

Univerzita Palackého v Olomouci
Filozofická fakulta
Katedra sociologie a andragogiky

SYNDROM VYHOŠŤENÍ BURNOUT SYNDROME

Bakalářská diplomová práce

Ing. Martina Dožková

Vedoucí bakalářské diplomové práce: PhDr. Kateřina Thelenová

Olomouc 2013

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou diplomovou práci vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

Ve Valašském Meziříčí dne 31. 3. 2013

ě ě ě ě ě ě ě ě ě ě ě ě ě

Děkuji PhDr. Kateřině Thelenové za odborné vedení práce, cenné rady,
připomínky, vstřícnost a trpělivost.

Zároveň děkuji všem, kteří mi jakkoliv pomáhali a podporovali při
zpracování této práce, zejména svým kolegyním a kolegům.

OBSAH

ÚVOD.....	5
I TEORETICKÁ L'ÁST	8
1 Charita Valašské MeziŠíí.....	8
1.1 Zašazení Charity Valašské MeziŠíí	8
1.2 Poslání a cíle Charity Valašské MeziŠíí	9
1.3 Organizační struktura Charity Valašské MeziŠíí	10
2 Pomáhající profese v NNO ň církevní organizaci	18
2.1 Vztah mezi pracovníkem a klientem	20
2.2 Odborná zpřisobilost a kompetence pracovníka	24
2.3 Nebezpečí moci v pomáhající profesi.....	29
2.4 Hodnoty a etické zásady pracovníka v pomáhající profesi.....	32
2.4.1 Normy	33
2.4.2 Etická dilemata a problémy.....	35
2.4.3 Hodnoty	37
2.4.4 Spiritualita jakoňto profesní hodnota.....	40
3 ZátŇ pracovníků v církevní organizaci	43
3.1 ZátŇ pracovníků v pracovním i osobním ňivotŇ.....	43
3.2 Frustrace.....	44
3.3 Stres	46
3.4 Konflikt	50
4 Syndrom vyhošlení	52
4.1 Syndrom vyhošlení ň definice	53
4.2 Syndrom vyhošlení ň pšiznaky, pšíiny, fáze.....	55
4.3 Prevence syndromu vyhošlení.....	60
II PRAKTICKÁ L'ÁST	64
5 Cíl praktické l'ásti	65
6 PšedmŇ výzkumu	65
7 Pšedpoklady praktické l'ásti	65
8 Popis výzkumného vzorku	66
9 Pouňitá metoda výzkumu	70
10 Realizace výzkumu.....	72
11 Výsledky výzkumu	72
12 OvŇení platnosti pšedpokladŇ	82
13 Návrhy opatšlení.....	84
ZÁVŇR.....	86
SEZNAM POUŇITÉ LITERATURY A ZDROJŇ	88
PšÍLOHY	91

ÚVOD

Všichni z nás již za svého života slyšeli termín syndrom vyhoštění. Ale víme přesně co si pod tímto pojmem máme představit? Víme jakým způsobem a čím nás tento syndrom ohrožuje? Poznáme na sobě jestli syndromu odoláváme nebo jsme mu již podlehlí? Jak mu můžeme předcházet a jaké jsou účinné zbraně proti jeho působení?

A jak na tom jsou se syndromem vyhoštění pracovníci Charity Valašské Meziříčí, kteří se při výkonu své práce v pomáhající profesi setkávají s lidmi, kteří potřebují poradit, povzbudit a provázet a jejich práce je namáhavá a vyčerpávající?

Tak na tyto a další otázky budu hledat odpovědi v této bakalářské diplomové práci, jejímž tématem je právě syndrom vyhoštění.

Motivací k výběru tohoto tématu byla také, mimo jiné skutečnost, že pracuji v nestátní neziskové organizaci, která poskytuje 15 sociálních a 2 nesociálních služeb pro široké spektrum klientů. Mezi cílové skupiny poskytovaných služeb můžeme zařadit osoby se zdravotním postižením, seniory, osamělé matky s dětmi, rodiny s dětmi, osoby bez přístřeší, osoby v krizi a nouzi, romské etnikum, a další.

Sociální práce je velice namáhavá, vyžaduje vysokou profesionalitu. Ta představuje odbornou způsobilost, empatii, trpělivost a především lidskost. Velkou zátěží pro pracovníka je také stále rostoucí administrativa, která zabírá spoustu času a zbavuje pracovníka energie.

Z vlastní zkušenosti vím, že klient, který přichází pro pomoc, se nechce zabývat problémy pracovníka zařazení, ale očekává pracovníka plně připraveného ho přijmout, věnovat mu dostatečný čas, vyslechnout ho a pomoci mu řešit jeho problém. Aby takto mohl pracovník vystupovat, je nutné, aby o sebe uměl pečovat. Nemůže energii jen dávat, ale musí ji také brát.

Velmi důležité je umět rozpoznat mantinely poskytování sociálních služeb, ve kterých je bezpečné se pohybovat. A naopak, že není dobré zacházet v péči

o klienty za tyto vymezené hranice, protože tímto přístupem ublíží pracovník nejen klientovi ale také sobě

Pracovníci v pomáhající profesi tyto odborné znalosti mají, avšak ne každý dokáže být takto sebekritický a otevřeně si přiznat, že se ve své pozici necítí dobře, že jeho pracovní projev není takový, jaký by měl být. Zvláště v dnešní době je takové přiznání velice obtížné, protože si pracovník uvědomuje, že má práci a jeho přiznání by mohlo vést k doporučení ze strany vedení na změnu zaměstnání. Takto smýšlející pracovník ale pak není schopen navázat s klientem vztah založený na důvěře a s klientem zachází jako se zbožím.

Takové situaci je třeba předcházet. Vyspělé organizace si toto riziko uvědomují a nastavují preventivní programy, které mají předcházet pracovnímu stresu.

Ve své práci bych chtěla upozornit na tento problém, který nabývá nejen v sociální sféře ale i v celé společnosti stále větší rozměr.

Cílem mé bakalářské práce je, u vybraných skupin pracovníků, zjistit míru ohrožení negativními důsledky pracovního stresu včetně syndromu vyhoštění a označit oblasti výkonu profese, kterých se tato problematika nejvíce dotýká.

Mým úkolem bude zmapovat ohrožení důsledky pracovního stresu a syndromu vyhoštění u pracovníků Charity Valašské Meziříčí, kteří pracují s různými cílovými skupinami.

Teoretická část bude věnována sociální sféře. Nejprve popíšu nestátní neziskovou organizaci, kterou Charita Valašské Meziříčí je. Zaměřím se na cíl a poslání jednotlivých zařízení a na jejich personální obsazení. Důvodem pro popis konkrétní organizace je realizace výzkumu, který bude předmětem praktické části bakalářské práce. Dále se budu věnovat odbornosti a kompetencím pracovníků v pomáhající profesi, normám, hodnotám a spiritualitě. Další kapitola bude věnována syndromu vyhoštění. Popíšu příčiny jeho vzniku, příznaky, léčbu a preventivní opatření.

Praktická část bakalářské práce bude zaměřena na získání podkladů pro realizaci výzkumu ze strany pracovníků, kteří pracují s různými cílovými skupinami v jednotlivých zařízeních Charity Valašské Meziříčí. Jako výzkumnou metodu použiji dotazník.

Získaná data použiji jako podkladový materiál pro interpretaci aktuální situace týkající se ohrožení stresem a syndromem vyhoštění u pracovníků, kteří pracují v pomáhající profesi v Charitě Valašské Meziříčí.

I TEORETICKÁ LÁST

1 Charita Valašské MeziŠíí

V této kapitole se zamŕím na popis Charity Valašské MeziŠíí, která je nestátní neziskovou organizací. Objasním její poslání a cíle, zašzení ve struktuře. Zamŕím se na jednotlivé služby, které organizace poskytuje, na jejich poslání a cíle, klientelu a také složení pracovních týmŕ, kteŠ pracují s řžnorodou klientelou.

1.1 Zašzení Charity Valašské MeziŠíí

Charita Valašské MeziŠíí je samostatná církevní právnická osoba. Jejím zšzovatelem je Arcidiecézní charita Olomouc a je součástí Charity Ľeské republiky, která je zašzením š ímskokatolické církve. Svým zamŕením je urřena službŕ všem potšbným bez rozdílu. Celou organizašní strukturu doplřuje Charitní rada jako poradní orgán šeditelů a Revizní komise jako kontrolní orgán, který kontroluje hospodašzení Charity Valašské MeziŠíí.¹

Z organizašní struktury vyplývá, ře Charita Valašské MeziŠíí v ní má jasné postavení, ze kterého na sebe pšebírá další povinnosti. Na druhé straně se však otevírá vŕšší prostor pro ššžení řžných záleřitostí, týkajících se chodu velké organizace, kdy ostatní řlenové struktury pomáhají rozhodnout o dalřím postupu v dané záleřitosti. Svŕřj pššnos na chod organizace má také náhled jiných subjektŕ, které nejsou pššmo její součástí, ale situaci znají. Pokud správně funguje komunikace mezi jednotlivými řlánky organizašní struktury, pak jsou pracovníci Charity Valašské MeziŠíí v menří míře zatřheni obavami o dalří pŕšobení organizace.

¹ O nás [online]. Valašské MeziŠíí. Charita Valašské MeziŠíí, 2013[cit. 2013-03-12]. Dostupné z WWW: <www.valmez.caritas.cz/?q=o-nas>

1.2 Poslání a cíle Charity Valašské MeziŠíří

Každý z charitních pracovníků by měl při svém výkonu povolání mít na paměti tyto základní pojmy a ty považovat za důležitě.

Těmito pojmy jsou ochrana lidské důstojnosti, kvalita, solidarita a společenství služby.²

Nyní jednotlivé pojmy vysvětlím.

Pod pojmem ochrana lidské důstojnosti je možné si představit hodnotu a důstojnost každého člověka. S tímto faktem by měl pracovník postupovat ke každému člověku, nejen k tomu, se kterým pracuje. Měl by vnímat člověka v jeho celistvosti, která obsahuje tělesnou, duchovní a psychickou stránku. Úkolem pracovníka je chránit lidský život od početí do smrti, a pokud je život v ohrožení nouzí, poskytnout mu potřebnou podporu. Měl by hájit zájmy těch, kteří jsou v ohrožení, přehlížení nebo se ocitli na okraji společnosti. Pracovník by měl iniciovat a podporovat klienty v jejich rozvoji a změně tak, aby se nestali objektem pomoci a soucitu. Cílem práce pracovníka je poskytnout takový způsob podpory, který klienta vede ke svépomoci a ke schopnosti rozhodovat sám o sobě³

Pokud jde o kvalitu, v Charitě Valašské MeziŠíří vykonávají jednotlivé činnosti pracovníci, kteří mají odpovídající vzdělání, zkušenosti a kompetence. Jejich práce vychází jak z osvědčených metod, tak i z nových poznatků a trendů, které zapojují do své práce.

Kvalita neznamená jen odbornost. Její rozměr je ekonomický, ekologický, teologický a etický. Kvalita práce pracovníků se především zaměřuje na setkávání a vybudování kvalitních pracovních vztahů, jejich předpokladem je nezbytnost důvěry. Cílem organizace je to, aby pracovníci byli nositeli odborných znalostí a dovedností, ale také byli nositeli lidskosti.⁴

Lidé v průběhu svého života vstupují do různých mezilidských vztahů nejen v rodině ale také v zaměstnání, ve společenství různých zájmových,

² O nás [online]. Valašské MeziŠíří. Charita Valašské MeziŠíří, 2013[cit. 2013-03-12]. Dostupné z WWW: <www.valmez.caritas.cz/?q=o-nas>

³ O nás [online]. Valašské MeziŠíří. Charita Valašské MeziŠíří, 2013[cit. 2013-03-12]. Dostupné z WWW: <www.valmez.caritas.cz/?q=o-nas>.

⁴ O nás [online]. Valašské MeziŠíří. Charita Valašské MeziŠíří, 2013[cit. 2013-03-12]. Dostupné z WWW: <www.valmez.caritas.cz/?q=o-nas>.

kulturních i náboženských skupin. Pracovníci tuto vztahovou různorodost přijímají a bez jakýchkoli předpokladů je jejich snahou budovat kvalitní soužití. Pracovníci solidaritu projevují také při spolupráci s ostatními institucemi a organizacemi, která je založena na podpoře a partnerství. Dochází ke vzájemnému sdílení zkušeností a poznatků. Pracovníci jsou solidární také k budoucím generacím. Z toho důvodu přijali závazek trvale udržitelného života i zdravého a ekologického řádu pro budoucnost.⁵

Pod pojmem společenství služby si můžeme představit pracovníka organizace, který uplatňuje respekt a přijme životní a duchovní cesty svých ostatních kolegů a spolupracovníků. Společenství služby pak také vyjadřuje projev vzájemné podpory mezi pracovníky nejen ve službě potřebným, ale také při překonávání osobních obtíží.⁶

1.3 Organizační struktura Charity Valašské Meziříčí

Charita Valašské Meziříčí je provozovatelem 15 sociálních služeb a 2 nesociálních. Území její působnosti je rozsáhlé, zahrnuje Mikroregion Valašsko-meziříčsko-Kelečsko, Rožnov pod Radhoštěm a přilehlé obce a obec Valašskou Bystřici. Jelikož Charita Valašské Meziříčí provozuje velké množství služeb různého zaměření na velkém území, bylo nutné, za účelem kvalitní a pružné koordinace, služby rozdělit do úseků podle cílových skupin, na které se svými činnostmi zaměřují a také podle místa jejich působení. Jednotlivé úseky spravují vedoucí, kteří spolu s ředitelem organizace tvoří vedení Charity Valašské Meziříčí. Aktuální organizační struktura je uvedena v příloze I. 3.

Nyní budu stručně charakterizovat jednotlivá zařízení z pohledu poslání a cílů, druhu klientely a činností, které klienti mohou využít.

⁵ O nás [online]. Valašské Meziříčí. Charita Valašské Meziříčí, 2013[cit. 2013-03-12]. Dostupné z WWW: <www.valmez.caritas.cz/?q=o-nas>.

⁶ O nás [online]. Valašské Meziříčí. Charita Valašské Meziříčí, 2013[cit. 2013-03-12]. Dostupné z WWW: <www.valmez.caritas.cz/?q=o-nas>.

Azylový dům pro matky s dětmi

Jeho posláním je vytvořit bezpečné prostředí pro matky s dětmi nebo těhotné ženy, které v něm nacházejí podporu a pomoc k vyřešení své složité životní situace tak, aby mohly dále žít samostatně a nezávisle. Azylový dům neposkytuje pouze ubytování, mezi jeho další činnosti patří základní sociální poradenství, které se zaměřuje na poskytování informací o sociálních dávkách, o možnostech nalezení vhodného ubytování a dalších záležitostech, které přispívají k vyřešení složité situace klientky. Pracovníci pomáhají klientkám se zajištěním a přípravou stravy, s finančním hospodařením, s hledáním vhodného pracovního uplatnění, se znovunavazováním kontaktu s rodinou. Nezapomíná se ani na děti klientek. Pracovníci iniciují matky, aby pro děti vymýšlely a připravily různé aktivity jako je například karneval, výlety, sportovní odpoledne a jiné.

Pracovní tým azylového domu tvoší vedoucí úseku služeb pro rodinu v obtížné životní situaci, dvě sociální pracovnice a deset sociálních asistentek či animátorek.⁷

SASanky - sociálněaktivizační služby pro rodiny s dětmi

Posláním SASanek je aktivizovat možnosti, schopnosti a dovednosti rodiny s nezaopatřenými dětmi v situacích, kdy neplní své základní funkce. Pracovníci podporují a vedou členy rodiny k obnově těchto funkcí, mezi které patří vytváření a fungování zdravých vztahů v rodině, vytváření bezpečného prostředí pro zdravý vývoj jejich členů, pro výchovu a vzdělávání dětí, k zajištění životních potřeb. Mezi činnosti, které SASanky poskytují, patří mimo jiné základní sociální poradenství (o druhých sociálních službách, o bydlení, o sociálních dávkách), pracovní výchovná činnost s dětmi, s dospělými, nácvik a upevňování psychických, motorických a sociálních funkcí, zajištění podmínek, především se jedná o motivování rodičů, pro vzdělávání dětí a pro jejich volnočasové aktivity, atd. V tomto zařízení pracuje celkem devět pracovníků a to na pozicích

⁷ Azylový dům pro matky s dětmi [online]. Valašské Meziříčí. Charita Valašské Meziříčí, 2013 [cit. 2013-03-12]. Dostupné z WWW: <www.valmez.caritas.cz/?q=azylov-y-dum>.

vedoucí celého úseku, sociální pracovníce, terénní sociální pracovníce a terénní pracovníce.⁸

Zastávka - nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Zastávka poskytuje prostor pro děti a mládež ve věku 12 až 16 let, které teprve hledají své místo v životě. Pracovníci podporují své klienty na cestě stát se samostatnými, nezávislými a hlavně zodpovědnými členy společnosti. Mezi činnostmi, které Zastávka poskytuje, patří výchovné a vzdělávací aktivity (šebášská dílna, PC, stolní tenis a další), informační servis o dění ve městě i společnosti, ale také pomoc a podporu při řešení problémů klientů. Zastávku můžeme také považovat za zařízení prevence kriminality, protože zde mohou děti a mládež smysluplně trávit svůj volný čas a ne se bez cíle potulovat po městě. Činnost služby zabezpečuje a klientům se věnuje tým pracovníků na pozicích vedoucí úseku, do kterého je zařízení zařazeno, čtyři sociální pracovníci a jeden pracovník v sociálních službách. Pracovní tým je smíšený, pětina je v něm pševaha žen (př).⁹

Klub Zeferino

Nabízí romským dětem a dětem z rodin, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci, možnost, které jim pomohou stát se rovnocennými partnery dětí z většinové společnosti. Možnosti spolívají ve využití kroužků a doučování, které se nezaměřují jen na procvičování učební látky, ale také na motivování k pravidelné školní docházce, k plnění školních povinností a k dosažení co nejvyššího vzdělání. Další aktivitou jsou zájmové kroužky, které svým zaměřením podporují harmonický rozvoj osobnosti a nabízí možnost smysluplného trávení volného času. Pracovníci se v rámci své služby zaměřují také na rodiče svých dětských klientů, se kterými domlouvají a informují je o naplňování potřeb. Zeferino nabízí předškolním dětem a jejich rodičům pomoc s přípravou k zápisu i na vstup do základní

⁸ SASanky [online]. Valašské Meziříčí. Charita Valašské Meziříčí, 2013 [cit. 2013-03-12]. Dostupné z WWW: <www.valmez.caritas.cz/?q=sasanky>.

⁹ Zastávka [online]. Valašské Meziříčí. Charita Valašské Meziříčí, 2013 [cit. 2013-03-12]. Dostupné z WWW: <www.valmez.caritas.cz/?q=zastavka>.

školy. Tým pracovníků tvoší ženy na pozicích vedoucí úseku, koordinátorka a pedagogická asistentka. Klub je jednou ze dvou nesociálních služeb, které Charita Valašské Meziříčí poskytuje.¹⁰

Terénní služba Domino

Jejím posláním je mapovat lokality, ve kterých se osoby bez příslušné zdravotní, tyto osoby kontaktovat a motivovat je ke změně jejich současné situace a tím i způsobu života. Cílem pracovníků je pomáhat a doprovázet klienty při jejich návratu do běžného života, pomoci jim při vyřizování běžných záležitostí jako je sepsání tiskopisů pro úřady, vyplnění formulářů, vyřízení osobních dokladů, pomoc při hledání zaměstnání, bydlení. Klienti od pracovníků mohou také pomoc při navazování kontaktů s rodinou, při dalších aktivitách, které vedou k sociálnímu začlenění klientů zpět do společnosti. Důležitou pomocí je také předávání informací o službách a zařízeních, které klienti mohou využít za účelem zlepšení své situace. V současné době tyto služby zabezpečuje tříčlenný pracovní tým, který tvoší jak ženy, tak i muži na pozicích vedoucí úseku služeb pro lidi ohrožené sociálním vyloučením, koordinátor služby, sociální pracovník a terénní pracovník.¹¹

Denní centrum

Tato služba poskytuje lidem bez domova podporu a prostor pro zajištění základních lidských potřeb v důstojných podmínkách a pomoc při jejich znovuzačlenění do společnosti. Cílem centra je jednak pomoci klientům zabezpečit základní lidské potřeby jako je strava, poskytnout možnost vykonání hygieny a poskytnout potřebné informace, ale také zmírňovat dopady bezdomovectví, snižovat sociální a zdravotní rizika souvisejícím s tímto způsobem života, podporovat prevenci socio-patologických jevů.

¹⁰ Klub Zeferino [online]. Valašské Meziříčí. Charita Valašské Meziříčí, 2013 [cit. 2013-03-12]. Dostupné z WWW: <www.valmez.caritas.cz/?q=klub-zeferino>.

¹¹ Terénní služba Domino [online]. Valašské Meziříčí. Charita Valašské Meziříčí, 2013 [cit. 2013-03-12]. Dostupné z WWW: <www.valmez.caritas.cz/?q=domino>.

Pracovní tým je smíšený, tvoří ho čtyři pracovníci na pozicích vedoucí úseku, koordinátor, sociální pracovník a pracovník v sociálních službách.¹²

Noclehárna

Noclehárna poskytuje mužům a ženám, kteří nemají domov ani příští, možnost přenocování v důstojném prostředí, možnost vykonání hygieny, emoční podporu a pomoc, která má zabránit hlubokému propadu klienta a má pomoci vyřešit jeho složitou situaci. To vše doplňuje základní sociální poradenství. Zdravý chod zařízení i kvalitní poskytování služby zabezpečuje pětiletý pracovní tým, ve kterém je pětadvá mužů. Pracovní tým tvoří vedoucí úseku, koordinátor služby, sociální pracovník a pracovník v sociálních službách.¹³

Sociální rehabilitace Atta

Posláním služby je podporovat a posilovat rozvoj dovedností a schopností lidí, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením, a jejich návyky potřebné pro samostatný a nezávislý život. Velký důraz je kladen na nalezení a udržení si vhodného pracovního uplatnění. Mezi činnostmi nabízenými tímto zařízením je možné zařadit nácvik péče o vlastní osobu, o domácnost, nácvik hospodaření s penězi, nácvik cestování hromadnými prostředky, pomoc s vyřešením osobních záležitostí, s vyhledáváním vhodného zaměstnání, nácvik psaní životopisu, motivačního dopisu a jednání se zaměstnavatelem. Všechny výše uvedené činnosti a mnoho dalších poskytuje čtyřlenný pracovní tým, který tvoří vedoucí úseku, koordinátor služby a sociální pracovníci.¹⁴

¹² *Denní centrum* [online]. Valašské Meziříčí. Charita Valašské Meziříčí, 2013 [cit. 2013-03-12]. Dostupné z WWW: <www.valmez.caritas.cz/?q=denni-centrum>.

¹³ *Noclehárna* [online]. Valašské Meziříčí. Charita Valašské Meziříčí, 2013 [cit. 2013-03-12]. Dostupné z WWW: <www.valmez.caritas.cz/?q=nocleharna>.

¹⁴ *Sociální rehabilitace* [online]. Valašské Meziříčí. Charita Valašské Meziříčí, 2013 [cit. 2013-03-12]. Dostupné z WWW: <www.valmez.caritas.cz/?q=socialni-rehabilitace>.

Domácí zdravotní péče a ošetřovatelská služba

Tato služba poskytuje zdravotní péči seniorům a lidem se zdravotním postižením v jejich domácím prostředí. Mezi nejčastější zdravotní úkony, které služba poskytuje, patří především kontrola hladiny krevního cukru, měření krevního tlaku, ošetření a péče o rány, proleženin a bércových vředů, podání léků, aplikace inzulínu, ošetřovatelská rehabilitace, nácvik sebeobsluhy a jiné. Pracovní tým je složen ze šesti zdravotních sester a jedné vrchní sestry.¹⁵

Péčovatelská služba

Posláním je pomáhat lidem, kteří mají sníženou soběstačnost, naplňovat tělesné, duševní a sociální potřeby v jejich domácím prostředí. Jde o praktickou pomoc při zvládání každodenních úkolů dle individuálních potřeb klientů s cílem co nejdéle setrvat v domácím prostředí. Tato služba je určena těm, kteří nejsou sami, nebo za pomoci rodiny schopni šetřit svoji nepříznivou situaci, kterou způsobil věk nebo zdravotní stav. O klienty pečují šestnáct pracovníků, třináct z nich je pečovatel, jedna vedoucí úseku a koordinátorka zároveň, další je sociální pracovníce.¹⁶

Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením

Posláním této služby je pomoci uživatelům si co nejdéle zachovat tělesnou, mentální i duševní rovnováhu, a pomoci jim při řešení jejich nepříznivé situace. Pracovníci klientům poskytují například základní sociální poradenství, kontakt se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti. Tyto činnosti jsou naplňovány prostřednictvím různorodých aktivit, kterými jsou například kurzy trénování paměti, cvičení a jiné pohybové aktivity, hodiny zpěvu, přednáškové aktivity a jiné. Pracovní tým tvoří dvě pracovníce, a to

¹⁵ Charitní ošetřovatelská služba a Domácí zdravotní péče [online]. Valašské Meziříčí. Charita Valašské Meziříčí, 2013 [cit. 2013-03-12]. Dostupné z WWW: <www.valmez.caritas.cz/?q=charitni-osetrovatelska-sluzba>.

¹⁶ Péčovatelská služba Rožnov pod Radhoštěm [online]. Valašské Meziříčí. Charita Valašské Meziříčí, 2013 [cit. 2013-03-12]. Dostupné z WWW: <www.valmez.caritas.cz/?q=pecovatelska-sluzba>.

koordinátorka a sociální pracovnice v jedné osobě a aktivizační pracovnice.¹⁷

Charitní dům pokojného stáří Valašská Bystřice

Tento dům umožňuje lidem, kteří dlouhodobě nejsou schopni si zabezpečit své životní potřeby v domácím prostředí, prožít pokojné stáří bez obav, že zůstanou sami bez pomoci. Pracovníci vytvářejí pro klienty prostředí, které se podobá rodinnému, usilují o zachování původního způsobu života jeho obyvatel. Zajišťují nepřetržitou péči s individuálním přístupem k jednotlivým klientům a respektem jejich zvyklostí. Snahou je zachovat u klienta jeho dosavadní schopnosti co nejdéle. K tomu slouží celá řada činností, které zařízení poskytuje. Patří zde mimo jiné poskytnutí ubytování, stravy, pomoc při zvládnutí péče o vlastní osobu, základní poradenství, ale také sociálně terapeutické činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, aktivizační činnosti a jiné.

Pracovní tým Charitního domu tvoří patnáct pracovníků, z nichž v pomáhající profesi pracuje třináct. Zastoupeny jsou pracovní pozice koordinátor služby, sociální pracovník, zdravotní sestra a pracovník v sociálních službách.¹⁸

Péčovatelská služba v obci Valašská Bystřice a Malá Bystřice

Posláním této služby je pomoc seniorům zabezpečit jejich životní potřeby, aby mohli co nejdéle zůstat v domácím prostředí. Jedná se především o zajištění stravy, pomoc v péči o vlastní osobu, pomoc v péči o domácnost a o zajištění kontaktu se společenským prostředím. Pracovníci usilují o zachování stávajícího způsobu života klientů i s jejich zvyklostmi i specifiky. Pracovní tým tvoří pět pracovníků, z toho čtyři jsou v pomáhající

¹⁷ Sociálně aktivizační služba pro seniory a osoby se zdravotním postižením [online]. Valašské Meziříčí. Charita Valašské Meziříčí, 2013 [cit. 2013-03-12]. Dostupné z WWW: < www.valmez.caritas.cz/?q=socialne-aktivizacni-sluzby >.

¹⁸ Charitní dům pokojného stáří [online]. Valašské Meziříčí. Charita Valašské Meziříčí, 2013 [cit. 2013-03-12]. Dostupné z WWW: < www.valmez.caritas.cz/?q=charitativni-dum-pokojneho-stari >.

profesi na pozicích koordinátor služby, sociální pracovník a dvů pracovníce jsou pracovníci v sociálních službách.¹⁹

Centrum AMIKA - sociální rehabilitace pro osoby s chronickým duševním onemocněním

Centrum Amika poskytuje lidem s duševním onemocněním bezpečný prostor pro setkávání, komunikování, upevňování sociálních vztahů. Cílem Centra je podporovat samostatnost a soběstačnost u klientů, tak, aby byli schopni se o sebe a svoji domácnost postarat, vést je k aktivnímu trávení volného času, podporovat je a pomáhat jim řešit své záležitosti. Pracovní tým tvoří čtyři pracovníci – tři ženy a jeden muž, na pozicích koordinátor služby a zároveň sociální pracovník, další dva sociální pracovníci a pracovník v sociálních službách.²⁰

Centrum osobní asistence

Centrum se zaměřuje na pomoc osobám se zdravotním znevýhodněním kompenzovat jim jejich hendikep tak, aby bylo v co největší míře schopni vést běžný život. Pracovníci osobní asistence se zaměřují na pomoc lidem zvládat každodenní úkoly, působí nejen v domácím prostředí, ale také ve školách, v jiných zařízeních, při volnočasových aktivitách, atd. Součástí služby jsou tak doprovody a poskytování základního poradenství. Pracovní tým tvoří koordinátorka služby a zároveň sociální pracovníce a pět osobních asistentek.²¹

Charitní pečovatelská služba Kell'

Tato služba umožňuje lidem, kteří v důsledku věku, zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, mají sníženou soběstačnost, co nejdéle

¹⁹ *Pečovatelská služba v obci Valašská Bystřice a Malá Bystřice* [online]. Valašské Meziříčí. Charita Valašské Meziříčí, 2013 [cit. 2013-03-12]. Dostupné z WWW: <www.valmez.caritas.cz/sites/default/files/soubory/Vyrocní%20zpráva_web-1.pdf>.

²⁰ *Centrum Amika* [online]. Valašské Meziříčí. Charita Valašské Meziříčí, 2013 [cit. 2013-03-12]. Dostupné z WWW: <www.valmez.caritas.cz/?q=centrum-amika>.

²¹ *Centrum osobní asistence* [online]. Valašské Meziříčí. Charita Valašské Meziříčí, 2013 [cit. 2013-03-12]. Dostupné z WWW: <www.valmez.caritas.cz/?q=centrum-osobni-asistence>.

zůstát v působeném prostředí a mít život způsobem, na který jsou zvyklí. Pracovnice pracovní úkony vykonávají v domácnostech klientů. Nejčastěji se jedná o úkony péče o vlastní osobu, o zajištění a poskytnutí stravy, o péči o domácnost a základní sociální poradenství. Službu doplňuje péčlivá rehabilitačních a kompenzačních pomůcek, ze kterého mají lidé možnost potřebné pomůcky si zapůjčit. Pracovní tým tvoří čtyři členy na pozicích koordinátní a sociální pracovník v jedné osobě a dvě pracovnice jsou pečovatelky.²²

Z výše uvedeného popisu vyplývá, že rozsah poskytovaných služeb Charitou Valašské Meziříčí je široký co do počtu, druhu klientely i linností, které jednotlivá zařízení poskytují. Náplň práce pracovníků jednotlivých služeb se od sebe liší podle druhu poskytované služby. Nelze říct, ve kterém zařízení je práce méně či více náročná. Výkon profese v každém zařízení s sebou nese své výhody a svá úskalí a vždy potěbuje pracovníka plně připraveného poskytnout službu. Jelikož je pracovník součástí velké organizace, dopadají na něho také záležitosti týkající jejího provozu a celkového dění v ní. Pro pracovníka je mnohdy náročné skloubit práci s klienty a jiné povinnosti vyplývající z pracovního poměru.

2 Pomáhající profese v NNO ň církevní organizaci

V této kapitole se zaměřím na vysvětlení pojmu pomáhající profese. Popíšu, co si pod tímto pojmem představím, jaká povolání je možné pod tento pojem zahrnout.

V další části kapitoly se zabývám vztahem mezi pracovníkem a klientem. Popíšu, jak by měl by mĕ zdravý pracovní vztah vypadat, co v něm nesmí chybĕt, co by naopak nemĕ obsahovat a na co se při budování zdravého a funkčního vztahu zaměřit.

²² Charitní pečovatelská služba Keli [online]. Valašské Meziříčí. Charita Valašské Meziříčí, 2013 [cit. 2013-03-12]. Dostupné z WWW: <www.valmez.caritas.cz/?q=charitni-pecovatelska-sluzba>.

Kapitola bude pojednávat o odborných i lidských předpokladech pro výkon pomáhající profese. Lást kapitoly bude věnována hodnotám pracovníka a etickým pravidlům, která je nutné respektovat ve vztahu ke klientům. Zaměří se také na rizika, která vztah se sebou nese. Konkrétně se jedná o moc, kterou uplatňuje pracovník vůči klientovi.

Jak se říká, někdo je pro práci v pomáhající jako stvořený, jiný se k výkonu tohoto povolání dostal úplnou náhodou a souhrou všech možných okolností. Teprve až při výkonu této profese si zpětně uvědomil, že právě tato práce je ta, která ho učiní šťastným.

Co si ale pod pojmem pomáhající profese máme představit?

Kopřiva definuje **pomáhající profesi** jako povolání, které má, tak jako jiné profese, svou odbornost, tj. souhrn vědomostí a dovedností, které si pracovník pro její výkon musí osvojit. Na rozdíl od jiných profesí, tato profese musí obsahovat ještě jeden prvek, kterým je lidskost ve vztahu mezi pracovníkem a klientem, ve kterém je velmi důležitá vzájemná důvěra a zaujetí nejen problémem, ale i člověkem v jeho celistvosti.²³

Je celá řada profesí, které si kladou za cíl pomáhat lidem. Mezi ně je možné zařadit lékaře, zdravotnický personál, pedagogy, psychology, sociální pracovníky a další. Pro kvalitní výkon z každé této profese je zapotřebí celá řada předpokladů a odbornosti.

Kromě požadované odbornosti, která je pro každou profesi daná zákonem, je pro výkon pomáhající profese zapotřebí zejména velká dávka lidskosti. Vždyť v těchto profesích pracují pracovníci s lidmi, kteří jsou v krizové situaci nebo mají alespoň problém, s jehož řešením si sami nevědí rady, a proto se obrátili na odborníka s prosbou o pomoc při řešení jejich složitých situací.

²³ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, 2000, s. 14

2.1 Vztah mezi pracovníkem a klientem

Pro správné a účinné poskytnutí pomoci by měl být mezi pracovníkem a klientem vytvořen **dobrý lidský vztah, založený na důvěře a respektu**. V pracovním vztahu se musí dobře cítit jak pracovník, tak i klient. Pracovník by měl projevit zájem o klienta člověka. Měl by projevit zájem o všechny jeho stránky života a ne jen o problém.²⁴ Klient chce a také musí pracovníkovi důvěřovat, jinak by mu nemohl sdělit skutečnosti, které jsou mnohdy velmi citlivé, a bez jejich sdělení by nebylo možné najít správnou cestu řešení problému.

Klient vycítí nastavení pracovníka. Pozná, jak se pracovník v případě angažuje, jestli ho klient svým problémem neobtěžuje, a další indicie, které jsou určující pro vytvoření kvalitního pracovního vztahu.

Neangažovaný pracovník dává svůj postoj jasně najevo. Klient je pro něho zboží a tak se k němu také chová. Odvede si svoji práci, za kterou dostane zapláceno. Používá rutinní přístup ke všem klientům bez ohledu na jejich individuální potřeby. Neprojeví zájem o klienta, je chladný. Klient, i když je poněkud do svých problémů, tento neosobní přístup vycítí. Ve vztahu se necítí dobře, ale nemůže tuto skutečnost změnit. Pracovníka vyhledal, protože potřebuje pomoc. Při své situaci ji nemá energii na pohádání o změnu pracovníka. Může se také bojít odezvy. Vždyť pracovníci v jednom zařízení jsou přátelé a vždy budou držet při sobě²⁵

Na druhé straně pracovník, který se příliš angažuje ve vztahu s klientem, je také pro klienta přetížením, jelikož svým přístupem může klienta omezovat. Přílišná kontrola ze strany pracovníka může být důvodem pro odchod klienta ze zařízení. To samé může způsobit sebeobětování a přehnaná péče. Takový přístup se může klientovi zdát omezující a utlačující. Má sice problém, který sám nedokáže vyřešit, ale nechce, aby pracovník za něj vše řešil. Chce mít také svůj prostor pro řešení problému. Některé z klientů, po společném rozebrání situace s pracovníkem si sami najdou řešení problému. Jiní potřebují utvrzení správnosti řešení, které si sami navrhli. Další klienti

²⁴ KOPÍ IVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, 2000, s. 16

²⁵ KOPÍ IVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, 2000, s. 16

spolu s pracovníkem hledají vhodné řešení. Ale jsou samozřejmě i takoví, kterým vyhovuje angažovaný přístup pracovníka.²⁶

Pracovník, který chce kvalitně vykonávat tuto profesi, by měl disponovat vlastnostmi jako je empatie, slušnost, vlídnost, ochota. Měl by přijímat člověka v jeho jedinečnosti, respektovat ho a nepovyžďovat se nad něj.

To potvrzuje také Kopřiva, který ve své knize popisuje projekt, v rámci kterého bylo provedeno dotazníkové šetření s cílem zjistit, jaké vlastnosti by měl pracovník v pomáhající profesi mít. Na prvních třech místech se umístily vlastnosti náklonnost, trpělivost, vctivost. Tedy vlastnosti, které vyjadřují vztah pracovníka ke klientům. Teprve na čtvrtém místě umístila odbornost.²⁷

Americký katolický kněz Felix Biretek formulovat v roce 1957 **sedm principů pro vykonávání efektivní práce pracovníků v pomáhající profesi.**

Jedná se o:²⁸

individualizaci – jedná se o uznání jedinečné kvality osobnosti klienta, **individuální přístup bez předpokladů,**

vyjadřování pocitů – uznání potřeby klienta vyjádřit své pocity,

empatie – snaha o vctivost do klientovy situace a jeho pocitů,

akceptace – vnímání klienta takového, jaký je, s jeho silnými i slabými stránkami,

nehodnotící postoj – nedávat klientovi vinu za jeho situaci,

sebeurčení – respektovat klientovo právo a potřebu svobodně rozhodovat a vybírat mezi možnostmi řešení jeho problému,

diskrétnost – zachování důvěrných informací o klientovi.

Nezbytná je také znalost komunikace. Nejedná se pouze o verbální projev, ale ve vztahu s klientem nelze podceňovat ani neverbální komunikativní projevy ze strany klienta.

²⁶ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, 2000, s. 16

²⁷ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, 2000, s. 15

²⁸ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řešení sociální práce*, 2003, s. 37-38

V rámci obou typů komunikace by měl pracovník odhalit prohívání klientů. Nesmí opomíjet věnovat pozornost také svým verbálním a neverbálním projevům, které jsou ve vztahu s klientem také velmi důležité.

Ve vztahu se pracovník setkává s klientem, který pociťuje nouzi, krizi. Je velmi těžké tyto pojmy definovat. Každý člověk si pod tímto pojmy představí něco jiného. To co jeden považuje za běžnou záležitost, může druhý považovat za neřešitelný problém, který, pokud ho nějakým způsobem nevyřeší, může mít pro něj nedozírné následky. Člověk, který za pracovníkem páchá, se stává na pracovníkovi do značné míry závislým. Tito lidé zpravidla potřebují nejen slušné slyšení, ale porozumění, projev úlosti pracovníka na jeho problému. Klient nesmí mít pocit, že pracovník obtěžuje a že pracovník ho odsuzuje.

Klient, ale i pracovník, se ve vztahu musí cítit bezpečně. Pro pocit bezpečí je nezbytné stanovení rozsahu poskytnuté pomoci. Pracovník nesmí vztahovat problémy klienta na sebe a brát je za vlastní. Tímto nechce říct, že by měl pracovník být k problémům klienta lhostejný. Soucit a emoce do vztahu patří, ale opět pouze v rozumné míře. Pokud dojde k překročení únosné míry, může dojít k narušení emoční rovnováhy. Jakmile tato situace nastane a k tomu pracovník nedodržuje základy psychohygieny, stává se pracovník náchylným k vyčerpání a mohou se u něj projevit příznaky syndromu vyhoštění. Aby tato situace nenastala, je nutné v pracovním vztahu stanovit pevné hranice, které určují, kam obě strany mohou dojít a kde už je to nebezpečné. Lasto je obtížné tyto mantinely přesně stanovit, protože svoji roli při řešení problému hrají okolnosti konkrétního případu.

Výstiň popisuje hranici ve vztahu Kopřiva, když říká, **Hranicí ve vztahu mezi dvěma lidmi zde míníme důtko, které určuje, co je záležitostí mou a co je záležitostí druhého. Každý z účastníků vztahu má rozdílné kompetenci pojímat odlišně**²⁹

Stanovení těchto hranic je velmi obtížné. Určit kam klient smí a kam už ho nepustíme, by si měl pracovník stanovit ještě před započetím práce

²⁹ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, 2000, s. 14

s klientem. Stanovení těchto hranic je jedním z nejdůležitějších faktorů prevence syndromu vyhoštění.

Pokud pracovník cítí, že by mohlo dojít ve vztahu k překročení hranic, musí umět tomu zabránit. Musí umět sdělit své požadavky a také umět šesti asertivní ne. Pokud to neumí, může časem pocítit vyčerpání ze své práce.

Profesionál by měl podle Úlehly:

1. Cenit si své profese. Pokud si ji budeme cenit my, bude to takto vnímat

i naše okolí.

2. Vždy, čím pomáháme a jak tato pomoc funguje. Pokud to my nevíme, takto můžeme pomoci druhým.

3. Rozumět tomu, v čem je práce odlišná od jiné práce.³⁰

Jsou pracovníci, kteří ve vztahu opomíjejí lidskou stránku a tuto absenci si mnohdy neuvědomí. Na první místo staví odbornost a administrativní povinnosti vyplývající ze vztahu. Pracovník, který toto vše je schopen pro klienta zabezpečit, musí být velmi silná osobnost po všech stránkách.³¹

Pracovníci, kteří pracují v Charitě Valašské Meziříčí, musí samozřejmě splňovat nároky týkající se odbornosti, které stanoví zákon. Musí mít patřičné vzdělání a musí se také dále vzdělávat. Každý z pracovníků má stanovený individuální plán vzdělávání, který se on i organizace snaží dodržet. Pracovníkům však pro výkon povolání nestačí splňovat požadavky týkající se odbornosti. Jelikož se při práci setkávají s lidmi nemocnými, s lidmi, kteří mají určitý zdravotní handicap nebo se nacházejí v nepříznivé životní situaci, musí pracovník disponovat i dalšími předpoklady pro výkon této profese a tím je v první řadě lidskost. Ze zkušenosti vím, že klienti a normální lidský přístup velmi oceňují. Chtějí, aby je pracovník přislyšel takové, jací jsou, bez jakýchkoli předpokladů, aby je pracovník nepřeceňoval, ale ani nepodceňoval. Praxe mnohdy potvrdila, že se mnohem lépe navodí zdravý pracovní vztah, pokud pracovník klienta přislyší takového, jaký je,

³⁰ ÚLEHLA, I. *Umět pomáhat*, 2005, s. 120

³¹ KOPÍŠ IVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, 2000, s. 16

nic mu nevyllítá, neobviňuje ho za vzniklou situaci, nelituje ho a nesnaží se řešit situaci za klienta. Plně souhlasím s Kopřivou, že na prvních těchto místech se umístila náklonnost, trpělivost a vcítění. To přesně klient potřebuje, ale pouze v rozumné míře. Je nutné dát klientovi prostor, aby si problém vyřešil sám, byť za pomoci rad a provázení pracovníkem. Ten by neměl klienta opěťovat. Měl by odhadnout jeho možnosti, schopnosti a dovednosti a jím přizpůsobit rozsah a formu poskytované služby. Tento přístup je důležitý nejen pro klienta, ale i pro pracovníka, který se pak ve vztahu zdravě angažuje. Přesné zklamání pak pro něj nepředstavuje tak velkou zátěž. A naopak radost z úspěšného vyřešení problému samotným klientem může být pro pracovníka velkým uspokojením a dobítím energie.

Přesto, že Charita je církevní organizací, pracují v ní lidé věřící i nevěřící. Všichni by však měli klienta přijmout bez rozdílu vyznání a u všech by měli zvolit přístup na základě jejich individuálních potřeb. Pokud klient požádá o duchovní podporu a péči, měl by být pracovník připraven tuto pomoc a podporu poskytnout i kdyby se jednalo o nevěřícího klienta nebo klienta s jinou vírou, než jakou praktikuje pracovník. Pokud je pracovník bez vyznání, měl by být solidární nejen s kolegy, ale i klienty s vyznáním. Tento respekt posílí vztah ať už s kolegou nebo s klientem.

2.2 Odborná způsobilost a kompetence pracovníka

V Charitě Valašské Meziříčí pracují v pomáhající profesi sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách a zdravotní pracovníci.

Požadavky týkající se odbornosti stanoví zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Pokud pracovník splní jinou podmínku odborné způsobilosti podle jiné právní normy než je výše uvedený zákon, pak tato způsobilost není uznatelná a pracovník, pokud by chtěl pracovat v nestátní neziskové organizaci, si musí doplnit potřebné vzdělání.

Odborná zpřístupnost je hlavní kritérium pro přijetí nových pracovníků do organizací. Pracovníci, kteří v Charitě Valašské Meziříčí pracovali již před účinností zákona o sociálních službách a poté nesplňovali předpoklady pro výkon profese, byli nuceni svoji situaci řešit.

Měli na výběr tři možnosti a to:

- odejít z organizace a najít si jiné zaměstnání,
- být trvale přeznačeni na pracovní pozici, pro jejíž výkon není potřeba splňovat odbornou zpřístupnost dle zákona,
- být dořazeni na jinou pozici a doplnit si chybějící vzdělání.

Po splnění povinnosti pak opět vykonávat původní zaměstnání.

Věšina zaměstnanců využila této možnosti. Tady vyvstává otázka, proč se věšina zaměstnanců rozhodla pro doplnění vzdělání a například nehledala nové zaměstnání, pro jehož výkon by bylo jejich vzdělání postačující. Argumentovat nemůžeme ani vysokým finančním ohodnocením. Proč se dobrovolně vzdali svého volného času, omezili své koníčky a jinak přeorientovali svůj dosavadní život, jen aby mohli dále pracovat v neziskové organizaci? Odpovědí by mohlo být, že nechtěli opustit tento druh organizace, chtěli zůstat v kolektivu, který jim vyhovoval, měli obavu z toho, že nenajdou nové zaměstnání. Nebo je k tomu vedlo jejich vnitřní přesvědčení.

Podle informací, které mám k dispozici a které jsem získala v rámci neformálních rozhovorů se svými kolegy z Charity Valašské Meziříčí, se věšina rozhodla pro doplnění požadované odbornosti. Důvodů bylo několik. Nejčastějším důvodem byla nechut opustit fungující kolektiv zašizení. Ke zvolení jiného důvodu řešení situace jim také bránila obava, že nenaleznou stejný nebo podobný druh profese v daném regionu, při kterém by byla postačující jejich dosavadní odbornost.

Věšinu z nich naplňuje práce s klienty, a i kdyby v jiné organizaci nebo instituci chtěli pracovat v pomáhající profesi, stejně by je neminula povinnost si požadované vzdělání doplnit.

Práce v sociální oblasti není jednoduchá. Krátce se zmíním o pracovní náplni sociálních pracovníků, pracovníků v sociálních službách i o zdravotnickém personálu, který je v Charitě Valašské Meziříčí také zastoupen.

Pracovní náplň sociálního pracovníka je vykonávat sociální péči, poskytovat sociálněprávní poradenství, zabezpečovat agendu včetně řešení sociálněprávních problémů, vykonávat odborné činnosti v zařízeních, které poskytují služby prevence, poskytovat krizovou pomoc, sociální poradenství a sociální rehabilitaci.³²

Jak už jsem výše uvedla, pro výkon pomáhající profese jsou také nezbytné osobnostní předpoklady pracovníka. Zákon stanoví další požadavky, mezi které patří:

- **způsobilost k právním úkonům** - to znamená způsobilost fyzické osoby vlastními právními úkony nabývat práva a brát na sebe povinnosti,
- **bezúhonnost** - bezúhonný je ten, kdo nebyl pravomocně odsouzen pro úmyslný trestný čin nebo trestný čin způsobený z nedbalosti,
- **zdravotní způsobilost** - schopnost člověka pro výkon profese po zdravotní stránce se dokládá lékařským posudkem nebo zprávou,
- **odborná způsobilost** - za způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka se považuje vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon, vysokoškolským vzděláním získaným studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu nebo akreditovaných vzdělávacích kurzech³³.

Za pracovníka v sociálních službách je považován ten, kdo vykonává

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

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

přímou obsluhovou péčí o osoby v ambulancích nebo v pobytových zařízeních nebo vykonává základní nepedagogickou výchovnou činnost, pečovatelskou činnost v domácnostech osoby nebo pod dohledem sociálního pracovníka činnost základním sociálním poradenství, činnosti přímé zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Předpoklady pro výkon této profese jsou stejné jako pro výkon profese sociálního pracovníka a to způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost.³⁴

Přímé poskytování sociálních služeb svoji činnost vykonávají také **zdravotní pracovníci**. Předpoklady pro výkon jejich profese neupravuje zákon o sociálních službách, ale zákon č. 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotnických povoláních.³⁵

Odborná způsobilost není jediným předpokladem pro výkon pomáhající profese. Nezbytné jsou také lidské předpoklady. Ne každý člověk by byl schopen pracovat s lidmi a šetřit s nimi jejich problémové situace, povzbuzovat je, motivovat, aktivizovat a podporovat je k samostatnosti.

Podle Matouška je pro výkon profese zapotřebí především zdatnosti a intelligence. Naše tělo je pro nás prvotním zdrojem energie. Aby tuto energii mohl pracovník předávat při výkonu své funkce, musí se o své tělo dobře starat. Tím je míněno udržovat si **fyzickou kondici a dodržovat správnou životosprávu**. Pod pojmem **intelligence** se zde rozumí chtít se stále obohacovat o nové vědomosti, vzdělávat se v nových praktikách a technikách, číst odbornou literaturu a dále se v poznání posouvat dopředu. Matoušek dále uvádí, že nezbytná je také **přitažlivost**, pod níž si můžeme představit nejen přímý fyzický vzhled, ale také názorovou působnost, někdy také citovou náklonnost klienta k pracovníkovi. Pracovník může být pro klienta **přitažlivý** například stylem oblékání, stylem jednání, vzhledem a dalšími atributy, které u klienta vzbuzují pocit důvěry k pracovníkovi.

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

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

Dalším předpokladem je důvěryhodnost, která je složena ze tří složek: **diskrétnost, spolehlivost, vyvíjení moci a porozumění.**³⁶

Diskrétnost představuje pro klienta jistotu toho, že sdělené informace pracovníkovi se bez jeho souhlasu nedostanou k druhým lidem. Spolehlivost představuje víru klienta v to, co pracovník říká. Pokud se pracovníkovi klient svěřá, očekává, že se mu pracovník bude věnovat (vyvíjení moci) a porozumění představuje snahu pracovníka pochopit klientův případ. Poslední dovedností nezbytnou pro výkon profese jsou komunikační dovednosti. Jsou především prostředkem pro navázání vztahu mezi klientem a pracovníkem, ale také prostředkem jak tento vztah udržovat. Je úkolem pracovníka použít při komunikaci s klientem takového stylu komunikace, který by splňoval individuální potřeby klienta. Je nutné, aby pracovník co nejdříve poznal, jaký styl komunikace klientovi vyhovuje a začal ho ve vztahu používat, protože pokud klient pracovníkovi neporozumí, nemůže se v pracovním vztahu cítit bezpečně³⁷

K tomu, aby se ve vztahu klient cítil dobře, velmi pomůže lidský přístup a přijetí klienta v jeho důstojnosti a jedinečnosti. V naší církevní organizaci toto pravidlo stojí na prvním místě

Mezi klienty jednotlivých služeb Charity Valašské Meziříčí nejsou jen lidé, kteří za svoji současnou situaci nenesou plnou odpovědnost. Jsou i takoví, kteří svým jednáním a chováním si problém přivodili sami nebo na vzniku situace mají velký podíl. Ve všech organizacích, tedy i v naší církevní organizaci, by příčiny problému klienta neměly být důvodem pro neposkytnutí služby, pro odmítnutí klienta nebo pro nedůstojný způsob práce s klientem. Pracovník nesmí klientem opovrhovat, má být ctěn jeho důstojnost, uváděm si jeho jedinečnost, má se k němu chovat slušně bez povyšování. Nemá se mu vysmívat, obviňovat ho, vyhrožovat mu, nebo dokonce psychicky i fyzicky ho napadat nebo týrat.

³⁶ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a šízení sociální práce*, 2003, s. 16

³⁷ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a šízení sociální práce*, 2003, s. 16

Pracovník, pŕestoŕe splŕuje vŕechny pŕedpoklady pro vŕkon povolání, se musí nadále vzdŕávat formou absolvování ŕkolení, akreditovaných kurzŕ, odborných stáŕí a dalŕích ŕkolících akcí.

V Charitŕ Valaŕské Meziŕíí má kaŕdý zamŕtnanec sestaven svŕŕ roŕní plán vzdŕávání, který je pro nŕ závazný a který navazuje na pŕedchozí vzdŕávací plány tak, aby zvyŕování a rozŕšování odborných znalostí a dovedností bylo pro pracovníka ŕŕelné.

Odbornŕ vyŕkolený pracovník by mŕ poskytnout kvalitní sluŕbu. Podle Matouŕka by mŕ umŕ pracovník klientovi pomoci univerzálnŕ a vŕgestrannŕ³⁸

2.3 Nebezpeŕí moci v pomáhající profesi

ŕinnost pracovníkŕ v pomáhající profesi je zamŕŕena na lidi, kteŕ nemají schopnosti, moŕnosti a obecnosti k tomu, aby si sami mohli vyŕŕit svoji situaci, svŕŕ problém, který mŕŕe mít krátkodobý charakter nebo mŕŕe klienta trápit dosti dlouho. Tito lidé jsou v okamŕiku vyhledání pomoci zranitelní a pracovník, který není po vŕech stránkách pŕipravený na poskytnutí sluŕby, ve snaze jim okamŕitŕa za kaŕdou cenu pomoci, napáchá více ŕkody neŕ ŕŕitku. I pomáhání mŕŕe ublíŕit, ohrozit klienta. Schmidbauer toto nazval **syndromem pomáhajícího** a uvádí, ŕe jde o narcistickou poruchu, která se projeví pŕi poskytování sluŕby nebo si pracovník svŕm chováním a jednáním kompenzuje nedostatek lásky, uznání, porozumŕní, které pociŕoval a zaŕíval v dŕství, kdy byl odmítaným dŕtem, aniŕ by si to uvŕlomoval.³⁹ Tito pracovníci pak pŕ práci s lidmi nemocnými, ohroŕenými ŕi jinak znevŕhodnŕnými, hledají ocenŕní, uznání, vdŕk. Dá se ŕct, ŕe pracovník musí pŕehnanŕpomáhat, protoŕe potŕeba této

³⁸ MATOUŕEK, O. a kol. *Metody a ŕŕzení sociální práce*, 2003, s. 16

³⁹ SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*, 2008, s. 209

přehnaně angažované pomoci mu přináší uspokojení a nahrazuje mu vlastní prožitky. To, že jeho chováním klient mnohdy trpí, si neuvědomuje.⁴⁰

Kopřiva naopak tvrdí, že moc je i pro pomáhání velmi důležitá. Klient často potřebuje, tím se projevuje neschopnost uspokojit svoji potřebu. Pracovník má moc mu pomoci. Podle Kopřivy platí pravidlo, že čím více může pracovník rozhodovat o věcech, které pro klienta budou přínosem nebo ujmou, tím tím bude vybudování kvalitního pracovního vztahu v řešení jeho problému.⁴¹

Podle Guggenbühl-Graiga jsou všichni pracovníci v pomáhajících profesích z psychologického hlediska ve svém chování rozpolceni. Před sebou samým a svým okolím je hlavním motivem svého chování ochota pomáhat. Uvnitř sebe však cítí, že to není ochota pomáhat, ale touha vládnout, mít vlastní moci a potřebu klienta moci zbavit. Pracovník klientovi radí, jak má postupovat v řešení svého problému. Už zde uplatňuje svoji moc, protože on ví jak daný problém řešit a klient to sám neví. Pokud klient poslechne pracovníka a v řešení problému postupuje podle jeho doporučení, je vše v pořádku. Pokud si ale klient zvolí své řešení, které se pak ale ukáže jako nesprávné a následně opět vyhledá pomoc pracovníka, pracovník jeho chování odsuzuje, protože nedošlo k uspokojení jeho touhy po moci.⁴²

Existuje dvojí obraz profese. Na jedné straně je jasný, pozitivní a na druhé straně tmavý a negativní. Negativní pohled ukazuje pracovníka v roli, přísrného, nelidského a povýšujícího se člověka, který se do všech plete a vnucuje klientovi své názory, o kterých je přesvědčen, že jsou jediné správné. V očích lidí je pak pracovník ten, co se jim prochází po bytě a strká nos do všeho, jen aby mohl nalézt co nejvíce rozporů s běžnými sociálními zvyklostmi.⁴³

V pozitivním obraze pak můžeme pracovníka vidět jako osobu, která se snaží ověřit uváděné reálné skutečnosti a získat co nejvíce informací, které pak mohou vést k rychlejšímu a důslednějšímu vyřešení klientovy situace.

⁴⁰ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řešení sociální práce*, 2003, s. 16

⁴¹ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, 2000, s. 40-41

⁴² GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*, 2007, s. 16-17

⁴³ GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*, 2007, s. 17-18

Pracovník pro práci v pomáhající profesi by mohl být natolik vyškolený, aby dokázal proniknout nejen do sociálních a ekonomických problémů klienta, ale také do jeho prožívání. Vcítáním se do jejich problémů a projevem porozumění jim dává najevo, že nejsou na řešení problému sami, že je tu někdo, kdo je při řešení bude doprovázet. Při tomto doprovodu, je nezbytné klienta, i za sebemenší úspěch nebo snahu, chválit a povzbuzovat, což pracovníka nic nestojí a klienta to velmi posílí, povzbudí a obohatí.

Tento úlovek má také zájem pracovníka o celistvou osobnost klienta a ne pouze o jeho problém. Tématem jejich rozhovoru by mohl být záležitost každodenního života, které na jednu stranu klienta ujistí, že má pracovník o něj zájem a pak se stává více otevřeným. Na druhé straně pak vřímavý pracovník při těchto debatách může zaregistrovat další informace, které mohou mít vliv na vyřešení klientovy zakázky.

Důležitým prvkem ve vztahu pracovníka a klienta je pozitivní myšlení a humor. To potvrzují slova Schmidbauera, který tvrdí, že humor se vyznačuje tím, že květuje v neřešitelných situacích. Tvrdí, že musel zestárnout a více se opevnit proti vlastním nárokům, aby mohl dojít k poznání, že to nejlepší co máme, je humor, který nás chrání před depresivním zatměním.⁴⁴

Pokud tedy pracovník není vyrovnaný, pokud má sám se sebou, s přijetím sebe sama, problém, může klientovi způsobem poskytování služby více ublížit než pomoci. Pokud si ovšem uvědomuje své nedostatky, své nevyřešené záležitosti, má klient reálnou naději, že mu bude poskytnuta pomoc a podpora v takovém rozsahu a formě které mu budou ku prospěchu a které ho neohrozí. Pracovník by si měl své problémy řešit mimo vztah s klientem. Pokud vyřešení problému přesahuje možnosti a schopnosti pracovníka, měl by i on vyhledat odbornou pomoc za účelem urychleného vyřešení jeho problémů, který mu brání v kvalitním výkonu profese.

Pracovníci Charity Valašské Meziříčí mají za účelem předcházení i řešení problémů povinnost vykonávat supervizi, která se koná v pravidelných intervalech v jednotlivých zařízeních organizace. Pokud vyvstane potřeba

⁴⁴ SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*, 2008, s. 209

a požadavek ze strany pracovníků, je možné supervizi uskutečnit i mimo plánované termíny. Pracovníci nemají možnost využívat jen supervizi, ale také pravidelných porad, na kterých je prostor i pro řešení záležitostí pracovníků, které je tíží. Dle individuálních potřeb pracovníka je možné také jednání a koordinátorem služby, vedoucím celého úseku nebo šéfem celé organizace.

2.4 Hodnoty a etické zásady pracovníka v pomáhající profesi

Zákon je etické minimum a morálka etické maximum tvrdil T. G. Masaryk.⁴⁵

Důvodem, proč se věnujeme etice v souvislosti s pomáhající profesí, je skutečnost, že etika by mohla pracovníkovi poskytnout širší pohled na výkon jeho profese, při kterém se setkává s klientem, který je do určité míry zranitelný a závislý. Na tuto bezmoc reaguje pracovník výkonem své profese.⁴⁶

Pomáhající profese má multidisciplinární charakter, tedy zahrnuje v sobě poznatky dalších vědních oborů jako je psychologie, sociální politika, právo a ostatní a právě tyto obory etika spojuje. Proto je zde další důvod, proč se etikou při výkonu této profese zabývat.⁴⁷

Reamer rozděluje oblast etiky na tři části. První z nich jsou **normy**, druhou **hodnoty** a třetí oblastí jsou **etické problémy a dilemata**.⁴⁸

Tyto oblasti jsou provázány. Hodnoty se odrážejí v normách a oblasti se podílejí na řešení etických problémů.⁴⁹

Nejdůležitější základní a také nezbytný etický závazek pracovníka v pomáhající profesi je úcta ke klientovi, jeho respektování a zachování

⁴⁵ JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, 2003, s. 47

⁴⁶ VESELSKÝ, P. *Filosofie a etika sociální práce*, 2008, s. 39

⁴⁷ VESELSKÝ, P. *Filosofie a etika sociální práce*, 2008, s. 40

⁴⁸ VESELSKÝ, P. *Filosofie a etika sociální práce*, 2008, s. 40

⁴⁹ VESELSKÝ, P. *Filosofie a etika sociální práce*, 2008, s. 40

dělových informací, které klient pracovníkovi sdělil. Do výkonu profese se však také promítá jeho postoj k životu a k lidem. Jinak vypadá práce pracovníka, který má rád lidi a život, který je pozitivně naladěný. Takový člověk dodá lidem potřebnou energii, optimismus a i když jejich situace není zrovna příznivá, dokáže je povzbudit. Naproti tomu, kdo vidí vždy jen černou a klienta podezřívá z jeho úmyslu službu zneužít ve vlastní prospěch, svůj postoj dává přes výkon profese jasně najevo. Pracovník pro klienta vykonává jen to nejnutnější týkající se konkrétního problému a nemá snahu s ním pracovat komplexně. Pracovníci jsou proto do značné míry ovlivněni názorem na lidi a svět. Tento problém výstižně komentuje Úlehla, který říká, že Apokalyptický mravnostní, tedy etický, vystupuje s obzvláštní naléhavostí tím spíše, čím je zřejmější, jak křehký a nejistý je pracovní vztah klienta a pracovníka. Jak obtížné pro oba je, aby se domluvili, dojednali si společnou práci a došli ke spokojenosti s jejím výsledkem. Proto tak často zděrazňovaný respekt k lidské důstojnosti druhého, proto opakovaně poukazy na to, že i pracovník potřebuje být respektován a mít pro svou práci podmínky.⁵⁰

Nyní bych se věnovala jednotlivým oblastem etiky, a jelikož je Charita Valašské Meziříčí organizací založenou církví, přídám k výše uvedeným těmto oblastem ještě jednu a tou je spiritualita, která má v církevní organizaci také své místo.

2.4.1 Normy

Pokud je pracovník vzdáván jako profesionál, vždy je vzdáván mimo jiné ve standardech své profese. Standardy jsou vlastně normy, které určují danou profesi a pro její výkon jsou závazné.⁵¹

Pokud se zaměříme na etické normy, ty jsou označovány jako etické kodexy, které musí pracovník přes výkon své profese respektovat.

⁵⁰ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, 2005, s. 114

⁵¹ VESELSKÝ, P. *Filosofie a etika sociální práce*, 2008, s. 46

Důvodem pro jejich existenci jsou jak na straně pracovníků, tak i na straně klientů. Pracovníci se ztotožňují s teoretickými poznatky i metodami své práce, díky kodexu se mohou identifikovat také s jasnými morálními normami, které mu mohou být nápomocny svým návodem při řešení problematických situací. Úkolem etického kodexu je pracovníka inspirovat normami, které jsou zavedené, odzkoušené a přijaté.

Klient si díky etickému kodexu může udělat představu o standardech, způsobech jednání, které od pracovníka může očekávat a může se bránit, pokud je chování pracovníka v rozporu s kodexem.

Etické kodexy mají svůj význam také pro veřejnost, protože díky nim si může udělat představu o výkonu pomáhající profese.⁵²

Prvořadě co etický kodex požaduje po pracovnících je respekt ke klientům. Ten se projevuje respektováním základních lidských práv, přijetím člověka v jeho jedinečnosti bez ohledu na jeho pohlaví, etnickou příslušnost, pohlaví, věk, rodinný a zdravotní stav, sexuální orientaci, náboženské a politické přesvědčení i bez ohledu na to, jakým způsobem se podílí na životě společnosti. Pracovník respektuje právo klienta na seberealizaci takovým způsobem, aby nedocházelo k omezení práv druhých osob.⁵³

Etický kodex není zaměřen pouze na vztah pracovníka a klienta, ale upravuje také pravidla chování pracovníků vůči společnosti, organizaci jako celku, výkonu své profese i ke svým spolupracovníkům. Důležitým úkolem vyplývajícím z etického kodexu je zesílení kvalitního vztahu s klientem, který je založen na důvěře a respektu.

Pracovníci v Charitě Valašské Meziříčí mají vypracovaný **Etický kodex charitního pracovníka**. Ten je rozdělen do následujících sedmi částí.⁵⁴

- Základní ustanovení,
- oblast odpovědnosti ke své práci a osobnost charitního pracovníka,
- oblast vztahů mezi pracovníky charity,

⁵² VESELSKÝ, P. *Filosofie a etika sociální práce*, 2008, s.47

⁵³ *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky* [online], 2005 [cit. 2012-11-10] Dostupné z WWW: <socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>

⁵⁴ *O nás* [online]. Valašské Meziříčí. Charita Valašské Meziříčí, 2013 [cit. 2013-02-09]. Dostupné z WWW: <www.valmez.caritas.cz/o-nas/kodex.htm>.

- oblast duchovní a oblast vztahu k římskokatolické církvi,
- oblast přístupu ke klientům a potřebným,
- oblast vztahu ke společnosti,
- závěrečná ustanovení.

Části kodexu stanovují podmínky a zásady úliinné pomoci, kterou poskytuje charitní pracovník. V církevních organizacích se na dodrřování etického kodexu klade velký dřřaz. Pracovníci Charity Valařské MeziŠlří nemusí být praktikujícími katolíky, nicméně mŃi by mít kladný vztah k římskokatolické církvi, která je jejím zřřizovatelem a mŃi by být tolerantní vřři hodnotám civilizovaného svřřa, které sami nesdřřlí. Přředevřřm by mŃi být plnřpřřravení nabřdnout a zprostřřdkovat duchovní sluřby potřebným a zásadní problémy řřgřt v souladu hodnotami církve. Pracovníci v rámci výkonu své profese řřasto řřgř problémy, které jsou v rozporu s jeho morálním nastavením (přřesvřřllřením) a kodexem, který stanovuje respektování klienta v jeho rozhodnutích. Střřejními problémy, které jsou v rozporu s přřesvřřllřením pracovníka je napřřklad umřřé přřeruření třřhotenství, morální otázky třřkající se antikoncepce, asistovaná reprodukce a eutanázie. Tato dilemata jsou otázkou jeho vlastní morálky. Pro pracovníka je řřgření třřchto témat velmi zátřřnové a mnohdy i stresující. Proto nejen z třřchto dřřvodřř by mŃ vřřnovat velkou pělři o sebe a to nejen v oblasti odbornosti.

2.4.2 Etická dilemata a problémy

Přř práci s klientem vznikají problémové situace třřkající se morálky. Přř střřetu s nimi hrají svoji dřřleřřitou funkci morální hodnoty a profesní normy.⁵⁵

Vetlesen s Henriksenem od sebe odliřřují etické a morální problémy. Podle nich si pod pojmem morální problém mřřřeme přředstavit situaci, ve které

⁵⁵ VESELSKÝ, P. *Filosofie a etika sociální práce*, 2008, s. 51

přesně víme co je správné a co ne, jak bychom se měli v dané situaci chovat, ale přesto takovým způsobem nejednáme. Příčinou jsou vřadnou osobní problémy, díky kterým může u pracovníků občas nastat morální selhání.

Naproti tomu je etický problém, u kterého si není pracovník úplně jistý, které z možných morálních řešení je pro klienta to nejlepší. Morální rozhodnutí nejsou jednoznačná, ale je nutné se pro jednu z možných variant rozhodnout.⁵⁶

Reamer uvádí pět oblastí, která bývají **příčinou etických dilemat**.

Jedná se o:⁵⁷

- **dřívě a soukromí,**
- **sebedeterminaci a paternalistický postoj,**
- **konflikt povinností,**
- **profesionální hranice a konflikt zájmů,**
- **profesní a osobní hodnoty.**

Ke vzniku dilemat mohou přispět i další situace týkající se například omezených finančních zdrojů na provoz zařízení, napětí mezi pracovníky a vedením organizace, nesprávný výkon profese ostatních zaměstnanců.

Řešení vzniklých dilemat je vždy nové a složitě, přestože literatura nabízí návody na jejich řešení. Podle ní je potřeba zjišťovat relevantní fakta, porovnávat klady a zápory a vše ověřovat.⁵⁸

Pokud má pracovník plně respektovat rozhodnutí klienta a toto rozhodnutí je v rozporu s jeho morálními zásadami a profesními normami, je tato situace pro pracovníka velmi závažná. U pracovníka tyto situace vyvolávají pochybnosti o smyslu jeho práce, o způsobu poskytování služby, o správnosti rozhodnutí. Z vlastní zkušenosti vím, jak je těžké přijmout rozhodnutí klienta, na které má právo, byť je v rozporu s vaší představou o vývoji klientova případu.

⁵⁶ VESELSKÝ, P. *Filosofie a etika sociální práce*, 2008, s. 51

⁵⁷ VESELSKÝ, P. *Filosofie a etika sociální práce*, 2008, s. 52

⁵⁸ VESELSKÝ, P. *Filosofie a etika sociální práce*, 2008, s. 58

2.4.3 Hodnoty

Hodnoty jsou nezbytné pro existenci llovĀka, komunity, spoleĀnosti i celĀ civilizace, protoĀe utvĀĀejĀ ŀĀd, kterĀ je zapotĀebĀ pro zachovĀnĀ lidskĀ existence.⁵⁹

Hodnoty nĀs orientujĀ v myĀlenĀ a jednĀnĀ, motivujĀ nĀs a hrajĀ svoji roli pĀ stanovovĀnĀ pravidel, pĀ poskytovĀnĀ sluĀby a pĀ ŀĀĀenĀ problĀmĀ.

OvlivĀujĀ vztah pracovníka ke klientĀm, ke kolegĀm, zamĀstnavateli, veĀejnosti i celĀ spoleĀnosti.⁶⁰ UrĀujĀ povahu sociĀlnĀ práce, ovlivĀujĀ zvolenĀ jejĀ metody a stĀvajĀ se klĀĀovĀmi pro ŀĀĀenĀ etickĀch dilemat.⁶¹

Co si ale vlastnĀpod pojmem hodnoty mĀĀeme pĀĀedstavit? PĀĀsnĀ definice hodnoty neexistuje. Je ale moĀnĀ ŀĀct, Āe hodnotou nazĀvĀme vĀĀe, co vĀtĀme, co nĀs motivuje, co cenĀme a lĀho si vĀĀĀme.⁶² **Hodnoty vyjadĀujĀ pĀĀedstavu o tom, co je v danĀ spoleĀnosti sprĀvnĀ, uznĀvanĀ, povolenĀ a naopak co je neĀĀadoucĀ, zakĀzanĀ, tabu.** Je to vlastnĀ kritĀrium pro hodnocenĀ jednĀnĀ druhĀch osob a vyjadĀĀenĀ mĀry jejich prospĀĀnosti pro skupinu, komunitu, spoleĀnost.⁶³ Podle bĀĀhradskĀho sociologa PopoviĀe hodnoty a normy pĀĀedstavujĀ standardy spoleĀnosti, pravidla pro pĀĀsobenĀ a chovĀnĀ lidĀ. Hodnoty stanovujĀ obsah a cĀl jednĀnĀ lidĀ a normy definujĀ sociĀlnĀpĀĀĀatelnĀ zpĀĀsob realizace jednotlivĀch hodnot.⁶⁴

Hodnoty pramenĀ v morĀlce, pĀĀedstavujĀ tedy normativnĀ standardy, kterĀ ovlivĀujĀ jednu z alternativ nĀĀeho jednĀnĀ.⁶⁵ Pokud je hodnota pĀĀjata skupinou, je pak akceptovĀna jako standard, kterĀ llovĀku pomĀĀhĀ pĀĀ rozhodovĀnĀ.⁶⁶

⁵⁹ PRUDKĀ, L. *Inventura hodnot*, 2010, s. 25-26

⁶⁰ SĀKOROVĀ, K. *ZĀklady sociologie, filosofie a etiky pro pomĀhajĀcĀ profesu*, 2008, s. 73

⁶¹ MATOUĀEK, O. a kol. *Metody a ŀĀĀenĀ sociĀlnĀ práce*, 2003, s. 59

⁶² FISHER, O. *Role hodnot v etice pro sociĀlnĀ prĀci*, 2010, s. 59

⁶³ DUFKOVĀ, J., URBAN, L., DUBSKĀ, J. *Sociologie ĀivotnĀho stylu*, 2008, s. 39

⁶⁴ ĀAKIRPALOGLU, P. *Psychologie hodnot*, 2004 s. 107-108

⁶⁵ NELASOVĀ, M. *Āvod do filosofie a etiky v sociĀlnĀ prĀci*, 2001, s. 49

⁶⁶ VESELSKĀ, P. *Filosofie a etika sociĀlnĀ práce*, 2008, s. 59

Clark shrnuje **základní hodnoty, které úzce korespondují s atributy sociální práce v etnickém kodexu.**⁶⁷

- **Respektování klienta,**
- **upřímnost, otevřenost a důvěryhodnost ve vztahu ke klientovi,**
- **vzdělanost a dovednost pracovníka,**
- **pečlivost a ochota pracovníka,**
- **úplinnost a ušlechtilost,**
- **oprávněnost,**
- **spolupráce a odpovědnost**
- **autorita a vážnost.**

Každá linnost, která je v rámci pomáhající profese poskytována, souvisí s hodnotami, které definují její normativní rámec.

Na hodnotách jsou založeny principy sociální práce s klienty.⁶⁸

Mezi nejzákladnější hodnoty je možné zahrnout:

- **jedinečnost každého člověka,**
- **nárok na svobodu a spravedlnost,**
- **odpovědnost vůči společnosti.**

Výše uvedené hodnoty je možné vysvětlit jako respektování každého člověka (klienta) pracovníkem, který se mu snaží vytvořit vhodné prostředí pro realizaci jeho požadavků, které mu budou k prospěchu a které budou bezpečné nejen pro něho samotného, ale také pro ostatní lidi i společnost.⁶⁹

Nyní bych se krátce zmínila o systému hodnot, se kterými se pracovník může setkat při výkonu své profese. Tyto hodnoty je možné rozdělit do skupin na hodnoty osobní, společenské, legislativní a profesní.

Osobní hodnoty

Mezi ně je možné zařadit vlastní pohled na svět, osobnost pracovníka, který přistupuje ke své profesi jako k poslání, důvěra v lidi, snaha pomoci.

⁶⁷ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a šíření sociální práce*, 2003, s. 39

⁶⁸ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a šíření sociální práce*, 2003, s. 33

⁶⁹ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, 2008, s. 77

Z pohledu profese je tento systém hodnot nejdůležitější.⁷⁰ To znamená, že v pomáhajících profesích by měli pracovat lidé, kteří mají stabilní řetězec hodnot, tedy, že ví, co je pro ně důležité a jsou si také vědomi toho, že jejich hodnotový řetězec se nemusí shodovat se řetězkem hodnot klientů, kolegů a ostatních lidí.⁷¹

Společenské hodnoty

To jsou hodnoty, které můžeme nalézt v nastavení společnosti, v práci s klientem, v legislativě v pracovních koncepcích institucí a organizací.⁷²

Legislativní hodnoty

Tyto hodnoty představují systém zákonů, které je nutné si představit jako společenskou etiku a hodnoty.⁷³

Profesní hodnoty

Profesní hodnoty představují základní charakteristické rysy dané profese ve vztahu ke klientům, kolegům a ostatní společnosti. Pracovník by si měl ježto před samotným výkonem profese osvojit profesní etiku a hodnoty, které jsou pro danou profesi závazné, protože se při výkonu své práce zavazuje jednat v souladu s nimi.⁷⁴

V Charitě Valašské Meziříčí nepracují jen praktikující věřící. Všichni pracovníci před přistoupením do pracovního poměru byli srozuměni se skutečností, že se jedná o organizaci církevní, z čehož vyplývají určitá specifika. Zaměstnavatel má za úkol dbát v péči o zaměstnance i o jejich duchovní stránku. Důraz je také kladen na zaměstnance, aby ve svém vlastním zájmu věnovali péči vlastní duchovní formaci. Tedy pracovník církevní organizace by měl vzít za své také základní křesťanské hodnoty.

V rámci neformálního rozhovoru s kolegyněmi, které jsou silně věřící, jsme diskutovali o hodnotách věřících lidí a také o problémech, které je trápí při výkonu pomáhající profese. Pokud jsou hodnoty chápány jako náboženské, dle jejich názoru, k jejich přijetí přispívá poznání, víra, ale také schopnost přijmout sama sebe, jako součást vlastní existence.

⁷⁰ FISHER, O. *Role hodnot v etice pro sociální práci*, 2008, s. 66

⁷¹ SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*, 2008, s. 63

⁷² FISHER, O. *Role hodnot v etice pro sociální práci*, 2008, s. 66

⁷³ FISHER, O. *Role hodnot v etice pro sociální práci*, 2008, s. 67

⁷⁴ FISHER, O. *Role hodnot v etice pro sociální práci*, 2008, s. 68

VČŕcí ľlovĚk uznává zcela jiný řebřŕek hodnot, než ľlovĚk nevČŕcí, na kterého doléhají vlivy jako je nesprávná řivotospráva, nedostatek spánku, dlouhodobá zátřh a stres, nefunkční mezilidské vztahy, problémy v zamřtnání i v rodině. Dá se řŕct, ře řivot nevČŕcího ľlovĚka je zamřřen na cíle, které jsou spojeny s uspokojením řivotních potřeb. Avřak v řivotě vČŕcího ľlovĚka nehrají výře uvedené spouřřŕe takovou roli.

Ani vČŕcí ľlovĚk není uchráněn stresovým situacím a plřhřcímu se syndromu vyhoření. Je ale zřejmé, ře spouřřŕí mechanismy budou jiné a budou se týkat víry. Ve vřřiněpřřpadř se jedná o naruření třch hodnot, které jsou pro ľlovĚka klřřové. Konkrětně se mřře jednat o pocit opuřřŕosti od Boha, Bohř zavrření, zkouřřky víry, vřřitky svřřlomř vlivem spáchaného nebo domnělého hřřchu.⁷⁵

Kařdř z nás má svřřj vlastní řebřŕek hodnot. Nelze řŕct, jaká by mřřa být jeho ideální podoba. Pro kařdého z nás je dřřřhřtė nřřo jiného. Sestavení je vřřdy individuální. Je vřřak také potřeba respektovat obecné hodnoty, které jsou platné v dané spoleřnosti, proto ře ľlovĚk je tvor sociální, v přřbřřu řivota vstupuje do vztahř, ve kterých musí na základě respektu k obecným hodnotám fungovat.

2.4.4 Spiritualita jako řto profesní hodnota

Dá se přředpokládat, ře spiritualita by mřřa mít v cřrkevní organizaci pevně místo. Co si vřřak máme pod tímto pojmem přředstavit.

Slovo **spiritualita** znamená zamřření k duchovní stránce, duchovní řáz.

Pomáhající profese vřřuje pozornost nejen problémřřm klientř, ale také hodnotám, duchu, morálním přředstavám a postojřřm, také nadřřřm a ideálřřm klientř. Tafferner přřře, ře práce dává řanci nauřit se rozumě sám sobě zatřmco se uřříme rozumě druhým a naopak. Dále uvádř, ře spiritualita je záleřnitostí spřře individuální, ale lidství se dá praktikovat pouze ve spoleřnosti. V řádném přřřpadě by se nemřřa do organizace nebo do

⁷⁵ POSPřřIL, C. V. *Teologie sluřřby*, 2002, s. 135-152

pomáhající profese zavádí násilnou formou. L'lovík sám o sobě má nárok na respekt a důstojnost, to znamená, že by nikdo neměl být nucen k němu, co je proti jeho přesvědčení. Spiritualita je svobodnou volbou každého zaměstnance. Také pokud klient projeví zájem nebo přání týkající se spirituální potřeby, je nutné toto přání respektovat.⁷⁶

A jaký je vlastně význam spirituality pro pomáhajícího? Na tuto otázku je možné odpovědět, že pomáhající je vystaven neustále proměnám, která souvisí se vztahem k sobě samému, k ostatním lidem, ke společnosti, ke světu. Přenos spirituality spočívá ve vnášení nového ducha do různých druhů služby l'lovíku.⁷⁷

Pomáhající pracovník by měl být schopen přizpůsobit se dané situaci, měl by být schopen přehodnotit své cíle a především by měl chápat l'lovíka jako celistvou bytost, měl by být empatický na základě lásky. Měl by svými postoji a jednáním vnášet ducha do společnosti, do světa. Každá poctivá práce má být službou bližním. Právě spiritualita by mohla být pro pracovníky v pomáhající profesi zdrojem motivace, smyslu i impulsů v pomáhající profesi. Každý l'lovík svoji víru prožívá různou měrou i způsobem. Přesto jim víra dává smysl života, stanovuje hierarchii hodnot, motivuje je.

Víra a spiritualita sice nezabrání příchodu krizí a problémů, ale l'lovík je šel za pomocí hodnot, které s vírou souvisí a těmi jsou například naděje a láska. V pomáhající profesi i její pracovník velkému množství nároků i odpovědnosti, které ho dosti vyčerpávají. Opětovnou sílu může l'lovík najít právě z křesťanské spirituality, konkrétně z principů, které utvářejí zdravý duchovní život, který se projeví ke vztahu k okolí tedy i potřebným.⁷⁸

L'lovík, aby mohl sám pomáhat, musí být zralou, stabilní osobností, která je ovšem otevřená změnám, se svými jasnými hodnotami, principy a cíli. Spiritualita pracovníků v pomáhající profesi nešíká pouze jakým způsobem má pracovník dobře vykonávat svoji profesi, ale také to co by dělat neměl.

⁷⁶ POSPÍŠIL, C. V. *Teologie služby*, 2002, s. 136-137

⁷⁷ POSPÍŠIL, C. V. *Teologie služby*, 2002, s. 136-137

⁷⁸ POSPÍŠIL, C. V. *Teologie služby*, 2002, s. 136-137

Zdravý křesťanský duch se projevuje také tím, že člověk nezávidí a raduje se z úspěchů druhých. Poskytování služby by však nemělo být naivní a hloupé dobráctví, které by podporovalo zlo a podvodníky, kteří by danou službu rádi využili pouze ve svých prospěších a to v mnoha případech za jejich ne zrovna regulérních praktik.⁷⁹

Spiritualita nese sebou také rizika. Jak tvrdí Kopřiva, člověk je závislý na kontrole nad sebou samým a okolím. Nechce přepustit, aby tím, že se Apodívá na svůj vnitřní svět a vnitřní svět druhých lidí, došlo k jeho Ažranutí. Tito lidé mají díky náboženství uzavřenou mysl, mají utvořený definitivní názor na sebe a na okolní svět. Převzali pravidla, která, pokud je budou dodržovat, jim zaručí pocit, že jsou silní a dobří, bez ohledu na to, co prohívají. Sami pak dále nehledají, netrápí se, nestarají se o to, co si myslí druzí, protože jim nechtějí rozumět. Stále se drží pravidel, která dříve vzali za svá, nevědou si, že hlubší spiritualita jim uniká.⁸⁰

Pokud je člověk na náboženství závislý, je pak závislý na narcistickém uspokojení a na pomáhání druhým. Vznik závislosti je spojen s poskytováním služby, ve které pracovník nachází možnost vypořádat se se svými pocity, které ho tíhí. Za duchovní hodnoty se pak schovává, slouží mu k udržení stability a účtyhodnosti. Chybí prostor pro otevření vlastního vnitřního světa, aby bylo možné zpracovat tíživé pocity jako je hněv, zoufalství, osamělost nebo strach.⁸¹

Spiritualita je velmi individuální záležitostí člověka, který svým způsobem vnímá sám sebe, svoji osobnost, své potřeby. Jeho pojetí sama sebe je velmi dlehlité pro vztahy, do kterých vstupuje, protože mu umožňuje vnímat i druhé lidi.⁸² K nápravě stačí obnovit zdravý kontakt se sebou samým, s vlastním citěním. Tato změna se pak automaticky promítne i do vztahu s klientem.⁸³

Věcím zaměstnancům víra při práci s klienty pomáhá. Díky svému mravnímu kodexu se pracovník nedopouští takových lín jako klient, což

⁷⁹ POSPÍL, C. V. *Teologie služby*, 2002, s. 136-137

⁸⁰ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jakou součástí profese*, 2000, s. 89-90

⁸¹ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jakou součástí profese*, 2000, s. 89

⁸² POSPÍL, C. V. *Teologie služby*, 2002, s. 136-137

⁸³ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jakou součástí profese*, 2000, s. 90

mu umožňuje cítit se nadřazeně necítit nejistotu a nepochybovat o sobě. Abychom mohli nad osobnostními hodnotami říci, je zapotřebí určité citové zralosti, určitého stupně autonomie.⁸⁴

3 Zátěž pracovníků v církevní organizaci

Tato kapitola bude věnována záživotným situacím, se kterými se člověk setkává na každém kroku. V osobním životě v pracovním životě i při ostatních aktivitách zažívá situace, se kterými se snaží různými způsoby vypořádat, zpracovat je. K tomu je zapotřebí energie, kterou by člověk mohl, nebýt těchto situací, využít jiným, mnohdy užitečným způsobem. Konkrétně se budu věnovat frustraci, stresu a konfliktům, které patří k životu a je na každém z nás, jak si s nimi poradíme.

3.1 Zátěž pracovníků v pracovním i osobním životě

Každý z nás zažil v životě záživou situaci. Možná jsme si v tu chvíli neuvědomili, že právě ta těžká, nepřehledná situace je pro nás velmi vyčerpávající. Pokud chceme v životě fungovat dále, musíme se naučit tyto situace zvládat. Každý z nás má jiné způsoby zvládání. Stejná životní situaci může na každého jedince působit různou měrou zážive. To, co je pro někoho nepřežonatelný problém, pro jiného může být běžnou záležitost. Jedinec její náročnost hodnotí tím, do jaké míry je pro něho ohrožující, ovlivnitelná, přehledná a šetitelná. Jsou životní situace, které člověk nemůže ovlivnit jako například ohrožení rodiny, ztráta partnera, ztráta zaměstnání a jiné. Další má člověk možnost ovlivnit tím, že si uvědomí, že tyto situace mohou nastat a proto se na ně může včas připravit, dokud je zdravý a plný sil. Když pak problém nastane, je sice pro člověka záživý, ale protože se na něho dostatečně připravil, rozsah a dopad zážive není tak velký, jaký by byl, kdyby člověk problém nepředpokládal.

⁸⁴ KOPÍ IVA, K. *Lidský vztah jakou součástí profese*, 2000, s. 89

Každý jedinec prožívá a zvládá záťňové situace jinak. Někdo zažívá stres každodenně a zvládá ho, protože využívá rezervy energie, kterou má v sobě a díky ní ho záťňová situace nezlomí a člověk je odhodlaný a připravený ji šegit. Naopak jiného jedince záťň pohltí, on není schopen se s ní vypořádat. Ovšem ani zásoby vnitřní energie nejsou neomezené. Člověk bojuje s vlastními problémy a snaží se je šegit tak dlouho, dokud mu v tom nezabrání nedostatek energie.

Slova jako stres, frustrace a konflikty v nás vřginnou vyvolávají nepřjemný pocit. Jsou však součástí života a návod, jak se jim vyhnout, neexistuje. Nevdí člověku ublihuji. Paradoxně někdy člověka posouvají dopředu a on díky nim odhaluje své schopnosti a možnosti, o kterých dříve neměl ani tušení. Tuto skutečnost si vřginnou uvědomí, až záťň ustoupí a člověk se s ní vyrovná. Pak teprve vidí přspadné pozitivum této záťňe.

Přesto by měl jedinec umět stres, konflikty a frustrace zvládat. Pokud na jejich zvládání vydá více energie, než za dané období získá, dochází k nerovnováze organismu a záťňové situace pak vyvolávají neřadící reakce a ohrohuji jedince.

3.2 Frustrace

Termín frustrace je odvozený z latinského slova frustra, což znamená zmaření.

Pokud usilujeme př výkonu povolání o dosažení jakéhokoliv stanoveného cíle a do cesty se nám postaví překážka řřzného charakteru, díky které se nám nepodař naplnit stanovený cíl a tím neuspokojit potřeby klienta i pracovníků, může se dostavit pocit frustrace. Překážkou může být nespolupracující klient, nezdravý pracovní vztah s klientem či ostatními kolegy, nevyhovující legislativa a jiné okolnosti, které znemořují dosažení vytýřeného cíle, který je součástí individuálního plánu klienta a k jehož dosažení by poskytování služby mělo směřovat. Překážky nejsou jen na druhé straně ale může si je klást i sám pracovník. Překážkou může být

například nereálná představa o profesi, snaha za každou cenu klientovi pomoci, i když o to klient nemá zájem, stanovení ideálů a vysokých cílů, k jejich naplnění je zapotřebí značného úsilí, samotné nastavení pracovníka, který má klientovy problémy bere za své, a jiné.⁸⁵

Pokud u pracovníka nastane stav frustrace a on si tuto skutečnost uvědomí, je i toto uvědomění pomocí při jejím zvládnutí. Preventivně také přispívá stanovení reálných a dosažitelných cílů a časového horizontu pro jejich dosažení. Je užitečné místo jednoho velkého cíle stanovit si více cílů menších, protože pak nesplnění jednoho z nich nezpůsobí tak velkou zátěž.⁸⁶ Často vlastní problémy zveličujeme a problémy druhých považujeme za nevýznamné. Někdy tito lidé, kteří navenek vypadají spokojeni, skrývají své pohnuté osudy, o kterých okolí nemá ponětí, ale závidí jim jejich spokojenost. Tato závist pramenící z nevědomosti, může vyvolat u druhých frustraci. Ta se občas objeví u každého z nás. Problém nastává, jestliže předpoklady, které se nám nepodařilo uskutečnit, bereme jako vlastní prohru. Není v našich silách frustraci předejít a zabránit jejímu vzniku a působení na nás. Můžeme na ni ale reagovat tak, abychom vzniklou situaci co nejlépe zvládli. Tím pomůžeme nejen sobě ale i ostatním, kterých se frustrace týká.⁸⁷

Frustrace někdy zasáhne každého člověka, tedy ne jen pracovníka. Frustrovaný může být také klient, který má jinou představu o vývoji své situace, než jaká je realita. Důvody vzniku mohou být stejné jako u pracovníka, ale také rozdílné. Obecně platí, že je na každém jedinci jak se s danou situací vyrovná.

Z vlastní pracovní zkušenosti vím, že na člověka pracujícího v pomáhající profesi má frustrace záhy po jeho nástupu do zaměstnání. Vůlnou nastupuje do zařízení vybavené ideální představou o tom, co bude dělat, jak bude všem klientům pomáhat řešit jejich situaci, jak s ním budou klienti i ostatní kolegové z vlastní i ostatních organizací spolupracovat. Záhy pochopí, že skutečnost je jiná. Není všechno tak úžasné, jak si

⁸⁵ GŤJ PANÍK, J. *Umění jednat s lidmi 3. Stres, frustrace a konflikty*, 2008, s. 11

⁸⁶ GŤJ PANÍK, J. *Umění jednat s lidmi 3. Stres, frustrace a konflikty*, 2008, s. 47

⁸⁷ GŤJ PANÍK, J. *Umění jednat s lidmi 3. Stres, frustrace a konflikty*, 2008, s. 18-20

představoval. Klient sice spolupracuje, ale zákon je neúprosný, poskytování služby musí být v souladu se standardy kvality, není možné se klientovi věnovat neomezenou dobu, protože další klienti čekají a je nutné plnit indikátory služby, kolegyně z jiné instituce by se ráda zapojila do řešení problému, ale její pracovní postup musí být v souladu s metodikou služby, atd. Pracovníkovi brání v cestě skutečnosti, které nepředvídal a nepočítal s nimi. Pokud po let působení v jeho práci narůstá, řásem začíná pocity frustrace, které pramení z pocitu zbytečnosti, bezmocnosti, někdy také lítosti. Pak je na každém pracovníkovi, jak se s danou situací vypořádá. Llově, aby byl připraven na výkon profese, si musí uvědomit, že není odpovědný za život svých klientů. To neznamená, že by se neměl angažovat v pomoci. Ale měl by reálně stanovit cíle, zhodnotit možnosti jejich dosažení a být reálně připraven na možné problémy, které se při výkonu profese vyskytnou a které není schopen odstranit. Na straně klienta může být důvodem frustrace tlak ze strany pracovníka řešit danou situaci takovým způsobem, který on stanoví, uplatňování moci pracovníka nad klientem, zdouhavý a nejasný přístup poskytování služby. Také klientova představa o řešení situace a jeho následné vrácení zpět do reality může u klienta vyvolat stav frustrace.

3.3 Stres

Stres je považován za jeden z příznaků syndromu vyhoštění, který musí být kontrolován a kterého je potřeba se co nejrychleji zbavit.⁸⁸

Pokud začínáme stres, začínáme zátěž, která má za následek vychýlení celého organismu z rovnováhy. K tomu dochází působením vnějších a vnitřních faktorů, kterým se říká stresory. Toto vychýlení z rovnováhy vyvolá u jedince celou řadu reakcí, jako odezvu na jeho ohrožení. Někoho bolí hlava, třesou se mu ruce, je unavený, náladový, špatně spí. Intenzita

⁸⁸ POTTEROVÁ, B. A. *Jak se bránit pracovnímu vyčerpání*, 1997, s. 98

tohoto působení, rychlost a formy vyrovnání je závislá na individuálním nastavení člověka, který stresovou situaci prožívá.⁸⁹

V odborné literatuře se uvádí přehled událostí v životě člověka, které vyvolávají stres. V osobním životě jsou za největší stresory považovány úmrtí partnera, rozvod a odluka, úmrtí blízkého člena rodiny. Na dalších místech se uvádí situace související se změnou nebo ztrátou zaměstnání, finanční situací rodiny a vztahy v rodině

Je na každém z nás, které situace vyhodnotíme jako velmi závažné a které méně. To samé platí u událostí způsobujících stres v profesním životě. Podle Jana Křivohlavého vznikají v zaměstnání **stresové situace** za níže uvedených okolností.

- Velké množství práce,
- zbytečná práce,
- nedostatek času na splnění úkolů,
- velká odpovědnost,
- nejasné kompetence,
- nadměrné úsilí o vybudování vlastní kariéry,
- kontakt s lidmi a vztahy mezi nimi,
- ohrožení nezaměstnaností,
- pocit bezmoci a nesvobody,
- napětí na pracovišti,
- omezený prostor.⁹⁰

Já bych k tomuto výřtu přidala své postřehy z praxe, kdy pracovníci Charity Valašské Meziříčí se v průběhu jednoho roku museli vyrovnat se dvěma událostmi, které mohly způsobit stresové situace. Zprvu se jednalo o sloučení těchto menších samostatných charitních organizací do jedné velké organizace, což bylo provedeno bez důkladné přípravy zaměstnanců na tuto změnu, bez zdůvodnění tohoto kroku a hlavně necitlivě vzhledem k důležitosti autonomie menších celků. A zadruhé došlo ke změně vedení velké sloučené organizace, kdy stávající ředitelku vystřídala na jejím postu nová ředitelka,

⁸⁹ GRUBER PANÍK, J. *Umění jednat s lidmi 3. Stres, frustrace a konflikty*, 2008, s. 58

⁹⁰ KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*, 2009, s. 175-179

který byl vybrán na základě širšího výběrového šzení. Z napjaté atmosféry, která v době změn panovala v organizaci a z pozorování změn v chování zaměstnanců se dala vycítit obava z budoucnosti, obava z nastolení jiných podmínek pro práci a změny způsobu komunikace i obava z možné ztráty zaměstnání. Změna chování se odrazila nejen ve vztahu k ostatním kolegům, ale také klientům. V těchto situacích se potvrdila individuálnost nastavení každého jedince. Některé vzniklé situace brali jako součást vývoje a snažili se s nimi vyrovnali. Ostatní je pocítovali jako velmi závažné a dodnes se se změnami nevyrovnali.

Mimo výše uvedené stresové situace se zaměstnanci Charity při práci se svými klienty ocitají v mnoha výše uvedených okolnostech.

Při své práci musí pracovat s velkým počtem klientů, kteří mají rozdílné problémy a kteří je musí co nejdříve vyřešit. Aby jim byl pracovník co nejvíce nápomocen, musí se orientovat ve spoustě předpisů, zákonů a dalších potřebných informací, které potřebuje pro výkon své profese. Další stránka práce s klienty představuje administrativní činnost, která stále narůstá a pohlcuje značný časový prostor, který by jinak mohl pracovník věnovat konkrétní práci s klientem nebo věnovat jiným potřebným činnostem. Při práci však musí také dbát na to, aby vše bylo v souladu se zákony a vyhláškami, s metodikou služby a se standardy kvality sociálních služeb.

Vlastní pracovní zkušenost mnohdy potvrdila, že pracovníci často zažívají pocit bezmoci, že se věci nevyvíjí tak jak by si přáli a že není v jejich silách tento vývoj ovlivnit.

Stresovou situaci může vyvolat také akutní krizová situace klienta, která pracovníka emočně zasáhne. On pak, ve snaze pomoci, na sebe přebírá problémy klienta, které jeho osobnost značně zatíží.

Značnou bezmoc pak pracovník zažívá při pasivním přístupu klienta k řešení jeho problému, při snaze klientů zneužít službu, hledání způsobů jak pro sebe získat určité výhody a také ji zažívají v situacích, kdy se s klientem domluví na určitém konkrétním způsobu řešení problémů a pak se klient sám rozhodne pouhít svých způsobů. Samozřejmě má klient na změnu

právo, mĚ se rozhodnout samostatnĚ a pracovník by mĚ plnĚ respektovat jeho rozhodnutí. I když si to pracovník uvĚdomuje pĚsto, i tato situace mĚ být pracovníka zátĚhová.

VýĚ zmiřované situace, nevhodné pracovní podmínky, konflikty mezi zaměstnanci a mnohé jiné faktory pracovního i osobního charakteru jsou vĚdy spojeny se stresem, který je oznařován za spouřtĚ mnoha nemocí. Tím negativnĚ působí na naše zdraví.

Pokud na sobĚ pozorujeme změny jako například řasté bolesti hlavy a zad, stále máme ěpatnou náladu, jsme pesimisticky naladĚni, podráždĚni, naše hmotnost se buĚ sniřila, nebo naopak zvýřila, aniř bychom se o to snařili, NĚkteř kouříme a pijeme alkohol nebo, v krajním pĚpadĚ se snaříme vĚ vyřgit pomocí prágř, mĚ bychom se nad svoji situaci zamyslet a zařít ji řgit vřas, neř se naše situace zmĚní v syndrom vyhoření.

Se stresem se dá bojovat a to tak, ře odstraníme jeho pĚřiny. PrvořadĚ je pĚhodnocení stanovených cíř a posouzení reálnosti jejich uspokojení. Pokud jsme jimi zavaleni a jejich splnĚní nám působí stres, musíme ubrat. Zde platí známé heslo: VĚho s mírou. OpĚ zde platí stanovení reálných cíř a dostateřného řasového prostoru na jejich splnĚní. Musíme se nauřit řas řdit a organizovat. Nutné je také vĚnovat pozornost řasu, který trávíme mimo zaměstnání a který nesouvisí s výkonem naší profese, protoře jeho smysluplnĚ vyuřtí souvisí s naší spokojeností. Kopřva považuje za úřinnou prevenci **dodrřování zdravĚho řivotního stylu**, který se vyznařuje správnou řivotosprávou, to znamená dostateřnĚ dlouhý a neruřený spánek, vyvářená strava a dostatek pohybu. I když jsme zavaleni prací a ostatními povinnostmi, vĚdy bychom si mĚ udĚlat řas na naše zájmy a záliby, pĚ kterých se odreagujeme od starostí. Velmi dřleřitĚ je pro řlovĚka udrřovat pĚřatelské vztahy jak na pracoviřti, tak v osobním řivotĚ. Velkou roli hraje spokojenĚ rodinnĚ zázemí, dobř pĚřatelĚ, kteř jsou pro řlovĚka oporou v tĚřkých chvílích. Za nejdřleřitĚř faktor prevence Kopřva považuje pĚřjetí sebe sama. Pokud tomu tak je a sami sebe bereme takové, jací jsme, pak budeme také akceptovat klienty. Pokud vřak musíme vynakládat energii

a to, abychom byli se sebou spokojeni, pak nám potřebná energie bude chybět při práci s klienty na pomoc při řešení jejich problémů.⁹¹

Další účinná opatření proti stresu, která zformuloval Jan Cimický, tvoří přílohu I. 1. Zjišťování stresové zátěže u pracovníků Charity Valašské Meziříčí bude předmětem praktické části této práce.

Stres nehraje jen negativní roli, na člověka má také pozitivní účinky. Může nás motivovat k dalším činnostem, působí na nás jako hnací motor.

Teď je jen na nás rozpoznat hranici, kdy je stres pro nás přínosem a kdy už nás ohrožuje a škodí nám.

3.4 Konflikt

Konflikt je střet, souboj názorů, hodnot, postojů a ostatních protichůdných a zdánlivě neslučitelných tendencí. Ty se odehrávají buď uvnitř jedince, čímž se říká **vnitřní konflikty** nebo v podobě konfliktů s druhými lidmi a ty jsou nazývány **vnějškové konflikty**.⁹²

Konflikty k životu, stejně jako stres a frustrace, patří a nehrají v něm jen zápornou roli, ale mohou člověka motivovat a pomáhají mu s překonáním problémů a nalezení nových možností jejich řešení.

I když říkáme, že už chceme mít klid, kdy už ty stresy, konflikty a frustrace pominou. Pak by nás nic nehnalo dopředu, neměli bychom motivaci k dosažení vyšších cílů a k nalezení nových řešení. Takový stav by na nás působil nezdělavě a určitě by nám neprospíval. Toho se ale nemusíme obávat, protože celý život svádíme boj sami se sebou, se svými postoji, vlastnostmi, chybami. Tyto vnitřní konflikty a jejich výsledky mají velký význam pro tvorbu charakteru a jsou hnacím motorem osobních změn. Tyto konflikty, i když bojujeme sami se sebou, se odrážejí v konfliktech vnějškových, navzájem se ovlivňují. Pokud svádíme boj se sebou, jsme různě naladěni.

⁹¹ KOPÍŠ IVA, K. *Lidský vztah jakou součástí profese*, 2000, s. 100

⁹² ČTĚ PANÍK, J. *Umění jednat s lidmi 3. Stres, frustrace a konflikty*, 2008, s. 106

Naše nálada a naše nastavení se pak mohou odrazit v práci s klientem, aniž by on byl toho příčinou.⁹³

Samozřejmě je tomu i naopak. Stěty s nadšzenými, přáteli, spolupracovníky si uvnitř sebe rozebíráme, zděvodňujeme a celkově se jimi zabýváme.⁹⁴

To samé platí i při konfliktech s klienty. Při kontaktech s nimi narážíme na rozdílné zájmy a postoje. Tyto situace můžeme vnímat jako záťnové, které, pokud trvají dlouho nebo se často opakují, mohou vést až k ohrožení syndromem vyhošzení. Nezbytné tedy je naučit se konfliktní situace zvládat. Pokud chceme uspět v jednání s lidmi, musíme se vyhnout stěťm v oblastech týkajících se základních životních hodnot, víry a náboženství, národnostního citění, ideového a politického přesvědčení, charakteristické vlastnosti určitých skupin a jiné osobní záležitost. Stěty v těchto oblastech by měly být tabu.⁹⁵

Málokdy je v našich silách ovlivnit příčiny konfliktu, co však můžeme udělat je zvolit takovou strategii, aby se konflikt nerozvíjel dál a nepřerostl do agresivního chování. Z toho důvodu je lepší konflikt vyšetřit hned v jeho začátcích a nečekat až se rozvine a jeho šzení se bude protahovat. Lépe se jedinec vyrovná s prudkým stětem než s dlouhodobými nevyšzenými problémy.⁹⁶

Při šzení konfliktu bychom neměli usilovat o ponížení protivníka, ukázat mu svoji moc. Měli bychom mít zájem zřstat rovnocennými partnery.

K tomu nám pomůže asertivní chování, které je považováno za obraný prostředek proti vzniku agresivního chování i proti již propuknuté agresi. Asertivní jednání je účinné při jednání s klienty, kteří se nás snaží zmanipulovat a tím dosáhnout svého cíleného pokud je jejich jednání pasivní nebo agresivní.⁹⁷

Pracovník v přímé péči by měl být v rámci přípravy na výkon své profese v asertivních technikách proškolen, měl by umět dát najevo své požadavky

⁹³ ČTJ PANÍK, J. *Umění jednat s lidmi 3. Stres, frustrace a konflikty*, 2008, s. 106

⁹⁴ ČTJ PANÍK, J. *Umění jednat s lidmi 3. Stres, frustrace a konflikty*, 2008, s. 106-107

⁹⁵ ČTJ PANÍK, J. *Umění jednat s lidmi 3. Stres, frustrace a konflikty*, 2008, s. 126-127

⁹⁶ ČTJ PANÍK, J. *Umění jednat s lidmi 3. Stres, frustrace a konflikty*, 2008, s. 127

⁹⁷ KOPŠ IVA, K. *Lidský vztah jakou součástí profese*, 2000, s. 84

a trvat na nich, nebát se projevit nesouhlas, nemít zábrany o něco pohádat, ale také umět pochválit a povzbudit. Měl by umět také přiznat svoji chybu a učinit kroky k nápravě. To dokáže člověk, který má zdravé sebevědomí, je sebejistý, spoléhá se na vlastní úsudek a své síly. Za svá rozhodnutí a chování i za jejich následky si sám zodpovídá.⁹⁸

Tato kapitola se věnuje závažným situacím, kterými je pracovník ohrožen především při výkonu své profese a se kterými se musí vyrovnat, aby mohl dále vykonávat kvalitně svoji profesi. Pokud závažné situace trvají delší dobu, mohou přerůst v ohrožení syndromem vyhoštění, kterému se budu věnovat v následující kapitole.

4 Syndrom vyhoštění

Tato kapitola pojednává o samotném syndromu vyhoštění, který je typický pro profese, které jsou založeny na kontaktu s lidmi. V Charitě Valašské Meziříčí je činnost všech zařízení založena právě na kontaktech s lidmi, kteří hledají pomocnou ruku, aby na své těžkosti nebyli sami. Právě z tohoto důvodu je riziko vyhoštění u těchto pracovníků velké. Vše je umocněno tím, že pracovníci organizace pracují s lidmi, kteří jsou sociálně vyloučení, nemohoucí, nemocní, týraní anebo jiným způsobem znevýhodnění.

Kontakty s těmito lidmi jsou velmi intenzivní a mnohdy velmi vyčerpávající. Pracovníci se často dostávají do stresových situací, které musí zvládat. Pokud tyto vzniklé situace nešelají a ony se hromadí, mohou se časem změnit na syndrom vyhoštění.

⁹⁸ ČTJ PANÍK, J. *Umět jednat s lidmi 3. Stres, frustrace a konflikty*, 2008, s. 154

4.1 Syndrom vyhoštění a definice

Tento pojem popisuje **stav vyčerpání ze svých fyzických a duševních sil při vynaložení nadměrného úsilí pro dosažení nerealných cílů, které si vůči sobě klademe sami, nebo společnost.** Syndrom vyhoštění můžeme definovat jako změnu chování pracovníka v důsledku nezvládnutí pracovního stresu.⁹⁹

Kopřiva definuje vyhoštění jako **energetickou nerovnováhu, ve které výdej energie při výkonu profese převyšuje její příjem.**

Pracovník, který by měl vystupovat jako profesionál, by měl své úkoly spojené s profesí šetrně plnit, dodržovat termíny, vést požadovaný rozsah administrativy. Což vyžaduje značné množství energie. Často má nabytý dojem, že se mu nedaří plnit úkoly ve stanovených termínech, odkládá je a plní je až na poslední chvíli a v podmínkách, které nejsou ideální, což může u něho vyvolat stres.¹⁰⁰

Nejvyšší riziko vyhoštění je u lidí, jejichž pracovní nasazení je velké, kteří intenzivně prožívají pracovní vztah s klientem, jsou velmi obětaví, v zájmu klienta pracují i mimo pracovní dobu, nedokáží se chovat asertivně. Za každou cenu se snaží všem vyhovět. Protože se nadměrně angažují ve vztazích s klienty, svoje další úkoly nestíhají plnit ve své pracovní době, musí si práci nosit domů.¹⁰¹

V osobním životě jsou tyto lidé zatíženi také svými problémy, které řeší stejným způsobem jako své pracovní povinnosti. To znamená, že jejich řešení odkládají až do nejzazších termínů. Tento odklad způsobuje vlivy svému zdraví, stres, trpí tím jejich osobní život. Lidé pak v tomto stresovém kolotoči hýří. Je prokázáno, že riziko vyhoštění je nižší u lidí, kteří mají dobré sociální zázemí, kteří se dovedou optimisticky dívat na svět, kteří své problémy berou jako výzvu, jestli jsou schopni je vyřešit a ustát. Umí

⁹⁹ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řešení sociální práce*, 2003, s. 55-56

¹⁰⁰ KOPÍŠ IVA, K. *Lidský vztah jakou součástí profese*, 2000, s. 101

¹⁰¹ KOPÍŠ IVA, K. *Lidský vztah jakou součástí profese*, 2000, s. 101

oddělit práci od osobního života. Hlavně ale mají rádi sami sebe, přejí si se taková jít opravdu jsou, se svými přednostmi i nedostatky.¹⁰²

Takto nastavení lidé dokáží také být asertivní. Ať už jsou schopni zorganizovat si svůj čas, hlídají si ve vztahu s klientem své hranice a svoji míru angažovanosti. Pracovník-záchránce se mu snaží za každou cenu pomoci, ale poskytnutá pomoc nemusí nedosáhnout takového účinku, jako v případě kdyby pracovník dal klientovi čas se uklidnit, dal mu prostor ujasnit si svoji situaci a teprve pak mu nabídnout možnosti řešení jeho problému. Na vybraném řešení se pak klient bude daleko více angažovat a možná, že v tomto případě si klient najde řešení sám.¹⁰³

Syndrom vyhoštění nenastává okamžitě ale přichází nenápadně. Po cestě shromažďuje stěpky stresu a jiných záporných vlivů. Až se vše nahromadí do neudržitelných rozměrů, tak udeř.

Pracovníci jednotlivých zařízení Charity Valašské Meziříčí samozřejmě chtějí svoji profesi vykonávat co nejlépe, dodržovat při jejím výkonu všechny zákony, metodiky, standardy, etické zásady a další předpisy a naplno a poctivě se věnovat práci s klientem. Do toho zasahuje náročná a rozsáhlá administrativa a ostatní pracovní povinnosti, které ne až tak přímo souvisí s klientem. Pracovník, ve snaze všechny tyto povinnosti co nejlépe zvládnout, se stále více překonává, namáhá se, vyčerpává se, ale své únavy si nevšímá nebo ji nepřekládá dležitost a přehlíží ji.

Právnost, vyčerpání, bezmocnost, bezradnost jsou považovány za hlavní signály syndromu vyhoštění. Pokud si těchto varování všimneme včas, je možné ohrožení syndromem vyhoštění zastavit. To je možné za předpokladu, že jsme vnímaví, sebekritičtí, signály umíme rozpoznat a pojmenovat a víme, jak celou situaci řešit.

¹⁰² KOPŠ IVA, K. *Lidský vztah jakou součástí profese*, 2000, s. 101

¹⁰³ KOPŠ IVA, K. *Lidský vztah jakou součástí profese*, 2000, s. 101

4.2 Syndrom vyhošení – příznaky, příznaky, fáze

Pracovník se vstoupí po nástupu do zaměstnání značně angažuje. Podává maximální výkony, jeho nadšení je obrovské. Po určité době však klienti přestávají bavit, obtěžují ho. Pracovník se při výkonu práce striktně drží pravidel a klient je pro něj pouze případem. Syndrom vyhošení je možné také nazvat ztrátou smyslu práce.¹⁰⁴

Pracovník musí vynaložit značné množství energie, aby si dále plnil své nereálné cíle a dosáhl očekávání, která si stanovil sám nebo která mu byla určena jinou osobou.¹⁰⁵

Příznaky syndromu vyhošení jsou jasné. Lze je rozdělit na dvě skupiny. Do první skupiny je možné zařadit **subjektivní příznaky**, mezi které nejčastěji patří velká únava, špatná koncentrace, podrážděnost a negativistické nastavení člověka, který nemá chuť ani sílu se cokoliv dělat, protože vše je pro něj zátěžové. Má pocit, že nemá žádnou cenu. Hraje stále v napětí.

Do druhé skupiny, kterou tvoří **objektivní příznaky**, můžeme zařadit pokles celkové výkonnosti člověka.¹⁰⁶

Příznaky můžeme rozdělit podle rovin, ve kterých je můžeme pozorovat.¹⁰⁷

Duževní rovina

V této rovině si člověk pochybuje o vlastních schopnostech, nevěří si, je podrážděný a nespokojený sám se sebou. Objevují se problémy se soustředěním a pozorností. Ke klientům i ostatním lidem zaujímá negativní postoj a jeho zájem o profesní témata klesá. Negativně se vyjadřuje o organizaci, ve které pracuje. Pracovník se cítí úplně vyčerpaný.

Typické jsou i časté útoky do fantazie, kde je vše ideální.

¹⁰⁴ KŠ IVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, 1998, s. 48-51

¹⁰⁵ KŠ IVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, 1998, s. 48-51

¹⁰⁶ KŠ IVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, 1998, s. 51

¹⁰⁷ JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhošení*, 2006, s. 22-23

Citová rovina

Dostavují se pocity bezmoci a beznaděje. LlovĚk je sklĚený, popudlivý, nervóznĚ. NedĚlvĚje okolí. TrpĚ prázdností, nedostatkem uznání. Sám sebe lituje. Projevují se prvky agrese.

TĚsná roviny

LlovĚk stále bojuje s únavou. Objevují se ĚastĚ bolesti hlavy, zad, svalĚ, vysoký krevnĚ tlak. Mohou se objevit zāhĚvacĚ obtĚĚe, nespavost nebo jinĚ poruchy spānku. Jedinec se stāvā nāchylnĚĚ k dalĚm nemocem. Je neupravený, na prvnĚ pohled vypadā zanedbanĚ

Sociální rovina

LlovĚk omezuje kontakty s okolĚm, s pĚĚteli, spolupracovníky i ostatnĚmi lidmi. PĚstāvā provozovat svĚ zājmy a zāliby, mĚnĚ se spoleĚensky angāĚuje. Jedinec je pĚĚĚinou vĚĚiny konfliktĚ aĚ ťuh v soukromĚ nebo na pracovĚĚi.

PrāvĚ zjĚĚovānĚ pĚĚznakĚ stresu a syndromĚ vyhoĚĚnĚ v jednotlivĚch rovināch bude pĚĚdmĚm vĚzkumu v praktickĚ Ěāsti tĚto bakalāĚskĚ prāce.

Mezi dalĚĚ projevy syndromu vyhoĚĚnĚ v pomáhājĚcĚ profesi patĚ zmĚna podoby vztahu pracovníka a klienta. Pro pracovníka ťuh klient nĚnĚ ten ĚlovĚk, kterĚ ho vyhledal, aby mu pomohl, protoĚe mā problĚm, se kterĚm si sām nevĚ rady a od nĚho oĚekāvā pomoc v podobĚ empatickĚho naslouchānĚ, projevu pochopenĚ, povzbuzenĚ i konkrĚtnĚ rady, jak problĚm vyĚĚĚit. PracovnĚ vztah se zmĚnil v ApĚĚpadĚ, kterĚ se stejnĚ nevĚĚĚĚĚ. Klient vyhledal pomoc jen proto, aby pĚĚdstĚral zājem, aby si mĚ s kĚm promluvit, a pak si stejnĚbude opĚ dĚat, co chce. Podle tohoto poĚāteĚnĚho ťusudku se pak pracovník ke klientovi takĚ chovā. VĚje mu minimum Ěasu, nesnāĚ se proniknout do hloubky problĚmu a hledat nejvhodnĚĚĚ zpĚĚsob ĚĚĚĚnĚ, pro klienta udĚā to nejnutnĚĚĚ, vĚce se neangāĚuje.

Komunikace s klientem je strohá. Pracovník neprojeví o klienta a jeho problém zájem, nepovzbudí ho v jeho nelehké situaci, nevěří mu a podceňuje ho. Stále pouhívá zaběhlé postupy, nemá snahu hledat nové řešení situace a nezohledňuje individuální potřeby klienta. Dává přednost administrativní stránce práce. Výkon profese již ho nezajímá, ale protože za ni dostane mzdu, musí ji i přes odpor, vykonávat. Často hledá záminky a výmluvy, aby nemusel být v práci.¹⁰⁸

Změna chování se projeví také ve vztahu se spolupracovníky a kolegy. Dochází k omezení komunikace s nimi, což je mnohdy příčina konfliktů. Tak jako nevěří klientům, tak pěstává vztah i svým spolupracovníkům a vedení organizace, jeho zamýšlené kroky a rozhodnutí dělají za účelem zlepšení podmínek pro práci a kvalitativní poskytovaných služeb.¹⁰⁹

Nejčastějším důvodem k propuknutí syndromu vyhoštění je nerozlišení mezi pomocí a kontrolou a zaměňování kontroly za pomoc.¹¹⁰ Pomáhající profese vyžaduje po pracovníkovi nést za klienty zodpovědnost, ale na druhé straně mu odepírá možnost plně kontrolovat jejich chování.¹¹¹ V těchto okamžicích, kdy se klient rozhodl pro jiné řešení problému, než na jakém se dohodl s pracovníkem, pak pracovník může pozbývat smysl své práce.

Proces syndromu vyhoštění se nemusí vyvíjet plynule, ale v cyklech, ve kterých se střídá období řešení problémů s obdobím letargie.

Syndrom vyhoštění se nejčastěji dělí na tři fáze.¹¹²

Naděje

Pracovník nově nastoupí do práce, má vysoké ideály, velmi se angažuje, je aktivní a zapálený pro práci. Přináší stále nové pracovní podmínky, je ochoten pracovat nad rámec stanovené pracovní doby, protože má takové množství

¹⁰⁸ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řešení sociální práce*, 2003, s. 55-56

¹⁰⁹ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řešení sociální práce*, 2003, s. 56

¹¹⁰ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, 2005, s. 121

¹¹¹ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řešení sociální práce*, 2003, s. 60

¹¹² ROHLÍKOVÁ, P. *Jak se projevuje syndrom vyhoštění a komu hrozí*, 2008, s. 5-6

úkoly, které není schopen splnit v pracovní době. Láskem si ovšem začíná uvědomovat, že snaha není oceněná, ale zatím tyto myšlenky přehlídí.

Stagnace

Vyprchává prvotní nadšení. Některé ideály se nedaří realizovat. Práce se stává rutinní a pracovník začíná své cíle přizpůsobovat realitě. Klienti mají stále stejné problémy, které začínají pracovníka obtěžovat a nudit. Dochází k psychickému a fyzickému vyčerpání. Pracovník si začíná uvědomovat, že neví, jak je v pořádku.

Frustrace

Pracovník vnímá klienty negativně. Na problémy reaguje podrážděně. Práce pro něho začíná představovat velké zklamání. Pochybuje nejen o sobě, ale i o smyslu své práce, kterou nikdo nebere vážně a ani klienti, spolupracovníci i nadřízení ji nehodnotí kladně. V pracovníkovi narůstá pocit sebeobětování.

Apatie

Fáze, kdy klienti pracovníka obtěžují. To samé platí i o vztahu s kolegy. Pracovník se domnívá, že své navržené řešení problému jsou nejlepší, na případné připomínky reaguje podrážděně. Snaží se vyhnout hovorům o zaměstnání, o profesi, o organizaci, ve které pracuje. Do práce chodí s nechtí, hledá důvody absencí. Zažívá chronický stres, je totálně vyčerpaný a práci vykonává jen pro peníze.¹¹³

Schmidbauer ve své publikaci popisuje tyto fáze syndromu vyhoštění.¹¹⁴

Fáze polátek

V běžném životě je normální, že se střídá práce s odpočinkem. Jedinci v této fázi neustále pracují, protože práce je něco, co je uspokojuje tak, že nepotřebují odpočinek, relaxaci.

¹¹³ ROHLÍKOVÁ, P. *Jak se projevuje syndrom vyhoštění a komu hrozí*, 2008, s. 5-6

¹¹⁴ SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*, 2008, s. 218-221

Fáze propuknutí

Pracovník si už uvědomuje, že něco není v pořádku. Signálem bývá únava a nechů pracovat, je však nemožné opořné nařerpání sil. Své pracovní nezmary nemůže pracovník zpracovat, což se projevuje agresivními výpady vůči soběsamému, ale i spolupracovníkům a klientům, čímž si zvedají své sebevědomí.

Fáze slábnutí výkonnosti

Snižuje se výkonnost pracovníka, jeho koncentrace, angažovanost. Naopak se zvyšuje počet chyb, kterých se pracovník při práci dopouští. Dochází k přerušení osobních i pracovních kontaktů. Jedinci se cítí osaměle.

Fáze kompenzovaného vyhoštění

Jedná se o extrémní pád, který nastává zřídka. Jedná se o to, že pracovník skrývá svoji vnitřní nechů pracovat. Hledá výmluvy, kterými zakrývá svoji neangažovanost. Nechů vykonávat svoji práci přechází i na ostatní členy týmu, kteří postupně zaujímají stejný postoj. Pokud do týmu nastoupí angažovaný nováček, je ponižován za svůj aktivní přístup k práci, protože hned pracovní kolektiv neodhalil a nemohl se mu také hned přizpůsobit.

Ti pracovníci, kteří vydrží tlak okolí a uvědomí si postoj kolektivu, většinou odcházejí, protože jim vadí pasivní přístup kolektivu k výkonu práce.

Ostatní se brzy přizpůsobí nastavení kolektivu.¹¹⁵

Podle Kopřivy vedou ke vzniku syndromu vyhoštění většinou tři různé cesty.

Jedná se o ztrátu ideálu, kdy mizí prvotní nadšení a povolání ztratilo pro pracovníka smysl.

Druhá cesta se nazývá workaholismus. Znamená to závislost na práci, která je podobná závislosti na alkoholu. Neustále musí člověk pracovat a nedokáže se z této situace vymanit.

¹¹⁵ SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*, 2008, s. 218-221

Třetí cesta – teror přehitostí – což znamená, že nabídka aktivit a úkolů je natolik lákavá, že je člověk nedokáže odmítnout, avšak na jejich splnění vynaloží značné množství energie.¹¹⁶

Syndrom vyhoštění může zasáhnout jak muže, tak i ženy. Roli nehraje ani věk ani odbornost. Co hraje roli je osobnost člověka a charakter práce, který vykonává. Velmi důležité je motivace pracovníka k výkonu této profese.

Osobnost člověka hraje roli při působení rizikových faktorů. Je důležité, jak jedinec se svým osobním nastavením, na ně zareaguje a jak se s nimi vyrovná.

Pokud shrnu nejčastější **rizikové faktory syndromu vyhoštění**, patří zde:¹¹⁷

- **výkon profese, která je založena na kontaktu s lidmi,**
- **neustále odolávání chronickému stresu,**
- **nereálné nastavení požadavků zaměřených na výkon,**
- **vysoká angažovanost,**
- **vysoká odpovědnost,**
- **vysoká obětavost a empatie,**
- **nedostatečná asertivita v chování,**
- **neschopnost odpočinku a relaxace,**
- **časový pressure,**
- **život v dnešní uspěchané společnosti.**

4.3 Prevence syndromu vyhoštění

Účinnou prevencí syndromu vyhoštění je uspořádaný osobní i pracovní život, který pracovník dokáže od sebe striktně oddělit, rozumná angažovanost ve vztahu s klientem, ve kterém jsou dodržovány hranice, za které má klient jeho vstup zakázáný a kam by ho pracovník neměl pustit. Účinná je různorodá pracovní činnost, zdravé pracovní prostředí, pravidelná

¹¹⁶ KOPŠ IVA, K. *Lidský vztah jakou součástí profese*, 2000, s. 102

¹¹⁷ KEBZA, V., ČOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoštění*, 2003, s. 15-16

supervize a porady, na kterých je možné projednat jednotlivé případy klientů.¹¹⁸

Za nejúčinnější prevencí syndromu vyhoštění a dá se říci nejméně nákladnou je, aby pracovník mohl rád sebe sama takového, jaký ve skutečnosti je a dokázal si svůj život uspořádat a nalézt v něm smysl.

Pokud dokáže přijmout sebe se svými přednostmi a nedostatky, pak snáze dokáže přijmout klienta v jeho jedinečnosti. Je si vědom, že i klient je osobnost.¹¹⁹

Pokud pracovník sám sebe nepřijme, vzniká u něho vnitřní konflikt, na jehož řešení pracovník spotřebuje množství energie, kterou by mohl využít jiným způsobem. Je nutné, aby si pracovník uvědomil, že pokud chce dýchat, musí někde dýchat. Dávání je naší pracovní povinností, další je pak nalézt zdroje energií, které nám dobijí baterky a vrátí nás zpět do energetické rovnováhy. Potřebnou energii nám zaručeně dodají chvílky uvolnění, klidu, pohody, lásky, radosti, spokojenosti a štěstí. Musíme být pozorní. Někdy tyto okamžiky přijdou samy, jindy je ale musíme vyhledávat. Pro tento účel je dobré zhodnocení každého dne. Uvědomíme si, co se nám povedlo, co nám udělalo radost a také si představíme, co nás přemáhá a na co se můžeme těžit. Pokud to neuděláme, můžeme se stát, že kolem nás tyto dlehlé maličkosti přejdou a zůstanou bez povšimnutí.

Ostražitý pracovník může už na začátku výkonu své profese si nastavit preventivní opatření, která mu budou nápomocna v boji se syndromem vyhoštění. Účinné je uvědomění si vlastních reálných možností, na základě tohoto poznání pak i rozložit své síly a nároky na sebe sama. Do svého pracovního dne zařadit prvky psychohygieny, které nejsou tak rasově náročné, aby ohrozily výkon profese, ale hrají nezanedbatelnou roli v péči o sebe. Můžeme se jednat o krátké přestávky, ve kterých se zklidní, protáhne se, na okamžik se oprostí od svých starostí a soustředí se jen na své pravidelné dýchání.

¹¹⁸ MATOUŠEK, O. a kol., *Slovník sociální práce*, 2003, s. 263

¹¹⁹ KOPÍŠ IVA, K. *Lidský vztah jakou součástí profese*, 2000, s. 100

Prevenici syndromu je možné rozdělit do dvou skupin a to podle toho, na koho se zaměřují.

Interní postupy se zaměřují na jedince

Externí postupy jsou zaměřeny na vliv pracovního a životního prostředí.

Interní postupy jsou zaměřeny na ochranu jedince před vyhoštěním. Do této skupiny bych zařadila to, čím se může jedinec chránit před syndromem vyhoštění. Jedná se o dodržování zásad správné řídit správy a správných stravovacích návyků, o dostatečný spánek, o provozování zájmů a zálib, o setkávání s přáteli, známými. Je na každém z nás, aby si promyslel, co mu přináší uspokojení, radost, co mu pomáhá být šťastným.

Do skupiny externích postupů patří sociální vliv rodiny, vliv pracovní kolektivu, známých a kamarádů. Ale patří zde také programy osobnostního rozvoje, supervize, pracovní prostředí a zorganizování času pro výkon profese.

Podle Matouška představuje pro pracovníky v pomáhající profesi **účinnou prevenci syndromu vyhoštění:**¹²⁰

- jasná definice poslání a metod práce, se kterými je pracovník seznámen,
- jasná definice profesionální role pracovníka a náplně práce,
- kvalitní příprava na profesi, která zahrnuje kvalitní výcvik potřebných dovedností,
- dostatečný zácvik nových pracovníků včetně možnosti poradenství od zkušeného odborníka organizace,
- existence programů osobního rozvoje a dalšího vzdělávání,
- supervize,
- případové konference.
- možnost podílení se více pracovníků na složitých případech,
- možnost poznat klienty v jiném prostředí, za účelem získání nových poznatků,
- omezení počtu kontaktů s klienty,

¹²⁰ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, 2003, s. 58

- omezení administrace,
- zkrácení pracovního úvazku,
- možnost kombinovat práci s klienty s jinými činnostmi, které nepracují s klienty.

Výše uvedené kroky k prevenci vyhoštění jsou z větší části aplikovány u pracovníků v pomáhající profesi v Charitě Valašské Meziříčí. Ne všechny je však možné realizovat. Omezení počtu kontaktů s klienty a nasazení více pracovníků na jeden složitý případ jsou opatření, která se plně nedají realizovat ve všech situacích, ve kterých by byly ku prospěchu věci. Důvodem je nízký počet pracovníků v daném zařízení, který bohužel ovlivňuje výše přidělené finanční dotace a ne množství klientů, kteří by službu rádi využívali. Problémem je také omezit administrativní úkony spojené s prací s klienty, jelikož jejich rozsah je pevně stanoven a za případné neplnění administrativní povinnosti hrozí organizaci finanční sankce, které si nemůže dovolit, jelikož její rozpočet je omezený.

Výše uvedené kroky jsou ideálním stavem preventivních opatření. Organizace by měla usilovat o možnost jejich zavedení do praxe, protože prevence vyhoštění je jednou z nejlepších investic pro bezproblémové fungování organizace. Pokud jsou její zaměstnanci spokojeni, mají pozitivní přístup k práci i k životu, pak je výkon práce v takové míře nezatěžuje a tím se pak zmenšuje riziko ohrožení vyhoštěním.

II PRAKTICKÁ LÁST

Praktická l'ást bakaláŤské práce je zamŤena na prŤzkum, který jsem provádŤa v neziskové organizaci Charita ValaŤské MeziŤl'í. Cílem prŤzkumu je zjistit míru ohroŤení syndromem vyhoŤení u vybraných pracovníkŤ organizace a ovŤdit platnost hypotézy.

ProstŤedí výzkumu

Pro výzkum jsem si vybrala prostŤedí organizace, které znám, jelikoŤ v CharitŤValaŤské MeziŤl'í pracuji j'íŤ 11 let. Roli pŤ výbŤru prostŤedí hrála také velikost organizace, rozmanitost ve smyslu ťiroké ťkály druhu poskytovaných sluŤeb a cílových skupin, kterým jsou sluŤby url'eny. V roce 2011 doŤlo v CharitŤ ValaŤské MeziŤl'í kde dvŤna zásadním zmŤnám, které, jak pŤedpokládám, se dotýkaly vŤech jejich zamŤstnancŤ.

K datu 1. 1. 2011 doŤlo ke slouŤení tŤŤ menŤích samostatných Charit (Charita ValaŤské MeziŤl'í, Farní charita RoŤnov pod RadhoŤtŤm a Charita ValaŤská BystŤce) v jednu velkou organizaci. ZmŤny, v souvislosti s touto reorganizací, mŤy, jak pŤedpokládám, dopad na vŤechny zamŤstnance. JelikoŤ tato zmŤna byla náhlá, bez pŤedeŤlé dostatečné pŤŤpravy, bylo patrné, Ťe ne vŤichni zamŤstnanci ji pŤŤjali pozitivnŤa rozumŤi tomuto kroku. Mezi pracovníky byla nervozita, nejistota a pŤedevŤím neznali dŤŤvod této provedené zmŤny. Lze tedy pŤedpokládat, Ťe vztahy mezi pracovníky byly napjaté, nepŤátelské, lidé se báli o práci, nevŤl'li, co nová situace pŤŤnese.

Pocity z novŤvzniklé situace se v mnoha pŤŤpadech projevíly i ve vztazích s klienty. Pracovník, který zaŤívá stresovou situaci, se nedokáŤe plnŤ angaŤovat ve vztahu s klientem. Pokud pŤŤce jen ano, je to se značným úsilím, které pracovníka vyŤerpává. Pracovníka tento postoj dále stresuje, ale není v jeho silách situaci zmŤnit.

L'asem se situace kolem slouŤení Charit l'ástel'nŤ zklidnila. KaŤdý ze zamŤstnancŤ se musel najít zpŤŤsob, jak se situací vyrovnat. Bylo patrné, Ťe j'íŤ nepocíŤovali takovou míru ohroŤení.

Druhou událostí, se kterou se museli zaměstnanci vyrovnat, byla personální změna na postu šeditele organizace. Lze předpokládat, že i tato situace vyvolala u mnoha pracovníků opět pocity strachu, úzkosti, nejistoty. Tyto a další události mohou u různých lidí vyvolat různé pocity, se kterými se jedinec musí sám vyrovnat.

5 Cíl praktické části

V praktické části si kladu za cíl zjistit míru ohrožení negativními důsledky pracovního stresu v letním syndromu vyhoštění u vybrané skupiny pracovníků v pomáhajících profesích v Charitě Valašské Meziříčí.

6 Předmět výzkumu

Předmětem výzkumu je, za pomoci dotazníkového šetření, u vybraného vzorku zaměstnanců Charity Valašské Meziříčí, kteří pracují v pomáhající profesi, zjistit míru ohrožení negativními důsledky pracovního stresu v letním syndromu vyhoštění. Toho dosáhnou vyhodnocením jednotlivých dotazníků podle předem stanoveného výpočtového vzorce. Zjištěné hodnoty odpovídá určitá míra ohrožení stresem a syndromem vyhoštění.

Zjištěné poznatky dále vyhodnotím a zpracuji do jednotného výstupu.

7 Předpoklady praktické části

Lze předpokládat, že pracovníci v pomáhající profesi pracující s cílovou skupinou rodina, děti a mládež budou nejvíce ohroženi stresem a syndromem vyhoštění v emocionální rovině

Emocionální oblast vyjadřuje pocity, které pracovník zažívá při výkonu své profese. Zde je možné zařadit bezmocnost, nespokojenost, sklíčenost, agresivitu, pocity nedostatku uznání a jiné. Vysoká míra ohrožení bude dána

počet dosažených bodů v emocionální rovině. To znamená, že součet bodů, které pracovník získá po seřazení bodového ohodnocení otázek č. 2, 6, 10, 14, 18, 22 v dotazníku, které se týkají účinku stresu a syndromu vyhoštění na emocionální oblast pracovníka, bude v rozmezí 18 až 24 bodů.

Předpokládám, že v Charitě Valašské Meziříčí je 10% pracovníků v pomáhající profesi ohroženo stresem a syndromem vyhoštění.

Stanovené procentní vyjádření představuje kvalifikovaný odhad. Výše uvedené tvrzení ověřím porovnáním výsledného počtu bodů, který získám vyhodnocením dotazníků jednotlivých respondentů a který dále porovnáím s bodovou škálou představující náchylnost k podléhání stresu a ohrožení syndromem vyhoštění. Rozmezí bodové škály je 0-96 bodů. Pokud pracovník získá 62-96 bodů, lze tvrdit, že je ohrožen stresem a syndromem vyhoštění.

8 Popis výzkumného vzorku

V organizaci Charita Valašské Meziříčí pracuje **82 zaměstnanců**.

Výzkumný vzorek tvoší zaměstnanci této organizace, kteří pracují v pomáhající profesi.

Jedná se o **19 sociálních pracovníků, 26 pracovníků v sociálních službách**

a 16 pečovatelů, jejichž pracovní činnost vymezuje zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách (viz Tabulka č. 1). Činnost ostatních pracovníků, kteří pracují v pomáhající profesi, se řídí jinými zákony. **Celkový počet respondentů je 61.** Jak ukazuje tabulka č. 2, z tohoto počtu je **6 mužů a 55 žen**. Jedná se o vyčerpávající členění těchto skupin pracovníků v Charitě Valašské Meziříčí.

Tabulka P 1: Pracovní zařazení respondentů

Profese respondentů	Absolutní četnost (n)	Relativní četnost (%)
Sociální pracovník	19	31%
Pracovník v sociálních službách	26	43%
Peřovatel	16	26%
Celkem	61	100%

Tabulka P. 2: Zastoupení pohlaví respondentů

Pohlaví respondentů	Absolutní četnost (n)	Relativní četnost (%)
Muž	6	10%
Žena	55	90%
Celkem	61	100%

Pracovníci, tvořící výzkumný vzorek, pracují v jedenácti sociálních zařazeních Charity Valašské Meziříčí. Jejich náplň práce závisí na druhu poskytované služby a na cílové skupině, které jsou služby určeny.

Nyní stručně popíšu náplň práce sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.

Náplň práce sociálního pracovníka je vykonávat sociální čtení, zabezpečovat sociální agendu, poskytovat sociální právní poradenství, depistáční činnost, poskytovat krizovou pomoc, sociální rehabilitaci a poradenství.¹²¹

Do kategorie pracovník v sociálních službách patří pracovníci, kteří vykonávají přímou obslužnou péči, výchovnou nepedagogickou činnost a pečovatelskou činnost. Jejich náplň práce spočívá v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, pomoci s komplexní péčí o domácnost klientů, manipulaci s pomůckami a přístroji. Dále tito pracovníci pomáhají klientům zvládat úkony spojené se základními životními potřebami, s osobní hygienou, podporují jejich samostatnost

¹²¹ §109 a §110 zákona č. 108/2006 Sb., O sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

a soběstačnost, aktivizují je a podporují je v navazování a udržování sociálních a společenských kontaktů.

Pracovní náplň dále spočívá v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, pracovních návyků, pracovní aktivity a manuální zručnost.

Tito pracovníci, pod vedením sociálního pracovníka, mohou poskytovat základní sociální poradenství, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktů se společenským prostředím, pomoc s uplatňování práv klientů a jejich oprávněných zájmů a pomoc při vyřizování osobních záležitostí.¹²²

Společné pro tyto pracovníky je to, že pracují s lidmi, kteří potřebují pomoc druhé osoby, aby mohli, v rámci svých možností, žít běžný život bez problémů a překážek. Rozdílné jsou cílové skupiny, kterým se tyto pracovníci věnují. Celkově výzkumný vzorek pracuje se čtyřmi cílovými skupinami – rodiny s dětmi, senioři, zdravotně znevýhodnění osoby a lidé bez příslušnosti a v krizi.

Seniorům se v rámci pečovatelských a sociálněaktivizačních služeb věnují 3 sociální pracovníci a 16 pečovatelek a pečovatelů.

S cílovou skupinou osoby bez příslušnosti a v krizi pracují 4 sociální pracovníci a 5 pracovníků v sociálních službách.

S rodinami, dětmi a mládeží pracuje 8 sociálních pracovníků a 16 pracovníků v sociálních službách.

Lidem se zdravotním postižením se věnují 4 sociální pracovníci a 5 pracovníků v sociálních službách.

Při ohrožení stresem a syndromem vyhoštění hraje svoji roli také věková struktura respondentů. Pracovníci v níže uvedené kategorii se se stresem vyrovnávají snáze než pracovníci starší. Jak ukazuje tabulka č. 3, ve věkovém rozpětí 20 až 30 let je 9 respondentů, ve věku 31 až 40 let je 28 respondentů, ve věku 41 až 50 let je 20 respondentů a 50 let a více mají 4 respondenti. Nejvíce je tedy zastoupena věková kategorie 31 až 40 let. Za ní

¹²² § 116 zákona č. 108/2006 Sb., O sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

následuje kategorie 41 ť 50 let, dále 20 ť 30 let a nejménŔ zastoupená je vŔková kategorie 50 a více let.

Tabulka P.3: VŔkové zastoupení respondentŔ

VŔk respondentŔ	Absolutní Ŕetnost (n)	Relativní Ŕetnost (%)
20 ť 30 let	9	15%
31 ť 40 let	28	46%
41 ť 50 let	17	28%
50 let a více	7	11%
Celkem	61	100%

Nejen vŔk hraje dŔleŔitou roli, ale také délka praxe pracovníka v pomáhající profesi má velký vliv na vyrovnání se se stresovými situacemi a mírou ohroŔení syndromem vyhoŔení. Lím déle pracovník vykonává pomáhající profesi, tím je jeho ohroŔení stresem a syndromem vyhoŔení vyŔŔí.

Z tabulky Ŕ. 4 vyplývá, ťe v **CharitŔ ValaŔské MeziŔí** pracuje **14 pracovníkŔ v pomáhající profesi ménŔ neŔ 2 roky**, **22 pracovníkŔ pracuje v rozmezí 2 aŔ 5 let**, **17 pracovníkŔ pracuje v délce 6 aŔ 10 let** a **8 pracovníkŔ vykonává v organizaci svoji profesi déle neŔ 10 let**.

Tabulka P.4: Délka praxe respondentŔ

Délka praxe respondentŔ	Absolutní Ŕetnost (n)	Relativní Ŕetnost (%)
ménŔ neŔ 2 roky	14	23%
2 aŔ 5 let	22	36%
6 aŔ 10 let	17	28%
více jak 10 let	8	13%
Celkem	61	100%

9 Použitá metoda výzkumu

Jako výzkumnou metodu jsem použila dotazník, který je řazen mezi kvantitativní metody. Jedná se o dotazník manželských Tognerových z dobrovolnického centra Hestia, kteří tento dotazník vytvořili pro pomáhající profese.

V rámci výzkumu oslovím 61 svých kolegů (respondentů) a požádám je o vyplnění dotazníku (viz příloha I. 3), který se používá při hledání odpovědi na otázku, do jaké míry je osoba ohrožena stresem, jak je daná osoba náchylná k syndromu vyhoštění. Své kolegy požádám o pravdivé vyplnění daného dotazníku, protože na základě získaných výsledků u tohoto výzkumného vzorku a jejich dalšího zpracování.

Dotazník se skládá z 24 výroků, které se týkají účinků stresu a syndromu vyhoštění v kognitivních, emocionálních, tělesných a sociálních rovinách.

V **kognitivní (duševní) rovině** si člověk vytváří negativní obraz o sobě samém, o vlastních schopnostech. Nevěří si, je podrážděný, nespokojený a znepokojený. Typické pro tuto rovinu jsou útoky do fantazie, kde je všechno ideální. Pracovník pocítuje problémy se soustředěním a udržení pozornosti, pokles zájmu o profesní témata. Tyto indície ohrožení syndromem vyhoštění jsou zahrnuty v otázkách I. 1, 5, 9, 13, 17, 21.

V **emocionální (citové) rovině** se u pracovníka dostávají pocity bezmoci a bezradnosti, sklíčenost, popudlivost a nervozita. Pracovník svému okolí nedůvěřuje, trpí prázdnotou a nedostatkem uznání. Sám sebe lituje. Mohou se objevit prvky agrese. Indície ohrožení stresem a syndromem vyhoštění týkající se emocionální roviny jsou zahrnuty v otázkách I. 2, 6, 10, 14, 18, 22.

Ohrožení v **tělesné rovině** se projevuje únavou pracovníka. Typické jsou časté bolesti hlavy, zad, svalů, vysoký krevní tlak. Mohou se objevit také zášívací problémy, nespavost či jiné poruchy spánku. Pracovník je více náchylný k dalším nemocem. Ohrožení je patrné také na zevnějšku

pracovníka, který vypadá neupraveně a zanedbaně. Indicie ohrožení stresem a syndromem vyhoštění jsou zahrnuty v otázkách I. 3, 7, 11, 15, 19, 23.

V **sociální rovině** se ohrožení stresem a syndromem vyhoštění projevuje omezením kontaktu s přáteli, spolupracovníky i okolím. Pracovník přestává provozovat své záliby a zájmy. Omezuje svoji angažovanost jak v práci, tak i v soukromí, nemá snahu pomáhat, ztrácí chuť k jakékoliv aktivitě. Pracovník bývá často příčinou konfliktů na pracovišti i v soukromí. Indicie ohrožení stresem a syndromem vyhoštění jsou zahrnuty v otázkách I. 4, 8, 12, 16, 20, 24.

Výroky zde představují odpovědi a úkolem respondentů je označit, do jaké míry se jich jednotlivé odpovědi týkají. Na výběr mají z pěti možností: **vždy** - **často** - **někdy** - **zřídka** - **nikdy**. Tyto možnosti jsou bodově ohodnoceny. Maximální hodnota, kterou lze součtem všech bodů dosáhnout, je 96, minimální je 0. Maximum, které je možné dosáhnout v jedné rovině je 24, minimální hodnota je 0. Po seřazení získaných bodů v jedné rovině a jeho porovnání na číselné ose 0-24 bodů, získáme míru náchylnosti ke stresu syndromu vyhoštění v dané rovině. Po seřazení bodů získaných v kognitivní, emocionální, tělesné a sociální rovině dostaneme celkový počet bodů. Sumu pak opět porovnáme s minimální (0 bodů) a maximální hodnotou (96 bodů) a zjistíme tak míru ohrožení stresem a syndromem vyhoštění ve všech posuzovaných oblastech tedy celkovou míru ohrožení.

Ze získaných hodnot je možné zjistit, ve kterých složkách respondentů je více v pořadí a složky, ve kterých bylo dosaženo vysokých hodnot, by se měly stát podnětem k zamyšlení zejména nad způsobem chování, vypořádávání se se stresovými situacemi i nad životním stylem. Vysoký bodový zisk by měl stanovit, které ze čtyř složek je třeba věnovat zvýšenou pozornost.

V této práci budu posuzovat celkovou míru ohrožení stresem a syndromem vyhoštění u pracovníků zařazení, kteří pracují s různou cílovou skupinou. Dále budu porovnávat míru ohrožení v jednotlivých rovinách u pracovníků, kteří pracují s různými cílovými skupinami.

Tento dotazník jsem ve své práci použila, protože otázky v něm obsažené jsou srozumitelně formulované a přesně definují problémy, které mohou respondenty trápit. Dalším důvodem pro výběr je jeho snadné vyplnění.

10 Realizace výzkumu

Praktickou část výzkumu jsem prováděla v měsících srpnu a listopadu 2012. Předem jsem měla vytipovaný vzorek respondentů, které, jsem na pravidelných poradách jejich pracovních týmů, oslovila a sdělila jim informace týkající se výzkumu. Zároveň jsem je požádala o vyplnění dotazníku, který je podkladem pro získání informací, se kterými budu dále pracovat a vyhodnocovat je.

Distribuce dotazníků spolu s průvodním dopisem (viz příloha I. 2), ve kterém sděluji důvod a postup vyplnění dotazníku, byla provedena osobně na další poradě zasedání, a také za pomoci elektronické pošty. Tyto způsoby jsem zvolila z důvodu co nejmenšího časového zatížení zaměstnanců při vyplnění dotazníku. Lehota pro navrácení dotazníků byla stanovena na deset pracovních dnů. Respondenti si sami mohli vybrat způsob pro doručení vyplněných dotazníků tak, aby byla zachována jejich anonymita a bezpečnost.

11 Výsledky výzkumu

Z celkového počtu 61 distribuovaných dotazníků byla návratnost 55 vyplněných dotazníků, tj. 90,2 %. Míru návratnosti je vysoká. Dá se předpokládat, že návratnost souvisí s motivací respondentů podílet se na zmapování situace týkající se ohrožení stresem a syndromem vyhoštění a také kolegiální vztahy osob výzkumníka.

V následující části se zaměřím na prezentaci získaných dat podle typu klientely, na kterou se respondenti při své práci zaměřují.

Pracovníci, kteří pracují s cílovou skupinou osoby bez pšstšegí

Pro účely výzkumné části jsem vytipovala a posléze oslovila s prosbou o vyplnění dotazníku 9 pracovníků, kteří pracují s cílovou skupinou osoby bez pšstšegí. Návratnost vyplněných dotazníků byla 89 %, tj. zpě jsem obdržela 8 vyplněných dotazníků.

Tabulka P. 5: Přehled dosažených bodů u pracovníků, kteří pracují s cílovou skupinou osoby bez pšstšegí

Respondent	Celkový počet dosažených bodů
A	45
B	39
C	48
D	43
E	45
F	18
G	29
H	22

Jak vyplývá z tabulky P. 5, nejvyšší celková dosažená hodnota mezi těmito respondenty byla 48 bodů, nejníž pak 18 bodů. Jelikož počet získaných bodů u jednotlivých pracovníků nedosáhl hodnoty v bodovém rozmezí 62 až 92 bodů, lze předpokládat, že pracovníci, kteří pracují s osobami bez pšstšegí, nejsou ohroženi stresem a syndromem vyhoštění.

Tabulka P. 6: Průměrná hodnota dosažených bodů v jednotlivých rovinách u pracovníků, kteří pracují s cílovou skupinou osoby bez příslušnosti

Rovina	Průměrná hodnota	Procentní vyjádření
kognitivní	8	23%
citová	10	28%
tělesná	11	30%
sociální	7	19%
Celkem	36	100%

Jak ukazuje tabulka P. 6, nejvyššího bodového ohodnocení, tedy 11 bodů, bylo dosaženo v tělesné rovině. Dále následují citová, ve které byla dosažena průměrná hodnota 10 bodů, kognitivní s 8 body a sociální rovina, ve které pracovníci dosáhli průměrnou hodnotu 7 bodů.

U pracovníků, kteří se při své práci zaměřují na osoby bez příslušnosti, se náchylnost ke stresu a syndromu vyhoštění nejvíce projevuje v tělesné rovině.

Pracovníci, kteří pracují s cílovou skupinou seniorů

Pro účely výzkumné části jsem vytipovala a posléze oslovila s prosbou o vyplnění dotazníku 19 pracovníků, kteří se ve své činnosti věnují seniorům. Návratnost vyplněných dotazníků byla 100 %.

Tabulka P. 7: Přehled dosažených bodů u pracovníků, kteří pracují s cílovou skupinou seniorů

Respondent	Celkový počet dosažených bodů
A	29
B	24
C	26
D	42
E	41
F	21
G	33
H	38
I	27
J	14
K	46
L	22
M	18
N	13
O	20
P	8
Q	15
R	12
S	35

Jak vyplývá z tabulky P. 7, nejvyšší celková dosažená hodnota mezi těmito respondenty byla 46 bodů, nejnižší pak 8 bodů. Jelikož počet získaných bodů u jednotlivých pracovníků nedosáhl hodnoty v bodovém rozmezí 62 až 92 bodů, lze předpokládat, že pracovníci, kteří pracují s cílovou skupinou seniorů, nejsou ohroženi stresem a syndromem vyhoštění.

Tabulka P. 8: Průměrná hodnota dosažených bodů v jednotlivých rovinách u pracovníků, kteří pracují s cílovou skupinou senioři

Rovina	Průměrná hodnota	Procentní vyjádření
kognitivní	5,5	22%
citová	7	27%
tělesná	9	35%
sociální	4	16%
Celkem	25,5	100%

Z tabulky P. 7 vyplývá, že nejvyššího bodového ohodnocení bylo dosaženo v tělesné rovině. V této rovině dosáhli pracovníci, kteří pracují s cílovou skupinou senioři, 9 bodů. Průměrnou hodnotu 7 bodů získali pracovníci v citové rovině. V kognitivní rovině byla průměrná hodnota 5,5 a v sociální rovině 4 body. U pracovníků, kteří se při své práci zaměřují na seniory, se náchylnost ke stresu a syndromu vyhoštění nejvíce projevuje v tělesné rovině.

Pracovníci, kteří pracují s cílovou skupinou rodina, děti, mládež

V zařazeních, která se svojí činností zaměřují na cílovou skupinu rodina s dětmi, mládež, jsem pro účely výzkumné části vytipovala a posléze oslovila s prosbou o vyplnění dotazníku 24 pracovníků. Zpět jsem obdržela 19 vyplněných dotazníků, což představuje 79 % návratnost.

Tabulka P. 9: Přehled dosažených bodů u pracovníků, kteří pracují s cílovou skupinou rodina, děti, mládež

Respondent	Celkový počet dosažených bodů
A	60
B	47
C	45
D	50
E	57
F	48
G	59
H	46
I	53
J	45
K	51
L	32
M	44
N	29
O	12
P	9
Q	30
R	16
S	35

Jak vyplývá z tabulky P. 9, nejvyšší celková dosažená hodnota mezi těmito respondenty byla 60 bodů, nejnižší pak 9 bodů. Jelikož počet získaných bodů u jednotlivých pracovníků nedosáhl hodnoty v bodovém rozmezí 62 až 92 bodů, lze předpokládat, že pracovníci, kteří pracují s cílovou skupinou rodina, děti, mládež, nejsou ohroženi stresem a syndromem vyhoštění.

Tabulka P. 10: Průměrná hodnota dosažených bodů v jednotlivých rovinách u pracovníků, kteří pracují s cílovou skupinou rodina, děti, mládež

Rovina	Průměrná hodnota	Procentní vyjádření
kognitivní	9	22%
citová	12	29%
tělesná	11	27%
sociální	9	22%
Celkem	41	100%

Jak ukazuje tabulka P. 10, nejvyššího bodového ohodnocení bylo dosaženo v citové (emocionální) rovině ve které je průměrná hodnota dosažených bodů 12. Dále následují tělesná, ve které zaměstnanci dosáhli 11 bodů. Kognitivní a sociální rovina mají stejné bodové ohodnocení, tedy 9 bodů. U pracovníků, kteří se při své práci zaměřují na rodiny, děti a mládež, se náchylnost ke stresu a syndromu vyhoštění nejvíce projevuje v citové rovině

Pracovníci, kteří pracují s cílovou skupinou osoby se zdravotním postižením

Pro účely výzkumné části jsem vytipovala a posléze oslovila s prosbou o vyplnění dotazníku 9 pracovníků, kteří pracují s osobami se zdravotním znevýhodněním a splňují kritéria pro výběr respondentů. Zpěť jsem obdržela 9 vyplněných dotazníků, což představuje 100 % návratnost.

Tabulka P. 11: Přehled dosažených bodů u pracovníků, kteří pracují s cílovou skupinou osoby se zdravotním postižením

Respondent	Celkový počet dosažených bodů
A	55
B	11
C	24
D	24
E	40
F	27
G	12
H	17
I	42

Jak vyplývá z tabulky P. 11, nejvyšší celková dosažená hodnota mezi těmito respondenty byla 55 bodů, nejnižší pak 11 bodů. Jelikož počet získaných bodů u jednotlivých pracovníků nedosáhl hodnoty v bodovém rozmezí 62 až 92 bodů, lze předpokládat, že pracovníci pracující s cílovou skupinou osoby se zdravotním postižením, nejsou ohroženi stresem a syndromem vyhoštění.

Tabulka P. 12: Průměrná hodnota dosažených bodů v jednotlivých rovinách u pracovníků, kteří pracují s cílovou skupinou osoby se zdravotním postižením

Rovina	Průměrná hodnota	Procentní vyjádření
kognitivní	8	30%
citová	7	25%
tělesná	7,5	27%
sociální	5	18%
Celkem	27,5	100%

Z tabulky I. 11 vyplývá, že nejvyššího bodového ohodnocení bylo dosaženo v kognitivní rovině, kterou pracovníci, kteří pracují s osobami se zdravotním postižením, ohodnotili 8 body. Dále následují tělesná, ve které bylo dosaženo průměrného bodového ohodnocení 7,5. Citová rovina dosáhla průměrného bodového ohodnocení 7 bodů a sociální rovina 5 bodů. U pracovníků zaměřujících se na cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením, se ohrožení stresem a syndromem vyhoštění nejvíce projevuje v kognitivní rovině. Na tento výsledek může mít vliv druh klientely, které se pracovníci věnují. Klienti, kteří službu vyhledali, se snaží, i přes svůj hendikep, mít plnohodnotný život, což u pracovníka může vyvolat pochybnosti o sobě samém, o své neschopnosti, ale na druhé straně se může projevit přehnaný soucit s klienty. Tímto pochybnostem se snaží bránit poklesem zájmu o klienty a pracovní témata, přehnaný soucit je pro pracovníka zase značně vyčerpávající, jelikož klienta neaktivizuje tak, jak by měl, ale provádí za něho úkony, které by klient zvládl sám.

Shrnutí výsledků

V rámci realizovaného výzkumu jsem dospěla k těmto závěrům.

U pracovníků, kteří se při své práci zaměřují na **osoby bez pšístěg**, se náchylnost ke stresu a syndromu vyhoštění nejvíce projevuje v **tělesné rovině**. Na získaný výsledek může mít vliv škála činností, které pracovníci klientům nabízejí. Služby nejsou pouze ambulantní, ale jsou v kombinaci ambulantní formy s terénní nebo je služba poskytována pouze terénní formou v šíroženém prostředí klientů. Výkon služby klade na pracovníka značné nároky nejen v oblasti odbornosti, ale také na fyzickou kondici. Což může projevit zatížením pracovníků právě této roviny.

U pracovníků, kteří se při své práci zaměřují na **seniory**, se náchylnost ke stresu a syndromu vyhoštění nejvíce projevuje v **tělesné rovině**. Na tento výsledek má vliv druh činností, které zařízení poskytuje. U cílové skupiny seniorů se jedná především o úkony spojené se zajištěním péče o osobu klienta, které mimo jiné zahrnují také manipulaci s nepohyblivými nebo

l'ásteľnŃ pohyblivými klienty, coň vyňaduje pracovníka fyzicky zdatného a odolného.

U pracovníkŃ, kteŃ se pŃ své práci zamŃjı na **rodiny, dŃi a mládeň**, se náchylnost ke stresu a syndromu vyhoŃení nejvíce projevuje v **citové rovinŃ**

Vliv na tento výsledek mŃhe mít skuteľnost, ě pracovníci pracujı s celou rodinou vľetnŃdŃı a mládeňı, která zaŃzení vyhledala za Ńľelem vyhledání pomoci, jelikoň tuto potŃbnou pomoc nenalezla ve vlastní rovinŃ

PŃedstavy o formŃ poskytované sluňby se mnohdy u pracovníkŃ a klientŃ lięı. Pracovníci musí plnŃ respektovat rozhodnutí klienta, i kdyň nejsou pŃesvŃľeni o jeho správnosti. Dopad rozhodnutí má vliv také na dŃi. Tyto situace mohou u pracovníkŃ vyvolávat pocity bezmoci a beznadĚe, nedostateľného uznání i nervozity.

U pracovníkŃ zamŃjıcích se na cílovou skupinu **osoby se zdravotním postižením**, se ohroňení stresem a syndromem vyhoŃení nejvíce projevuje v **kognitivní rovinŃ** Na tento výsledek mŃhe mít vliv druh klientely, které se pracovníci vŃıujı. Klienti, kteŃ sluňbu vyhledali, se snaňı, i pŃes svŃj hendikep, ět plnohodnotný ěivot, coň u pracovníka mŃhe vyvolat pochybnosti o sobŃsamém, o své neschopnosti, ale na druhé stranŃ se mŃhe projevit pŃehnaný soucit s klienty. TŃnto pochybnostem se snaňı bránit poklesem zájmu o klienty a pracovní témata, pŃehnaný soucit je pro pracovníka zase znaľnŃ vyľerpávající, jelikoň klienta neaktivizuje tak, jak by mŃ, ale provádı za nŃho Ńkony, které by klient zvládl sám.

Ze získaných výsledkŃ vyplývá, ě na míru ohroňení stresem a syndromem vyhoŃení má vliv mnoho faktorŃ. Jedná se jak o druh klientely, druh sluňby, ěkála ľinností a ŃkonŃ, které jednotlivá zaŃzení svým klientŃm poskytujı. Nezanedbatelnou roli hraje také vŃk pracovníka, délka praxe a pŃedevĚm jeho osobní nastavenı, jeho celková zdatnost a odolnost, které je zapotŃbí jak pŃ výkonu samotné pomáhající profese, tak pŃ vyrovnávání se s problémy a pŃekonávání pŃekáňek s výkonem profese spojených.

12 OvĚŘENÍ PLATNOSTI PŘEDPOKLADŮ

Předpoklad I. 1

Lze předpokládat, že pracovníci v pomáhající profesi pracující s cílovou skupinou rodina, děti a mládež budou nejvíce ohroženi stresem a syndromem vyhoštění v emocionální rovině

Na základě provedeného výzkumu mohu konstatovat, že předpoklad I. 1 je platný. Tedy, že pracovníci v pomáhající profesi, kteří pracují s cílovou skupinou rodina, děti, mládež, jsou nejvíce náchylní ke stresu a syndromu vyhoštění v emocionální rovině

Je možné předpokládat, že tato skutečnost je způsobená právě cílovou skupinou, se kterou pracovníci pracují, a svoji roli může hrát také fakt, že v zařízeních, která se zaměřují na rodiny, děti a mládež, pracují pouze ženy. Poskytování služby je často velmi psychicky náročné, jelikož pracovníci se zaměřují na celé rodiny, tedy také na nezaopatžené děti, v jiném typu zařízení se zase věnují dětem a mládeži, které hledají své místo v životě. Ve všech případech, se kterými pracovníci pracují, se vyskytují děti různého věku. Právě přítomnost dětí, které jsou oběmi problémovými rodiči nebo již samy se potýkají s různorodými problémy, může být příčinou toho, že pracovníci v zařízení mohou často, při výkonu své profese, pociťovat bezmoc, bezradnost, sklíčenost.¹²³

Předpoklad I. 2

Předpokládám, že v Charitě Valašské Meziříčí je 10% pracovníků v pomáhající profesi ohroženo stresem a syndromem vyhoštění.

Na základě provedeného výzkumu a v souvislosti s nastavením kritérií pro stanovení ohrožení stresem a syndromem vyhoštění, lze konstatovat, že předpoklad I. 2 není platný. Tedy neplatí, že 10% pracovníků, kteří pracují v pomáhající profesi v Charitě Valašské Meziříčí, je ohroženo stresem a syndromem vyhoštění.

¹²³ Výroční zpráva [online]. Valašské Meziříčí. Charita Valašské Meziříčí, 2013 [cit. 2013-03-12]. Dostupné z WWW: <www.valmez.caritas.cz/sites/default/files/soubory/Vyrocní%20zprava_web-1.pdf>.

Lze předpokládat, že tento stav je důsledkem kvalitní péče o zaměstnance ze strany vedení Charity Valašské Meziříčí, která spolívá v kvalitním vzdělávání zaměstnanců, v jasně stanovených kompetencích, v možnosti řešit pracovní problémy týkající se klientů na pšpadových poradách, problémy pracovníků na poradách pracovních týmů, možnosti využívat supervize, ale také v benefitech organizace, které představují například pŕdní šádné dovolené navíc. Dále je možné předpokládat, že svůj podíl na tomto stavu mají také pracovníci, kteří jsou seznámeni se základy vlastní psychohygieny, kteří mají při práci s klienty jasně nastaveny hranice, které jim brání zacházet tam, kde není jich pro pracovníka (ale také klienta) bezpečno. Důležitý je hlavně hodnot, který by měl mít pracovník sestavený a který by měl také respektovat. Nezbytné je však přjetí sebe sama. Postoj k soběsamému se pak promítne i do vztahu pracovníka k klient.

Srovnání celkových dosažených počtů bodů u jednotlivých pracovníků, kteří se ve své linnosti zaměřují na odlišné cílové skupiny klientů

Nejnižší hodnoty i vyrovnanost dosaženého bodového ohodnocení jsem zaznamenala u pracovníků, kteří se ve své linnosti věnují rodinám s dětmi a mládeži. U pracovníků ostatních zařízení jsou dosažené hodnoty různé. To přkládám mnoha faktorům, které v okamžiku vyplnění dotazníku na respondenta mohly působit.

Hádny z pracovníků v přímé péči není v přímém ohrožení stresem a syndromem vyhošení. To však neznamená, že samotní pracovníci i vedení organizace by se této problematice neměli nadále věnovat. Nejdůležitější je reálný pohled pracovníka na sebe sama a vlastní odhalení změn, které mohou signalizovat nebezpečí ohrožení stresem a syndromem vyhošení.

13 Návrhy opatření

Z vlastní zkušenosti vím, že vedení Charity Valažské Meziříčí je si vědomo náročnosti, která pramení z poskytování služeb různorodé klientele a velké zátěži, které jsou pracovníci při výkonu své profese vystaveni.

Z toho důvodu vyznívá velkou potřebu preventivním opatřením, která by měla zmírnit nebo odstranit ohrožení stresem a syndromem vyhoštění. Mezi preventivní opatření, která již organizace aplikuje, je možné zařadit jasné definování poslání a metodických návodů pro poskytování služby. Pracovníci mají jasno stanovené náplň práce, vydefinovaný plán vzdělávání a osobního rozvoje, který by měl zajistit kvalitní péči na výkon profese. Novým pracovníkům je poskytnuto kvalitní zaškolení a možnost získání rad od zkušeného pracovníka. Všichni pracovníci mají možnost využít skupinové i individuální supervize, případové konference a v případech složitých případů, možnost podílení se více pracovníků na jejich řešení. Každý z pracovníků má své pracovní místo, které si může upravit podle svých potřeb, avšak musí brát ohled na své spolupracovníky, aby je neružil, jelikož z důvodu malých prostor je více pracovníků umístěno v jedné kanceláři.

Přesto vedení Charity Valažské Meziříčí hledá další opatření, kterými je možné zabránit či zmírnit ohrožení stresem a syndromem vyhoštění.

Účinné pro pracovníky by bylo omezení počtu kontaktů s klienty. Tento návrh je možné realizovat za předpokladu navýšení počtu pracovníků zařízení. Pak by s jedním klientem mohlo pracovat dva a více pracovníků, mezi které by se zátěž rozdělila. To souvisí také s omezením administrativních úkonů spojených s poskytováním služby, na kterých by se podíleli všichni klíčoví pracovníci klienta.

Přínosem by byly příležitosti poznat klienty v jiném prostředí za účelem získání nových poznatků, které by přispěly ke komplexnosti řešení jejich problémů.

Mezi další opatření je možné zařadit kombinování práce s klienty s jinými činnostmi, při kterých nedochází ke kontaktu s klienty, zkrácení pracovního

úvazku podle potřeb pracovníka, pořádání kulturních a sportovních akcí pro zaměstnance organizace, při kterých mají možnost se lépe poznat po osobní stránce a tím upevnit vzájemné vztahy mezi sebou.¹²⁴

Přestože v Charitě Valašské Meziříčí nejsou zaměstnanci v pomáhající profesi přímo ohroženi stresem a syndromem vyhoštění, je nutné si uvědomit, že každý z nás je touto fenomény dnešní doby ohrožen. Je jen na nás jak se k tomuto problému postavíme a jak využijeme široké škály možností, které jsou prevencí stresu a syndromu vyhoštění.

¹²⁴ MATOUŠEK, O. a kol., *Metody a šezení sociální práce*. 1.vyd. Praha: Portál, 2003, s. 58

ZÁVĚR

Cílem bakalářské diplomové práce bylo zjistit míru ohrožení negativními důsledky pracovního stresu včetně syndromu vyhoštění u vybrané skupiny pracovníků v pomáhajících profesích. Při výběru byl brán ohled na jednotlivé cílové skupiny klientů a konkrétní typ služby, ve které se oslovení pracovníci profesně pohybují.

V teoretické části jsem se nejdříve zaměřila na popis nestátní neziskové organizace Charita Valašské Meziříčí, u jejichž pracovníků jsem zjišťovala míru ohrožení stresem a syndromem vyhoštění. Popsala jsem jednotlivé služby, které organizace poskytuje, z hlediska poslání a cílů a také personálního obsazení.

V další části jsem se zabývala pomáhající profesí a osobností pracovníka. Zaměřila jsem se na jeho odbornou způsobilost, kompetence, ale také na nebezpečí, kterým je při výkonu profese ohrožen.

Protože stres a syndrom vyhoštění úzce souvisí se zátěží pracovníků, další kapitolu jsem zaměřila právě na tuto problematiku, se kterou se pracovníci velmi často setkávají při výkonu pomáhající profese.

Závěrečnou kapitulu teoretické části jsem zaměřila na syndrom vyhoštění, jeho příznaky, příčiny a fáze a také na preventivní opatření, která zabráňují vzniku nebo alespoň omezují samotný syndrom vyhoštění.

Praktickou částí jsem opět upozornila na cíl mé práce, kterým bylo zjistit míru ohrožení negativními důsledky pracovního stresu včetně syndromu vyhoštění u vybrané skupiny pracovníků v pomáhajících profesích. Objasnila jsem metodu a postup sběru dat, jejich zpracování a vyhodnocení získaných údajů.

V praktické části jsem ověřovala předpoklady, které jsem si předem stanovila. První předpoklad zněl: Až se předpokládá, že pracovníci v pomáhající profesi pracující s cílovou skupinou rodina, děti a mládež

budou nejvíce ohroženi stresem a syndromem vyhoštění v emocionální rovině

Provedený výzkum potvrdil tento předpoklad, tedy že pracovníci v pomáhající profesi, kteří pracují s cílovou skupinou rodina, děti, mládež, jsou nejvíce náchylní ke stresu a syndromu vyhoštění v emocionální rovině

Druhý předpoklad zní: V Charity Valašské Meziříčí je 10% pracovníků v pomáhající profesi ohroženo stresem a syndromem vyhoštění. Vyhodnocené údaje nepotvrdily platnost tohoto předpokladu.

Hlavním zjištěním bylo, že stresem a syndromem vyhoštění jsou nejvíce ohroženi pracovníci v pomáhající profesi, kteří pracují s cílovou skupinou rodina, děti, mládež. Dále bylo zjištěno, že v Charity Valašské Meziříčí je ohroženo stresem a syndromem vyhoštění méně než 10% pracovníků pracujících v pomáhající profesi.

Přínosem mé bakalářské diplomové práce spatřuji ve zmapování aktuálního stavu týkajícího se ohrožení stresem a syndromem vyhoštění u zaměstnanců organizace, kteří vykonávají pomáhající profesi. Zjištěné skutečnosti mohou být podkladem pro vytvoření a nastolení preventivních programů bránících nebo omezujících ohrožení stresem a syndromem vyhoštění u pracovníků Charity Valašské Meziříčí, kteří pracují v pomáhající profesi.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A ZDROJŮ

ČAKIRPALOĞLU, P. *Psychologie hodnot*. 2. dopl. a přepr. vyd. Olomouc: ÚP Palackého, 2009. ISBN 978-80-244-2295-4.

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

DUFKOVÁ, J., URBAN, L., DUBSKÝ, J. *Sociologie životního stylu*. Vydání neuvedeno. Plzeň: Aleš Lenka, 2008. ISBN 978-80-7380-123-6

FISHER, O. *Role hodnot v etice pro sociální práci*. Vydání neuvedeno. Praha: Academia, 2010. ISBN neuvedeno

GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. 1.vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-302-4.

JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. 1.vyd. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6

JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoštění*. Vydání neuvedeno. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí o.p.s., 2006. ISBN 80-86991-74-1

KEBZA, V., GOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoštění*. 2.vyd. Praha: Státní zdravotnický ústav, 2003. ISBN 80-7071-231-7.

KOPÍŠ, K. *Lidský vztah jakou součástí profese*. 4.vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-429-X.

KŠIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit naději*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998. ISBN 80-7169-551-3

KŠ IVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. 3.vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-568-4.

MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řzení sociální práce*. 1.vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2.vyd. přepracované. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.

NELASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Vydání neuvedeno. Brno: Masarykova Univerzita, 2001. ISBN 80-2102-673-1.

POSPÍŠIL, C. V. *Teologie služby*. Vydání neuvedeno. Kostelní Vydš: Karmelitánské nakladatelství, 2002. ISBN 80-7192-748-1.

POTTEROVÁ, B. A. *Jak se bránit pracovnímu vyčerpání*. 1.vyd. Olomouc: UP, 1997. ISBN 80-7198-211-3.

PRUDKÝ, L. *Inventura hodnot*. 1. vyd. Praha: Academia, 2010. ISBN 978-80-200-1751-2.

ROHLÍKOVÁ, P. *Jak se projevuje syndrom vyhoření a komu hrozí*. Vydání neuvedeno. Právo a rodina. Praha: Linde, 2008. ISSN 1212-866X.

SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. 1.vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-369-7.

SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*. 1.vyd. Liberec: TU, 2008. ISBN 978-80-7372-323-1.

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

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9.

VESELSKÝ, P. *Filosofie a etika sociální práce*. 1.vyd. Olomouc: Universita Palackého, 2008. ISBN 978-80-244-2087-5

Právní normy

Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
Zákon č. 96/2004 Sb., O nelékařských zdravotnických povoláních, ve znění pozdějších předpisů

Internetové zdroje

<http://www.valmez.caritas.cz/>

<http://www.valmez.caritas.cz/?q=o-nas>

<http://www.valmez.caritas.cz/?q=azylovny-dum>

<http://www.valmez.caritas.cz/?q=sasanky>

<http://www.valmez.caritas.cz/?q=zastavka>

<http://www.valmez.caritas.cz/?q=klub-zeferino>

<http://www.valmez.caritas.cz/?q=charitativni-dum-pokojneho-stari>

<http://www.valmez.caritas.cz/?q=charitni-osetrovatelska-sluzba>

<http://www.valmez.caritas.cz/?q=pecovatelska-sluzba>

<http://www.valmez.caritas.cz/?q=socialne-aktivizacni-sluzby>

<http://www.valmez.caritas.cz/?q=charitni-pecovatelska-sluzba>

<http://www.valmez.caritas.cz/?q=denni-centrum>

<http://www.valmez.caritas.cz/?q=nocleharna>

<http://www.valmez.caritas.cz/?q=domino>

<http://www.valmez.caritas.cz/?q=socialni-rehabilitace>

<http://www.valmez.caritas.cz/?q=centrum-amika>

<http://www.valmez.caritas.cz/?q=centrum-osobni-asistence>

[http://www.valmez.caritas.cz/sites/default/files/soubory/Vyrocní%20zpráva
_web-1.pdf](http://www.valmez.caritas.cz/sites/default/files/soubory/Vyrocní%20zpráva_web-1.pdf)

[http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-
republiky](http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky)

PŘÍLOHY

PŘÍLOHA E. 1

DESÁTERO PROTI STRESU

1. Naučte se probouzet a vstávat v pohodě
2. Naučte se usmívat.
3. Nikdy a nikde se nenechte manipulovat do pšekotnosti.
4. Nepocházejte panice, když si nemůžete na něco vzpomenout.
5. Každý den si udějte malou radost.
6. Zachovávejte přátelské vazby, nezanedbávejte přátele.
7. Každý den si rezervujte chvíli jen pro sebe.
8. Nepřepínajte své síly.
9. Naučte se uvolňovat, relaxujte.
10. Naučte se vyhýbat zbytečným a nudným zvyklostem.¹²⁵

¹²⁵ CIMICKÝ, J. *Sám proti stresu*. 2.vyd.Praha:VIP Books, 2007, ISBN 978-80-87134-08-5, str. 138-139

Příloha P. 2

Průvodní dopis dotazníkového šetření

Vážené kolegyně a vážení kolegové,

jak asi mnozí z Vás ví, jsem studentkou 3. ročníku oboru sociální práce na filozofické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci.

V současné době vypracovávám bakalářskou diplomovou práci na téma Syndrom vyhoštění. Za účelem získání podkladů pro praktickou část této práce se na Vás obracím s prosbou o vyplnění přiloženého dotazníku.

Vyplněné dotazníky mě prosím doručte e-mailem nebo v tištěné podobě (jednotlivě nebo za celé zašlání). Prosím o jejich navrácení nejpozději do pátku 14.12.2012. Mohu Vás ujistit, že výsledky budou zpracovány anonymně.

Moc Vám děkuji za ochotu a čas, který budete věnovat vyplnění dotazníku.

Martina Došková

martina.doskova@valmez.charita.cz

Příloha E. 3
VZOR DOTAZNÍKU

Syndrom vyhoštění - moje individuální projevy

	vždy	často	někdy	zřídka	nikdy
1. Obtížně se soustřeďuji	4	3	2	1	0
2. Nedokážu se radovat	4	3	2	1	0
3. Pádu si fyzicky "vyhýmá"	4	3	2	1	0
4. Nemám chuť pomáhat problémovým klientům	4	3	2	1	0
5. Pochybují o svých profesních schopnostech	4	3	2	1	0
6. Jsem sklíčený/á	4	3	2	1	0
7. Jsem náchylný/á k nemocím	4	3	2	1	0
8. Pokud je to možné, vyhýbám se odborným rozhovorům s kolegy	4	3	2	1	0
9. Vyjadřuji se posměšlivě o klientech	4	3	2	1	0
10. V konfliktních situacích se cítím bezmocný/á	4	3	2	1	0
11. Mám zdravotní problémy se srdcem, dýcháním, trávením, apod.	4	3	2	1	0
12. Únava a frustrace z práce narušuje i můj soukromý život	4	3	2	1	0
13. Můj odborný růst a zájem o obor zaostává	4	3	2	1	0
14. Jsem vnitřně klidný/á a nervózní	4	3	2	1	0
15. Jsem v napětí	4	3	2	1	0
16. V práci dělám jen to nejnужnější	4	3	2	1	0
17. Přemýšlím o odchodu z práce	4	3	2	1	0
18. Trpím nedostatkem uznání a ocenění	4	3	2	1	0
19. Trápí mě poruchy spánku	4	3	2	1	0
20. Vyhýbám se dalšímu vzdělávání	4	3	2	1	0
21. Ztrácím ve svém oboru přehled	4	3	2	1	0
22. Cítím se ustrašený/á	4	3	2	1	0
23. Trpím bolestmi hlavy	4	3	2	1	0
24. Pokud je to možné, raději se kontaktu s klienty vyhnu	4	3	2	1	0

Vyplněné dotazníky jsem vyhodnotila podle předem stanoveného vzorce pro vyhodnocení tohoto druhu dotazníku.

Každé odpovědi na danou otázku je přiděleno bodové ohodnocení 0, 1, 2, 3,4 body.

Kognitivní rovina:

V této oblasti se seřtou body, které respondent přidělil odpovědím na otázky ř. 1, 5, 9,13, 17, 21.

Emocionální rovina:

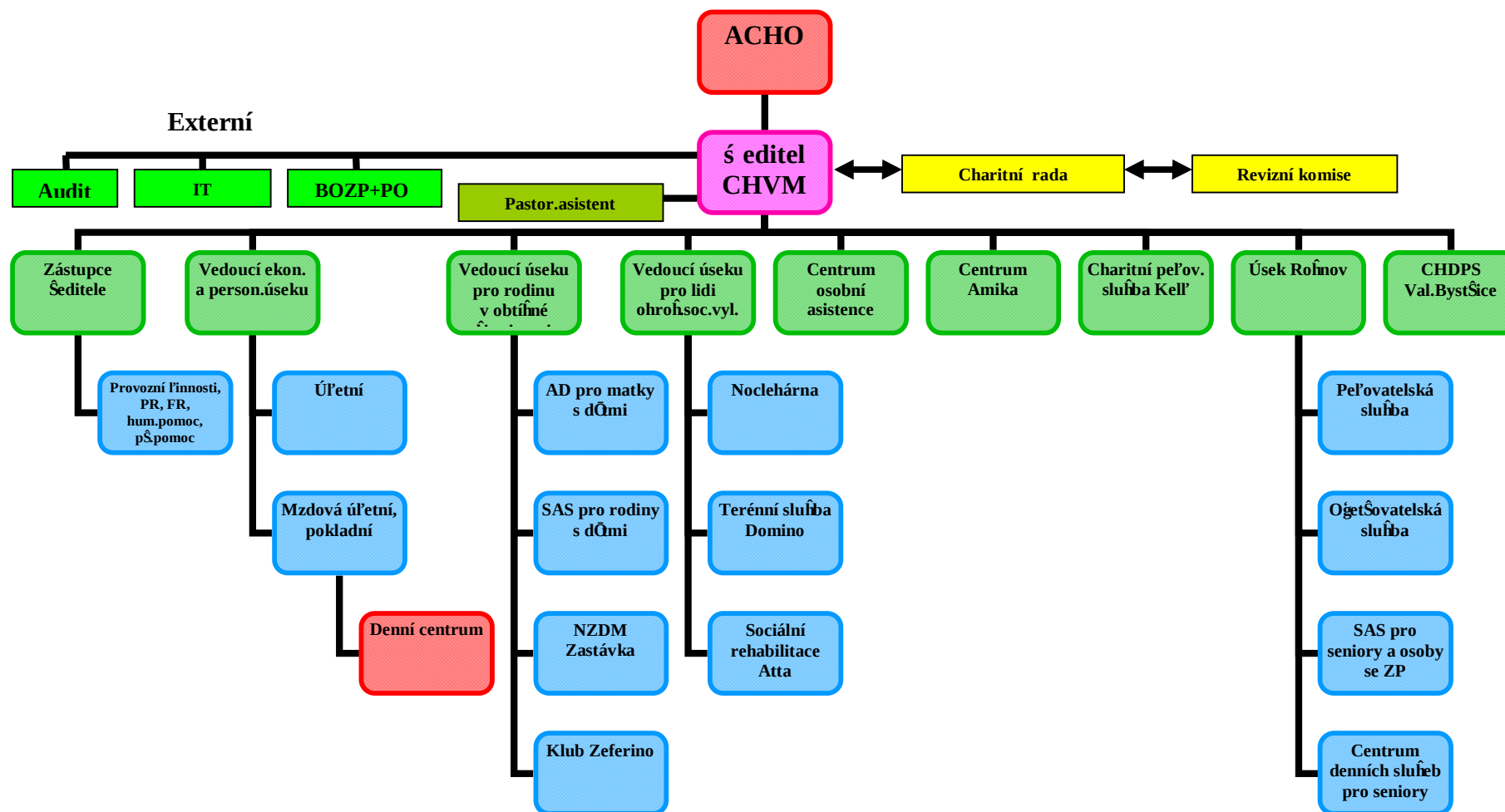
V této oblasti se seřtou body, které respondent přidělil odpovědím na otázky ř. 2, 6, 10, 14, 18, 22.

Technická rovina:

V této oblasti se seřtou body, které respondent přidělil odpovědím na otázky ř. 3, 7, 11, 15, 19, 23.

Sociální rovina:

V této oblasti se seřtou body, které respondent přidělil odpovědím na otázky ř. 4, 8, 12, 16, 20, 24.



ANOTACE

Jméno a příjmení autora: Martina DOŠKOVÁ

Název katedry a fakulty: Katedra sociologie a andragogiky

Fakulta filozofická

Název bakalářské diplomové práce: SYNDROM VYHOŠENÍ

Burnout syndrome

Vedoucí práce: PhDr. Kateřina Thelenová

Pol'et znakŤ: 133 941

Pol'et pŤlloh: 4

Pol'et pouŤitŤch zdrojŤ: 44

KlíŤová slova: pomáhající profese, syndrom vyhoŤení, pracovní zátŤh, stres, hodnoty, etické zásady

Anotace:

Cílem bakalářské diplomové práce je zjistit míru ohroŤení negativními dŤsledky pracovního stresu vŤetnŤ syndromu vyhoŤení u vybrané skupiny pracovníkŤ v pomáhajících profesích s ohledem na jednotlivé cílové skupiny klientŤ a konkrétní typ sluŤby, ve které se oslovení pracovníci profesnŤ pohybují.

Úkolem teoretické Ťásti je získání základních informací o stresových situacích a syndromu vyhoŤení, se kterými se pracovník setkává pŤ výkonu své profese. Výzkum prezentovaný v praktické Ťásti bakalářské diplomové práce pak ukazuje aktuální situaci v oblasti stresu a syndromu vyhoŤení u pracovníkŤ v pomáhající profesi v neziskové organizaci Charita Valašské MeziŤíí. Výsledky, získané v praktické Ťásti, potvrdily, Ťe stresem a syndromem vyhoŤení jsou nejvíce ohroŤeni pracovníci v pomáhající profesi, kteŤ pracují s cílovou skupinou rodina, dŤi, mládeŤ a dále, Ťe v organizaci Charita Valašské MeziŤíí je ohroŤeno stresem a syndromem vyhoŤení ménŤ než 10% pracovníkŤ pracujících v pomáhající profesi. Na základŤ zjiŤtŤých dat, by organizace mŤla vytvoŤit strategii prevence pracovního stresu

a syndromu vyhoštění a tuto strategii uplatňovat u všech pracovníků organizace.

Přínosem bakalářské diplomové práce je formulace možností v oblasti prevence, které by vedení organizace mohlo nastolit za účelem předcházení pracovnímu stresu a syndromu vyhoštění a eliminace jím konkrétního ohrožení pracovníků tímto fenoménem.

Key words: helping professions, burnout, workload, stress, values, ethics

Abstract:

The aim of this thesis is to determine the degree of risk the negative consequences of stress including burnout among selected groups of workers in the helping professions with respect to each target client groups and the specific type of service in which you reach workers move professionally.

The task of the theoretical part is to get basic information about stress and burnout situations with which the worker meets the exercise of their profession. The research presented in the practical part of my thesis then shows the current situation in the field of stress and burnout

for workers in the helping profession, the NGO Caritas Meziříčí. Results obtained in the practical part, confirmed that stress and burnout are the most danger to workers in the helping profession who work with the target group of family, children, youth, and further, that in Charity Meziříčí is threatened by stress and burnout less than 10 % of employees working in a helping profession. Based on the obtained data, the organization should develop a strategy for the prevention of stress and burnout and to apply this strategy to all employees of the organization.

The benefit of this bachelor thesis is to formulate options for prevention, management organization that could establish to prevent work-related stress and burnout and elimination have specific threats to staff these phenomena.