Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta pedagogická

Syndrom vyhoření u zaměstnanců Domova pro osoby se zdravotním postižením Stod a možnosti jeho prevence

Diplomová práce

Jana Mašková

Sociální politika a sociální práce, navazující magisterské studium

Vedoucí práce: Mgr. Radomír Bednář

Plzeň 2012

Poděkování

Děkuji svému vedoucímu práce Mgr. Radomíru Bednářovi za pomoc při stanovení tématu a hlavních cílů mé práce, za podnětné rady a čas, který mi při psaní této práce věnoval.

Dále děkuji zaměstnancům Domova se zdravotním postižením ve Stodu za spolupráci a cenné poznatky, které jsem využila v praktické části.

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně s použitím uvedených materiálů.

V Plzni dne 10. 3. 2012

……

Jana Mašková

Obsah

ÚVOD 7

1 LIDÉ S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM 9

1.1 Vymezení pojmu mentální postižení 9

1.2 Klasifikace mentálního postižení 9

1.2.1 Lehká mentální retardace 10

1.2.2 Středně těžká mentální retardace 10

1.2.3 Těžká mentální retardace 11

1.2.4 Hluboká mentální retardace 11

2 POJEM SYNDROM VYHOŘENÍ 12

3 PŘÍZNAKY A RIZIKOVÉ FAKTORY SYNDROMU VYHOŘENÍ 14

3.1 Rizikové faktory 14

3.2 Psychické příznaky 14

3.3 Tělesné příznaky 15

3.4 Příznaky na úrovni sociálních vztahů 15

4 PROFESE OHROŽENÉ VZNIKEM SYNDROMU VYHOŘENÍ 17

5 VÝVOJ SYNDROMU VYHOŘENÍ A JEHO LÉČBA 18

6 DIAGNOSTIKA SYNDROMU VYHOŘENÍ 20

7 MOŽNOSTI PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ 22

7.1 Prevence ze strany organizace 23

7.1.1 Supervize v sociální práci 23

7.1.1.1 Druhy supervize 25

7.1.1.2 Cíle supervize 26

7.1.1.3 Bálintovská skupina 26
7.1.2 Pracovní prostředí a podmínky 27
7.1.2.1 Sociální opora 28
7.1.2.2 Pracovní prostředí 28
7.1.2.3 Motivační faktory 29
7.1.2.4 Vztahy na pracovišti 30
7.1.2.5 Další vzdělávání pracovníků 31

7.2 Prevence ze strany jednotlivce 31
7.2.1 Péče o vlastní zdraví 31
7.2.1.1 Pohyb 34
7.2.1.2 Výživa 35
7.2.1.3 Spánek 35
7.2.2 Asertivní chování 36
7.2.3 Organizace času 37
7.2.4 Relaxační techniky 38
7.2.5 Účast v diskusních skupinách 40
7.2.6 Autogenní trénink 41
7.2.7 Jacobsonova progresivní relaxace 42
7.2.8 Focusing 43

8 PŘEDPOKLADY K VÝKONU PRÁCE V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH 44

PRAKTICKÁ ČÁST 47

9 PŘEDSTAVENÍ ORGANIZACE: 47

9.1 Zaměstnanci DOZP 49

9.2 Pracovní náplně zaměstnanců 50

10 CÍL A METODY VÝZKUMU 54

10.1 Metody výzkumu 54
10.1.1 Dotazník 55
10.1.2 Rozhovor 56
10.1.3 Studium dokumentů 59

11 VÝSLEDKY VÝZKUMU 60

11.1 Vyhodnocení dotazníků 60

11.2 Vyhodnocení rozhovorů s respondenty 67

11.3 Vyhodnocení dokumentů 71

12 ZÁVĚR 75

SHRNUTÍ 77

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ 78

SEZNAM GRAFŮ 81

SEZNAM TABULEK 81

SEZNAM PŘÍLOH 81

Úvod

Tato práce se věnuje zaměstnancům Domova pro osoby se zdravotním postižením, kde jsou poskytovány služby mentálně postiženým lidem. Práce s mentálně postiženými klienty je sice velice zajímavá, ale na druhou stranu velice náročná. U těchto pracovníků se kladou vysoké nároky na jejich znalosti, ale především nároky v oblasti mezilidské komunikace a jednání s lidmi. Burnout neboli syndrom vyhoření s sebou nese stav celkového vyčerpání. Pokud se pracovníci budou cítit dobře, odpočatí a v celkové pohodě, bude poskytována i kvalitnější péče klientům.

Problematiku syndromu vyhoření jsem si zvolila z toho důvodu, že pracuji v pomáhajících profesích, které se řadí ke skupině, již může postihnout syndrom vyhoření. Tato práce je náročná nejen po tělesné stránce, ale především po stránce psychické a emocionální. Každý člověk, u kterého je velké riziko syndromu vyhoření, by měl znát příznaky stresu, všeobecné symptomy syndromu vyhoření, měl by si uvědomovat své potřeby, umět odpočívat, mít své koníčky, zájmy, ale také přátele, jelikož duševní pohoda podporuje celkové zdraví člověka. Tím se může alespoň částečně vyhnout situaci, kdy původní nadšení pro práci se začne pomalu vytrácet a nastupuje stadium, pro které je typický smutek, apatie a vyčerpání. Sama mohu potvrdit, že někdy nejde oddělit práci od soukromého života a člověk je tak více vystaven nebezpečí vzniku stresu a následnému syndromu vyhoření.

V teoretické části se zabývám pojetím syndromu vyhoření, jeho základní charakteristikou, příčinami syndromu a možnými preventivními opatřeními jak ze strany organizace, kde se zaměřuji především na úlohu supervize, pracovního prostředí, tak ze strany jednotlivce. Další kapitola je věnována okruhu pracovníků v sociálních službách a předpokladům pro možnost pracovat v sociálních službách. Jedna kapitola se věnuje osobám s mentálním postižením.

Praktická část je rozdělena do tří částí. V první části představím Domov pro osoby se zdravotním postižením Stod, v druhé části popisuji použité metody svého

výzkumu a výběr reprezentativního vzorku mého výzkumu. Třetí část se věnuje popisu výsledků výzkumu.

1 Lidé s mentálním postižením

1.1 Vymezení pojmu mentální postižení

Mentální postižení je vývojová porucha integrace psychických funkcí postihující jedince v duševní, tělesné a sociální složce.

Definice mentální retardace uvedená v Pedagogickém slovníku: *„Mentální postižení charakterizované jako trvalé snížení rozumových schopností, jehož příčinou je organické poškození mozku. U jedinců mentálně retardovaných dochází k zaostávání vývoje rozumových schopností, k odlišnému vývoji některých psychických vlastností a k poruchám v adaptačním chování. Pro děti a mládež s mentální retardací jsou vytvořena speciální zařízení.“* (Průcha, Walterová, Mareš, 2003, s. 120)

Jarmila Pipeková ve své knize Kapitoly ze speciální pedagogiky uvádí tuto definici: *„Mentální retardace je stav charakterizovaný celkovým snížením intelektových schopností (schopnosti myslet, učit se a přizpůsobovat se svému okolí), k němuž dochází v průběhu vývoje jedince.“* (Pipeková, 2006, s. 269)

V současné době se do popředí dostává spíše označení člověk s mentálním postižením, či člověk se speciálními vzdělávacími potřebami.

1.2 Klasifikace mentálního postižení

V naší zemi se používá členění podle desáté mezinárodní statistické klasifikace nemocí (dále jen MKN-10) vydané Světovou zdravotnickou organizací (dále jen WHO) roku 1992. Stupeň mentální retardace se obvykle měří testy inteligence.

Stupně postižení:

F 70 Lehká mentální retardace IQ 50 – 69

F 71 Středně těžká mentální retardace IQ 35 – 45

F 72 Těžká mentální retardace IQ 20 – 34

F 73 Hluboká mentální retardace IQ 19 a níže

F 78 Jiná mentální retardace

F 79 Nespecifikovaná mentální retardace
(Pipeková, 2006)

1.2.1 Lehká mentální retardace

U těchto lidí se objevuje opožděný psychomotorický vývoj i vývoj řeči. Jsou schopni poměrně dobře komunikovat. V sebeobslužných činnostech bývají naprosto samostatní. Lidé s lehkou MR jsou schopni vzdělávání ve speciálních školských zařízeních. Řada z nich zvládne i jednoduché učební obory. Jako zaměstnání zvládnou manuální práci, která nevyžaduje teoretické znalosti. V rámci využití sociálních služeb mohou využívat službu Chráněného bydlení, kde míra podpory je nízká. Osoby s lehkou MR se vyznačují zvýšenou impulzivností a citovou labilitou. U některých z nich nacházíme přidružené choroby jako je autismus, tělesné postižení, epilepsie. Časté bývají poruchy chování. (Švarcová, 2003)

1.2.2 Středně těžká mentální retardace

Rozvoj myšlení a řeči je výrazně opožděn, vyskytují se přidružené vady, neurologické a tělesné obtíže. Vývoj jemné a hrubé motoriky je zpomalen, zůstává celková neobratnost, neschopnost jemných úkonů. Hygienické návyky a jejich nácvik bývá u těchto lidí obtížný a zdlouhavý. Vzdělávání se uskutečňuje dle odpovídajícího

vzdělávacího programu většinou v základní škole speciální, nebo probíhá v základní škole praktické. Někteří jedinci si osvojí základy trivia. Hlavní důraz je kladen na zlepšování sebeobsluhy a praktických činností. (Pipeková, 2006)

1.2.3 Těžká mentální retardace

Psychomotorický vývoj je výrazně opožděn, projevuje se velká pohybová neobratnost, dlouhodobé osvojování koordinace pohybů, časté somatické vady, poškození CNS, komunikační dovednosti jsou velmi malé. Je nutná potřeba podpory a celoživotní péče. Významná je porucha afektů. Velmi často se projevuje nestálost nálad a impulzivita. Pokud je postiženým věnována optimální výchovná péče, bývají schopni vykovávat jednoduché činnosti. Možnost výchovy a vzdělávání je omezena na základní školu speciální. (Pipeková, 2006)

1.2.4 Hluboká mentální retardace

Ve většině případů jde o kombinované postižení. Tito lidé jsou maximálně schopni diferencovat známé a neznámé podněty a reagovat na ně libostí či nelibostí. Většina z nich si nevytvoří ani základy řeči. Jsou závislí na celodenní péči druhých lidí. (Vágnerová, 2004)

2 Pojem syndrom vyhoření

Různé profese, které jsou založené na stálém styku a práci s lidmi, jsou ve zvýšené míře ohroženy stresem. Ten v konečné fázi může vést až k syndromu vyhoření. Někdy se můžeme setkat s označením burn-out effect.

Pojem „burnout“ byl poprvé zmíněn v roce 1974 H. Freudenbergerem v jeho stati v časopise „Journal of Social Issues“. Tento článek pojednával o vyhoření u personálu „alternativních“ léčebných zařízení, která jsou závislá především na obětavé pomoci dobrovolných pracovníků. V USA byl pojem burn-out používán v souvislosti s narkomany v chronickém stadiu. Později byl tento termín dán do souvislosti s pracujícími lidmi, kteří projevovali zoufalství, apatii, nezájem, bezmocnost. „To burn“ znamená hořet a ve spojení „burnout“ se pak dostáváme ke slovu vyhořet, vyhasnout. V psychologické rovině symbolizuje silně hořící oheň, vysokou motivaci, nasazení, zájem, aktivitu (Stock, Ch., 2010).

Průcha, Walterová a Mareš tvrdí, že syndrom vyhoření *„vyčerpání fyzických a psychických sil, ztráta zájmu o práci, eroze profesionálních postojů, které se především projevují u pracovníků tzv. pomáhajících profesí.“*
(Průcha, Walterová, Mareš, 2009, str. 26)

Ve Stručném psychologickém slovníku je syndrom vyhoření definován takto: *„Burnout se projevuje po letech terénní emočně vyčerpávající práce ztrátou profesionálního zájmu nebo osobního zaujetí. Je spojen se ztrátou činorodosti a poslání, s pocity zklamání, hořkosti. Člověk ztratí zájem o práci, nastupuje každodenní stereotyp, rutina, snaha přežít a nemít problémy.“* (Hartl, 2004, s. 269)

Každý autor chápe v souladu se svými výzkumy či zaměřením syndrom vyhoření trochu jinak. Profesor Jaro Křivohlavý ve své knize uvádí několik definic syndromu vyhoření. Jsou to například:

Freudenberger: *„Burnout je konečným stadiem procesu, při němž lidé, kteří se hluboce emocionálně něčím zabývají, ztrácejí své původní nadšení (svůj entusiasmus) a svou motivaci (své vlastní hnací síly). Je to stav vyplenění všech energetických zdrojů původně velice intenzivně pracujícího člověka.“*

Pines a Aronson vysvětlují, že*: „Burnout je formálně definován a subjektivně prožíván jako stav fyzického, emocionálního a mentálního vyčerpání, které je způsobeno dlouhodobým zabýváním se situacemi, které jsou emocionálně náročné. Tyto emocionální požadavky jsou nejčastěji způsobeny kombinací dvou věcí: velkým očekáváním a chronickými situačními stresy.“*(in Křivohlavý, 1998)

Nezáleží na tom, zda se jedná o muže či ženu, zda je mladý či starý, nebo zda pracuje na vedoucí pozici nebo je podřízeným pracovníkem. Syndrom vyhoření totiž může postihnout kohokoliv. Každý z nás by si měl připustit myšlenku, že syndrom vyhoření ho může postihnout a ne si říkat, že toto se mi nemůže nikdy stát. Syndrom vyhoření většinou postihuje lidi, kteří jsou cílevědomí a chtějí něčeho dosáhnout.

V časopise Sociální služby Stibalová hovoří o akutním syndromu vyhoření a chronickém syndromu vyhoření. Akutní syndrom popisuje takto*: „Burnout syndrom se může objevit jako akutní reakce na nadměrnou pracovní zátěž i na počátku pracovní kariéry. K takovému akutnímu vyhoření může dojít v průběhu několika měsíců. Možnost nápravy je vyšší než u chronického syndromu vyhoření, většinou postačí větší odpočinek, relaxace, delší dovolená.“* Oproti tomu chronický syndrom *„přichází po delší době práce v pomáhající profesi, kdy práce již zevšedněla. Lidé postižení chronickým syndromem vyhoření se ptají po smyslu své práce, srovnávají výsledky svého snažení s oceněním, kterého se jim dostává, začne u nich převládat stereotypie, pocit beznaděje a frustrace.“* (Stibalová, 10/2010)

3 Příznaky a rizikové faktory syndromu vyhoření

3.1 Rizikové faktory

Rizikové faktory, které se vztahují k syndromu vyhoření, můžeme rozdělit na tzv. vnitřní a vnější. Vnitřní rizikové faktory jsou například velké nadšení pro práci, špatný fyzický stav, nepravidelný denní režim, nesprávné vnitřní sebehodnocení, silné prožívání neúspěchu, neschopnost přibrzdit a aktivně či pasivně odpočívat. Mezi vnější rizikové faktory lze zařadit dlouhodobé a opakované jednání s lidmi. Jedním z nejvýraznějších rizikových faktorů jsou podmínky zaměstnání, což zahrnuje např. nedostatek odpočinku v průběhu práce, příliš mnoho pracovních úkolů a s tím spojené pracovní přetížení. Na vyhoření se podílí i nedostatečné ocenění práce ze strany vedoucího či klientů. Mnohdy vedoucí může být až přespříliš kritický. Samozřejmě, že určitá kritika je užitečná, protože nám ukazuje, co bychom měli zlepšit, ale jestliže nadřízený nechce přijímat a respektovat vůbec žádné návrhy pracovníka, v takovémto případě nastoupí bezmoc, beznaděj a později i nezájem. (Jeklová, Reitmayerová, 2006)

Většina lidí od své práce očekává více než jen dobré finanční ohodnocení. Ve své práci vidí smysluplnost, že to co po celý den dělali, mělo nějaký význam. U lidí, u nichž se začínají projevovat příznaky syndromu vyhoření, se můžeme setkat s narážkami typu: „ vůbec mě to nezajímá“, „ proč bych se měl namáhat“.

Rodina se také může nevědomky podílet na rozvíjení syndromu vyhoření: například partnerské konflikty, nemoc, dlouhodobá zátěž nebo neutěšené finanční či bytové podmínky. Další složkou vnějších rizik je společnost, její soutěživý charakter a rychlé tempo přísunu nových informací.

3.2 Psychické příznaky

- Převládá pocit, že namáhavé úsilí o něco již trvá příliš dlouho a efektivita tohoto snažení je v porovnání s vynaloženou námahou nepatrná.

- Výrazný je pocit celkového vyčerpání a ztráta motivace. Často používá věty typu „mám toho po krk“, „jsem už úplně na dně“, „jsem k smrti unaven“

- Dochází k utlumení celkové aktivity. Člověk přestává být kreativní, nápaditý. Jeho předchozí iniciativa se vytrácí.
- Začínají převažovat depresivní nálady a beznaděj.
- Může se objevovat přesvědčení o tom, že jsem vlastně postradatelný, což časem přejde až k pocitu bezcennosti.
- Projevuje se negativismus při práci s lidmi.
- Klesá nebo se úplně ztrácí zájem o témata, která souvisejí s profesí. Velkou roli sehrává i negativní hodnocení instituce – zaměstnavatele.
- Projevuje se sebelítost a neustálá představa o nedocenění.
- Činnosti se redukují na rutinní postupy, užívání stereotypních frází.

3.3 Tělesné příznaky

- Celková únava organismu, apatie.
- Rychlá unavitelnost, dostavující se po krátkých etapách relativního zotavení.
- Vegetativní obtíže jako jsou například bolesti u srdce, změny srdeční frekvence, zažívací obtíže, dýchací obtíže.
- Bolesti hlavy, často nespecifikované.
- Poruchy spánku.
- Přetrvávající celková tenze.

3.4 Příznaky na úrovni sociálních vztahů

- Nezájem o hodnocení ze strany druhých osob, útlum sociability.
- Zúžení kontaktů s klienty, kolegy a všemi osobami, majícími vztah k profesi.

- Výrazná nechuť k vykonávané profesi a všemu, co s ní může souviset.
- Nízká empatie (projevuje se často u osob s původně vysokou empatií).
- Postupně narůstající konflikty (které vznikají především v důsledku nezájmu k okolí)
  (Kebza, Šolcová, 2003)

Křivohlavý ve své knize uvádí, za jakých situací a u koho je možno pozorovat příznaky syndromu vyhoření:

- U člověka, který byl zprvu velice nadšen tím, co dělal, tvořil, avšak časem toto vnitřní zanícení ochablo.
- U člověka, který na sebe často klade příliš vysoké požadavky.
- U člověka, který pracuje nad úroveň své kapacity a schopností, ale také nad úroveň svých kompetencí.
- U člověka původně nejvýkonnějšího a nejodpovědnějšího.
- U vynikajícího perfekcionisty, který se dříve snažil dělat co nejpřesněji.
- U tzv. workoholiků.
- U člověka, který svůj neúspěch nese jako svoji osobní porážku.
- U člověka, který neumí odpočívat.
- U lidí, kteří mají nízkou úroveň asertivity.
- U lidí, kteří jsou posedlí soupeřením a soutěživostí.
- U lidí, u kterých je zvýšený výskyt obtížných životních podmínek.
- U lidí, kteří jsou hodně uspěchaní a žijí v časové tísni.

(Křivohlavý, 1998)

4 Profese ohrožené vznikem syndromu vyhoření

Teoreticky může syndrom vyhoření postihnout kohokoli. Nemusí to být pouze zaměstnanec, ale i někdo, kdo například pečuje o nemocného člena rodiny nebo se snaží zvládnout nelehkou rodinnou situaci.

Z hlediska druhu práce jsou však nejpravděpodobnějšími kandidáty na burnout lidé v tzv. pomáhajících profesích – profesí pracujících s jinými lidmi, kteří od nich něco potřebují. Patří sem tedy nižší i vyšší zdravotnický personál, mezi které řadíme lékaře a zdravotní sestry. Jedná se především o lékaře a setry, kteří pracují v hospicech, na onkologických a radioterapeutických odděleních, v oblasti paliativní medicíny, na jednotkách intenzivní péče. Dále jsou to učitelé, psychologové, sociální pracovníci, policisté a právníci. Jsou to lidé, jejichž práce je do značné míry zaměřena na komunikaci s jinými lidmi.

Všeobecně pak mají tendenci vyhořet lidé milující změny, lidé kreativní a ti, kteří se nebojí rizika. K syndromu vyhoření jsou také náchylnější lidé, kteří přistupují ke svému povolání s velkým nadšením a nasazením, lidé příliš zodpovědní, které pracovní starosti připravují o klidný spánek. Na druhou stranu to mohou být lidé, kteří jsou velcí pesimisté, či obětaví samaritáni. Lidé, kteří jsou tak nějak zdravě sobečtí a pragmatičtí, jsou syndromem vyhoření nejméně ohroženi.

5 Vývoj syndromu vyhoření a jeho léčba

K syndromu vyhoření dochází postupem času. Postižený má pocit, že nic nestíhá, někdy se u něho projevují příznaky neurózy, vadí mu přítomnost druhých lidí, postupně ztrácí zájem o práci, která byla doposud na prvním místě a pro kterou byl velmi nadšen. Celkově převládá únava a vyčerpanost celého organismu. U lidí, kteří si svůj problém neuvědomí, dochází postupem času ke zhoršení jejich stavu. Řada lidí své problémy bere na lehkou váhu a svůj stav nechá dojít tak daleko, že se mnohdy uchýlí až k pravidelnému užívání návykových látek.

Záleží na postoji každého jedince, zda nechá své problémy dojít až do poslední fáze. Je nutné si uvědomit, že práce není hlavním smyslem života, ale že je to něco, co přináší člověku určité uspokojení. V životě každého jsou důležité koníčky, zájmy, rodina a přátelé.

V případě, že se syndrom projeví, měl by člověk vyhledat odbornou pomoc. V žádném případě by neměl spoléhat na to, že takovouto situaci zvládne sám. V určité fázi pomůže například jen odpočinek a dovolená, ale pokud je stav postiženého hodně vážný (například deprese), je důležitá spolupráce s odborníky. V takovémto případě je důležitá pomoc psychologa, psychoterapeuta či psychiatra.

V literatuře je uváděno více přístupů ke stanovení fází syndromu. Podle Edelwiche a Brodského je možno rozlišit pět fází syndromu vyhoření:

1. **Nadšení** – většina začínajících pracovníků přichází do práce s prvotním nadšením, a mnohdy s nerealistickým očekáváním. Ještě nemají zcela jasnou představu o práci, ale do práce se vrhají s plným nasazením. Práce se stává pro ně tím nejdůležitějším, ve které vidí smysl života. Největším nebezpečím v tomto stádiu je pro každého takového člověka to, že se identifikuje s klienty a zanedbá své volnočasové aktivity.

2. **Stagnace** – následuje po fázi nadšení. V této fázi se začíná vytrácet původní nadšení. Pracovník se v práci již dobře orientuje a uvědomuje si její některé pracovní limity a

omezení. Z tohoto důvodu se práce stává již méně přitažlivou. Do popředí vstupuje zájem o uspokojení svých koníčků a zájmů.

3. **Frustrace** – do této třetí fáze se pozvolna prolíná stagnace, časté hledání smyslu vlastní práce a její efektivity. Začínají se objevovat emocionální a fyzické obtíže, mohou se vyskytovat i problémy ve vztazích na pracovišti, např. s nadřízenými.

4**. Apatie** – je reakcí na dlouhodobou frustraci. Člověk je v práci dlouhodobě frustrován a nemá možnost tuto situaci změnit. Ovšem na druhou stranu tuto práci potřebuje, neboť je zdrojem jeho obživy. Pracovník dělá jen to, co vyplývá z jeho náplně práce.

5**. Intervence** – je posledním stádiem a znamená jakýkoliv krok, který je reakcí na vyhoření a vede k přerušení koloběhu zklamání. Může znamenat to, že se člověk více zaměří na svůj soukromý život, najde si nové přátele, začne se vzdělávat, odjede na dovolenou. Do tohoto stadia patří i eventuální přehodnocení svého vztahu k práci a spolupracovníkům.
(www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz)

Další rozdělení nám předkládá Ch. Maslachová:

1. **Idealistické nadšení a přetěžování** – základní charakteristikou této fáze je prvotní nadšení pro věc spojené s déletrvajícím přetěžováním.

2. **Emocionální a fyzické vyčerpání** – tato fáze již zahrnuje částečné vyčerpání jak fyzické, tak psychické.

3. **Dehumanizace** – v této fázi se začínají objevovat počátky odcizení se od lidí jako obranného mechanismu před vyčerpáním.

4. **Terminální stádium** – je poslední fáze, ve které převažuje totální vyčerpání, negativismus, nezájem. Můžeme ji označit jako stavění se proti všemu a všem.
(in Křivohlavý, 1998)

6 Diagnostika syndromu vyhoření

K diagnostikování syndromu vyhoření se používá různých metod. Nejběžnějšími metodami je sebepozorování či pozorování druhými lidmi, anamnézy, pohovor. Dále můžeme použít celou řadu dotazníků. Nejčastěji se při studiu prezentovaných výzkumů setkáváme se škálami Inventář vyhoření (MBI) a Míra vyhoření (BM).

Autorská dvojice Ayaly Pinesová a Elliot Aronson používala dotazník BM – Burnout Measure - Míra vyhoření. Dotazník má 21 položek. Jedinec v průběhu vyplňování pracuje se sedmibodovou škálou. Jedná se o sebe-diagnostický nástroj.

Již zmiňovaná metoda MBI - Maslach Burnout Inventory, kterou navrhla dvojice Ch. Maslach a S. Jackson slouží ke zjišťování stupně syndromu vyhoření v oblasti emocionálního vyčerpání, depersonalizace a sníženého pracovního výkonu. Z českých autorů tuto metodu převzala Iva Šolcová. Obsahuje celkem 22 položek. Je rozdělena do tří stávajících okruhů:

- **EE** – emotional exhaustion (emocionální vyčerpání) – 9 otázek
- **DP** – depersonalizace (ztráta úcty k druhým lidem jako k lidským bytostem) – 5 otázek
- **PA** – personal accomplishment (osobní uspokojení) – 8 otázek

Odpovědi se vybírají ze sedmibodové stupnice podle subjektivního hodnocení vlastních pocitů. Respondenti zaznamenávají do vyhrazených políček k otázkám číslice podle četnosti nebo síly pocitů.

Na celou šíři problematiky vyhoření se zaměřuje dotazník autorů Hawkinse, Minirtha, Meyera a Thursmana. Tento dotazník obsahuje 24 položek. Lze vybrat odpovědět „ano" či „ne". Kladné odpovědi směřují k syndromu vyhoření a záporné odpovědi ho naopak popírají. Pokud je tedy většina odpovědí kladných, je zde možnost výskytu syndromu vyhoření. Tento dotazník má výhodu v tom, že si ho může každý vyplnit a vyhodnotit sám. Velice jednoduše tak zjistí, jak na tom vlastně je.

Beverly Potterová představila dotazník s názvem *„ Jak velké je nebezpečí ve vašem zaměstnání?“*, který je tvořen 48 otázkami rozdělenými do 12 oblastí. Vyhodnocení dotazníku ukáže, jaké je riziko syndromu vyhoření. (Křivohlavý, 1998)

Další možnou a do určité míry i vtipnou formou je orientační dotazník z knihy „Sám sobě mluvčím“, který je sestaven z deseti otázek, na něž lze odpovědět ano či ne. Každá kladná odpověď získává 1 bod, záporné odpovědi se nehodnotí. Podle hodnotící škály lze jednoduše zjistit míru vyhoření.
(Capponi, Novák, 1994)

7 Možnosti prevence syndromu vyhoření

V problematice syndromu vyhoření je velmi důležité znát možnosti jeho prevence. Preventivní opatření můžeme rozdělit na postupy, které může uplatňovat sám jednotlivec, a postupy, které mohou uplatňovat samotné organizace. V zájmu každé organizace by mělo být preventivně předcházet syndromu vyhoření, neboť pak dochází k častým absencím, sníženému pracovnímu výkonu nebo změně zaměstnání.

Syndrom vyhoření je důsledkem určité nerovnováhy mezi profesním očekáváním a profesní realitou. Tento nepoměr lze ovlivňovat jak na straně jednotlivce, tak i na straně zaměstnavatele. Na straně jednotlivce jde především o osvojování si základních postupů při hodnocení stresujících situací a strategií, jak zvládat stres. Na straně zaměstnavatele hlavně změnou organizace a organizační kultury.

Marie Vrtišková (2009) prevenci syndromu v sociální práci vyhoření shrnuje do několika základních bodů jak ze strany jednotlivce, tak zaměstnavatele:

- kvalitní příprava na profesi
- jasné poslání organizace, kde pracovník pracuje a metod práce
- srozumitelná a jasná pracovní náplň
- systém zacvičování nových pracovníků
- podpora vzdělávání, programy osobního rozvoje
- supervize
- řešení náročných situací prostřednictvím více pracovníků
- omezení administrativních úkonů
- snížení pracovního úvazku
- kombinování přímé práce s jinými aktivitami

Je nutné si stále uvědomovat, že stresujícím situacím se v dnešní době nevyhneme a že je důležité umět izolovat stres od ostatních životních aktivit. Umět například oddělit pracovní problémy od problémů soukromých – tzn. pracovní starosti zavřít za dveřmi kanceláře. Totéž platí i opačně.

7.1 Prevence ze strany organizace

Do této kapitoly můžeme zařadit především supervizi, prevenci na úrovni pracovních podmínek, organizaci práce, osobnostní rozvoj. Velice dobré je zapojování pracovníků do možnosti podílet se na spolurozhodování, což vede z velké části ke spokojenosti.

7.1.1 Supervize v sociální práci

Práce a komunikace s lidmi je velice náročná, a to jak na fyzickou tak na psychickou stránku člověka. Jednou z forem podpory profesního růstu a zvyšování kvality práce je metoda zvaná supervize, která je jednou z možností, jak zvládat syndrom vyhoření. Supervize nám umožní vidět věci s určitým odstupem a příště se vyvarovat stejných chyb. Je to metoda, která umožňuje pracovníkovi pochopit, co brzdí jeho porozumění s klientem.

Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. přinesl supervizi prostřednictvím zavádění standardů kvality. V § 99 uvedeného zákona se uvádí: *„Kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.“*

Supervize se dotýkají dva standardy:

- **Profesní rozvoj zaměstnanců** (standard č. 10)

„Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.“

- **Zvyšování kvality sociální služby** (standard č. 15)

„Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby.“

V průvodci poskytovatele je supervize poměrně podrobně vysvětlena. Jde především o to, že pracovník se může dostat do problému s nějakým uživatelem. Tento problém může být krátkodobého či dlouhodobějšího rázu. Z tohoto důvodu je třeba pracovníkům poskytovat podporu. Je nutné se zamýšlet nejen nad profesionálním jednáním jednotlivých pracovníků, ale i týmů a celého zařízení. Může probíhat formou individuální, týmovou nebo skupinovou. Splňuje tři různé úlohy:

- **podpora pracovníků** při vyrovnávání se s emočně náročnými situacemi
- **vzdělávání pracovníků** a tím získání nových znalostí
- **kontrola**, která spočívá ve formování postojů a vedení pracovníků (MPSV 2002)

„Termín supervize pochází z angličtiny z ekonomické oblasti a obecně označuje dohled či vedení. Je prostředkem, prostřednictvím kterého je možno naplňovat a zkvalitňovat kompetence pracovníka. Především práce na pracovišti a spolupráce s ostatními v týmu.“ (Hartl, Hartlová, 2000, s. 576)

Jana Koláčková o supervizi říká, že *„ve vzájemné spolupráci mezi supervizorem a supervidovaným jde o společné hledání řešení v atmosféře důvěry, o rozvíjení sebereflexe vedoucí k pochopení dosud neuvědomovaných souvislostí, vztahů, pocitů a jejich odrazu v pracovní činnosti.“* (in Matoušek a kol., 2003, s. 349)

Docela výstižně popisuje supervizi Hess. Definuje ji jako *„čistou mezilidskou interakci, jejímž obecným cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat*

lidem" (in Hawkins, Shohet, 2004, str. 59). Tuto definici můžeme ovšem považovat spíše jako definici v širším slova smyslu. V užším smyslu lze chápat supervizi jako setkávání supervizovaného a supervizora podle předem určených pravidel. Účelem supervize je motivovat pracovníka, rozvíjet jeho kvality, regulovat jeho chyby a tím pádem zlepšovat kvalitu jeho práce.

7.1.1.1 Druhy supervize

Druhů supervize existuje poměrně mnoho. Supervizi můžeme třídit podle různých hledisek, např. míry formálnosti, počtu supervidovaných, délky supervize, dle funkce. Těchto hledisek je ovšem více.

Rozdělení podle Hawkinse a Shoheta:

- **Výuková supervize** – zaměřuje se především na vzdělávací funkci, supervizor zastává převážně roli učitele, který pomáhá účastníkům rozebírat jejich práci s klienty.

- **Výcviková supervize** – zaměřuje se také na vzdělávací funkci, ale supervizor přebírá jistou odpovědnost za klienty. Může jít např. o studenty na praxi.

- **Řídící (manažerská) supervize** – supervizor zde má také odpovědnost za klienty, k supervidovanému je v určité pozici nadřízeného.

- **Poradenská supervize** – tento druh je určen pracovníkům, kteří supervizora využívají tehdy, chtějí-li konzultovat nějaké otázky ohledně případu.
  (Hawkins, Shohet, 2004)

Tyto supervize označují autoři za vertikální, a to z důvodu, že zkušenější supervizor pomáhá méně zkušenému člověku.

Dalším možným je rozdělení podle toho, kdo se supervize účastní. Z tohoto hlediska rozdělujeme supervize takto:

- **Individuální supervize** – jedná se o supervizi s jedním pracovníkem, jemuž supervizor poskytuje reflexi a podporu v jeho dalším rozvíjení.

- **Skupinová supervize** – jedná se o supervizi se supervizorem a skupinou lidí v počtu 8-10 lidí. Účastníci zde mohou diskutovat o své práci, pocitech a vztazích, které se týkají jejich práce, mohou se také vzájemně podporovat, poskytovat si zpětnou vazbu.

- **Týmová supervize** – zaměřuje se na činnost týmu jako celku. Zahrnuje všechny členy bez ohledu na jejich pozici, potřeby a odpovědnost.
  (Matoušek, 2003)

7.1.1.2 Cíle supervize

Cíl supervize je možné chápat různým způsobem. Organizace si musí ujasnit, co od ní očekává. Mnozí autoři se shodují v tom, že „*prioritou supervize je profesionální rozvoj pracovníka, rozšiřování jeho dovedností. Souběžně s tím mu má supervize pomáhat zvládat těžko řešitelné případy, má mu pomáhat vyrovnat se s pracovním stresem.“* (Matoušek, 2003, str. 352)

Cíle supervize je možno chápat například i jako povzbuzení k další práci, posílení odolnosti proti stresu a vyhoření. Neopomenutelnou součástí je také získávání informací a rozvoj dovedností. Záleží nejenom na samotném jednotlivci, který prochází supervizí, ale i na celé organizaci jako celku.

7.1.1.3 Bálintovská skupina

Zvláštní metodou supervize v psychoterapii je bálintovská skupina. Její podstata spočívá v tom, že sejde-li se několik lidí dohromady a mají-li volnost v projevu a názoru na společnou věc, přijdou i na věci, kterých by si jinak nevšimli, nebo je nevymysleli.

Tato metoda původně byla určena pro lékaře. Poměrně brzy se však rozšířila i v dalších pomáhajících profesích, jako jsou zdravotní sestry, psychoterapeuti nebo sociální pracovníci.

Setkávání v bálintovských skupinách můžeme považovat za formu skupinové práce. Má rovinu zážitkovou, účastníci prožívají tady a teď, a rovinu objasňování procesu. Počet členů bývá od šesti do dvanácti osob. Bálintovské skupiny mohou procházet těmito fázemi:

1. fáze – expozice případu
2. fáze – otázky, dotazování účastníků
3. fáze – fantazie účastníků
4. fáze – praktické náměty
5. fáze – slovo se vrací k protagonistovi, aby vyjádřil přínos předchozích fází

Na sezení vždy některý z účastníků nabídne případ, s kterým by chtěl pomoci. Je to případ, kdy pomáhající není spokojen s tím, jak prožíval konflikt s klientem nebo jak si počínal v dané situaci, a z této situace si nese v sobě vnitřní konflikt. Je třeba přijít na to, co vlastně od sebe člověk sám chce. Je možné, že to pak člověk přijme za své, nebo že to odmítne. Potřebuje si to však s někým ujasnit.
(Havrdová, Hajný, 2008)

7.1.2 Pracovní prostředí a podmínky

Veliký význam má pro každého z nás to, v jakém prostředí pracuje, jak se v něm cítí. Pracovníkům je třeba zajistit takové pracovní podmínky, aby mohli co nejlépe pracovat. Může to být materiální zabezpečení, ale i úprava prostředí. Prostě vše, co směřuje k tomu, aby se zde pracovník cítil dobře a nebyl stresován. V sociálních službách to může být například i dostatek personálu. Pokud totiž pracovníci nemají dostatek času na klienta, odráží se to právě ve spokojenosti klientů. Samozřejmostí by měl být také dostatek různých kompenzačních pomůcek, které pracovníci používají při práci s klienty. Nemůžeme opomenout ani pracovní dobu, zda je dobře nastavená a přizpůsobuje se požadavkům všech zúčastněných subjektů.

7.1.2.1 Sociální opora

Do této oblasti patří i mezilidské vztahy. Právě fungování mezilidských vztahů, tzv. sociální opory je pro každého jedince velmi důležité, protože má plnit určité funkce, kterými jsou:

Naslouchání - důležité je to, co nám druhý člověk říká, snažit se mu porozumět. Je potřeba s ním sdílet i emoce.

Potřeba sociálního zrcadla – potřebujeme vědět, jak se na to, co my děláme, dívají druzí lidé, aby nám poskytli zpětnou vazbu. Pokud se nám nedostává zpětné vazby, můžeme si myslet, že to, co děláme, za moc nestojí, a spadnout do pasti sebepodceňování. Na druhé straně se ovšem můžeme domnívat, že to, co děláme je něco mimořádně velikého, i když to ve skutečnosti tak není. Sociální opora napomáhá vyhnout se těmto extrémům.

Uznání - lidé vidí za sebou jen drobné a malé činy, proto potřebují někoho, kdo by je upozornil na hodnotu toho, čeho se jim již podařilo dosáhnout. To chápeme pod slovem „ povzbuzování “

Soucítění – člověk potřebuje druhého člověka ve chvílích, kdy mu není dobře. Potřebuje sdělit svá trápení. Na druhou stranu ale má mít také možnost podělit se o svou radost.

Dělba práce - mnohé můžeme udělat sami a děláme to sami. Jsou však věci, které sami dělat nemůžeme, na které nestačíme.

Spolupráce – je možné nařídit, že někdo s někým bude spolupracovat, avšak v takovýchto případech často o opravdovou spolupráci nejde. Ten, kterému můžeme důvěřovat, na kterého se můžeme spolehnout, ten je nám skutečnou sociální oporou. (Křivohlavý, 1998)

7.1.2.2 Pracovní prostředí

Pracovní prostředí je potřeba upravovat takovým způsobem, aby optimálně působilo na lidské vnímání a smysly a jejich prostřednictvím na jednání a myšlení

člověka. Z toho je patrné, že je třeba vytvořit co nejvhodnější a nejpříjemnější pracovní podmínky, což se odrazí v kvalitě a produktivitě práce zaměstnance.

„Spokojené“ pracovní prostředí je takové, ve kterém jsou všechny součásti struktury práce v harmonii s úrovní technického prostředí. Otázka estetiky a sociálního klimatu je smysluplně a vhodně vyřešena. Veškeré tyto aspekty kladně působí na schopnosti a vlastnosti. (Matoušek, 2005)

7.1.2.3 Motivační faktory

Ne všichni preferují stejné motivační faktory. Pro někoho je důležité finanční ohodnocení, pro někoho zase možnost podílet se na spolurozhodování či plnit samostatně zadané úkoly. Prostě každý jsme jiný a to co je důležité pro jednoho, pro druhého je naprosto zanedbatelné. Milan Nakonečný to ve své knize popisuje takto:

- **Peníze** jsou významným motivem pro většinu lidí. Někteří jedinci, u kterých je tento motiv obzvlášť silný, jsou ochotni kvůli penězům udělat téměř všechno. Lidé silně motivovaní penězi jsou pro vedoucího značným přínosem – mají-li finance k dispozici, dostane z nich maximum.

- **Osobní postavení** – potřeba vést lidi, rozhodovat, řídit chod věcí a s tím spojená určitá pýcha na dosažené postavení by se měla objevit v určité míře u každého vedoucího pracovníka. Takový člověk se snaží být úspěšný kvůli svému postavení.

- **Pracovní výsledky** jsou důležitou motivací z hlediska firmy. Lidé, kteří mají rádi svou práci a snaží se v ní vyniknout, jsou motorem a důležitou energií firmy. Jsou soutěživí, ve velké míře se srovnávají s ostatními a dělá jim dobře, když jsou lepší. Pokud se jim nedaří, dělají všechno pro to, aby ostatní překonali.

- **Přátelství** – pro mnoho lidí je nejdůležitější dobrá atmosféra na pracovišti. Daleko více jim záleží na přátelských vztazích než na pracovních výsledcích nebo penězích. Neradi se hádají, raději ustoupí.

- **Jistota** - lidé, kteří jsou zaměřeni na jistotu, netouží po mimořádných příjmech ani po vysokém postavení. Raději se spokojí s málem, ale musejí to mít jisté. Hodně se řídí předpisy a neradi riskují.

- **Odbornost** - takový pracovník se snaží vyniknout ve své profesi a nedovede si představit, že by měl dělat něco jiného.

- **Samostatnost** - tito lidé nad sebou těžko snášejí nadřízeného. Chtějí o všem rozhodovat sami a těžko snášejí, když jim do toho někdo mluví – nakonec si práci stejně udělají po svém.

- **Tvořivost** - kreativní člověk má rád takovou práci, při které může vymýšlet nové věci.
  (Nakonečný, 1997)

7.1.2.4 Vztahy na pracovišti

Důležitou roli kromě motivace hrají i vztahy mezi zaměstnanci. Spokojenost v zaměstnání je velmi závislá na kvalitě pracovních vztahů. Pozitivní sociální klima určují osobnostní rysy pracovníků, jejich způsob komunikace, schopnost naslouchat druhým lidem či schopnost vcítit se do problémů druhých. S narůstajícím stresem, rostoucí konkurencí, neustálým tlakem na zvyšování výkonů a snižování nákladů na pracovišti dochází ke zhoršování pracovních vztahů.

Danou situaci dále zhoršuje individualismus, který přispívá ke vzniku neutěšených poměrů na pracovišti. Přestože agrese, násilí, konflikty a nejrůznější neshody se vyskytovaly na pracovišti vždy, v současné době se objevují stále častěji, jsou stále brutálnější a se stále těžšími důsledky.

Jedním ze závažných následků patologických vztahů je šikana v zaměstnání. Ať už ji provozuje nadřízený – bossing anebo kolegové mezi sebou – lobbing. Přítomnost těchto jevů na pracovišti nikdy nevěstí nic dobrého.

7.1.2.5 Další vzdělávání pracovníků

Zaměstnavatel je povinen zajistit svým pracovníkům dle Zákona č. 108 další vzdělávání, prostřednictvím kterého si pracovník doplňuje kvalifikaci. Další vzdělávání je pro zaměstnace pracující v pomáhajících profesích do určité míry prevencí syndromu vyhoření, jelikož jim může dodat určitý pocit sebejistoty, když jsou ve vzdělávání úspěšní.

Formy dalšího vzdělávání jsou:

- specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka
- účast v akreditovaných kurzech
- odborné stáže v zařízeních sociálních služeb
- účast na školicích akcích

(Zákon 108/2006 Sb.)

7.2 Prevence ze strany jednotlivce

7.2.1 Péče o vlastní zdraví

Pokud člověk chce něco dělat, úspěšně plnit úkoly, dosahovat cílů, potřebuje být zdravý. Zdraví je dle WHO *„ stav úplné fyzické, duševní a sociální pohody, nikoli pouze nepřítomnost nemoci nebo zdravotního postižení.“*
(http://sestra.org/Zdrav%C3%AD)

„Zdraví je podstatnou věcí pro naši spokojenost, pro naplnění našich životních tužeb. Zdraví je žádoucí. Zdraví je chápáno jako důležitý prostředek k dosažení cíle.“
(Křivohlavý, 2001, s. 29)

Každý z nás může nějakým způsobem ovlivnit rozvoj či úplně zabránit vzniku syndromu vyhoření. Existuje řada přístupů, pohledů a technik. V následujícím textu se budu snažit předložit alespoň některé z nich.

Stres, dlouhodobý kontakt s lidmi, pracovní přetížení a nedostatek odpočinku, to jsou jen některé z příčin syndromu vyhoření. Tyto faktory můžeme ovlivnit dodržováním zásad zdravého života. Mnoho lidí si pod pojmem zdravý životní styl vybaví pouze potřebu správného stravování a zařazení sportovních aktivit. Správná životospráva ovšem zahrnuje mnohem víc oblastí, kterým bychom se měli věnovat. Téma zdravého životního stylu je v současné době velmi populární. Pro veřejnost se pořádá mnoho přednášek, vychází mnoho knih, odborných článků a televizních pořadů. Kdo má zájem věnovat pozornost celkovému stavu svého těla, může čerpat informace z mnoha dostupných zdrojů.

Autoři Astl, Astlová a Marková uvádí definici zdravého životního stylu jako *„takový styl života, kdy se cítíme ve fyzické a duševní pohodě, a tento styl života nás v tomto stavu udržuje na dlouhá léta.“* (Astl, Astlová, Marková. 2009, str. 10)

Správná životospráva se zaměřuje jak na tělo, tak na naši duši, ale i na vztahy s ostatními. Své místo by si tedy mělo najít samozřejmě i již zmíněné správné stravování a pohyb. Patří sem především přirozený pohyb, jako například pravidelné procházky. Důležitý je však i dostatek spánku a odpočinku. Pod slovem odpočinek, si mnozí z nás představí pouze odpočinek v nehybné poloze, ale patří sem i aktivní odpočinek, kdy se věnujeme svým zájmům a koníčkům. Do zdravého života se řadí i abstinence kouření či jiných drog. Také bychom neměli zapomínat na pravidelné lékařské prohlídky. Měli bychom se prostě chovat tak, abychom si svůj život udržovali v určité rovnováze a harmonii.

Zdravý způsob života lze rozdělit do tří oblastí:

1**) životní styl** – pohyb, výživa, spánek, organizace času, relaxační techniky, mimopracovní zájmy, jako jsou koníčky, společenský život, zájem o kulturu

2) **mezilidské vztahy** – především vztahy: rodina, přátelé, partnerský život

3) **vztah k sobě samému** – přijetí sebe sama
(Kopřiva, 2007)

Prevence na osobní úrovni představuje vytváření si zdravého systému vlastní podpory, která by měla směřovat k vytvoření smysluplného a spokojeného života člověka, který nebude zatížen stresem a problémy. Je důležité udržovat rovnováhu mezi tím, co nás zatěžuje a tím, co nám dodává sílu.

Kebza a Šolcová (2003) vytvořili seznam zásad praktikování aktivního života a zvládání stresu:

- Být otevřený tomu, co se kolem nás děje.
- Nebát se životních změn.
- Stres a problémy řešit aktivně, nebýt pasivní.
- Předvídat setkání se stresujícími situacemi.
- Umět izolovat stres od ostatních životních aktivit.
- Vytvářet si kvalitní vztahy s lidmi.
- Utvořit si kolem sebe pozitivní prostředí.
- Osvojit si zdravý životní styl a jeho techniky.

V pracovní publikaci Tamary a Jiřího Tošnerových (2002), která je určena účastníkům kurzů HESTIA, se můžeme setkat s několika užitečnými radami, jak bojovat se stresem a vyhnout se syndromu vyhoření:

- Snižte příliš vysoké nároky. Kdo na sebe i druhé klade neustále příliš vysoké nároky, vystavuje se nebezpečí stresu.
- Nepropadejte syndromu pomocníka. Pohybujte se v rozmezí mezi soucítěním a emocionálním odstupem. Nesnažte se být za všechny a za všechno zodpovědní.
- Naučte se říkat NE. Nenechávejte se přetěžovat.
- Stanovte si priority. Nemusíte být všude. Soustřeďte se na činnosti, které jsou pro Vás podstatné, jinak svoji energii velmi rychle vyčerpáte.

- Dobrý plán ušetří spoustu času. Rozdělte si svoji práci. Větší úkoly si rozdělte na dílčí celky, které budete schopni zvládnout.
- Dělejte přestávky. Nežeňte se z jedné činnosti do druhé.
- Své pocity dávejte najevo.
- Hledejte emocionální podporu. Sdělená bolest, poloviční bolest. Najděte si nějakého člověka, kterému můžete sdělovat své pocity a problémy.
- Vyvarujte se negativního myšlení. Radujte se z toho, co umíte a dokážete.
- Předcházejte problémům v komunikaci. Svým spolupracovníkům sdělte hned na začátku svá očekávání a cíle. Vyhýbejte se ukvapeným rozhodnutím.
- V kritických okamžicích zachovejte rozvahu. V konfliktní situaci se nenechávejte svést k impulsivnímu jednání.
- Doplňujte energii. Vyrovnávejte pracovní zátěž dostatečným odpočinkem. Osvojte si relaxační techniky.
- Vyhledávejte výzvy. Učte se a vzdělávejte. Rozšiřování obzoru zlepšuje schopnost zvládat stres.
- Využívejte nabídek pomoci. Zorganizujte mezi svými kolegy diskusní skupiny, požadujte na nadřízených supervizi vaší práce.
- Zajímejte se o své zdraví. Berte vážně varovné signály vašeho těla. Zvolněte pracovní tempo, dopřejte si dostatek spánku, dbejte na vhodnou a zdravou stravu, sportujte.

7.2.1.1 Pohyb

Pohybová aktivita je pro člověka velkým přínosem, jelikož má vliv nejen na tělesnou zdatnost, ale i na duševní pohodu člověka. V dnešní době existuje řada možností pohybových aktivit. Sportovat se může jak venku, tak v různých sportovních centrech, která jsou dobře vybavená a kde je možno využít i služeb odborných trenérů.

Bohužel s tímto fenoménem center se spíše setkáváme ve městech, kde je poměrně velká nabídka, ale také velký zájem ze strany lidí, kteří si chtějí nejen zasportovat, ale zároveň odreagovat. V oblastech mimo město je už problém s dojížděním a s tím spojené navýšení finančních prostředků za tyto aktivity. V dnešní době je hodně rozšířena cykloturistika a jízda na inline bruslích, dále severská chůze s použitím speciálních holí. Ve sportovních centrech je hodně oblíbený spinning, heat, pilates, zumba, power joga a aerobní cvičení. Jsou to všechno aktivity, které již dávno nejsou záležitostí pouze mladých lidí, ale všech věkových kategorií.

7.2.1.2 Výživa

V dnešní uspěchané době řada lidí zapomíná na otázku vhodného stravování. Strava by měla být co nejpestřejší. Při výběru jídla by lidé měli dodržovat určité zásady, mezi které patří zejména střídmost v přísunu jídla, pravidelnost, jíst hodně zeleniny a některých druhů ovoce. Nezapomínat na dostatečný přísun tekutin, nejméně 2-3 litry denně. Při fyzické aktivitě je potřeba přísun tekutin navýšit. Ideální je čistá voda a neslazený čaj.

7.2.1.3 Spánek

Mnoho lidí stále podceňuje spánek a jeho obrovskou důležitost. Člověk, který trvale podceňuje důležitost spánku, nepodává plný pracovní výkon. Zvláště při vykonávání určitých profesí jako je například řízení vozidel, může ohrozit nejen sebe, ale i své okolí. Spánek je velmi důležitý pro regeneraci celého organismu. Během spánku se snižuje naše teplota i krevní tlak, zpomaluje se dýchání. Tělo prostě odpočívá. Velmi důležitá je i délka spánku. Dospělý člověk by měl spát přibližně 7-9 hodin. Také psychická vyrovnanost před usnutím je důležitá. Na lůžko by měl člověk odcházet klidný, bez jakýchkoliv problémů. Problémy ze stávajícího dne, nebo problémy, které nás druhý den čekají, mohou negativně ovlivnit kvalitu spánku a tím i celkový odpočinek.

7.2.2 Asertivní chování

Existují různé druhy sociálního jednání. Člověk s pasivním jednáním nedovede prosadit své požadavky. Za každou cenu se snaží vyhnout konfliktu. Proto nedokáže odmítnout požadavky druhých, i když jsou pro něho nepřijatelné. Chybí mu sebejistota. Další je agresivní jednání, kdy člověk jedná na úkor druhých, manipuluje s nimi. Je nezdrženlivý, ponižuje a zesměšňuje druhé, nezvládá emoce. I když prosazuje sociálně kladné cíle, jedná netakticky. Manipulativní jednání je jednání, kdy nás někdo tlačí, kam nechceme. Asertivní chování spočívá v umění vyjádřit své pocity a udržet si své hranice, zároveň i ochotu respektovat hranice druhých lidí. Takovýto člověk respektuje partnera, neponižuje ho, ctí důstojnost druhých. Umí naslouchat, zvažuje informace. Je ochoten přistoupit na kompromis. Každý z nás by měl umět uznat svoji chybu a chovat se tak, aby měl ze sebe dobrý pocit. Asertivita by se dala definovat také jako zlatá střední cesta lidské komunikace odmítající jak agresivní tak i pasivní chování.

Pasivní lidé mají problém udržet si své pomyslné hranice a pod sebemenším nátlakem jsou ochotni je posouvat ku prospěchu druhých. Neradi se přou a nedokážou jasně a upřímně dát najevo, jak se cítí a co si myslí. Přičemž hlavní problém spočívá v tom, že mají strach, že ublíží nebo že se znelíbí ostatním. Výsledkem obvykle bývá frustrace a nedobrý pocit ze sebe samého. Každý člověk v rámci asertivního chování by se měl řídit alespoň některými zásadami, jako jsou například:

- Mám právo nenabízet žádné výmluvy ani omluvy svého chování.
- Mám právo dělat chyby a být za ně odpovědný.
- Mám právo říct: „Já ti nerozumím.“
- Mám právo říct: „Já nevím.“
- Mám právo říct: „Je mi to jedno.“
- Mám právo změnit svůj názor.

Člověk nemůže být asertivní samozřejmě v každé situaci. Znalost asertivního chování může z velké části usnadnit sociální komunikaci. (www.chování.eu)

7.2.3 Organizace času

Práce s časem začíná eliminací časových ztrát a s tím spojené roztřídění úkolů na podstatné a zbytečné úkoly. Přitom je důležité myslet na zdravé postoje k organizaci času:

- nikdy nestihnu všechno a dokonale
- nemohu se rozdvojit – jedna věc udělaná soustředěně je víc, než několik nedůsledně
- potřebuji dělat rychle a účelně, zbytečnosti mě zdržují

Nejvíce času zaberou zbytečné činnosti a prostoje. Všechny tyto aktivity ukrajují z daného pracovního dne velký díl a vlastní povinnosti se zatím hromadí. Práce se musí stejně udělat a je poté z těchto důvodů opožděná.

Příklady, které mohou způsobit, že nezvládneme svoji činnost na pracovišti:

- nemáme pojmenované nejdůležitější úkoly
- nejednoznačně zadané úkoly od nadřízeného
- pro nepodstatné úkoly nestíháme ty hlavní
- často hledáme nějaké poznámky (tel. čísla, vizitky apod.)
- máme neutříděné soubory v počítači
- neumíme obsluhovat kancelářskou techniku (fax, skener, kopírka apod.)
- přicházejí neohlášené návštěvy, které nás zdržují
- telefonická vyrušení
- průchozí kancelář, přes kterou se chodí bez zaklepání
- komunikace s kolegyněmi

Velmi důležité je plánování. Díky plánování je zřejmé co a kdy dělat. Čas vynaložený na plánování se nám několikanásobně vrátí v efektivitě práce. Výkonnost je schopnost dělat rychle a s nasazením, efektivita znamená způsob, jak pracovat účelně s nejlepšími výsledky. Plánování toho, co lze dopředu odhadnout, snižuje úzkost ze

závalu práce a dává jasnější hranice očekávaným činnostem. Vedle aktuálních událostí, které denně nečekaně přicházejí a které jsou nepředvídatelné, máme na stole i přesně zadané úkoly, které se dají časově rozvrhnout. Strukturovaný plán vnáší pořádek do chaosu, opěrné body v čase určují posloupnost povinností a prostor možného volna. Úkoly je třeba rozlišit také podle jejich důležitosti. Tím méně důležitým věnujeme co nejméně času, aby nám zbyly síly na úkoly s nejvyšší prioritou. Plán je také dobré mít písemně zpracovaný a jednotlivé úkoly si odškrtávat, jelikož pohled na splněné úkoly v daném termínu vám dodá pocit sebeuspokojení a motivaci do další práce. Svoji roli zde hraje také rozdělení větších úkolů, jehož výsledek bude vidět až po delším čase, na menší celky. Po dokončení každé části se dostaví pocit sebeuspokojení, což vede k motivaci do další práce. (Caunt, 2007)

7.2.4 Relaxační techniky

Relaxace znamená uvolnění. Umění relaxovat, uvolnit se, zbavit se napětí, odpočinout si. Při napětí, které přináší každodenní pracovní stres, je relaxace, tedy uvolnění, způsobem, jak si zachovat klid, pohodu, rozvahu a úsměv na tváři. Kromě okamžité úlevy dodává relaxace člověku pocit větší výkonnosti a sebeovládání.

„U mnoha lidí se vytváří zvýšení napětí, tenze, jejímž základem je napětí svalů. Důležité v tomto případě je, že situace, která napětí vyvolala, už dávno pominula, ale tenze přetrvává nadále. Vytvořené tenze, pokud nejsou neutralizovány, mají snahu se hromadit. Pokud člověk toto napětí nesnižuje, stává se citlivý na další negativní podněty z okolí, a tím dochází ke zvyšujícímu napětí.“ (Míček, 1986, s. 164)

Existuje velké množství způsobů relaxace. Od individuální psychorelaxace prováděné v klidu samoty, až po kurzy relaxace v psychoterapeutických poradnách, jejichž realizace je vázána na nácvik pod dohledem terapeuta či instruktora.

Příklady jednoduché individuální relaxace:

1. Dechová cvičení

Cítí-li člověk, že se dostává do psychického napětí, je důležité na chvíli přerušit činnost, kterou dělá, zlehka zavřít oči, hluboce vydechnout a pak se pomalu nadechnout. Tento způsob je dobré opakovat několikrát po sobě (např. 3 – 5x).

2. Hloubkový svalový trénink

Cítí-li člověk, že napětí roste v důsledku nepříznivého působení určitého podnětu, který vyvolává stres, je vhodné na chvíli zcela uvolnit paže, nechat je viset bezvládně podél těla a poté sevřít vší silou ruce v pěst. Asi po pěti sekundách toto silné sevření naráz uvolnit. Opakovat 3 – 5x.

3. Přiměřený odpočinek

Krátkodobou relaxací může být i pětiminutová procházka po předchozí sedavé práci, stačí i protažení se, stoupnutí si, pár cviků, které jsou nám blízké. Změna polohy působí velmi pozitivně na uvolnění napětí a stresu. Toto je samozřejmě pouze krátkodobý každodenní odpočinek. Nelze zapomínat na intenzivnější odpočinek během týdne.

4. Tělesný pohyb

Pohyb by se měl odvíjet od momentální nálady a chuti. Je určitým balzámem pro duši.

5. Plnohodnotná strava

Lidé, kteří prožívají stres, mají sklon jíst buď příliš mnoho, nebo naopak málo, navíc ještě ve chvatu a nepravidelně. V každém případě by se měly vynechat návštěvy ve stáncích s rychlým občerstvením. Nemělo by se zapomínat na klid během jídla.

6. Kvalitní spánek

Spánek je pro uklidnění napjatých nervů úplným balzámem. Spánek dodává kondici a krásu a obnovuje vitalitu.

7. Hudební meditace

S hudbou jde všechno lépe. Zpěv má svou estetickou hodnotu. Má však i velice příznivý vliv na psychiku. Totéž platí i o hře na hudební nástroj. Pokud si někdo myslí, že nemá hudební sluch, může si pustit pěknou hudbu.

8. Relaxační aromaterapie

Krátkodobou relaxací může být zážitek vůně.

9. Hra

Hra je také dobrou relaxací. Nezáleží na tom, zda se jedná o hru sportovní, stolní, či divadelní.

10. Humor a smích

Smích patří mezi nejlepší relaxaci.
(Křivohlavý, 1998)

7.2.5 Účast v diskusních skupinách

Smyslem tohoto výcviku je uvědomit si svá citlivá místa, dostat se do kontaktu s vlastními emočními traumaty a najít pro ně pojmenování. Tím se zmenší možnost, že si terapeut bude své vnitřní problémy odreagovávat na klientech. Tyto výcviky stále více vyhledávají i příslušníci pomáhajících profesí.

Výcvikové skupiny mají u nás třicetiletou tradici. V roce 1967 vytvořili psychoterapeuti Jaroslav Skála, Eduard Urban a Jaromír Rubeš tzv. model SUR, který funguje dodnes. Výcviková komunita, která je složená většinou ze tří devítičlenných skupin, se setkává na týdenních soustředěních po dobu pěti let. Na sezení skupin probíhá skupinová psychoterapie, kde účastníci hovoří o svých pocitech a vztazích, vznikajících uvnitř skupiny. Za pomoci dalších členů skupiny a terapeutů nalézají souvislosti těchto prožitků s problémy svého současného života, či zážitky z dětství. Pětiletý program je tvořen 500 výcvikovými hodinami. Existují i kratší varianty tohoto výcvikového programu, ovšem nejnižší hranice je 200 hodin.

Člověk, který projde touto skupinou, si především dokáže uvědomit, jak jeho emoční reakce souvisí s jeho vnitřními nevyřešenými konflikty. Zjistí, že leckteré situace přijímá každý člověk ze skupiny úplně jinak. Tolerance k různosti se však příznivě projeví i ve vztahu k sobě samému. Účast ve skupině nese i velký energetický náboj – lidé jsou zde více upřímní a spontánní a to pozitivně působí na člověka.
(Kopřiva, 2007)

7.2.6 Autogenní trénink

Autogenní trénink je jednou z nejrozšířenějších relaxačních technik mezi pomáhajícími pracovníky. Zakladatelem byl německý lékař Johanes Schulz. Je to trénink, který se řadí mezi relaxační a imaginační psychoterapeutické přístupy, které pozitivně působí na pracovní výkon a prevenci vzniku poruch v důsledku stresu. Tato metoda je založena na vzájemné souvislosti tří subsystémů: psychická zátěž, vegetativní nervová soustavou a napětí svalstva.

Autogenní trénink je založen na pravidelném praktikování sestavy jednotlivých kroků vycházející z jogínského cvičení. Základ tvoří tyto tři mechanismy: koncentrace (soustředění), druhou je relaxace (uvolnění) a třetí imaginace (představivost). Ne každý člověk těmito mechanismy disponuje v potřebné kvalitě, proto je nutné takovéto schopnosti trénovat. Trénink se dělí na tzv. nižší stupeň (standardní cvičení), jehož hlavním cílem je relaxace za možného použití navazujících individuálních formulek, a tzv. vyšší stupeň, kde se jedná o hlubší sebepoznání za použití řízené imaginace.

Pro běžnou relaxaci zcela postačuje první stupeň, který sestává ze šesti po sobě jdoucích krocích. Nejprve jedinec zaujme pohodlnou pozici tzv. „ drožkáře na kozlíku“ se svěšenou hlavou a úplným uvolněním veškerého svalstva. Následují tyto kroky:

- cvičení tíhy
- cvičení tepla
- regulace srdeční činnosti
- koncentrace na dech

- regulace břišních orgánů
- koncentrace na oblast hlavy

V jednotlivých fázích se používají jednoduché formulky, jako například „pravá ruka je těžká“ při cvičení tíhy. Kratochvíl ve své knize uvádí, že nácvik jednotlivých kroků trvá cca. 14 dnů, nácvik celého nižšího stupně obvykle 3 měsíce. Je ovšem nutná konzultace s odborníkem, aby nácvik byl kvalitní.
(Kratochvíl, 2007)

7.2.7 Jacobsonova progresivní relaxace

Jacobsonova progresivní relaxace je metoda, kterou vyvinul Edmund Jacobson z USA. Od autogenního tréninku se liší tím, že je založena pouze na důsledném nácviku svalového uvolňování v jednotlivých částech těla, není používaná imaginace ani autosugesce. Princip této metody spočívá v záměrném vyvolání napětí v jednotlivých částech těla, čímž se usnadňuje následné uvolňování těla, které blahodárně působí na psychiku. Je založena na šesti krocích:

- nácvik rozlišovaní stavu tenze a relaxace na svalech paží a předloktí
- nácvik tenze a relaxace svalů na hlavě (obličeji, nosu, čelistech, rtech atd.)
- v třetí lekci jsou procvičovány svaly jazyka, očí a krku
- další lekce pracuje se svaly ramene
- pátá lekce se zaměřuje na zádové, hrudní a břišní svaly
- poslední lekce nacvičuje práci s prsty na rukou a nohou.

I tato metoda, stejně jako autogenní trénink, představuje přesně stanovený postup, který je zapotřebí ovládnout pod vedením zkušeného terapeuta.
(Kratochvíl, 2007)

7.2.8 Focusing

Focusing je metoda, která pomáhá především ve vnitřním životě. Autorem této metody je Eugen T. Gendlin. U nás je to metoda mezi pomáhajícími pracovníky zatím poněkud neznámá, ale existují již výcvikové kurzy, které pořádá Organizace pro výuku focusingu v ČR. V čele této organizace stojí Karel Kopřiva.

Struktura focusingu je shrnuta do šesti základních kroků. Při focusingu se „rozpouštějí“ některé tísnivé pocity a vyvíjejí se v něco dalšího. Je to metoda, která vede k tomu, že člověk přijímá sám sebe, pomáhá zlepšovat vztahy k druhým lidem. Lidé pracující v pomáhajících profesích využívají zkušenosti z focusingu ve své každodenní práci, a to hlavně tím, že jim umožňuje lépe chápat těžké životní situace klientů.

Kopřiva focusing vymezuje jako metodu sebepoznávání, zlepšování vztahů k lidem, vyrovnávání se s problémovými a zátěžovými situacemi.
(Kopřiva, 2007)

8 Předpoklady k výkonu práce v sociálních službách

V sociálních službách vykonávají odbornou činnost sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí pracovníci, pedagogičtí pracovníci a manželští a rodinní poradci. Zákon č.108/2006 stanovuje, jaké vzdělání musejí mít zaměstnanci na danou pozici. Krom odborné způsobilosti musejí ještě mít tyto předpoklady:

• způsobilost k právním úkonům,
• bezúhonnost
• zdravotní způsobilost

Sociální pracovník podle § 109 zákona vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendu, sociálně právní poradenství, analytickou a metodickou činnost v sociální oblasti, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitaci.

Předpoklady získání odborné způsobilosti **sociálního pracovníka** jsou:

- vyšší odborné vzdělání získané absolvováním oborů vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost.
- vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo.
- v případě, že pracovník ukončil vysokoškolské vzdělání v jiné oblasti, lze absolvovat akreditovaný vzdělávací kurz v rozsahu nejméně 200 hodin, V tomto případě musí splnit dále podmínku minimálně 5 let praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let.
- v případě, že pracovník dosáhl nejvýše středoškolské vzdělání v oboru sociálně právním, lze absolvovat akreditovaný kurz v rozsahu nejméně 200 hodin. Musí být splněna praxe na pozici sociálního pracovníka nejméně 10 let, přičemž

studium na střední škole musí být ukončené nejpozději 31. prosince 1998

Pracovníkem v sociálních službách je ten, kdo vykonává dle § 116 zákona následující okruh činností:

- přímou obslužnou péči u osob v ambulantních nebo pobytových zařízeních. Tato činnost spočívá v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, prádlem, a osobní hygieny. Dále jde o podporu soběstačnosti, vytváření sociálních a společenských kontaktů.

Odborná způsobilost:
Základní vzdělání nebo střední vzdělání spojené s absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu. Podmínka absolvování akreditovaného kurzu se nevyžaduje u osob, které získaly způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel.

- základní výchovnou nepedagogickou činost, která spočívá v upevňování hygienických a společenských návyků, v provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvoj osobnosti a v zabezpečování zájmové a kulturní činnosti.

Odborná způsobilost:
Střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou spojené s absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu. Akreditovaný kurz se nevyžaduje u osob, které získali způsobilost k výkonu povolání ergoterapeut, sociální pracovník.

- pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající v komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů, v provádění osobní asistenci.

Odborná způsobilost:
Základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitou nebo vyšší odborné vzdělání spojené s absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu. Absolvovaný kurz se nevyžaduje u osob, které mají způsobilost k výkonu práce ošetřovatele či sociálního pracovníka.

- pod dohledem sociálního pracovníka vykonává základní sociální poradenství,

depistážní činnost, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv.

Odborná způsobilost:

Základní vzdělání, střední vzdělání s výučním listem či maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. Kurz se nevyžaduje u osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka.

- **manželští a rodinní poradci** – odborná způsobilost spočívá v absolvování vysokoškolského studia psychologie. Dále je možno absolvovat humanitní směr, kde je nutné dále projít výcvikem manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu 400 hodin.

(Zákon 108/2006 Sb.)

Praktická část

9 Představení organizace:

Identifikační znaky organizace

Název: Domov pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Sídlo: 28. října 377, 333 01 Stod

IČO: 48333841

Telefon: 377 183 360

Web: www.dozpstod.eu

Ředitel: Mgr. Radomír Bednář

Zřizovatel: Plzeňský kraj, Škroupova 18, 306 13 Plzeň, tel. 377 195 111,

posta@plzensky-kraj.cz

Druhy poskytovaných služeb

Organizace poskytuje tyto druhy sociálních služeb:

- domov pro osoby se zdravotním postižením
- chráněné bydlení
- sociálně - aktivizační činnosti pro osoby se zdravotním postižením a seniory
- odborné sociální poradenství

Domov pro osoby se zdravotním postižením ve Stodu poskytuje služby lidem s mentálním postižením. Jedná se o zařízení, které je koncipováno jako zařízení s celoročním pobytem. V areálu najdeme osm pobytových oddělení, z nichž jedno slouží jako cvičné domácnosti. Uživatelé služeb žijí v buňkách rodinného typu či ve vlastních pokojích se sociálním zařízením. Tato zmiňovaná oddělení patří pod službu domova pro

osoby se zdravotním postižením. Dále se zde nachází terapeutické dílny, tělocvična a prostory pro fyzioterapii. K příjemnému posezení mohou uživatelé využít čajovnu, kde najdeme dva počítače. Samozřejmostí je připojením k internetu. Veškerá zástavba budov stojí v rozsáhlé zahradě, která je určena ke sportu, relaxaci, ale i k práci.

V současné době zařízení prochází procesem transformace. Jedná se o proces, jehož hlavním cílem je vytvořit koordinovanou síť služeb uživatele umožňující žít život v „běžné“ komunitě. Proces transformace byl zahájen již v roce 2006 projektem Sociální integrace klientů DOZP Stod podpořeným ze Společného regionálního operačního programu. Projektu se zúčastnilo 60 klientů v rámci tří základních aktivit a to rozšíření aktivit pracovní rehabilitace, vznik specifického vzdělávacího programu a vznik pracovně-tréninkového centra v podobě kavárny Rychlá myš.

Proces transformace pokračoval realizací projektu Sociálně terapeutické centrum DOZP Stod, podpořeného z Regionálního operačního programu NUTS II Jihozápad. V rámci tohoto projektu se přestěhovalo 18 klientů z DOZP Stod do nově vybudovaných bytů v centru města Stod. Tito klienti využívají službu chráněné bydlení. Součástí projektu byla také výstavba pekárny, kde jsou osoby se zdravotním postižením zaměstnávány.

Navazujícím projektem je projekt, který je podpořený z Integrovaného operačního programu s názvem Transformace DOZP Stod – I. etapa, který plánuje přesun 68 klientů do samostatného bydlení v lokalitách v okolí města Stod. Prvních 5 klientů se již přestěhovalo do dvou bytů v Holýšově a využívají také službu chráněného bydlení.

Pro rekreaci a odlehčovací pobyty je k dispozici rekreační objekt, bývalý zámeček v Březí na Šumavě.
(www.dozpstod.eu)

9.1 Zaměstnanci DOZP

Zaměstnanci chráněného bydlení

Služba chráněného bydlení je složena ze dvou bytů v Holýšově, bytů v centru města Stod, kde žije, jak jsem již zmiňovala 18 uživatelů. Pracují zde 4 instruktorky a vedoucí služby. Kromě těchto bytů provádějí asistenční služby ve cvičných domácnostech, které se nacházejí v areálu DOZP Stod. Je zde 17 uživatelů. Tyto cvičné domácnosti patří také do této služby. Služba chráněného bydlení zde funguje necelé dva roky a z tohoto důvodu jsem dotazníky těmto zaměstnankyním nedávala, jelikož si myslím, že po tak krátké době by zaměstnanci v této službě neměli mít žádné příznaky syndromu vyhoření.

Zaměstnanci služby domova pro osoby se zdravotním postižením

Zaměstnanci této služby pracují na 8 oddělení, které tvoří 4 celky. Celkem v této službě pracuje 68 zaměstnanců, z nichž 4 jsou vedoucí oddělení.

Zaměstnanci této služby se zúčastnili výzkumného šetření.

Zaměstnanci terapeutických dílen

V terapeutických dílnách pracuje 8 zaměstnanců včetně vedoucí dílen. Dílny jsou rozděleny podle zaměření na tyto činnosti:

- svíčkárna
- keramická dílna
- batikování triček, malování na dřevo
- práce na tkalcovském stavu
- práce s ubrouskovou technikou

- práce s papírem

Zaměstnanci dílen spolupracují s jednotlivými odděleními. Podílejí se také na výzdobě jednotlivých oddělení.

Zaměstnanci dílen se zúčastnili výzkumného šetření.

9.2 Pracovní náplně zaměstnanců

Pracovník v sociálních službách se zaměřením na základní výchovnou nepedagogickou činnost – Instruktor sociální péče

- Poskytování přímé obslužné péče o klienty spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání klientů, manipulace s přístroji, pomůckami a prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podpora jejich soběstačnosti.
- Poskytování zvlášť obtížné a namáhavé komplexní přímé obslužné péče o fyzicky a psychicky postižené klienty, poskytování pomoci při vytváření základních sociálních a společenských kontaktů, posilování životní aktivizace klientů a uspokojování jejich psychosociálních potřeb.
- Sledování potřeb klienta a vedení individuálních záznamů o průběhu sociální služby. Řešení záležitostí spojených s poskytovanou službou, případně zprostředkování kontaktu klienta s kompetentním pracovníkem.
- Působení na vytváření, prohlubování a upevňování pracovních návyků klientů, vytváření pozitivních mezilidských vztahů, rozvíjení jemné motoriky. Nácvik denních běžných činností.
- Vytváření vztahů klientů k živým tvorům včetně péče o ně.
- Fixace získaných hygienických, společenských a pracovních návyků u mentálně postižených klientů.
- Rozvíjení pracovních návyků, pracovní aktivity.
- Vyhledávání, organizování a provádění volnočasových aktivit zaměřených zejména na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností klientů formou výtvarné, hudební, dramatické nebo pohybové výchovy.

- Zabezpečování zájmové, kulturní a rekreační činnosti.
- Plnění dalších úkolů dle pokynů nadřízeného pracovníka zejména pak vyplývající z funkce: Pracovník v sociálních službách – Instruktor sociální péče.

Pracovník v sociálních službách se zaměřením na přímou obslužnou péči

- Poskytování přímé obslužné péče o klienty, podpora jejich soběstačnosti, nácvik jednoduchých denních činností a poskytování pomoci při osobní hygieně a oblékání klientů, manipulace s přístroji, pomůckami a prádlem a udržování čistoty a hygieny u klientů.
- Poskytování zvlášť obtížné a namáhavé komplexní přímé obslužné péče o fyzicky a psychicky postižené klienty, poskytování pomoci při vytváření základních sociálních a společenských kontaktů, posilování životní aktivizace klientů a uspokojování jejich psychosociálních potřeb.
- Má zejména tyto povinnosti:
  Pečuje o osobní hygienu uživatelů služeb dle denního režimu oddělení a individuálních potřeb uživatelů. Asistuje při mytí a oblékání. Dbá o mytí rukou a dodržování správných hygienických návyků u uživatelů služeb. Provádí ošetření kožních defektů a nohou u uživatelů služeb. Sleduje zdravotní stav uživatelů služeb a případné zdravotní potíže okamžitě hlásí v souladu s metodickým pokynem. Spolupracuje při rozdělování stravy a méně motoricky zdatné uživatele krmí. Pečuje o osobní vybavení uživatelů služeb. Doprovází uživatele služeb na vycházky, sportovní a kulturní akce, na pracoviště, kde je prováděna pracovní rehabilitace, na rekreace uživatelů služeb, na vyšetření a ošetření do zdravotnického zařízení. V nepřítomnosti úklidového personálu na pracovišti zajišťuje dle pokynů vedoucích úklid oddělení. Dodržuje bezpečnostní předpisy při práci a dbá na bezpečnost uživatelů služeb. Zúčastňuje se porad a odborných školení, samostudiem si neustále doplňuje své odborné znalosti.
- Plní další úkoly dle pokynů nadřízeného pracovníka zejména pak vyplývající z funkce: Pracovník v sociálních službách – Přímá obslužná péče.

Sociální pracovník pověřený vedením oddělení

- Provádí analytickou, koncepční a metodickou činnost v individuální a skupinové sociální práci.
- Zajišťuje koncepční činnost sociální práce v zařízeních sociálních služeb.
- Zpracovává metodiku, organizuje a zajišťuje přímou obslužnou péči a základní výchovné nepedagogické činnosti v rámci provádění příslušné služby sociální péče včetně provádění prací souvisejících s přípravou těchto procesů.
- Plánuje průběh poskytování sociální služby včetně jejího hodnocení podle osobních cílů, potřeb a schopností klienta.
- Organizuje, sleduje, řídí a kontroluje plnění povinností podřízených pracovníků.
- Rozděluje kompetence jednotlivým pracovníkům a kontroluje jejich efektivní plnění
- Sestavuje plán dovolených.
- Kontroluje docházku, dodržování pracovní doby.
- Předkládá měsíční podklady pro zúčtování platu.
- Organizuje porady oddělení.
- Vede speciálně pedagogickou dokumentaci.
- Řeší stížnosti uživatelů služeb.
- Řídí se obecně platnými právními předpisy a vnitřními předpisy zaměstnavatele.
- Včas hlásí veškeré změny, předkládá připomínky a návrhy nadřízenému pracovníkovi.
- Vykonává všechny další odborné a ostatní práce v rámci své kvalifikace k zajištění chodu DOZP Stod.
- Sestavuje harmonogramy práce a kontroluje jejich plnění.
- Určuje klíčové pracovníky pro jednotlivé uživatele služeb.
- Kontroluje dodržování diet a hygienických předpisů.
- Zajišťuje ochranu majetku a hospodárnost využívání svěřených prostředků.
- Zajišťuje dodržování ochrany práv uživatelů služeb i podřízených pracovníků.

- Plní další úkoly dle pokynů nadřízeného pracovníka vyplývající z druhu pracovní činnosti: sociální pracovník

10 Cíl a metody výzkumu

Cílem výzkumu bylo zjistit, do jaké míry jsou zaměstnanci DOZP Stod ohroženi syndromem vyhoření, a jaká jsou preventivní opatření ze strany zaměstnavatele a ze strany zaměstnance a na co by se zaměstnavatel měl více zaměřit.

Na začátku výzkumu jsem si položila tyto výzkumné otázky, na které jsem se snažila nalézt odpověď:

- Do jaké míry jsou zaměstnanci DOZP Stod ohroženi syndromem vyhoření?
- Jaká preventivní opatření jsou používána ze strany zaměstnanců ke zmírnění stresu a potažmo předcházení syndromu vyhoření?
- Jak organizace předchází vzniku syndromu vyhoření?
- Do jaké míry jsou zaměstnanci spokojeni s preventivními opatřeními ze strany zaměstnavatele?

10.1 Metody výzkumu

Svůj výzkum jsem prováděla prostřednictvím kombinace kvalitativního a kvantitativního výzkumu, který je v poslední době nazýván jako smíšený. Já sama se přikláním k tomu, že jsem výzkum prováděla více prostřednictvím kvalitativního výzkumu, jelikož dotazník jsem využila spíše jako orientační pro další rozhovory. Kvalitativní výzkum na rozdíl od kvantitativního výzkumu jde do hloubky zkoumaných jevů a nesnaží se získat numerická data. Kvalitativní výzkumník určí základní výzkumné otázky. Otázky může upravovat nebo doplňovat v průběhu výzkumu, během sběru a vyhodnocování dat. Výzkumník své poznatky zaznamenává například pomocí audiofonního nebo obrazového záznamu, které potom analyzuje. Snaží se nalézt rozdíly mezi zkoumanými respondenty a hledá rozdíly v tom, jak se oni na danou situaci dívají.

Pro kvalitativní výzkum se vybírají osoby, které mají potřebné zkušenosti a v prostředí, ve kterém se výzkum provádí, se pohybují a mohou tak podat pravdivý obraz o daném prostředí. Mluvíme tak o výběru „reprezentativním“.

V Hendlově knize je kvalitativní výzkum definován jako *„ proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“* (Hendl, str. 50)

Hendl ve své knize uvádí přednosti a nevýhody kvalitativního výzkumu. Zde jsou:

Přednosti:

- získává podrobný popis a vhled při zkoumání
- zkoumá oblast v přirozeném prostředí
- umožňuje navrhovat teorie
- dobře reaguje na dané situace a podmínky
- získává hloubkové popisy situací a případů

Nevýhody:

- získané znalosti nemusí být zobecnitelné na jedince, události
- časově náročné
- snáze ovlivnitelné výzkumníkem

(Hendl, 2005)

V kvalitativních studiích se obvykle používá několik zdrojů dat. Tato strategie má za cíl získat komplexnější porozumění danému výzkumu a někdy se můžeme setkat s označením triangulace. Význam triangulace spočívá v lepším vysvětlení sledované situace, dovoluje lépe vyhodnotit rozdíly a podobnosti informací.

Pro sběr informací jsem zvolila standardizovaný dotazník, dále techniku studium dokumentů a rozhovor. Dotazník byl pro mne, jak již jsem zmiňovala takovým orientačním vodítkem před rozhovory, abych věděla, na jaké oblasti se mám více zaměřit. Výzkum probíhal od začátku listopadu 2011 do konce ledna 2012.

10.1.1 Dotazník

Dotazník od Beverly A. Potterové – „Jak velké je nebezpečí vyhoření ve vašem zaměstnání?“ je sestaven ze 48 otázek, které jsou rozděleny do následujících oblastí:

bezmocnost, nedostatečné informace, konflikt, špatná týmová práce, přepracování, nuda, nedostatečná zpětná kontrola, tresty, odcizení, nejasnost, nedoceněnost a konflikt hodnot. Každá oblast je tvořena čtyřmi otázkami. Při vyplňování je třeba určit stupnicí od 1 – 9, jak často se respondent dostává do uvedených situací. V případě že zřídka, tak se použije 1. Při situacích, které jsou stálé, použije 9. Jinak lze samozřejmě využít celou stupnici od 1 do 9. Poté se sečtou všechny body a dotazník se vyhodnotí následujícím způsobem:

- 48 – 168 bodů – riziko syndromu vyhoření je nízké, ale je třeba podniknout určitá opatření
- 169 – 312 bodů – riziko je střední a je potřeba udělat si plán, jak dát do pořádku problémové oblasti
- 313 – 432 – riziko je vysoké a nápravná akce je životně důležitá

(Potterová, 1997)

10.1.2 Rozhovor

Rozhovor je metoda, která je zaměřená na získávání informací o názorech lidí, jejich přáních a postoji k dané zkoumané situaci. Probíhá střetnutím tváří v tvář.

Pro svůj výzkum jsem si zvolila polostrukturovaný rozhovor, který spočívá v tom, že tazatel má předem připravený seznam otázek a respondent si sám vybírá styl odpovědí. Tazatel může pokládat další doplňující otázky, které vyplynou z rozhovoru s tazatelem, nebo může měnit pořadí otázek a to především tehdy, kdy respondent zmíní oblast dříve, než jsou mu otázky z této oblasti položeny. V takovémto případě tazatel nikdy neřekne respondentovi, že tuto oblast budeme řešit později. Výzkumník by měl dodržovat určité zásady, jako je například vyžádání si souhlasu s nahráváním či zapisováním rozhovoru a jeho dalším použitím (např. zveřejnění v tištěné podobě)
(Hendl, 2005)

Výběr respondentů pro rozhovor

Při výběru respondentů jsem si nevybírala pouze respondenty z krizové skupiny délky praxe a práce dle míry podpory, ale oslovila jsem i ostatní zaměstnance, jelikož cílem mojí práce je především zjistit, jakým způsobem se pracovníci snaží předcházet syndromu vyhoření.

Ve dvou službách, ve kterých jsem prováděla svůj výzkum, pracuje celkem 5 vedoucích oddělení. Z tohoto důvodu jsem zvolila výběr zástupce z každého daného celku – tedy 4 respondenti ze služby domov pro osoby se zdravotním postižením, 1 respondent ze služby sociálně-aktivizační činnosti pro osoby se zdravotním postižením. Jeden zástupce byl vybrán z řady vedoucích oddělení.

Rozhovory jsem měla domluvené vždy předem na konkrétní hodinu, aby nedocházelo k tomu, že pracovník bude v nějaké časové tísni. Rozhovory jsem prováděla v klidném a příjemném prostředí zdejší čajovny. Respondenty jsem již při oslovení, zda jsou ochotni se zúčastnit rozhovoru, upozornila na to, že si informace budu zaznamenávat na diktafon, a ujistila jsem se o jejich souhlasu. Rozhovory trvaly přibližně 45 minut. V jednom dni jsem prováděla maximálně jeden rozhovor a to z toho důvodu, že jsem si rozhovory ještě týž den přepisovala. Přepis rozhovoru jsem dala jednotlivým respondentům vždy k dispozici.

Osnova otázek, které budou v průběhu rozhovoru položeny:

1. Co vás vedlo k tomu, že jste začala pracovat v pomáhajících profesích?
2. Je pro vás tato práce uspokojující, či je to pouze nějaký kompromis?
3. Vidíte ve své práci nějaké úspěchy, které jsou pro vás důležité?
4. Myslíte si, že práce zasahuje do vašeho soukromého života? Chodíte domů unavená?
5. Jak vám vyhovuje pracovní doba?

6. Dostáváte od svého vedoucího včasné a dostatečné informace, které se týkají změn?
7. Jste spokojena s finančním ohodnocením své práce?
8. Ve vašem zařízení probíhá supervize. Můžete mi říci, co vám supervize přináší?
9. Musíte absolvovat 24 hodin vzdělávání ročně. Je to pro vás přínosné a proč? Máte nějaké návrhy na jinou formu vzdělávání?
10. Myslíte si, že vztahy na vašem pracovišti jsou dobré a proč?
11. Můžete se ve své práci samostatně rozhodovat, nebo musíte plnit pouze úkoly zadané vedoucím?
12. Jak jste spokojena s pracovním prostředím a pracovními pomůckami?
13. Zařízení bude postupně transformováno. Jak na tyto změny nahlížíte?
14. Jakým způsobem se snažíte předcházet stresu a vyčerpání?
15. Co děláte ve svém volném čase?
16. Myslíte si, že si dokážete dobře zorganizovat čas a proč?
17. V čem vidíte smysl své práce, kterou vykonáváte?
18. Jaká zlepšení byste uvítala ze strany zaměstnavatele?
19. Jak hodnotíte komunikaci s vedením?
20. Máte pravidelná setkání se svojí vedoucí, která hodnotí vaši práci?
21. Víte o tom, že zde existuje metodický pokyn „ Pravidla pro podávání podnětů, připomínek a stížností“? Už jste tuto možnost někdy využila?

10.1.3 Studium dokumentů

Studium dokumentů řadíme mezi tzv. techniky neinvazivní, což jsou techniky, které neobtěžují respondenta dotazováním ani pozorováním. Pod pojem dokument můžeme zařadit nejen tištěné a psané dokumenty – jako jsou například noviny, deníky, zápisky, knihy, ale patří sem i fotografie, filmy a další výtvory člověka.

Pro studium jsem si vybrala tyto dokumenty:

- Pravidla pro hodnocení zaměstnanců
- Pravidla pro podávání podnětů, připomínek, stížností a petic
- Adaptační proces u nově přijatých zaměstnanců
- Vnitřní směrnice FKSP

11 Výsledky výzkumu

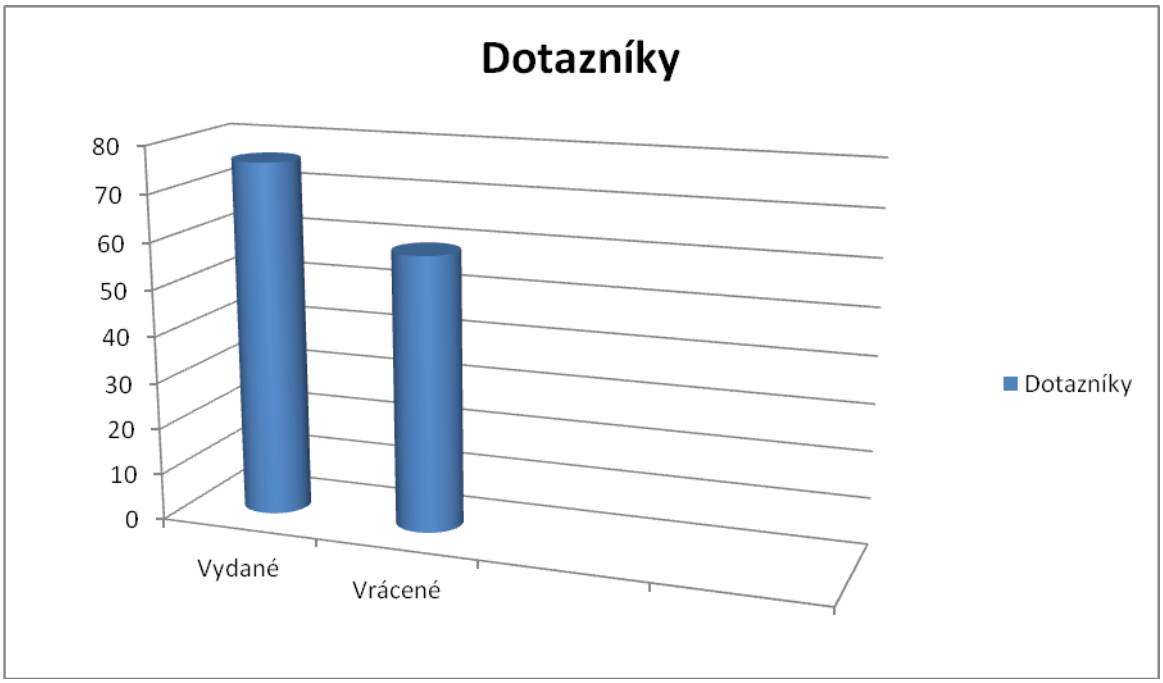
11.1 Vyhodnocení dotazníků

Dotazníky jsem rozdala zaměstnancům terapeutických dílen a zaměstnancům, kteří pracují na jednotlivých odděleních služby domova pro osoby se zdravotním postižením. Dotazníky jsem předala vedoucím oddělení a domluvila jsem si s nimi časový úsek na vyplnění, který činil 2 týdny. K takovéto době jsem přistoupila z důvodu, že někteří zaměstnanci pracují v nepřetržitém provozu a v době rozdávání dotazníků si řada z nich vybírala náhradní volno, někteří řádnou dovolenou. Vedoucí oddělení přislíbili předání dotazníků. Dotazníky byly předávány v označených obálkách, aby byla zaměstnancům zajištěna anonymita. Vyplněné dotazníky vraceli zaměstnanci zpět vedoucím oddělení v zalepených obálkách.

Celkem jsem rozdala 76 dotazníků, zpět se vrátilo 59 dotazníků, které jsem následně vyhodnotila. Celkem dotazník vyhodnotilo 77,6% respondentů.

V dotaznících, které jsem předala k vyplnění, byly i vstupní údaje, které se týkaly věku, pohlaví, dosaženého vzdělání, pracovního zařazení, délky praxe a údaj o tom, zda pracují na oddělení s vysokou, střední či nízkou mírou podpory. Ne všechny dotazníky měly vyplněný údaj o pohlaví, věku, dosaženém vzdělání a pracovním zařazení. Z tohoto důvodu jsem nemohla zařadit tyto údaje do vyhodnocení. Myslím si, že tyto údaje zaměstnanci nevyplnili z důvodu, aby nemohla být odhalena jejich identita. Údaje o délce praxe a u kterých uživatelů pracují, byly vyplněny ve všech odevzdaných dotaznících.

Obrázek 1 Návratnost dotazníků

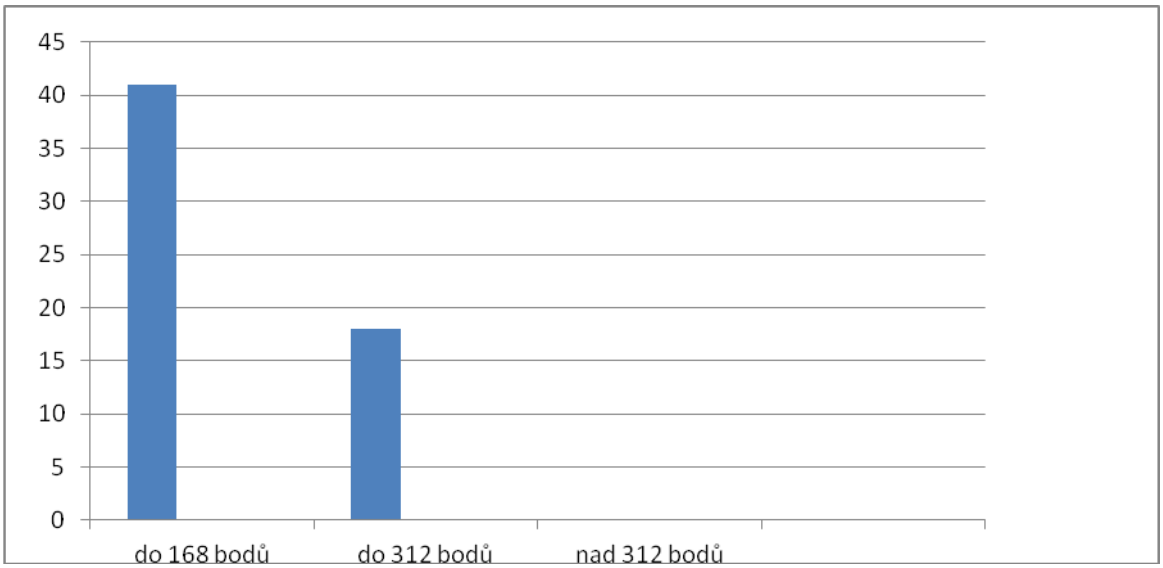


Bodové pásmo 48 – 168: riziko vyhoření nízké – v tomto pásmu se nachází celkem 41 zaměstnanců, kteří vyplnili dotazník.

Bodové pásmo 169 – 312: riziko syndromu vyhoření je střední - v tomto pásmu se nachází 18 zaměstnanců.

Bodové pásmo 313 – 432: riziko syndromu je vysoké - v tomto pásmu nebyly vyhodnoceny žádné dotazníky.

Obrázek 2 Jednotlivá pásma - výsledky



-

Dále jsem se při hodnocení zaměřila na pásmo, které v našem případě můžeme označit jako nejzávažnější, a to pásmo s hodnocením 169 – 312 bodů, ve kterém se nacházelo 18 respondentů.

Nejdříve jsem vyhodnotila délku praxe v zařízení:

Tabulka 1 Délka praxe

Délka praxe	Počet respondentů	Vyjádření v %
Méně než 2 roky	1	5,5
2 - 5 let	3	16,6
6 – 10 let	6	33,3
10 – 15 let	6	33,3
Nad 15 let	2	11,1

Další tabulka nám ukazuje, zda respondent pracuje na oddělení s nízkou, střední či vysokou mírou podpory:

Tabulka 2 Míra podpory

Míra podpory	Počet respondentů	Vyjádření v %
Vysoká míra podpory	6	33,3
Střední míra podpory	10	55,5
Nízká míra podpory	2	11,1

Bylo zjištěno, že nejvíce lidí z této nejohroženější skupiny patří do skupiny s délkou praxe od 6 – 10 let a od 10 – 15 let. Co se týče pracovního zařazení dle míry podpory, nejvíce lidí z této skupiny pracuje na oddělení se střední mírou podpory.

Dále jsem dotazník vyhodnocovala z hlediska jednotlivých otázek a oblastí. U každé otázky jsem sečetla hodnoty získané ze všech odevzdaných dotazníků a vypočítala jsem průměrnou hodnotu u jednotlivých otázek.

Tabulka 3 Výsledky dotazníků

Dané rozhodnutí	Hodnota
1. Nemohu vyřešit úkoly, které jsou mi přiděleny.	1,8
2. Jsem ve svém zaměstnání jako v pasti, nemám na výběr.	3,1
3. Nemám možnost ovlivnit rozhodnutí, která se mě dotýkají.	3,8
4. Mohu být propuštěn a nic s tím nemohu dělat.	4,3
5. Není jasný rozsah mé práce a odpovědnosti.	1,9
6. Nemám informace, které potřebuji pro odvádění dobré práce.	2,2
7. Lidé, se kterými pracuji, moji práci nechápou.	2,4
8. Nevidím účel mé práce.	1,9
9. Jsem uprostřed konfliktních zájmů.	3,1
10. Musím uspokojit navzájem si odporující požadavky.	3,2
11. Nesouhlasím s lidmi v práci.	3,6
12. Musím porušovat předpisy, abych mohl dělat svoji práci.	2,1
13. Kolegové mi hází klacky pod nohy.	1,8
14. Vedoucí protěžuje ostatní.	1,7

15. Politikaření mi brání v práci.	2,2
16. Lidé spolu soutěží, místo aby spolupracovali.	3,9
17. Moje práce zasahuje do soukromého života.	3,9
18. Mám moc práce a málo času.	4,8
19. Musím pracovat ve svém volnu, protože svoji práci nestíhám.	1,6
20. Příliš mnoho práce mi zabraňuje pracovat kvalitně.	2,8
21. Nemám co dělat.	1
22. Mám vyšší vzdělání, než jaké vyžaduje moje práce.	2,6
23. Moje práce na mě neklade žádné velké požadavky.	2,8
24. Většinu pracovní doby trávím rutinními úkoly.	4,6
25. Nevím, co dělám dobře a co ne. Vedoucí mi toto nedokáže sdělit.	5,3
26. Nevím, co si vedení myslí o výsledcích mé práce.	5,9
27. Dostávám informace pozdě, než abych se podle nich mohl zařídit.	3,3
28. Nevidím výsledky své práce.	3,4
29. Můj nadřízený mě kritizuje.	1,4
30. Za mou práci je odměňován někdo jiný.	1,8

31. Moje práce není dobře oceňovaná.	5,6
32. Jsem obviňován z chyb ostatních.	1,3
33. Jsem izolován od ostatních.	1,7
34. Jsem jen malé kolečko ve velké organizaci.	2,9
35. Mám málo společného s lidmi, se kterými pracuji.	3,1
36. Nerad říkám lidem, kde pracuji a co dělám.	2,1
37. Pravidla se stále mění.	4,9
38. Nevím, co se ode mě očekává.	2,8
39. Neexistuje souvislost mezi mými výkony a neúspěchem.	2,8
40. Nejsou mi jasné priority, na které se mám soustředit.	2,6
41. Moje práce mě neuspokojuje.	3,2
42. Mám málo skutečných úspěchů.	3,6
43. Můj postup není takový, v jaký jsem doufal.	3,8
44. Nejsem respektován.	3,1
45. Musím dělat kompromisy.	4,5

46. Lidé nesouhlasí s tím, co dělám.	2,4
47. Nevěřím organizaci, ve které pracuji.	3,2
48. Dělám jinou práci, než po jaké jsem toužil.	3,1

V oblasti bezmocnost, se nejvíce lidé obávají toho, že by mohli být propuštěni. Myslím si, že to souvisí s celkovou ekonomickou situací v našem státě. Určité náznaky větších hodnot se objevily u týmové spolupráce, kdy lidé mají tendenci spíš spolu soutěžit, než aby spolupracovali. V oblasti přepracování respondenti hodně uváděli vyšší hodnoty u možnosti, že jim práce zasahuje do soukromého života, ale také, že na svoji práci mají málo času. Práce se zdá ve většině případů málo rozmanitá s převahou rutinních úkolů. Oblast zpětné kontroly zaznamenala také vyšší hodnoty. Respondenti nedostávají od svých vedoucích informace o tom, co dělají dobře a co špatně, v takové míře, jak by si představovali, a nevědí, co si o jejich práci myslí organizace vedení. Práce, kterou vykonávají, není dobře ohodnocena. Řada respondentů si myslí, že se velmi často mění daná pravidla, což může souviset s probíhající transformací nebo s úpravami Zákona o sociálních službách. Větší hodnoty uváděli respondenti také v oblasti konflikt hodnot, kde někteří musejí ve své práci dělat určité kompromisy.

11.2 Vyhodnocení rozhovorů s respondenty

Seznam otázek, které byly použity v průběhu rozhovorů, jsem zpracovala jako volný přepis rozhovorů, které jsou součástí této práce jako přílohy a poté vyhodnotila v následných okruzích. Vyhodnocení dat získaných během rozhovorů bylo provedeno na základě hloubkového proniknutí do textu. Tento postup vyžaduje ze strany výzkumníka maximální vhled a kreativitu. Je to metoda, která není systematizovaná. Během výzkumu jsem se snažila dodržovat základní kritéria validity kvalitativního výzkumu, kterými jsou důvěryhodnost, přenositelnost a potvrditelnost.
(Hendl, 2005)

1. **Co vedlo respondentky k tomu, že začaly pracovat v pomáhajících profesích.**

   Hlavním důvodem bylo hledání jakéhokoliv pracovního místa vzhledem k dočasné ztrátě zaměstnání. Dvě respondentky studovaly obor zaměřený na pomáhající profese a z toho vyplývá zájem pracovat právě zde.

2. **Zda je práce uspokojující a zda ve své práci vidí důležité úspěchy.**

   Práce dotazovaným přináší uspokojení. Kdyby je práce nebavila, vůbec by zde nechtěly dále pracovat. V rámci této otázky byla zmíněna probíhající transformace, od které se do jisté míry očekává něco nového a tím pádem odtržení se od určitého stereotypu.
   Za pozitiva jsou považovány především takové úspěchy, které vyplývají z práce s klienty – to, že se je daří v co největší míře zapojovat do činností běžného života. Smysl práce je spatřován především v pomoci lidem, kteří to potřebují.

3. **Zda práce zasahuje do soukromého života a jak hodnotí nastavenou pracovní dobu.**

   Zpravidla dokáží oddělit svůj soukromý život od života pracovního. Doma neřeší pracovní problémy se svými partnery. Pracovní doba vyhovuje těm, kteří pracují v pravidelných ranních směnách. Respondentky, které pracují ve dvanáctihodinových turnusech, by uvítaly nižší fond hodin. Dvěma z nich dvanáctihodinové směny nevyhovují vůbec z toho důvodu, že špatně dohánějí práci doma a tím pádem si nestačí odpočinout a načerpat nové síly.

4. **Spokojenost s finančním ohodnocením práce.**

S finančním ohodnocením téměř všechny nejsou spokojené. Nedostatek vidí ve špatném finančním ohodnocení pomáhajících profesí jako celku. Určitá nespokojenost souvisí také s tím, že dvanáctihodinové turnusy, které probíhají přes den (bez nočních služeb) nejsou ohodnoceny žádným příplatkem za směnnost a nepřiměřeně navýšeným fondem pracovní doby.

5. **Přínosnost supervize a povinného vzdělávání.**

Supervizi považují respondentky zcela za zbytečnou a to z toho důvodu, že se převážně na supervizi řeší problémy, které se práce vůbec netýkají. Zpravidla si povídají o naprostých zbytečnostech ze soukromého života. Také zazněla nedůvěra k řešení pracovních záležitostí před cizím člověkem.
Povinné vzdělávání je hodnoceno velmi kladně. Jak témata, která zazněla v minulém roce, tak i to, že zaměstnavatel se snaží zabezpečit vzdělávání přímo v areálu. Nabídka jednotlivých témat je dostačující.

6. **Komunikace s přímým nadřízeným a vedením, předávání informací, možnost rozhodování**

V komunikaci s přímým nadřízeným a předáváním informací nevidí respondentky problémy. Kromě komunikace a předávání informací tváří v tvář je využíváno i intranetu. Jednotliví nadřízení jsou přístupní novým nápadům, které přicházejí ze strany personálu a nápomocni s jejich prosazením. Práce je hodnocena na schůzkách oddělení. Eventuální problémy se řeší prostřednictvím vzkazu do knihy hlášení. Ani jedna z respondentek neuvedla, že by v organizaci probíhala pravidelná setkání s vedoucí oddělení dle metodického pokynu „Pravidla pro hodnocení zaměstnanců“. Od vedení organizace by některé uvítaly

jejich přítomnost na schůzkách jednotlivých oddělení, nebo častější schůzky pro všechny zaměstnance během roku.

7. Vztahy na pracovišti.

Vztahy jsou přiměřené a únosné s občasnými konfliktními situacemi, které se snaží vyřešit. Určité konfliktní situace vyvstávají z rozličného názoru na prováděnou práci a přístup ke klientům. Někteří pracovníci mají neustále snahu klienty přepečovávat.

8. Náhled na transformaci.

Transformace je považována za přínosnou v tom smyslu, že práce s klienty bude více přiblížena přirozenému způsobu života v menších skupinkách. Pozitivně jsou hodnoceny následné změny, které do jisté míry naruší pro někoho dosavadní stereotyp. Určité pochybnosti vyvstávají z budoucí organizace práce a eventuální nutnosti dojíždění za prací.

9. Spokojenost s pracovním prostředím a benefity.

Pracovní prostředí je považováno za velmi příjemné, moderně zařízené. Nedostatky jsou spatřovány v pracovním oděvu, kdy není dobře zásoben výdejní sklad a taktéž dle vnitřní směrnice nedostatečné vybavení při práci s klienty na zahradě. Co se týče příspěvku na stravování a penzijního fondu, je srovnatelný s příspěvky, které dostávají blízcí rodinní příslušníci. Kladně je hodnoceno to, že tyto příspěvky jsou ze strany zaměstnavatele poskytovány. Dvě respondentky zmínily i možnost využití masáží přímo v areálu organizace.

10. Prevence stresu a vyčerpání ze strany respondentů

Především jsou to vycházky do přírody, ať už za doprovodu čtyřnohého mazlíčka či někoho z rodiny a přátel. Oblíbená je také četba knih, práce na zahradě nebo pouze relaxační odpočinek. Ze sportovních aktivit byl zmíněn sport taibo, spining a jízda na kole. Bylo zjištěno, že respondentky se snaží nezanedbávat spánek, jelikož si uvědomují důležitost dostatečného spánku. V průměru spí denně 7 – 8 hodin.

11. Organizace práce

Z rozhovorů vyplynulo, že si respondentky připravují plán práce, který by chtěly ve svém volnu splnit. Úkoly si sepisují a splněné úkoly odškrtávají. Dané úkoly se snaží v daný den stihnout, aby se jim práce příliš nekumulovala.

11.3 Vyhodnocení dokumentů

Pravidla pro hodnocení zaměstnanců

Z tohoto metodického pokynu vyplývá, že hodnocení zaměstnanců se provádí formou individuálního setkání vedoucího úseku a zaměstnance 2x ročně. Setkání je zaměřeno především na zhodnocení pracovního chování a dosažení pracovních výsledků, dále na pojmenování a vyjasnění případných nedostatků. Dalším úkolem tohoto setkání je stanovení si úkolů a cílů na příští období ze strany zaměstnance. Součástí setkání je také vyhodnocení kurzů, školení, kterých se zaměstnanec zúčastnil, a předložení dalších možných témat na další vzdělávání.

Dále se během roku provádějí ze strany vedoucího úseku kontroly na pracovišti, jejichž průběh se zaznamenává do knihy hlášení a do tiskopisu „ Zápis o provedení kontroly“. S výsledky kontroly je zaměstnanec seznámen. Tyto kontroly jsou prováděny nejméně 1x za měsíc.

Pravidla pro podávání podnětů, připomínek, stížností a petic

Zájmem DOZP Stod je vytváření odpovídajících pracovních podmínek splňujících všechny pracovně-právní náležitosti vyplývající ze vztahu zaměstnavatele vůči zaměstnanci. DOZP Stod vytváří jak podmínky pro získání zpětné vazby od uživatelů služeb a jejich zákonných zástupců k poskytování služeb, tak podmínky pro zaměstnance. Zpětná vazba může mít podobu podnětů, připomínek, stížností nebo petic. Podnět, připomínka nebo stížnost může být podána jak ústně, tak písemně, petice pouze písemně. Podat podnět, připomínku či stížnost je možné osobně, prostřednictvím schránky důvěry nebo zaslat poštou na adresu DOZP. Petici je nutno podat osobně statutárnímu zástupci organizace. Podněty, připomínky a stížnosti vložené do schránky důvěry jsou pravidelně jednou týdně vybírány, a to vždy v pondělí.

Adaptační proces u nově přijatých zaměstnanců

Do domova pro osoby se zdravotním postižením v Stodu nastupují noví zaměstnanci s praxí v jiných podobných zařízeních, zaměstnanci s praxí v organizacích jiných odvětví a absolventi středních a vysokých škol, kteří nastupují do zaměstnání poprvé.

Cílem adaptačního procesu je proto potřebné individuální, pracovní a sociální, přizpůsobení zaměstnance daným pracovním podmínkám a požadovaným dovednostem. Toho se dosahuje:

a) vlastním procesem adaptace

b) ověřováním pracovní způsobilosti na závěr adaptačního procesu.

Adaptační proces je rozdělen do dvou etap:

První etapa – probíhá bezprostředně po nástupu zaměstnance do pracovního poměru.

Obsahem první etapy jsou především tyto úkoly:

- uvedení zaměstnance do kolektivu a jeho základní seznámení s pracovní problematikou

- prostudování všech předpisů a vnitřních směrnic organizace (řády, metodické pokyny a standardy kvality sociálních služeb) vztahujících se k výkonu funkce, všech řádů, předpisů o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a požárních předpisů

V této úvodní etapě adaptace nejbližší nadřízený pracovník sleduje celý její průběh. Na závěr za účasti nového zaměstnance, školitele a vedoucího úseku sociálních služeb provede zhodnocení průběhu písemnou formou.

Druhá etapa – délka druhé etapy je stanovena individuálně.

Při zpracování tohoto programu se přihlíží především k délce odborné praxe, dále pak k dosaženému stupni vzdělání, k závěrům z dřívějších hodnocení, k závěrům z hodnocení průběhu úvodní etapy adaptačního procesu. Průběžnou kontrolu plnění úkolů podle termínů stanovených v programu adaptace provádí nejbližší nadřízený zaměstnance. O průběhu adaptace informuje svého nadřízeného pracovníka.

U všech zaměstnanců, kteří dokončili proces adaptace, se provádí ověřování způsobilosti ústní formou. Ověřování vychází ze závěrů adaptace a je obsahově diferencováno. Ověřování pracovní způsobilosti nového zaměstnance provádí ředitel domova ve spolupráci s příslušným vedoucím pracovníkem.

Vnitřní směrnice FKSP

Prostředky fondu mohou být využity na příspěvek na stravování, penzijní připojištění, dary u příležitosti životního jubilea a prvního odchodu do starobního nebo invalidního důchodu a dále na sociální půjčky. Z fondu lze přispívat pouze na činnosti, které organizuje sama organizace, nebo spoluorganizuje. Tvorba fondu je tvořena 1% z ročního objemu nákladů na platy, náhrady platů a odměny za pracovní pohotovost.

Stravování – je zabezpečeno ve vlastním stravovacím zařízení. Příspěvek na stravování se z fondu poskytuje v současné době ve výši 6,-Kč na oběd a 5,- Kč na večeři. Přičemž během směny může zaměstnanec využít pouze jeden z nich. Za oběd, který je sestaven z hlavního chodu a polévky zaměstnanec zaplatí 19,-Kč. Lze si vybrat ze dvou variant jídel. Za večeři zaměstnanec zaplatí 17,-Kč.

Penzijní připojištění – příspěvek na toto pojištění ve výši 100,- Kč měsíčně je poskytován každému zaměstnanci, který má sjednáno penzijní připojištění.

Dary – při životním jubileu se vyplácí peněžitá dávka v tomto rozmezí:

50 let – 1000 Kč, 55 let – 1500 Kč, 60 let – 2000 Kč. Při odchodu do starobního důchodu nebo invalidního důchodu 3. stupně – 2500 Kč.

Sociální půjčka – se poskytuje jako pomoc k překlenutí tíživé finanční situace nebo v případě tíživé či neočekávané sociální situace (např. vážný úraz s dlouhodobou léčbou, dlouhodobá nemoc zaměstnance). Výše sociální půjčky na překlenutí mimořádné tíživé situace je poskytnuta maximálně do výše 2000 Kč.

12 Závěr

Cílem této práce bylo zjistit výskyt syndromu vyhoření u zaměstnanců DOZP Stod a jaké jsou možnosti tomuto riziku předcházet. Zjištěná data prostřednictvím výzkumu ukazují, že zdejší zaměstnanci nejsou závažně ohroženi syndromem vyhoření, i když práce pomáhajícího pracovníka je mnohdy velmi náročná.

Z výsledků je patrné, že mají v povědomí určité zásady prevence a snaží se aktivně tomuto syndromu předcházet, ale myslím si, že nemůžeme hovořit o nějaké rozsáhlé informovanosti. K prevenci vyčerpání a tzv. „dobití energie“ využívají zaměstnanci především svých zájmů, ať už je to sport, četba či vycházky do přírody. Pracovníci by si měli uvědomovat mantinely své práce a více se zapojovat do vyhledávání strategií, které by ještě více vedly ke schopnostem zvládat stres a problematické situace. Proto si myslím, že by bylo dobré, kdyby zaměstnavatel vytvořil dostatečný prostor, aby s touto problematikou byli seznámeni všichni zaměstnanci – například v rámci vzdělávání či prostřednictvím kurzů.

Zajímavé je zjištění, že pro většinu respondentek není důležitá supervize. Myslím si, že pro pomáhajícího pracovníka je supervize velice důležitá, jelikož pomáhá vnést pohled někoho nezaujatého a tím docílit určitého řešení a možnosti vyvarovat se některých chyb. Pracovníci jsou pak jistější a vyrovnanější, což je také určitá prevence předcházení syndromu vyhoření. Bylo by dobré, aby vedení tuto otázku probralo s vedoucími jednotlivých celků, kteří by měli dohlédnout na to, zda je dobře sepsán supervizní kontrakt mezi supervizorem a supervidovanou skupinou. Sama si myslím, že supervize a potažmo i přístup supervizora je velmi kvalitní, jelikož se sama zúčastňuji pravidelně jedné supervizní skupiny v této organizaci.

Zmiňované špatné finanční ohodnocení práce souvisí bohužel s celkovou ekonomickou situací. Zaměstnanci si tuto skutečnost velice dobře uvědomují, ale i přesto zde chtějí nadále pracovat, protože tato práce jim přináší uspokojení a je pro ně zajímavá. Zaměstnavatel se snaží situaci vylepšit alespoň určitými dostupnými benefity, jako je příspěvek na stravu, příspěvek do penzijního fondu a masáže. Veškeré tyto

výhody respondentky při rozhovorech zmínily a hodnotily velmi kladně. Dalším benefitem, který zmíněn nebyl, je možnost využívat rekreační zařízení za velmi příznivých finančních podmínek a možnost zakoupení občerstvení a pečiva, které se do zařízení každý den dováží.

Při psaní této práce jsem se dozvěděla spoustu zajímavých a pro mne mnohdy nových informací, které jsem popisovala v teoretické části. Informace získané v praktické části byly pro mne také zajímavé, ale mnohdy i překvapující. Myslím si, že chce-li pracovník dobře vykonávat svoji práci, neměl by riziko syndromu vyhoření podceňovat. Měl by se udržovat jak v dobré tělesné kondici, tak i v psychické kondici, jelikož veškeré negativní momenty se odrážejí v komunikaci s ostatními a potažmo v celkovém přístupu ke klientovi.

Závěrem ještě dodávám, že vzhledem k malému počtu zkoumaného vzorku nemůžeme vyvozovat obecné závěry, ale získaná data mohou sloužit jako podklad pro nastolení dalšího směru práce zaměstnanců i zaměstnavatele.

Shrnutí

Tématem diplomové práce je syndrom vyhoření u zaměstnanců DOZP Stod a možnosti jeho prevence. Práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou. Teoretická část se soustřeďuje na vymezení pojmu syndromu vyhoření, fáze vývoje syndromu, příčiny, projevy a okruhu zaměstnanců, kteří jsou nejvíce ohroženi syndromem. Velká pozornost je věnována prevenci syndromu. Je zde zmíněna i kapitola zabývající se vymezením mentálního postižení.

Praktická část je rozdělena do třech částí. V úvodu praktické části je představeno pobytové zařízení Domov pro osoby se zdravotním postižením Stod, kde byl prováděn výzkum. Druhá část se věnuje použitým výzkumným metodám. Pro sběr informací byly použity tyto výzkumné metody: polostrukturovaný rozhovor, dotazník a studium dokumentů. Závěrečná část praktické části se věnuje vyhodnocení získaných poznatků.

The Summary

The subject of my diploma work is the burnout syndrome by DOZP Stod employees and possibilities of its prevention. This work is divided into theoretical and practical section. The theoretical part focuses on determination of the burnout syndrome, the stages of syndrome development, causes, symptoms and group of employees, who are in danger of this syndrome the most. The big attention is dedicated to the prevention of this syndrome. There is also mentioned the chapter concerning with determination of mental handicap.

The practical part is divided into three parts. In the introduction of practical section there is introduced residential facility – Home for people with health handicap Stod, where was the survey conducted. The second part attends to used research methods. These research methods were used for the collection of information: semi-structured interview, questionnaire and study of documents. The closing section of practical part attends to evaluation of gained knowledge.

Seznam použitých zdrojů

Použitá literatura

ASTL, Jaromír, Eliška ASTLOVÁ a Eva MARKOVÁ. 2009. *Jak jíst a udržet si zdraví.* Praha: Maxdorf, 328 s. ISBN 978-80-7345-175-2.

CAPPONI, Věra, 1994. *Sám sobě mluvčím*: *jak prezentovat sám sebe*. 1.vyd. Praha: Grada, 151 s. ISBN 80-7169-064-3.

JEKLOVÁ, Marta a Eva REITMAYEROVÁ. 2006. *Syndrom vyhoření*. 1.vyd. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 32 s. ISBN 80-86991-74-1.

HARTL, Pavel, 2004. *Stručný psychologický slovník*: *jak prezentovat sám sebe*. 1.vyd. Praha: Portál, 311 s. ISBN 80-7178-803-1.

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. 2000. *Psychologický slovník*. 1.vyd. Praha: Portál, 774 s. ISBN 80-7178-303-X.

HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ. 2008. *Praktická supervize*: *průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. 1.vyd. Praha: Galén, 213 s. ISBN 978-80-7262-532-1.

HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. 2004. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1.vyd. Praha: Portál, 202 s. ISBN 80-7178-715-9.

HENDL, Jan, 2005. *Kvalitativní výzkum*: *základní metody a aplikace*. 1.vyd. Praha: Portál, 407 s. ISBN 80-7367-040-2.

CAUNT, John, 2007. *Time management*: *jak hospodařit s časem*. 2. vyd. Brno: Computer Press, 120 s. ISBN 978-80-251-1538-1.

KEBZA, Vladimír, Iva ŠOLCOVÁ. 2003. *Syndrom vyhoření*. 2. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 23 s. ISBN 80-7071-231-7.

KOPŘIVA, Karel, 2006. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 147 s. ISBN 80-736-7181-6.

KRATOCHVÍL, Stanislav, 2007. *Základy psychoterapie*. 5.vyd. Praha: Portál, 383 s. ISBN 80-7367-122-0

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

KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2001. *Psychologie zdraví*. 1.vyd. Praha: Portál, 280 s. ISBN 80-7178-551-2

MATOUŠEK, Oldřich a kol. 2003. *Metody a řízení sociální práce.* 1.vyd. Praha: Portál, 380 s. ISBN 80-7178-548-2

MATOUŠEK, Oldřich, 2005. *Pracovní stres a zdraví.* 1.vyd. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 20 s. ISBN 80-903604-1-6

MÍČEK, Libor, 1986. *Duševní hygiena*. 2.vyd. Praha: Statni pedagogické nakladatelství, 207 s. ISBN 1440084

MPSV, 2002. *Standardy kvality sociálních služeb:* Metodický materiál. 1.vyd., Praha: MPSV ČR, 112 s. ISBN 80-86552-45-4

NAKONEČNÝ, Milan, 1997. *Motivace lidského chování*. 1.vyd. Praha: Academia, 270 s. ISBN 80-20005-92-7

PIPEKOVÁ, Jarmila, 2006. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. 2.vyd. Brno: Paido, 404 s. ISBN 80-7315-120-0

PRŮCHA, Jan, Eliška WALTEROVÁ a Jiří MAREŠ. 2003. *Pedagogický slovník*. 4. vyd. Praha: Portál, ISBN 80-7178-772-8

POTTEROVÁ, Beverly, 1997. Jak *se bránit pracovnímu vyčerpání.* Olomouc: Votobia, 262 s. ISBN 80-7198-211-3

STOCK, Christian, 2010. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 112 s. ISBN 978-80-247-3553-5

STIBALOVÁ, Kateřina, 2010. Co je to Burnout syndrom. *Sociální služby.* roč. XI, č.11,Tábor. ISSN 1803-7348

ŠVARCOVÁ, Iva, 2003. *Mentální retardace.* 2.vyd. Praha: Portál, 200 s. ISBN 80-7178-506-7

TOŠNEROVÁ, Tamara a Jiří TOŠNER. 2002. J. *Burn-Out syndrom:Syndrom vyhoření*. Praha: HESTIA, 16 s.

VÁGNEROVÁ, Marie, 2004. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3.vyd. Praha: Portál, 870 s. ISBN 80-7178-802-3

VRTIŠKOVÁ, Marie, 2009. *Teorie a metody sociální práce.* 1.vyd. Brno: Tribun, 210 s. ISBN 978-80-7399-877-6

Zákony a vyhlášky

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

Elektronické zdroje

Syndrom vyhoření. [online]. [cit. 2011-11-15]. Dostupné z: http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/

Zdraví. [online]. [cit. 2011-10- 14]. Dostupné z: http://sestra.org

Asertivní výcvik. [online]. [cit. 2011- 12-05]. Dostupné z: http://www.chovani.eu

Domov pro osoby se zdravotním postižením Stod. [online]. [cit. 2012-01-12]. Dostupné z: http: // www.dozpstod.eu

Seznam grafů

Obrázek 1 Návratnost dotazníků 61

Obrázek 2 Jednotlivá pásma - výsledky 62

Seznam tabulek

Tabulka 1 Délka praxe 62

Tabulka 2 Míra podpory 63

Tabulka 3 Výsledky dotazníků 64

Seznam příloh

Příloha č.1 Dotazník

Příloha č.2 Respondent 1

Příloha č.3 Respondent 2

Příloha č.4 Respondent 3

Příloha č.5 Respondent 4

Příloha č.6 Respondent 5

Příloha č.7 Respondent 6

Přílohy

Příloha č. 1:

DOTAZNÍK

Vážení respondenti,

jsem studentkou 2. ročníku navazujícího studia oboru Sociální práce na Západočeské univerzitě v Plzni. V tomto akademickém roce píši závěrečnou diplomovou práci na téma *"Syndrom vyhoření u zaměstnanců DOZP Stod a možnosti jeho prevence"*.

Z tohoto důvodu Vás prosím o vyplnění následujícího dotazníku. Šetření je zcela anonymní a slouží pouze pro účely mé diplomové práce.

Předem děkuji za spolupráci.

Jana Mašková

I. Část: Vstupní údaje

1. **Pohlaví:**
2. **Věk:**
3. **Dosažené vzdělání:**
4. **Pracovní zařazení:**
5. **Délka praxe:**

   méně než 2 roky

   2 – 5 let

   6 – 10 let

   10 – 15 let

   nad 15 let

6. **Délka praxe na současném pracovišti:**

   méně než 2 roky

   2 – 5 let

   6 – 10 let

   10 – 15 let

   nad 15 let

7. **Pracujete na oddělení:**

   s vysokou mírou podpory

   se střední mírou podpory

   s nízkou mírou podpory

II. část: dotazník - Jak je velké nebezpečí vyhoření ve Vašem zaměstnání?

Dotazník se skládá ze 48 otázek a je rozdělen do 12 oblastí. U každé otázky označte do volného rámečku číslo. Použijte stupnici **od 1 do 9** pro každou danou situaci. Označení 1 znamená „zřídka“ a 9 „stále“.

BEZMOCNOST	
1. Nemohu vyřešit úkoly, které jsou mi přiděleny.	
2. Jsem ve svém zaměstnání jako v pasti, nemám na výběr.	
3. Nemám možnost ovlivnit rozhodnutí, která se mě dotýkají.	
4. Mohu být propuštěn a nic s tím nemohu dělat.	

CELKEM:	

NEDOSTATEČNÉ INFORMACE	
5. Není jasný rozsah mé práce a odpovědnosti.	
6. Nemám informace, která potřebuji pro odvádění dobré práce.	
7. Lidé, se kterými pracuji, moji práci nechápou.	
8. Nevidím účel mé práce.	
CELKEM:	

KONFLIKT	
9. Jsem uprostřed konfliktních zájmů.	
10. Musím uspokojit navzájem si odporující požadavky.	
11. Nesouhlasím s lidmi v práci.	
12. Musím porušovat předpisy, abych mohl dělat svoji práci.	

CELKEM:	

ŠPATNÁ TÝMOVÁ PRÁCE	
13. Kolegové mi hází klacky pod nohy.	
14. Vedoucí protěžuje ostatní.	
15. Politikaření mi brání v práci.	
16. Lidé spolu spolu soutěží, místo aby spolupracovali.	
CELKEM:	
PŘEPRACOVÁNÍ	
17. Moje práce zasahuje do soukromého života.	
18. Mám moc práce a málo času.	
19. Musím pracovat ve svém volnu, protože svoji práci nestíhám.	
20. Příliš mnoho práce mi zabraňuje pracovat kvalitně.	
CELKEM:	

NUDA	
21. Nemám co dělat.	
22. Mám vyšší vzdělání, než jaké vyžaduje moje práce.	
23. Moje práce na mě neklade žádné velké požadavky.	
24. Většinu pracovní doby trávím rutinními úkoly.	
CELKEM:	

NEDOSTATEČNÁ ZPĚTNÁ KONTROLA	
25. Nevím, co dělám dobře a co ne. Vedoucí mi toto nedokáže sdělit.	
26. Nevím, co si vedení myslí o výsledcích mé práce.	
27. Dostávám informace pozdě, než abych se podle nich mohl zařídit.	
28. Nevidím výsledky své práce.	

CELKEM:	

TRESTY	
29. Můj nadřízený mě kritizuje.	
30. Za mou práci je odměňován někdo jiný.	
31. Moje práce není dobře oceňovaná.	
32. Jsem obviňován z chyb ostatních.	
CELKEM:	
ODCIZENÍ	
33. Jsem izolován od ostatních.	
34. Jsem jen malé kolečko ve velké organizaci.	
35. Mám málo společného s lidmi, se kterými pracuji.	
36. Nerad říkám lidem, kde pracuji a co dělám.	
CELKEM:	

NEJASNOST	
37. Pravidla se stále mění.	
38. Nevím, co se ode mě očekává.	
39. Neexistuje souvislost mezi mými výkony a neúspěchem.	
40. Nejsou mi jasné priority, na které se mám soustředit.	
CELKEM:	

NEDOCENĚNOST	
41. Moje práce mě neuspokojuje.	
42. Mám málo skutečných úspěchů.	
43. Můj postup není takový, v jaký jsem doufal.	
44. Nejsem respektován.	
CELKEM:	

KONFLIKT HODNOT	
45. Musím dělat kompromisy.	
46. Lidé nesouhlasí s tím, co dělám.	
47. Nevěřím organizaci, ve které pracuji.	
48. Dělám jinou práci, než po jaké jsem toužil.	
CELKEM:	

Příloha č. 2:

Respondent 1:

Co vás vedlo k tomu, že jste začala pracovat v pomáhajících profesích?

Hledala jsem práci a našla jsem ji tady. Nebudu říkat něco, co není pravda. Prostě jsem ve své práci skončila a hledala jsem jiné místo.

Je pro vás tato práce uspokojující, či je to pouze nějaký kompromis?

Práce mne zatím baví, i když by člověk občas taky odešel, ale tak nějak je to v současnosti pro mne uspokojující.

Vidíte ve své práci nějaké úspěchy, které jsou pro vás důležité?

Úspěch byl pro mne, že jsem úspěšně zakončila kurz. Pro mne je úspěch, že jsem zaměstnaná v dnešní době.

Myslíte si, že práce zasahuje do vašeho soukromého života? Chodíte domů unavená?

Zasahuje, ale snažím se, abych práci domů „netahala“. Můj muž si o mé práci povídat nechce, on sám se snaží „nenosit“ si své pracovní věci domů. Při setkání se spolupracovnicí ve městě se samozřejmě nevyhneme tématu našeho zaměstnání, spíše si povídáme o tom, jak proběhla služba, atd. Domů chodím unavená psychicky, ne tělesně. Potřebuji vypnout.

Čím si myslíte, že to je: Je to především věkem. Člověk, kdyby byl mladší, tak určité věci bude házet za hlavu. Jsem zvyklá prostě dodržovat určitý řád a pořádek.

Jak vám vyhovuje pracovní doba?

Bylo by určitě lepší mít nižší fond hodin. Dvanáctihodinové služby mě vyhovují zatím nejvíce. Dříve jsme sloužila osmihodinové služby. Můžu říci, že toto je lepší.

Dostáváte od svého vedoucího včasné a dostatečné informace, které se týkají změn?

Myslím si, že ano.

Jste spokojena s finančním ohodnocením své práce?

Ne, to vím jistě. Mohlo by být líp, ale vím, že v dnešní době to nejde. Taky vím, že ten kdo na finance nenadává, tak že nemluví pravdu.

Ve vašem zařízení probíhá supervize. Můžete mi říci, co vám supervize přináší?

Supervizi bych zrušila. Bavíme se o různých věcech při supervizi, ale stejně to k ničemu nevede. Ona nás vyslechne, je taková jako „vrba“. Myslím si, že není zrovna dobré, aby cizí člověk slyšel naše problémy.

Co si myslíte, že je pro vás přínosnější? Spíš konkrétní výměna názorů mezi sloužícími.

Musíte absolvovat 24 hodin vzdělávání ročně. Je to pro vás přínosné a proč? Máte nějaké návrhy na jinou formu vzdělávání?

Byla jsem trochu zklamaná z posledního školení ohledně transformace. Bylo to moc teoretické, očekávala jsem nějaká konkrétní údaje. Sice jsem se něco málo dozvěděla, ale očekávala jsem konkrétnější informace. Konkrétnější informace (ohledně lokalit, složení klientů) jsem se dozvěděla od Jany.

Ale jinak, co říkáte na organizaci vzdělávání? Je dobře, že to můžeme absolvovat tady v DOZP a nemusíme někam dojíždět. Bylo by to asi velmi náročné na čas.

Myslíte si, že vztahy na vašem pracovišti jsou dobré a proč?

Myslím si, že jsou tu vztahy dobré. To, co se někomu nelíbí, tak si vyříkáme hned mezi sebou.

Můžete se ve své práci samostatně rozhodovat, nebo musíte plnit pouze úkoly zadané vedoucím?

Těžko říct. V něčem se rozhoduji sama a v něčem musím čekat na vedoucí. Takové běžné věci si rozhoduji sama.

A když přijdete za svoji vedoucí s nějakým nápadem, je ochotná naslouchat? Je ochotná naslouchat a eventuálně to dle mého nápadu realizovat.

Jakým způsobem Vám sděluje požadavky, či nějaké nedostatky? Na schůzkách, vzkazy do hlášení.

Jak jste spokojena s pracovním prostředím a pracovními pomůckami?

Určitě bych uvítala ošacení a obuv, když jdeme s klienty na zahradu. Dříve jsme dostávali obuv a bundu na zahradu. Nyní si to musíme kupovat za své peníze. Co se mi líbí, že můžeme využívat masáže přímo tady v zařízení.

A co se týče vybavení na oddělení? Si myslím, že je to dostačující.

Zařízení bude postupně transformováno. Jak na tyto změny nahlížíte?

Jak na co. Nevím, proč staří pánové z oddělení „H" jdou do Dnešic, když by měli být co neblíže nemocnici. Nebo nechápu, proč celé oddělení „B" se přesune z jednoho konce Stoda na druhý konec Stoda. Chápu to u uživatelů, kteří jsou na výcvikovém chráněném bydlení, nebo na našem oddělení.

Máte nějakou obavu, která se týká například dojíždění nebo něčeho jiného? Ano, mám obavu, že budu mít špatné spojení. Ale celkem mám obavu z toho, jak to bude organizované – kolik nás tam bude, zda nebudou dělené směny, dojíždění. Dělené směny tady ve Stodě by mi asi nevadily, ale jinde při dojíždění je to úplně nemyslitelné.

Jakým způsobem se snažíte předcházet stresu a vyčerpání?

Chodím s pejskem na procházky. Mohu vřele doporučit, je to dobrý relax. Potom dělám domácí práce, sleduji televizi a novým koníčkem je počítač. V létě relaxuji u moře a chodím s manželem na dlouhé túry do přírody. Snažím se dostatečně spát – alespoň 7 hodin.

Co děláte ve svém volném čase?

Takže se už nebudu ptát, co děláte ve svém volném čase, protože už jste mi to řekla.

Ale s počítačem musím opatrně, protože bych tam vydržela sedět klidně dvě hodiny.

Myslíte si, že si dokážete dobře zorganizovat čas a proč?

Harmonogram si žádný nedělám, jak práce přijde, tak to postupně dělám. To co prostě nestačím, tak udělám druhý den. Je to dané věkem. Dřív, když jsem byla mladší, tak to, co jsem chtěla za ten daný den udělat, tak jsem musela mít hotové.

V čem vidíte smysl své práce, kterou vykonáváte?

Na to se těžko odpovídá. Snažíme se uživatele k něčemu vést, a když se jim něco povede, tak je to prakticky i můj úspěch. Mám z toho radost, že něco dokázali, že se něco naučili.

Jaká zlepšení byste uvítala ze strany zaměstnavatele?

Vše se točí kolem financí.

Jak jste spokojená například s příspěvkem na stravu či s příspěvkem na penzijní připojištění? Když to srovnám se svým manželem, tak jsou to tak nějak stejné výhody. Prostě se to vše týká financování organizace.

Jak hodnotíte komunikaci ze strany vedení? Vím, že kolem transformace mají hodně práce, ale uvítala bych, kdyby alespoň jednou za tři měsíce bylo setkání s ředitelem, nebo s Radkem, abychom se nové informace dozvěděli od nich.

Příloha č. 3:

Respondent 2:

Co vás vedlo k tomu, že jste začala pracovat v pomáhajících profesích?

Tak to bylo uzavírání tříd v mateřských školách. Pracovala tady již moje bývalá kolegyně a tehdejší vedoucí vychovatel, se kterým jsem se dobře znala. V té době se tady dělala hodně výchova, takže to bylo dost podobné.

Je pro vás tato práce uspokojující, či je to pouze nějaký kompromis?

V poslední době je to už hodně stereotyp, takže čekám, co bude nového při transformaci – jestli to bude nějaký jiný styl.

Vidíte ve své práci nějaké úspěchy, které jsou pro vás důležité?

Určitě. Pánové, kteří k nám chodí pravidelně, tak u nich vidím velký posun. Zaměřily jsme se kolegyněmi u nich na určité pracovní procesy, které byli schopni se naučit a nyní je dobře zvládají a z poměrně velké části se podílejí na výrobcích, které se potom prodávají. Mám radost z toho, že to není jenom naše práce, ale i jejich.

Myslíte si, že práce zasahuje do vašeho soukromého života? Chodíte domů unavená?

Ne, nechodím unavená. Naopak se v práci odreaguji, protože doma už mě nečeká moc změn (děti už s námi nebydlí). O práci se doma vůbec nebavíme. Pro mého muže je moje práce úplné tabu. Občas mi předhazuje, že jsem nezůstala ve školství.

Jak vám vyhovuje pracovní doba?

Vyhovuje. Jsem závislá na autobusovém spojení, tudíž ranní směny mi vyhovují.

Dostáváte od svého vedoucího včasné a dostatečné informace, které se týkají změn?

Určitě ano. Nemám problém.

Jste spokojena s finančním ohodnocením své práce?

V dnešní době je člověk rád, že má práci, takže jsem se svým finančním ohodnocením spokojená.

Ve vašem zařízení probíhá supervize. Můžete mi říci, co vám supervize přináší?

Na oddělení jsme o tom s kolegyněmi taky mluvily. Myslím si, že to pro nás nemá smysl, protože se každý den vidíme celý kolektiv a vše si řešíme hned. Dřív, když tady byl Roman (uživatel), tak se často řešily problémy s ním spojené. V současné době je to spíš takový dvouhodinový odpočinek.

Musíte absolvovat 24 hodin vzdělávání ročně. Je to pro vás přínosné a proč? Máte nějaké návrhy na jinou formu vzdělávání?

Je to dobré, že nemusíme nikam dojíždět a že to zorganizuje zaměstnavatel. Stáž už si ale naše oddělení bude organizovat od tohoto roku samo. I témata, která byla v loňském roce, byla pro nás velice zajímavá.

Myslíte si, že vztahy na vašem pracovišti jsou dobré a proč?

Rivalita určitě na oddělení je, ale myslím si, že v takovém tom zdravém smyslu. Veškeré nejasnosti si snažíme vyříkat přímo na oddělení sami. Dobré je, že když chodíme jenom na ranní, že jsme tam pořád stejná sestava.

Můžete se ve své práci samostatně rozhodovat, nebo musíte plnit pouze úkoly zadané vedoucím?

Co můžu, si vyřeším a rozhodnu sama. Co musím konzultovat s vedoucím, tak se s ním domlouvám. Nápadům z našeho oddělení naslouchá a dobré nápady se realizují.

Jak jste spokojena s pracovním prostředím a pracovními pomůckami?

Velice jsem spokojená. Nosím svůj osobní oděv, obuv zde dostáváme – to mi stačí. Prostředí na našich dílnách je velice pěkné a příjemné. Je ale špatné, že přístup není bezbarierový. Doufám, že přístupnost dílen se zlepší v průběhu transformace.

Zařízení bude postupně transformováno. Jak na tyto změny nahlížíte?

Na změny se těším, že člověk vypadne z určitého stereotypu a budou nějaké nové změny. Z hlediska mého dojíždění bych uvítala práci ve Stodě, nebo v Chotěšově.

Ale co říkáte vyloženě na smysl transformace? No myslím si, že někteří klienti už jsou na toto staří. Je sice pravda, že se jim sloužící budou moci více věnovat, když budou v menších skupinkách, ale ta věková hranice na začátek v jiném prostředí se mi zdá už vysoká.

Jakým způsobem se snažíte předcházet stresu a vyčerpání?

Tak hlavně každý den chodím na procházku s pejskem (1-1,5hodiny). Hodně čtu a luštím křížovky. No a samozřejmě práce na zahradě.

Někteří lidé se snaží odreagovat například sportem, je to i Váš případ? Ne, sport určitě ne.

Jak dlouho každý den spíte? O ten se neošidím, byla bych unavená. Tak 8 hodin.

Co děláte ve svém volném čase?

Už jsem odpověděla.

Myslíte si, že si dokážete dobře zorganizovat čas a proč?

Práci si vždy naplánuji, klidně si ji i sepíši na papír – udělám si takový plán práce. Jednotlivé body si potom postupně odškrtávám. Snažím se svůj plán splnit.

V čem vidíte smysl své práce, kterou vykonáváte?

Tak nějak jsem mezi lidmi, kteří potřebují pomoc. Dále jsem ráda, že o naše výrobky, na kterých uživatelé pracují, je zájem. Je vidět určitý pokrok jejich práce.

Jaká zlepšení byste uvítala ze strany zaměstnavatele?

Na dílnách máme vše, co prostě potřebujeme.

Jak jste spokojená například s příspěvkem na stravu či s příspěvkem na penzijní připojištění? Tak když to srovnám se svým manželem, tak on například nemá příspěvek

do penzijního fondu, což je tady plus. Příspěvek na stravu je obdobný. Máme výhodu i v oblasti dovolených. Můžeme si jí vybírat tak nějak podle svých potřeb.

Jak hodnotíte komunikaci s vedením? Po těch letech, co zde pracuji, tak hodnotím velice dobře. Nedá se to vůbec srovnat s předchozím vedením, kdy komunikace byla doopravdy hrozná. Jsou ochotni naslouchat.

Příloha č. 4:

Respondent 3:

Co vás vedlo k tomu, že jste začala pracovat v pomáhajících profesích?

Potřeba pomáhat druhým lidem a práce s lidmi, ale také předpoklad mého vzdělání, pro které jsem se rozhodla.

Je pro vás tato práce uspokojující, či je to pouze nějaký kompromis?

Je pro mě uspokojující, o čemž svědčí i délka mé praxe v tomto zařízení.

Vidíte ve své práci nějaké úspěchy, které jsou pro vás důležité?

Momentálně transformace, ale také jednotlivé malé úspěchy uživatelů.

Myslíte si, že práce zasahuje do vašeho soukromého života? Chodíte domů unavená?

Ne, určitě ne. Dovedu oddělit pracovní a soukromý život. Problematiku mojí práce doma vůbec neřešíme. Domů unavená nechodím.

Jak vám vyhovuje pracovní doba?

Člověk, který vede kolektiv, by měl mít pružnou pracovní dobu. V mém případě mám stanovenou ranní směnu, ale po dohodě s vedením mohu v případě potřeby odejít dřív, nebo naopak zde zůstat déle. Dá se prostě vždy s vedením domluvit.

A jaký je váš názor na dvanáctihodinové služby podřízených? Myslím si, že při rozvržení služeb na ranní x odpolední měli možnost relaxace. Z pohledu vedoucí ale musím říci, že se služby lépe obsazují při dvanáctihodinových službách.

Dostáváte od svého vedoucího včasné a dostatečné informace, které se týkají změn?

Určitě ano, s tímto nemám vůbec žádný problém. Informace jsou na intranetu, emailu, seminářích a poradách.

Jste spokojena s finančním ohodnocením své práce?

Služby v sociální sféře nejsou ohodnoceny tak, jak by měly být, ale když bych srovnávala finanční ohodnocení mých známých, kteří pracují v jiné organizaci v pomáhajících profesích, tak jsem zde určitě lépe finančně ohodnocená. V loňském roce se zaměstnavatel snažil, abychom nepřišli o 10%.

Ve vašem zařízení probíhá supervize. Můžete mi říci, co vám supervize přináší?

Do současné doby mě supervize nepřinášela téměř nic, protože vlastně jsme se nedokázali bavit o pracovních věcech – většinou se tam probíraly soukromé záležitosti sloužících, ale v poslední době musím říct, že supervize probíhá tak, jak jsem si vždy představovala.

Musíte absolvovat 24 hodin vzdělávání ročně. Je to pro vás přínosné a proč? Máte nějaké návrhy na jinou formu vzdělávání?

Nedělá mně problém, pokud se dostávám na školení, které mě zajímá. Zaměstnavatel témata konzultuje.

A co témata, která zde probíhala v loňském roce, byla pro Vás přínosná? Ano, zúčastnila

jsem se především témat ohledně transformace. Podmínky nastolené zaměstnavatelem jsou dobré – všichni zaměstnanci dostávají poměrně velkou nabídku na vzdělávání ze strany zaměstnavatele.

Myslíte si, že vztahy na vašem pracovišti jsou dobré a proč?

Jsou přiměřené a únosné. Ne každý se může zalíbit každému, takže nějaké konfliktní situace se vždycky najdou.

Můžete se ve své práci samostatně rozhodovat, nebo musíte plnit pouze úkoly zadané vedoucím?

Jsou určité věci, kterými se člověk musí řídit – jsou dány určité mantinely. Pak je ale zase prostor, kdy se rozhoduji sama, kdy člověk není ničím vázaný.

A když přijdete za vedoucím s nějakým nápadem, je ochotný naslouchat novým nápadům? Ano, je. Nejenom můj vedoucí, ale celé vedení.

Jak jste spokojena s pracovním prostředím a pracovními pomůckami?

Co se týká vybavení – budova prošla před několika lety rekonstrukcí, ale byla by potřeba rekonstrukce koupelen. Vzhledem ke stárnutí uživatelů i některé pomůcky (např. jako jsou zvedáky). Ale tím, že zařízení prochází transformací, bude toto řešeno v jejím rámci. Co se týká zaměstnanců, tak si myslím, že není až tak dobře zásoben sklad na pracovní oděv a obuv.

Zařízení bude postupně transformováno. Jak na tyto změny nahlížíte?

Pozitivně, protože dojde k tomu, že se zlepší péče o uživatele tím, že se zmenší počet v jednotlivých domácnostech a bude navýšen počet personálu.

A když to vezmete ze svojí strany – těšíte se na tu změnu? Těším se, že to bude trochu něco jiného, nebo že přijdu i do jiného kolektivu. Jsou samozřejmě určité obavy – například jestli to budu zvládat.

Jakým způsobem se snažíte předcházet stresu a vyčerpání?

Relaxací, komunikací se svojí rodinou.

Kolik hodin denně spíte? Asi tak 7 – 8 hodin.

Co děláte ve svém volném čase?

Čtu knihy, poslech hudby. Velkou relaxací jsou pravidelné procházky se psem.

Věnujete se nějakým pohybovým aktivitám? Ano, jezdím na kole a věnuji se spiningu.

Myslíte si, že si dokážete dobře zorganizovat čas a proč?

Jsou prostě okamžiky, kdy si čas nedokáži zorganizovat. Na svoje úkoly si nedělám žádný plán. Buď úkol stihnu, nebo ho udělám až jindy. Tohle se týká ale úkolů doma. V práci si svoji práci plánuji, to by ani jinak nešlo.

V čem vidíte smysl své práce, kterou vykonáváte?

V poskytování pomoci druhým lidem. Ale taky, že jsem mezi lidmi, jelikož jsem hodně komunikativní.

Jaká zlepšení byste uvítala ze strany zaměstnavatele?

Momentálně mě nic nenapadá.

Jak vidíte komunikaci s vedením?

Je naprosto normální. Nikdo se určitě nemusí bát za nimi jít. Jsou nakloněni komunikaci a řešení nápadů i problémů. Komunikace probíhá přes email, telefon, intranet a samozřejmě běžná komunikace tváří v tvář.

Příloha č. 5:

Respondent 4:

Co vás vedlo k tomu, že jste začala pracovat v pomáhajících profesích?

Já jsem sem nastoupila jako účetní, ale kvůli dětem jsem potřebovala pracovat na zkrácený úvazek, tak jsem přešla na oddělení a už jsem tady zůstala. Jsem spokojená.

Je pro vás tato práce uspokojující, či je to pouze nějaký kompromis?

Kdyby mě práce neuspokojovala, tak bych tady nedělala.

Vidíte ve své práci nějaké úspěchy, které jsou pro vás důležité?

Někdy určitě ano. Takový určitý pokrok byl po přestěhování na zrekonstruované oddělení – klienti se alespoň malinko začali zapojovat do chodu domácnosti. V rámci jejich postižení jsou vidět malé úspěchy, ale určitě jsou.

Myslíte si, že práce zasahuje do vašeho soukromého života? Chodíte domů unavená?

Někdy chodím domů unavená. Záleží na tom, jak probíhá služba. Někdy fyzicky, někdy psychicky. S partnerem ale pracovní záležitosti doma vůbec neřešíme.

Jak vám vyhovuje pracovní doba?

Abych pravdu řekla, tak mě více vyhovovaly střídavé směny (ranní, odpolední), jelikož člověk měl každý den větší možnost na odpočinek a lépe jsem zvládala i domácnost. Netýká se to ale jen nezvládání domácnosti, ale lépe se to zvládalo i tady, protože se končilo až v osm hodin. Nyní se končí v půl sedmé a to je doopravdy velký zápřah zvládnout vše po večeři, aby to nemusela dohánět noční služba sama. Ale také to, že když jsme chodili na ranní a odpolední, tak jsme měli dvousměnný provoz a tím pádem menší fond hodin.

Dostáváte od svého vedoucího včasné a dostatečné informace, které se týkají změn?

Myslím si, že asi ano.

Jste spokojena s finančním ohodnocením své práce?

No, mohlo by být lepší. Myslím si, že tato práce by měla být lépe ohodnocená. Tím, že pracuji jako instruktorka, tak nemám žádný příplatek. Oproti POP jsme na tom hůř.

Ve vašem zařízení probíhá supervize. Můžete mi říci, co vám supervize přináší?

Nevidím v tom žádný význam. Nevím, proč bych nějaké problémy měla řešit před někým cizím. Zatím mi nic moc nepřináší.

Musíte absolvovat 24 hodin vzdělávání ročně. Je to pro vás přínosné a proč? Máte nějaké návrhy na jinou formu vzdělávání?

Určitě mně vyhovuje, že školení probíhají tady v zařízení a také to, že si je nemusíme platit. Hodně oceňuji i setkávání klíčových pracovníků s panem ředitelem, bohužel nyní už dlouho nebylo.

A co říkáte na témata, která byla v loňském roce? Školení, kterých jsem se zúčastnila, tak byla pro mne zajímavá.

Myslíte si, že vztahy na vašem pracovišti jsou dobré a proč?

To si myslím, že ano. Jsou určitě mnohem horší kolektivy.

Můžete se ve své práci samostatně rozhodovat, nebo musíte plnit pouze úkoly zadané vedoucím?

Můžu, ale většinou se snažím to zkonzultovat s vedoucí. Ona sama taky s námi věci konzultuje, ptá se na náš názor.

Máte pravidelná hodnocení práce ze strany vedoucí? No máme schůzky, tak jednou za měsíc, někdy přijde na kontrolu oddělení.

Jak jste spokojena s pracovním prostředím a pracovními pomůckami?

Ano jsem.

Zařízení bude postupně transformováno. Jak na tyto změny nahlížíte?

No spíš se nechávám překvapit. Určitě to bude pro uživatele přínos, že budou menší skupinky. Víc to bude jako doma.

A co se týče Vás. Máte nějaké obavy? Určitě. Bude to velká změna. Nedokážu si třeba vůbec představit dojíždět někam do práce. Trochu je to ale taky zvědavost. Ale především je to transformace pro uživatele, aby jim to přineslo pozitivní změny.

Jakým způsobem se snažíte předcházet stresu a vyčerpání?

Sportovními aktivitami – hlavně taibo. Je to sice hodně fyzicky náročné, ale domů jdu prostě tak nějak odpočinutá a plná energie. Dále jezdím na kole. Práce na zahradě je pro mě taky velké odreagování.

A co spánek? Spím tak 7 hodin denně.

Co děláte ve svém volném čase?

Už bylo řečeno.

Myslíte si, že si dokážete dobře zorganizovat čas a proč?

Určitě si dělám harmonogram. Při mých službách nic jiného nezbývá

V čem vidíte smysl své práce, kterou vykonáváte?

Pomáhat klientům a lidem, kteří to potřebují. Vést je k nějaké samostatnosti.

Jaká zlepšení byste uvítala ze strany zaměstnavatele?

Dříve bývaly vyšší příspěvky do penzijního fondu. Jsem ráda, že zde mohu odebírat stravu a na jídlo dostávám příspěvek.

Příloha č. 6:

Respondent 5:

Co vás vedlo k tomu, že jste začala pracovat v pomáhajících profesích?

Jelikož jsem tento obor studovala a praxi jsme prováděli v podobných zařízeních, tak jsem měla zájem zde pracovat.

Je pro vás tato práce uspokojující, či je to pouze nějaký kompromis?

Uspokojující je jak kdy. Když vidím přístup některých spolupracovníků, tak jsem docela znechucená

V jakém smyslu to myslíte? No mají tendenci klienty příliš přepečovávat a někteří s nimi jednají jako s malými dětmi.

Vidíte ve své práci nějaké úspěchy, které jsou pro vás důležité?

No právě, když mohou klienti se mnou spolupracovat, něco si udělat sami.

Myslíte si, že práce zasahuje do vašeho soukromého života? Chodíte domů unavená?

Plně zasahuje. Trochu unavená fyzicky. Prostě doma nestíhám. Moje vlastní děti se mi osamostatňují a jde to mimo mne.

Jak vám vyhovuje pracovní doba?

Nevyhovuje mi. Kdyby to byly alespoň pravidelné turnusy, bohužel to ale tak není. Fond hodin je taky dosti vysoký. Když mám pak volno, tak si ani nestačím odpočinout, jelikož doháním doma resty.

Dostáváte od svého vedoucího včasné a dostatečné informace, které se týkají změn?

Ano.

Jste spokojena s finančním ohodnocením své práce?

Ne, to ne.

Ve vašem zařízení probíhá supervize. Můžete mi říci, co vám supervize přináší?

Jak kdy. Někdy se sklouzne k tématům, která jsou vyloženě soukromá a mluví se třeba o jednom člověku a jeho soukromých záležitostech celou dobu. Myslím si, že zatím nemá velký přínos.

Musíte absolvovat 24 hodin vzdělávání ročně. Je to pro vás přínosné a proč? Máte nějaké návrhy na jinou formu vzdělávání?

Vyhovuje mi, že je to tady a nemusím se na tom finančně podílet. Témata mně zatím vyhovovala.

Myslíte si, že vztahy na vašem pracovišti jsou dobré a proč?

Ne, nejsou dobré. Je to o přístupu, každý má jiný přístup a pak vznikají rozbroje.

Můžete se ve své práci samostatně rozhodovat, nebo musíte plnit pouze úkoly zadané vedoucím?

Můžu se rozhodovat samostatně.

A když máte nějaký nápad, je ochoten naslouchat? Ano, vyslechne mě, a když je to dobrý nápad, pomůže mi ho i prosadit mezi ostatními. Je prostě přístupný novým nápadům.

Máte pravidelná setkávání s vedoucím, kdy hodnotí Vaši práci? Ano, když máme schůzku, nebo mi to řekne, když něco udělám špatně.

Jak jste spokojena s pracovním prostředím a pracovními pomůckami?

To jsem spokojená.

Zařízení bude postupně transformováno. Jak na tyto změny nahlížíte?

Mám smíšené pocity. Je spousta věcí, nad kterými přemýšlím, ale nikde to není přesně daný. Jinak se ale těším, určitě se zlepší práce s klientem v malých skupinách. Spíš

přemýšlím nad organizací, jak budou domácnosti fungovat. Jenom mám obavu, aby nevznikly malé ústavy, jako že někteří lidé z našeho oddělení mají neustále nalajnovaný celý den a z toho neníní uhnout nikam. Aby to tedy bylo přiblíženo více běžné domácnosti.

A máte nějakou obavu, která by se týkala vás? No obavu z dojíždění. Doufám, že budu moci zůstat ve Stodu. Nemáme dvě auta a dojíždět autobusem, či vlakem bych časově nezvládala.

Jakým způsobem se snažíte předcházet stresu a vyčerpání?

Jenom tak, že nic nedělám a odpočívám při sklence vína.

Kolik hodin spíte? Asi tak 8 hodin.

Co děláte ve svém volném čase?

Veškeré práce kolem domácnosti. Bohužel to ale není žádný odpočinek, ale dohánění restů. Jinak čtu. Sport nedělám, jelikož jsem po operaci.

Myslíte si, že si dokážete dobře zorganizovat čas a proč?

No já si to zorganizuji dobře, dokonce si úkoly i sepíšu, ale dost často to nesplním. Ale to souvisí s tím, že toho času pro domácnost je doopravdy málo.

V čem vidíte smysl své práce, kterou vykonáváte?

No že prostě někomu pomáhám a je vidět na některých klientech určité zlepšení.

Jaká zlepšení byste uvítala ze strany zaměstnavatele?

No to finanční ohodnocení, ale to vím, že nezáleží přímo na organizaci zas až tak úplně. Dále je to dovolená.

Jak hodnotíte komunikaci s vedením?

Myslím si, že by se mohli občas přijít podívat na oddělení, eventuálně se zúčastňovat schůzek našeho oddělení. Ale vím, že s transformací mají hodně práce.

Příloha č. 7:

Respondent 6

Co vás vedlo k tomu, že jste začala pracovat v pomáhajících profesích?

To, že jsem byla chvíli bez práce. Mám sice vystudovaný jiný obor, ale chtěla jsem pomáhat druhým lidem, tak jsem si dodělala kurz a nastoupila jsem do pomáhajících profesí. Nejdříve jsem pracovala v Plzni a nyní zde. Druhým rokem studuji Vyšší odbornou školu sociálně – správní.

Je pro vás tato práce uspokojující, či je to pouze nějaký kompromis?

Určitě je uspokojující, jinak bych tady nepracovala. V každém případě chci zůstat v sociální oblasti, ať už tady, nebo jinde.

Vidíte ve své práci nějaké úspěchy, které jsou pro vás důležité?

Ano, že se klienti ještě něco naučí, posunou se.

Myslíte si, že práce zasahuje do vašeho soukromého života? Chodíte domů unavená?

Dokáži soukromý život oddělit, své pracovní věci si domů „nenosím“. Utahaná domů chodím, ale přisuzuji to spíše úrazu, který jsem nedávno prodělala. Dříve jsem tak domů nechodila.

Jak vám vyhovuje pracovní doba?

Tím že dojíždím, tak mně dvanáctihodinová doba vyhovuje.

Dostáváte od svého vedoucího včasné a dostatečné informace, které se týkají změn?

Ano, to dostávám.

Jste spokojena s finančním ohodnocením své práce?

Ne. To nejsem. Mělo by to být ohodnoceno více.

Ve vašem zařízení probíhá supervize. Můžete mi říci, co vám supervize přináší?

Řeknu vám to asi takhle, supervize jsem se za tu dobu, co tu pracuji, zúčastnila dvakrát. Myslím si, že určitě je vhodná pro naši profesi.

Musíte absolvovat 24 hodin vzdělávání ročně. Je to pro vás přínosné a proč? Máte nějaké návrhy na jinou formu vzdělávání?

Dojíždění na školení by mi určitě nevadilo, ale jsem ráda, že se na tom nemusím nijak finančně podílet. Tím že probíhá tady v zařízení, tak je to taky úspora času. Témata, z loňského roku byla dobrá.

Myslíte si, že vztahy na vašem pracovišti jsou dobré a proč?

Ale ano, vždyť víte, že na každém pracoviště něco je. Ale jsou celkem uspokojující.

Můžete se ve své práci samostatně rozhodovat, nebo musíte plnit pouze úkoly zadané vedoucím?

Trošku se cítím, že je to na našem oddělení tak nějak „nalajnované“ a není možno moc vybočovat.

Máte nějaká setkání s vedoucí, kdy hodnotí Vaši práci? Ano, schůzky, nebo při kávě, když je čas.

Jak jste spokojena s pracovním prostředím a pracovními pomůckami?

To jsem spokojená.

Zařízení bude postupně transformováno. Jak na tyto změny nahlížíte?

Určitě pro ty samostatnější klienty to má velký význam. Klienti, kteří potřebují vysokou míru podpory ale taky, jelikož budou v menších skupinkách a personál se jim bude moci více věnovat.

A máte nějaké obavy, které se týkají Vás? Obavu ani ne, ale uvítala bych, kdybych mohla pracovat blíže Plzni – třeba v Nýřanech.

Jakým způsobem se snažíte předcházet stresu a vyčerpání?

Odpočinkem, tak nějak dobíjím energii, dostatečný spánek. Chodím tady v zařízení na masáže.

Co děláte ve svém volném čase?

Čtu knihy, ráda chodím do přírody.

Děláte nějaké sportovní aktivity? Po úrazu cvičím pravidelně doma různá protahovací cvičení.

Myslíte si, že si dokážete dobře zorganizovat čas a proč?

Snažím se vždy naplánovanou práci udělat, abych ji neodkládala na jiný den. Nemám ráda příliš nakupenou práci.

A děláte si taky nějaký časový harmonogram, nebo si úkoly píšete? Úkoly si píši, abych na něco nezapomněla. A i si vlastně dělám takový stručný časový harmonogram.

V čem vidíte smysl své práce, kterou vykonáváte?

V tom, že někomu mohu pomoci a něco ho eventuálně naučit.

Jaká zlepšení byste uvítala ze strany zaměstnavatele?

Nevím, asi žádné.

Jak hodnotíte komunikaci s vedením?

Zatím jsem neměla žádný problém, abych to musela s nimi řešit. Vím, že mají hodně práce s vedením organizace, tak mně osobně stačí komunikace s vedoucí oddělení.