

# Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků

Magdaléna Juráňová

---

Bakalářská práce  
2017



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav zdravotnických věd

akademický rok: 2016/2017

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Magdaléna Juráňová**  
Osobní číslo: **H14009**  
Studijní program: **B5350 Zdravotně sociální péče**  
Studijní obor: **Zdravotně sociální pracovník**  
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků**

Zásady pro vypracování:

**Studium odborné literatury.**

**Vymezení pojmů a teoretických východisek v oblasti syndromu vyhoření u sociálních pracovníků.**

**Příprava metodiky průzkumné části.**

**Realizace průzkumu kvalitativní formou pomocí metody polostrukturovaných rozhovorů.**

**Zpracování, vyhodnocení a interpretace získaných dat.**

**Prezentace výsledků šetření a jejich shrnutí a návrh doporučení pro praxi.**

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

**HONZÁK, Radkin. Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření. Praha: Vyšehrad, 2013. ISBN 978-80-7429-331-3.**

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

**KŘIVOHLAVÝ Jaro. Hořet, ale nevyhořet. Kostelní vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2012. ISBN 978-80-7195-573-3.**

**MASLACH, Christina. Burnout: The Cost of Caring. Los Altos: Malor Book, 2003. ISBN 1-883-536-35-9.**

**MATOUŠEK, Oldřich a kol. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.**

Vedoucí bakalářské práce:

**PhDr. Lucia Slobodová, PhD.**

Ústav zdravotnických věd

Datum zadání bakalářské práce:

**9. prosince 2016**

Termín odevzdání bakalářské práce:

**19. května 2017**

Ve Zlíně dne 9. prosince 2016

  
doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.  
děkanka



  
Mgr. Zlatica Dorková, Ph.D.  
ředitelka 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 <sup>1)</sup>;
- 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 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> 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 <sup>3)</sup> 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 10.2.2017

.....  
.....  
.....

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 nevydělěčně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledek 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 vzdělávacího 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). *Odpírá-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 užít 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 sociálních pracovníků. Teoretická část popisuje syndrom vyhoření, definuje příčiny jeho vzniku, příznaky a projevy. Dále se zabývá prevencí, kde popisuje zásady duševní hygieny a případné předcházení vzniku syndromu vyhoření. Praktická část se zabývá výzkumem, u kterých pracovníků je vyšší riziko výskytu syndromu vyhoření, zda u pracovníků pracujících s dětmi, s mládeží anebo u těch, kteří pracují se seniory. Výstupem praktické části je doporučení pro praxi.

Klíčová slova:

Syndrom vyhoření, sociální pracovník, vyčerpání, příznaky, prevence

## **ABSTRACT**

This thesis deals with burnout syndrome among social workers. The theoretical part describes burnout, defines its causes, sign and symptoms. It also deals with prevention. It describes the principles of mental hygiene and possible prevention of burnout. The practical part covers the research which tries to find out which workers are at a higher risk of burnout, whether the staff who work with children, with young or those who work with seniors. The outcome of the practical part is a recommendation for practice.

Keywords:

Burnout syndrome, social worker, exhaustion, signs, prevention

Ráda bych poděkovala paní PhDr. Lucii Slobodové PhD., za odborné vedení bakalářské práce, za cenné rady, ochotu a čas, který mi po celou dobu věnovala.

Poděkování také patří všem sociálním pracovnícím, které byly ochotny věnovat mi svůj čas a spolupracovaly při realizaci výzkumu.

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

## **OBSAH**

<b>ÚVOD.....</b>	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST.....</b>	<b>11</b>
<b>1 SOCIÁLNÍ PRÁCE A SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK.....</b>	<b>12</b>
1.1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ .....	12
1.2 OSOBNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	15
1.3 CÍLOVÉ SKUPINY SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	18
<b>2 SYNDROM VYHOŘENÍ.....</b>	<b>20</b>
2.1 DEFINICE POJMU SYNDROM VYHOŘENÍ.....	21
2.2 PŘÍČINY VZNIKU SYNDROMU VYHOŘENÍ.....	23
2.3 PROJEVY A PŘÍZNAKY SYNDROMU VYHOŘENÍ .....	24
2.4 DŮSLEDKY SYNDROMU VYHOŘENÍ.....	26
<b>3 PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ U SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ .....</b>	<b>28</b>
3.1 ZÁSADY DUŠEVNÍ HYGIENY U SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ .....	28
3.2 MOŽNOSTI PŘEDCHÁZENÍ SYNDROMU VYHOŘENÍ.....	30
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>32</b>
<b>4 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU.....</b>	<b>33</b>
4.1 CÍL VÝZKUMU .....	33
4.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	33
4.3 METODA SBĚRU DAT .....	34
4.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR .....	35
<b>5 ANALÝZA VÝZKUMU.....</b>	<b>36</b>
5.1 MOTIVACE .....	37
5.2 SPOLUHRÁČI.....	37
5.3 DVEŘE.....	39
5.4 BÝT ČI NEBÝT.....	40
5.5 HRANICE MÝCH MOŽNOSTÍ.....	42
<b>6 INTERPRETACE DAT.....</b>	<b>44</b>
6.1 SHRNUÍ VÝZKUMU.....	46
6.2 DISKUZE VÝSLEDKŮ.....	48
6.3 DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	49
<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>51</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>52</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>55</b>



<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>56</b>
<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>57</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>58</b>

## ÚVOD

Syndrom vyhoření je vážný psychický stav. Osoba, která jím trpí, jej prožívá hluboko ve svém nitru, ale odráží se na ní i z vnějšku. Do tohoto stavu se jedinec dostane pomalými, ale jistými krůčky a poté je velmi složité se nějakým způsobem ovládnout, postavit se na nohy, nabrat veškeré síly a tento stav překonat tak, aby se člověk vrátil zpět do normálního života. Je to těžké, jelikož při syndromu vyhoření jsou vnímány převážně negativní pocity, jako je ztráta nadšení, odpor k práci později i k okolí, celý svět je vnímán takzvaně černě. Důležité je však najít si nový smysl života, který by byl povzbuzením k tomu začít „nový život“. Jedinec, který dokáže tento stav překonat, pak může prožívat radost z maličkostí a vnímat svůj život smysluplněji.

Motivací k zabývání se právě syndromem vyhoření v této bakalářské práci byla neustálá aktuálnost tohoto jevu a možnost poznání odlišných zařízení s různou cílovou skupinou v rámci praxe při studiu. Během praktikování byl pozorován celkový chod zařízení a práce sociálních pracovníků. Bylo zřetelné, že pracovníci jsou zahlceny svou prací, což by mohlo vyvolávat stres, a jak je známo, práce s lidmi je velmi náročná a frustrující, tudíž nastala možnost zajímat se o téma – syndrom vyhoření. Výzkum byl tedy realizován se sociálními pracovníci, které pracují s odlišnou cílovou skupinou a zajímalo nás, která cílová skupina má větší vliv na sociální pracovníce, vzhledem k možnosti rizika vzniku syndromu vyhoření.

Tato práce je rozdělena na dvě části, teoretickou a praktickou. V první kapitole teoretické části se věnujeme sociální práci a charakteristice sociálního pracovníka. Rozlišujeme kompetence sociálních pracovníků, pracovníků v sociálních službách a také zdravotně sociálních pracovníků. Zmiňujeme se i o cílových skupinách a přibližujeme ty, které jsou pro nás v práci stěžejní. V druhé kapitole se věnujeme syndromu vyhoření a blíže definujeme tento pojem. Zajímáme se také o příčiny, příznaky a důsledky tohoto jevu. Ve třetí kapitole se zabýváme prevencí syndromu vyhoření u sociálních pracovníků a definujeme možnosti jeho předcházení.

V praktické části této práce zkoumáme a porovnáváme rizika výskytu syndromu vyhoření u sociálních pracovníků pracujících s dětmi, mládeží a seniory. Výzkum je realizován pomocí polostrukturovaných rozhovorů se šesti participanty – sociálními pracovníci, jedná se tedy o výzkum kvalitativní.

## I. TEORETICKÁ ČÁST

# 1 SOCIÁLNÍ PRÁCE A SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

Sociální práce je součástí státem zabezpečeného a organizovaného systému přerozdělování zboží a služeb. Hlavním cílem je uspokojování potřeb klientů a zajistit kontroly či změny chování, které je možné považovat za sociálně problémové až deviantní (Matoušek, 2003, s. 25).

Zabývá se pomocí pro jednotlivce, skupinu, rodinu či komunitu, aby přispěla k dosažení jejich blaha, ale také společenskými otázkami jako je chudoba, nezaměstnanost nebo domácí násilí (Canadian Association of Social Workers, 2017).

Jak uvádí Gulová (2011, s. 14), to co dělají sociální pracovníci, je sociální práce nebo také to, co jiní – zdravotníci, učitelé, rodiče, politici nedělají. Tato definice sociální práce patří mezi ty starší, ale usvědčuje nás, že je nutné vytvářet si stále více mechanismů, které se odrazí v životech skupin, či jednotlivců, protože přirozené vztahy ve společnosti se stále rozbíjejí.

Sociální práce je z teoretického pohledu uznávána jako vědecky fundovaná odborná disciplína, která díky metodám sociální práce umožňuje a zajišťuje profesionální a odbornou péči potřebným. Aplikovaná je praktickým způsobem, který vstupuje do života těch, kteří jsou sociálně znevýhodnění, a to v nejrůznějších situacích, buď v podobě služby, anebo aktivity, která se snaží pomoci klientovi tak, aby si v závěru dokázal pomoci sám. Sociální práce chce docílit především reflexe, chce snížit míru sociálních problémů ve společnosti a následně je řešit (Gulová, 2011, s. 14).

Cíle sociální práce se v dnešní době opírají o sociální fungování. Tento pojem je však mnohoznačný a důležitým úkolem při vymezování cílů sociální práce a vysvětlování jejich hledisek, je objasnění tohoto základního pojmu, na který se velký počet teoretiků, ale i praktiků v sociální práci odvolává (Matoušek, 2001, s. 184 – 185). Sociální fungování je interakce, která probíhá mezi požadavky prostředí a mezi lidmi (Bartlett in Matoušek, 2001, s. 185).

## 1.1 Vymezení základních pojmů

V této podkapitole se zaměříme především na pomáhající profesí, kde si přiblížíme rozdíly a kompetence těchto profesí.

Pomáhající profese jsou profese, které se vyznačují především pomocí druhým neboli těm, co pomoc potřebují. Můžeme zde zahrnout obory lékařské, psychologii, pedagogiku, ale i sociální práci. Můžeme tedy říct, že pracovníci pomáhajících profesí jsou i zdravotní sestry, pracovníci v sociálních službách, učitelé, fyzioterapeuti, poradci a další. Také se do této skupiny pracujících zahrnují dobrovolní pracovníci neboli dobrovolníci (Slovník sociálního zabezpečení, 2017).

**Sociální pracovník** dle Kutnohorské, Ciché, a Goldmanna (2012, s. 85), pomáhá vždy se stejným úsilím a bez jakéhokoliv náznaku diskriminace. S lidmi jedná jako s celostní bytostí a zajímá se o člověka celkově, a to v rámci rodiny či komunity a společenského, přirozeného prostředí a snaží se rozpoznat všechny aspekty v životě člověka. Musí jednat tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

Také se pohybuje v rámci práv a povinností, které jsou definovány právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy. Institucionální rámec je velmi důležitý, protože sociální pracovník se zaměřuje na život klientů, zasahuje do něj a je potřeba, aby jeho právo zasahovat do životů, bylo legitimní (Matoušek, 2003, s. 44-45).

**Sociální pracovník** by měl splňovat kvalifikační požadavky, a to absolvování vyšší odborné školy zaměřené na sociální práci ukončené absolutoriem, absolvování vysoké školy (Bc., Mgr.) také zaměřené na sociální práci, zakončené státní závěrečnou zkouškou, dále může jít o absolvování akreditovaných kurzů v počtu minimálně 200 hodin a praxe, která je vykonávána v souladu se sociální prací, a to v trvání nejméně pěti let. Musí se řídit platnými zákonnými normami, musí důkladně znát organizační strukturu a náplň činnosti zařízení, rozsah a druh poskytované sociální služby a také podmínky pro její poskytování, dále musí dodržovat standardy sociální služby, provádí edukaci zájemců, či uživatelů a klientů a také provádí sociální poradenství dle zákona. Musí se chovat odborně, profesionálně, dodržuje mlčenlivost a vede evidenci v sociální oblasti a jejich výsledky zpracovává do určitých výstupů (Malíková, 2011, s. 86-87).

S touto definicí souhlasí i Matoušek (2008, s. 201), který definuje sociálního pracovníka obdobně jako Malíková. Popisuje jej jako pracovníka, který vykonává sociální šetření, zabezpečuje také sociální agendu včetně řešení sociálně – právních problémů, poskytuje nezbytné sociální poradenství, činnosti související s prevencí, depistážní činnost a také sociální rehabilitaci. Obdobně popisuje odbornou způsobilost k vykonávání této činnosti,

kde definuje předpoklady k výkonu práce sociálního pracovníka a zahrnuje způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost a odborné či vysokoškolské vzdělání.

Podle popisu Gulové (2011, s. 36) je v postupech sociálního pracovníka asi pět základních etap sociální práce. Nejdůležitější etapou je sociální evidence a první kontakt s klientem. Pracovník shromažďuje různé údaje o klientovi, které zjistil, a podrobně se zajímá o jeho situaci. Navrhne plán pomoci a přichází dynamická interakce s klientem. Sociální pracovník pak vyhodnotí výsledky své činnosti jak z pohledu klienta, tak z pohledu společnosti. Další etapa je diagnostická, kdy pracovník vytváří celkové pojetí diagnózy, a to pomocí rozhovoru, pozorování, posudků a zpráv jiných odborníků. Poté následuje etapa zpracování plánu a sociální terapie. Nakonec pracovník ověřuje výsledky vykonané sociální práce.

Podrobnějšímu definování sociálního pracovníka se však budeme věnovat v další podkapitole, kde se budeme zabývat vymezením jeho osobnosti.

**Pracovník v sociálních službách** podle Hrozenské, Dvořáčkové (2013, s. 79) je ten, kdo vykonává přímou obslužnou péči a stará se o osoby jak v ambulantní, tak v pobytové službě, kde pomáhá s běžnými denními činnostmi, s oblékáním, při osobní hygieně, při podpoře soběstačnosti. Také vykonává základní výchovnou nepedagogickou činnost a ta spočívá především v provádění volnočasových aktivit, kde si klient upevní své sociální a motorické schopnosti a dovednosti. Jde také o vykonávání pečovatelské činnosti v domácnosti osoby, kde pomáhá s komplexní péčí o domácnost a provádění osobní asistence. Další činnosti jako je poradenství, činnosti ke zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a obstarávání osobních záležitostí, vykonává pod dohledem sociálního pracovníka.

Matoušek (2008, s. 151) popisuje pracovníka v sociálních službách také obdobně jako Hrozenská a Dvořáčková, a to jako pracovníka, který vykonává přímou obslužnou péči u klienta, zahrnuje zde také základní výchovnou činnost, osvojování a upevňování potřebných návyků a pečovatelskou práci.

**Zdravotně sociální pracovník** se dle Kuzníkové (2011, s. 19) podílí na ošetrovatelské péči, kde se zaměřuje na uspokojování sociálních potřeb klienta. Dále jsou to činnosti:

- Provádění sociální prevence a také depistáže zaměřené na cílené a včasné vyhledávání jedinců, kteří se v důsledku své nemoci mohli ocitnout v nepříznivé sociální situaci.

- Provádění sociálního šetření a posuzování životní situace klienta ze vztahu k onemocněním, či k jeho následkům, dle potřeby rozebírání sociální situace návštěvou rodiny na základě spolupráce veřejné správy a o zjištěných skutečnostech zpracovávání zprávy o životní situaci klienta.
- Sestavování plánů psychosociální intervence.
- Účastnění se na integraci pacientů, kteří potřebují pomoc v důsledku nedostačujících fyzických, psychických nebo sociálních schopností.
- V rozsahu své odborné způsobilosti pomáhání při propouštění pacientů včetně zajištění následné péče a služeb.
- Vykonávání činnosti spojené s úmrtím pacienta, poskytování poradenství v sociální oblasti, zajišťování záležitostí spojené s úmrtím, v případě samoty zemřelého (ČESKO, 2011).

## 1.2 Osobnost sociálního pracovníka

Sociální pracovník je námi vnímán jako vykonavatel a odborník sociální práce, který pomáhá snižovat neboli odstraňovat problémy klienta nebo uživatele služby. Jeho náplní práce je působit preventivně, čímž zamezuje vzniku, či prohlubování nepříznivé situace klienta (Brnula, 2013, s. 223).

Jedna z definic sociálního pracovníka zní, že je to odborník, který se zabývá pomocí i prakticky i vědecky prostřednictvím svého klienta (jednotlivce, komunity, skupiny), který se nachází v nepříznivé situaci, či v problému klienta, který vyžaduje nutnou intervenci (Žilová in Brnula, 2013, s. 223).

Dle Matouška (2003, s. 13) sociální pracovník pracuje:

- s klienty i s jejich rodinnými příslušníky, popřípadě za svůj úkol považuje pomoc celé rodině,
- s přirozenými skupinami, což znamená například se skupinou mládeže na sídlištích,
- s uměle vytvořenými skupinami, jako jsou skupiny osob trávící svůj život v ústavu sociální péče nebo i ve vězení, také se školními třídami,
- spolupracuje s organizacemi nebo pracuje jako profesionál, kdy vstupuje do organizace a pomáhá tam řešit problémy například prostřednictvím supervize,
- s komunitami,

- jako expert při navrhování některých zákonů a vyhlášek nebo může těmto návrhům oponovat.

Gulová (2011, s. 35) uvádí, že se sociální pracovník pohybuje v širokém okruhu sociální práce, která zahrnuje určité působení pracovníka v rámci sociálně-správní-činnosti i vysoce specializované oblasti propojené s terapií a tréninkem, výzkumem a supervizí až po vzdělávání sociálních pracovníků. Dochází tedy k předpokladu, že sociální pracovník může vykonávat svou profesi na různých stupních úrovně sociální práce. Z uvedeného tedy vyplývá, že práce sociálního pracovníka má širokou škálu odvětví v sociální práci a tuto činnost vykonává na úrovni sociálně správních činností až po velmi odborné profese, které významným způsobem vstupují do života společnosti.

Způsobilostí k výkonu sociální práce se u nás zabývala Havrdová (1999), která ji chápe jako funkcionální projev profesionální role, a do soustavy základních kompetencí, která byla inspirována britskou Ústřední radou pro vzdělávání a trénink v sociální práci, patří:

- zdokonalovat účinnou komunikaci,
- umět se orientovat a plánovat postup,
- podporovat k soběstačnosti,
- zasahovat a poskytovat potřebnou pomoc,
- přispívat k práci organizace,
- odborně vzrůstat (Matoušek, 2003, s. 15-16).

Brnula (2013, s. 224) dále upozorňuje na osobnostní předpoklady pracovníka, které jsou velmi podstatné a důležité pro výkon sociální práce a to proto, že na pracovníka mají velký vliv vnitřní i vnější podněty, které musí překonávat, zvládat a umět s nimi pracovat. Musí tedy splňovat osobnostní předpoklady a musí také disponovat sociálními zručnostmi a mít vědomostní výbavu pro výkon této profese.

Sociální pracovník neboli odborník v sociální práci nabízí pomoc lidem, kteří se potýkají s nepříznivou životní situací, a měl by tedy disponovat širokou škálou dovedností. Důležité je, aby měl předpoklad pro práci s lidmi. Hlavním faktorem je také empatie a profesionalita, které je dosaženo díky dlouholeté praxi vedoucí k osamostatnění klienta. Přirozené je tedy vzdělávání pracovníka, ale i na úrovni tvořivosti a kultivace. Měl by vykazovat také známky důvěryhodnosti, umět naslouchat a být empatický. K dalším schopnostem sociálního pracovníka se řadí samostatnost, cílevědomost, sebekritičnost,



odolnost vůči neúspěchům, zájem o informace a o případ, zájem o další odbornost (Gulová, 2011, s. 35-36).

Do této kapitoly bychom zahrnuli také etiku sociálního pracovníka a přiblížíme si samotný pojem etika.

Etikou se rozumí filozofická věda o správném způsobu života a jejím předmětem je morálka, která se skládá z několika odvětví a zabývá se různými etickými zásadami.

Sociální práce má své etické principy, podle kterých se pracovníci musí řídit. Mezi ně můžeme zařadit lidská práva a lidskou důstojnost, což znamená, že se jedná o respekt k hodnotě a důstojnosti všech lidí. Dále hraje důležitou roli sociální spravedlnost, kde je nutná povinnost pracovníků podporovat sociální spravedlnost ve vztahu ke společnosti celkově, ale také ve vztahu k lidem, se kterými pracují (Vkcí, 2017).

Nyní si stručně popíšeme, jak by to v praxi nemělo vypadat.

Za nevhodné jednání pracovníka se považuje podvádění. Jde o klamání klienta s cílem přimět ho k tomu, aby udělal to, co si přeje pracovník. Dále jde o zneschopňování, což znamená omezování samostatného jednání, kde jde o bránění klientovi využít těch schopností, které má. Také zde patří nálepkování, kde dochází k označování klienta nebo skupiny klientů podle toho, jak se chovají, jaké mají postižení nebo diagnózu, které se využívá v hovoru o nich, či o něm. Stigmatizace je chování, které se vyznačuje odporem nebo nechutí ke klientům, jako by jejich postižení, či znevýhodnění bylo nakažlivé. Ignorování je zase chování, které se vyznačuje tím, že v přítomnosti klienta se pracovník chová, jako by tam klient nebyl a další. Pracovníci by tedy měli jednat v souladu s etickými normami a ne právě naopak (Sociální služby, 2016, s. 18-19).

Pravidla etického chování sociálního pracovníka jsou zavázány také v těchto úrovních:

- ve vztahu ke klientovi – kdy pracovník jedná s každým jedincem, jako s celostní bytostí,
- ve vztahu ke svému zaměstnavateli – pracovník je zodpovědný za odvedenou práci,
- ve vztahu ke kolegům – pracovník respektuje znalosti, zkušenosti a názory svých kolegů,
- ve vztahu ke svému povolání a odbornosti – pracovník dbá na zlepšení své prestiže a zodpovídá za své celoživotní vzdělávání,

- ve vztahu ke společnosti – vyžaduje uznání toho, že má zodpovědnost za své jednání vůči klientům, kolegům, zaměstnavatelům a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu (Vkcí, 2017).

### 1.3 Cílové skupiny sociální práce

Podle Gulové (2011, s. 18-19) se do cílových skupin sociální práce řadí především osoby v nepříznivých sociálních situacích, lidé se sníženou soběstačností v základních dovednostech a to z důvodů věku, zdravotního postižení, úrazu, zhoršením psychického stavu a podobně. Také se jedná o bezdomovectví, což znamená neexistující přístřeší nebo velmi špatné bytové podmínky. Do početné klientely se také řadí osoby, které svými životními způsoby vedou ke konfliktu ve společnosti. Znamená to zneužívání návykových látek, konflikty se zákonem a další. Další cílovou skupinou jsou děti, u kterých je ohrožen jejich vývoj, kvůli sníženým schopnostem rodičů při péči o dítě. Poté také jde-li o dítě zanedbávané, zneužívané, či se zdravotním nebo mentálním postižením. Další skupiny mohou tvořit lidé v naléhavé krizi v osobním životě, kteří pak nejsou schopni vlastními dovednostmi zvládnout svoji tíživou situaci. Vznikají také nové skupiny sociálních klientů, kteří se řadí do specifické skupiny a jde o problematiku zdraví jako např. drogově závislí, nemoc AIDS, atd.) a také o problematiku způsobenou politickými či společenskými změnami (migrace, péče o uprchlíky, nezaměstnanost, atd.).

Zaměříme se však především na cílovou skupinu dětí, mládeže a seniorů, protože tyto tři cílové skupiny jsem si vybrala pro výzkum a porovnání vyšší míry syndromu vyhoření.

Podle popisu Matouška (2005, s. 27) je špatné zacházení s dítětem buď úmyslné, či neúmyslné chování pečujících, které ohrožuje vývoj dítěte a vymyká se společenským normám. Rozdělují se především čtyři typy poškozování dětí:

- tělesné týrání, při kterém se nejčastěji objevuje bití, poté vytrhávání vlasů, pálení cigaretou, odpírání jídla, dušení, či topení ve vodě,
- sexuální zneužívání může zahrnovat incest, což znamená sexuální styk mezi příbuznými a další sexuální praktiky. Zahrnuje se zde i nucení k účasti dítěte na pornografii,
- zanedbávání, které je vysvětleno jako opomíjení základních potřeb dítěte,
- emoční týrání, kde se zahrnuje častá kritika dítěte, nadávky a jiné druhy ponižování.

Cílová skupina seniorů je dle Matouška (2005, s. 163) charakterizována tím, že se řadí do věkové skupiny, která dosáhne šedesáti, respektive šedesáti pěti let. Je také přiřazována k sociálnímu statusu důchodce, který je považován za neaktivního a neproduktivního, také jsou zde předpokládány zdravotní potíže spojené s involucí – ztráta funkčních schopností, multimorbidita a přicházející ztráta soběstačnosti. Toto je považováno za stereotypní pohled na stáří, který kategorizuje staré lidi do homogenní skupiny, bez invalidních rozdílů a považuje ji spíše za zátěž pro společnost, protože odčerpává velkou část zdrojů společnosti na financování důchodů a také na pokrytí nákladů zdravotní a sociální péče.

Matoušek (2005, s. 267-268) také tvrdí, že takzvaná riziková mládež se jako vážný sociální problém vyskytuje až v novověku. Na vzniku této rizikové skupiny mládeže se podílí více společenských změn. Jedna ze změn je taková, že lidé z venkova se přemístili do měst, kde mají mladí lidé mnoho příležitostí k tomu trávit volný čas rizikově (v hernách, barech, diskotékách) a mají větší přístup k návykovým látkám.

## 2 SYNDROM VYHOŘENÍ

Pojem vyhoření je jev, který je známý ve světě už odedávna, aniž by byl takto pojmenován. Nejspíše v každé době se lidé s tímto fenoménem setkali, už proto, že byli pracovití a prožívali tíseň, sužovala je psychika a lidské prožívání. Rozvíjí se však na bázi negativních životních podmínek, a to škodlivých nox vyzařujících nejen z poruch sociálního prostředí, různých střetů, nátlaku a agrese ze strany druhých nebo vyplývajících rovněž v narušeném životním prostředí, které svými problémy také psychicky zatěžuje, neboli stresuje a oslabuje celkový zdravotní stav. Medicínský pojem syndrom vyhoření poprvé sdělil Herbert J. Freudenberger, který v roce 1975 vycházel z knihy "Případ vyhoření" (A Burnt Out Case) a popsal tento jev v souvislostech v charakterizaci za prvé u stavu drogově závislých v chronickém stádiu nemoci a za druhé u stavu manuálního přepracování a intelektuálně pracujících, kteří vykazují znaky letargie – lhostejnost, otupělost a pocity zoufalství a bezmoci (Musil, 2010, s. 34).

Honzák (2013, s. 18-20) popisuje příběh autora termínu "syndrom vyhoření" Freudenbergera, který jako dvanáctiletý chlapec musel opustit rodnou zemi a odejít do New Yorku, kde byl v bezpečí před nacisty. Začal tam pracovat a zároveň studovat dokonce dvě školy a věnoval se klinické praxi a také byl uznávaným psychoanalytikem. Díky své pracovitosti založil bezplatnou kliniku pro narkomany a bezdomovce. Díky své houževnatosti pracoval každý den od rána do večera a to šest dní v týdnu. Po určité době mu začala manželka říkat, že by se měl šetřit a nepřepracovávat, tímto ho však motivovala ještě k většímu výkonu, až mu i kolegové říkali, aby to s prací nepřeháněl, protože na něm viděli, že je vyčerpaný. Freudenberger to však přeslychal a vydával ještě více úsilí při své práci. Po určité době však zjistil, že už nemá tolik sil a je celkově vyčerpan, jak psychicky, tak fyzicky. To ho vedlo ke zkoumání jeho stavu a přehodnocení svého dosavadního života. Poznatky ze studia svého života pak shrnul ve svém prvním díle nazvaném "Burnout – vysoká cena za úspěch a jak s ním zacházet". Tento příběh je víceméně charakteristikou toho, co syndrom vyhoření znamená.

Jak uvádí Maslach (2003, s. 2), slovo vyhoření evokuje obraz ukončeného plápolajícího plamene, spálenou prázdnou skořápku a umírající uhlíky až po studený, šedý popel. Jde o reakci na dlouhodobou emocionální zátěž, zabývající se intenzivně jinými lidmi, když mají různorodé potíže, či problémy. Vyhoření může tedy být považováno za druh pracovního stresu. Švingalová (2006, s. 46) evokuje slovo vyhoření obdobně, jako obraz

vyhasnutí vnitřního zdroje energie – ohně života. Což podle ní znamená, že člověk spotřebovává víc energie, než je jím možno doplnit, a překračuje tak hranici svých psychických i fyzických možností.

S vyhořením se však podle Krivohlavého (2012, s. 13) dá pracovat a moudře zacházet a díky tomu se dá i překonat. Může se stát prvním signálem k tomu, abychom zlepšili své podvědomí o to, kdo vlastně jsme. Může být také odpovědí na naši otázku identity, tím pádem obohatí naše podvědomí o to, co znamená být člověkem. Může se stát předchůdcem životně důležitých změn, osobnostního růstu a celkového vývoje naší osobnosti. Lidé, kteří vyhořením trpěli, ale dokázali jej takto překonat, žijí dále lepším a plnohodnotnějším životem, což znamená životem více naplněným, než byl ten, ve kterém prožívali a trpěli vyhořením.

## 2.1 Definice pojmu syndrom vyhoření

Jak uvádí Schmidbauer (2008, s. 217), české slovo vyhoření je překladem anglického slova burnout.

Tento jev byl popsán jako stav celkového vyčerpání, a to znamená vyčerpání tělesné, psychické i duchovní energie a můžeme se s ním setkat například v Bibli. Burnout má řadu definic a jedna z nich zní: Burnout je syndromem emocionálního vyčerpání, depersonalizace a sníženého osobního výkonu. Může k němu docházet tam, kde lidé pracují s jinými lidmi a to je právě tam, kde se lidé věnují potřebným osobám. (Maslachová a Jacksonová in Krivohlavý, 2012, s. 66). Vyhoření většinou může vést ke snížení kvality i kvantity práce či služby, která je poskytována těm, kteří ji potřebují. Souvisí také s nespavostí a fyzickým vyčerpáním, ale také se zvýšenou konzumací alkoholu a drog. Psychické vyčerpání pak může souviset s problémy v manželství a ztráty zamilovanosti (Krivohlavý, 2012, s. 67).

Kallwas (2007, s. 9) uvádí, že syndrom vyhoření je stav extrémního vyčerpání, vnitřní distance, nadměrný pokles výkonnosti a mnohočetných psychosomatických potíží. Doposud však není uznáván jako nemoc. Je mnoho lidí trpících syndromem vyhoření, avšak jejich problém se málokdy řeší v poradnách, ambulancích, či klinikách, protože by se tento jev mohl stát obrovskou hrozbou pro naši společnost.

Další definicí je důsledek nerovnováhy mezi jakousi emoční investicí a tzv. zisky, které se člověku nevracejí jako pozitivní podněty, uznání a pocit úspěšnosti (Honzák in

Švingalová, 2006, s. 48). Avšak základní anotací pracovní činnosti, která může směřovat k vyhoření, není jenom práce s lidmi, ale i dlouhodobý a nekompromisně prosazovaný požadavek na vysoký, stabilní výkon, který je považován za určitý standart, s žádnou možností úlevy, odchylek nebo vysazení, s velmi vážnými důsledky v případě chyb, či omylů (Kebza, Šolcová in Švingalová, 2006, s. 49).

Syndrom vyhoření vzniká především u pracovníků pomáhajících profesí, a to následkem nezvládnutého pracovního stresu. Můžeme zde myslet jak profesionála, tak dobrovolníka. Je úzce spjat s pomáhající profesí a prakticky každý pracovník po nějaké době vykazuje některé jeho projevy. Mezi nejnáročnější práci řadíme tu, kde se pracuje s klienty, kteří jsou v určitých zařízeních nedobrovolně, což je vězení, výchovné ústavy, psychiatrické léčebny a podobně. Také s klienty, kteří jsou vážně postiženi a s těmi, co jsou zapojeni do určitého programu, ale nejsou motivováni, a proto je jejich spolupráce pasivní. Také je to práce s agresivními lidmi vůči pracovníkům a s umírajícími, ať už v institucích, či domácím prostředí. Je potom těžší dosáhnout pocitu uspokojení, než u jiných profesí (Matoušek, 2003, s. 55).

Křivohlavý (2012, s. 67) uvádí mnoho definic burnout, ze kterých lze vyvodit společné charakteristiky: řada negativních emocionálních příznaků, je uváděn vždy v souvislosti s výkonem určitého povolání, výskyt příznaků burnout u jinak duševně zcela zdravých lidí, nižší výkonnost tzn. nízká efektivita práce při výskytu burnout, úzce souvisí s negativními postoji a z nich vyplývajícím chováním, ne s nižší kompetencí nebo nižší pracovní schopností a dovedností.

Syndrom vyhoření je také ztráta profesního zájmu nebo osobní zaujatost u člověka některé z pomáhajících profesí. Většinou bývá spojen se ztrátou poslání a čínorodosti. Může vykazovat pocity zklamání, hořkosti, a to při hodnocení minulosti. Ten, kdo trpí syndromem vyhoření, ztrácí zájem o svou práci, je spokojen s každodenním stereotypem, rutinou, nemá důvod se dále nějak více vzdělávat a osobnostně vzrůstat. Je pro něj typické pouze přežít a nemít problémy (Hartl, Hartlová in Švingalová, 2006, s. 48).

Shrnutí definice syndromu vyhoření tedy zní: *"Syndrom vyhoření je důsledkem dlouhodobě působícího (chronického) pracovního stresu, který je zvládnán maladaptivně. Vyskytuje se zvláště u profesí obsahujících jako podstatnou složku pracovní náplně "práci s lidmi", na jejichž hodnocení jsou závislé (nebo je pro ně důležité), a tlak na kvalitu i kvantitu výkonu.*

*Jedná se závažný medicínský a psychologický problém, který významně ovlivňuje zdraví a kvalitu života osob, u nichž se vyskytuje" Švingalová, (2006, s. 49).*

## 2.2 Příčiny vzniku syndromu vyhoření

Příčiny vzniku syndromu vyhoření mohou být různé. Také osoby mohou být více či méně náchylné a vznik tohoto syndromu a to, co ho zapříčiňuje, si popíšeme a ujasníme v následujícím textu.

Gulová (2011, s. 41) definuje příčiny vzniku vyhoření tím, že se na pracovišti vyskytuje nekvalitní vedení a samozřejmě přepracovanost. Souhlasí s Matouškem a preferuje supervizi na pracovišti, upřednostňuje plány osobního rozvoje a opakuje, že problémem může být rivalita a soupeřivost mezi pracovníky.

Pro vznik syndromu vyhoření podle Matouška (2003, s. 57) výrazně přispívají pracoviště:

- kde se potřebám personálu nevěnuje pozornost,
- kde nový personál není zaučen personálem zkušeným,
- kde nejsou plány osobního rozvoje,
- kde chybí pravidelnost supervize,
- kde se pracovník nemůže poradit o obtížích, které nalezl, s někým kompetentním,
- tam, kde převládá soupeřivost, atd.

Grün (2014, s. 32-41) uvádí pět příčin syndromu vyhoření, ale říká, že by se samozřejmě daly najít i další, avšak během jeho pozorování a studiích tohoto tématu zjistil, že se většinou u postižených projevilo vždy těchto pět příčin:

- perfekcionismus a tlak, jehož jsme původci,
- kdo se řídí ostatními, onemocní,
- stavění fasád nás okrádá o energii,
- kdo přechází vlastní únavu, žije v nebezpečí,
- příčiny nemoci v systému.

Díky těmto pěti příčinám dále uvádí rituál, kterým bychom mohli předcházet vzniku syndromu vyhoření: *"Jakmile se vrátíš domů, lehni si na 15 minut do postele. Nastav si budík, aby sis mohl oněch 15 minut nerušeně vychutnat. Oprosti se od práce a od očekávání, jež od tebe lidé mají. Užívej si času, který ted' patří jenom tobě. Užívej si tíhu, která vychází z tvé únavy. Cítíš se být unášen. A představuješ si: Momentálně nemusím nic*

*dělat. Prostě jsem tady. Potom pocítíš svou vlastní přítomnost. Nemusíš teď být ve formě. Smíš si vychutnat svou vlastní únavu. Když zazvoní budík, můžeš se protáhnout a – snad – po – silněn opět vstát. Máš pak chuť dělat to, co tě doma čeká: Věnovat se svým dětem, partnerovi, či povinností, které ti domácnost ukládá. Anebo máš ještě chuť vydat se na koncert či do kina" Grün (2014, s. 42).*

### 2.3 Projevy a příznaky syndromu vyhoření

Jak popisuje Matoušek (2003, s. 56), syndrom vyhoření je změna chování pracovníka, a pokud se ke klientům od počátku své pracovní kariéry chová tak, jako se chovají pracovníci, kteří jsou postiženi syndromem vyhoření, nejde u něj o odraz na pracovní stres, ale o jeho stálý postoj. Zmiňovaný syndrom se může objevit poměrně rychle od té doby, kdy pracovník nastoupí do zaměstnání, u disponovaných jedinců, kteří jsou vystaveni neadekvátním podmínkám, již za několik týdnů až měsíců. U některých osob dojde ke vzniku vyhoření díky tomu, že chtějí práci vykonat co nejkompetentněji, což znamená, že jsou vystaveni vysokému pracovnímu nasazení. Typickými projevy jsou:

- častá pracovní neschopnost,
- pocity vyčerpání,
- preferování administrativní činnosti před prací přímo s klienty,
- při myšlenkách o účinnosti služby, případně budoucnosti klientů, převládá skepse,
- práci je věnováno jenom nutné minimum energie, pracovník se spíše věnuje mimopracovním záležitostem,
- neangažovaný vztah ke klientům a snaha o to, aby se s nimi pracovník nemusel setkat, atd.

Podle Kallwas (2007, s. 98-99), se uvedený syndrom projevuje různými symptomy, a to ve třech oblastech. Nejviditelnější příznakem bývá emocionální vyčerpání postihnuté osoby. Tato osoba pak nepocítuje ani lásku ani nenávisť, radost ani smutek, víceméně nivelizuje. Vzdaluje se tak sobě samému i společnosti. Dalším příznakem, který navazuje na vzdalování se sobě samému, je depersonalizace, tedy odosobnění. Člověk má problém vnímat kladně sebe samého, natož tak druhého. Výstupem pak bývá zmenšená schopnost vcítit se do sebe a do ostatních lidí a také sarkasmus nebo cynismus. Třetí oblastí příznaků shrnuje pod pojem snížení výkonnosti. To může zapříčinit následek dlouhodobého přetížení, ale také naopak následek dlouhodobé nevytíženosti, či nenáročnosti.



Jeklová, Reitmayerová (2006, s. 13) uvádí nejčastější projevy syndromu vyhoření, a to stejně jako ostatní autoři tělesné a emocionální vyčerpání, ale také popudlivost, nedůvěřivost, depresivitu. Podle ní však tyto projevy nemusí za každou cenu znamenat přítomnost syndromu vyhoření. Deprese může být zapříčiněna těžkou životní situací, únava se může pojít s fyzickým, či intelektovým výkonem, kdy s obyčejnou únavou spojujeme dostatek odpočinku, který pomůže, ale u únavy spojené se syndromem vyhoření běžný odpočinek nestačí.

Křivohlavý (2012, s. 47-49) uvádí, o které příznaky vyhoření bychom se měli zajímat.

1. *Příznaky toho, že se stav psychického vyhoření v daném případě začíná objevovat.* A je tomu tak, když děláme neustále více věcí, ale už z nich máme menší radost, když nám stále více vadí druzí lidé a už to nemůžeme vydržet, když bychom chtěli co nejvíce přestat s tím, co děláme, když už jsme sáhli i po tabletkách na spaní, či po alkoholu, jen, abychom danou chvíli přežili, když už jsme ze sebe vydali bezmocný pláč a jiné.
2. *Psychické vyhoření dosahuje akutní úrovně (s vyhořením to již hoří).* Tomu je tak, když jsme byli rozčilení a pocítili obtíže nebo bolesti v srdeční krajině, když jsme prožili emocionální zhroucení, když jsme byli tak vzteklí, že jsme udělali něco, co bychom za normálních okolností neudělali, když už nemáme žádné nadšení z toho, co děláme, když se vytratily veškeré naše ideály a naděje, které nás motivovaly k tomu, abychom něco dělali.
3. *Stav psychického vyčerpání se stal chronickým jevem.* To je, když se vyhýbáme své práci, když stěží mluvíme s druhými lidmi, když se ve společnosti ostatních lidí necítíme dobře, když jsme dali výpověď v zaměstnání, když nejsme schopni přiznat, že máme nějaké problémy a je nutné se dostavit k odborníkovi.

Mezi hlavní příznaky vyhoření podle Stocka (2010, s. 19) jsou vyčerpání, odcizení a pokles výkonnosti. Při vyčerpání se postižený cítí psychicky i fyzicky na dně. Fyzická vyčerpanost je všem známá, ale psychická se odlišuje. Je několik pojmů, které tento stav přibližují. Patří zde například sklíčenost, beznaděj, bezmoc, pocity strachu, výbuchy vzteku a podobně. Jsou to pocity, které bývají většinou spojovány s depresí. Dále jde o odcizení, což znamená, že má člověk na své okolí lhostejný pohled, který dříve nemíval. Pracovní nasazení také není tak vysoké, dříve byl pracovník snaživý, avšak teď se snižuje na minimum. Tato chronická zátěž se může negativně objevit i v domácnosti, kdy postižený přenáší problémy domů a přátelské okolí si začne všimnout

změn, které postižený vykazuje. Odcizení se projevuje negativním postojem k sobě samému, k životu, vztahu k práci atd. Posledním příznakem, který Stock uvádí, je pokles výkonnosti. Jde o to, že člověk ztratil důvěru v tom co dokáže, může se považovat za neschopného a díky tomu dochází k nízké efektivitě v práci. Pokles výkonnosti se projevuje nižší produktivitou, ztrátou motivace, nespokojeností s vlastním výkonem, nerozhodností, větší spotřebou času a energie, atd.

Příčiny syndromu vyhoření můžeme také rozdělit na vnitřní a vnější. Vnější příčiny zapříčiňují kritické zvraty a kolize při kontaktu s disponovanými lidmi. Spouštěčem mohou být komplikované situace mezi osobami, rodinami, přáteli a také konfliktní situace v pracovních vztazích, jako jsou střety názorů, kompetence rolí, provokace až šikana prostřednictvím mobbingu, bossingu, hromadění pracovních úkolů, nátlak na osobní odpovědnost jak doma, tak v zaměstnání. Vnitřními neboli osobnostními příčinami jsou ohrožené zejména dvě kategorie osob. První jsou lidé, kteří jsou profesionály, např. sociální pracovníci, pedagogové, lékaři, kurátoři, policisté a další, a druhá skupina jsou lidé různých profesí a zde patří i ženy v domácnosti, disponování vlastní motivací k nadměrným výkonům (Musil, 2010, s. 36).

Podle Švingalové (2006, s. 53) se syndrom vyhoření projevuje velmi zřetelně v tom, že slabost a bezmoc nebo sdělení emocionálních problémů se přijímá a podporuje u druhých a vlastní obraz sebe musí napříč tomu zůstat za jakoukoliv cenu prostý takových skvrn.

## 2.4 Důsledky syndromu vyhoření

Dle Krivohlavého (2012, s. 22-24) syndrom vyhoření může zapříčinit to, jak se člověk může cítit. A to:

- Tělesně vyčerpán.
- Emocionálně vyčerpán.
- Duševně i duchovně a dně.
- Unaven k smrti.
- Jako by byl bezcenný na celém světě.
- Odstrčen na druhou kolej.
- Cítí se v tísní, stresu a v napětí.
- Cítí se v koncích.

- Jako by byl nemocen, ale bez příznaků nemoci.
- Je smutný, zklamán, nešťastný, v úzkosti, je plný beznaděje, obav a strachů, pln pesimismu.
- Ztratil veškeré iluze a plány.
- Neví si rady sám se sebou.
- Žije v neustálém napětí.
- Vše ho velmi zatěžuje.

Poté také definuje, jak se vyhořelý člověk cítí mezi ostatními lidmi:

- Jedná s nimi chladně a lhostejně.
- Nemá o druhé zájem a nezajímá se o jejich problémy.
- Mízí u něho empatie.
- Druzí lidé ho víceméně obtěžují.
- Nezajímá ho, co si o něm druzí lidé myslí.

Syndrom vyhoření je také důsledkem chování jedince, který se může stahovat sám do sebe, nereagovat a nebude mít potřebu kontaktovat osoby kolem sebe, což znamená rodinu nebo spolupracovníky, či klienty. Může se také začít chovat agresivně, může napadat svoji práci a také výsledky či smysluplnost práce ostatních. Někdo také může svoji práci bagatelizovat. Jeho chování v průběhu vyhoření se nejspíš bude zhoršovat (Jeklová, Reitmayerová, 2006, s. 21).

Dále se u jedince trpícího syndromem vyhoření mohou objevit pocity neuspokojení z práce, také se mohou vyskytnout častější zdravotní problémy, jako je nachlazení. Postupem času klesá pracovní nasazení a výkonnost a díky tomu klesá sebedůvěra a také energie jedince. Dostavují se i interpersonální problémy, kde dochází ke špatné komunikaci s kolektivem, ale i s rodinou a celkově se zhoršují vztahy. Může dojít až k nárůstu symptomatologie a pracovník přestane být schopen vykonávat svoji práci (Medicína pro praxi, 2017).

### 3 PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ U SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ

Je důležitější problémům předcházet, nežli se snažit je řešit. Proto se v této kapitole budeme zabývat možnostmi prevence a předcházení vzniku syndromu vyhoření, abychom se při naší práci nedostali až na samé dno a práci vykonávali s pozitivním nasazením a ne právě naopak.

Švingálová (2006, s. 57) uvádí, že významným úkonem při prevenci syndromu vyhoření může zajišťovat vysokoškolská příprava pracovníků pomáhajících profesí. V této oblasti mají však naše vysoké i střední školy velké rezervy. Je tedy nutné, aby se těžiště studia přeneslo z odvětví odborně vědeckého a didaktického do odvětví psychologického. Posílila by tak praktické komunikativní dovednosti a vztahové schopnosti pomáhajícího pracovníka.

Vyhoření je táhnoucí se proces, který vzniká několik let. Je přiřizovaný zodpovědnou osobností, vztahovými vlastnostmi k lidem, kteří potřebují pomoc, organizační strukturou, která nenabízí mnoho možností psychické regenerace. Na tomto pozadí by byla každá metoda, která zaručuje rychlý úspěch při řešení problémů, neseriózní. Normy, standardy či názory jsou součástí vlastní osobnosti a nosí určitou hodnotu. Toto všechno však přispívá k tomu, že se člověk stává při své práci vyhořelý. Zbavení se těchto nastavených hodnot a názorů a nahradit je zdravými postoji a způsoby chování vyžaduje více času a trvajících trénink. Proti vyhoření neexistuje imunizace, ale dá se mu určitým způsobem předcházet (Poschckamp, 2013, s. 82).

Křivohlavý (2012, s. 144-148) uvádí i několik podnětů, které mohou být nápomocné při prevenci a zvládnutí vyhoření. Mezi ně patří humor, dekomprese, což znamená uvolnění napětí ve chvílích volna, osvěcený zájem o vlastní zdraví, relaxace, kdy je možné navštěvovat různé relaxační kurzy, dále pracovní porady, kde dochází k osobnímu styku všech pracovníků týmu, které jsou nástrojem v boji proti syndromu vyhoření, ale pouze za určitých podmínek.

#### 3.1 Zásady duševní hygieny u sociálních pracovníků

Zásady duševní hygieny popisu ve svém přehledu Musil (2010, s. 39-41), které zní:

- Dodržování pravidel zdravé životosprávy.

- Vyhybat se frustracím – je žádoucí usměrňovat vlastní vysoké ideály a z nich vyplývající nároky.
- Neidentifikovat se s druhými.
- Naučit se zdvořile odmítat.
- Sestavit si pořadí podstatných úkolů.
- Naučit se vyjadřovat bez obav.
- Pracovat a odpočívat pravidelně, nebdít dlouho do noci.
- Neodmítat nabídku pomoci od druhých.
- Důvěřovat sám sobě a smysluplnosti své práce.
- Práci vykonávat bez napětí.
- Vyhybat se situačním stresům.

Důležitým faktorem je stres, který se může vyskytnout, když se k vám nedostane dostatečná podpora a nastane, že od klientů vsřebáváte více emočního rozrušení, nepohody či strádání, než jste schopni zpracovat (Hakwins, 2004, s. 31).

Je tedy nutné stres zvládat. Cíle zvládání stresu jsou různorodé. Může nám jít o to, abychom se snažili snížit úroveň toho, co nás zatěžuje, také o to, zachovat si citový klid a duševní rovnováhu, nedat se tedy ovlivnit situací, která by nás mohla uvést do stavu zoufalství a beznaděje. Můžeme se také snažit více odpočívat neboli relaxovat. Je tedy možné využít některé strategie pro zvládání stresu. Naplánovat si a vyhledat řešení daného problému, uklidňovat své emoce, poprat se s těžkou situací, distancovat se od této situace, vyhledat pozitivní stránky situace, sociální oporu a snažit se vyhnout stresové situaci (Křivohlavý, 2010, s. 27).

Další užitečné zásady duševní hygieny pro pomáhající profese uvádí Švingálová (2006, s. 58), která rovněž říká, že základem je vytvořit si určitý odstup od klientů a k tomu mohou sloužit právě následující techniky:

- Izolace, tj. cílené rozlišení profesionálního přístupu ke klientům od přístupu k jiným lidem.
- Intelektualismus, kdy pracovník hovoří o klientovi velmi racionálně, bez možných emocí a bez osobního přístupu.
- Sémantické odosobnění, kdy je klient pacientem, uživatelem, určitou diagnózou či kauzou.

### 3.2 Možnosti předcházení syndromu vyhoření

Dle Křivohlavého (2012, s. 93) je užitečné seznámit se s tím, co jiní před námi odzkoušeli a prověřili v boji proti vyhoření a ukázalo se jako dobré a účinné. Proto uvádí několik doporučení při předcházení syndromu vyhoření. Můžeme si tedy rozdělit dvě oblasti prevence syndromu vyhoření, a to na externí vlivy a interní individuální vlivy prevence. U individuálních vlivů jsou důležité tzv. základní existenciální potřeby neboli smysluplnost bytí. Rozumí se tím tedy uvědomění si smysluplnosti existence. U externích vlivů je důležité kladné hodnocení od jiných osob, jde tedy o evalvací, což je projevování úcty a vážnosti - respektu. Člověk se po projevu evalvací cítí poctěn nebo obohacen, a tím získává více podnětů k tomu, aby o sobě měl lepší mínění. Dále jsou velmi důležité pracovní podmínky a organizace práce. Nemá-li při výkonu práce docházet ke stresům, či psychickému vyhoření je důležité si co nejpřesněji ujasnit, co se od koho očekává, pracovní úkony stanovit s ohledem na možnosti realizace, nutná je důsledná zpětná vazba, flexibilita neboli pružnost, kompletizace a uznání, které se dostane tomu, kdo pracuje.

Je také nutné dodržovat doporučení při předcházení syndromu vyhoření, které definuje Švingálová (2006, s. 58-59), a jde o nalezení při práci optimální stupeň osobní angažovanosti ve vztahu ke klientům, dodržování pestrého režimu práce, dělat si pravidelné přestávky a využít je k regeneraci sil, oddělovat pracovní život od osobního, nenosit si práci domů a naopak nebrat si rodinné problémy do práce, mít realistické nároky na sebe, naučit se požádat o pomoc druhé, stanovit si určité priority a další.

K vzniku vyhoření může přispět i mobbing, což je negativní jednání zaměřené proti vytipované podřízené osobě, které často trvá delší dobu. V této situaci je nutné včasné řešení, aby nedošlo právě k psychickému vyčerpání (Kallwass, 2007, s. 19-21).

Dle Gulové (2011, s. 41) bývají sociální pracovníci často postiženi právě syndromem vyhoření, a to díky nekvalitnímu vedení na pracovišti, kde je strádána supervize a je tedy nutné poradit se s někým, kdo je kompetentní.

Důležitá je tedy proto pravidelná supervize na pracovišti, která je chápána v pomáhajících profesích jako reflexe, podpora a rozvoj. Vztah mezi supervizorem a supervizantem je definován spíše jako prostředí, kde probíhá interakce těchto dvou osob s tím, že cílem supervize je rozvoj supervidovaného. Neznamená tedy využití moci, ale spíše vlivu, který se projevuje z neformální autority více zkušeného terapeuta, jeho zkušenosti se však mohou využít k učení méně zkušeného kolegy (Bártlová, 2007, s. 6).

Supervizi také považujeme za součást nebo nástroj, který řídí lidské zdroje v sociální oblasti. Je to jakási celoživotní forma učení, která nám pomáhá s rozvojem profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, kde je především kladen důraz na aktivaci jejich vlastního potencialu v bezpečném prostředí. Supervizi je možné rozdělit na individuální, zaměřenou na kontakt supervizora s jedním pracovníkem, poté jde o skupinovou supervizi, což je proces, který umožňuje diskuzi pracovníkům ve skupině o své práci, o svých pocitech a vztazích, které při práci prožívají, pak může jít o týmovou supervizi, která zahrnuje všechny členy kolektivu, a to bez rozdělování konkrétních pracovních pozic. A také můžeme zmínit intervizi a autovizi (Pitnerová, 2008, s. 50-51).

Intervizi můžeme popsat jako model vzájemného odrazu, který se využívá mezi sociálními pracovníky. Poskytuje příležitosti pro pracovníky z praxe, uvažovat o nepříjemnostech a emoční odolnosti v práci, mezi kolegy (Fairtlough, 2017, s. 48).

Autovize neboli autosupervize by měla být na místě i tam, kde se dostává dobré supervize. Důležité při autovizi je umět reflektovat svoji vlastní práci. Jde především o sebezpozorování, kde dochází k propojování myšlenek, skutků a pocitů poradce s chováním klienta, a poté jde o sebehodnocení, kde se klade důraz na hodnocení výkonu poradce pozorováním reakce klienta. Je zde velmi podstatné mít dostatek času a ochota zapochybovat o výkonu své práce (Hakwins, 2004, s. 40-41).

Shrneme tedy, že supervize by měla rozvíjet profesionalitu pracovníka a rozšiřovat jeho dovednosti. Dále by také měla pomáhat řešit těžko řešitelné případy a také pomoci se vyrovnat se stresem. Pokud se tedy pracovník dostane při výkonu práce do složitostí, je nutné, aby mu supervize byla schopna poskytnout maximum možné podpory (Matoušek, 2003, s. 352).

Cílem této kapitoly bylo podat ucelené shrnutí možností předcházení syndromu vyhoření neboli prevence. Kapitola o duševní hygieně představila možnosti dodržování určitých zásad a kapitola o předcházení syndromu vyhoření nám popsala, na co si dávat pozor při práci, a naopak, jak bychom práci mohli vylepšit v kontextu předcházení syndromu vyhoření.

V praktické části této práce se pokusíme zjistit, jaká je souvislost mezi výší míry syndromu vyhoření u sociálních pracovníků pracujících s dětmi, mládeží, či u sociálních pracovníků pracujících se seniory.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**



## 4 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU

V této kapitole se budeme zabývat popisem výzkumu naší práce. Pro práci byla zvolena metoda kvalitativního výzkumu. Podle Švaříčka a Šed'ové (2010, s. 13), je cílem kvalitativního výzkumu zrealizovat polostrukturovaný rozhovor, kterým získáme detailní a celkové informace o studovaném jevu. Publikace Švaříčka a Šed'ové (2010) nám byla nápomocná pro teoretická východiska a vypracování výzkumného projektu.

### 4.1 Cíl výzkumu

Cíle výzkumu a také výzkumné otázky jsou dle Švaříčka a Šed'ové (2007, s. 64) jakoby pomyslným kompasem, podle kterého bychom se v průběhu celého výzkumu měli řídit a neustále se ujišťovat, zda se blížíme k naplňování těchto cílů.

Cílem tohoto výzkumu je porovnat rizika výskytu syndromu vyhoření u sociálních pracovníků pracujících s dětmi, mládeží a seniory.

### 4.2 Výzkumné otázky

Na základě stanoveného cíle jsme si vymezili výzkumné otázky, a na ty se budeme snažit hledat odpovědi, které nám poskytly sociální pracovnice, s nimiž byl realizován rozhovor. Nejdříve se tedy zajímáme o to, zda je cílová skupina rizikovým faktorem pro vznik syndromu vyhoření, a proto jsme si vydefinovali hlavní výzkumnou otázku. Poté jsme si zvolili dílčí výzkumné otázky, na které vyhledáváme odpovědi, abychom mohli splnit předem stanovený cíl.

#### **Hlavní výzkumná otázka:**

Je cílová skupina, se kterou sociální pracovník pracuje, faktorem vzniku syndromu vyhoření?

Na základě této hlavní výzkumné otázky a cíle výzkumu jsme vydefinovali dílčí výzkumné otázky.

#### **Dílčí výzkumné otázky:**

- Je pro pracovnice atraktivní cílová skupina, se kterou pracují?
- Jak vnímají pracovnice zajištění prevence proti syndromu vyhoření ze strany organizace?

- Proč si sociální pracovníce vybraly právě tuto cílovou skupinu?
- S jakou cílovou skupinou je podle pracovníc méně náročná práce?

### 4.3 Metoda sběru dat

Metodou sběru dat bylo v rámci našeho výzkumného šetření upotřebeno polostrukturovaných rozhovorů. Základem pro uskutečnění rozhovorů bylo sestavení otázek, ze kterých jsme poté mohli získat data, abychom mohli zkoumat jádro problému. V průběhu rozhovoru byla dodržována posloupnost otázek, ale dle situace jsme využili i podotázky, které sloužily k rozvíjení rozhovoru, ale také k lepšímu pochopení kladené otázky, či k lepšímu pochopení odpovědi, které nám poskytly participantky. Pro výběr této metody jsme se rozhodli proto, abychom umožnili participantům dostatečný prostor pro jejich vyčerpávající odpovědi, což je výhodou právě polostrukturovaných rozhovorů, kde mají participanté možnost vyjádřit své poznatky a popsat vlastní zkušenosti ve velké míře. Pozitivem tedy je možnost získání velké škály informací, které na dále ve výzkumu upotřebíme k dosažení našeho cíle.

#### 4.4 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor jsme vybrali záměrně. Nejdříve jsme s participanty komunikovali telefonicky, abychom zjistili, zda by bylo možné výzkum zrealizovat. Výzkumný soubor tedy tvoří šest participantů, jedná se o ženy, sociální pracovníce, které pracují v různých organizacích ve Vsetíně. Čtyři pracovníce mají okolo třiceti let a dvě z pracovníc okolo padesáti let, délka jejich praxe se také liší. Po dohodnutí s nimi jsme zrealizovali šest polostrukturovaných rozhovorů a dohodli jsme se, že jejich jména nebudeme zveřejňovat, abychom zachovali jejich anonymitu. Participantky budeme dále označovat SP, jako sociální pracovník.

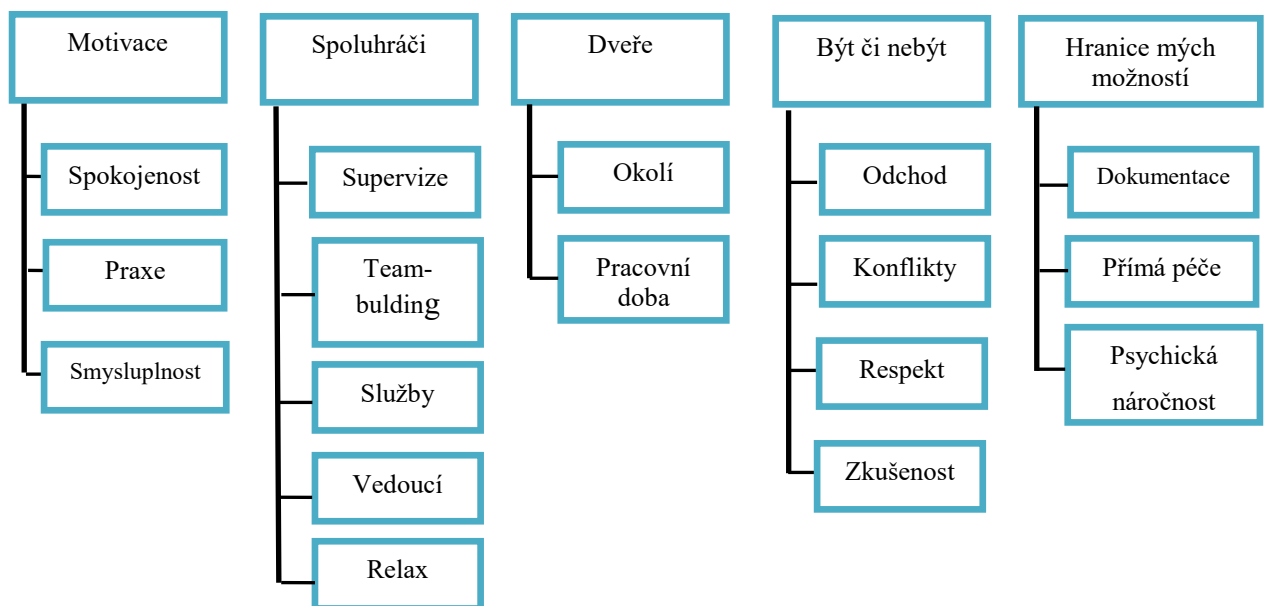
Tabulka 1: Výzkumný soubor

<b>Sociální pracovníce</b>	<b>Cílová skupina</b>	<b>Délka praxe</b>
SP 1	Senioři	2 roky
SP 2	Senioři	2 roky
SP 3	Mládež	7 roků
SP 4	Mládež	13 let
SP 5	Děti	3 roky a 9 měsíců
SP 6	Děti	10 let

## 5 ANALÝZA VÝZKUMU

V této kapitole se budeme zabývat analýzou zjištěných údajů, získaných z polostrukturovaných rozhovorů, které byly uskutečněny s jednotlivými participanty – se sociálními pracovníci. Zpracování dat bylo provedeno metodou otevřeného kódování. Nejprve jsme rozhovory přepsali do písemné podoby. Poté jsme se snažili nalézt určité prvky, které se shodovaly v odpovědích všech participantů. Tyto prvky jsme pro zjednodušení barevně odlišili, abychom se lépe orientovali ve výpovědích participantů, v písemných podobách rozhovorů. Na tomto základě jsme zformovali kódy, které jsme podle podobnosti přiřadili do určitých kategorií tak, aby byly přehledné. Kódy i kategorie jsme pojmenovali a seřadili jsme je. Pro lepší představu jsme vytvořili schéma, které znázorňuje kategorie a k nim přiřazené kódy.

Obrázek 1: Schéma kategorií a kódů



## 5.1 Motivace

K této kategorii jsme přiřadili kódy **spokojenost, praxe a smysluplnost**.

V první kategorii máme přiřazeny kódy, které se týkají cílové skupiny, se kterou sociální pracovníce pracují, a také zda je cílová skupina pro ně přitažlivá, tudíž zda jsou nějakým způsobem motivovány při výkonu své práce.

SP1 v rozhovoru vypověděla, že je spokojena se svou prací a díky praxi, kterou mohla absolvovat na vysoké škole, zjistila, že ji práce s dětmi naplňuje. Také měla možnost praktikovat u seniorů, kde však zjistila, že tato cílová skupina pro ni není vhodná nebo že jí nijak zvlášť nevyhovuje.

SP2 nám sdělila, že je velmi spokojená se svou prací a chodí do ní ráda. Taktéž měla možnost v rámci vysoké školy praktikovat s různou cílovou skupinou, ale „*vždy tihla právě k seniorům*“, a proto se přirozeně začala zajímat o to, že bude pracovat spíše se seniory.

SP3 pracuje s dětmi už od ukončení vysoké školy a cílová skupina dětí jí vyhovuje více. Sdělila nám, že si v podstatě neumí představit jinou práci než s dětmi a od začátku k nim inklinuje. Pracuje s nimi už od ukončení vysoké školy.

SP4 vnímá, že je důležité se o seniory starat ve vyšší míře, proto si vybrala práci právě se seniory. Práci má ráda a cítí, že pomáhat seniorům je velmi potřebné.

SP5 cílová skupina mládeže dlouho ležela na srdci, a proto si vybrala práci s ní. V práci je spokojená a viděla ji jako smysluplnou. „*Prostě jsem chtěla pracovat s mladýma lidma, protože jsem je viděla poflakovat se po ulici a někdy prostě nevěděli jako kam se vrátit, a proto jsem si vybrala cílovku mladé lidi*“.

SP6 je v práci spokojená „*Nedovedu si představit lepší práci*“ a přijde jí smysluplné pomáhat mladým lidem. Také jí umožnili dostudovat vysokou školu, aby poté mohla setrvávat v této práci.

## 5.2 Spoluhráči

Do této kategorie jsme zařadili kódy **supervize, teambuilding, služby, vedoucí, relax**. Tyto kódy nám vypovídají, že tým je základem dobré spolupráce a především pak dobrých vztahů na pracovišti. Tím pádem je také snadnější předcházet syndromu vyhoření.

SP1 si myslí, že je přínosné mít supervize, které mají v zařízení pravidelné. Měla několikrát i individuální, ale preferuje, vzhledem k zařízení, spíše týmové supervize. Využívá také teambuildingů a jako bonus od zaměstnavatele může využít duchovní obnovy. Myslí si, že je důležité si také odpočinout, tudíž rozdělovat směny tak, aby měl každý možnost načerpat síly. Pro pracovníci je důležité i relaxovat. *„Každý člověk by si neměl prostě tahat práci domů, a jakmile přijde domů, tak by si měl najít nějakou činnost, která, u které se například odreaguje.“*

SP2 Uvedla, že mají pravidelnou týmovou supervizi, které se účastní. Pro zvýšení efektivity práce využívá školení a různých společných akcí se spolupracovníky. Důležité je pro ni však zastání v týmu a ve vedoucí, ve které vidí oporu. Pracovnice také vypověděla, že je pro ni důležité relaxovat a najít si vhodný způsob, jak relaxovat. Jsou pro ni dny, kdy nemá chuť komunikovat, ale naopak jsou dny, kdy má potřebu komunikovat, a tak si povídá s kamarádkou, přítelem. *„Záleží na tom dni v té práci, no, tak se odvíjí pak ten způsob relaxace.“*

SP3 možnost supervize na pracovišti využívá a uvedla také, že využila i individuální supervizi tehdy, kdy cítila tu potřebu. Pro lepší efektivitu práce vidí jako pozitivní profesní růst, kdy může využít školení a využívá také teambuildingů, či společných akcí, kde se neřeší problémy klientů. Pracovnice nám sdělila, že i pro ni je důležité relaxovat, a nejradši relaxuje pohybovými aktivitami.

SP4 má možnost supervize jak týmové, tak individuální, které mívají pravidelně. Jako efektivní vidí to, že se může spolehnout na zaměstnavatele a ten jí zároveň poskytuje více dnů dovolené k odpočinku a také dobré materiální vybavení. Také u nich funguje zastupitelnost, takže když jeden z pracovníků vypadne, nemusí pracovat pod tlakem. Teambuildingy a společné akce mají a účastní se jich. Pracovnice na otázku, zda je pro ni důležité odpověděla: *„Určitě ano a pravidelně se snažím, snažím o relax, jednak teda sportuju, takže vypínám. Mám dvě malé děti, takže taky musím vypnout, čili vnímám jako potřebu relaxovat velmi intenzivně.“*

SP5 uvedla, že v rámci prevence syndromu vyhoření využívá možnost pravidelné supervize. Další intenzivní podporu uvedla jako možnost konzultace s vedením zařízení, či jiného odborného pracovníka. Také mají teambuildingy a různé porady. Pracovnice umí dle odpovědi v rozhovoru velmi rychle zrelaxovat a relaxace je pro ni důležitá. Relaxuje

převážně tak, že něco dělá rukama, tudíž ruční práce, a dodává: „*No, tak jako, je to pro mě relax, protože moje práce je mentální, takže jako nějak to jako vyrovnat.*“

SP6 říká, že možnost supervize má a využívá ji. Pro zvýšení efektivity práce využívá možnost školení a dalších benefitů. Vnímá však, že nejdůležitější pro ni je kolektiv, který si vychází vstříc i ve službách, dovolených a podobně. Na otázku, zda je pro pracovníci důležité relaxovat, odpověděla: „*Já relaxuji i v práci*“. Baví ji si povídat s klienty a práce je pro ni koníčkem, tudíž relaxuje pořád. Vysvětluje však: „*Nemám s tím problém, si myslím, věnovat se i rodině a nebýt v práci, a naopak.*“

### 5.3 Dveře

Do této kategorie patří kódy **okolí** a **pracovní doba**.

Při předcházení syndromu vyhoření je nutné nechávat práci v práci a nenosit si ji domů. Je také nutné zamyslet se nad tím, zda je vhodné se práci věnovat po pracovní době.

SP1 uvádí: „*Já si opravdu práci domů neberu.*“ Avšak její okolí si všímá, že se její práce odráží i v osobním životě. V práci se chová jinak a poté si tyto vzorce odnáší i domů a právě toto se snaží eliminovat a pracovní záležitosti řeší v pracovní době.

SP2 se snaží nechávat práci za zavřenými dveřmi. Když je však nějaká „*krizovka*“, dojde na to, že nad tím přemýšlí i po pracovní době. Okolí si všímá, že když má náročný den, je poté unavená a vyčerpaná.

SP3 si myslí, že ji práce ovlivňuje, tudíž se její práce odráží i v jejím osobním životě. Nenosí problémy klientů do rodiny, ale trvá jí, než se přeladí z pracovního prostředí na domácí. Okolí pak ví, že na ni chvíli po příchodu domů nemá mluvit, protože potřebuje chvíli klid. Když má intenzivní problém, uvažuje nad ním i po pracovní době, kdy uvádí, že toto je její negativum. Takže na otázku, zda nechává práci v práci, odpovídá: „*No to já celkom nedokážem.*“

SP4 vnímá, že by se nemělo její zaměstnání odrážet i v osobním životě, a říká: „*Přirozeně je to tak, kdy někdy takový ten pečující syndrom jako uplatňuju i na starší generaci ve své rodině, ale jako snažím se to kočírovat.*“ Práci jako takovou však nechává v práci a věnuje se dětem či sama sobě.

SP5 uvádí, že jí práce zasahuje hodně do osobního života. Okolí neboli rodina si toho hodně všímá, avšak má v rodině oporu, tudíž jí nic nevyčítají. Nad problémy svých klientů přemýšlí i doma, nenechává práci v práci.

SP6 také uvádí, že si její okolí všímá toho, že se její práce odráží i v osobním životě, ale snaží se nějakým způsobem na tom pracovat. Nad problémy svých klientů přemýšlí i po pracovní době. Říká: „*Nekončí s koncem pracovní doby můj zájem o ně.*“ Ale zároveň nemá problém s tím říci klientovi, že nyní už na něj nemá čas, protože má i osobní povinnosti.

## 5.4 Být či nebýt

Do této kategorie jsme zařadili kódy **odchod, konflikty, respekt a zkušenost**.

Je důležité si uvědomit, zda si sociální pracovnice zvolily vhodnou cílovou skupinu a zda by je od práce s danou cílovou skupinou mohlo něco odradit a vedlo je to k tomu, aby cílovou skupinu změnilly. Tyto kódy se tedy týkají zkušeností pracovnic a případných následků z důvodů těchto zkušeností.

SP1 vypověděla: „*Přímo nějaký negativní zážitek, který by jakoby vedl k tomu, že bych jako chtěla skončit, nebyl.*“ Popsala však, že situace, které byly vyhrocené a nebyly jí příjemné, zažila, ale měla tu možnost je probrat právě na supervizi. V rámci konfliktu (slovního napadení) se seniorem, s dítětem nebo mladistvým by SP1 více rozhodil konflikt právě se seniorem, kdy říká: „*K seniorovi bych měla větší úctu.*“ Přijímala by autoritu od staršího člověka, kdež to pro děti či mladistvé je autoritou ona sama. Aktuálně nepřemýšlí nad změnou cílové skupiny, ale v rozhovoru uvedla, že na práci se seniorem není nastavená, tudíž by v budoucnu s nimi pracovat nechtěla.

SP2 říká: „*Ne vyloženě, že bych jako chtěla opustit zaměstnání, ale stalo se mi hned na začátku, když jsme nastoupila do práce, tak se mi stal takový negativní zážitek.*“ Napadl ji senilní pán holí, a jelikož měla oporu ve vedoucí a v týmu, tak se z této negativní zkušenosti brzy dostala. Situace, která by v ní vyloženě vyvolala nutkání zaměstnání opustit, se jí ještě nestala a i výše uvedený zážitek ji neodradil a nevedl k odchodu ze zaměstnání. Na otázku, zda by jí více rozhodilo slovní napadení od seniora, dítěte, či mladistvého, SP2 odpovídá: „*Určitě ten senior, to je pro mě určitě horší.*“ Vysvětluje to tak, že pro ni je senior autorita a pro dítě by měla být autoritou ona, tudíž k dítěti či mladistvému by přistupovala jinak v rámci konfliktu. Na otázku, zda někdy přemýšlela,



o změně cílové skupiny, pracovnice odpověděla, že uvažuje do budoucna, protože si myslí, že není dobré celý život zůstat u jedné cílové skupiny a je vhodné to po čase obměnit. Obměnou cílové skupiny vnímá, že by mohla předejít syndromu vyhoření. „*Myslím si, že je to určitě jako jeden takový preventivní krok.*“ Dle Křivohlavého (2012, s. 144-148) mohou být pro prevenci syndromu vyhoření k nápomoci několik faktorů, jako například relaxace, pracovní porady, či zájem o své zdraví a podobě. O prevenci syndromu vyhoření se však více zabýváme v teoretické části práce, a to v kapitole 3.

SP3 sdělila, že několik konfliktních situací s dětmi prožila a i takové, které ji vyvedly z míry i po dlouhodobé praxi. Zažila i negativní zážitek, který ji vedl k tomu přemýšlet o odchodu z práce a přemýšlení o tom, zda je vhodná pro práci s cílovou skupinou dětí, ale uvědomila si, že ji jeden konflikt nemůže ovlivnit natolik, aby ze zaměstnání odešla, a nyní si myslí, že udělala dobře, že v práci zůstala. Na otázku, zda by ji rozhodilo slovní napadení od dítěte, mladistvého či seniora, odpověděla, že se seniory nemá až tak velkou zkušenost, ale více by jí vadil konflikt s mladistvým, protože pracuje pro jejich dobro a oni se člověka umí dotknout a jsou hrubí. Zda přemýšlela pracovnice o změně cílové skupiny, odpovídá, že o tom uvažovala, a jelikož před několika lety pracovala s mentálně postiženými, pocítovala potřebu cílovou skupinu vyměnit, je to podle ní pozitivní a efektivní.

SP4 uvádí, že nezažila žádný negativní zážitek, který by ji vedl k odchodu z nynější práce. Konflikt nebo slovní napadení by jí vadilo spíše od mladistvého. Vysvětluje to tak, že: „*Senior i přesto, že mu ubývají, ubývají některé schopnosti a zdálo by se, že jakoby se vrací do dětských let, přece jenom je to člověk stejné, stejné hodnoty, pořád tu hodnotu má, nicméně mladí a mladiství, tam je ještě jakoby prostor pro určitou výchovu, seniora nemůžete vychovávat, protože je to hotový dospělý člověk se svou vlastní integritou.*“ Také uvádí, že jí nyní cílová skupina vyhovuje, ale dříve hledala jinou cílovou skupinu na základě praxe, kde dělala terénního pracovníka pro romskou menšinu a silně vnímala, že toto zaměstnání musí vyměnit.

SP5 říká, že negativních zážitků prožila mnoho, ale nesouvisely s klienty nejspíše proto, že byla v roli ředitele. „*Nebyl to nějaký negativní zážitek s klienty, že by klienti mě nějakým způsobem tak psychicky rozložili, že bych jako chtěla opustit práci, to bylo spíš proto, že jsem nedokázala v tu chvíli ustát všechny ty povinnosti ředitelování a tak.*“ Také by pro ni byl nejnepříjemnější konflikt nebo slovní napadení od seniora. „*Pro mě osobně asi ten senior možná proto, že s nimi nepracuji nebo, že už jsem říkala, že k nim by to...pro mě asi*

*bylo obtížnější, než pracovat s mladistvými.*“ Nad změnou cílové skupiny nikdy nepřemýšlela. *„O tom jsem vůbec neuvažovala, že bych změnila“.*

SP6 popisuje, že prožila zážitek, kdy přemýšlela nad odchodem z práce. Bylo to s mladistvým, který byl agresivní, vyhrožoval a cítila, že by mohlo dojít až k ohrožení života, což bylo pro ni dosti nepříjemné. Konflikt nebo slovní napadení by jí více vadilo u dítěte. Má zkušenosti se všemi cílovými skupinami a nejvíce by to řešila právě u dětí, kde vnímá pochybení ve výchově. U seniorů chápe to, že je nikdo v jejich věku nezmění. Nad změnou cílové skupiny uvažovala, když byla na mateřské a musela přemýšlet nad směnami, aby se mohla věnovat i svým dětem. *„Uvažovala jsem nad OSPODEM, s téma dětma.“* S cílovou skupinou seniorů by si nebyla jistá. *„Ne, ne, ne, seniory opravdu... Jako mně by to nevadilo, ale myslím si, že pro mě by to bylo dva roky a konec.“* Neví, zda by ji ta práce naplňovala, což vysvětluje tak, že neví, zda by měla pocit dobře odvedené práce, kdyby s klientem něco „rozjela“ a on by například v navázaném vztahu umřel.

## 5.5 Hranice mých možností

V této kategorii máme kódy **dokumentace, přímá péče, psychická náročnost**.

V rámci této kategorie je důležité zjistit, zda je práce pro sociální pracovníce náročná a se kterou cílovou skupinou je pro ně práce obtížná. Zahrnuté kódy se týkají toho, co by pro pracovníky mohlo být úskalím při práci s danou cílovou skupinou.

SP1 si myslí, že je práce s dítětem více psychicky náročná než se seniorem, protože senior už je dospělý člověk a za to dítě je větší zodpovědnost. A v tomto právě vnímá větší psychickou náročnost ve své práci. Uvádí také, že: *„Pro mě je nejnáročnější narůstající dokumentace ohledně služby.* Kde dodává, že přímá péče s dětmi není až tak obtížná, jak narůstající množství, až extrémní papírování.

SP2 vnímá svoji práci jako velmi psychicky náročnou. A také je pro ni náročné zorganizovat si čas, aby stihla to, co má naplánované. Přímá péče pro ni není náparem, ale spíše to, že přijde do práce a má jasnou představu o tom, co musí udělat, ale odchází s pocitem, že nic neudělala, jelikož má mnoho telefonátů, vyřizování odbíhání a jednání se zájemci o službu.

SP3 si také myslí, že práce s dětmi je velmi psychicky náročná, ale právě díky tomu ji vnímá jako smysluplnou, protože může pomáhat. Náročnost své práce vidí také v tom, že

sociální práce nespočívá pouze v přímé péči, ale také ve vedení agendy, a za svou praxi hodnotí, že byrokracie velmi narůstá, což je pro ni vyčerpávající.

SP4 uvedla: *„Práce s touto cílovou skupinou je velmi psychicky náročná, a to z toho hlediska, že u jiných cílových skupin vidíte určitý pokrok, kdežto u seniorů už ten pokrok vidět nemůžete.“* Obtížné je také dle její výpovědi fyzická stránka věci, což vysvětluje jako manipulaci s klienty, kdy je více vyčerpaná po fyzické stránce, než po té psychické. Zmínila i dokumentaci, kde uvedla: *„Oni nás v podstatě zahlcují papírama.“*, což však z jejího pohledu nemá pro přímou péči žádnou výpovědní hodnotu. Přímá péče je pro ni teda náročná a dokumentace je až ta vedlejší složka práce.

SP5 uvedla, že pravděpodobně její práce psychicky náročná je, ale tím, že je na cílovou skupinu mládeže nastavená, tak jí to nějakým způsobem až tak nevyčerpává. Sdělila také, že se seniory by to pro ni bylo více náročné na psychiku. *„Osobně bych to s téma seniorama dávala asi míň, no.“* Také uvedla, že: *„Nejnáročnější pro mě je asi nějak si ujasnit, jako kde jsem, a ve které části jakoby jejich života jim můžu pomáhat.“*

SP6 říká, že její práce je velmi psychicky náročná a že se každého určitě dotýká, avšak je nastavená tak, aby jí to psychicky úplně nevyčerpalo. Dále je pro ni nejnáročnější ukočírovat sama sebe. Což vysvětluje tak, že si musí dávat pozor na to, co před klienty řekne a zda to pochopí tak, jak ona to myslela.

## 6 INTERPRETACE DAT

V této kapitole se snažíme o vysvětlení názvů vzniklých kategorií a jejich kódů, abychom těmto názvům lépe porozuměli. Vzniklé kategorie a kódy jsme vydedukovali z přepsaných rozhovorů, které byly realizovány se šesti participanty.

První kategorie byla nazvána **Motivace**. V rozhovorech se poté objevovaly nejčastěji slova jako *spokojenost, vysoká škola – praxe, práce mě baví, naplňuje, vidím smysl v práci*. Proto jsme si je zvýraznili a určili jako kódy **Spokojenost, Praxe, Smysluplnost**. Název kategorie bychom tedy mohli vysvětlit tak, že z výpovědí respondentek jsme se dozvěděli, že převaha z nich měla v rámci vysoké školy praxi, kde si mohly zakusit práci s různou cílovou skupinou a každá z nich se poté rozhodla pro tu, ke které nejvíce inklinovaly. Motivací pak pro ně bylo dostudovat školu, aby mohly pracovat s vybranou cílovou skupinou (o cílových skupinách jsme se dozvěděli více v teoretické části kapitoly 1.3.), tudíž pracovat tam, kde by je to bavilo a naplňovalo, což také znamená, že jsou v práci spokojené. Další motivací pro ně je, že vidí smysl v práci, kterou vykonávají, což také vede k určité spokojenosti a samotná spokojenost je motivuje k tomu, že pracují tam, kde pracují.

Druhou kategorii jsme nazvali **Spoluhráči**. Tento název vzešel z toho důvodu, že při práci je nutné mít dobrý kolektiv, na který je možné se spolehnout ve všech směrech. V této kategorii byl přiřazen kód **Supervize**, o které se také zmiňujeme v teoretické části kapitoly 3.2. Tento kód se objevoval ve všech rozhovorech. Pro stabilní tým je nutné mít supervizi, ať už týmovou nebo individuální, je však nutné umět se vypovídat ze svých problémů a nenarušovat tak ostatní členy týmu. Navíc se na skupinové supervizi setkává celý tým a baví se o problémech, které následně společně řeší a diskutují nad nimi. Jak říká Matoušek (2003, s. 352), supervize by měla poskytnout maximum možné podpory. Dalším kódem je **Teambuilding**. Kód se objevoval ve všech výpovědích a taktéž se na teambuildingu vyskytují členové celého týmu. Na teambuildingu se nemusí řešit pracovní záležitosti, což vede k soudržnosti týmu i mimo pracovní prostředí. Dalším kódem jsou **Služby**. Zde je to myšleno jako směny a z rozhovorů jsme se dozvěděli, že si pracovnice často vycházejí vstříc ve směnách, anebo vedoucí týmu se snaží rozdělovat služby tak, aby si pracovníci mohli řádně odpočinout, což je dalším krokem v týmové spolupráci. Dalším kódem je **Vedoucí**. Tento kód také několikrát v rozhovorech zazněl. Jak vyšlo z rozhovorů, pro respondenty je důležité, aby měli ve vedoucím zařízení oporu, a naopak pro vedoucí

zařízení je důležité mít oporu v celém kolektivu. Posledním kódem v této kategorii je **Relax**. Každá z participantek sdělila, že je pro ni velmi důležité relaxovat a každá relaxuje jiným způsobem. Je však důležité, že se odpoutají od práce a poté do ní přijdou s čistou hlavou a svými negativními výroky nezatěžují kolektiv.

Další kategorii jsme pojmenovali **Dveře**. Zde nám šlo o to zjistit, zda participanti nechávají práci po pracovní době za zavřenými dveřmi. Kódy jsme pak zvolili **Okolí** a **Pracovní doba**. A to proto, že jsme se v rozhovorech dotazovali na to, zda se práce odráží i v osobním životě participantů a zda nad konflikty klientů přemýšlí i po pracovní době, což by mohlo vést k syndromu vyhoření, kde právě Švingálová (2006, s. 58-59) poukazuje na to, abychom si nenosili práci domů a oddělovali osobní život od pracovního. Pracovnice pak odpovídaly, že si rodina, příbuzní, či kamarádi všimají jejich chování či jednání, tudíž nám vzešlo slovo **Okolí**. Kód **Pracovní doba** vyšel přímo z otázky v rozhovoru, a to zda pracovnice přemýšlí na problémy svých klientů i po pracovní době. V rozhovorech se pak objevovaly odpovědi, které měly souvislost s pracovní dobou, a na tomto základě jsme vydedukovali, že tento kód bude výstižný.

Předposlední kategorie se nazývá **Být či nebýt**. Tato kategorie souvisí s dedukcí, zda jsou pracovnice schopné zůstat v práci i přes konflikty, které souvisí s výkonem práce s danou cílovou skupinou, a také zda tyto dedukce nevyvolávají v pracovnicích myšlenky k opuštění zaměstnání, či výměny cílové skupiny. Být či nebýt pak vypovídá o tom, zda je nutné na základě negativní zkušenosti brát v potaz odchod z daného pracoviště. Kódy v této kategorii byly zvoleny **Odchod**, který souvisí právě s negativním zážitkem pracovnic a mohl by je vést k opuštění zaměstnání. **Konflikty**, kdy do tohoto kódu můžeme zahrnout i negativní zážitky, nepříjemné, vyhocené situace, které se v rozhovorech objevovaly častokrát. Dále jsme zde zařadili kód, **Respekt**, protože s výpovědí respondentek jsme se dozvěděli, že k určité cílové skupině mají určitou úctu a berou ji jako autoritu, což znamená, že mají vypěstovaný respekt. Také v rozhovorech zaznělo, že i samy pracovnice jsou pro danou cílovou skupinu autoritou, což znamená, že v ní vzbuzují nebo by měly vzbuzovat respekt. A posledním kódem této kategorie je **Zkušenost**. Tento kód souvisí s otázkou, zda by pracovnice měnily cílovou skupinu, nebo ne. Protože na základě nějakých zkušeností si uvědomíme, zda pro nás má práce smysl a naplňuje nás, nebo nás zkušenosti odradí a to nás přivede do ústraní nebo až k útěku, s čímž nám opět souvisí kategorie **Být či nebýt**.

Poslední kategorii jsme nazvali **Hranice mých možností**. Jde o to, zda jsou pracovnice schopny plně pracovat i přes určitý nátlak či náročnost. Je důležité si uvědomit, kam až se vlastně můžeme dostat, kde máme ty své hranice. Pro každou z participantů je obtížnější něco jiného, ale vesměs se v odpovědích opakovala tato slova: **Dokumentace, Přímá péče a Psychická náročnost**. Z těchto slov jsme tudíž vytvořili i kódy. Pro většinu z pracovnic je obtížná narůstající dokumentace, pro některé přímá péče a naopak. Všechny se však shodly na tom, že psychická náročnost je u každé z cílových skupin, a proto byl tento kód jednoznačný. Každá z pracovnic je však nastavená jinak a na jinou cílovou skupinu, tudíž nejde sjednotit, která z pracovnic má svou hranici výše a která níže. Kategorie však souvisí s tím, jak jsou schopny se pracovnice vyrovnat s nátlakem, který vychází z jejich zaměstnání.

## 6.1 Shrnutí výzkumu

Na základě polostrukturovaných rozhovorů jsme získali odpovědi na výzkumné otázky, které byly stanoveny na začátku tohoto šetření. **Hlavním cílem tohoto výzkumu bylo porovnat rizika syndromu vyhoření u sociálních pracovníků pracujících s dětmi, mládeží a seniory.**

Z rozhovorů jsme zjistili, že sociální pracovnice jsou nastavené každá na jinou cílovou skupinu, avšak převaha z nich se shodla a vnímá jako více psychicky náročnou práci právě s cílovou skupinou seniorů. Na základě tohoto faktu můžeme tedy v porovnání s cílovou skupinou dětí a mládeže říct, že větší riziko výskytu syndromu vyhoření je u práce s cílovou skupinou seniorů.

Hlavní výzkumná otázka zní: **Je cílová skupina, se kterou sociální pracovník pracuje, faktorem vzniku syndromu vyhoření?**

**Dílčí výzkumné otázky:**

- Je pro pracovnice atraktivní cílová skupina, se kterou pracují?
- Jak vnímají pracovnice zajištění prevence proti syndromu vyhoření ze strany organizace?
- Proč si sociální pracovnice vybrala právě tuto cílovou skupinu?
- S jakou cílovou skupinou je podle pracovnic méně náročná práce?

**Je pro pracovnice atraktivní cílová skupina, se kterou pracují?**

Z výpovědí sociálních pracovnic jsme zjistili, že pro každou z nich je cílová skupina, se kterou pracují, atraktivní. Každá z nich vidí velký smysl ve své práci a naplňuje je to, že své cílové skupině mohou nějakým způsobem pomáhat. Některé z pracovnic uvedly, že je práce baví, povzbuzuje či nabíjí. Jedna z pracovnic nám sdělila, že je dokonce nadšená z možnosti pracovat s mladými lidmi. Další z pracovnic uvedla, že si jinou cílovou skupinu, než děti, se kterými pracuje, neumí ani představit.

**Jak vnímají pracovnice zajištění prevence proti syndromu vyhoření ze strany organizace?**

Z rozhovorů se sociálními pracovnicemi jsme se dozvěděli, že každá z nich má možnost účastnit se pravidelných supervizí, které mají v zařízeních, kde pracují. Zaměstnavatel jim pravidelnost supervize umožňuje. Některé z pracovnic je mívají častěji, některé méně často, ale možnost využití jak skupinové, tak individuální supervize má každá z pracovnic. Z většiny výpovědí jsme se také dozvěděli, že pracovnice mají podporu v zastupitelnosti neboli ve směnách. Vedoucí pracovníci se snaží směny rozdělovat tak, aby ostatní pracovníci měli možnost odpočinku. Také se mluvilo o podpoře v kolektivu, což je důležité pro předcházení syndromu vyhoření, a dozvěděli jsme se, že si kolegové mezi sebou snaží vycházet vstříc například ve směnách či při střídání dovolených tak, aby nepracovali pod tlakem z úbytku pracovní síly. Další informace, kterou nám většina pracovnic poskytla a shodly se na ní, je, že mají možnost profesního růstu, tudíž využívat školení. Dále jsme se dozvěděli, že organizace pracovnicím umožňují či zřizují teambuildingy a různé vánoční či celostřediskové schůzky, kde mají možnost setkat se i jinde než na pracovišti.

**Proč si sociální pracovnice vybraly právě tuto cílovou skupinu?**

Jak už jsme se mohli dozvědět v první výzkumné otázce, pracovnice si vybraly cílovou skupinu, protože chtějí dané cílové skupině pomáhat. Jedna z pracovnic sdělila, že ji cílová skupina mladistvých dlouho ležela na srdci, a proto s nimi začala pracovat, aby jim mohla adekvátně pomoci. Další z pracovnic vypověděla, že si cílovou skupinu seniorů vybrala vzhledem k tomu, že péče o ně se v dnešní době často opomíjí a není v dostačující míře, a proto s nimi začala pracovat. Většina z pracovnic si cílovou skupinu vybrala také na základě praxe na vysoké škole, kde měly možnost projít si práci s různými cílovými skupinami, a jedna z pracovnic uvedla, že vždy tíhla právě k seniorům, a proto se k této

cílové skupině začala přirozeně stáčet už na vysoké škole. Další vypověděla, že praktikovala převážně s dětmi, tudíž zjistila, že jí práce s touto cílovou skupinou naplňuje. Každá z pracovníků má pro výběr cílové skupiny jiné odůvodnění, ale shodují se v tom, že práce s jejich cílovou skupinou je naplňuje.

### **S jakou cílovou skupinou je podle pracovníků méně náročná práce?**

Z rozhovorů vyplynulo, že práce s každou cílovou skupinou je náročná v různých směrech. Každá z pracovníků je dle výpovědí nastavená na svoji cílovou skupinu, avšak převážná většina z nich se shodují na tom, že práce s cílovou skupinou seniorů by je nenaplňovala nebo by pro ně bylo obtížnější se seniory pracovat. Z výpovědí pracovníků také vyplynulo, že

většina z nich si myslí, že práce se seniory je více náročná, pro některé by práce se seniorem byla obtížnější na psychiku, pro některé je to obtížné i vzhledem k fyzické zátěži. Také díky tomu, že u seniorů se objevují různé nemoci a ustupují veškeré dovednosti. Vysvětlují to tak, že u dítěte či mladistvého je prostor na nějakou výchovu, ale senior je dospělý člověk, kterého už nelze převychovat. Pouze jedna z pracovníků vypověděla, že si myslí, že práce s dítětem je psychicky náročnější.

Jedna z pracovníků sdělila, že jí cílová skupina mladistvých „*dlouho ležela na srdci*“, a proto s nimi začala pracovat, aby jim mohla adekvátně pomoci. Další z pracovníků vypověděla, že si cílovou skupinu seniorů vybrala vzhledem k tomu, že péče o ně se v dnešní době často opomíná a není v dostačující míře, a proto s nimi začala pracovat.

## **6.2 Diskuze výsledků**

Z výzkumu nám vzešlo, že by se riziko výskytu syndromu vyhoření podle výpovědí pracovníků mohlo nejvíce objevovat u práce s cílovou skupinou seniorů, a to vzhledem k psychické náročnosti v rámci práce s ní. Ve výsledku můžeme říct, že většina pracovníků by právě s touto cílovou skupinou nechtěla pracovat. A ty, které se seniory pracují, vnímají velkou psychickou i fyzickou námahu. Náročnost práce se seniory můžeme popsat tak, že pro pracovníce jsou senioři autoritou, kdežto pro děti a mládež jsou autoritou oni, tudíž mají prostor k nějaké výchově nebo viditelné práci, avšak u seniorů jde o to, že mají vlastní integritu a žádný velký pokrok u nich nelze zaznamenat. Právě neviditelný výsledek za práci by mohl vést k výskytu syndromu vyhoření. Zázemí pro předcházení syndromu vyhoření v rámci zaměstnání mají všechny pracovníce. Výzkum prokázal, že mají možnost



pravidelné supervize, oporu v týmu a možnost osobního rozvoje v rámci vzdělávání, na což poukazuje i Matoušek (2003, s. 57), který definuje některé z příčin vzniku syndromu vyhoření, jako je nedostatek podpory v supervizi, nedostatečné věnování se personálu, soupeřivost mezi kolegy a podobně.

### 6.3 Doporučení pro praxi

Výzkum prokázal určitá fakta, která bychom měli brát na vědomí. Pro sociální pracovníky dotčené syndromem vyhoření bych vyvodila několik doporučení. Z výzkumu jsme se dozvěděli, že naše participantky pracující s cílovými skupinami dětí, mládeže a seniorů, jsou se svou prací relativně spokojeny a jinou cílovou skupinu v dohledné době nezamýšlejí. Je však nutné podotknout, že je vhodné po určité době cílovou skupinu vyměnit, což zaznělo i ve výzkumu. Je to však velmi individuální, ale i některé z pracovníků, se kterými byl realizován rozhovor, se zmínily o tom, že tato výměna je efektivní a řadí se mezi preventivní krok před syndromem vyhoření. Je však podstatné najít vhodnou cílovou skupinu, se kterou by pracovník adekvátně pracoval a držel se etického kodexu. Důležité tedy je, po určitém čase cílovou skupinu vyměnit.

Z výzkumu také vzešlo, že je pro pracovnice důležitý kolektiv a opora v něm. Oporu v kolektivu bych vyzdvihla, protože pokud na pracovišti probíhají konflikty nebo podrazy, nemůže tým adekvátně spolupracovat a vzniká tak stres, který může zapříčinit syndrom vyhoření. Z našeho výzkumu vyplynulo, že pracovnice mají kolektiv dobrý, nemusí tomu však být všude, a proto bych zvolna navázala na supervizi, která je v sociální práci na místě a dají se zde řešit i konflikty mezi kolegy. Některé z pracovníků měly supervizi častěji, asi čtyřikrát do roka a některé méně, asi jednou do roka. Proto bych doporučila určit si supervizi tak, aby byla přínosná a mohla proběhnout tehdy, kdy je ta potřeba, a celkově bych ji doporučila jako prevenci syndromu vyhoření častěji než jednou za rok. I pravidelné supervize jsou však velmi individuální, avšak z mého pohledu nezbytné, tudíž by neměly v zařízeních chybět.

Vzhledem k vyzkoumané skutečnosti, která poukazuje na to, že by se syndrom vyhoření mohl vyskytovat především u pracovníků pracujících se seniory, je zázemí v kolektivu nesmírně důležité. Jak zaznělo v rozhovorech, musíme brát na vědomí i fyzickou náročnost této práce, a je proto důležité, aby pracovníci měli dostatek prostoru pro odpočinek a fungovala určitá zastupitelnost a solidní domluva na službách, a to v rámci celého týmu.

Doporučuji také nenosit si práci domů a nezatěžovat si hlavu pracovními záležitostmi především v osobním životě. Smysluplné je dodržovat i psychohygienu a zaměřit se na relaxaci, která může probíhat jakýmkoliv způsobem, ať už četbou nebo sportem. Hlavní je však se po práci zregenerovat tak, abychom měli dostatek energie pro další pracovní den a naučili se pracovní stres ze sebe právě relaxací vypustit.

## ZÁVĚR

Do tíživého, stresujícího a pesimistického stavu se může dostat téměř kdokoli. Syndrom vyhoření pak může postihnout většinu z nás. Za rizikové skupiny syndromu vyhoření se však nejčastěji označují pomáhající profese, jako jsou zdravotníci, psychologové, sociální pracovníci, učitelé, policisté a jiní. Tato práce se věnuje právě syndromu vyhoření u sociálních pracovníků, kteří spadají do skupiny více náchylné k tomuto jevu. Tento jev už je všeobecně známý a jeho výskyt ve společnosti neustále roste, vzhledem k životnímu stylu, větším nárokům na pracovníky, narůstající byrokracii a zvýšenému tempu prožívání života.

V teoretické části práce jsme se zabývali charakteristikou sociální práce, sociálního pracovníka, také syndromu vyhoření, kde jsme popsali vznik tohoto pojmu a popsali samotný jev. Blíže jsme se věnovali také prevenci syndromu vyhoření a možnostmi jeho předcházení. Díky teoretické části jsme si ujasnili důležité informace.

V praktické části jsme se snažili získat odpovědi na předem stanovené výzkumné otázky a dopracovat se tak k hlavnímu cíli této práce. V závěrečném shrnutí jsme si tedy vydefinovali cíl práce, hlavní výzkumnou otázku a poté dílčí výzkumné otázky, na které jsme si vzápětí odpověděli. Z rozhovorů, které nám participantky – sociální pracovnice poskytly, jsme získali mnoho zajímavých údajů, ze kterých jsme zjistili, že rizika výskytu syndromu vyhoření se mohou objevovat u pracovníků pracujících s cílovou skupinou seniorů. Dále jsme zjistili, že pracovnice ze strany zaměstnavatele mají relativně dobře zajištěnou prevenci proti syndromu vyhoření a účastní se supervizí, která je nezbytně nutná pro předcházení tohoto jevu. Při vyhodnocování rozhovorů jsme používali kódování a následně objasnili kategorie a samotné kódy.

Je důležité říci, že každý z pracovníků pomáhajících profesí by si měl udělat čas sám pro sebe, nechávat práci v práci a nenosit si ji domů. Naučit se řádně relaxovat a odpočívat, čímž by předcházel syndromu vyhoření. Tento jev není definován jako nemoc, ale jde o plíživý stav, ze kterého je těžké se dostat a zaujat nový přístup k životu a umět se z něj radovat.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] BÄRTLOVÁ, Eva, 2007. *Supervize v sociální práci*. 1. vyd. Ústí nad Labem: Univerzita Jana Evangelisty Purkyně, Fakulta sociálně ekonomická. ISBN: 978-80-7044-952-3.
- [2] BRNULA, Peter, 2013. *Sociální práce, dějiny, teória a metódy*. 2. vyd. Bratislava: Iris. ISBN: 978-80-89238-77-4.
- [3] GRÜN, Anselm, 2014. *Vyhoření: jak rozprout vlastní energii*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN: 978-80-262-0587-6.
- [4] GULOVÁ, Lenka, 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN: 978-80-247-3379-1.
- [5] HAKWINS, Peter a Robin SHOET, 2004. 1. vyd. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. ISBN: 80-7178-715-9.
- [6] HONZÁK, Radkin, 2013. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. 1. vyd. Praha: Vyšehrad. ISBN: 978-80-7429-331-3.
- [7] HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ, 2013. *Sociální péče o seniory*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN: 978-80-247-4139-0.
- [8] KALLWAS, Angelika, 2007. *Syndrom vyhoření: v práci a osobním životě*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN: 978-80-7367-299-7.
- [9] KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2012. *Hořet, ale nevyhořet*. 2. vyd. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství. ISBN: 978-7195-573-3.
- [10] KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2010. *Stres a stres: příručka pro duševní pohodu*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN: 978-80-247-3149-0.
- [11] KUZNÍKOVÁ, Iva a kol., 2011. *Sociální práce ve zdravotnictví*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN: 978-80-247-3676-1.
- [12] MALÍKOVÁ, Eva, 2011. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN: 978-80-247-3148-3.
- [13] MASLACH, Christina, 2003. *Burnout: the Cost of Caring*. Los Altos: Malor Book. ISBN: 1-883-536-35-9.

- [14] MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2003. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN: 80-7178-548-2.
- [15] MATOUŠEK, Oldřich, 2008. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN: 978-80-7367-368-0.
- [16] MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2005. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN: 80-7367-002-X.
- [17] MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2001. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN: 80-7178-473-7.
- [18] MUSIL, Jiří, 2010. *Stres, syndrom vyhoření a mentálně hygienická optima v dynamice lidského sociálního chování*. 1. vyd. Olomouc: Jiří Musil - Psychologická a výchovná poradna. ISBN: 978-80-903449-9-0.
- [19] PITNEROVÁ, Dana, 2008. *Management sociální práce*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN: 978-80-244-2012-7.
- [20] POSCHKAMP, Thomas, 2013. *Vyhoření: rozpoznání, léčba, prevence*. 1. vyd. Brno: Edika. ISBN: 978-80-266-0161-6.
- [21] SCHMIDBAUER, Wolfgang, 2008. *Syndrom pomocníka*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN: 978-80-7367-369-7.
- [22] STOCK, Christian, 2010. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN: 978-80-247-3553-5.
- [23] ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2010. ISBN: 978-80-7367-313-0.
- [24] ŠVINGÁLOVÁ, Dana, 2006. *Stres a „vyhoření“ u profesionálů pracujících s lidmi*. Liberec: Technická univerzita v Liberci. ISBN: 80-7372-105-8.
- [25] Sociální služby, 2016. *Etika sociálního pracovníka: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České Republiky, červen – červenec 2016, roč. XVIII, č. 6/7, s. 18 – 19*. ISSN: 1803-7348.

Internetové zdroje:

- [26] Canadian Association of Social Workers, 2017. Casw-acts.ca [online] [cit. 2017-2-10]. Dostupné z: <http://www.casw-acts.ca/en/what-social-work>

- [27] ČESKO, 2011. Vyhláška č. 55/2011Sb., ze dne 1. března 2011 o činnostech zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků. In: *Zákony pro lidi* [online]. [cit. 2017-1-31]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-55#cast1>
- [28] Etický kodex sociálních pracovníků, 2017. Vkci.cz [online] [cit. 2017-1-31]. Dostupné z: [https://www.vkci.cz/soubory/prilohy/67\\_0\\_eticky%20kodex%20soc%20pracovniku.pdf](https://www.vkci.cz/soubory/prilohy/67_0_eticky%20kodex%20soc%20pracovniku.pdf)
- [29] FAIRTIOUGH, Anna, 2017. Professional leadership for Social Work Practitioners and Educators [online]. [cit. 2017-1-27]. Dostupné z: <https://books.google.cz/books?id=yW9jDQAAQBAJ&pg=PT136&lpg=PT136&dq=Intervision+in+social+work&source=bl&ots=QplbaqaMhv&sig=2Mhq04iEv-FWUaM3dBi0-kNLSEQ&hl=cs&sa=X&ved=0ahUKEwjXqt7em-3RAhVMQBQKHTSMBkoQ6AEIOzAE#v=onepage&q=Intervision%20in%20social%20work&f=false>
- [30] KUTNOHORSKÁ, Jana, CICHÁ, Martina a Radoslav GOLDMAN, 2012. Etika pro zdravotně sociální pracovníky [online] [cit. 2017-1-31]. Dostupné z: [https://books.google.cz/books?id=JiJ0AgAAQBAJ&pg=PA85&dq=soci%C3%A1ln%C3%AD+pracovn%C3%ADk&hl=cs&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=soci%C3%A1ln%C3%AD%20pracovn%C3%ADk&f=false](https://books.google.cz/books?id=JiJ0AgAAQBAJ&pg=PA85&dq=soci%C3%A1ln%C3%AD+pracovn%C3%ADk&hl=cs&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=soci%C3%A1ln%C3%AD%20pracovn%C3%ADk&f=false)
- [31] Prevence profesionálního stresu a syndromu vyhoření, 2017. Medicinapropraxi.cz [online]. [cit. 2017-1-31]. Dostupné z: <http://www.medicinapropraxi.cz/pdfs/med/2007/09/10.pdf>
- [32] Slovník sociálního zabezpečení, 2017. Slovník.mpsv.cz [online]. [cit. 2017-1-31]. Dostupné z: <http://slovník.mpsv.cz/pomahajici-profese.html>

## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

Atd. A tak dále.

OSPOD Orgán sociálně právní ochrany dětí.

Sb. Sbírka.

SP Sociální pracovník

Tj. To je

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Schéma kategorií a kódů



## SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Výzkumný soubor

## SEZNAM PŘÍLOH

P I: Rozhovor Participant 1

P II: Rozhovor Kódování

## PŘÍLOHA P I: ROZHOVOR PARTICIPANT 1

Já: Takže dobrý den já jsem Magdaléna Juráňová, nyní bych s vámi chtěla udělat rozhovor do mojí bakalářské práce na téma syndrom vyhoření u sociálních pracovníků, rozhovor bude anonymní a chci se zeptat, jestli s ním souhlasíte?

Pracovnice: „*Ano.*“

Já: Takže zeptám se, jste se svou prací spokojená, a proč jste si vybrala právě cílovou skupinu seniorů?

Pracovnice: „*Takže jsem se svou prací spokojená, chodím do práce ráda, zatím ještě stále a cílovou skupinu jsem si vybrala vlastně na základě toho, když už jsem chodila na vysokou školu, měli jsme různé praxe, takže jsem se dostala do styku vlastě s různou klientelou, s různou cílovou skupinou a vždycky jsem víc tíhla právě k seniorům a potom ještě s osobami s mentálním postižením a vlastně i při té praxi tady přímo na domově mi byla nabídnuta nabídka práce, takže jsem ji přijala.*“

Já: A třeba děti nebo mladiství, to Vás nějak jakože nezaujalo?

Pracovnice: „*Děti, nad tím jsem uvažovala možná někdy dřív ještě před tou vysokou školou, ale vlastně tím, že jsem měla obor zaměřený přímo na dospělou generaci a na staré osoby tak, tak nějak prostě přirozeně jsem se začala stáčet k tomu, že budu pracovat s dospělými lidmi a seniory.*“

Já: A jak vnímáte psychickou náročnost práce s Vaší cílovou skupinou?

Pracovnice: „*No myslím, že dost... Myslím, že třeba spousta lidí, kteří nepracují se seniory, tak mají ponětí, že ta práce je jednoduchá, že je klidná, že se tady nic neděje, jo a že je to taková stereotypní práce, ale rozhodně můžu říct, že za tu dobu, co tady jsem, že to není vůbec stereotyp a někdy jsou situace velmi nečekané a kritické v podstatě, takže vnímám jako velmi psychicky namáhavou, jakože jsou dny, kdy je to opravdu náročné.*“

Já: Dokázala byste si třeba představit i nějakou situaci s dítětem, jakože byste to řešila stejně jakoby se seniorem nebo úplně jinak?

Pracovnice: „*Myslím si, že úplně jinak, protože jako měla jsem právě tu možnost pracovat i s dětmi a fakt je to úplně jako odlišné. To, co řeším tady s lidmi a co jsem řešila s dětmi a jakým způsobem, fakt je to úplně jiné, prostě ty děti většinou směřujete k nějakému*

*poučení a tak, což tady prostě nejde, to jsou lidi, kteří mají za sebou spoustu zkušeností a životních událostí, takže je to bych řekla úplně odlišné“.*

Já: Hm, je u Vás v zařízení možnost supervize?

Pracovnice: *„Ano, máme pravidelně, míváme supervize.“*

Já: Jak často? Jestli se můžu zeptat.

Pracovnice: *„Tak teď je pravda, že jsme neměli pár měsíců, ale jednu dobu jsme mívali třeba každý měsíc a minimálně jednou za čtvrt roku bývá supervize, a to ať už skupinová nebo taky možnost pro jednotlivce využít supervizi.“*

Já: A využíváte?

Pracovnice: *„Ano.“*

Já: I třeba tu individuální nebo většinou týmovou?

Pracovnice: *„Individuální jsem zatím neměla, nebyla jakoby ta potřeba nebo mě to stačí, prostě když to proberu tady v týmu, ale spíš se účastním vždycky těch skupinových, které tady máme.“*

Já: Co Vám zaměstnavatel poskytuje pro zvýšení efektivity práce?

Pracovnice: *„Tak samozřejmě různá školení, teďka třeba dělám zrovna Malihěřskou akademii, která je na půl roku, takže teď už končím, dojíždím tady ten kurz celý, takže tady to vzdělávání, to asi nejvíc no. Potom prostě celkově myslím že, že je pro mě důležité tady to zastání v týmu a v mé vedoucí, která prostě nemá problém s tím, že kdykoliv se na ní obrátím, tak se mi snaží pomoci, vyhovět nebo najít nějaké řešení.“*

Já: A co třeba nějaké teambuldingy nebo tak něco?

Pracovnice: *„Teambuldingy tady nemíváme moc, jako spíš máme takové ty schůzky, já nevím, na Vánoce, když bývají takové ty akce pro celý tým, tak to ano, to je asi takový jediný, ale nevím už asi, jakože bysme někam vyjeli, tak to ne, potom máme ještě celostřediskové ještě, ale toho jsem se třeba ještě neúčastnila ještě, co tady jsem. To jsem byla na dovolené, ne, že bych se neúčastnila chtěně.“*

Já: Jasně.

Já: A když se třeba sejdete s pracovníky po pracovní době, bavíte se třeba o práci nebo už jako třeba někde u kávy o nějakých jiných věcech?

Pracovnice: „*No většinou to k tomu sklouzne, ač se snažíme o to, že nechceme se bavit o práci, tak fakt většinou to k tomu sklouzává, jako snažíme se to eliminovat, ale prostě nejde to úplně, jako vždycky tomu nejde úplně zabránit. Něco, prostě nějaké téma, které fakt jako v člověku je, tak prostě ho vytáhne.*“

Já: Mohla byste mi popsat, zda se Vaše zaměstnání odráží i v osobním životě, ve Vašem osobním životě?

Pracovnice: „*Tak lhala bych, kdybych řekla, že ne, protože samozřejmě, když je náročný den, tak prostě člověk přijde unavený a prostě pořád mu hlavou běží spoustu věcí z práce, takže jako je to problém pro mě docela to odbourat, takže jako ano, někdy si to nosím s sebou domů a jako snažím se na tom pracovat, myslím si, že se mi jako podařilo teď jako fakt za poslední třeba rok jako opravdu přijít domů s čistou hlavou, prostě nebudu na to myslet, ale samozřejmě říkám, pokud jsou nějaké těžší situace, tak prostě člověk si to nese domů.*“

Já: Takže jakoby to okolí to vnímá, že?

Pracovnice: „*Tak vidí to, že jsem třeba unavená, vyčerpaná, nechce se mi potom už moc mluvit jo, protože za ten den, jak pořád jenom mluvíte a jste v kontaktu s lidmi, tak potom už chcete jenom jako klid a vypnout, takže toto jako pozná to mé okolí, doma.*“

Já: A prožila jste během praxe nějaký negativní zážitek, který by ve vás vzbuzoval nutkání zaměstnání opustit?

Pracovnice: „*No tak ne vyloženě, že bych jako chtěla opustit zaměstnání, ale stalo se mi vlastně hnedka ze začátku, když jsem nastoupila do práce, tak se mi stal takový negativní zážitek nebo taková zkušenost s jedním pánem, který u nás byl, vlastně využíval naši službu a prostě tam došlo k nějakým jako konfliktům a pán jako mě chtěl napadnout holí a tak podobně, takže se stalo, ale nebylo to jakože věděla jsem, že prostě to nebyla jako moje chyba a že jsem se snažila dělat všechno proto, aby se jako situace zklidnila a dala se do pořádku, takže jako dlouho jsem se z toho jako nějak dostávala, ale zase říkám díky opoře vlastně mojí vedoucí a toho týmu tady, tak to bylo jako v pohodě, že jsem se jako z toho brzo dostala a našli jsme nějaké účinné řešení, takže pak to dopadlo dobře, asi jako situaci vyloženě, že bych chtěla opustit práci kvůli něčemu, tak to se mi ještě nestalo.*“

Já: Takže vlastně ani tento, tato zkušenost Vás nijak neodradila od toho, abyste...

Pracovnice: „*Ne, ale určitě na tom velkou roli hrála právě ta šéfová a ten tým celkově, protože jakoby mě podrželi, jo a říkám podařilo se nám najít nějaké řešení jo, kdyby to opravdu byl někdo jiný v tom vedení i v tom týmu, tak asi by to bylo těžší a možná by to mohlo i vést k tomu, že bych dostala nějaký strach a nechtěla se vracet, je to možné.*“

Já: Jo jasně, jasně.

Já: A třeba teďka, kdyby se Vám něco podobného stalo, tak jak byste to třeba řešila nebo přemýšlela byste nad tím, no už je to po druhé, už prostě.

Pracovnice: „*Já myslím, že to byla jako že taková specifická situace, myslím, že to už by se asi úplně neopakovala, a myslím, že naopak tím, že už mám zase víc zkušeností, že možná ještě ve větším klidu bych to právě zvládla, tu situaci.*“

Já: Takže by Vás to neodradilo?

Pracovnice: „*Ne.*“

Já: Můžete mi popsat, co je pro Vás v práci nejnáročnější?

Pracovnice: „*Pro mě je nejnáročnější to, že je pro mě těžké je tady v té práci si jako zorganizovat čas. Že ráno přijdu s nějakou představou, co bych chtěla všechno udělat v ten den, ale právě při té mé práci to nejde, protože tady musím být těch osm hodin, co jsem v práci pořád k ruce a hlavně jako přicházejí zájemci o službu, volají, jo, chodí sem osobně, takže když třeba začnu něco dělat, to co mám jako naplánované, tak prostě někdo fakt přijde a já to potřebuju zrovna řešit teď, takže od toho odbíhám a potom ty úkoly prostě nestihnu všechny, které jsem si naplánovala. Takže toto mě asi tak nejvíc stresuje, protože potom fakt jde člověk z té práce s tím pocitem, že vlastně nic neudělal, jo, ale při tom se nezastavil osm hodin, takže to je asi takové nejtěžší pro mě.*“

Já: Jasně, jasně.

Já: Takže spíš taková... ten čas, ten čas.

Pracovnice: „*Ano ten čas, jako to, že si fakt nejde si ten čas naplánovat, jo, že prostě fakt si nemůžu říct, teďka budu od jedné do dvou dělat to a to, protože vím, že do té doby mi tady prostě může přijít já nevím dva, tři zájemci, i do toho je prostě několik telefonů, jo, odbíhání, do toho přijde pošťák, jo, a tak dále, takže prostě tady toto mě asi nejvíc trápí.*“

Já: A co třeba jakoby přímá péče? Ta je pro vás jakoby v pohodě?

Pracovnice: *„Tak já tím, že jsem sociální pracovník a máme tady vedoucí přímé péče, která si řeší jakoby přímou péčí, tak to není až tak pro mě stěžejní, já vlastně mám na starosti akorát jakoby vedení toho týmu přímé péče, individuální plánování, jo takže, ale to si myslím, že se dá nějak zvládnout, máme každý týden porady a tak dál, takže to si myslím, že je v pohodě pro mě.“*

Já: A můžu se zeptat, myslíte si, že by Vás více rozhodil konflikt například nějaké slovní napadení při výkonu Vaší práce se seniorem, s mladistvým nebo s dítětem? Jakoby kdyby Vám třeba vynadalo dítě nebo senior?

Pracovnice: *„Co je pro mě horší?“*

Já: Ano, co je pro Vás horší?

Pracovnice: *„Určitě ten senior, ten je pro mě určitě horší.“*

Já: Jo, takže víceméně ty děti, že oni už to mají tak trošku jinak...

Pracovnice: *„Ano, jinak k těm dětem člověk pak jako přistupuje, to je přesně o tom přístupu no, že to bere prostě jinak, jo pro to dítě může být nějakou autoritou, ale tady je to opačně, jako pro mě, je v podstatě tou autoritou, jsou ti naši uživatelé, senioři, tak že, tak že tam je to trošičku jinak.“*

Já: Jaký je Váš názor na změnu cílové skupiny v rámci zaměstnání, přemýšlela jste někdy o změně cílové skupiny?

Pracovnice: *„Spíš jakože uvažuju do budoucna, protože si myslím, že jako není dobré ani zůstat prostě celý život jako jen s jednou cílovou skupinou, že právě proto je jednodušší vyhořet, že prostě pořád řešíte nějaké podobné věci a přicházíte do kontaktu jenom s tou jednou skupinou, takže si myslím, že je určitě dobré, jako možná i vhodné to po nějakém čase prostě vyměnit, takže třeba já nevím po pěti letech, a tak si myslím, že je to dobré prostrídat.“*

Já: A nad kterou cílovou skupinou jste přemýšlela?

Pracovnice: *„Jak jsem říkala, vždycky jsem měla nejbliž... senioři a osoby s mentálním postižením, takže potom asi tady to, osoby s mentálním postižením.“*

Já: Takže vnímáte to jakoby, když tu cílovku změníte, tak jakoby tím pádem předejete tomu, že byste mohla jakoby vyhořet?

Pracovnice: „*Myslím si, myslím si, že je to určitě jako jeden takový preventivní krok, který člověk může udělat, že prostě to změní, aspoň na chvíli a pak si zase může třeba po nějaké, po nějaké době vrátit zase, jo, pokud zjistí, že mu to vyhovuje víc, jo, nebo jo, že se mu stýská po té cílovce tak jako se může vrátit, ale myslím si, že je to dobré i prozkoušet a vyměnit.*“

Já: Ještě se zeptám, je pro Vás důležité po práci relaxovat?

Pracovnice: „*No určitě. Určitě to je pro mě nejdůležitější najít si ten způsob, jako hlavně jak relaxovat, jako jo, určitě to je pro mě důležité hodně.*“

Já: A jak relaxujete?

Pracovnice: „*Jak relaxuju? Různě, opravdu to záleží na tom dni zrovna, co se odehraje v práci, pokud fakt mám už, jako jsem hodně namluvená a řešila jsem ten den hodně takových věcí jako na tu komunikaci právě náročných, tak pak potom jenom tak jako někde pěšky se projít, dojít domů prostě a nevím, jako třeba uklízím, protože to mě tak jako uklidní a potom se třeba dívám na televizi nebo si čtu, aby... jakože fakt nemám potřebu moc komunikovat, takže tak relaxuju. Pak jsou dny, kdy zase já nevím si ráda popovídám s kamarádkou, s přítelem, jo, že zase se mi chce právě hodně komunikovat, takže záleží na tom dni v té práci no, tak se odvíjí pak ten způsob relaxace no.*“

Já: Jasně, jasně.

Já: A tak, vnímám to, že když vlastně řešíte něco třeba s kamarádkou, tak samozřejmě jde to mimo tu práci že jo?

Pracovnice: „*Mimo práci určitě, jako s kamarády jako vůbec neřeším prostě pracovní záležitosti, no vůbec ne.*“

Já: Jasně.

Já: A můžu se zeptat? Přemýšlíte často nad problémy svých klientů i po pracovní době?

Pracovnice: „*Ne, to si myslím, že to se mi jako už podařilo, docela tady toto, jako opravdu... pokud není nějaká krizovka, nějaká výjimečná věc, která jako hodně hoří a tak, ale vesměs ne, přijdu domů prostě a čistá hlava, snažím se.*“

Já: Takže necháváte práci v práci?

Pracovnice: „*Tak, přesně, odcházím, zamknu a nechávám to tady a ráno přijdu a zase to na mě všechno vyleje, takže jo, ale nenosím si to domů, no, jako třeba taková výjimka s tím*



*pánem, jak jsem tady zmiňovala tu situaci, tak jako to bylo prostě tak silné, že jako ano, to jsem prostě měla problémy třeba v noci, jakože jsem nad tím furt přemýšlela, ale to jsou situace, které se vám stanou, já nevím jednou za půl roku, jednou za rok třeba, takže jinak takovéto běžné záležitosti si nenesím domů.“*

Já: Takže kdybych to celkově shrnula, tak víceméně Vaše práce Vás naplňuje, jste spokojená?

Pracovnice: „*Jo, ano.*“

Já: Dobře, tak jo, děkuju mockrát za rozhovor, na shledanou.

Pracovnice: „*Rádo se stalo, na shledanou.*“

## PŘÍLOHA P II: ROZHOVOR KÓDOVÁNÍ

Já: Takže dobrý den já jsem Magdaléna Jurášková, nyní bych s vámi chtěla udělat rozhovor do méjí bakalářské práce na téma syndrom vyhoření u sociálních pracovníků, rozhovor bude anonymní a chci se zeptat, jestli s ním souhlasíte?

Pracovnice: Ano

Já: Takže zeptám se, jste se svou prací spokojená, a proč jste si vybrala právě cílovou skupinu seniorů?

Pracovnice: Takže jsem se svou prací spokojená, chodím do práce ráda, zatím ještě stále, a cílovou skupinu jsem si vybrala vlastně na základě toho, když už jsem chodila na vysokou školu měli jsme různé praxe, takže jsem se dostala do styku vlastně s různou klientelou, s různou cílovou skupinou a vždycky jsme víc táhla právě k seniorům a potom ještě s osobami s mentálním postižením a vlastně i při té praxi tady přímo na domově mi byla nabídnuta nabídka práce, takže jsem ji přijala.

Já: A třeba děti nebo mladiství, to vás nějak jakože nezaujalo?

Pracovnice: Děti, nad tím jsem uvažovala možná někdy dřív ještě před tou vysokou školou, ale vlastně tím, že jsem měla obor zaměřený přímo na dospělou generaci a na staré osoba tak, tak nějak prostě přirozeně jsem se začala stáčet k tomu, že budu pracovat s dospělými lidmi a seniory.

Já: A jak vnímáte psychickou náročnost práce s vaší cílovou skupinou?

Pracovnice: No myslím, že dost, myslím, že třeba spousta lidí, kteří nepracují se seniory, tak mají ponětí, že ta práce je jednoduchá, že je klidná, že se tady nic neděje jo a že je to taková stereotypní práce, ale rozhodně můžu říct že za tu dobu, co tady jsem, že to není vůbec stereotyp a někdy jsou situace velmi nečekané a kritické v podstatě, takže vnímám jako velmi psychicky namáhavou, jakože jsou dny, kdy je to opravdu náročné.

Já: Dokázala byste si třeba představit i nějakou situaci s dítětem, jakože byste to řešila stejně jakoby se seniorem nebo úplně jinak?

Pracovnice: Myslím si, že úplně jinak, protože jako měla jsem právě tu možnost pracovat i s dětmi a fakt je to úplně jako odlišné. To, co řeším tady s lidmi a co jsem řešila s dětmi a jakým způsobem fakt je to úplně jiné, prostě ty děti většinou směřujete k nějakému poučení a tak, což tady prostě nejde, to jsou lidé, kteří mají za sebou spoustu zkušeností a životních událostí, takže je to bych řekla úplně odlišné.