

Syndrom vyhoření u pracovníků přímé péče v dětském centru

Sabina Výchopňová

Bakalářská práce
2020



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2019/2020

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	Sabina Výchopňová
Osobní číslo:	H17727
Studijní program:	B7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor:	Sociální pedagogika
Forma studia:	Prezenční
Téma práce:	Syndrom vyhoření pracovníků přímé péče v dětském krizovém centru

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti syndromu vyhoření a jeho prevence, funkce a činnosti pracovníků v dětském krizovém centru.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovorů.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Forma zpracování bakalářské práce: **Tištěná/elektronická**

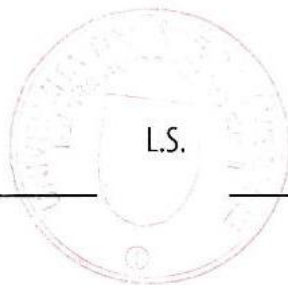
Seznam doporučené literatury:

- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012, 407 s. ISBN 978-80-262-0219-6.
- HONZÁK, Radkin. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. 3. vydání. V Praze: Vyšehrad, 2018, 215 s. ISBN 978-80-7601-004-8.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Hořet, ale nevyhořet*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2012, 175 s. Orientace. ISBN 978-80-7195-573-3.
- MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012, 151 s. ISBN 978-80-262-0180-9.
- PEŠEK, Roman a Ján PRAŠKO. *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhých nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie*. V Praze: Pasparta, 2016, 179 s. IISBN 978-80-88163-00-8.
- POSCHKAMP, Thomas. *Vyhoření: rozpoznání, léčba, prevence*. Brno: Edika, 2013, 104 s. Rádce pro pedagogy. ISBN 978-80-266-0161-6.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Veronika Pečivová**
Centrum jazykového vzdělávání

Datum zadání bakalářské práce: **4. října 2019**
Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2020**

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan



doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval.
V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 9.6.2020

.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Opírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídí k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá syndromem vyhoření u pracovníků dětského centra jakožto u pomáhající profese. Teoretická část je zaměřena především na syndrom vyhoření, jeho příznaky a fáze. Dále je zaměřena na sociální pracovníky a jejich kompetence. Obsahuje také specifika práce v dětském centru a její náročnost. Praktická část je zaměřena na informovanost pracovníků o syndromu vyhoření za pomoci rozhovorů.

Klíčová slova: syndrom vyhoření, pomáhající profese

ABSTRACT

This Bachelor's thesis deals with burnout syndrome in children's centre caretakers as the helping profession. The theoretical part is mainly focused on burnout syndrome, its symptoms and phases. It is also focused on social workers and their competences. It also contains the specifics of working in children's centre and the demands of it. The practical part is aimed at knowledge of workers about burnout syndrome, by the method of interview.

Keywords: burnout syndrome, helping profession

Děkuji své vedoucí práce Mgr. Veronice Pečivové za trpělivost, pomoc a ochotu při zpracování mé bakalářské práce.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD.....	8
I TEORETICKÁ ČÁST.....	9
1 SYNDROM VYHOŘENÍ	10
1.1 PŘÍZNAKY SYNDROMU VYHOŘENÍ	11
1.1.1 VYČERPÁNÍ.....	11
1.1.2 ODCIZENÍ.....	12
1.1.3 POKLES VÝKONNOSTI	12
1.2 FÁZE SYNDROMU VYHOŘENÍ A RIZIKOVÉ FAKTORY	13
2 DĚTSKÉ CENTRUM.....	14
2.1 PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH A SPECIFIKA JEHO PRÁCE	14
2.2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A SPECIFIKA JEHO PRÁCE	15
2.3 PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ A MOŽNÉ ZÁTĚŽOVÉ SITUACE.....	17
II PRAKTICKÁ ČÁST	18
3 DESIGN VÝZKUMU.....	19
3.1 VYMEZENÍ VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU	19
3.2 VÝZKUMNÉ CÍLE	19
3.3 VÝZKUMNÁ METODA A TECHNIKA SBĚRU DAT	20
3.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR A ZPŮSOB JEHO VÝBĚRU	21
3.5 ANALÝZA DAT.....	21
3.6 INTERPRETACE DAT	22
ZÁVĚR	25
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	26
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	28
SEZNAM PŘÍLOH.....	29

ÚVOD

Syndrom vyhoření jako takový je psychický proces vyčerpání, který se u lidí objevuje od počátku věků. Syndrom vyhoření jako pojem byl však vymezen až v 70. letech 20. století psychoanalytikem Freudenbergerem. Může se objevit u každého z nás ať vykonáváme jakékoliv povolání, nejčastěji se však projevuje u lidí, kteří svou práci vykonávají velkým tempem, a jejichž práce se kousek po kousku stane jejich životní prioritou. Tento typ lidí poté ve svém volném čase není schopen věnovat jakékoliv relaxaci. Díky tomuto životnímu stylu se dostavuje ve velké míře stres, který je nejčastějším předchůdcem syndromu vyhoření. Ten nepřichází najednou, ale pozvolna. V začátcích si člověk nemusí být vědom, že u něj nastupuje syndrom vyhoření a nemusí si být vědom žádného rizika. Lidí postižené syndromem vyhoření najdeme u jakékoliv profese, avšak vyšší riziko vzniku se objevuje u profesí vyznačujících se prací s lidmi, tedy velmi velkou mírou sociálních kontaktů. Jako příklad lze uvést profesi lékaře, psychologa, sociálního pracovníka nebo také právě pracovníka v přímé péči ať už v dětském domově nebo v dětském centru, na které je tato bakalářská práce zaměřena.

Jak již bylo zmíněno, bakalářská práce je zaměřena na pracovníky přímé péče v dětském centru, výskyt syndromu vyhoření a informovanost o něm v této profesi. Tito pracovníci jsou každý den v neustálém kontaktu s dětmi a v jejich výchově hrají velkou roli, jelikož svým způsobem zastupují rodiče. Dětem nahrazují rodinné zázemí, pokud nejsou v kontaktu se svou vlastní rodinou, a ovlivňují tak v mnoha případech jejich správný psychický a morální vývoj. Proto je pro pracovníky přímé péče důležité, aby byli kompetentní k výkonu svého povolání. To znamená, že musí být velmi empatictí, a měli by mít pochopení pro děti mnohdy z nefunkčních nebo problémových rodin. Musí však také řešit i kázeňské problémy svých svěřenců. Při vysokém vypětí sil, kdy je pracovník až v příliš vysokém nasazení, může právě docházet ke vzniku již zmiňovanému syndromu vyhoření.

Cílem bakalářské práce je zjistit informovanost o syndromu vyhoření a jeho potencionální existenci u pracovníků přímé péče v dětském centru. Výsledky výzkumu získané pomocí rozhovorů pomohou k osvětlení syndromu vyhoření u pracovníků přímé péče, možné prevenci a k doporučení řešení dané problematiky. Stejně tak výsledky mohou být vhodné a přínosné pro studenty i osoby zabývající se problémem syndromu vyhoření v širším spektru.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SYNDROM VYHOŘENÍ

V úvodní kapitole této bakalářské práce se budeme zabývat hlavním tématem, a tím je syndrom vyhoření. Tento syndrom provází lidstvo od počátku věků, ale v dnešní době jej chápeme jinak než tomu bylo dříve, neboť proběhla spousta výzkumů a bádání s cílem odhalit co tento syndrom znamená, jak se projevuje a zda se mu dá předcházet.

Původ pojmu vyhoření je možné nalézt v anglosaské terminologii, avšak ne ve významu v jakém ho chápeme dnes. Zde je popisován jako vyhoření či prohoření kabelů, žárovek nebo spalování pohonných hmot. Tento pojem také v jejich terminologii nahrazuje slova a pojmy jako opotřebení, namáhání a přetěžování pracovních materiálů při práci. (Poschkamp, 2013)

Později termín burnout neboli vyhoření označoval stav, kdy se lidé stali závislími na alkoholu či drogách, a takzvaně tomu propadli. V oblasti narkomanie termín burnout znázorňoval stav absolutního soustředění na drogu, ale taktéž se používal pro popsání stavů jedinců, kteří byli příliš zaměřeni na jejich práci, a věnovali jí svou absolutní pozornost. Tyto osobnosti, označovány jako workoholici, často trpěli depresí, apatií, lhostejností ale také stranění se jiných lidí. (Křivohlavý, 2012)

Pojem syndrom vyhoření jako takový byl poprvé popsán v roce 1974 psychoanalytikem H. Freudenbergerem. On sám prožíval syndrom vyhoření a na základě vlastní léčby napsal knihu s názvem *Burnout – vysoká cena za úspěch a jak s ním zacházet*. Zde se poprvé objevuje termín burnout neboli syndrom vyhoření. (Honzák, 2018)

Po hlubším zkoumání Freudenberger přišel na to, že není sám koho syndrom vyhoření postihuje, ale právě naopak postihuje široké spektrum zaměstnání, především se jedná o pracovníky v oblasti pomáhajících profesí. (Honzák, 2018)

Mezi tyto profese patří například lékaři, zdravotní sestry, sociální pracovníci, učitelé a další. V současné době se můžeme setkat s názory, kdy různí lidé mluví o syndromu vyhoření jako o přežitku moderní doby, ale je známo že tímto syndromem trpěli lidé už od pradávna. Je však pravdou, že díky moderní hektické době a změnám v oblasti jak pracovní tak rodinné struktury se setkáváme se syndromem vyhoření mnohem častěji. Přesto tento jev není popsán v žádné z existujících diagnostických příruček. I tak byl syndrom vyhoření zařazen v květnu 2019 jako nemoc v Mezinárodní klasifikaci nemocí dle Světové zdravotnické organizace.

Syndrom vyhoření má spoustu definic a mnoho z nich je založeno na osobní zkušenosti autorů zabývajících se tímto jevem. Zaměříme se na definici dle Kallwassové (2007), podle

níž je tento syndrom obecně známým jevem. Je to stav totálního vyčerpání organismu člověka, který s sebou nese psychosomatické obtíže a snížení osobní výkonnosti. Problémy lidí se syndrom vyhoření nejsou v poradnách ani ambulancích řádně a dostatečně řešeny, a proto je možné do budoucna počítat s tím, že se syndrom ještě více rozšíří napříč celou společností.

1.1 PŘÍZNAKY SYNDROMU VYHOŘENÍ

Spousta lidí si plete syndrom vyhoření se stresem a depresí. Je pravdou že spousta příznaků je stejná nebo podobná, proto je lze v počáteční fázi zaměnit. Především se jako příznak projevuje únava a pokles výkonu, deprese, úzkosti, poruchy paměti a soustředění, psychosomatické obtíže, snížená sebedůvěra anebo poruchy v interpersonálních vztazích. Ze všech těchto příznaků, které se projevují při syndromu vyhoření, můžeme vyzdvihnout tři hlavní. Těmi jsou vyčerpání, odcizení a pokles výkonnosti. (Stock, 2010)

1.1.1 VYČERPÁNÍ

Vyčerpání zná snad každý z nás. Jedná se o emoční a fyzické vyčerpání člověka. Nejvíce se projevuje právě emoční složka, především pocity spojované často s depresí. (Stock, 2010)

Znaky vyčerpání uvedeny dle Stocka (2010).

1) Emoční

- Sklíčenost
- Bezmoc
- Beznaděj
- Ztráta sebeovládání
- Pocity strachu
- Pocity prázdnoty
- Apatie
- Ztráta odvahy
- Osamocení

2) Fyzické

- Nedostatek energie, slabost, chronická únava
- Svalové napětí, bolesti zad
- Náchylnost k infekčním onemocněním
- Poruchy spánku

- Funkční poruchy (zažívací potíže, kardiovaskulární potíže)
- Poruchy paměti
- Poruchy soustředění
- Náchyllost k nehodám

1.1.2 ODCIZENÍ

S tímto projevem syndromu vyhoření se setkáváme tváří v tvář a na člověku trpícím syndromem vyhoření ho poznáme snadno. Tento člověk má velmi odměřený až lhostejný postoj vůči své práci, ale i okolí, proto se v pomocných profesích často setkáváme s nepříznivým pracovním klimatem a nebo s rezignací a pasivitou pracovníků. Lidé s tímto syndromem začínají vnímat klienty služeb jako přítěž, spolupracovníky jako obtíž v rámci pracovního dne a své nadřízené jako zdroj ohrožení. Pracovní nasazení se díky tomu snižuje na minimum a pracovník dříve energický je spíše apatický vůči všemu. (Stock, 2010)

Projevy odcizení dle Stocka (2010):

- Negativní postoj vůči své osobě
- Negativní postoj k životu
- Negativní vztah k práci
- Negativní vztah vůči ostatním
- Ztráta schopnosti navázat a udržet společenské vztahy
- Ztráta sebeúcty
- Pocit vlastní nedostatečnosti
- Pocit méněcennosti

Je důležité osoby v této fázi podpořit a snažit se jim pomoci, ne je zavrhnout. Důležité je také pátrat po příčině, a případně včas odhalit syndrom vyhoření.

1.1.3 POKLES VÝKONNOSTI

Poté co jedinec ztratí vlastní důvěru a důvěru ve své schopnosti začne se to značně promítat i na pracovním výkonu. Jedinci se často považují za pracovní neschného, což vede ke snížení snahy a produktivity v zaměstnání. K úkonům které běžně prováděl bez problému nyní potřebuje jedinec mnohem více času, energie a úsilí. Taktéž se prodlužuje doba nutná k regeneraci celého těla, což znamená že dovolená ani prodloužený víkend jsou pro něj málo na odpočinek a opětovné nabrání energie. (Stock, 2010)

1.2 FÁZE SYNDROMU VYHOŘENÍ A RIZIKOVÉ FAKTORY

Tento syndrom se může vyvinout jak u lidí zaměstnaných na plný tak i na částečný úvazek v jakékoliv profesi. Hodinový fond částečně zaměstnaného člověka není tak vysoký, přesto zátěž působící na člověka je stále stejná. Rozhodující je působení stresorů na danou osobu jak v domácím tak pracovním prostředí. Je tedy důležité vyhýbat se stresu a neklást na sebe vysoké nároky a požadavky.

V případě, že opravdu dojde ke vzniku syndromu vyhoření, daná osoba prochází různými fázemi. Je to dlouhodobá záležitost trvající v řádů měsíců až let, u každé osoby však individuálně. V začátcích to poznat nejde ale potom co postupně nastupuje ono vyčerpání, odcizení a ztráta výkonnosti lze rozpoznat že je něco špatně.

Poschkamp (2013) vymezuje čtyři fáze:

- 0. fáze neboli předfáze kdy jedinec pracuje co nejlépe umí, je plný elánu a nadšení ze své práce. Klade si velké cíle, které později plní obtížně protože jsou pro něj až příliš. Tato fáze se považuje za počátek syndromu vyhoření.
- 1. fáze probíhá tak, že jedinec nic nestíhá a jeho práce začíná ztrácet systém. Jelikož člověk přestává vše stíhat a nedosahuje sebou stanovených cílů začíná pociťovat zklamání až zahořklost. Často má pocit že v práci jen ztrácí čas, objevují se depresivní nálady a agresivita.
- Ve 2. fázi se začínají vyskytovat symptomy neurózy současně s pocitem neustálé aktivity přičemž je práce i chování jedince chaotické. Postupně se začne vykytovat i únava a pokles pracovní výkonnosti. V tomto případě se na konci všech neúspěšných pokusů objevuje ono vyhoření.
- 3. fáze je význačná emocionálním vyčerpáním osoby s tendencemi izolace sebe sama. Tato fáze ovlivňuje jak profesní tak osobní život člověka. Nejen že se stává naprosto apatickým, ale také přestává pociťovat radost a soucit, což se na rodinném prostředí promítá nejvíc.

Jiným popisem průběhu je dle Edelwiche a Brodského (in Stock, 2010) postupně po sobě jdoucí idealistické nadšení. To přechází do fáze stagnace, která se postupně mění na frustraci. Poslední fází tohoto vývoje je apatie. (Stock, 2010)

2 DĚTSKÉ CENTRUM

DC poskytuje péči pobytovou a to po tak dlouhou dobu, jaká je potřeba. Klienti se mohou vrátit zpět do své rodiny, mohou jít do pěstounské péče a v poslední řadě na základě rozhodnutí soudu do ústavní péče. Klienti, kteří mají o službu zájem musí podat písemnou žádost a se zařízením podepsat smlouvu. Vyplňuje se také přijímací a později propouštěcí list.

Dětské centrum poskytuje službu klientům, kteří mají rizikové poruchy chování nebo se u nich vyskytují negativní jevy v chování. Poskytuje služby péče o klienty i poradenské služby, jakými jsou konzultace anebo poskytování odborných rad. Také poskytuje terapeutické služby, s cílem pomoci z jakékoliv tíživé situace klientů. Zajišťuje vzdělávání klientů, kdy se posuzují znalosti klientů za účelem zjištění, zda mají specifické vzdělávací potřeby či nikoliv. Dále poskytuje pomoc při zprostředkování kontaktu ať už s rodinou klienta, nebo s jinými orgány a subjekty podílejících se na zrealizování opatření sociálně-právní ochrany dětí. (Zákon 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních, vzpp)

O službu si mohou požádat jak klienti starší 15 let, tak i rodiče klientů nevládající výchovu ani zabezpečení základních podmínek pro život dítěte. Takové situace zpravidla nastanou, když se rodiče dostanou do finanční tísně, pokud děti nenavštěvují školu anebo mají jiné obtížně řešitelné kázeňské potíže. V zařízení však může být maximálně 11 dětí.

2.1 PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH A SPECIFIKA JEHO PRÁCE

Pracovníkem v sociálních službách rozumíme osoby, které vykonávají přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb a terénních služeb, základní výchovnou nepedagogickou činnost, pečovatelskou činnost v domácnosti osob, zajišťování sociální pomoci, provádění aktivit zaměřených na rozvoj osobnosti, pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním poradenství. Podmínkou pro výkon povolání je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odporná způsobilost dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. (Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách, §116, vzpp)

Zdravotní způsobilost je zajištěna lékařem. Ten vydává lékařský posudek o zdravotní způsobilosti.

Odborné způsobilosti pracovníka v sociálních službách dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, vzpp:

- Základní nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu.
- Střední vzdělání s výučním listem nebo zakončené maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu.
- Základní, střední, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání zakončené maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu.

Kvalifikační kurz je nutné splnit do 18 měsíců od nástupu do zaměstnání. Zaměstnavatel je povinen pracovníkům zařídit další vzdělání v rozsahu alespoň 24 hodin za rok. Díky tomu si pracovníci upevňují a doplňují kvalifikaci. (Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách, §116, vzpp)

Mezi ně řadíme i pracovníky dětského centra.

2.2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A SPECIFIKA JEHO PRÁCE

Sociální pracovník má v kompetenci je sociální šetření, zabezpečování sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právního poradenství i sociální prevence. Dále provádí depistážní činnost, poskytuje krizovou pomoc, sociální poradenství a sociální rehabilitace. (Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách, §109, vzpp)

Pro výkon povolání sociálního pracovníka musí být osoba plně svéprávná, trestně bezúhonná, zdravotně a odborně způsobilá, a to podle zákona 108/2006 Sb. Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek vydává praktický lékař, odbornou způsobilost získává člověk studiem. (Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách, §110, vzpp)

Za odbornou způsobilost považujeme vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu v oborech zaměřujících se na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociálně právní činnost a charitní činnost. Dále vysokoškolské vzdělání zakončené titulem Bc. nebo Mgr. zaměřené na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, právo nebo sociální patologii. (Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách, §110, vzpp)

Sociální pracovník se však v průběhu výkonu zaměstnání stále vzdělává. Zaměstnavatel je povinný zabezpečit sociálnímu pracovníkovi nejméně 24 hodin dalšího vzdělávání s cílem obnovení, upevnění a doplnění kvalifikace.

Formy dalšího vzdělávání dle zákona č. 108/2006 Sb., O sociálních službách, §111, vzpp:

- specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka
- účast na kurzech s akreditovaným programem
- odborné stáže
- účast na školicích akcích (max. 8 hodin za rok)
- účast na konferencích (max. 8 hodin za rok)

V sociálních službách vykonávají odbornou činnost pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí pracovníci, pedagogičtí pracovníci a manželští a rodinní poradci přímo poskytující sociální služby. (Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách, vzpp)

Sociální pracovník v dětském centru se zabývá především sociální péčí o děti umístěné v zařízení, přičemž spolupracuje s rodinnou a se státními institucemi jako je například OSPOD. Zabezpečuje příjem, průběh i propuštění dítěte, taktéž odpovídá za předání komplexních informací o sociální situaci dítěte a zajišťuje kontakt dítěte s rodinou, pokud je o kontakt zájem. Rodičům nebo osobám odpovědným za dítě poskytuje poradenství co se výchovy týče, seznamuje je s jejich potřebami a případně sjednává konzultaci s různými dalšími odborníky. Stejně tak řeší dávky sociální podpory, na které mají nárok (například přídatky na dítě). S každým dítětem pracují individuálně prostřednictvím různých metod k tomu vhodných. (Vyhláška č. 505/2006 Sb.)

Platové ohodnocení zaměstnanců dětského centra se odvíjí od platové třídy. Může i nemusí být motivující, záleží i na předchozí praxi v oboru a dosaženém vzdělání. Je zde kladen důraz na sebevzdělání, kdy jsou osoby pravidelně školeny, důležitým prvkem je také umět základy první pomoci a absolvování zdravotnického kurzu. (Nařízení vlády č. 469/2002 Sb.)

Osoby vykonávající toto povolání by měly být komunikativní, zodpovědné, empatické, trpělivé, pečlivé a v neposlední řadě flexibilní, pracovité a emočně stabilní.

2.3 PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ A MOŽNÉ ZÁTĚŽOVÉ SITUACE

Činnost v zařízení není ani tak fyzicky náročná jako psychicky náročná. Pracovnice, které pracují dvanáctihodinové směny, denní i noční, se musí potýkat s kázeňskými i výchovnými problémy dětí jak mladšího tak staršího věku. Proto je nutné být nějakým způsobem psychicky vyrovnaný a vše s dětmi řešit v klidu, i když doma na své vlastní děti při podobných situacích mohou reagovat jinak. Děti se také mohou různými způsoby snažit docílit, aby jim pracovnice podlehla a uvěřila tomu co říkají, i když si velmi často vymýšlí a škemrají, jen proto aby dostaly to, co chtějí. Toto se dá pokládat za zátěžovou situaci především na psychiku.

Fyzicky náročné nebo zátěžové situace se v dětském centru vyskytují minimálně.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 DESIGN VÝZKUMU

V následujících podkapitolách uvedeme výzkum zaměřený na syndrom vyhoření u pracovníků v dětském centru.

Jak již bylo zmíněno, syndrom vyhoření postihuje velkou spoustu pomáhajících profesí. Pojem pomáhající profese je odvozen od náplně práce, kterou je pomoc druhým lidem. Tyto profese jsou často psychicky náročné a syndrom jako takový je velmi diskutabilní téma ve společnosti. Není však až tak zkoumaný v profesích jako je právě pracovník v dětském centru, pro něj je důležité dobré duševní zdraví z hlediska poskytování správné výchovy dětem pobývajícím v zařízení.

Vzhledem k těmto skutečnostem je hlavním cílem výzkumu zjistit informovanost pracovníků o syndromu vyhoření v daném zařízení, tj. v dětském centru.

3.1 VYMEZENÍ VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU

Výzkumný problém můžeme chápat jako přesné pojmenování toho, čemu se bude výzkum věnovat. To znamená, že definujeme to, co chceme řešit, a na které otázky hledáme odpovědi. Vycházíme z definice výzkumných cílů námi definovaných. (Švaříček, Šed'ová, 2007)

Hlavní výzkumnou otázkou našeho výzkumu formulujeme jako „**Jaká je informovanost o syndromu vyhoření v oblasti sociální práce s dětmi, konkrétně v dětském centru.**“.

3.2 VÝZKUMNÉ CÍLE

Hlavním výzkumným cílem je tedy zjištění informovanosti pracovníků v dětském centru o syndromu vyhoření.

Dílní výzkumné cíle:

- 1) Zjistit, zda pracovníci prožívají vyčerpání.
- 2) Zjistit, zda se již někdy pracovníci setkali s někým, u koho byl diagnostikován syndrom vyhoření.
- 3) Zjistit, zda pracovníci využívají své techniky, jak se po práci odreagovat a odpočnout si a jaké to jsou.
- 4) Zjistit, zda je informovanost o syndromu vyhoření větší u pracovníků nižšího věku nebo právě naopak.

Z těchto výzkumných cílů jsme vytvořili následující otázky:

- 1) Jaké je povědomí pracovníků o syndromu vyhoření?
- 2) Prožívají pracovníci často vyčerpání?
- 3) Mají pracovníci osobní zkušenost se syndromem vyhoření, ať už u své vlastní osoby nebo u kolegů?
- 4) Jaké metody a techniky používají pracovníci na odreagování sebe sama?
- 5) Jsou více obeznámeny se syndromem vyhoření pracovníci nižšího nebo vyššího věku?

3.3 VÝZKUMNÁ METODA A TECHNIKA SBĚRU DAT

Metodou zvolenou pro tento výzkum je kvalitativní metoda rozhovoru, neboť nám poskytne lepší zpětnou vazbu a více informací o zkoumaném tématu, než kvantitativní výzkum. Dle kvalitativního výzkumu Švaříčka a Šed'ové (2007) jsme tedy pro výzkumné šetření využili metodu rozhovoru jak už bylo zmíněno výše. Rozhovor je strukturovaný, to znamená že otázky jsou předem dané, a na tyto otázky se respondentů budeme ptát. Respondenti jsou předem seznámeni s průběhem rozhovoru a s jeho naprostou anonymitou. Vše založeno na dobrovolné spolupráci pracovníků dětského centra na výzkumu.

Je možné, že nás při rozhovoru zaujme něco z toho, co respondent uvede a mírně se odchylíme od stanovených otázek, ale po zjištění informací o daném tématu se opět vrátíme ke stanoveným otázkám a budeme dále postupovat dle připraveného materiálu.

Rozhovory nejsou limitovány časem. Každý z respondentů odpovídá jiným způsobem a jinak dlouho, proto mají rozhovory různou délku trvání.

Respondenti odpovídají na 10 výzkumníkem stanovených otázek dle svého uvážení, pocitů a subjektivního názoru. Veškerá takto získaná data jsou po sléze detailně přepsána a analyzována. Vše je anonymizováno tak, aby nikdo nepoznal kdo dané tvrzení uvedl.

Rozhovory probíhají individuálně, vždy s jedním dotazovaným, v oddělené místnosti. Osoby jsou seznámeny s průběhem rozhovoru, a jak již bylo zmíněno rozhovor probíhá na dobrovolné bázi, což znamená že nikdo není nucen odpovídat pokud sám nechce.

3.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR A ZPŮSOB JEHO VÝBĚRU

Vzhledem k tomu, že je výzkum zaměřen na syndrom vyhoření u pracovníků v sociálních službách, byl základní soubor respondentů určen jako pracovníci v sociálních službách v ČR. Jako výběrový soubor byli zvoleni dva respondenti dětského centra. Jedná se o osoby zaměstnané v takzvané pomáhající profesi, což znamená že pomáhají ostatním, a právě pomáhající profese bývají nejčastěji postiženy syndromem vyhoření.

Dětské centrum bylo vybráno záměrně z toho důvodu, že se tímto zařízením mnoho lidí nezabývá. Pracovníci nemají práci jednoduchou a právě tady by se mohl syndrom vyhoření vyskytovat v hojném počtu.

Toto centrum se využívá pro děti a mladistvé do věku 18 let, za účelem poskytnutí péče. Klienti se zde ocitají na žádost rodičů anebo klientů samotných pokud jsou starší 15 let, když se o ně rodiče nemohou nadále postarat. Děti a mladiství se odtud vrací buď do své vlastní rodiny, pokud napraví situaci, mohou jít do pěstounské péče a v poslední řadě dle rozhodnutí soudu putují do ústavní výchovy.

Z důvodu, že je dětské centrum zaměřeno na tuto skupinu klientů, dětí a mladistvých kteří mnohokrát nemají správnou či dostatečnou výchovu ze strany rodičů, se často pracovnice setkávají se stresovými situacemi a musí je zvládat s klidem.

Proto dle mého názoru je vybraný soubor respondentů vhodný pro zkoumané téma.

3.5 ANALÝZA DAT

Jako vhodný typ pro analýzu dat jsme použili zakotvenou teorii. Zakotvená teorie je sada systematických induktivních postupů pro vedení kvalitativního výzkumu. K analýze dat bylo použito otevřené kódování dle Glasera & Korbinové, to představuje analytické operace, které rozdělují data do fragmentů a ty později rozřazujeme k příslušným konceptům. (Švaříček, Šedřová, 2007)

Prvním krokem analýzy dat byl tedy přesný přepis rozhovorů poskytnutých respondenty naší výzkumné studie, které jsme si v průběhu nahráli.

Poté co jsme měli hotovy prepisy rozhovorů jsme začínali analyzovat text za pomoci již zmíněného otevřeného kódování. Data byly pozorně procházeny a vybírali jsme z nich všechny úryvky (slova, věty) pro nás důležité nebo zajímavé, týkající se tématu našeho vý-

zkumu. Těmto úryvkům jsme následně přidělili námi zvolený kód, s nimiž jsme dále pracovali. Následně když byly kódy hotovy, začali jsme je kategorizovat dle významových podobností z námi předem připraveného seznamu kódů.

V další fázi jsme hledali vztahy mezi kategoriemi, které tvoří kostru hlavní linie výsledné studie. Ta je strukturována výzkumným problémem a výzkumnými otázkami.

V této části práce nejsou publikována žádná data, která by vedla k identifikaci respondenta. Ti jsou informováni o důvěrnosti a o způsobu anonymizace dat.

3.6 INTERPRETACE DAT

Z pomoci otevřeného kódování jsme rozdělili analyzovaný text na jednotky. Tyto kódy jsme potom zařadili do kategorií.

Na základě dvou respondentů, byly vytvořeny tři kategorie.

ZNALOST SYNDROMU VYHOŘENÍ	Teorie ze školy Školení ze strany zaměstnavatele
AKTIVITY JAKO PREVENCE	Sport Dovolená Přátelé
ZDROJE VYČERPÁNÍ	_____

Při interpretaci dat, bylo účastníkům přiřazeno označení P1 a P2 pro zachování naprosté anonymity.

ZNALOST SYNDROMU VYHOŘENÍ

Kategorie byla vytvořena díky dvěma kódům. Těmi jsou:

- **Teorie ze školy**
- **Školení ze strany zaměstnavatele**

Tato kategorie navazuje na otázku v rozhovoru a zároveň je to něco co jsme chtěli zkoumat. Respondenti byli dobře informováni a znali pojem syndrom vyhoření. Respondent P2 odpověděl komplexněji než P1, a to: „*Ano, znám ho díky školení. Syndrom vyhoření je v podstatě vyhasnutí v dané pracovní pozici, ve které se člověk nachází. Pracuje pod trvalým stresem,*

úkoly se mu nedaří plnit, práce se kupí a člověk propadá marnosti a neschopnosti si s danými úkoly poradit...“.

Naopak respondent P2 znal pojem syndrom vyhoření z teoretické výuky na vysoké škole: *„Ano, tento pojem znám z výšky a jedná o se jakési profesní selhání, ...“.*

Je tak vícero způsobů, jak se o syndromu dozvědět. Povědomí v dnešní době je tak vyšší než tomu bylo dříve a většina pracovníků ví, o co se jedná když zazní syndrom vyhoření. Na základě otázky zda se již někdy setkali s někým, kdo prožil syndrom vyhoření odpověděla P2 *„S takovou situací jsem se již setkala, většinou je to doprovázeno vybuchnutím, kdy člověk zvýší hlas, je ve stresu, může to být doprovázeno i jinými emocemi, například pláčem. ...“*, naopak P1 se ještě nikdy s nikým takovým neseťkala.

Důležité je poznamenat, že jeden z respondentů si nemyslí, že by syndrom vyhoření postihoval více starší kolegyně a jeden uvádí opak. P1 říká toto: *„v případě starších kolegyně je výhoda větší praxe a zkušenost“*, kdežto P2 uvádí, že: *„pokud se již syndrom vyhoření vyskytne, určitě je to u profesně starších kolegů na daných pozicích“*.

AKTIVITY JAKO PREVENCE

Kódy v této kategorii:

- Sport
- Dovolena
- Přátelé

Aktivity jako takové jsou jedna z forem pomoci jak si odpočinout od práce a nabrat novou energii. Dle respondentů je důležité se po práci odreagovat a na základě toho předejít syndromu vyhoření. P1 uvedla, že: *„..., důležité je umět „vypnout“ a netahat si práci tzv. domů“*. Proto byla vytvořena tato kategorie, kdy oba respondenti uvedli jak se od práce odreagují a oba se uvedli aktivity s kódem sport, dovolena a čas s přáteli. Dle P2, která řekla *„Je důležité mít své koníčky, které člověka těší, zapomene na práci, odreaguje mysl i tělo. Mít přátele a spokojený osobní život.“* můžeme konstatovat, že pracovníci se již naučili situace zvládat s klidem a našli si své zaručené způsoby na odreagování.

Náchylnější jsou poté osoby, které nemají žádné koníčky a tráví volný čas sami a nebo s prací. Je důležité vnímat signály svého těla, které si často řekne o potřebný odpočinek.

ZDROJE VYČERPÁNÍ

Několik otázek výzkumné studie bylo zaměřeno na únavu a vyčerpání. Ani jeden z respondentů však fyzickou únavu ze zaměstnání nepocítuje, naopak jeden z respondentů pocítuje únavu po stránce psychické. P1 uvádí, že: *„Jedná se o únavu spíše psychickou, je potřeba odpočívat a mít vyčleněný čas jen pro sebe, ...“*, přičemž P2 říká, že *„Myslím si, že práce je určitě náročná psychicky, je to práce s různými lidmi, je důležité si práci nenesit domů, udržovat vztahy na profesionální úrovni. ...“*.

Za zdroj vyčerpání nepovažuje ani jeden z respondentů pracovní prostředí. Oba odpověděli, že pracují v příjemném a pozitivním prostředí. P1 charakterizoval pracovní prostředí a atmosféru na pracovišti jako *„Klidná, kamarádká, přátelská, bez jakýchkoliv rozepří, častá spolupráce v kolektivu a řešení případů společně.“* a P2 následovně: *„Atmosféra na pracovišti je vždy pozitivní, vztahy mezi kolegy jsou na výborné úrovni, pracujeme vždy týmově.“*. Díky tomu, že respondenti pracují v příjemném, klidném prostředí, kde spolu všichni spolupracují, nepocítují únavu či vyčerpání, protože si práci mezi sebou rozdělí a vzájemně si pomáhají.

ZÁVĚR

Cílem této práce bylo najít odpověď na otázku, zda se syndrom vyhoření vyskytuje u pracovníků dětského centra. V úvodní části se zabýváme pojmem syndrom vyhoření, jeho příznaky a fáze. Dalším bodem teoretické části bylo dětské centrum jako takové, pracovníci v něm pracující (jak sociální pracovník tak pracovník v sociálních službách).

V praktické části jsme zkoumali, jak jsou pracovníci informováni o syndromu vyhoření, v jakém pracovním prostředí pracují, zda se již s někým, kdo trpěl syndromem vyhoření a jestli si myslí, že syndrom vyhoření postihuje spíše starší kolegy či nikoliv.

Pro výzkum byl zvolen kvalitativní výzkum, jehož výzkumným nástrojem byl rozhovor, s předem připravenými otázkami.

Výzkum ukázal, že informovanost pracovníků o syndromu vyhoření je dostatečná. Taktéž výzkum ukázal že pracovníci prožívají více psychickou únavu a vyčerpání než fyzickou, tu spíše vůbec. Na druhé straně měl jeden respondent zkušenost s někým, kdo syndrom vyhoření měl, avšak druhý nikoliv. Je tak docela možné, že syndrom se vyskytovat může i nemusí v rámci daného zařízení.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] HONZÁK, Radkin. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. 3. vydání. V Praze: Vyšehrad, 2018. ISBN 9788076010048.
- [2] KALLWASS, Angelika, 2007. *Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-299-7.
- [3] KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2012. *Hořet, ale nevyhořet*. V KNA 1. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství. ISBN 978-80-7195-573-3.
- [4] MAROON, Istifan, 2012. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, ka-
zuistiky*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0180-9.
- [5] PEŠEK, Roman a Ján PRAŠKO. *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým
nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie*. V Praze: Pasparta, 2016. ISBN
9788088163008.
- [6] POSCHKAMP, Thomas, 2013. *Vyhoření: rozpoznání, léčba, prevence*. Brno: Edika.
ISBN 978-80-266-0161-6
- [7] PRIEB, Mirriam. *Jak zvládnout syndrom vyhoření: najděte cestu zpátky k sobě*. Praha:
Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5394-2.
- [8] RUSH, Myron a Miroslava Čejková, 2003. *Syndrom vyhoření*. Praha: Návrat domů.
ISBN 80-7255-074-8.
- [9] STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. *Poradce
pro praxi*. ISBN 978-80-247-3553-5.
- [10] STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a
techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN. ISBN
808583460x.
- [11] ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*.
Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

INTERNETOVÉ ZDROJE:

[12] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vzpp

[online]. Dostupné z: https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006

[13] Vyhláška 505/2006 Sb.

[online]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505#cast2>

[14] Nařízení vlády č. 469/2002 Sb.

[online]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-469>

[15] Zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a o změně dalších zákonů

[online]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-109>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

Vzpp Ve znění platných předpisů

DC Dětské centrum

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: OTÁZKY DO ROZHOVORU

Příloha P II: ROZHOVORY

PŘÍLOHA P I: OTÁZKY DO ROZHOVORU

- 1) Myslíte si, že je Vaše práce náročná jak psychicky, tak fyzicky? Proč?
- 2) Jaká je atmosféra na pracovišti?
- 3) Pociťujete často únavu?
- 4) Znáte pojem syndrom vyhoření? Co si pod tímto pojmem představujete?
- 5) Myslíte si, že kolegyně/kolegové staršího věku pociťují vyčerpání z náplně práce více než ti mladší či naopak? Proč?
- 6) Jsou pro Vaši práci přínosem zkušenosti? Pokud ano, jak velkým a proč?
- 7) Myslíte si, že jsou ve Vašem pracovním kolektivu případy, kdy někdo tuto práci nezvládne ať už fyzicky nebo psychicky?
- 8) Máte nějaké zaručené způsoby jak se odreagovat od své práce? Jaké?
- 9) Jakým způsobem lze podle Vás zamezit únavě ve vašem povolání?
- 10) Všiml(a) jste si někdy, že by některému z vašich kolegů takzvaně „ruply nervy“?
Jak se to projevilo?

PŘÍLOHA P II: ROZHOVORY

ROZHOVOR 1

V: Myslíte si, že je Vaše práce náročná jak psychicky, tak fyzicky? Proč?

P1: Zejména psychicky, časté řešení konfliktních situací mezi rodiči, těžké jednání s rodiči, zanedbané děti. Fyzicky náročná není.

V: Jaká je atmosféra na pracovišti?

P1: Klidná, kamarádká, přátelská, bez jakýchkoliv rozepří, častá spolupráce v kolektivu a řešení případů společně.

V: Pociťujete často únavu?

P1: Jedná se o únavu spíše psychickou, je potřeba odpočívat a mít vyčleněný čas jen pro sebe, důležité je umět „vypnout“ a netahat si práci tzv. domů.

V: Znáte pojem syndrom vyhoření? Co si pod tímto pojmem představujete?

P1: Ano, tento pojem znám z výšky a jedná o se jakési profesní selhání, kdy dotyčný už není schopen práci vykonávat.

V: Myslíte si, že kolegyně/kolegové staršího věku pociťují vyčerpání z náplně práce více než ti mladší či naopak? Proč?

P1: Nemyslím si, v případě starších kolegyně je výhoda větší praxe a zkušenost.

V: Jsou pro Vaši práci přínosem zkušenosti? Pokud ano, jak velkým a proč?

P1: Ano, člověk už pak ví co tak nějak očekávat od práce a je seznámen i s náplní práce.

V: Myslíte si, že jsou ve Vašem pracovním kolektivu případy, kdy někdo tuto práci nevládne ať už fyzicky nebo psychicky?

P1: Nezaznamenala jsem, vždy jde vše vyřešit.

V: Máte nějaké zaručené způsoby jak se odreagovat od své práce? Jaké?

P1: Určitě sport, dovolená, nějaké výlety, a taky pohovoření si o práci s kolegyněmi a o podělení se o zkušenosti.

V: Jakým způsobem lze podle Vás zamezit únavě ve vašem povolání?

P1: Dovolená, vypnout od všech problémů, které v práci jsou.

V: Všiml(a) jste si někdy, že by některému z vašich kolegů takzvaně „ruply nervy“? Jak se to projevilo?

P1: Nezaznamenala jsem, každému občas rupnou nervy, ale nic velkého a nic zvláštního.

ROZHOVOR 2

V: Myslíte si, že je Vaše práce náročná jak psychicky, tak fyzicky? Proč?

P2: Myslím si, že práce je určitě náročná psychicky, je to práce s různými lidmi, je důležité si práci nenosit domů, udržovat vztahy na profesionální úrovni. Fyzický stav na to určitě navazuje, protože pokud si člověk neudrží zdravou mysl, nemůže být zdravé tělo. Je důležité myslet pozitivně, protože to v pomáhajících profesích je důležité.

V: Jaká je atmosféra na pracovišti?

P2: Atmosféra na pracovišti je vždy pozitivní, vztahy mezi kolegy jsou na výborné úrovni, pracujeme vždy týmově.

V: Pociťujete často únavu?

P2: Únavu zatím nepociťuju, cítím se, že tím co dělám, jsem nápomocna a je vidět za mnou má práce a to mě těší.

V: Znáte pojem syndrom vyhoření? Co si pod tímto pojmem představujete?

P2: Ano, znám ho díky školení. Syndrom vyhoření je v podstatě vyhasnutí v dané pracovní pozici, ve které se člověk nachází. Pracuje pod trvalým stresem, úkoly se mu nedaří plnit, práce se kupí a člověk propadá marnosti a neschopnosti si s danými úkoly poradit. Nevidí světlo na konci tunelu a práce ho netěší, domů chodí ve značné psychické nepohodě.

V: Myslíte si, že kolegyně/kolegové staršího věku pociťují vyčerpání z náplně práce více než ti mladší či naopak? Proč?

P2: Myslím si, že to je individuální, záleží na osobnosti daných kolegů a kolegyně. Nicméně pokud se již syndrom vyhoření vyskytne, určitě je to u profesně starších kolegů na daných pozicích. Práce se postupně stává stereotypní, práce s lidmi psychicky vyčerpává, nemají třeba možnost relaxace, řeší osobní problémy, je to souhra více okolností, které syndrom vyhoření mohou způsobit. Je důležité si najít záliby a koníčky na odreagování a vypnutí.

V: Jsou pro Vaši práci přínosem zkušenosti? Pokud ano, jak velkým a proč?

P2: Pro moji práci jsou zkušenosti velkým přínosem, mám kolem sebe lidi, na které se mohu spolehnout i v případě, že řeším situace, se kterými jsem se zatím nesetkala, protože pracujeme týmově. Díky zkušenostem mě nic nepřekvapí a vím, jak se v dané situaci zachovat, na koho se obrátit a v čem se spolehnout na ostatní kolegy.

V: Myslíte si, že jsou ve Vašem pracovním kolektivu případy, kdy někdo tuto práci nezvládne ať už fyzicky nebo psychicky?

P2: Myslím si, že v každém kolektivu se najde člověk, který v dané práci přecení své schopnosti, ale je důležité zda se s tím popere, řekne si o pomoc nebo to vzdá. Nic není špatně, zkušenosti musí nabrat každý.

V: Máte nějaké zaručené způsoby jak se odreagovat od své práce? Jaké?

P2: Je důležité mít své koníčky, které člověka těší, zapomene na práci, odreaguje mysl i tělo. Mít přátele a spokojený osobní život.

V: Jakým způsobem lze podle Vás zamezit únavě ve vašem povolání?

P2: Je to individuální, každý má jiné záliby a koníčky, případně činnosti, kterými se ve volném čase uvolňuje a odreagovává.

V: Všiml(a) jste si někdy, že by některému z vašich kolegů takzvaně „ruply nervy“? Jak se to projevilo?

P2: S takovou situací jsem se již setkala, většinou je to doprovázeno vybuchnutím, kdy člověk zvýší hlas, je ve stresu, může to být doprovázeno i jinými emocemi, například pláčem. V takovýchto situacích je důležité zachovat chladnou hlavu a situaci uklidnit a probrat po tom, co se člověk uklidní, vydechne a emoce opadnou.