku byla zaměřena na podmínky pro kontakt s klientem v hmotné nouzi a na klima na pracovišti /viz tabulky č. 7 a č. 8/ Tyto podmínky a vztahy mezi kolegy považují rovněž za jeden z momentů předcházení syndromu vyhoření. Důležité tedy bylo zjištění, zda pracovníci mají podmínky pro svoji práci vhodné a klima na pracovišti hodnotí pozitivně.

Tabulka č. 7 Hodnocení pracovních podmínek pro kontakt s klientem

Pracovní podmínky pro kontakt s klientem	Počet odpovědí	%
Velmi dobré	19	29
Dostačující	39	60
Nedostačující	7	11
Celkem	65	100

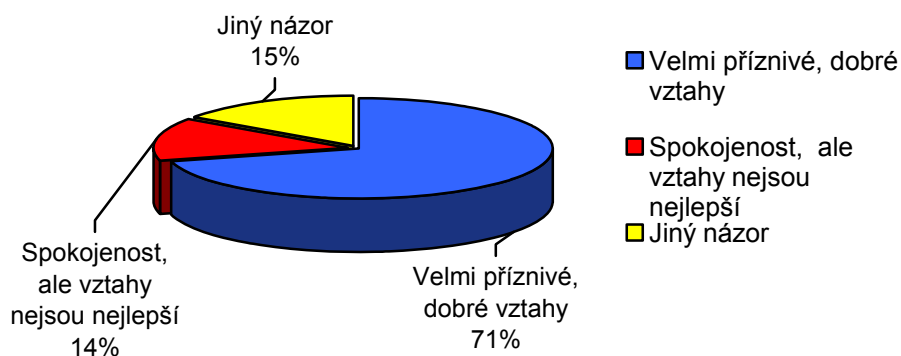
Graf č.7 Hodnocení pracovních podmínek pro kontakt s klientem



Tabulka č. 8 Vnímání klimatu na pracovišti

Klima na pracovišti	Počet odpovědí	%
Velmi příznivé, dobré vztahy	46	71
Spokojenost, ale vztahy nejsou nejlepší	9	14
Jiný názor	10	15
Celkem	65	100

Graf č. 8 Vnímání klimatu na pracovišti



Z těchto tabulek vyplývá, že vztahy na pracovišti hodnotí více než 70% respondentů velmi příznivě s tím, že mají velmi dobré vztahy s kolegy, vzájemně si pomáhají a cítí se na pracovišti dobře, což by mohlo být rovněž důležitým momentem při prevenci syndromu vyhoření.

Z jiných názorů vyplynulo, že špatné klima na pracovišti vyplývá hlavně ze špatné komunikaci mezi kolegy navzájem, kdy starší, zkušenější kolegyně vystupují oproti mladším s nadřazeným postojem, dochází ke vzájemné nevráživosti nebo závidivosti. Jednou z příčin špatných vztahů byla uvedena i přetíženost z důvodu snižování počtu pracovníků, propouštění ze zaměstnání z důvodu nesplněného vzdělání a následná kumulace funkcí. Vztahy na pracovišti a celkové klima je ovlivněno i tím, že ze strany zaměstnavatele se cítí pracovníci nedostatečně docenění.

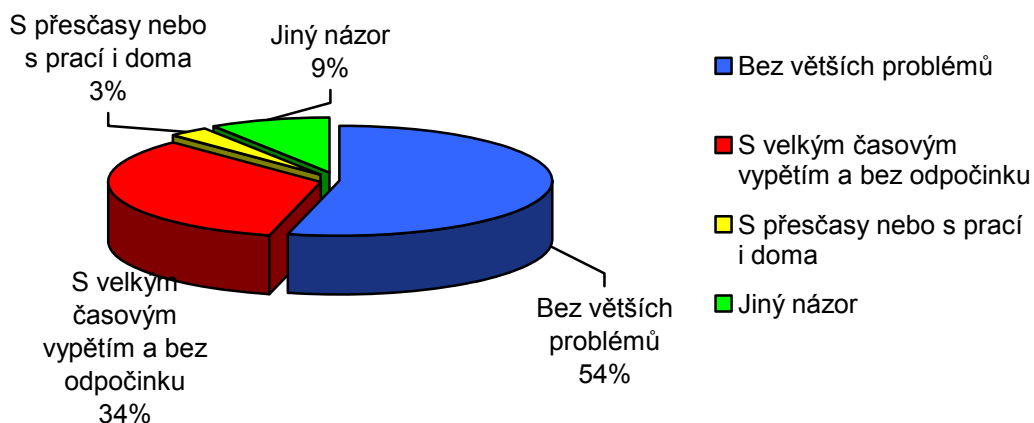
Z dalšího dotazu mělo být zjištěno, jak se daří pracovníkům plnit během stanovené pracovní doby svoje pracovní úkoly a zda doma přemýšlí o svých pracovních záležitostech. To, že tzv. „nestíháme“ je prvním krokem ke vzniku stresu, který vede k syndromu vyhoření. Pokud nejsme schopni myšlenkami na práci „vypnout“ ani doma, jsme v kritické fázi, která rovněž charakterizuje syndrom vyhoření. Výsledky o zvládnutí úkolů a zabývání se myšlenkami na práci i v mimopracovním prostředí jsou uvedeny v tabulkách č. 9 a 10:

Tabulka č. 9 Způsob zvládnutí úkolů

Zvládnutí úkolů během pracovní doby	Počet odpovědí	%
Bez větších problémů	35	54

S velkým časovým vypětím a bez odpočinku	22	34
S přesčasy nebo s prací i doma	2	3
Jiný názor	6	9
Celkem	65	100

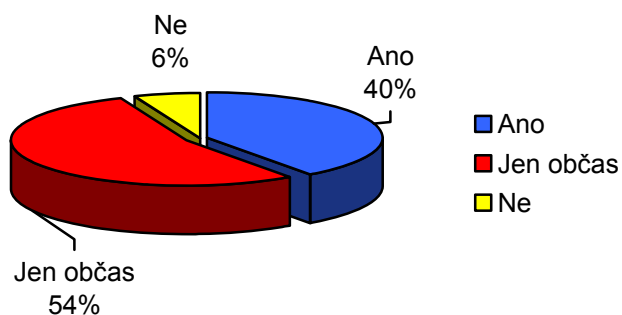
Graf č. 9 Způsob zvládnutí úkolů



Tabulka č. 10 Zabývání se myšlenkami na práci v mimopracovním prostředí

Myšlenky na práci i v mimopracovním prostředí	Počet odpovědí	%
Ano	26	40
Jen občas	35	54
Ne	4	6
Celkem	65	100

Graf č. 10 Zabývání se myšlenkami na práci v mimopracovním prostředí

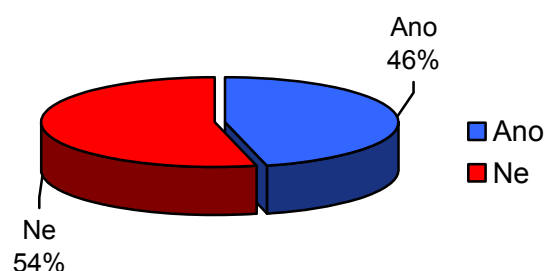


Syndrom vyhoření je pocit, že za náročnou práci nejsem oceněna, jsem unavena, můžu propadat úzkostným nebo depresivním stavům a cítím, že nemohu dále pomáhat ostatním. Základní charakteristikou je naprosté vyčerpání sil spojené s emoční únavou, pocity beznaděje, ztráty energie a podrážděnosti. Můj další dotaz /viz tabulka č. 11/ proto směřoval k tomu, zda se již někdo setkal se syndromem vyhoření, pokud ano, tak v jaké souvislosti.

Tabulka č. 11 **Setkání se syndromem vyhoření**

Setkání se syndromem vyhoření	Počet odpovědí	%
Ano	30	46
Ne	35	54
Celkem	65	100

Graf č. 11 **Setkání se syndromem vyhoření**



Z této tabulky vyplynulo, že se syndromem vyhoření se v 54% pracovníci na úseku pomoci v hmotné nouzi v žádné podobě nesetkali. Přesto z jejich následujících odpovědí vyplývá, že vědí velice dobře, o co se jedná. V případě, že se v nějaké podobě se syndromem vyhoření setkali, daly se odpovědi shrnout pod semináře, školení, poznatky ze studia, ale hlavně setkání se s tímto syndromem u svých kolegů a kolegyně, známých nebo přátel.

Odpovědi byly například následující:

Se syndromem jsem se setkal u kurátora pro mládež.

Se syndromem jsem se setkala při své práci v Dětském krizovém centru, zaměřeném na syndrom CAN.

Se syndromem jsem se setkala v minulé práci v ústavu sociální péče, u pracovníků, které jsou tam 20 a více let byl vidět již nezáměr o práci, nervozita, emoční vypětí a zbytečný křik na klienty.

Se syndromem jsem se setkala u svých kamarádek v pomáhajících profesích.

Kolegyně byla před několika lety často nemocná, tedy schovávala se do nemoci, v práci byla chaotická, trpěla pocity beznaděje.

U kolegyně, která na úseku agendy v hmotné nouzi kvůli syndromu vyhoření musela zaměstnání ukončit a dlouhodobě se léčila.

Pozoruji syndrom vyhoření u svých kolegů, kteří profesi vykonávají již několik, asi 15 let.

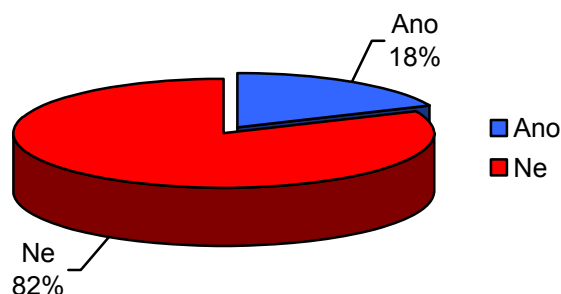
U své kolegyně, která měla již důchodový věk a kvůli návalu práce, novému programu a novému způsobu přehodnocování dávek situaci nezvládala a dala výpověď.

Dále jsem se snažila zjistit, zda někdo sám zažil syndrom vyhoření. Z následující tabulky č. 12 vyplývá, že většina nemá osobní zkušenost se syndromem vyhoření.

Tabulka č. 12 Osobní zkušenost se syndromem vyhoření

Osobní zkušenost	Počet odpovědí	%
Ano	12	18
Ne	53	82
Celkem	65	100

Graf č. 12 Osobní zkušenost se syndromem vyhoření



Přestože data jsou zcela jednoznačná, zajímalo mě, jak ti, kteří sami zažili syndrom vyhoření, dokáží popsat tento stav.

Vyčerpání, nechuť k práci a dělat pro klienty něco nad rámec své práce, bolesti hlavy, problémy se vstáváním, podrážděnost, problémy s kolegy, ztráta motivace pracovat v pomáhající profesi.

Jsem ve fázi frustrace.

Syndromem vyhoření jsem prošla před pěti lety a řekla bych, že dojde k jeho opakování. Jedná se čistě o pracovní rovinu – ztráta smyslu mé práce, žádné pravomoce, nedocení náplně práce nadřízených.

Po dvaceti letech práce dochází k únavě, rezignaci, menší míře emoční angažovanosti. Jednalo se o pocit nemožnosti dál pokračovat v práci sociálního pracovníka spojený s pocitem bezmoci a beznaděje, jak řešit dál jednotlivé problémové situace s klientem.

Vzhledem k tomu, že často pracuji s problémovými klienty, sama u sebe občas pociťuji slabé projevy syndromu vyhoření a mám potřebu změnit zaměstnání.

Přetížení v důsledku zvýšeného náporu agendy spojené s velkou únavou.

V situacích, kdy se setkávám s demotivovanými lidmi změnit svoji životní situaci, kdy z mého pohledu někteří jsou spokojeni s dávkami pomoci hmotné nouze, chodí dobře oblečeni, bydlí standardně, což vypovídá, že dávky nebudou jedinými jejich příjmy. Na dávkách jsou již několik dlouhých let. Na úřadu práce jsou téměř celoživotně. Jejich vystupování o tom jenom svědčí, když někteří suverénně přijdou například s žádostí o MOP na vymalování bytu malířem s prohlášením, že „já to tedy určitě nebudu malovat“ /paní asi 38 let bez zdravotních problémů/. Nebo klientka oznámí, že za 10 000 Kč nikam pracovat nepůjde /vyučena, 29 let/. V této podobě necítím svoji práci jako „pomáhání“, ale jako „zneužívání a výsměch“, a bohužel nemůžu nic dělat s takovými lidmi, kteří opravdu parazitují na společnosti.

Syndrom vyhoření jsem zažila jako depresi, vše, co jsem dělala, se mi zdálo zbytečné, ztratila jsem nadšení.

Syndrom vyhoření jsem zažila jako stavy únavy a jistého znechucení a marnosti mé snahy, zejména pokud vidím, že naši klienti nemají ve většině případů zájem řešit svoji situaci. Pomáhat někomu, kdo ve skutečnosti o pomoc nestojí, je značně vyčerpávající.

Až tak dalece, abych zažila syndrom vyhoření, to zaplat'pánbůh nedošlo, i když někdy mám stavy (u velice dlouhodobých klientů, kteří si v dávkách libují), že když je opět vidím mezi dveřmi, musím se hodně držet a šťve mě moje bezmoc, že je nemůžu vyhodit.

Ačkoliv chci a vždy jsem svoji práci dělala co nejlépe, tak jsem nedokázala udržet pozornost při poradách, v práci jsem se držela „zuby, nehty“, jakákoliv zmínka o práci a problémech pro mě byla úmorná, vyhýbala jsem se i kolektivu lidí apod.

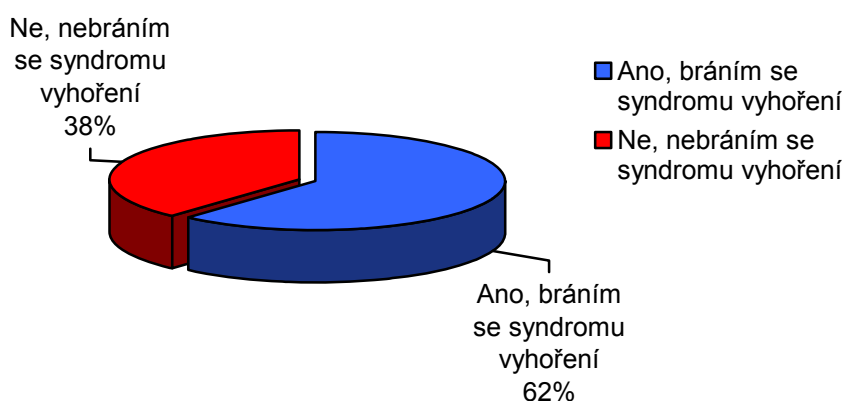
Z těchto vyjádření je zcela jasná bezmoc, kterou práci pomoci v hmotné nouzi provází a kterou někteří pracovníci velice těžce zvládají.

Z tohoto důvodu jsem považovala za důležité zjistit, zda se lidé, kteří pracují na úseku pomoci v hmotné nouzi brání syndromu vyhoření /viz tabulka č. 13/ a pokud ano, tak o jaký způsob relaxace by s v případě vyhoření mělo jednat zejména /viz tabulka č. 14/. Nejčastější počet odpovědí jsou uvedeny v grafu č. 14.

Tabulka č. 13 **Prevence syndromu vyhoření**

Prevence syndromu vyhoření:	Počet odpovědí	%
Ano, bráním se syndromu vyhoření	40	62
Ne, nebráním se syndromu vyhoření	25	38
Celkem	65	100

Graf č. 13 **Prevence syndromu vyhoření**



Odpovědi, jak se dotázaní brání syndromu jsou například následující:

Změna prostředí, odjíždím na chalupu do lesa, ráda pracuji na své zahrádce s květinami.

Vypovídám se kamarádkám, začala jsem břišní tance, provozuji příjemné aktivity – ráda čtu a vyšívám.

Snažím se sportovat, chodím na procházky, snažím se využívat místa, kde nepotkám svoje klienty, nenosím si práci domů, problémy ventiluji přímo v práci a ve svém volném čase se věnuji tomu, co mě baví.

Snažím se být nad věcí, méně se citově a emočně angažovat a oprostít se od pracovních problémů ve svém volném čase.

Relaxační činnosti, vycházky do přírody, sport, masáže, sauna.

Vhodná duševní hygiena.

Snažím se o aktivní život, věnovat se svým zájmům, koníčkům, rodině, přátelům.

Využívám volného času pro svoji rodinu a své záliby, sportuji.

Snažím se být pozitivně naladěn.

Cvičím tai-chi, v létě chodím běhat, v sezóně jezdím na kole, mám ráda pěší turistiku, chodím na koncerty, do divadla a scházím se s přáteli.

Netahám si svoji práci domů.

Mám štěstí v podobě pohodové rodině, bráním se pomocí supervize, účastí na Bálintovských skupinách...

Každý den si vyhradím chvílku pro sebe

Doplňuji si vzdělání kursy, supervizemi.

Používám odlehčený humor.

Snažím se brát klienta takového, jaký je a pokud nechce pomoci, beru to jako fakt a nesnažím se to všemožně změnit.

Kreativně tvořím.

V zimě jezdím na lyže, v létě na kole, vyrážím s rodinou na výlety, na dovolenou.

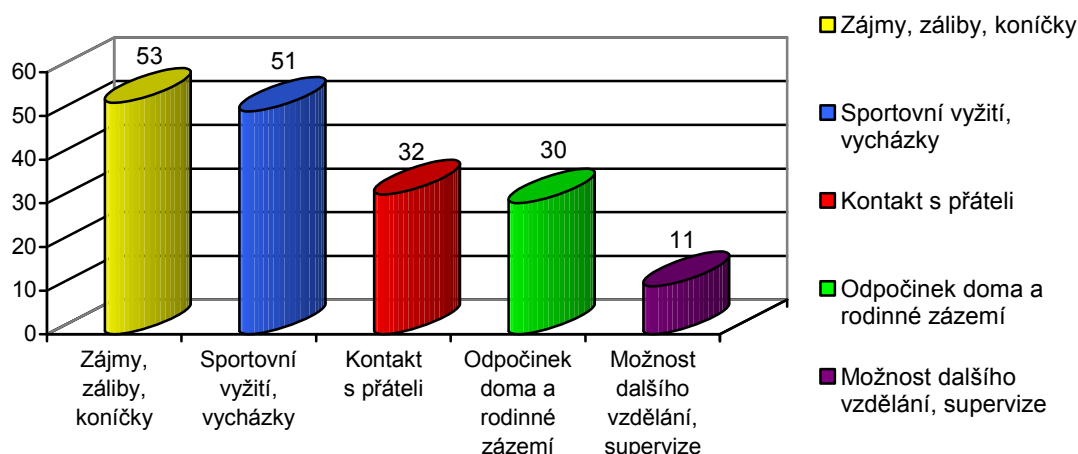
Miluji vycházky se svým pejskem.

Snažím se rozšiřovat si obzory i v jiných oblastech.

Tabulka č. 14 **Způsoby prevence syndromu vyhoření**

Způsoby prevence syndromu vyhoření	Odpovědí celkem
Zájmy, záliby, koníčky	53
Sportovní vyžití, vycházky	51
Kontakt s přáteli	32
Odpočinek doma a rodinné zázemí	30
Možnost dalšího vzdělání, supervize	11

Graf č. 14 Způsoby prevence syndromu vyhoření



Z grafu je patrné, že nejvíce se jedná o zájmy a záliby, potom hned v podobné míře o vycházky a sportovní vyžití, na téměř stejné úrovni se ocitl kontakt s přáteli, ve kterých vidím sociální oporu stejně jako pevné rodinné zázemí. Až na posledním místě se ocitla možnost dalšího vzdělávání nebo supervize. Protože ale jednou z možností, kterou je v rámci prevence syndromu vyhoření zajistit ze strany zaměstnavatele je možnost dalšího vzdělávání, tedy profesionální vývoj, zajímalo mě podrobně, zda se pracovníci na úseku pomoci v hmotné nouzi zúčastňují školení na toto téma nebo ne, případně zda jsou jim tato školení dostupná. Vycházela jsem zejména z toho, že v zákoně o sociálních službách¹²⁸ je stanovena povinnost zaměstnavatele zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Formy dalšího vzdělávání jsou specializační vzdělávání zajišťované vysokými a vyššími odbornými školami, které navazuje na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka, dále účast v akreditovaných kurzech, odborné stáže v zařízeních sociálních služeb a účast na školicích akcích. Účast na dalším vzdělávání se považuje za prohlubování kvalifikace podle zákoníku práce.¹²⁹

Vzhledem k tomu, že podle zákona o úřednících¹³⁰ je třeba rovněž se průběžně vzdělávat, a všichni, kdo na úseku pomoci v hmotné nouzi pracují, jsou úředníci,

¹²⁸ § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

¹²⁹ § 230 zákona č. 206/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů

¹³⁰ § 17 s § 20 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

územní samosprávný celek je povinen zajistit prohlubování kvalifikace úředníka v rozsahu nejméně 18 pracovních dnů po dobu následujících tří let od sestavení plánu vzdělávání úředníka a plnění tohoto plánu rovněž hodnotit.

Proto mě velice překvapilo, že 20% dotázaných nemá možnost se podobných školení účastnit a tuto skutečnost hodnotím jako negativní přístup zaměstnavatele vůči svým zaměstnancům.

V průběhu roku 2010 mi přišlo několik nabídek těchto kursů nebo školení, které se konaly v Brně, tedy by měla být pro jednotlivá pracoviště v rámci Jihomoravského kraje dopravně i časově dostupná.

Uvádím jen namátkově jejich seznam podle názvu pro ilustraci, jak pestrá tato nabídka je a jaké možnosti pracovníci v tomto směru, pokud by jim zaměstnavatelé vyšli vstříc, mají:

Podstata konfliktů, jejich vznik a vývoj. Analýza konfliktů a jejich prevence.

Psychosociální dovednosti – prevence ohrožení syndromem vyhoření.

Psychohygienu v práci sociálního pracovníka.

Prevence ohrožení syndromem vyhoření.

Stres a syndrom vyhoření.

Jak zvládat stres v sociálních službách?

Zvládání konfliktních situací.

Asertivita v jednání a řízení.

Ochrana proti syndromu vyhoření.

Asertivita v praxi.

Jak se bránit manipulaci ze strany klientů, ale i kolegů.

Zvládání emocí při jednání s klienty.

Jednání s lidmi, vyjednávání.

Osobnost v zátěži – jak se vyrovnat se stálou zátěží.

Jednání s problémovými klienty a klienty v duševní krizi.

Manipulace a konstruktivní sebeobrana.

Time stress management.

Komunikace úřadu s problémovým klientem.

Slovní sebeobrana.

Manipulace a jak jí konstruktivně čelit.

Sociální pracovník a stresové situace, prevence syndromu vyhoření.

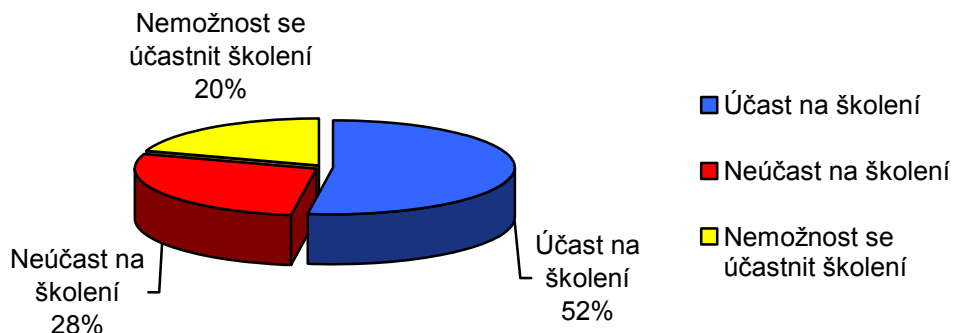
Efektivní komunikace.
Komunikační dovednosti a zvládnání psychické zátěže.
Jednání se svízelnými typy osobností.
Psychohygienu v práci.
Pozitivní komunikace jako účinný nástroj jednání s lidmi.
Zvládnání problémových klientů.
Asertivita – asertivní chování a jednání v životě úředníka.
Komunikační trojúhelník.
Řešení konfliktů a vyjednávání.
Psychohygienu pracovníka v pomáhající profesi.
Úvod do supervize v sociální práci.
Sebezpoznávání jako cesta k pochopení druhých.
Týmová spolupráce a supervize.
Úvod do psychosociální rehabilitace.
Syndrom vyhoření a jeho prevence.
Jak si lépe porozumět.
Vyhrajte nad stresem, aneb když nemusíte trpět, nedělejte to!
První pomoc při syndromu vyhoření.
Osobnost v zátěži.

Následující tabulka č. 15 tedy uvádí, kolik pracovníků se zúčastňuje výše uvedených školení.

Tabulka č. 15 Školení jako jedna z možností prevence na straně zaměstnavatele

Školení	Počet odpovědí	%
Účast na školení	34	52
Neúčast na školení	18	28
Nemožnost se účastnit školení	13	20
Celkem	65	100

Graf č. 15 Školení jako jedna z možností prevence na straně zaměstnavatele

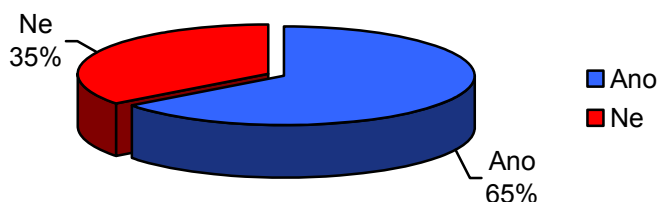


Dále mě zajímalo, zda v případě odpovědi ano, tedy že se dotázaní zúčastnili školení v oblasti psychohygieny nebo syndromu vyhoření, zda jim toto školení bylo přínosem. A zde jsou tedy výsledky/viz tabulka č. 16/:

Tabulka č. 16 Zhodnocení přínosu ze školení zúčastněným osobám

Přínos školení zúčastněných	Počet odpovědí	%
Ano	22	65
Ne	12	35
Celkem	34	100

Graf č.16 Zhodnocení přínosu ze školení zúčastněným osobám



Z provedeného šetření bylo tedy zjištěno, že ve většině případů je pro účastníky školení přínosem. Bohužel poměrně velké procento - 35% - není se školením spokojeno. Tato nespokojenost vyplývá z mého pohledu zejména z toho, že se jedná

mnohdy o hodně teoretické přednášky, někdy nemá lektor dostatek zkušeností s danou problematikou, nedokáže posluchače zaujmout nebo naopak se snaží vtáhnout posluchače do svého programu natolik, že potom mnoho lidí nemá chuť se veřejně dělit o svoje niterné zážitky. Podle mého názoru jsou opravdu nejlepší školení ta, na kterých je menší počet posluchačů, lektorka je žena, protože i v případě posluchačů se až na výjimky jedná o ženy, jedná se o psycholožku, která má důvěru a jméno a která se sama nebojí podělit o svoje soukromé zážitky.

Shoduji se s názorem jedné z dotázaných, že pokud sám člověk nějakým stadiem syndromu vyhoření neprojde nebo není účastníkem tohoto syndromu u svých blízkých, přátel nebo kolegů, tak většinou neví, o čem daná problematika je.

Mně osobně přineslo hodně školení, ve kterém jsem zjistila, jaký mám temperament a předpoklady k tomu, aby mě syndrom vyhoření postihl, stejně jako test, který bylo možno na školení vyplnit a současně zkontrolovat. Na každé úrovni, ve které se syndrom vyhoření projevuje, tedy rozumové, emocionální, tělesné i sociální jsem si zjistila míru své náchylnosti ke stresu a syndromu vyhoření a podle dosaženého počtu bodů jsem zjistila jsem, že jsem ve 3. fázi syndromu vyhoření, tedy frustrace. Byla jsem ale upozorněna, že se jedná o orientační zjištění, ve kterých složkách mám k syndromu vyhoření větší předpoklady a kde mohu zapracovat na tom, abych změnila svůj životní styl případně se naučila lépe vypořádávat se svými problémy. Dozvěděla jsem se konkrétně, že bych měla více dbát na svůj odpočinek, dovolenou a práci vykonávat na 80%, nikoliv na plných 100%. Konkrétně u sebe jsem si získala informaci, že nejvíce zranitelná jsem v emocionální rovině a této skutečnosti bych měla věnovat největší pozornost, protože se jedná o srdeční rovinu a rovinu lásky.

Hodně mi přinesla i možnost vyzkoušení si technik duševní hygieny, tedy relaxace, kterou jsme v krátkých intervalech opakovaně zkoušeli s tím, že jsme si vzájemně sdělovali, zda se nám způsob relaxace podařil či nikoliv. Já mám vyzkoušeno, že mi tento způsob vyhovuje, protože jsem chodila mnoho let cvičit jógu, učila jsem se zhluboka dýchat a přizpůsobovat cvičení svému dechu a vždy jsem se po relaxaci přestala cítit unavená, byla jsem svěží a znovu plná energie.

Každý bychom tedy měl vědět, co nám vyhovuje a snažit se vybírat si školení podle toho, jaké máme s danou organizací, která školení pořádá nebo lektorem zkušenosti. Chápu, že na větších úřadech mají pracovníci možná menší pravomoci si tato školení vybírat, než jak je tomu v případě malého úřadu, na kterém pracuji já a kde

si volím podle nabídky sama tak, abych dodržela jak stanovený počet hodin i dnů v roce, tak aby mi tato skutečnost neovlivnila moji práci a současně mi byla přínosem.

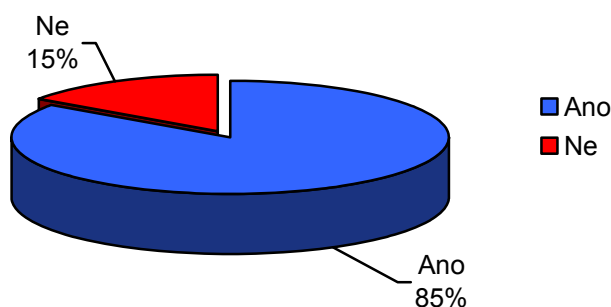
Velmi v tomto případě oceňuji právě svého zaměstnavatele, který nám tyto zákonem předepsané povinnosti pouze usměrňuje a finančně zajišťuje, ale volbu nechává právě na nás, jednotlivcích. I tato skutečnost hraje zásadní roli na moji spokojenost v práci a na tom, že svoji práci vykonávám ráda.

Jak bylo již zmiňováno v teoretické části mé práce, rovněž supervize je považována ze strany zaměstnavatele za důležitý moment prevence syndromu vyhoření. Můj další dotaz v šetření tedy spočíval v tom, zda se dotázaní s pojmem supervize setkali /viz tabulka č. 17/.

Tabulka č. 17 **Znalost pojmu supervize**

Znalost pojmu supervize	Počet odpovědí	%
Ano	55	85
Ne	10	15
Celkem	65	100

Graf č. 17 **Znalost pojmu supervize**



Z tabulky je patrné, že o pojmu supervize má 84% pracovníků povědomí, čili tento pojem znají nebo se s ním setkali. Nevyplývá však z toho, zda supervizemi prošli nebo s ní mají osobní zkušenost. Domnívám se ale, že supervize jsou více využívány v oblasti neziskových organizací. V oblasti pomoci v hmotné nouzi jsem se kromě školení, která by se danou problematikou zabývala, nesešla nikdy s tím, že by nám zaměstnavatel supervizi umožnil, pokud se pojem supervize nespojuje s tím, že si kolegové nebo kolegyně vzájemně sdělují své pocity a zkušenosti z práce s klienty na

jednom pracovišti. Domnívám se, že klasická supervize v podobě psychologa, který by měl být pravidelným konzultujícím nezávislým odborníkem mimo vlastní organizaci, je pro nás jako pracovníky pomoci v hmotné nouzi nedostupná jak z důvodu finančních, tak z již výše zmiňovaných zákonem přesně daných podmínek průběžného vzdělávání.

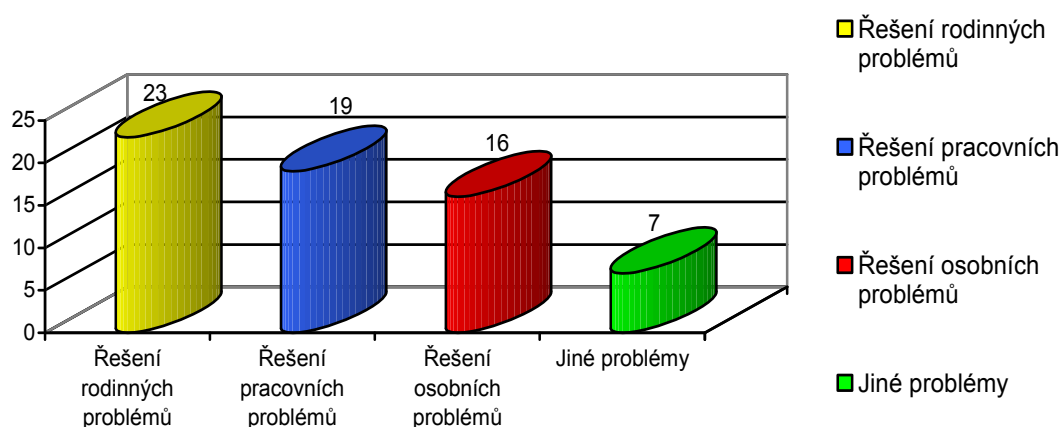
Nepřekvapil mě proto výsledek, že 15% dotázaných se s pojmem supervize nikdy nesetkalo.

V poslední části mého dotazníkového šetření jsem se zaměřila na skutečnost, co pociťují pracovníci na úseku pomoci v hmotné nouzi za největší zátěž /viz tabulka č. 18/. Zde pracovníci mohli zvolit více možností, proto jsem jejich odpovědi kromě tabulky zpracovala rovněž do grafu podle množství preferovaných odpovědí. Tabulka č. 19 vypovídá o tom, zda se pracovníci cítí ve své práci přetěžováni a zda uvažovali o změně. Domnívám se, že každý totiž považuje zátěž v něčem jiném a zátěž způsobená například rodinnými problémy se nutně musí projevit v práci a naopak. Pokud rodina nedodá někomu, kdo se v práci cítí přetěžován, možnost odpočinku a relaxace, je zcela jasné, že dlouhodobě nelze tuto skutečnost vydržet.

Tabulka č. 18 **Pocity největší zátěže**

Pocity největší zátěže při	Počet odpovědí	%
Řešení osobních problémů	16	25
Řešení rodinných problémů	23	35
Řešení pracovních problémů	19	29
Jiné problémy	7	11
Celkem	65	100

Graf č. 18 **Pocity největší zátěže**

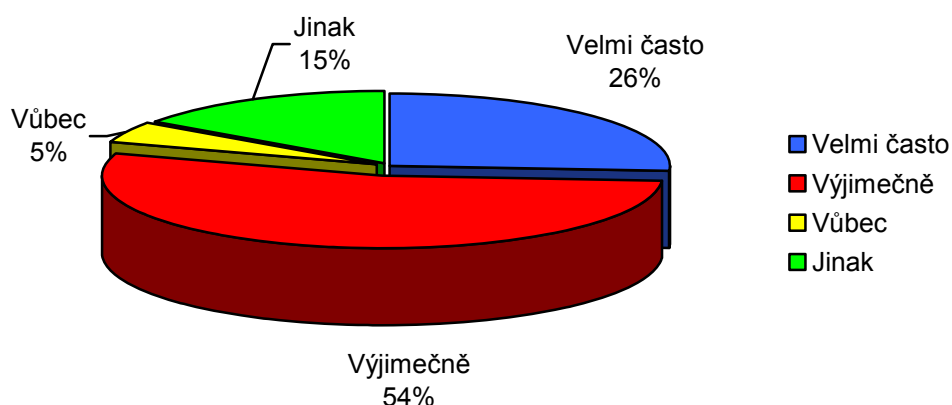


Zátěž je v životě člověka vnímána individuálně a může se měnit podle dané situace. Podle některých vyjádření se jedná o všechny druhy zátěže a rodinné problémy jsou považovány za nejcitlivější. Z několika odpovědí vyplynulo, že studium při zaměstnání je v současnosti největší zátěž, kterou pracovníci pociťují. Naopak v jednom případě problémy dotyčná osoba nebere řešení problémů jako zátěž, ale jako trénink osobnosti a zkušenost do budoucna.

Tabulka č. 19 **Míra přetěžování na úseku pomoci v hmotné nouzi**

Jak moc se cítím v práci přetěžován	Počet odpovědí	%
Velmi často	17	26
Výjimečně	35	54
Vůbec	3	5
Jinak	10	15
Celkem	65	100

Graf č. 19 Míra přetěžování na úseku pomoci v hmotné nouzi



Někteří pracovníci jako jinou odpověď uvedli:

Někdy je práce více, někdy akorát.

Jsem přetěžována opakovanou dlouhodobou nemocí kolegyně, kterou musím zastupovat.

Nejsem přetěžována ani často ani vyjimečně, tak něco mezi.

Jsem přetěžována občas, když i já mám své problémy.

Jsem přetěžována nárazově, podle toho, kolik zrovna přijmu nových žádostí.

Jsem přetěžována často, ale nikoliv velmi často.

Přiměřeně - za nejhorší zátěž považuji nesmyslnou zátěž administrativní.

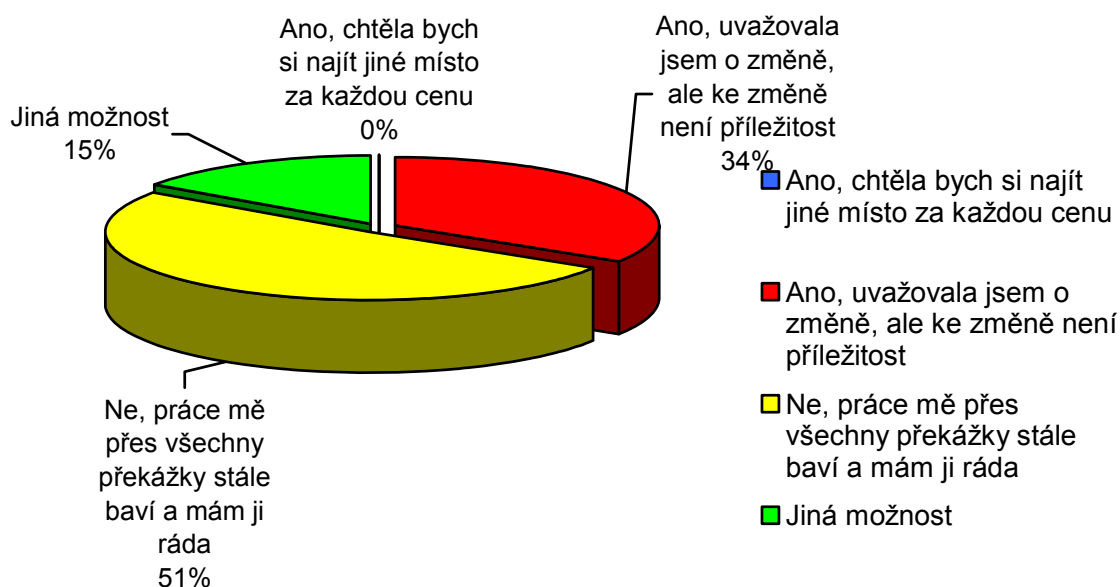
Organizuji si práci tak, abych ji zvládla bez přetěžování.

Otázka, kterou jsem položila jako předposlední v mém šetření zněla přesně: Napadlo vás někdy, že svoji práci nezvládáte a že byste raději chtěl/a dělat něco jiného?

Tabulka č. 20 Možnosti změn v práci

Změny v práci	Počet odpovědí	%
Ano, chtěla bych si najít jiné místo za každou cenu	0	0
Ano, uvažovala jsem o změně, ale ke změně není příležitost	22	34
Ne, práce mě přes všechny překážky stále baví a mám ji ráda	33	51
Jiná možnost	10	15
Celkem	65	100

Graf č. 20 Možnosti změn v práci



Jiné odpovědi :

Kdyby se pomoc v HN vymyslela jiným způsobem, měla bych tuto práci ještě radši než dříve.

Za rok půjdu do starobního důchodu, nemohu proto uvažovat o změně. Dřív jsem o změně uvažovala.

Ne že bych svoji práci nezvládala, ale občas si říkám, že bych chtěla dělat něco smysluplnějšího.

Chtěla bych zůstat v sociální oblasti, ale pracovat s jinými klienty.

Hledám si místo, občas přemýšlím úplně odejít z oboru, protože mě tato práce úplně vycucává a finanční ohodnocení je malé, sociální práce není společensky docenována jako je tomu v jiných zemích.

Ano, občas se dívám po nabídkách jiného zaměstnání.

Ano, dříve jsem uvažovala o změně, nyní už vzhledem k věku ne.

Počítám s tím, že si v budoucnu budu hledat jiné zaměstnání. Důvodem budou jak finance, tedy lépe placené zaměstnání, tak snaha vyhnout se nadměrné profesionální deformaci, snaha vyhnout se rutině, zobecňování, potažmo syndromu vyhoření.

Ano, uvažovala jsem o změně velmi často, ale jsem líná něco změnit. Svou roli hraje i můj věk. Vzhledem k současné krizi bych se zřejmě na trhu práce neuplatnila.

Ano, uvažovala jsem o změně v budoucnu, nebýt některých velmi stresových situací jsem ale v práci spokojená.

Potěšilo mě, že z průzkumu vyplývá, že 50% respondentů je se svojí prací na úseku pomoci v hmotné nouzi spokojeno. Z této skutečnosti totiž pramení i kladný postoj ke klientům a okolí. Pokud bychom si necenili své práce, vznikl by u nás syndrom vyhoření.

6.5 Výsledky šetření

Před tím, než jsem začala výsledky tohoto šetření zpracovávat, jsem se domnívala, že práce, která je na úseku pomoci v hmotné nouzi jako pomáhající profese vykonávána, je jednak ze strany zaměstnavatele a mnohdy i ze strany kolegů nepřilíš oceňovaná. Podle počtu klientů, kterými se musí jednotliví pracovníci zabývat a počtu žádostí, které musí zpracovat, se tato práce proto jeví jako velmi vyčerpávající.

Z tabulky č. 19 ale vyplynulo, že pracovníci ve více než 50% subjektivně cítí, že ve své práci jsou přetěžováni jen výjimečně, svoji práci zvládají v rámci stanovené pracovní doby a bez větších problémů /viz tabulka č. 9/. Velkou roli zde hraje skutečnost, že 60 % respondentů uvedlo, že má dostačující pracovní podmínky pro kontakt s klientem a pro plnění úkolů a téměř 30% z nich odpovědělo, že tyto podmínky hodnotí jako velmi dobré /viz tabulka č. 7/. Přičemž přes 70% má dobré vztahy na pracovišti a klima hodnotí jako velmi příznivé /viz tabulka č. 8/. Současně bylo zjištěno, že pracovní problémy nejsou největší zátěží, kterou musí pracovníci v této oblasti řešit /viz tabulka č. 18/.

Cílem mé práce bylo zejména ověřit tyto moje předpoklady:

1. Pracovníci, kteří se pohybují v oblasti pomoci v hmotné nouzi znají pojem syndrom vyhoření, protože se s ním v nějaké podobě setkali.
2. Pracovníci se brání syndromu vyhoření a sami navrhují, jakým způsobem.

Předpoklad č. 1

Zjistila jsem, že se syndromem vyhoření se více než 50% respondentů v žádné podobě nesetkalo /viz tabulka č. 11/. Přestože vědí ze seminářů, školení, studia nebo setkání se s tímto syndromem u svých známých nebo přátel, co pojem syndrom vyhoření obnáší, více než 80 % respondentů odpovědělo, že nemá s tímto syndromem osobní zkušenost /viz tabulka č. 12/. I když může být jejich názor považován za hodně subjektivní, neboť jsem jejich odpovědi neopřela o žádnou diagnostickou metodu, která by se opravdu týkala syndromu vyhoření, z výsledků celého dotazníku je podle mého

názoru patrné, že syndrom vyhoření v této profesi není opravdu příliš velkým rizikem. Pokud se s ním přece jen někdo setkal, základní příznaky se dají shrnout jako nechuť k práci, bezmoc cokoliv ovlivnit, únava a přetížení z celkové agendy, demotivace, vyčerpání a nedocení práce. **Předpoklad, že většina pracovníků syndrom vyhoření dobře zná a v nějaké podobě se s ním setkalo, se tedy nepotvrdil.** Jedním z důvodů, proč tomu tak je, může být nejen nedostatek informací o tomto syndromu na školeních, kterých se plných 20% respondentů nemá možnost vůbec zúčastňovat a více než 27 % respondentů se jich ani nezúčastňuje, stejně jako se může jednat o nedostatek těchto informací ve studiu /viz tabulka č. 15/. Jinak si nedovedu vysvětlit skutečnost, že se s tímto syndromem dosud takové množství respondentů nesešlo, když ve více než 60% jich odpovědělo, že mají vzdělání vyšší odborné nebo vysokoškolské /viz tabulka č. 5/. Protože jsem se domnívala, že velkou roli při vzniku syndromu vyhoření může mít dlouhotrvající práce v jedné profesi, zkoumala jsem i věkové pásmo, ve kterém se respondenti nacházejí /viz tabulka č. 5/ a bylo ověřeno, že převažují mladší lidé do věkové hranice 40 let a vykonávající svoji profesi méně než 5 let, tedy jedná se převážně o ty, kteří se v této profesi dlouhodobě nepohybují /viz tabulka č. 4/.

Předpoklad č. 2

Další možností, proč pracovníci pomoci v hmotné nouzi nejsou náchylní k syndromu vyhoření je prevence a způsob, kterými se tomuto syndromu mohou bránit. Myšlenkami na práci se v mimopracovním prostředí zabývají pracovníci pouze občas /viz tabulka č. 10/ a 62% respondentů uvedlo, že se syndromu vyhoření brání /viz tabulka č. 13/. Způsob, kterým se brání, sami navrhli v pořadí zájmy, záliby, koníčky, sportovní vyžití, vycházky, kontakt s přáteli, odpočinek doma, pevné rodinné zázemí a možnost dalšího vzdělávání nebo supervize /viz tabulka č. 14/. S pojmem supervize jako jednou z možností prevence na straně zaměstnavatele se většina pracovníků setkala /viz tabulka č. 17/, ale z výsledků, které jsem zjišťovala, nevyplývá, že by ji zaměstnavatelé skutečně zajišťovali. **Předpoklad, že pracovníci pomoci v hmotné nouzi se brání syndromu vyhoření a sami navrhnou způsoby prevence, se tedy potvrdil**

Z celého šetření vyvozují závěr, ke kterému jsem došla na základě odpovědí pracovníků pomoci v hmotné nouzi uvedených v tabulce č. 20, že totiž práce většinu z nich přes všechny překážky stále baví a mají ji rádi. To je podle mého názoru jeden z nejsilnějších motivů, proč se snaží tyto pracovníci syndromu vyhoření předejít a proč právě jim se tento syndrom ve větší míře zatím vyhýbá.

6. 6 Dílčí závěr

V praktické části jsem se snažila vysvětlit, jakými dotazy jsem se zabývala ve svém dotazníkovém šetření a jaké výsledky se mi podařilo shromáždit. Zjistila jsem, že lidé, kteří pracují v oblasti pomoci v hmotné nouzi svoji práci vykonávají především proto, že vždy chtěli pomáhat lidem a o podobnou práci velmi stáli. K práci mají vytvořené vhodné pracovní podmínky a až na výjimky dané věkem, kdy si vzdělání pracovníci již doplňovat nemusí, se v této oblasti pohybují vysokoškolsky vzdělaní lidé, kteří mají buď ještě vyšší odborné vzdělání nebo si toto vzdělání v současné době doplňují. Skutečnost, že se s tímto syndromem většina pracovníků osobně nesetkala, potvrzuje, že se dokáží účinně bránit syndromu vyhoření a sami umí navrhnout způsoby prevence. Ze šetření vyplynulo, že přes všechny překážky, které tuto profesi provází, chtějí pracovníci svoji práci vykonávat i nadále a mají ji rádi.

Závěr

Ve své bakalářské práci jsem se zabývala prací pomoci v hmotné nouzi a syndromem vyhoření, který by se v této profesi jako profesi pomáhající mohl vyskytnout. Vycházím z vlastní zkušenosti, kterou s touto prací mám a kterou na úseku dávek, poskytovaných z důvodu nedostatečného příjmu, dlouhodobě vykonávám.

Domnívám se, že syndrom vyhoření může nastat v každé profesi, která provází intenzivní a dlouhodobý kontakt s lidmi a člověk si ani nemusí uvědomovat, že se do něj může propadnout.

Být dobrým profesionálem dnes znamená najít se ve své pracovní roli. Znamená to nejen podávat očekávaný výkon, ale umět se vyrovnávat s negativy, které nás mohou z dlouhodobého hlediska poškodit, budeme-li je přehlížet. Každá profese má svá specifika, kvůli kterým ji máme rádi stejně jako se skládá ze situací, které nás zatěžují a oslabují.

V teoretické části bakalářské práce jsem proto považovala za nutné charakterizovat práci v systému pomoci v hmotné nouzi, jednotlivé etapy sociální práce v tomto systému a rovněž podrobněji popsat, co vlastně práce pomoci v hmotné nouzi obnáší. Osobnost sociálního pracovníka v této profesi musí být vyrovnaná a ten, kdo ji vykonává, by měl mít velkou dávku psychické odolnosti. Z tohoto důvodu jsem se zabývala osobností sociálního pracovníka, vztahem mezi ním a klientem, poukázala jsem na nebezpečí, které vyplývá z přílišné moci pomáhajícího a shrnula jsem náplň práce sociálního pracovníka i předpoklady, které jsou stanoveny příslušným zákonem. Je důležité dělat svoji práci v souladu s očekáváním zaměstnavatele a přitom si zachovat vlastní autonomii. Proto jsem se dotkla problematiky etiky sociální práce, která je v návaznosti na kodex sociálních pracovníků jedním ze základních závazků sociálního pracovníka. Syndrom vyhoření se dostavuje jako následek neovladnutí zátěžových situací v podobě psychického, tělesného a emocionálního vyčerpání. Naznačila jsem tedy nejčastější zátěžové situace, které mohou vyvolávat zklamání, napětí a nepohodu.

Nejvíce pozornosti jsem v teoretické práci věnovala samotnému syndromu vyhoření a zejména jeho prevenci. Syndrom vyhoření se totiž stal důsledkem neustále se zvyšujících nároků na každého z nás nejen v profesním, ale i soukromém životě. Dnešní civilizace je oproti minulosti mnohem více zaměřena na výkon a je daleko komplikovanější, ať už se týká množství informací, moderních technologií nebo

mezilidských vztahů. Pro naši obnovu již nestačí klasický odpočinek, ale je třeba se naučit obnovovat svůj potenciál co nejrychleji a zbavovat se tak negativních emocí. Být v pohodě znamená vyrovnávat se s každodenní zátěží a klást vědomě důraz na pozitivní stránky života kolem nás. Znamená to, že musíme umět převzít zodpovědnost za to, co se s námi může stát a hledat veškeré možné nástroje k tomu, abychom se nenechali životem tzv. převálcovat. Abychom mohli plně dávat svoji energii ostatním, musíme umět doplnit svoje zdroje, najít klid a lásku, spokojenost a pohodu a situace s těmito stavy vyhledávat nejenom ve svém osobním, ale i pracovním životě.

Intervence, tedy učinění jakéhokoliv kroku, který povede k přerušení koloběhu vyhoření znamená zejména skutečnost, že si člověk musí umět udělat více času sám na sebe. Musí se naučit relaxovat, zvolit správný druh pohybu, sportovních aktivit, vhodně naorganizovat svůj čas, dodržovat zdravou životosprávu i dostatečný spánek. V podobě vnější prevence využívat sociální oporu v podobě blízkého člověka, udržovat dobré pracovní vztahy a získat možnost se vzdělávat.

V praktické části své bakalářské práce jsem se snažila vysvětlit a popsat prostředí dávek pomoci v hmotné nouzi v rámci Jihomoravského kraje a charakterizovat jednotlivé typy dávek, kterými se musí každý pracovník zabývat, stejně jako jsem uvedla, kolik pracovníků se v tomto systému v současné době pohybuje. Z dotazníku, který jsem použila, jsem se potom snažila zjistit, zda se uvedení pracovníci setkali se syndromem vyhoření a vědí, jaké jsou kroky k účinné prevenci a věnovala jsem se jednotlivým dotazům, které objasňovaly, proč vlastně svoji práci lidé v této profesi vykonávají a jak ji hodnotí, jak dlouho a s jakým cílem se v ní pohybují, jak vnímají klima svého pracovního prostředí a jaké jsou jejich zátěžové problémy včetně zjištění, jakou prevenci pro syndrom vyhoření sami volí.

Ze šetření jsem zjistila, že převážná část mých kolegů a kolegyně se tomuto syndromu snaží vyhnout a úspěšně se jim to i daří. Jejich motivace je dělat svoji práci co nejlépe s cílem neublížit sami sobě.

Budeme-li si tedy pečlivě všimnout všech rizik, která nám naše práce přináší a zvláště naše vlastní organizace přispěje k prevenci syndromu vyhoření, budeme mít ze své práce pocit radosti a uspokojení. A tento pocit potom může přinést pocit radosti nejenom nám, ale i lidem kolem nás, tedy těm, kteří nás potřebují.

Alespoň touto cestou bych chtěla poděkovat všem, kteří tuto práci obětavě vykonávají a zejména těm, kteří se nebáli o svoje poznatky z práce se mnou podělit.

Resumé

Moje bakalářská práce pojednává o syndromu vyhoření, který je velmi často spojován s pomáhajícími profesemi. Tam, kde končí možnost pomoci mezilidské, nastupuje pomoc profesionální. Podmínkou profesionality je, že pomáhající dobře ví, co dělá a má ke své práci předpoklady. Je ale otázkou, zda se na základě nároků, které na něj klade častý kontakt s lidmi, nestává syndrom vyhoření reálnou součástí jeho kariéry.

Do této pomáhající profese patří i práce pomoci v hmotné nouzi, vykonávaná na pověřených obecních úradech, proto jsem se zaměřila na souvislost syndromu vyhoření s prací vykonávanou na tomto úseku.

V teoretické části své práce jsem charakterizovala sociální práci v tomto systému a pozornost jsem věnovala osobnosti pracovníka. Znalost etiky sociální práce včetně etického kodexu pomáhá pracovníku v hmotné nouzi v situaci, kdy má řešit etický problém nebo etické dilema. Mezi sociální prací, etikou a hodnotami existuje velice úzký vztah. Abychom mohli dosáhnout pohody, musíme vědět, jaké jsou faktory, které navozují nepohodu. Těmi mohou být stres, frustrace a konflikty. Syndrom vyhoření se může dostavit jako následek nevhodného vypořádávání se právě s těmito zátěžemi, proto jsem se o nich zmínila v jedné z kapitol. Velkou část své práce jsem věnovala samotnému syndromu vyhoření a preventivním postupům v boji proti jeho příznakům.

Praktickou část práce jsem zpracovala na základě dotazníkového šetření u pracovníků pomoci v hmotné nouzi v Jihomoravském kraji. První předpoklad, že pracovníci, kteří se pohybují v oblasti pomoci v hmotné nouzi znají pojem syndrom vyhoření, protože se s ním v nějaké podobě setkali, se nepotvrdil. Domnívám se, že tato skutečnost souvisí zejména s tím, že pracovníci se syndromu vyhoření umí bránit a vědí, jaké preventivní postupy mohou zvolit. K tomu, abychom byli psychicky odolní, je třeba upravit svůj životní styl tak, abychom si udržovali vysokou hladinu životní energie, zdravé sebevědomí a pozitivní myšlení. Druhý předpoklad, že pracovníci pomoci v hmotné nouzi způsoby prevence dobře znají a umí je ve svém životě použít, se mi tedy potvrdil.

Anotace

Bakalářská práce s názvem „Syndrom vyhoření u pomáhajících profesí se zaměřením na pomoc v hmotné nouzi“ pojednává o práci pomoci v hmotné nouzi a souvislosti se syndromem vyhoření. Syndrom vyhoření je stavem emocionálního, psychického a fyzického vyčerpání, který se projevuje ztrátou zájmu o práci, energie, pocity beznaděje a podrážděnosti. Ve své práci tedy vysvětluji, jaká je charakteristika práce pomoci v hmotné nouzi a osobnost sociálního pracovníka, který se v této profesi pohybuje, stejně jako se zabývám zátěžovými situacemi, které se syndromem vyhoření souvisí. Objasnění samotného syndromu vyhoření a činností, které vedou k jeho prevenci, jsou podle mého přínosem nejenom pro pracovníky, kteří se pohybují v profesích pomáhajících, ale i pro všechny ty, kteří jsou vystaveni dlouhodobému kontaktu s jinými lidmi.

Klíčová slova

Pomáhající profese, pomoc v hmotné nouzi, sociální práce, syndrom vyhoření, zátěžové situace, osobnost sociálního pracovníka, stres, prevence, dávky.

Annotation

The bachelor thesis “Burnout Syndrome in the Helping Professions Focusing on Assistance in Material Need” is concerned with a work of assistance in material need in the connection with a burnout syndrome. Burnout syndrome is a state of emotional, mental, and physical exhaustion, which results in a loss of interest in work, energy, feelings of hopelessness and resentment. In this thesis I am explaining the characteristics of a work of assistance in material need as well as personality of a social worker performing this work. The thesis is also concerned with related stressful situations. The explanation of the term of a burnout syndrome as well as activities conducting to the prevention is contributing not only to workers in helping professions, but also to those with exposure to long-term contact with other people.

Keywords

Helping professions, assistance in material need, social work, burnout syndrome, stressful situations, personality of a social worker, stress, prevention, benefits.

Literatura a prameny

Při přípravě a zpracování bakalářské práce byla využita tato literatura:

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 111/2006 Sb., o hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 206/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednicích územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 314/2002 Sb., o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem s rozšířenou působností, ve znění pozdějších předpisů

Brownová, Ch. Jóga. 1. vyd. Praha: Slovart, 2007, 160 s. ISBN 978-80-7209-964-1

Cimický, J. Sám proti stresu. 2. vyd. Praha: VIP Books, 2007, 217 s. ISBN 978-80-87134-08-5

Franková, A. Bud' fit i v zaměstnání. 1. vyd. Praha: Motto, 1995, 217 s. ISBN 80 85872-13-7

Guggenbühl-Graig, A. Nebezpečí moci v pomáhajících profesích. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, 120 s. ISBN 978-80-7367-302-4

Hawkins, P., Shonet, R. Supervize v pomáhajících profesích. 1. vyd. Praha: Portál, 2004, 208 s. ISBN 80-7178-715-9

Hájek, K. Práce s emocemi pro pomáhající profese. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, 120 s. ISBN 978-80-7367-346-8

Kallwas, A. Syndrom vyhoření v práci i osobním životě. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, 144 s. ISBN 978-80-7367-299-7

Kebza, V. Psychosociální determinanty zdraví. 1. vyd. Praha: Academia, 2005, 263 s. ISBN 80-100-13007-5

Kebza, V., Šolcová, I., Syndrom vyhoření. 2. vyd. Praha: Státní zdravotnický ústav, 2003, 23 s. ISBN 80-7071-231-7

Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese. 4. vyd. Praha: Portál, 2000, 147 s. ISBN 80-7178-429-X

Kraus, B. Základy sociální pedagogiky. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, 216 s. ISBN 978-80-7367-383-3

Kraus, B., Poláčková, V. et al. Člověk, prostředí, výchova. 1. vyd. Brno: Paido, 2001, 199 s. ISBN 80 -7315-004-2

Křivohlavý, J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998, 136 s. ISBN 80-7169-551-3

Křivohlavý, J. Psychologie zdraví. 3. vyd. Praha: Portál, 2009, 280 s. ISBN 978-80-7367-568-4

Křivohlavý, J. Sestra a stres. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, 128 s. ISBN 978-80-247-3149-0

Matoušek, O., a kol. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, 384 s. ISBN 80-7178-548-2

Matoušek, O. Slovník sociální práce, 1. vyd. Praha: Portál, 2003, 288 s. ISBN 80-7178-549-0

Míček, L. Duševní hygiena. 2. vyd., Praha: Státní pedagogické nakladatelství jako publikaci č. 46-00-27/2, 1986, 208 s.

Novák, T. Sám sobě psychologem 2. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, 192 s. ISBN 978-80-247-2956-5

Novák, T. Capponi, V. Sám sobě psychologem. 3. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003, 220 s. ISBN 80-247-0606-7

Potterová, B. A. Jak se bránit pracovnímu vyčerpání. 1. vyd. Olomouc: Votobia, 1997, 262 s. ISBN 80-7198-211-3

Praško, J. Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003, 204 s. ISBN 80-247-0185-5

Praško, J., Prašková, H. Proti stresu krok za krokem. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001, 188 s. ISBN 80-247-0068-9

Praško, J., Prašková, H., Prašková, J. Deprese a jak ji zvládat. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, 184 s. ISBN 80-7178-809-0

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

Řezáč, J. Sociální psychologie. 1. vyd. Brno: Paido, 1998, 269 s. ISBN 80-85931-48-6

Schmidbauer, W. Syndrom pomocníka. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, 240 s. ISBN 978-80-7367-369-7

Štěpaník, J. Umění jednat s lidmi 3. Stres, frustrace a konflikty. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, 168 s. ISBN 978-80-247-1527-8

Tomeš, I. a kol. Sociální správa. 2. vyd. Praha: Portál, 2009, 304 s. ISBN 978-80-7367-483-0

Truckenbrodt, N. Stres? Neznám. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006, 93 s. ISBN 80-247-1688-7

Úlehla, I. Umění pomáhat. 3. vyd. Praha: Slon, 2005, 128 s. ISBN 8086429-36-9

Vollmerová, H. Pryč s únavou. Syndrom vyprahlosti. 1. vyd. Praha: Motto, 1998, 171 s. ISBN 80-85872-90-0

Krahulová, K. Stres a syndrom vyhoření v pomáhajících profesích. Sociální služby. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2010, 10, str. 22 – 23, ISSN 1803-7348

MPSV, Odbor sociální politiky, Metodický pokyn č. 2/2006 k zákonu č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění zákona č. 165/2006 Sb., Praha, 2006, 66 str.

Niederle, P. Sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi – 1. část. Národní pojištění, Odborný měsíčník ČSSZ, 2009, 8 – 9, s. 53 – 56, ISSN 0323-2395

Niederle, P. Sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi – 2. část. Národní pojištění, Odborný měsíčník ČSSZ, 2009, 10, s. 34 – 36, ISSN 0323-2395

Niederle, P. Sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi – 3. část. Národní pojištění, Odborný měsíčník ČSSZ, 2009, 11, s. 27 – 28, ISSN 0323-2395

Niederle, P. Sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi – 4. část. Národní pojištění, Odborný měsíčník ČSSZ, 2009, 12, s. 28 – 30, ISSN 0323-2395

Niederle, P. Sociální práce v systému pomoci v hmotné nouzi – 5. část. Národní pojištění, Odborný měsíčník ČSSZ, 2010, 1, s. 21 – 23, ISSN 0323-2395

Rohlíková, P. Jak se projevuje syndrom vyhoření a komu hrozí. Právo a rodina, Praha: Linde, 2008, 9, s. 4 – 8, ISSN 1212-866X

Rohlíková, P. Jak se projevuje syndrom vyhoření a komu hrozí. Právo a rodina, Praha: Linde, 2008, 10, s. 14 - 16, ISSN 1212-866X

www: <http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace>

<http://sspcr.xf.cz/code.html>

<http://portal.mpsv.cz/soc/hn/obcane/zivobyti>

<http://portal.mpsv.cz/soc/hn/obcane/bydleni>

<http://portal.mpsv.cz/soc/hn/obcane/pomoc>

<http://www.kr-jihomoravsky.cz/Default.aspx?PubID=40234&TypeID=1>

Přílohy

Příloha č. 1 - Etický kodex sociálních pracovníků České republiky¹

1. *Etické zásady*

1.1. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

1.2. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu nato, jak se podílí na životě celé společnosti.

1.3. Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

1.4. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.

1.5. Sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2. *Pravidla etického chování sociálního pracovníka*

2.1. Ve vztahu ke klientovi

2.1.1. Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.

2.1.2. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

2.1.3. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného

¹ <http://sspcr.xf.cz/code.html>

prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.

2.1.4. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

2.1.5. Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnání, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.

2.1.6. Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.

2.1.7. Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.

2.2. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

2.2.1. Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

2.2.2. V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.

2.2.3. Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

2.3. Ve vztahu ke kolegům

2.3.1. Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

2.3.2. Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

2.3.3. Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložená.

2.4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

2.4.1. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

2.4.2. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

2.4.3. Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.

2.4.4. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.

2.4.5. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

2.4.6. Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

2.5. Ve vztahu ke společnosti

2.5.1. Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

2.5.2. Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.

2.5.3. Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.

2.5.4. Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

2.5.5. Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

2.5.6. Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etické problémové okruhy

Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech. Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou

- kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace),
- kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení,
- kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití,
- kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci.

B. Další problémové okruhy,

kteře se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů

- při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,
- při konfliktu klienta a jiného občana,
- při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,

- při konfliktu zájmu klientů a ostatní společnosti,
- při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka,

který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

Postupy při řešení etických problémů

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost: diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.
2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.
3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.

Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabývá účinnosti od 20. 5. 2006.

Příloha č. 2 - Diagnostika syndromu vyhoření

Pro srovnání možností, jak lze diagnostikovat syndrom vyhoření podle různých autorů, zde uvádím tři druhy dotazníků.

Dotazník BM – psychického vyhoření¹

Dotazník, který je chráněn autorským právem Ayaly Pinesové, PhD. a Elliota Aronsona, PhD., je následující:

Jak často máte následující pocity a zkušenosti? Použijte, prosím, tohoto odstupňování:

- 1..... nikdy
- 2.....jednou za čas
- 3.....zřídka kdy
- 4.....někdy
- 5.....často
- 6.....obvykle
- 7.....vždy

Byl jsem unaven.

Byl jsem v depresi (tísni).

Prožíval jsem krásný den.

Byl jsem tělesně vyčerpán,

Byl jsem citově vyčerpán.

Byl jsem šťasten.

Cítil jsem se vyřízen (zničen).

Nemohl jsem se vzchopit a pokračovat dále.

Byl jsem nešťastný.

Cítil jsem se uhoněn a utahán.

Cítil jsem se jako uvězněn v pasti.

Cítil jsem se jako bych byl nula (bezpečný).

Cítil jsem se utrápen.

Tížily mně starosti.

¹Křivohlavý, J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998, ISBN 80-7169-551-3, str. 36

Cítil jsem se zklamán a rozčarován.

Byl jsem sláb a na nejlepší cestě k onemocnění.

Cítil jsem se beznadějně.

Cítil jsem se odmítnut a odstrčen.

Cítil jsem se pln optimismu.

Cítil jsem se pln energie.

Byl jsem pln úzkostí a obav.

Jak tedy tento dotazník vyhodnotit?

Nejdříve je třeba vypočítat položku A, a to tím, že sečteme hodnoty, které jsme uvedli u otázek číslo 1,2,4,5,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18 a 21

A =

Potom se vypočítá položka B, a to tím, že sečteme hodnoty, které jsme uvedli u otázek číslo 3,6,19 a 20.

B =

Nyní se vypočítá položka C tak, že se odečte od hodnoty 32 položka B, tedy $C = 32 - B$

C =

Vypočítáme položku D tím, že sečteme hodnoty A a C, tedy $D = A + C$

D =

Vypočítáme celkové skóry BQ tím, že D dělíme číslem 21, tedy $BQ = D : 21$

BQ =

Toto je hodnota vašeho psychického vyhoření změřená metodou BM.

Dotazník Burnout Measure (BM) Ayaly Pinesové a Elliotta Aronsona je zaměřen na tři různé aspekty jednoho jediného psychického jevu, tedy pocitů tělesného, citového a psychického vyčerpání.

Pokud bychom měli interpretovat výsledky této metody, potom:

- a) pokud je výsledná hodnota BM = 2 a nižší, je celkový výsledek dobrý,
- b) pokud je výsledná hodnota BM = až 3, je celkový výsledek uspokojivý,
- c) je-li hodnota BM = mezi 3 až 4, je třeba se zamyslet na stylem a smysluplností našeho života, je třeba si ujasnit žebříček hodnot,
- d) je-li celkový výsledek BM = 4 až 5, potom je možno považovat přítomnost syndromu vyhoření za prokázanou, je třeba proti tomu něco dělat,

- e) je-li výsledek vyšší než $BM = 5$, je třeba považovat tuto skutečnost za havarijní signál, ve kterém je třeba ihned jednat a neotálet, obrátit se na psychologa nebo psychoterapeuta.

Vyhořívám?²

Projděte si svůj pracovní i mimopracovní život za posledních šest měsíců. Potom si přečtete následující výroky a určete, jak často se u vás jednotlivé příznaky projevovaly. Nakonec body sečtete.

1.....zřídka

2.....občas ano

3.....napůl ano

4.....často ano

5.....téměř vždy ano

1. Jsem unavený/á, i když mám dostatek spánku.
2. Jsem nespokojený/á se svou prací.
3. Cítím se smutný/á bez jasného důvodu.
4. Jsem zapomnětlivý/á.
5. Snadno se rozčílím a utrhnu se na lidi.
6. Vyhýbám se lidem v práci a v soukromém životě.
7. Mám potíže se spaním, protože mám starosti v práci.
8. Jsem více nemocen/á než dříve.
9. Můj přístup k práci lze definovat: „Proč se namáhat?“
10. Dostávám se do konfliktů.
11. Moje výkony v práci nejsou nejlepší.
12. Piji alkohol a beru léky, abych se cítil/a lépe.
13. Komunikace se lidmi mě vyčerpává.
14. Nemohu se soustředit na práci tak jako dříve.
15. Práce mě nudí.
16. Pilně pracuji, ale s malými výsledky.
17. Cítím se znechucený/á ze své práce.
18. Nerad/a chodím do práce.

² Potterová, B. A. Jak se bránit pracovnímu vyčerpání. 1. vyd. Olomouc: Votobia, 1997, ISBN 80-7198-211-3, str. 12 -13

19. Společenská zábava mě unavuje.
20. Sexuální život nestojí za vynaložené úsilí.
21. Většinou se ve svém volném čase dívám na televizi.
22. Není toho moc, na co se mohu ve své práci těšit.
23. Práce mi dělá starosti i v době volna.
24. Moje pracovní pocity zasahují do mého soukromého života.
25. Práce se mi zdá bezúčelná.

Výsledky:

- | | |
|-----------|--|
| 25 – 50 | Jste na tom dobře. |
| 51 – 75 | Jste v pořádku, pokud podniknete preventivní opatření. |
| 76 – 100 | Jste kandidátem na pracovní vyhoření. |
| 101 – 125 | Už vyhoříváte. |

Hodnocení míry naprostého vyčerpání³

Nejedná se o test. Jde o pomůcku k určení, zda trpíte symptomy vyhoření. Každý výrok ohodnoťte číslem od 1 až 5 podle toho, jak dalece se s ním ztotožňujete. Hodnocení 1 znamená ne, zatímco 5 jasné ano. Při zvažování vezměte v úvahu posledních šest měsíců:

Připadá mi, že čím více pracuji, tím jsou moje výsledky horší.

Děsí mě chodit každý den do práce.

Připadá mi, že mám méně fyzické energie než dříve.

Rozčilují mě věci, které mi dříve nevadily.

Zjišťuji, že se stále více straním lidí.

Připadá mi, že jsem vznětlivější.

Hůř se soustředím.

Stále více zjišťuji, že se mi ráno nechce z postele.

Přestávám věřit svým schopnostem.

Připadá mi stále těžší soustředit se na práci.

Je pro mě obtížné riskovat.

Stále víc mě rozladí moje neúspěchy.

Poslední dobou viním ze své situace Boha.

³ Rush, M. D. Syndrom vyhoření. 1. vyd. Praha: Návrat domů, 2003, ISBN 80-7255-074-8, str. 16 – 17

Někdy mám chuť ode všeho utéct.

Dělá mi čím dál menší starosti, zda svou práci někdy dokončím.

Připadá mi, že je všechno při starém nebo dokonce horší.

Zdá se mi, že všechno, co se snažím dělat, pohlcuje víc energie, než kolik jí mám.

Zjišťuji, že je pro mě obtížné splnit i jednoduché a rutinní úkoly.

Přeji si, aby mě lidé nechali na pokoji.

Změny, které na sobě pozoruji, mě skličují.

Výsledek:

0 - 30 bodů	Vyhoření vám nehrozí.
31 – 45 bodů	Vykazujete některé ze symptomů vyhoření.
46 – 60 bodů	Zřejmě se nacházíte v počátečním stadiu vyhoření.
61 – 75 bodů	Rozhodně procesem vyhoření procházíte.
Více než 75 bodů	Prožíváte pokročilé stadium vyhoření.