

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Vliv syndromu vyhoření na socializaci pracovníků
Úřadu práce České republiky

Bc. Veronika Hýblová

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

V Šumperku dne 19. 4. 2025

Bc. Veronika Hýblová

Poděkování

V první řadě bych ráda poděkovala PaedDr. Aleně Jůvové, Ph.D. za odborné vedení mé diplomové práce, za věnovaný čas, cenné rady a připomínky, které mi poskytla při konzultacích. Dále bych ráda poděkovala své mámě a sestře, za neochvějnou podporu po celou dobu studia a v neposlední řadě mým prarodičům, kteří mi byli ku pomoci během studia.

Anotace

Jméno a příjmení:	Bc. Veronika Hýblová
Katedra:	Katedra pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	PaedDr. Alena Jůvová, Ph.D.
Rok obhajoby:	2025

Název práce:	Vliv syndromu vyhoření na socializaci pracovníků Úřadu práce České republiky
Název v angličtině:	The effect of burnout syndrome on the socialization of workers of the Labor Office of the Czech Republic
Anotace práce:	Tato diplomová práce se zabývá vlivem syndromu vyhoření na socializaci pracovníka Úřadu práce České republiky. Teoretická část popisuje syndrom vyhoření, stres, vznik syndromu vyhoření, prevenci syndromu vyhoření, Úřad práce České republiky, pracovníka úřadu práce České republiky a socializaci pracovníka. Empirická část se pak, za pomoci dotazníkového šetření, zabývá se výzkumem vlivu syndromu vyhoření na socializaci pracovníka. Získané poznatky nám umožňují vhled do dané problematiky a ze závěrů vyplývá, že syndrom vyhoření má vliv na socializaci pracovníka Úřadu České republiky. Ovlivňuje jej nejen v pracovním prostředí, ale také jeho vztahy v rodině.
Klíčová slova:	Úřad práce České republiky, syndrom vyhoření, prevence syndromu vyhoření, syndrom psychického vyhoření
Anotace v angličtině:	This diploma thesis deals with the effect of burnout syndrome on the socialization of an employee of the Labor Office of the Czech Republic. The theoretical part describes burnout syndrome, stress, the emergence of burnout syndrome, prevention of burnout syndrome, the Labor Office of the Czech Republic, the worker of the Labor Office of the Czech Republic and socialization of the worker. The empirical part then, with the help of a questionnaire survey,

	deals with research on the effect of burnout syndrome on the socialization of the worker. The knowledge gained gives us insight into the given issue and the conclusions show that the burnout syndrome has an effect on the socialization of the employee of the Office of the Czech Republic. It affects him not only in the work environment, but also his relationships in the family.
Klíčová slova v angličtině:	Labor Office of the Czech Republic, burnout syndrome, prevention of burnout syndrome, psychological burnout syndrome
Přílohy vázané v práci:	Dotazník
Rozsah práce:	68
Jazyk práce:	český

Obsah

ÚVOD	8
I. TEORETICKÁ ČÁST	10
1 Syndrom vyhoření.....	10
1.1 Definice syndromu vyhoření.....	10
1.2 Výzkum syndromu vyhoření	11
2 Stres jako příčina syndromu vyhoření	14
2.1 Stres	14
2.1.1 Druhy stresu (eustres, distres, chronický stres, akutní stres)	15
2.1.2 Reakce na stres	16
2.2 Stresory v práci pracovníka Úřadu práce ČR	17
3 Vznik syndromu vyhoření	18
3.1 Příčiny vzniku	18
3.2 Příznaky syndromu vyhoření	19
3.3 Fáze syndromu vyhoření.....	20
3.4 Prevence syndromu vyhoření.....	20
4 Úřad práce a pracovník Úřadu práce České republiky	22
4.1 Úřad práce České republiky.....	22
4.2 Pracovník Úřadu práce	24
4.2.1 Vzdělání a kompetence pracovníka Úřadu práce	24
4.2.2 Osobnost pracovníka Úřadu práce	27
5 Socializace pracovníka Úřadu práce.....	29
5.1 Sociální prostředí pracovníka Úřadu práce.....	29
II. EMPIRICKÁ ČÁST	31
6 Metodologie	31
6.1 Cíl výzkumu.....	31
6.2 Výběr výzkumné metody a techniky sběru dat.....	32
6.3 Výzkumný vzorek.....	33
6.4 Etické zásady a limity výzkumu	34
6.5 Analýza dat z dotazníkového šetření	35
ČÁST 1 – Obecné otázky.....	35
ČÁST 2 – Dotazník Burnout measure (BM) psychického vyhoření.....	45
6.6 Ověřování hypotéz	49
7 DISKUZE	55

ZÁVĚR.....	58
ZDROJE	60
Seznam zkratek	63
Seznam obrázků, grafů, tabulek	64
PŘÍLOHY.....	66

ÚVOD

Diplomová práce se zabývá tématem vlivu syndromu vyhoření na pracovníka Úřadu práce České republiky, možnostmi prevence a v neposlední řadě vlastními zkušenostmi zaměstnanců Úřadu práce České republiky, kteří si prošli syndromem vyhoření, také označovaným jako syndrom burnout nebo burnout syndrom. V posledních několika letech je možné pozorovat narůstající trend syndromu vyhoření u pracovníků v pomáhajících profesích. Tento trend je možné sledovat především díky nárůstu množství sociálních služeb a jejich transformací, syndrom vyhoření tu byl již dříve, nyní má však narůstající tendenci.

Na toto téma tak vzniká mnoho výzkumů a studií jednak vlivu syndromu vyhoření na pracovníky v pomáhajících profesích, tak také prevenci a jeho důsledkům. Výzkumy jsou prováděny jak v České republice, tak také v zahraničí a postupně si je v této diplomové práci společně představíme.

V teoretické části práce jsem popsala teoretický rámec syndromu vyhoření, jenž je také označován termínem burnout syndrom, stres, vznik syndromu vyhoření, prevenci syndromu vyhoření, Úřad práce České republiky, pracovníka úřadu práce České republiky a socializaci pracovníka.

V empirické části jsem pak zjišťovala, jakou měrou se délka praxe podílí na míře psychického vyčerpání, zda věk pracovníků ovlivňuje míru psychického vyčerpání a syndromu vyhoření, sledovala jsem, zda se výrazně liší vztah mezi kolegy a nadřízenými, jak se projevuje syndrom vyhoření v kontaktu s klientem a zda a jak se projevuje syndrom vyhoření ve vztahu s rodinou.

Motivací k výběru tohoto tématu byl i fakt, že vnímám, jak veřejnost pohlíží právě na pracovníky Úřadu práce, pouze jako na někoho, kdo má sloužit lidem, ale už se málo kdo zamýšlí nad tím, že tato práce je náročná a více či méně se dotýká každého pracovníka Úřadu práce, aniž by si toho možná byl vědom. Proto si také myslím, že v případě, pokud se tato práce dostane do rukou široké veřejnosti, mohla by být jakýmsi vhledem a možná i cestou k uvědomění. Pracovníci Úřadu práce jsou zde pro lidi, aby jim pomáhali a radili, ale v první řadě jsou především lidé se svými vlastními potřebami a starostmi. A každodenní kontakt s lidmi je náročný hlavně po psychické stránce.

Proto je také tolik potřebné, aby pracovníci Úřadu práce měli možnosti a informace pro to, aby mohli syndromu vyhoření předcházet, protože teprve v tu chvíli mohou kvalitně a efektivně, ale především dlouhodobě pomáhat ostatním lidem.

A v neposlední řadě, kromě kontaktu s kolegy a nadřízenými, je pracovník Úřadu práce České republiky nejvíce v kontaktu právě s klienty, kteří za ním přicházejí a mezi nimi pak dochází k vzájemné interakci. Pracovníci poskytují klientům informace, kterou vedou k zvládnutí jejich náročných životních situací, častokrát vyslechnout osobní příběhy jednotlivých klientů. To vše se pak podílí na vzájemném vztahu mezi klientem a pracovníkem Úřadu práce České republiky.

Hlavním cílem práce je tak zjistit a popsat, zda a jakou měrou, se syndrom vyhoření projevuje na interakci pracovníka Úřadu práce s jeho sociálním prostředím. Cílem teoretické části práce je popsat osobnost pracovníka Úřadu práce, dalším dílčím cílem je přiblížit jeho socializaci a dále popsat syndrom vyhoření s jeho příznaky a příčinami a možnými dopady na osobnost jedince. V empirické části práce se pak dílčí cíle zabývají tím, jakou měrou se na syndrom vyhoření projevuje délka praxe a věk pracovníků. Zda a jak se na vztahu s kolegy, rodinou, ale i klienty podílí syndrom vyhoření pracovníků Úřadu práce. Dalším dílčím cílem je také zjistit, zda se narůstající délka praxe má vliv na nárůst syndromu vyhoření.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 Syndrom vyhoření

Pro pochopení dané problematiky a uvedení do tématu této práce je nejdříve nutné vysvětlit, co se skrývá za pojmem syndrom vyhoření.

1.1 Definice syndromu vyhoření

70. léta 20. století byla významná pro výzkum syndromu vyhoření, kdy se stavem celkového vyčerpání začali zabývat lékaři a psychologové. Syndrom burnout pak označoval stav dohoření, vyhoření nebo vyhasnutí. Prvním, kdo pojem „syndrom burnout“ uvedl do praxe, byl klinický psycholog Herbert J. Freudenberger (Pešek a Praško, 2016).

„Vyhoření bylo definováno jako kombinace emočního vyčerpání, depersonalizace a snížené osobní úspěchy způsobené chronickým pracovním stresem. Tato konstelace příznaků zahrnuje obrovskou únavu a ztrátu motivace, cynický pohled na svou práci a pocit neúčinnosti a selhání“ (Bianchi, Schonfeld, Laurent, 2015, str.1).

Definice syndromu vyhoření postupem let vzniklo mnoho, všechny však syndrom vyhoření považují za stav duševní, který charakterizuje dlouhodobé vyčerpání a snížení výkonu. Dochází k němu vlivem dlouhodobého, dalo by se říci chronického, stresu, který působí na člověka velmi intenzivně a vnímat jej můžeme především u těch jedinců, kteří se věnují práci s lidmi, u osob v pomáhajících profesích či u osob neformálně pečujících (Pešek a Praško, 2016).

„Syndrom vyhoření burnout; projevuje se po letech terénní emočně vyčerpávající práce ztrátou profesionálního zájmu nebo osobního zaujetí; spojen se ztrátou činnosti a poslání, s pocitem zklamání, hořkosti; ztráta zájmu o práci, nastupuje každodenní stereotyp, rutina, snaha přežít a nemít problémy“ (Hartl, 2004, str. 269).

Ve všech definicích pak můžeme nalézt tři základní složky, na jejichž základě stojí syndrom vyhoření, jsou jimi negativní pocity a vztahy, vnější a vnitřní příčiny těchto pocitů a také čas, který byl potřeba ke změně postoje jedince od těchto pocitů pozitivních k těm negativním. Nelze však opomenout ani samotné společné prvky definic, kterými jsou individuálnost, syndrom vyhoření je brán jako vnitřní duševní proces, více než o tělesné vyčerpání se jedná o vyčerpání psychické, vznikají a prohlubují se negativní emoce, vzniká negativní postoj vůči klientům i vlastní osobě, jedná se o stav chronický. Syndrom vyhoření pak není jako takový

označován za nemoc, může být však příčinou vzniku různých nemocí. K vyhoření nás směřuje neustálý tlak na výkon, který se v dnešní společnosti velmi vyžaduje (Maroon, 2012).

Syndrom vyhoření jako takový není považován za nemoc, přesto Pešek s Praškem (2016) ve své knize uvádějí, že v Mezinárodní klasifikaci nemocí (MKN-10) sice nenalezneme syndrom vyhoření jako samostatnou diagnózu, byl však přidán alespoň jako kategorie Z 73.0 – vyhasnutí (vyhoření) pod faktory ovlivňující zdravotní stav. O tom, že nejde o samostatnou diagnózu, pak dokládá i fakt, že mnoho českých psychiatrů a psychologů, užívá více než pojem syndrom vyhoření označení jako chronický stres, deprese, úzkostně depresivní porucha nebo celkové vyčerpání.

„Dále však stav vyhoření lze definovat jako druh stresu a emocionální únavy, frustrace a vyčerpání, k nimž dochází v důsledku toho, že sled (nebo souhrn) určitých událostí týkajících se vztahu, poslání, životního stylu nebo zaměstnání dotyčného jedince nepřinese očekávané výsledky“ (Rush, 2003, str. 7).

Freudenberg v roce 1980 dokonce využil jako příměr pro popis syndromu vyhoření vyhořelý dům, z něhož zůstanou jen ohořelé trosky, pod kterými jen těžko nalezneme ten krásný dům s pevnými základy. A ač se na první pohled může zdát, že některé části byly neporušeny, teprve při bližším ohledání zjistíme, jaké škody bylo napácháno. V tomto jeho pojetí však již není zahrnuta jen práce, ale všechny oblasti lidského bytí, které jsou vyhořením jedince zasázeny (Maroon, 2012).

Maroon (2012) odkazuje na definici vyhoření od Berkley Planning Association (1974), která jako definici vyhoření využívá popis příznaků, jde tedy především o to, jak moc se vzdálíme od svých původních plánů a vnímání poslání své práce, dále pak jak velká vznikne propast mezi námi a vztahem ke kolegům a klientům.

„Syndrom vyhoření je psychosomatické onemocnění, při kterém dochází k fyzickému, psychickému (mentálnímu) a emocionálnímu (citovému) vyčerpání organismu. Pokud jde o patofyziologické mechanismy, je zcela jednoznačné, že je projevem dlouhotrvajícího a nadměrného stresu“ (Křivohlavý, 2009 in Venglářová, 2011).

1.2 Výzkum syndromu vyhoření

Stejně jako definic syndromu vyhoření je i mnoho výzkumů. Jak uvádí Maroon (2012) ve své knize, jsou ve výzkumu dvě hlavní východiska, a to z klinické psychologie a psychologie sociální. Klinická psychologie zastoupená Freudenbergerem, který zavedl pojem syndrom

vyhoření do praxe, nahlíží na vyhoření jako na vnitřní psychický proces jedince. Na druhou stranu sociální psychologie v čele s Maslachovou (1997), vnímá vyhoření jako kombinaci vnějších vlivů, tedy práce, pracovního prostředí a dalších.

Ze současných výzkumů je možné zmínit například výzkum, kdy Vňuková a kol. (2023) publikovali výzkum pod názvem *Burnout syndrome in the Czech Republic: The decreasing trend over the years*, za účelem doplnění a rozšíření literatury syndromu vyhoření a doplnění výzkumu týkajícího se povědomí běžné populace o syndromu vyhoření. Již v dřívějších letech proběhlo mnoho výzkumů, které však byly zaměřeny na specifické skupiny osob, ať už jimi byli lékaři či učitelé, nikdy však celá populace. Respondenti tak byli vybráni z Evropského národního panelu a vzhledem k věkovému rozsahu respondentů ve věku 18 až 65 let byl zvolen výzkum pomocí online průzkumu. Průzkum pak proběhl v letech 2014, 2017 a 2020, šlo tedy o výzkum dlouhodobý.

Z výzkumu vyplývá, že v průběhu let stoupá v populaci povědomí o syndromu vyhoření, samotný nárůst v průběhu let je o necelých 8 %. Naopak subjektivní pocit ohrožení syndromem vyhoření se s lety snižuje. Významné rozdíly jsou jak mezi roky 2014 a 2017, tak také mezi roky 2014 a 2020. Můžeme předpokládat, že za tento fakt může již zmiňované zvýšené povědomí o syndromu vyhoření, a tedy i přístup k informacím a možnostem, jak mohou lidé syndromu vyhoření předcházet již před jeho vznikem (Vňuková a kol., 2023).

Dalším výzkumem z posledních let je výzkum Lastovkové a kol. (2018) s názvem *Burnout syndrome as an occupational disease in the European Union: an exploratory study*, jehož cílem je porovnat přístupy k syndromu vyhoření v evropských zemích. Z celkově 28 oslovených zemí Evropské unie se nakonec zapojilo 23 zemí, jmenovitě Dánsko, Estonsko, Francie, Bulharsko, Lotyšsko, Nizozemí, Portugalsko, Slovensko, Švédsko, Rakousko, Belgie, Chorvatsko, Česká republika, Německo, Irsko, Itálie, Litva, Finsko, Polsko, Rumunsko, Slovinsko, Španělsko, Spojené království.

Z výzkumu vyplývá, že důraz na prevenci syndromu vyhoření ze strany státních orgánů a ze strany pracovníků je ekonomicky zatěžující a negativně působí na zhoršení efektivity a zdraví pracovníků, což vede, k již zmíněné ekonomické zátěži. Je tedy nutné jej řešit. Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví podpořila kampaň pro prevenci pracovního stresu pod názvem Zdravá pracoviště zvládají stres, kde se ukázalo, že psychicky bezpečné prostředí prospívá péči o klienta a funguje zároveň jako ochranný faktor proti vyhoření.

Výzkum byl však limitován tím, že nebylo možné získat informace od všech zamýšlených respondentů a ze všech oslovených evropských zemí se jich 5 nezapojilo. Proto muselo být využito údajů ze studie ESENER EU – OSHA15, aby došlo k doplnění chybějících dat.

Dále je třeba si uvědomit, že vzhledem ke sběru dat poskytovaného národními odborníky by mohl být výběr účastníků zkreslen. Bylo by tedy vhodné zkusit realizovat podobný výzkum, při zapojení všech oslovených zemí Evropské unie (Laštovková a kol., 2018).

Dalším výzkumem, který bychom mohli zmínit je od autorek Basińské a Gruszczyńské z roku 2019 s názvem *Emocje a wypalenie zawodowe urzędników administracji publicznej: testowanie kształtu relacji w modelach poprzecznych i podłużnych*. Tedy volně přeloženo Emoce a syndrom vyhoření u pracovníků veřejné správy. Tohoto výzkumu se zúčastnilo 238 úředníků veřejné správy a výzkum zkoumal jaký vliv mají prožívané emoce na míru vyhoření pracovníků státní správy. Výzkumu se zúčastnilo 73,5 % žen, jednotliví respondenti byli zaměstnaní od 1 roku do 43 let a konkrétně na pozici úředníka státní správy pak pracovali od 1 roku do 40 let praxe. Nejdříve byl proveden výzkum, následně se se stejnou skupinou respondentů výzkum zopakoval s odstupem 4 měsíců. Pomocí analýzy dat bylo zjištěno, že z počátku s vysokou mírou dobré nálady u pracovníků, klesá možnost syndromu vyhoření u pracovníků, při hodnotách blížících se 2, pak však dochází k opačnému efektu a naopak riziko syndromu vyhoření u pracovníků narůstá. Což jak bylo z výzkumu zjištěno, není možné aby si pracovníci udrželi stále výbornou náladu i přes všechny životní a pracovní těžkosti. Naopak snaha si pozitivní náladu udržet i přes negativní vlivy, nebyla pro pracovníky udržitelná a spíše syndrom vyhoření prohlubovala (Basińská, Gruszczyńska, 2019).

2 Stres jako příčina syndromu vyhoření

Stres je pro tělo zátěžová situace, která pokud je dlouhodobého charakteru vede k syndromu vyhoření. V této kapitole si proto vysvětlíme, co to je stres, druhy stresu, jaké stresory stres způsobují, abychom mohli stresu jako příčině syndromu vyhoření lépe porozumět.

2.1 Stres

„Stres je nadměrná zátěž neúnikového druhu, která vede ke stresové reakci; liší se od reakce, v níž může být vyřešena únikovým mechanismem; rozsah psychologických stresorů je individuálně rozdílný a velmi široký; rozdílná je i tolerance na stres“ (Hartl, 2004, str. 263).

Musíme také zmínit, že stres je zatížení organismu, které přináší různé emoce, ale i napětí a reakce organismu. Stres nám slouží jako obranný mechanismus před hrozícím nebezpečím a stresová reakce udržuje naše tělo v pohotovosti pro potřeby boje nebo útěku. Stres odchází ve chvíli, kdy je naše tělo mimo nebezpečí a již stresová situace pominula. V současné době však již nejde o stresory ohrožující naši existenci, ale spíše stresory psychologické. Pokud však stres i nadále přetrvává, jedná se tedy o stres dlouhodobý, dochází u jedince po čase ke stagnaci a stavu vyhoření. Stres je však do jisté míry potřebným, správná hladina stresu nás nutí být efektivnějšími, při příliš vysoké hladině stresu dochází ke zdravotním komplikacím, naopak při nedostatečném stresu, můžeme dojít k znučení, přesněji může vzniknout syndrom burnout, syndrom znučení (Pešek, Praško, 2016).

Jedním z možných vysvětlení stresu je také to, že jde o zdravotní problém, který se u člověka vyskytuje. Stejně tak jako jiné zdravotní obtíže má i stres své příznaky, podle kterých lze stres rozlišit. První, kde se reakce na stres projevuje je v chování, následně v psychice a až poté jako fyziologické příznaky, kdy jde již jasně rozpoznat, že jde o stres. Mnohem jednodušeji se však dá rozeznat stres u ostatních lidí než u sebe samého, ke stresu u ostatních lidí jsme všímavější. Mnoho lidí se snažilo sepsat seznam s příznaky stresu, jelikož však takovýchto seznamů vznikalo mnoho, sjednotila je Světová zdravotnická organizace (WHO) do jednoho oficiálního seznamu. Můžeme si uvést pár z nich, mezi příznaky v chování se objevují například nejistota v situacích, kde je více možných řešení, problémy s usínáním, ztráta pozitivního náhledu na situace, v psychice pak prudké změny nálad, utlumení emocí, omezování kontaktu s okolím a ve fyziologických pak bušení srdce, bolesti hlavy, nevolnost či nechutenství (Křivohlavý, 2010).

2.1.1 Druhy stresu (eustres, distres, chronický stres, akutní stres)

Stres můžeme dělit do několika kategorií, a to například podle kvality stresové reakce či podle délky trvání. My se na tyto kategorie podíváme důkladněji.

Podle kvality stresové reakce můžeme tedy rozlišovat eustres, který popisuje Venglářová (2011) jako stres přechodný a na člověka působící pozitivně. Tento druh stresu u člověka funguje jako motivátor k nějaké akci či činnosti. Eustres je reakcí těla na pozitivní události v našem životě, jako je narození dítěte, svatba, povýšení v práci, dokončení vysokoškolského vzdělání, sportovní úspěch. Prožívání těchto situací je sice stresujícím faktorem, zde však označujeme stres za pozitivní, jelikož jej doprovází vesměs pozitivní pocity jako radost, nadšení, jsou také spojeny s pocitem výkonnosti a úspěšnosti.

Opakem je pak distres, tedy stres negativní spojený s nepříjemnými událostmi jako například příprava na zkoušky, velké množství povinností, výpověď v práci a další, tedy činnosti, které vykonáváme s odporem či nechutí. Při těchto situacích tělo spouští obranné mechanismy, které mají tělo bránit ve vypjatých situacích, slouží jako ochranný mechanismus při nebezpečí. Jde o projevy psychické, kterými jsou popírání reality a vážnosti situace, vytváření racionálních vysvětlení pro vzniklý konflikt, projektování svých problémů do jiných osob. Projevy tělesné jsou pak například zvýšení produkce kortizolu a adrenalinu, což souvisí se zrychlením srdečního tepu, krevního tlaku. V některých situacích pak dochází ke kombinaci obou výše zmíněných druhů stresu, jak pozitivního, tak negativního, v situacích, kdy je pro nás stresová situace radostnou událostí, ale zároveň nám přináší více práce nebo zodpovědnosti (Pešek, Praško, 2016).

Podle délky trvání pak rozlišujeme chronický stres, který Kmochová (2011) popisuje jako stres dlouhodobý, vzniká také tehdy, pokud je stresujících událostí několik v krátké době za sebou a na sebe se nabalují. Člověk pak dojde do stavu, kdy nevidí a nenachází východisko z dané situace.

Jelikož při dlouhodobém stresu dochází k neustálému vystavení těla stresovým událostem, nelze v tomto nastavení mysli a těla vydržet velmi dlouho, dochází pak v případě bezvýchodnosti situace k vyčerpání organismu nebo k syndromu vyhoření. K tomuto dochází, pokud po dlouhodobém stresu nemá jedinec dostatečný prostor pro to, se z vypjaté situace zotavit, nedopřeje si odpočinek nebo je vystaven další stresové situaci (Karel Nešpor, 2013).

Akutní stres působí na lidský organismus náhle, působí jako pobídka k akci, na rozdíl od stresu dlouhodobého, je pouze krátkodobý, neopakující se. Může se jednat například o přípravu na zkoušku, splnění termínu v práci a další (Kmochová, 2011, str. 11).

2.1.2 Reakce na stres

Orel (2016) popisuje pět úrovní, na kterých se projevuje působení stresu, viz Tabulka 1.

Tabulka 1 – Pět úrovní stresu

ÚROVEŇ	PROJEVY
Biologická	- zvýšení stresových hormonů v krvi - dezorientace - neúplnost vzpomínek spojených se stresovou událostí - zhoršená funkce mozkových neuronů - ovlivnění aktuálního duševního stavu - tělesné vyčerpání
Emocionální	- intenzivní krátkodobé afekty - dlouhodobé změny nálad - pocity smutku, frustrace, hněvu
Myšlení	- snižuje se kvalita myšlení - snižuje se rozsah myšlení
Chování	- boj - útěk - ustrnutí
Sociální vztahy	- pracovník vyhledává oporu v ostatních lidech - pracovník se stahuje do ústraní

Kromě Orela popisuje reakci na stres také Nešpor (2013), který reakci na stres rozděljuje na tři fáze, ve kterých se stres projevuje v chování člověka, tyto tři fáze jsou poplachová fáze, stádium rezistence a stádium vyčerpání nebo také syndrom vyhoření. Uvádí také, že tyto tři reakce na stres jsou stejné jak u lidí, tak je také můžeme nalézt v řiši zvířat. Prvotní fáze nás pak připravuje na útěk nebo boj, dochází k mobilizaci těla a zároveň dochází k reakcím těla, na začátku jde pouze o stres v mozku, poté již dochází k aktivaci ledvin, tento stres pak označuje za náročnější, přesto jsme jako lidé schopni si s takovým stresem poradit. Fáze rezistence přichází po vyřešení daného problému, vede k zotavení, tělesné funkce se opět plně vrací ke své funkci, snižuje se stresový hormon, ale je vyčerpáno velké množství energie. Ke třetí fázi pak dochází tehdy, pokud je člověk v chronickém, tedy dlouhodobém, stresu, kdy daný jedinec není schopen situaci řešit a dochází k úplnému vyčerpání.

2.2 Stresory v práci pracovníka Úřadu práce ČR

„Stresor činitel vnějšího prostředí, jehož dopad na organismus vyvolá stresovou reakci; mezi nejvýznamnější stresory patří hlad, podvýživa, uvědomovaná bída, hluk, konflikty a traumatické životní události“ (Hartl, 2004, str. 263).

Můžeme také říci, že stresorem v práci pracovníka Úřadu práce jsou situace, které se vymykají běžným zvyklostem a nevyvíjejí se obvyklým způsobem, na který je pracovník zvyklý. Pro tyto situace pak pracovník nemá určeny strategie, pro jejich zvládnutí, a to pracovníkovi způsobuje stres. Bylo by vhodné, pokud dojde k stresové situaci, aby se pracovník zaměřil pouze na ni, nezabýval se okolnostmi kolem a soustředil se pouze na daný problém a snažil se jej řešit. Proto je potřebné, aby kolegové mezi sebou spolupracovali a pomáhali si navzájem. To, co pracovník nemusí udělat sám, může v danou chvíli delegovat na kolegu a pomoci mu v budoucnu, a zaměřit se pouze na zvládnutí aktuálního stresoru (Honzák, 2015).

Elichová (2017) ve své knize uvádí konkrétní stresory, které se mohou vyskytnout u sociálních pracovníků, ať už vycházejí od okolí pracovníka, přímo od klientů, tak také z osobnosti pracovníka. S okolím pracovníka, myslíme především zaměstnavatele a kolegy pracovníka, se pojí především vysoký pracovní tlak, nevhodná organizace práce, klima na pracovišti, nedostatečné ocenění od okolí, nejasnost v náplni práce, nejsou jasně stanovené nebo malé kompetence pracovníka, velká nejistota a komplikace pro pracovníky může být také neustálé personální a organizační změny v zaměstnání. Stran klientů pak dochází často k agresí, fyzickým a slovním útokům a napadání, odmítání, náročná je také nadměrná práce s klienty a práce s klienty s patologickým chováním. Neopomenutelná je také osobnost samotného pracovníka, která může působit jako stresor při práci, jde především o rozpory v hodnotách pracovníka, negativní postoj k práci, neschopnost odpočinku a relaxace.

Dalším stresorem pro práci pracovníka úřadu práce, je právě vztah s klienty. Záleží to především také na tom, jaké sociální a profesní přístupy využívá pracovník ve své práci. Vycházíme však z toho, že klient je ten, kdo je závislý na pracovníkovi, mnohdy může docházet k emocionálně náročným situacím a pracovník by stále měl být profesionál s odbornými znalostmi a projevovat zájem o klienty. Což vede k obrovské psychické zátěži pracovníka. Stresorem je pak také nedostatečné finanční ohodnocení, či materiální zázemí (Poschkamp, 2013).

3 Vznik syndromu vyhoření

Vznik syndromu vyhoření, také zvaného jako burnout syndrom, je dlouhodobý a postupný proces. V této podkapitole si představíme možné příčiny, které vedou dříve nebo později k syndromu vyhoření, popíšeme si, jak probíhají jednotlivé fáze syndromu vyhoření a jakými příznaky se vyhoření projevuje.

3.1 Příčiny vzniku

Příčiny syndromu vyhoření jsou různými autory děleny podle odlišných kritérií. Rush (2003) například uvádí, že za syndrom vyhoření u většiny mohou právě jejich osobnostní a povahové rysy, které jsou nejčastějšími příčinami syndromu vyhoření, mezi které patří přílišná urputnost dosahovat cíle i přes to, že nás daná práce nenaplnuje a nepřináší radost, lidé workoholici, kteří jsou zapálení do své práce a obětují jí celý svůj život. Dále uvádí individualisty, kteří si nechtějí říci o pomoc a vše zvládají sami, detailisté zkoumající a lpějící na nejmenších detailech, dále lidé s vysokými cíli a očekáváními, které nejsou schopni sami naplnit, lidé ve špatném tělesném stavu, lidé, jež byli odmítáni okolím a kteří potřebují schválení od svého okolí.

Vlivem osobnosti na vznik syndromu vyhoření se ve větší míře věnuje také Poschkamp (2013), který vychází z psychologie a jejího vývoje osobnosti a také ze systémů utváření hodnot jedince, které předurčují, jakým způsobem je ovlivněna naše osobnost, náhled na svět a naše vnímání naší práce. Pro mnoho lidí je práce pouze možností obživy, je jejich zaměstnáním, naproti tomu jsou lidé, kteří postupem času a jejich zapálením pro danou věc, začnou vnímat jako poslání. Zde ale dochází ke kolizi mezi očekáváním daného jedince a realitou v dané profesi. Kromě očekávání však vedou k vyhoření také mnohdy i podvědomě naučené vzorce chování takzvané osobnostní pasti, které negativně ovlivňují práci daného jedince a vedou k neefektivnímu řešení vzniklých situací.

Příčiny ale také můžeme nalézt přímo v pracovním prostředí daného jedince, které ovlivňuje, do jaké míry bude jeho práce úspěšná nebo povede k neúspěchu, dlouhodobému stresu a může vést k syndromu vyhoření. Mezi tyto příčiny pak řadíme přehlcenost prací, nespravedlivé praktiky v pracovním prostředí, dále pokud pracujeme v prostředí s odlišnými hodnotami, malé pracovní pravomoci, které nám neumožňují se více rozhodovat a také nedostatečné ohodnocení, ať už finanční, tak také ve formě pochvaly a uznání například od zaměstnavatele (Honzák, Cibulka, Pilátová, 2019).

3.2 Příznaky syndromu vyhoření

Rozdělit lze příznaky syndromu vyhoření do tří oblastí, mezi které patří tělesné vyčerpání, psychické vyčerpání a emocionální vyčerpání. Tělesné vyčerpání se projevuje velkým a dlouhodobým úbytkem energie související se zhoršenou kvalitou spánku, která neodchází ani při dostatečně dlouhém a kvalitním odpočinku, navrácení tohoto patologického stavu do normy je však velmi dlouhý a náročný proces. Psychické vyčerpání vede člověka k zpochybňování sebe samého, ale také k nedůvěře k ostatním, dochází k narušení iluzí a dosavadních myšlenek o světě, o své práci, o sobě, což vede k tomu, že jedinec vnímá svět velmi negativně, což se projevuje i v jeho smýšlení. Není proto od věci vyhledat pomoc odborníka, psychoterapeuta či psychologa. Emoční vyčerpání pak způsobuje nezájem o okolí, nemyslíme tím však pouze cizí lidi nevěnujeme, ale také nejbližší rodinu a přátele, kterým se nemáme zájem a ani energii věnovat, řešit jejich osobní problémy a spíše se jim straníme (Venglářová, 2011).

Dělení do tří oblastí můžeme nalézt také u Demlové (2011). První z nich je *vyčerpání*, které můžeme rozdělit na psychické a fyzické. Emoční vyčerpání se projevuje především sklíčeností, beznadějí, ztrátou sebeovládání, pocitem prázdnoty, apatií. Fyzické se pak projevuje úbytkem energie, chronickou únavou, bolestí zad, poruchami spánku, poruchami paměti a soustředění, které může vést i k častějším nehodám a přešlapům.

Druhou oblastí je *odcizení*, kdy člověk ztrácí počáteční elán do práce, pracovní nasazení klesá, pracovní problémy se promítají i do osobního a rodinného života, ovlivňuje tak i celý chod rodiny. Jedinec má negativní postoj k životu, sobě samému, ke svému okolí, nezvládá udržovat běžné společenské kontakty, mnohdy odcházejí do ústraní, většinou někde na samotě, daleko od lidí.

Třetí, poslední, oblastí pak je *pokles výkonnosti*, který vede k negativnímu pohledu na sebe samého, ovlivňuje i sebehodnocení sebe samého, projevuje se i v hodnocení pracovního výkonu. Člověk se snaží pokles výkonnosti dohnat tím, že si přibírá další a další práci, přesto efektivita a výkonnost stále klesá. Dochází ke ztrátě motivace, pocitu selhání, zhoršují se rozhodovací schopnosti, prohlubuje se nejistota.

3.3 Fáze syndromu vyhoření

Tím, že je syndrom vyhoření považován za proces, nikoliv stav, který je v čase neměnný, autoři často dělí vývoj vyhoření na jednotlivé fáze. Stock (2010) uvádí model, jenž vychází z prací Edelwiche a Brodského (1980), který se skládá ze čtyř fází, a to idealistické nadšení, stagnace, frustrace a apatie.

Idealistické nadšení je první fází, kdy pracovník přichází do zaměstnání plný ideálů, představ a nadšení. Mnohdy má člověk představu, že může „spasit svět“, chtěl by pomoci vždy a všem. Pracují nepřetržitě, snaží se, až přehnaně, ale na úkor sebe sama. Neznají své hranice, neumějí v určitých situacích říct ne a požádat o pomoc, pokud na danou věc sami nestačí, odloží sebe na druhou kolej na úkor práce.

Stagnace je fáze, kdy dochází ke konfrontaci s realitou. Počáteční nadšení začíná opadat, mnohdy už má zaměstnanec z práce i dostatek negativních zkušeností. Zjišťuje, že nezvládne vše, nemůže pomoci každému, postupně se vytrácejí všechny počáteční ideály. Člověk práci vykonává i nadále, ale práce ho již nenaplňuje a neuspokojuje tak, jako tomu bylo dřív. Práce se už postupně začíná prolínat do všeho, co jedinec dělá, v této fázi však ještě nemusíme zcela vnímat hloubku daného problému a není na první pohled tak zřejmé, že se blíží vyhoření.

Frustrace je fáze, kdy už si je jedinec zcela vědom toho, že nezmůže to, co by chtěl. Práce ho neuspokojuje, má pocit, že není dostatečně oceňován, propadá beznaději. Má problémy s plněním i dříve bezproblémových úkolů, ztrácí se v přehnaném papírování, problémy z práce se prolínají a výrazně zasahují i do osobního života.

Apatie je poslední fází, kdy jedinec naprosto ztratí naději, smysl života, je netečný ke všemu a ke všem, nic ho netěší, nemá chuť se čemukoliv věnovat, může dát výpověď v práci, od všeho odchází pryč.

3.4 Prevence syndromu vyhoření

Syndromu vyhoření je ve velké míře možné předejít, je proto dobré, aby každý znal a osvojil si strategie, které povedou k udržení psychické pohody a budou sloužit jako prevence. Tato kapitola tedy poskytuje náhled na možná preventivní opatření.

První možností, která se nám nabízí ještě před nástupem do zaměstnání je řádná profesní příprava, spočívající v teoretické a praktické přípravě ve škole, dále nám usnadňují

výkon profese osobnostní předpoklady, které jsou potřebné pro výkon dané profese a které je třeba rozvíjet. A v neposlední řadě také to, jak kvalitní samotný nástup do praxe je, vhodné je mít někoho, kdo kvalitně proškolí, uvede do dané profese, ale také správně a jasně vymezené pracovní kompetence. S tímto bodem souvisí také to, umět si říci o pomoc ve chvílích, kdy práci nejde zvládnout bez pomoci, ať už jde o zmíněnou pomoc od kolegy v zaměstnání při řešení obtížných situací s klienty. Není však od věci umět požádat o pomoc i v situacích, které nemůžeme sami zvládnout, a týkají se naší psychické stránky, kdy si začínáme uvědomovat a vnímat, že něco není v pořádku. S tím souvisí také sebepéče, naučit se odpočívat, relaxovat, neměli bychom celý svůj život podřítit pouze práci, je třeba si nalézt své vlastní koníčky a záliby, věnovat se rodině a přátelům. Udržování mezilidských vztahů je pro člověka důležité a potřebné, jelikož ke kontaktu s lidmi a komunikaci s nimi dochází v každodenním kontaktu. Další možností k prevenci syndromu vyhoření je pak supervize, kterou by měl pravidelně svým zaměstnancům poskytovat zaměstnavatel. Ta by vedla k řešení konkrétních problémů a situací na pracovišti (Venglářová, 2011).

Co se týče nás samých, je třeba si uvědomit a stanovit naše priority, není ani zdaleka možné být vždy přítomen u všeho a zvládat několik činností najednou. Další věcí, která nám může přinést více klidu a nadhled nad danou situací je fakt, že každý z nás chybuje, nikdo není dokonalý. Další je také možnost vést si deník, ve kterém si můžeme psát své vlastní úspěchy, uvědomit si, co se nám podařilo. K tomu se pak můžeme vracet a ocenit práci, kterou již máme za sebou. Měli bychom si také umět stanovit své vlastní hranice, umět otevřeně mluvit o svých pocitech, umět říct stop v situacích, které jsou pro nás nepříjemné a neúnosné (Pugnerová a kolektiv, 2019).

I Kallwass (2007) ve své práci uvádí, že včasná prevence je nejlepší formou, jak předejít syndromu vyhoření. Jako možnost uvádí strategii svépomoci, tedy shromáždit všechny své síly a zdroje pro pomoc sám sobě. Dále uvádí, že velmi důležitou je právě rodinné zázemí a tělesná aktivita. Jde totiž o to, že rodina je první, kdo může zpozorovat postupující změny v chování daného jedince, jelikož jsou v neustálém těsném kontaktu a daného jedince znají, jsou tedy první, kdo mohou podat pomocnou ruku a snášet chování daného jedince. Další je pak již zmíněný odpočinek, nemyslí zde však pouze pasivní odpočinek, jakým je například relaxace, ale hlavně tělesná aktivita jako zdroj prevence. Během sportu, turistiky, ale i jiné fyzické zátěže můžeme uvolnit stres a nahromaděné pocity frustrace.

4 Úřad práce a pracovník Úřadu práce České republiky

Diplomová práce je zaměřena na syndrom vyhoření u pracovníků Úřadu práce České republiky (ČR), bylo by tedy vhodné si ujasnit, koho v rámci této práce považujeme za pracovníka Úřadu práce, který poté bude následně osloven pro výzkum. A dále také, co je vůbec myšleno samotným Úřadem práce České republiky.

4.1 Úřad práce České republiky

Úřad práce České republiky je zřízen na základě zákona č. 73/2011 Sb., zákona o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů. Úřady práce, které byly zřízeny na základě zákona č. 435/2004 Sb., zákona o zaměstnanosti se tímto zákonem č. 73/2011 Sb. stávají kontaktními pracovišti krajských poboček Úřadů práce. V §2 zákona č. 73/2011 se uvádí, že v Úřadu práce působí:

- a) generální ředitelství
- b) krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu, jejichž součástí jsou kontaktní pracoviště.

Pro představu přikládám schéma organizační struktury krajské pobočky Úřadu práce České republiky, jelikož právě na krajských pobočkách a kontaktních pracovištích bude probíhat výzkum, viz obrázek 1. Toto schéma je dostupné veřejně na webových stránkách Úřadu práce České republiky.

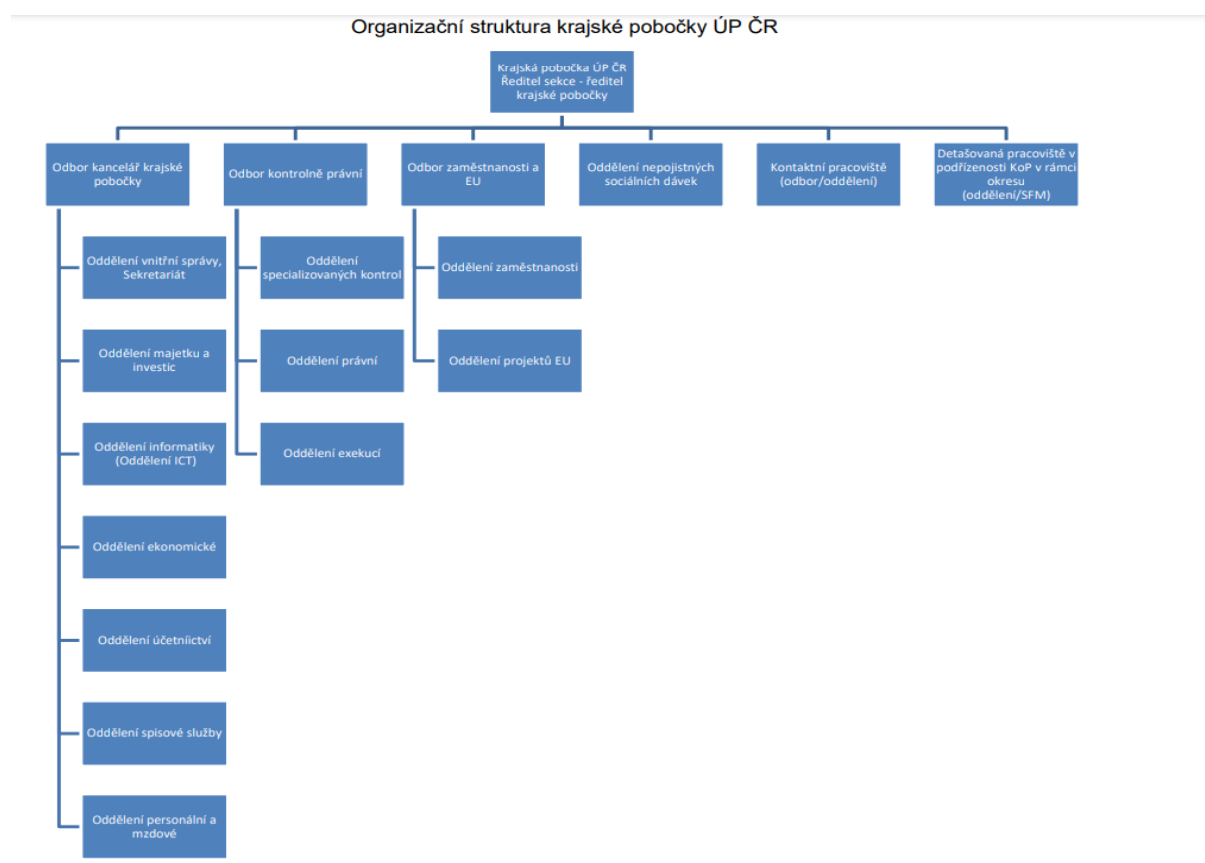
Podle §4 zákona č.73/2011 Sb. Úřad práce plní úkoly v oblastech zaměstnanosti, ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, státní sociální podpory, dávek pro osoby se zdravotním postižením, příspěvku na péči, pomoci v hmotné nouzi, inspekce poskytování sociálně-právní ochrany, dávek pěstounské péče, náhradního výživného pro nezaopatřené dítě.

Úřad práce tedy sestává z generálního ředitelství, krajských poboček a kontaktních pracovišť. Kromě legislativního rozdílu ve vzniku krajských poboček a kontaktních pracovišť, je zde rozdíl také v kompetencích, která jednotlivá pracoviště mají. Generální ředitelství řídí a kontroluje činnost krajských poboček, metodicky usměrňuje a koordinuje jejich činnost, organizuje poskytování investičních pobídek, spolupracuje na tvorbě systémových projektů fondů Evropské unie. Krajské pobočky pak zajišťují výkon agendy v nezaměstnanosti a v zahraničním zaměstnávání, dohlíží na vyplácení nepojistných sociálních dávek, podílí se na

projektech, jejímž příjemcem je Úřad práce ČR, zajišťuje rekvalifikaci zájemcům o zaměstnání, uplatňují nástroje pro aktivní politiku zaměstnanosti. Kontaktní pracoviště úřadu práce ČR, pak zajišťují agendu ve třech oblastech, a to v zprostředkování zaměstnání a evidence uchazečů o zaměstnání, podpory v nezaměstnanosti a v oblasti nepojistných sociálních dávek.

Zde si uvedeme některé z agend mezi ně patří například vede evidenci uchazečů o zaměstnání, projednává s uchazeči možnosti pracovního uplatnění, včetně osob se zdravotním znevýhodněním, sleduje volná pracovní místa na trhu práce, která následně nabízí uchazečům, podílí se na programech pro základní a střední školy, dále rozhoduje o přiznání podpory v nezaměstnanosti a o rekvalifikaci, zpracovává výplaty podpor v nezaměstnanosti. U dávek státní sociální podpory a hmotné nouze pak rozhoduje o přiznání dávek, vede evidenci v informačním systému, zajišťuje agendu dávek hmotné nouze, zpracovává řádné i mimořádné výplaty dávek (Úřad práce ČR, 2024).

Obrázek 1 – Organizační struktura krajské pobočky Úřadu práce České republiky



4.2 Pracovník Úřadu práce

Jak uvádí Karschová (2017), na Úřadu práce můžeme krom jiného nalézt tyto dvě pracovní pozice a těmi jsou:

Referent úřadu práce ČR má obvykle středoškolské, případně vysokoškolské vzdělání, není však nutností vystudování oborů sociální práce. Pracovník převážně přijímá žádosti o dávky, eviduje a zpracovává žádosti v systému, vede potřebnou agendu. Referent dále vykonává místní šetření, které může doplnit žádost o dávku, nesmíme si jej však plést se sociálním šetřením, na které nemá referent pravomoc. Šetření v místě lze provádět pouze v případě zvláštního oprávnění s průkazem k identifikaci zaměstnance, vydávající organizace a účelem průkazu. Referent, stejně tak jako sociální pracovník, poskytuje sociální poradenství klientům, kteří za ním přicházejí v různých životních situacích, se kterými si nevědí rady a potřebují ohledně nich pomoci.

Sociální pracovník Úřadu práce ČR pak musí splňovat podmínky podle zákona 106/2006 Sb., o sociálních službách. Sociální pracovník stejně jako referent přijímá žádosti, vede potřebnou agendu, komunikuje s klienty, dále pak poskytuje poradenství klientům, pracuje s nimi přímo a také vykonává sociální šetření potřebné pro dávky jako je příspěvek na péči a příspěvek u dávek pomoci v hmotné nouzi. Sociální šetření se provádí v přirozeném prostředí klienta. Sociální pracovník se musí prokázat průkazem pro sociální šetření, který mu byl vystaven a kde nalezneme všechny potřebné identifikační údaje. Na žádost klienta je pak sociální pracovník povinen se tímto průkazem legitimovat.

4.2.1 Vzdělání a kompetence pracovníka Úřadu práce

Požadavky pro výkon sociálního pracovníka nám upravuje zákon č.108/2006 Sb. o sociálních službách. Dále se všichni pracovníci Úřadu práce ČR musejí řídit zákonem č. 234/2014 Sb., zákon o státní službě, který vstoupil v platnost 1. 10. 2014. Kompetence pro výkon státní správy pak uvádí Ministerstvo vnitra.

Kompetence pracovníka Úřadu práce

Na FES (Fakulta ekonomicko-správní) Univerzity Pardubice byla v letech 1998 až 1999 realizována expertíza požadavků na kompetence pracovníků ve státní správě. Obecné znaky jsou pro všechny zaměstnance veřejné správy v České republice společné (Rýznar, 1999).

Rýznar (1999) dále uvádí, že na základě zjištěné expertízy, byly formulovány tyto oblasti kompetencí. Kvalifikační kompetence, které zahrnují příslušný stupeň vzdělání. Odborné teoretické vědomosti, znalost legislativních a právních norem platných v příslušném orgánu státní správy. Dále jsou žádoucí znalosti regionálního rozvoje, řízení měst a obcí, činnosti a legislativy Evropské unie, organizačních a evidenčních pravidel a postupů, bezpečnosti a ochrany dat, zákoníku práce a souvisejících předpisů. Dále je vhodné mít přehled v oborech jako pedagogika, psychologie, sociologie nebo cizí jazyky. Žádoucí jsou i různé formy sebevzdělávání a dalšího profesního vzdělávání.

Osobnostní kompetence, které se dělí na 3 části osobnostní dispozice, volní vlastnosti a morální vlastnosti. Osobnostní dispozice pracovníka, které jsou nezbytné, jsou schopnost jednat s lidmi, svědomitost, kritičnost k výsledkům činností, sebekritičnost, odolnost vůči zátěži, sociální přizpůsobivost, tvořivost a zdravá ctižádost. Volními vlastnostmi jsou rozhodnost, cílevědomost, samostatnost, sebeprosazování, schopnost prosadit vlastní vůli. A v neposlední řadě morální vlastnosti jako nepodplatitelnost, čestnost, pravdomluvnost, zásadovost, nestrannost, pracovitost, nevydíratelnost, nekompromisnost a obětavost.

Mezi dovednostní a schopnostní kompetence řadíme schopnost přijímat a třídit informace, samostatně řešit vzniklé situace. Dále je potřebné znát a uplatňovat aktuální právní normy vztahující se k danému problému. Umět pohotově reagovat na změny a pružně reagovat na mimořádné události.

K práci pracovníka Úřadu práce nevyhnutelně patří i práce s technikou, je tedy nezbytné, aby ovládal práci s počítačem a jeho příslušenstvím, stejně tak by pak měl mít komunikační schopnosti na takové úrovni, aby byl schopen adekvátně komunikovat s klienty. A speciální kompetence – souvisejí a navazují na schopnost adekvátně komunikovat s klienty, tedy adekvátně vystupovat a reagovat v dané situaci, měl by mít disciplínu a dodržovat stanovené termíny, dále by měl být sociálně otevřený, mít pochopení pro druhé, být tolerantní, schopný sebehodnocení a měl by umět ovládat své city.

Výše zmíněné kompetence jsou stále aktuální i v současnosti, čím dál více se ovšem klade důraz na efektivní komunikaci, plánování, týmovou spolupráci, schopnost práce s informačními systémy, schopnost elektronické komunikace, dále se vyskytují kompetence a dovednosti, které jsou využívány, jejich znalost usnadňuje práci pracovníka jde o projektové řízení, e-government, smart mobilitu, dotační tituly a další, které ale závisí především na faktu, zda jde o vedoucího pracovníka (Berková a kolektiv, 2019).

Etický kodex pro pracovníky Úřadu práce České republiky

Chování zaměstnanců Úřadu práce ČR upravuje služební předpis č. 6/2017 s názvem Pravidla etiky státních zaměstnanců Úřadu práce České republiky, který nabyl platnosti dne 19. 12. 2017 s účinností na dobu neurčitou.

V několika bodech pak upravuje chování státních zaměstnanců:

Základní zásady – Zaměstnanec jedná vůči veřejnosti otevřeně, řádně vede a vykonává státní službu, se svým nejlepším vědomím a svědomím. Chování zaměstnance vychází ze zásad a principů demokracie, které upravuje jak listina základních práv a svobod, tak také Ústava, zachovává lidskou důstojnost, je loajální ke své práci a podporuje své spolupracovníky, dále pak uplatňuje rovnost ke všem osobám, kteří jejich služeb využívají.

Zákonnost – Zaměstnanec vždy jedná v souladu s platnými právními normami, vyhláškami a platnými služebními předpisy. Měl by dodržovat své jasně stanovené pravomoci a směřovat k plnění cílů, koncepcí a priorit Úřadu práce ČR. Zaměstnanec nezneužívá svých pravomocí.

Přiměřenost – Zaměstnanec řeší jednotlivé případy nestranně, na základě vzniklých okolností, a nikoliv na svém vlastním subjektivním hodnocení.

Profesionalita – Předpokladem pro úspěšný výkon svého povolání je nezbytnou podmínkou seberozvoj, ale hlavně profesní rozvoj, za který odpovídá sám zaměstnanec. Měl by se tedy neustále vzdělávat a sledovat změny, které se v jeho oboru dějí. Důležitá je také profesionalita, nezávislost, zaměstnanec jedná tak, aby neohrozil dobré jméno služebního úřadu. Udrží profesionální a pro kolegiální přístup vůči svým kolegům a nadřízeným.

Vystupování – Při své práci státní zaměstnanec nevyužívá vulgarismy, není agresivní, volí vhodné verbální i neverbální prostředky komunikace. Měl by se umět oprostit od předpokladů, se všemi jedná jako se sobě rovnými, dodržuje zásadu rovných příležitostí a rovných přístupů. Zaměstnanec předává informace odpovídajícím způsobem a v takovém rozsahu, jež odpovídá možnostem klienta, aby nedošlo k jeho mystifikaci. Zaměstnanec musí chodit do práce upravený, čistý, přiměřeně a vhodně oblečen.

Rychlost a efektivita – Zaměstnanec musí všechny náležitosti plnit řádně, v termínu stanoveném zákonem, bez zbytečných průtahů.

Střet zájmů – Státní zaměstnanec se chová tak, aby nedocházelo k ohrožení jeho důvěryhodnosti a nestrannosti, stejně tak jako důvěryhodnosti samotného Úřadu práce. Nezneužívá své postavení v situacích, které nesouvisí s výkonem jeho povolání a dále jedná i ve svém volném čase tak, aby nedošlo k snížení důvěry ve státní správu.

Korupce – Státní zaměstnanec nesmí přijímat jakékoliv dary, úplatky ani jiné možné úplaty ať už v podobě věcné nebo finanční. Přijetí úplatku není tolerováno a může vést k ukončení pracovního poměru se zaměstnancem státní správy. Zaměstnanci, jež mají na toto protiprávní jednání podezření, jsou povinni to neprodleně nahlásit nadřízenému.

Nakládání se svěřenými prostředky – Zaměstnanec se zodpovědně stará o majetek, který mu byl svěřen pro výkon jeho práce po dobu trvání pracovního poměru.

Sociální pracovník se pak řídí Etickým kodexem sociálního pracovníka České republiky (Bandit a kol., 2015).

4.2.2 Osobnost pracovníka Úřadu práce

„Osobnost představuje souhrn, souvislost či propojení charakteru, temperamentu, schopností a také konstitučních vlastností člověka“ (Cakirpaloglu, 2012, str. 16).

Vlastnosti a schopnosti pracovníků Úřadu práce ČR

Novotná (2014) vymezuje vlastnosti a schopnosti, které jsou nezbytné pro samostatnou práci sociálního pracovníka, lze je však vztáhnout i na referenty Úřadu práce České republiky, za kterými docházejí klienti, kterým poskytují poradenství, odbornou pomoc a jsou s nimi v každodenním kontaktu. Zralá osobnost je jasně vymezená vůči okolí, vnímá své potřeby, vnímá odlišnosti okolí, ostatní bere jako komplexní bytosti, poznává odlišnosti ostatních, přistupuje k situacím objektivně, je odpovědná za své chování, je transparentní. Ve vztahu k lidem je třeba nalézt rovnováhu a hranice mezi nadbytečnou kontrolou nad klienty a sebe-obětováním. Není vhodné se ke klientům chovat nepřístupně, ale nelze za klienta přebrat plnou zodpovědnost. Motivací k pomoci klientovi je dobrý pocit z vykonané práce pro klienta, neplést si s altruismem. Musíme znát a umět ovládat své emoce, rozpoznat emoce okolí a adekvátně na ně reagovat. Musíme znát smysl práce, kterou děláme, vytyčovat si cíle k jeho naplnění. Při kontaktu s klienty musíme mít přirozenou autoritu. Sociální pracovník by měl také vycházet ze svých osobních zkušeností, měl by být schopen respektu ke klientovi a jeho potřebám, být flexibilní a schopný pružně reagovat, měl by být vzdělaný a mít odborný přehled, být důvěryhodný a respektovat a dodržovat etický kodex.

Typologie přístupů sociálních pracovníků

Matoušek (2003) ve své knize vychází a popisuje čtyři typy pracovníků, z hlediska způsobů přístupu k praxi, které definovala již Banksová v letech 1995 a 1998, těmito jsou:

Angažovaný sociální pracovník – Ve své práci využívá své morální hodnoty. Ke klientovi přistupuje s empatií a respektem, vnímá ho jako někoho blízkého, přítele, o kterého pečuje. Sám vystupuje jako lidská bytost až následně jako sociální pracovník. Nerozlišuje osobní a profesní etické principy. Nebezpečí je v tom, že je možné sklouznout ke vztahu ke klientům případně k vyhoření.

Radikální sociální pracovník – Stejně jako angažovaný pracovník využívá své morální zásady i ve své profesi. Nevyužívá je však ve prospěch klientů, spíše se snaží narovnat zákon tam, kde má pocit, že dochází k nějaké nespravedlnosti. Dělá to však pro svoji potřebu.

Profesionální sociální pracovník – Je samostatně pracující, schopen řešit problémy, které se naskytují, je rovnocenným partnerem pro klienta, klient se podílí na výběru vhodných postupů, jsou jasně stanovené hranice a pracovník nedělá klienta závislého na svých službách. Klient má zároveň právo a možnost si v případě potřeby stěžovat a je o této možnosti i informován.

Byrokratický sociální pracovník – Jasně rozlišuje osobní a pracovní etické zásady. Sociální pracovník vede klienta ke změně, snaží se ho skrz péči dovést ke vhodnému řešení. Je tedy proto potřeba odlišit si hodnoty osobní, profesní a ty zaměstnavatele (Matoušek, 2023).

5 Socializace pracovníka Úřadu práce

Socializace je termín užívaný ve vědních oborech, jakými jsou pedagogiky, psychologie, sociologie, v tom nejširším smyslu pak znamená začleňování se do společnosti nápodobou a socializací až po přijetí etických a právních norem dané společnosti (Hartl, 2004). Na tomto procesu se podílí mnoho vnějších faktorů primárně především rodina, následuje škola, vrstevníci, v pozdějším věku pak spolupracovníci či masmédia. Pedagogové označují socializaci jako výsledek procesu, kterému říkáme výchova, pojem socializace je však pojem mnohem širší. Socializace vede člověka ke kooperaci, tedy ke spolupráci a sounáležitosti s ostatními lidmi (Jedlička a kol., 2015).

5.1 Sociální prostředí pracovníka Úřadu práce

Kolem pracovníka Úřadu práce můžeme nalézt poměrně široké sociální prostředí. Toto prostředí by mělo poskytovat pracovníkům podporu, popisuje Mátel (2019) ve své práci zaměstnavatele a vedoucí pracovníky jejich úlohami jsou zabezpečení takového prostředí, které je pro pracovníka podporující, vhodné pro práci, poskytující vhodné podmínky pro práci, umožňují jednotlivcům osobní a profesní rozvoj, poskytují jim finanční ohodnocení, zajišťují pracovní smlouvu. S pracovním prostředím pak úzce souvisejí kolegové, spolupracovníci, kteří se podílejí na příjemném pracovním klimatu dané organizace. To, jakým způsobem spolu vzájemně komunikují, spolupracují, utváří vazby mezi nimi. Vzájemná spolupráce by měla být nastavena tak, aby vedla k co nejefektivnější pomoci klientům. Stejně jako i rodina jsou spolupracovníci v nejužším kontaktu s daným jedincem a mohou si tedy všimnout obtíží, které si ještě pracovník sám neuvědomuje, a mohou být pomoci v řešení jeho obtíží.

Rodina pracovníka, je skupina lidí, kteří jej každý den obklopují, jsou to nejbližší, se kterými je v každodenním kontaktu, dochází zde k nespočtu interakcí každý den. Rodina nám zároveň přináší a definuje mnoho rolí, které jsme získali s narozením se do rodiny nebo jejím založením, stávají se z nás partneři a partnerky, rodiče, matky a otcové, dcery a synové. Rodina je pro nás zázemí, prostor mluvit o svých problémech, rodina také vnímá změny v našem chování a jednání (Sobotková, 2007).

Pokud jde o rodinu v případě, že se u pracovníka rozvine syndrom vyhoření, jsou to právě rodinní příslušníci, kteří tomuto problému čelí každý den. Náročnost dané situace je tak pro rodinu zatěžkávací zkouškou každý den (Honzák, Cibulka, Pilátová, 2019).

V neposlední řadě pak také nemůžeme zapomenout na klienty, jak Mátel (2019, str. 178–180) uvádí „...sociální pracovníci mají právo od společnosti očekávat, že budou respektovány jejich vlastní hodnoty, svědomí a náboženské přesvědčení, obdobně jako to dělají oni vzhledem ke klientům“.

II. EMPIRICKÁ ČÁST

6 Metodologie

Jako téma výzkumu jsem si zvolila vliv syndromu vyhoření na socializaci pracovníků Úřadu práce České republiky. Před samotným výzkumem probíhal předvýzkum v podobě studia aktuálních publikací, studií a diplomových prací na dané téma. Na základě nich jsem se rozhodla zaměřit se konkrétně na Úřady práce v Olomouckém kraji. Syndrom vyhoření pak je sám o sobě velmi aktuální a čím dál více probírané téma. „*Správně formulovaný výzkumný problém je otázka, která by měla vyjadřovat vztah mezi proměnnými (měla by se tázat, zda mezi proměnnými existuje vztah)*“ (Chráška, 2016, str. 13).

Jako **výzkumný problém** jsem si zvolila, zda syndrom vyhoření statisticky významně ovlivňuje socializaci pracovníka Úřadu práce České republiky.

6.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je zjistit a objasnit, v jaké míře a jakým způsobem se syndrom vyhoření odráží na socializaci pracovníka Úřadu práce. Dílčími cíli pak jsou:

- zjistit, jaké možnosti prevence syndromu vyhoření poskytuje zaměstnavatel,
- jak syndromu vyhoření předcházejí samotní pracovníci Úřadu práce,
- jak se syndrom vyhoření odráží v životě pracovníka Úřadu práce.

Na základě výzkumného problému a cíle výzkumu jsem stanovila výzkumné otázky na jejichž základě jsem zformulovala jednotlivé hypotézy.

Hlavní výzkumná otázka: V jaké míře a jakým způsobem se syndrom vyhoření odráží na socializaci pracovníka Úřadu práce ČR?

Doplňující výzkumné otázky:

- Jak se projevuje syndrom vyhoření v kontaktu pracovníka Úřadu práce s rodinou?
- Jak se projevuje syndrom vyhoření v kontaktu pracovníka Úřadu práce s klientem?
- Jak se projevuje syndrom vyhoření v kontaktu pracovníka Úřadu práce s kolegy?
- Jak se projevuje syndrom vyhoření v kontaktu pracovníka s klienty
- Jaké aktivity nabízí zaměstnavatel pro prevenci a předcházení syndromu vyhoření?

- Jaký má vliv délka praxe pracovníků Úřadu práce na syndrom vyhoření?

Hypotézy

Hypotéza 1: Pracovníci delší praxe vykazují vyšší míru vyhoření než pracovníci s kratší délkou praxe.

HA1: Pracovníci s delší délkou praxe vykazují vyšší míru vyhoření než pracovníci s kratší délkou praxe.

H01: Mezi délkou praxe a mírou vyhoření neexistuje žádný statisticky významný vztah.

Hypotéza 2: S věkem zaměstnanců roste míra syndromu vyhoření, přičemž starší pracovníci vykazují vyšší míru syndromu vyhoření než mladší pracovníci.

HA2: S věkem zaměstnanců roste míra syndromu vyhoření, přičemž starší pracovníci vykazují vyšší míru syndromu vyhoření než mladší pracovníci.

H02: Mezi věkem zaměstnanců a mírou syndromu vyhoření neexistuje žádný statisticky významný vztah.

Hypotéza 3: Pracovníkům s kratší praxí stačí prevence syndromu vyhoření poskytovaná zaměstnavatelem, zatímco pracovníci s delší praxí ji považují za nedostatečnou.

HA3: Existuje statisticky významný rozdíl mezi pracovníky s kratší a delší praxí v tom, jak hodnotí prevenci syndromu vyhoření poskytovanou zaměstnavatelem.

H03: Mezi pracovníky s kratší a delší praxí neexistuje žádný statisticky významný rozdíl v tom, jak hodnotí prevenci syndromu vyhoření poskytovanou zaměstnavatelem.

Hypotéza 4: Mladší pracovníci vnímají prevenci syndromu vyhoření poskytovanou zaměstnavatelem jako dostačující, zatímco starší pracovníci nikoliv.

HA4: Existuje statisticky významný rozdíl mezi mladšími a staršími pracovníky v tom, jak hodnotí prevenci syndromu vyhoření poskytovanou zaměstnavatelem.

H04: Mezi mladšími a staršími pracovníky neexistuje žádný statisticky významný rozdíl v tom, jak hodnotí prevenci syndromu vyhoření poskytovanou zaměstnavatelem.

6.2 Výběr výzkumné metody a techniky sběru dat

Při výběru výzkumné metody byl zvolen kvantitativní výzkumný design, tedy metody orientované na kvantitativní sběr a vyhodnocování dat.

Jak uvádí Skutil (2011) kvantitativní výzkum je přístup, který pomocí numerického měření zjišťuje zvláštnosti zkoumaných jevů. Jeho specifiky jsou snaha o objektivitu a vysokou přesnost měření, kterou je možno zopakovat se stejným výsledkem. Tento výzkum se využívá především v technických oborech nebo například v medicíně. Využití najde tam, kde potřebuje získat a vyhodnotit velký objem dat. Kvantitativní výzkum lze využít i ve výzkumech z oblasti sociologie, psychologie a dalších oborů, neposkytuje nám však hloubkové pochopení daného problému, nejsou v něm zohledněné například pohnutky jednotlivých respondentů, jejich aktuální rozpoložení a nálada.

Tématem diplomové práce je syndrom vyhoření, tedy téma velmi citlivé, jelikož se jedná jak o informace o zdravotním stavu, také jde o dodržení GDPR, tudíž není možné získat respondenty, kteří syndromem vyhoření procházejí nebo prošli, jinak než pomocí anonymních dotazníků založených na dobrovolnosti a ochotě podělit se o osobní informace a zkušenosti. Formulář dotazníku bude přiložen v příloze k diplomové práci.

Jako techniku sběru dat jsem v případě kvantitativního výzkumu zvolila anonymní online dotazník, který byl rozeslán emailem vedoucím jednotlivých zvolených pracovišť Úřadu práce, k distribuci pracovníkům jednotlivých pracovišť. V dotazníku byl následně kontakt pro případ, že by byli respondenti ochotni podělit se o svoji osobní zkušenost.

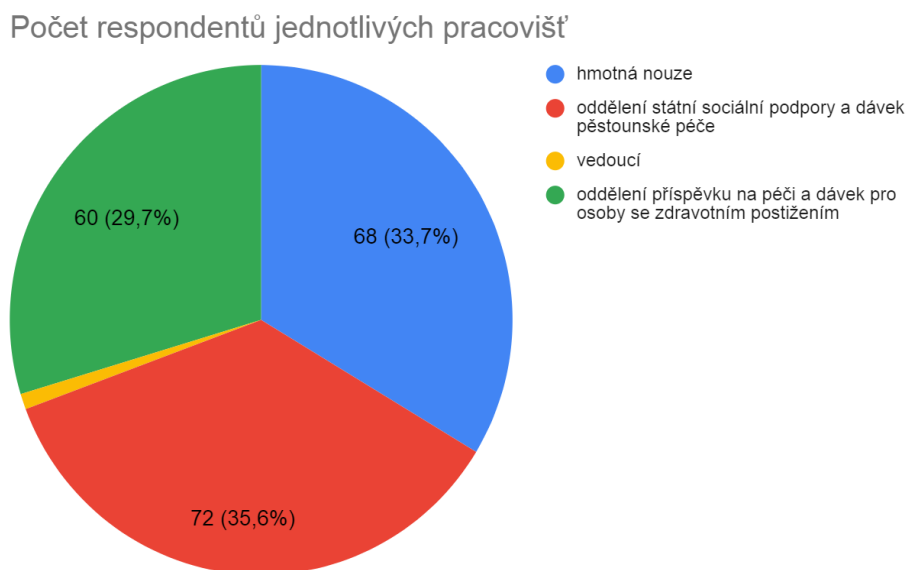
6.3 Výzkumný vzorek

Za základní soubor výzkumného vzorku byli vybráni pracovníci nepojistných dávek Úřadu práce České republiky v Olomouckém, Jihomoravském a Moravskoslezském kraji. Do této skupiny tedy patří pracovníci dávek státní sociální podpory a pěstounské péče, dále pracovníci hmotné nouze a pracovníci příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením. V dotazníku jsem jako první zjišťovala, z kterého oddělení jsou respondenti, dále mne pak zajímala délka jejich praxe.

Vzhledem k tomu, že ze stránek Úřadu práce České republiky byl odstraněn jmenný seznam zaměstnanců i s kontakty, byla jsem nucena oslovit jednotlivé vedoucí na jednotlivých pracovištích Úřadu práce a také na kontaktních pracovištích. Z tohoto důvodu jsem dopředu nevěděla přesný maximální počet všech respondentů. Požádala jsem proto jednotlivé vedoucí o zaslání počtu zaměstnanců, bohužel mi bylo odpovězeno pouze ve třech případech z oslovených 17 pracovišť. Email byl rozeslán všem pracovníkům Úřadu práce Olomouckého, Jihomoravského a Moravskoslezského kraje krajskými řediteli. Zpět přišlo vyplněných 202 dotazníků.

Z celkem 202 získaných dotazníků je tedy 35,6 % pracovníků dávek státní sociální podpory a pěstounské péče, 29,7 % příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením a 33,7 % dávek pomoci v hmotné nouzi a 1 % vedoucích pracovníků, viz Graf 1.

Graf 1 – Rozložení respondentů jednotlivých pracovišť Úřadu práce České republiky



6.4 Etické zásady a limity výzkumu

Během výzkumu je nutné dodržovat určité zásady. Respondenti proto byli hned na úvod dotazníku písemně informováni, že odesláním anonymního dotazníku souhlasí s využitím dat pro účely závěrečné práce. Účast všech respondentů byla na základě dobrovolnosti a svobodné vůle. Nikdo z respondentů nebyl nucen k vyplnění dotazníků. Všem respondentům byla zaručena anonymita, výzkum byl proveden s využitím online dotazníku, kde byly odpovědi anonymní.

Dotazník byl vypracován s nejlepším vědomím a svědomím výzkumníka, s cílem prozkoumat řádně danou problematiku.

Limitujícím faktorem při výzkumu bylo také období, ve kterém byl výzkum realizován. Jak bylo později zjištěno od některých pracovníků z oslovených pracovišť. Mnoho pracovních povinností a nahromadění více dotazníků od studentů, velmi nepomáhaly k získání potřebných dat pouze v Olomouckém kraji. Proto byly kraje rozšířeny na Jihomoravský a Moravs-

koslezký. V budoucnu by bylo vhodné zaměřit více času na samotný výzkum, k diplomové práci, nikoli na řešerši.

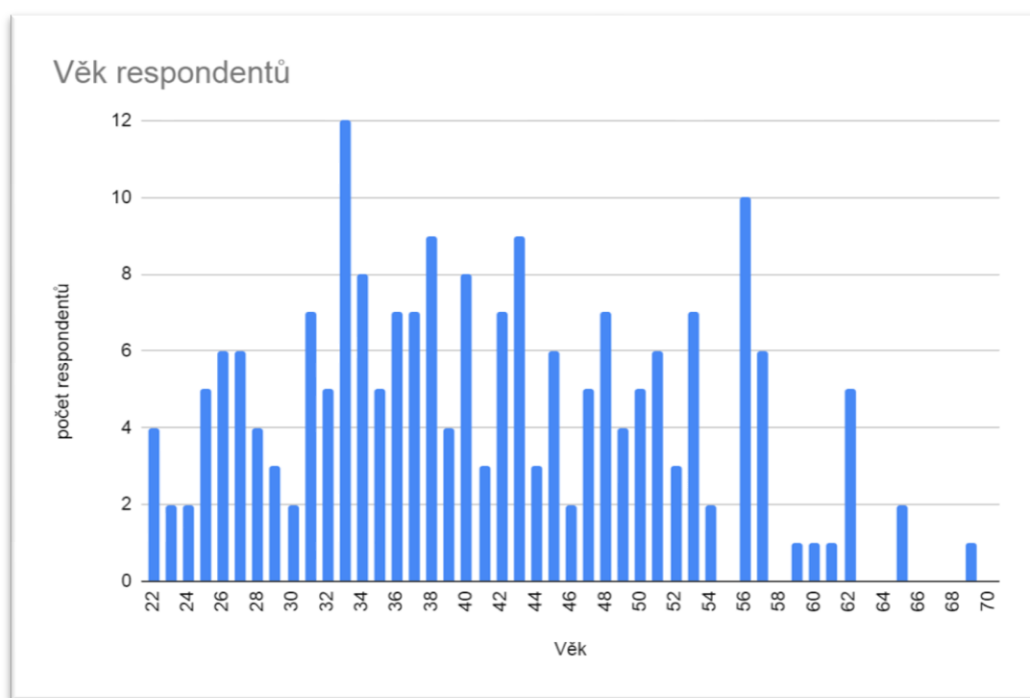
6.5 Analýza dat z dotazníkového šetření

Dotazník byl rozdělen na dvě části, první část se skládala z 19 obecných položek, část druhá pak obsahovala dotazník Burnout Measure (BM) psychického vyhoření od autorů Ayala Pines a Elliot Aronson, skládající se z 21 otázek, které se vyhodnocují na základě bodového hodnocení.

ČÁST 1 – Obecné otázky

1. Položka z dotazníku – Uveďte váš věk.

Graf 2 – Věk respondentů



Tabulka 2 – Věk respondentů

Věk	Absolutní četnost	Relativní četnost
20–29	32	15,84 %
30–49	120	59,41 %

50–65	50	24,75 %
Σ=	202	100 %

Položka dotazníku 1 byla zaměřena na věk respondentů, sloužila spíše k prvotnímu průzkumu. Jelikož jsem využila volné psaní věku, pro účely tabulky jsem vytvořila intervaly a to 20–29 let v této skupině byla četnost 15,84 % ze všech respondentů, 30–49 let byla četnost 59,41 % všech respondentů a ve skupině 50–65 let byla četnost 50, tedy 24,75 % ze všech respondentů. Můžeme zde tedy vidět, že nejvíce zastoupenou skupinou všech respondentů jsou právě ti ve věku 30–49 let a dále pak respondenti ve věku 50–65 let. Data můžeme nalézt v grafu 2 a v tabulce 1.

2. Položka z dotazníku – Na jakém oddělení Úřadu práce pracujete?

Tabulka 3 – Pracoviště respondentů

Oddělení	Absolutní četnost	Relativní četnost
Oddělení hmotné nouze	68	33,7 %
Příspěvek na péči	60	29,7 %
Státní sociální podpora	72	35,6 %
Vedoucí pozice	2	1 %
Σ=	202	100 %

Druhá položka dotazníku měla zjistit, na jakém konkrétním pracovišti Úřadu práce jednotliví respondenti pracují. Na otázku odpověděli všichni zúčastnění respondenti, tedy 100 % účastníků výzkumu. V největším procentu byli zastoupeni pracovníci státní sociální podpory, zapojilo se 39,58 %, dále respondenti příspěvku na péči 31,25 % a oddělení hmotné nouze v zastoupení 9,17 %.

3. Položka z dotazníku – Ve kterém městě se nachází váš Úřad práce?

Položka dotazníku 3 měla sloužit pouze k ověření počtu jednotlivých zaměstnanců napříč odděleními Úřadu práce, kolik se jich zapojilo z celkového počtu respondentů z jednotlivých pracovišť. Vzhledem k tomu, že však nebylo možné získat data o maximálním možném

počtu respondentů ve vzorku, tato informace měla spíše informativní charakter. Konkrétní pracoviště nejsou uváděna z důvodu zachování GDPR.

4. Položka z dotazníku – Jak dlouho pracujete na Úřadě práce České republiky (ČR)

Tabulka 4 – Délka praxe

Délka praxe	Absolutní četnost	Relativní četnost
0,5	4	1,98 %
1 rok	16	7,92 %
2-3	22	10,89 %
4-5	20	9,90 %
6-9	45	22,28 %
10-15	44	21,78 %
15-20	16	7,92 %
20+	35	17,33 %
Σ=	202	100 %

Položka dotazníku 4 měla za úkol zjistit jaká je délka praxe jednotlivých respondentů. Výsledkem je, že nejvíce pracovníků pracuje na svých pozicích 6–9 let. Zde šlo o 22,28 % odpovědí. Následně pak s 21,78 % pracovníci, kteří jsou na svých pozicích 10–15 let.

5. Položka z dotazníku – Jak se projevuje syndrom vyhoření?

Tabulka 5 – Pracoviště respondentů

Projevy syndromu vyhoření	Absolutní četnost	Relativní četnost
Bolesti zad	68	10,40 %
Nedostatek energie	179	27,37 %
Psychické vyčerpání	185	28,29 %
Fyzické vyčerpání	113	17,28 %
Citové vyčerpání	109	16,67 %
Σ=	654	100 %

Dotazníková položka 5 se tázala, jakým způsobem se projevuje syndrom vyhoření. Cílem této otázky bylo zjistit, zda respondenti mají představu o tom, jak se syndrom vyhoření projevuje. Respondenti v 28,29 % uvádějí psychické vyčerpání, dále v 27,37 % uvádějí nedostatek energie a 17,28 % fyzické vyčerpání. V 16,67 % respondenti uvádějí citové vyčerpání a jen v 10,4 % uvádějí bolesti zad.

6. Položka z dotazníku – Jaké jsou příčiny syndromu vyhoření?

Tabulka 6 – Příčiny syndromu vyhoření

Příčiny syndromu vyhoření	Absolutní četnost	Relevantní četnost
Pracovní vytížení	178	30,22 %
Nedostatek podpory	125	21,22 %
Emocionální zátěž	148	25,13 %
Ztráta ideálů	107	18,17 %
Problémy v partnerském vztahu	31	5,26 %
Σ=	589	100 %

Dotazníková položka 6 měla za úkol zjistit, zda mají respondenti představu o tom, jaké jsou hlavní příčiny syndromu vyhoření. V dané otázce bylo možné vybrat více možných odpovědí. Nejčastěji s 30,22 % se objevovalo pracovní vytížení, dále v 25,13 % emocionální zátěž, 21,22 % pak zaujímá nedostatek podpory. Dále 18,17 % respondentů vypovědělo, že příčinami jsou ztráta ideálů a 5,26 % že jde o problémy v partnerském vztahu.

7. Položka z dotazníku – Co vnímáte ve své práci jako nejvíce obtížné?

Tabulka 7 – Obtížnosti v práci

Nejobtížnější činnosti	Absolutní četnost	Relevantní četnost
Administrativa	45	22,28 %
Nedostatečné finanční ohodnocení	55	27,23 %
Nedostatek volna	8	3,96 %
Práce s klienty	69	34,16 %
Komunikace s kolegy	8	3,96 %
Jiné	17	8,42 %

Σ=	202	100 %
----	-----	-------

Dotazníková položka 7 sledovala, co vnímají respondenti na své práci nejvíce náročné. Nejčastěji se vyskytovala právě práce s klienty, tuto možnost uvedlo 34,16 % dotazovaných. Dále pak s 27,23 % nedostatečné finanční ohodnocení a s 22,28 % administrativa. Na stejné úrovni s 3,96 % se nachází nedostatek volna a komunikace s kolegy.

8. Položka dotazníku – Jaké máte vztahy s kolegy?

Tabulka 8 – Vztahy s kolegy

Vztahy s kolegy	Absolutní četnost	Relativní četnost
Dobré	86	42,57 %
Výborné	114	56,44 %
Špatné	2	0,99 %
Σ=	202	100 %

Dotazníková položka 8 měla za úkol zjistit, jaký mají pracovníci Úřadu práce vztah s kolegy. V 52,08 % uvedli, že výborný, 47,92 % uvedlo, že má s kolegy dobré vztahy. Odpověď špatné zvolili 2 pracovníci.

9. Položka dotazníku – Jaké máte vztahy s nadřízenými?

Tabulka 9 – Vztahy s nadřízenými

Vztahy s nadřízenými	Absolutní četnost	Relativní četnost
Dobré	89	44,06 %
Výborné	108	53,47 %
Špatné	5	2,48 %
Σ=	202	100 %

Dotazníková položka 9 zjišťuje, jaké vztahy mají pracovníci se svými nadřízenými. Zde se oproti otázce 8 objevila odpověď špatné v zastoupení 2,48 % tedy 5 respondentů z celkového počtu 202. Odpověď výborné vztahy se pak vyskytla v 53,47 % a dobré v 44,06 %.

**10. a 11. Položka dotazníku – Ovlivňují vaše pracovní záležitosti vztahy v rodině?
Popište jak?**

Tabulka 10 – Vztahy v rodině

Vztahy v rodině	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	12	5,94 %
Částečně	60	29,70 %
Ne	30	64,36 %
$\Sigma=$	202	100 %

Položka dotazníku 10 měla za úkol ověřit, zda pracovní záležitosti ovlivňují vztahy v rodině. Ze všech respondentů, kteří dotazník vyplnili, vychází, že 64,36 % uvedlo, že jejich pracovní záležitosti neovlivňují rodinu, 29,70 % uvedlo že částečně ano. Zbýlých 5,94 % respondentů uvedlo, že jejich pracovní záležitosti ovlivňují vztahy v rodině.

Dotazníková položka 11 zkoumala, jakým způsobem pracovní záležitosti zasahují do vztahů pracovníků úřadu a jejich rodin. Jednalo se o otevřenou otázku a respondenti se měli rozepsat, jakým způsobem se pracovní těžkosti pracovníků projevují v jejich rodinném životě. Odpovědi některých respondentů byly velmi popisné, některé pouze stručné. Jak například uvedla jedna z respondentek: *„Po dlouhých úředních dnech jsem fyzicky i psychicky hodně unavená, doma tedy potom již nechci nic řešit. Nebo když třeba řeším náročné odvolání s ministerstvem nebo se zahraničím, taky je to náročné, kdy myšlenky na to nelze nechat v práci, proto nad tím, i kdybych nechtěla, přemýšlím i doma.“*

Dále byly uváděny odpovědi, že chod jejich rodiny ovlivňuje dlouhá pracovní doba a práce přesčas. S tím souvisí i velice často zmiňované psychické vyčerpání z práce, mrzutost, apatie, které pracovníkům zabraňují naplno se věnovat svým partnerům, dětem a péči o domácnost, na kterou po dlouhém dni již nezbyvá energie. S psychickým vyčerpáním pak také narůstá potřeba ticha a odpočinku, která v domácnosti s dětmi a provozními věcmi kolem domácnosti není možná. V odpovědích respondentů byli výpovědi, ve kterých je popsáno, jak si nahromaděnou frustraci po příchodu domů ventilují na partnerech nebo dětech. Neopomenutelnými jsou pak také obavy o bezpečnost vlastní rodiny.

A stejně tak jako se situace v práci projevují v rodinných životech pracovníků, tak se rodinné záležitosti propisují do práce jednotlivých zaměstnanců. Respondent uvedl, že se jeho rodinné problémy časem projevují i v práci. Další respondent uvedl: *pokud jsou rodinné*

vztahy v pořádku, pozitivní, lépe se zvládají problémy v práci (výpověď z dotazníku). Bylo tedy zjištěno, že pracovníci Úřadu práce vnímají propojení pracovních a rodinných záležitostí.

12. a 13. Položka dotazníku – Ovlivňuje vaše nálada kontakt s klienty? Popište jak?

Tabulka 11 – Kontakt s klienty

Kontakt s klienty	Absolutní četnost	Relativní četnost
ano	9	4,46 %
částečně	64	31,68 %
ne	129	63,86 %
Σ=	202	100 %

Položka dotazníku 12 měla zjistit, zda se jejich nálada propisuje do kontaktu s klienty. Ze všech získaných odpovědí uvedli ANO pouze 4,46 %. ČÁSTEČNĚ pak uvedlo 31,68 % a NE uvedlo 63,86 % ze všech získaných odpovědí.

Položka 13 pak měla za cíl zjistit u respondentů, kteří odpovídali ANO nebo ČÁSTEČNĚ, jakým způsobem se tento zásah do kontaktu s klientem, a tedy v socializaci pracovníka, projevuje. Jednou z odpovědí byla i tato výpověď od jedné z respondentek: *„Když jsem unavená nebo z něčeho vytočená, tak když např. volá telefonem už osmý klient za hodinu, kde má peníze, když přede mnou hodil papíry do schránky, tak to už se musím držet, abych byla slušná a odkázala je na Call centrum a ne "někam jinam.“*

Dále se objevovaly nejčastěji odpovědi ve kterých bylo napsáno, že jsou mnohdy pracovníci otrávení, ale v kontaktu s klientem se přemáhají. Mají méně trpělivosti na opakující se dotazy klientů, objevuje se podrážděnost a netrpělivost ze strany zaměstnanců. Mezi odpověďmi zaměstnanců bylo také uvedeno, že pokud jim klient přijde vyndat záměrně, je agresivní nebo lže, je pak těžké si udržet dobrou náladu a mají zkažený celý den. Při takových situacích pak pracovníci reagují odměřeně, rázně a snaží se jednání s klienty urychlit a rychle ukončit. Mnoho pracovníků si však uvědomuje, že nálada člověka ovlivňuje i jeho chování vůči ostatním lidem, tedy v každém kontaktu s klienty. Tuto skutečnost berou někteří respondenti jako přirozenou součást, snaží se být profesionální a s touto skutečností pracují. Jedna respondentka pak uvedla: *„Sama si to nepřipouštím, vždy se snažím jednat s každým stejně a profesionálně. Ale od klientů, se kterými jsem v kontaktu pravidelně několik*

let, jsem dostala zpětnou vazbu, že jsem působila unaveně a bez energie a zkrátka úplně jinak než teď, když jsem před pár lety procházela nepříjemnými rodinnými problémy. “

14. Položka dotazníku – Chodíte rádi do práce?

Tabulka 12 – Docházka do práce

Odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano vždy	17	8,42 %
Spíše ano	128	63,37 %
Občas	43	21,29 %
Spíše ne	12	5,94 %
Ne	2	0,99 %
Σ=	202	100 %

Položka dotazníku 14 zjišťuje, zda zaměstnanci rádi chodí do práce. Nejčastější odpovědí bylo spíše ano v 63,37 %, ano vždy pak v 8,42 %. Občas zahrnuje 21,29 %, spíše ne zahrnuje 5,94 % a ne 0,99 %. Předpokládala jsem, že bude převažovat odpověď spíše ne a ne, jak se však můžeme přesvědčit v tabulce č. 12, je tomu spíše naopak.

15. Položka dotazníku – Jak předcházíte syndromu vyhoření osobně?

Tabulka 13 – Předcházení syndromu vyhoření

Předcházení syndromu vyhoření	Absolutní četnost	Relativní četnost
Aktivní odpočinek	166	31,26 %
Čtení knih	86	16,20 %
Kreativní činnost	77	14,50 %
Relaxace, masáže	98	18,46 %
Sport	4	0,75 %
Setkání s vnoučaty	1	0,19 %
Drobné radosti, radost z úspěchů	1	0,19 %
Oddělování profesního a osobního života	1	0,19 %
Péče o rodinu	95	17,89 %
Zahrada	2	0,38 %

Σ=	531	100 %
----	-----	-------

Nejčastější odpovědí na dotazníkovou položku 15, jaké aktivity zaměstnanci dělají jako prevenci syndromu vyhoření, bylo 31,26 % aktivní odpočinek, dále 18,46 % relaxace a masáže a 17,89 % péče o rodinu. Dále se 16,2 % respondentů ve volném čase věnuje čtení knih, 14,50 % pak upřednostňuje kreativní činnosti. Odpovědi s 0,19 % pak uváděly setkání s vnoučaty, drobné radosti a radosti z úspěchů, oddělování profesního a osobního života. A 0,38 % uvedlo jako vlastní předcházení syndromu vyhoření zahradu a práci na zahradě.

16. Položka dotazníku – Kolikrát týdně máte čas na sebe?

Tabulka 14 – Četnost času pro sebe

Odpočinkové aktivity	Absolutní četnost	Relativní četnost
0x	15	7,43 %
1–2x týdně	107	52,97 %
3–4x týdně	45	22,28 %
5–6x týdně	14	6,93 %
každý den v týdnu	19	9,41 %
Bez odpovědi	2	0,99 %
Σ=	202	100 %

Dotazníková položka 16, měla za cíl zjistit, kolikrát týdně se samy pracovníci věnují času pro sebe a aktivitám, jež jim mohou pomoci předcházet syndromu vyhoření. Ze zjištění údajů vyplynulo, že pouze 7,43 % respondentů nemají svůj volný čas. Až 52,97 % respondentů si na sebe najde čas alespoň jednou až dvakrát týdně, 22,28 % pak třikrát až čtyřikrát týdně, 6,93 % pětikrát až šestkrát týdně, 9,41 % respondentů si pak najde čas pro sebe každý den v týdnu. Pouze dva respondenti, tedy 0,99 %, se pak zdrželi odpovědi.

17. Položka dotazníku – Jaké formy prevence syndromu vyhoření zaměstnavatel poskytuje?

Tabulka 15 – Formy syndromu vyhoření od zaměstnavatele

Formy prevence	Absolutní četnost	Relativní četnost
Dostatek volna	25	10,73 %

Akce mimo pracovní dobu	5	2,15 %
Žádné nebo o nich nevím	12	5,15 %
Možnost konzultace s odborníkem	4	1,72 %
Supervize	3	1,29 %
Školení o syndromu vyhoření	155	66,52 %
Vzdělávání	29	12,45 %
$\Sigma=$	233	100 %

V položce 17 byli respondenti dotazováni, jaké formy prevence syndromu vyhoření zaměstnavatel poskytuje. Z dotázaných respondentů bylo 66,52 % odpovědí školení o syndromu vyhoření, 12,45 % odpovědí bylo vzdělání. Dále byl uváděn dostatek volna 25 respondenty, také že o žádných možnostech pracovníci nevědí, supervize nebo také možnost konzultace s odborníky. V dotazníku bylo také vypsáno, že školení je v nedostatečném rozsahu a dochází k malému počtu uspokojených zájemců. Dále také „*k výše uvedenému: ke školení o syndromu vyhoření – sice jsou v katalogu možných volitelných školení i školení ohledně syndromu vyhoření, ale nikdo se tam nehlásí, jelikož v průběhu školení za Vás práci nikdo neudělá a pro výkon práce upřednostníme praktická školení k agendě; k vzdělávání – zaměstnavatel umožní si dle zákona vzít studijní volno, pokud si chce někdo udělat nad rámec nějakou zkoušku, ale vzhledem k obsahově náročné agendě SSP nikdo nevyužívá, nemáme čas; k akcím mimo pracovní dobu – v rámci ÚP chodí nabídky na zvýhodněné ceny např. divadelních představení v Praze nebo do aquaparku – nikdy jsem nevyužila, buďto daleko nebo složité papírování kvůli pár korunám slevy*“ (výpověď z dotazníku).

18. Položka dotazníku – Co vám v rámci prevence chybí?

Tabulka 16 – Nedostatky v rámci prevence

Odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Více osobního volna	1	0,29 %
Akce na stmelení kolektivu	82	23,77 %
Žádný nápad	1	0,29 %
Poukazy	70	20,29 %
Zajištění specializovaných odborníků	1	0,29 %
Uznání pracovní morálky	1	0,29 %
Supervize	54	15,56 %

Lepší spolupráce s kolegy	1	0,29 %
Vyšší finanční ohodnocení	116	33,62 %
Školení	18	5,22 %
Σ=	345	100 %

Položka dotazníku 18 zkoumá, které možnosti v prevenci syndromu vyhoření respondentům chybí v nabídce od zaměstnavatele. Z celkem 345 různých odpovědí bylo 33,62 % odpovědí vyšší finanční ohodnocení a následně v 23,77 % akce na stmelení kolektivu. Ostatně s kolegy jsou pracovníci v kontaktu každý den a utvářejí atmosféru na daném pracovišti. Na vztah s kolegy se můžeme podívat výše v tabulce 8. 20,29 % respondentů by pak uvítalo poukázky, například na sportovní aktivity nebo relaxaci, a 15,56 % supervizi na pracovišti v minimálním počtu 0,29 % se pak vyskytovaly odpovědi jako více osobního volna, zajištění specializovaných odborníků, uznání pracovní morálky nebo lepší spolupráce s kolegy.

19. Položka dotazníku – Považujete prevenci syndromu vyhoření ze strany zaměstnavatele za dostatečnou?

Tabulka 17 – Dostatečnost prevence syndromu vyhoření

Odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	14	6,93 %
Částečně	70	34,65 %
Ne	118	58,42 %
Σ=	202	100 %

Položka 19 měla za úkol zjistit, zda zaměstnanci považují prevenci syndromu vyhoření od zaměstnavatele za dostatečnou. Výsledkem bylo, že pouze 6,93 % respondentů považují prevenci za dostatečnou, částečně pak 34,65 % a za nedostatečnou ji považuje 58,42 % respondentů. Souvislost můžeme vidět výše v dotazníkové položce č. 17, kdy ze všech dotazovaných 70,21 % odpovědělo na otázku, jaké možnosti prevence vyhoření poskytuje zaměstnavatel, že poskytuje školení k prevenci syndromu vyhoření.

ČÁST 2 – Dotazník Burnout measure (BM) psychického vyhoření

Dotazník se vyhodnocuje na základě bodů, které jsou předem určeny, následně se pomocí vzorce vypočítají celkové body, které se vyhodnotí na základě intervalu.

Vyhodnocení dotazníku:

- Sečtete hodnoty uvedené u položek číslo: 1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 a 21 a součet označte jako A.
- Sečtete hodnoty uvedené u položek číslo: 3, 6, 19 a 20. Tento součet označte jako B.
- Vypočítejte $C = 32 - B$
- Vypočítejte $D = A + C$
- Výsledné skóre BQ získáte tak, že číslo D dělíte 21, tedy $BQ = D : 21$

Výsledky:

BQ < 2 (dobrý výsledek z hlediska psychického zdraví)

2 < BQ < 3 (výsledek ještě uspokojivý)

3 < BQ < 4 (doporučuje se zamyslet se nad životním stylem, pocitem smysluplnosti života...)

4 < BQ < 5 (zde je již možno považovat přítomnost syndromu psychického vyčerpání za prokázanou)

BQ > 5 (tento stav je třeba považovat za alarmující, doporučuje se obrátit na psychologa či psychoterapeuta)

- Pro zjednodušení výsledné skóre BQ není nutné dělit 21, výsledky pak vyhodnocujeme podle získaných čísel:

BQ < 42 (dobrý výsledek z hlediska psychického zdraví)

42 < BQ < 63 (výsledek ještě uspokojivý)

63 < BQ < 84 (doporučuje se zamyslet se nad životním stylem, pocitem smysluplnosti života...)

84 < BQ < 105 (zde je již možno považovat přítomnost syndromu psychického vyčerpání za prokázanou)

BQ > 105 (tento stav je třeba považovat za alarmující, doporučuje se obrátit na psychologa či psychoterapeuta)

Dotazník BM (Burnout Measure) psychického vyhoření (Křivohlavý, 1980) Pokuste se vyplnit dotazník tak, jak cítíte, že se věci opravdu mají. Tak se můžete dozvědět kousek pravdy o sobě. Jak často máte následující pocity a zkušenosti?

Použijte, prosím, tohoto odstupňování:

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

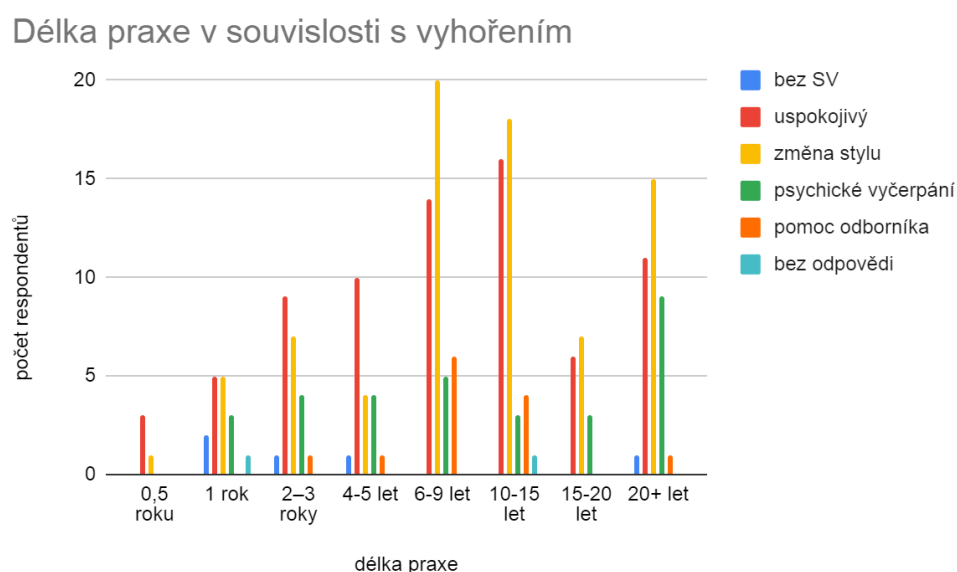
1. Byl(a) jsem unaven(a).

2. Byl(a) jsem v depresi (tísni).

3. Prožíval(a) jsem krásný den.

4. Byl(a) jsem tělesně vyčerpán(a).
5. Byl(a) jsem citově vyčerpán(a).
6. Byl(a) jsem šťastná(šťasten).
7. Cítil(a) jsem se vyřízen(a), zničen(a).
8. Nemohl(a) jsem se vzchopit a pokračovat dále.
9. Byl(a) jsem nešťastný(á).
10. Cítil(a) jsem se uhoněn(á) a utahaný(á).
11. Cítil(a) jsem se jakoby uvězněn(á) v pasti.
12. Cítil(a) jsem se jako bezcenný(á).
13. Cítil(a) jsem se utrápen(a).
14. Tížily mne starosti.
15. Cítil(a) jsem se zklamán(a) a rozčarován(a).
16. Byl(a) jsem sláb(a) a na nejlepší cestě k onemocnění.
17. Cítil(a) jsem se beznadějně.
18. Cítil(a) jsem se odmítnut(a) a odstrčen(a).
19. Cítil(a) jsem se pln(á) optimismu.
20. Cítil(a) jsem se pln(á) energie.
21. Byl(a) jsem pln(á) úzkostí a obav.

Graf 3: Míra psychického vyhoření vzhledem k délce praxe



Tabulka 18 – Míra psychického vyčerpání vzhledem k délce praxe

ABSOLUTNÍ ČETNOST (Relativní četnost)	Výborné duševní zdraví	Uspoko- jivý stav	Změna životního stylu	Syndrom psychické- ho vyhoření	Potřeba vyhledat psycho- loga/psy- chiatra	Bez odpovědi	Celkem
Délka praxe							
0,5 roku		3	1				
1 rok	2	5	5	3		1	
2–3 roky	1	9	7	4	1		
4-5 let	1	10	4	4	1		
6-9 let		14	20	5	6		
10-15 let		16	18	3	4	1	
15-20 let		6	7	3			
20+ let	1	11	15	9	1		
Celkový počet	5	74	77	31	13	2	202

Druhá část dotazníkového šetření se skládala z dotazníku Burnout measure (BM) psychického vyčerpání, který má zjistit na základě jednotlivých odpovědí a výpočtu, zda se již jedná o syndrom psychického vyčerpání, potřebu vyhledat odbornou pomoc nebo je potřebná jen změna životního stylu. Při tvorbě tabulky jsem využila také dotazníkovou položku 4, která zkoumala, jaká je doba praxe jednotlivých respondentů. Tabulka absolutních četností je tedy založena nejen na výsledcích dotazníku psychického vyčerpání, ale také na délce praxe.

Syndrom psychického vyčerpání byl nejčastější u pracovníků s délkou praxe 20+ let, zde odpovědělo 9 respondentů. Co se týkalo potřeby vyhledání psychologické nebo psychiatrické pomoci tam bylo nejvíce, tedy 6 odpovědí, od pracovníků s délkou praxe 6-9 let. A dále 4 oslovení respondenti s délkou praxe 10-15 let. Z celkového počtu 202 získaných odpovědí se pouze dva respondenti do druhé části dotazníkového šetření nezapojili. Z výzkumu dále vyplývá, že až 77 respondentů z celkových 202 by mělo uvažovat nad změnou životního stylu, zamyslet se nad tím, co mohou udělat pro sebe, svůj duševní komfort a podpořit tak předcházení syndromu vyhoření. U 77 respondentů, kteří dotazník vyplnili lze říci, že jde o uspokojivý stav, pouze 5 respondentů pak má výborné duševní zdraví a to především s délkou praxe 1 rok, 2-3 roky, 4-5 let a 20+ let.

6.6 Ověřování hypotéz

Pro ověřování hypotéz jsem si vybrala Studentův dvouvýběrový nepárový t-test, který patří mezi parametrické testy významnosti. Díky Studentovu dvouvýběrovému nepárovému t-testu můžeme zjistit, zda dvě skupiny objektů mají stejný aritmetický průměr. Aby mohl být použit Studentův t-test musí být splněna určitá kritéria. Mezi tato kritéria patří to, že základní soubor splňuje požadavky normálního rozdělení, rozptyl dat v obou skupinách je přibližně stejný, měření jsou vzájemně nezávislá a jedná se o data metrická buď intervalová nebo poměrová (Chráska, 2016).

Hypotéza 1: Pracovníci s delší praxí vykazují vyšší míru vyhoření než pracovníci s kratší praxí.

HA1: Pracovníci s delší délkou praxe vykazují vyšší míru vyhoření než pracovníci s kratší délkou praxe.

H01: Mezi délkou praxe a mírou vyhoření neexistuje žádný statisticky významný vztah.

Tabulka 19 – Délka praxe x syndrom vyhoření

	Výborné duševní zdraví	Uspokojivý stav	Změna životního stylu	Syndrom psychického vyhoření	Potřeba vyhledat psychologa/psychiatra	Bez odpovědi	Počet
Kratší praxe	4	41	37	16	8	1	107
Delší praxe	1	33	40	15	5	1	95
							202

Tabulka 20 – Testové kritérium t k hypotéze 1

Testové kritérium t		0,348
Stupně volnosti sv		200
Kritická hodnota t_{krit}	0,05	1,972
Závěr	0,05	H0

Hypotéza 1 je založena na předpokladu, že pracovníci s delší praxí vykazují vyšší míru vyhoření než pracovníci s kratší praxí. Abychom mohli zjistit statistickou významnost mezi kratší a delší praxí, bylo vybráno rozdělení následující: praxe 0,5 roku, 1 rok, 2-3,4-5 a 6-9 let, byla zařazena do praxe kratší, praxe 10-15 let, 15-20 let a 20+ let pak byla zařazena do praxe delší.

Pro zjištění výsledků byla zvolena hladina významnosti $\alpha=0,05$. Nulová hypotéza se testuje při Studentovu dvouvýběrovém nepárovém t-testu kritériem $t = (X_1 - X_2)/$

$\sqrt{\left\{ \left[\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{(n_1 + n_2 - 2)} \right] \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right] \right\}}$, kdy $t = 0,348$. Pro

zjištění kritické hodnoty stanovíme stupně volnosti, přičemž $sv = n_1 + n_2 - 2$ a $sv=200$.

Pomocí T.INV.2T jsme zjistili, že kritická hodnota pro zvolenou hladinu významnosti je $t_{0,5}=1,972$.

Jelikož víme, že testová hodnota $t=0,348$ je menší než zjištěná kritická hodnota $t_{0,5}=1,972$. Přijímáme hypotézu nulovou H_0 , která nám říká, že mezi délkou praxe a mírou vyhoření neexistuje žádný statisticky významný vztah.

U pracovníků s kratší praxí vykazují výborné duševní zdraví 4 respondenti u pracovníků s delší praxí 1 respondent. Oproti tomuto zjištění u pracovníků s kratší praxí je 8 pracovníků, kteří by měli vyhledat odbornou pomoc, kdežto u starších pracovníků je to pouze 5 respondentů. V hypotéze 2 můžeme vidět, že toto se mění věkem a rozložení respondentů je zde jiné.

Hypotéza 2: S věkem zaměstnanců roste míra syndromu vyhoření, přičemž starší pracovníci vykazují vyšší míru syndromu vyhoření než mladší pracovníci.

HA2: S věkem zaměstnanců roste míra syndromu vyhoření, přičemž starší pracovníci vykazují vyšší míru syndromu vyhoření než mladší pracovníci.

H02: Mezi věkem zaměstnanců a mírou syndromu vyhoření neexistuje žádný statisticky významný vztah.

Tabulka 21 – Věk zaměstnanců Úřadu práce x syndrom vyhoření

	Výborné duševní zdraví	Uspoko- jivý stav	Změna životní ho stylu	Syndrom psychické- ho vyhoření	Potřeba vyhledat psycho- loga/psy-	Bez odpovědi	Počet
--	------------------------------	----------------------	---------------------------------	---	---	-----------------	-------

					chiatra		
Mladší pracovníci	0	51	47	18	15	2	133
Starší pracovníci	5	23	28	12	1		69
							202

Tabulka 22 – Testové kritérium t k hypotéze 2

Testové kritérium t		0,339
Stupně volnosti sv		200
Kritická hodnota t_{krit}		1,972
Závěr	0,05	H0

Hypotéza 2 je založena na předpokladu, že starší pracovníci vykazují vyšší míru syndromu vyhoření než mladší pracovníci. Pro účely analýzy dat byli respondenti rozděleni na starší, podle věkové kategorie 46 a výš, a mladší, ve věkové kategorii od 18 do 45 let. K získání odpovědí byla využita dotazníková položka 1 a vyhodnocené dotazníky Burnout measure inventory. Zvolená hladina významnosti je $\alpha=0,05$. Po výpočtu testového kritéria za pomoci vzorce $t = (X\bar{1} - X\bar{2}) / \left(\left[\left((n_1 - 1)s\tilde{1} + (n_2 - 1)s\tilde{2} \right) / (n_1 + n_2 - 2) \right] [1/n_1 + 1/n_2] \right)$,

kdy $t = 0,339$. Dále byly vypočteny stupně volnosti $sv = 200$ a kritická hodnota pro hladinu významnosti $0,05$ $t_{0,05} = 1,972$. Na základě testového kritéria t a hladiny významnosti, přijímáme hypotézu nulovou a zamítáme hypotézu alternativní. Můžeme tedy říci, že s věkem neroste míra syndromu vyhoření, mezi mladšími a staršími pracovníky neexistuje, žádný statisticky významný rozdíl. Největší rozdíl můžeme vidět v tabulce 20 mezi potřebou odborné pomoci mezi mladšími a staršími respondenty. Stejně tak pak u odpovědi výborné duševní zdraví, kde jsou na tom starší respondenti, oproti těm mladším, lépe.

Jak bylo zmíněno v hypotéze 1, rozložení respondentů s výborným duševním zdravím je jiné, u respondentů podle praxe, než u respondentů podle věku. V tabulce 21 je možné vidět, že u mladších respondentů nebyla odpověď žádná, oproti tomu u starších pracovníků je uvedena odpověď od 5 respondentů.

Hypotéza 3: Pracovníkům s kratší praxí stačí prevence syndromu vyhoření poskytovaná zaměstnavatelem, zatímco pracovníci s delší praxí ji považují za nedostatečnou.

HA3: Existuje statisticky významný rozdíl mezi pracovníky s kratší a delší praxí v tom, jak hodnotí prevenci syndromu vyhoření poskytovanou zaměstnavatelem.

H03: Mezi pracovníky s kratší a delší praxí neexistuje žádný statisticky významný rozdíl v tom, jak hodnotí prevenci syndromu vyhoření poskytovanou zaměstnavatelem.

Tabulka 23 – Kontingenční tabulka praxe x prevence

Kontingenční tabulka	Kategorie		
Likertova škála	Kratší praxe	Delší praxe	Počet
Ne (0)	66	52	118
Částečně (1)	31	39	70
Ano (2)	10	4	14
$\Sigma=$	107	95	202

Hypotéza 3 měla zjistit, zda existuje statisticky významný vztah mezi hodnocením poskytované prevence syndromu vyhořením a délkou praxe. Zda pracovníci s kratší praxí považují nabízené možnosti prevence za lepší než zaměstnanci s delší praxí.

Ve vytvořené kontingenční tabulce, označené jako tabulka 23, můžeme vidět, že ze 107 pracovníků s kratší praxí uvedlo 66 respondentů, že nepovažují prevenci syndromu vyhoření poskytovanou zaměstnavatelem za dostačující, 31 respondentů ji považuje za dostatečnou pouze částečně a 10 respondentů uvedlo, že je poskytovaná prevence dostatečná. Oproti tomu z 95 respondentů s delší praxí uvedlo 52 respondentů, že prevence není dostatečná, 39 že pouze částečně a zbylí čtyři respondenti uvedli, že je prevence dostatečná.

Získaná data byla ordinální, v dotazníkové položce 19 byla k získání dat použita Likertova škála. Z toho důvodu byl k výpočtu využit Mann–Whitneyho U test. U-test používáme tehdy, měříme-li stejnou proměnou u různých subjektů. V tomto případě pracovníci s kratší a delší praxí. Jedná se o robustní neparametrický test, zjišťuje, zda je první skupina hodnot stejná jako druhá skupina hodnot nebo nikoli. Vhodná je zejména při menších četnostech, při větších četnostech je možné výsledek U-testu transformovat na normální rozdělení a použít testové kritérium z (Chráska, 2016). Tento způsob byl využit při ověřování hypotéz 3 a 4.

Na začátku byla sestavena tabulka obou skupin a stanovení jednotlivých četností $n_1 = 107$ a

$n_2 = 95$. Vypočítáme testová kritéria U_1 a U_2 pomocí vzorců $U_1 = n_1 n_2 \frac{n_1(n_1+1)}{2} - \Sigma R_1$

$U_1 = 4862,5$ a $U_2 = n_1 n_2 \frac{n_2(n_2+1)}{2} - \Sigma R_2$ $U_2 = 5302,5$. Jelikož počty měření n přesahují

hodnotu 20, byl výsledek testu U transformován na normální rozdělení za použití testového

kritéria z s korekcí opakovaného pořadí, kdy $z_{kor} = \frac{U - \frac{n_1 n_2}{2}}{\sqrt{\frac{n_1 n_2 (n_1 + n_2 + 1)}{12} - K}} z_{kor} = -0,61$. Výpočet

K bylo provedeno podle vzorce $K = \frac{n_1 n_2 [\Sigma(t^3 - t)]}{12(n_1 + n_2)(n_1 + n_2 - 1)}$. Pro testování hypotézy byla

stanovena hladina významnosti 0,05, $z_{krit0,05} = \pm 1,96$.

Na základě výsledku kritéria z přijímáme hypotézu nulovou a odmítáme hypotézu alternativní. Mezi pracovníky s kratší a delší praxí neexistuje žádný statisticky významný rozdíl v tom, jak hodnotí prevenci syndromu vyhoření poskytovanou zaměstnavatelem.

Hypotéza 4: Mladší pracovníci vnímají prevenci syndromu vyhoření poskytovanou zaměstnavatelem jako dostačující, zatímco starší pracovníci nikoliv.

HA4: Existuje statisticky významný rozdíl mezi mladšími a staršími pracovníky v tom, jak hodnotí prevenci syndromu vyhoření poskytovanou zaměstnavatelem.

H04: Mezi mladšími a staršími pracovníky neexistuje žádný statisticky významný rozdíl v tom, jak hodnotí prevenci syndromu vyhoření poskytovanou zaměstnavatelem.

Tabulka 24 – Kontingenční tabulka věku x prevence syndromu vyhoření

Kontingenční tabulka	Kategorie		
Likertova škála	Mladší (1)	Starší (2)	Počet
Ne (0)	88	30	118
Částečně (1)	38	32	70
Ano (2)	8	6	14
$\Sigma =$	134	68	202

Hypotéza 4 měla za cíl ověřit tvrzení, zda mladší pracovníci vnímají prevenci syndromu vyhoření poskytovanou zaměstnavatelem jako dostačující, oproti zaměstnancům starším. Mladší pracovníci byli označeni 1, starší pracovníci 2. Likertova škála pak byla označena NE = 0, ČÁSTEČNĚ = 1 a ANO = 2. Pro ověřování hypotézy byl zvolen, stejně jako u hypotézy 4 Mann–Whitneyho U test. Nejdříve bylo určeno pořadí v kategorii mladší pracovníci a starší pracovníci. Dále bylo vypočteno $U_1 = n_1 n_2 \frac{n_1(n_1+1)}{2} - \Sigma R_1$, $U_1 = 4696$ a $U_2 = n_1 n_2 \frac{n_2(n_2+1)}{2} - \Sigma R_2$, $U_2 = 4416$. Počty měření n přesáhly hodnotu 20, proto byl

výsledek testu U transformován na normální rozdělení a použito testové kritérium z . Jelikož se ve výsledcích opakovalo pořadí, bylo využito vzorce, $z_{kor} = \frac{U - \frac{n_1 n_2}{2}}{\sqrt{\frac{n_1 n_2 (n_1 + n_2 + 1)}{12}}} - K$ $z_{kor} = -0,41$, pro korigování opakovaného pořadí. Výpočet K bylo provedeno vzorcem $K = \frac{n_1 n_2 [\Sigma(t^3 - t)]}{12(n_1 + n_2)(n_1 + n_2 - 1)}$, $K = 37190,05$. Pro ověření hypotézy bylo stanovena hladina významnosti na 0,05, kdy kritická hodnota $K_{krit0,05} = \pm 1,96$, na základě toho nezamítáme nulovou hypotézu. Mezi vnímáním dostatečnosti preventivních opatření proti syndromu vyhoření, poskytovaných zaměstnavatelem, není mezi mladšími a staršími pracovníky statisticky významný rozdíl. Věk respondentů nemá, na vnímání poskytovaných preventivní opatření proti syndromu vyhoření, statisticky významný vliv. Ze všech 202 oslovených respondentů bylo celkem 134 respondentů mladších a 68 respondentů starších. Přitom 88 mladších respondentů uvedlo, že považují zaměstnavatelem poskytovanou prevenci syndromu vyhoření za nedostatečnou, u starších pracovníků to poté bylo 30 respondentů. 38 mladších respondentů pak vyznačilo, že považují prevenci poskytovanou zaměstnavatele za dostatečnou pouze částečně a ze starších pracovníků tuto možnost zvolilo 32. Z těch kteří považují prevenci za vyhovující bylo 8 respondentů mladších a ze starších respondentů byla nabízená prevence vyhodnocena jako vyhovující 6 respondenty. Z celkového počtu tedy vyplývá, že pro odpověď NE se rozhodlo 118 respondentů, odpověď ČÁSTEČNĚ zvolilo 70 respondentů a odpověď ANO zvolilo 14 respondentů.

7 DISKUZE

Cílem výzkumného šetření bylo zjistit a popsat jakým způsobem se syndrom vyhoření projevuje v socializaci pracovníků Úřadu práce České republiky. Výzkumného šetření se zúčastnilo 202 respondentů. Ze zapojených respondentů pracuje 35,6 % na státní sociální podpoře a dávkách pěstounské péče, 29,7 % na příspěvku na péči a dávkách pro osoby se zdravotním postižením, 33,7 % na pomoci v hmotné nouzi a 1 % ve vedoucích pozicích. Věk respondentů, ve věku 20 až 29 let, je 14,48 %, ve věku 30 až 49 let, je 59,41 % a ve věku 50 až 65 let, je 24,75 % respondentů.

Protože jsme zkoumali, zda má vliv délka praxe na syndrom psychického vyhoření, zajímala nás délka praxe jednotlivých respondentů. Nejdelší délka praxe byla nad 20 let, tedy 20+ kdy po tuto dobu vykonává své zaměstnání 35 % zúčastněných respondentů. Průměrná délka praxe je pak zhruba 9 let, kdy 6-9 let vykonává své zaměstnání 45 % zúčastněných subjektů. Nejkratší zvolenou délkou praxe, což bylo půl roku, tuto možnost zvolilo 1,98 % respondentů. Možnost 1 rok, zvolilo 16 zapojených respondentů tedy 7,92 %. Souvislost délky praxe a syndromu vyhoření jsme zjišťovali pomocí hypotézy 1, kdy jsme předpokládali, že u pracovníků s delší praxí dochází k syndromu vyhoření častěji než u pracovníků mladších. Po výpočtu testového kritéria $t = 0,348$ a kritické hodnoty pro hladinu významnosti 0,05 $t_{0,05} = 1,98$, nezamítáme nulovou hypotézu. Mezi pracovníky s kratší a delší praxí není statisticky významný vztah.

Z výzkumu vyplývá, že pracovní těžkosti v některých případech ovlivňují vztahy v rodině. V 5,94 % je ovlivnění vztahů v rodině jednoznačné, v 29,70 % jsou vztahy v rodině ovlivněny částečně. Dlouhé úřední dny způsobují psychické a fyzické vyčerpání pracovníků, doma potom tedy nezvládají nic řešit, dochází k podráždění, vyčerpání a nejistotě, která se projevuje v kontaktu s rodinnými příslušníky, rodinu ovlivňuje také pracovní doba, pracovní těžkosti způsobují nedostatek času na rodinu, po konfliktech v práci se přenáší nálada i domů, doma již nezvládají fungovat, při náročném dni nejsou respondenti doma příjemní.

Nálada pracovníků v menší míře ovlivňuje také kontakt s klienty. Svědčí o tom i data získána od respondentů, kdy 29,70 % respondentů uvádí, že jejich nálada ovlivňuje kontakt s klienty částečně, 4,46 % procent pak uvedlo, že jejich nálada jednoznačně ovlivňuje jejich kontakt a komunikaci s klienty. Kontakt s klienty je ovlivněn hlavně podrážděností, netrpělivostí, menší tolerancí k problémům ke klientům, menší vstřícností, obtížnější schopnost vnímat potřeby jiných, menší trpělivost, špatná soustředěnost. Nesmíme opomenout, že velká část respondentů, tedy 63,86 %, uvedla, že jejich nálada nikterak neovlivňuje jejich vztah s klienty.

Podle výzkumu Job-related emotions and job burnout among civil servants: examining the shape of the relationship in cross-sectional and longitudinal models (Basińska, Gruszyńska, 2019), který byl proveden v Polsku s 238 pracovníky státní správy s minimální délkou praxe půl roku však nelze říci, že negativní emoce v práci jsou apriori špatné. Během výzkumu bylo využito Job-related Affective Well-being Seale JAWS 12 a testu OLBI, kdy výzkumníci zjistili, že do určité chvíle vede pozitivita zaměstnanců k snižování dopadů syndromu vyhoření, v bodě, který se blížil hodnotě 2, však přišel spíš opačný efekt a přílišná pozitivita začala mít negativní dopad na syndrom vyhoření u pracovníků ve státní správě. Negativní situace nám tak mohou posloužit jako reflexe, že něco není zcela v pořádku a způsobit vhodné ačasné využívání metod pro zvládání stresu a předcházení syndromu vyhoření.

Na základě provedeného výzkumného šetření a testování hypotéz, je více než zřejmé, že syndrom vyhoření a také vyhoření psychické má vliv na socializaci a sociální vazby pracovníka Úřadu práce České republiky.

Dále podíváme-li se na to, zda zaměstnancům vyhovují poskytované možnosti prevence syndromu vyhoření. Jak jsme již zjistili, 58,42 % respondentů uvedlo, že prevence syndromu vyhoření od zaměstnavatele není dostatečná a 34,65 % že pouze částečně, spokojeno s nabízenými možnostmi bylo pouhých 6,93 %. Také někteří nevěděli, že nějaké možnosti nabízené zaměstnavatelem existují. Mělo by se tedy přistoupit k tomu, aby byli zaměstnanci lépe informováni o možnostech, které jim zaměstnavatel poskytuje. Dále pak na základě popisu jednoho z respondentů, který je následující: „*k výše uvedenému: ke školení o syndromu vyhoření – sice jsou v katalogu možných volitelných školení i školení ohledně syndromu vyhoření, ale nikdo se tam nehlásí, jelikož v průběhu školení za Vás práci nikdo neudělá a pro výkon práce upřednostníme praktická školení k agendě; k vzdělávání – zaměstnavatel umožní si dle zákona vzít studijní volno, pokud si chce někdo udělat nad rámec nějakou zkoušku, ale vzhledem k obsahově náročné agendě SSP nikdo nevyužívá, nemáme čas; k akcím mimo pracovní dobu – v rámci ÚP chodí nabídky na zvýhodněné ceny např. divadelních představení v Praze nebo do aquaparku - nikdy jsem nevyužila, buďto daleko nebo složité papírování kvůli pár korunám slevy*” (výpověď z dotazníku). Pokud je tomu tak, pak bych navrhovala upravit tento systém tak, aby byl pro zaměstnance efektivní a výhodný a motivační. Ostatně je i v zájmu zaměstnavatele, aby měl pracovníky schopné pracovat a neodcházeli po roce či dvou, případně aby postupně ve své práci nevyhořeli. Proto bych se zajímala, také o to, zda zaměstnanci vědí, zda a v jaké formě existuje zaměstnavatelem poskytovaná prevence. Z dotazníkového šetření a získaných dat víme, že někteří pracovníci netuší, že je vůbec nějaká prevence syndromu vyhoření zaměstnavatelem poskytována.

Někteří pracovníci o možnostech prevence syndromu vyhoření poskytované zaměstnavatelem věděli, někteří nikoliv. Z některých výpovědí respondentů vyplynulo, že o možnostech vědí, ale nepovažují tyto možnosti za dostatečné nebo efektivní, případně časově náročné a tedy těžko realizovatelné. Pracovníci v dotazníkové položce 18 proto měli uvést, jaké formy prevence jsou pro ně osobně nejvíce lákavé a přijatelné. Bylo zjištěno, že nejvíce respondentů, tedy celých 33,26 %, by uvítalo vyšší finanční ohodnocení. V druhé řadě pak 23,77 % respondentů uvedlo, že by uvítalo akce na tmelení kolektivu, jako prevenci syndromu vyhoření s tím by mohli souviset i supervize, které by uvítalo 15,56 % dotázaných respondentů. V této souvislosti by bylo dobré všimnout si, že hned na druhém místě se vyskytují právě akce na stmelení kolektivu, přitom bylo v dotazníkové položce 8 zjištěno, že více než polovina oslovených respondentů, to znamená 56,44 % má vztahy s kolegy výborné, 42,57 % respondentů pak vztahy dobré. Pouze 2 respondenti, tedy 0,99 %, uvedli, že nemají dobré vztahy z kolegy. Přesto se však tmelení kolektivu objevuje hned na druhé příčce. K prevenci se pak dále na třetím místě objevovaly poukazy od zaměstnavatele, které by mohli pracovníci využít. A následně byly odpovědi jako ocenění pracovní morálky, poskytnutí odborných pracovníků a nebo také více osobního volna.

ZÁVĚR

Diplomová práce přinesla vhled do problematiky syndromu vyhoření a jeho vlivu na socializaci pracovníků Úřadu práce České republiky v Olomouckém kraji.

V teoretické části jsme byli obeznámeni s teoretickým rámcem daného problému, mohli jsme se dozvědět o aktuálních výzkumech k dané problematice.

V empirické části jsme se pomocí získaných dat mohli podívat na to, jestli a jakým způsobem jsou ohroženy vztahy v rodině, všechny popsané projevy narušení vztahu s rodinou, ať už se jedná o únavu, nezáměr o cokoliv, špatnou náladu, to vše lze přisuzovat psychickému vyčerpání. S obdobným výsledkem jsme se pak mohli setkat také u narušení vztahu s klienty, který je ovlivněn hlavně náladou zaměstnanců.

Dozvěděli jsme se také, že pracovníci Úřadu práce České republiky nepovažují prevenci syndromu vyhoření ze strany zaměstnavatele za dostačující. Z jednotlivých výpovědí je možné pochopit, že zaměstnanci si buď nejsou vědomi možností prevence syndromu vyhoření, zároveň také, jak bylo zmíněno, nepovažují nabízené možnosti za dostatečně uspokojivé.

V dotazníkové položce 19 pak měli sami pracovníci označit možnosti, které by jim osobně nejvíce pomohly, jako prevence poskytovaná zaměstnavatelem, a které by zaměstnancům dle jejich mínění mohly pomoci předcházet syndromu vyhoření. Také je však potřebné nezapomínat, že nejen zaměstnavatel, ale také sám zaměstnanec se může podílet a v tomto případě až na malou část respondentů, podílí na vlastním předcházení vzniku syndromu vyhoření.

Pomocí ověřování hypotéz bylo zkoumáno, zda délka praxe a věk výrazně zvyšují riziko psychického vyčerpání a syndromu vyhoření u pracovníků Úřadu práce České republiky. Po vyhodnocení hypotézy bylo toto tvrzení zamítnuto, jelikož zde nebyl žádný statisticky významný rozdíl a nelze tedy s jistotou říci, že s narůstající délkou praxe úměrně tomu narůstá i syndrom vyhoření. Základním vzorkem pro výzkum však byly vybrány a osloveny jen Úřady práce ve třech krajích, a to Olomouckém, Moravskoslezském a Jihomoravském, ze kterých se zapojilo 202 respondentů. Pokud by měl v budoucnu proběhnout další výzkum, bylo by vhodné oslovit všechny kraje v České republice, pak by bylo možné získat více podrobnějších dat. To by mohlo vést ke zjištění, zda opravdu není s narůstající délkou praxe vyšší výskyt syndromu vyhoření.

Prevence syndromu vyhoření je důležitou a neopominutelnou součástí, jelikož pracovníci Úřadu práce České republiky jsou ve své práci v neustálém kontaktu s kolegy, dalšími zaměstnanci, nadřízenými a klienty. Jedná se o práci, kde dochází k neustálé sociální interakci

a socializaci. Pracovníci jsou proto každý den neustále vystavováni různým více či méně náročným situacím a konfliktům. Nezanedbatelným je také fakt, že jejich psychické rozpoložení nebo případný syndrom vyhoření neovlivňuje pouze pracovníky samotné, ale i jejich sociální prostředí. V kontaktu s klienty jsou pak pracovníci podráždění, hůře se jim reaguje na požadavky a představy klientů, na pracovišti mohou vznikat napjaté vztahy mezi kolegy či nadřízenými, menší ochota si navzájem pomoci. A stres a syndrom vyhoření z práce se přenáší i do domácností pracovníků, není tolik času na jejich rodiny, zájmy, mohou domů docházet naštvaní, což nepřispívá k dobré náladě a vřelým vztahům s rodinnými příslušníky, potřebují více času na odpočinek a regeneraci na úkor domácnosti a dětí.

Na socializaci pracovníka Úřadu práce České republiky má syndrom vyhoření velký vliv, není proto vhodné toto téma podceňovat. Mělo by být snahou jak samotného pracovníka, tak i zaměstnavatele hledat, co nejvhodnější formy prevence syndromu vyhoření. A to takové, které jsou efektivní a přínosné, zlepší kvalitu života zaměstnanců, ale i vztahy se sociálním okolím pracovníka.

ZDROJE

- BANDIT, Rad; DAVIDOVÁ, Ivana; MACUROVÁ, Martina a OPATRŇÝ, Michal. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce. Sešit sociální práce*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015. ISBN 978-80-7421-089-1.
- BASIŇSKA BA, GRUSZCZYŇSKA E. *Emocje a wypalenie zawodowe urzędników administracji publicznej: testowanie kształtu relacji w modelach poprzecznych i podłużnych [Job-related emotions and job burnout among civil servants: examining the shape of the relationship in cross-sectional and longitudinal models]*. Med Pr. 2019 Apr 19;70(2):201-211. Polish. doi: 10.13075/mp.5893.00750. Epub 2019 Mar 19. PMID: 30912529.
- BERKOVÁ, Kateřina a kolektiv. *Profesní a měkké kompetence zaměstnanců veřejné správy.: Evaulační zpráva*. Jihlava, 2019.
- BIANCHI R, SCHONFELD IS, LAURENT E. *Is it Time to Consider the "Burnout Syndrome" A Distinct Illness?* Front Public Health. 2015 Jun 8;3:158. doi: 10.3389/fpubh.2015.00158.
- CAKIRPALOGLU, Panajotis. *Úvod do psychologie osobnosti*. Psyché (Grada). Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4033-1.
- ČESKÁ REPUBLIKA. Služební předpis č. 6/2017: *Pravidla etiky státních zaměstnanců Úřadu práce České republiky*. Dostupné z: https://www.uradprace.cz/documents/37855/378700/pravidla_etiky.pdf/ce28f4e5-2b2b-50f6-2d14-a9b35dd10760. 2017, s. 6.
- DEMLOVÁ, Barbora. *Syndrom vyhoření. Studijní materiál pro workshop: Syndrom vyhoření*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2011.
- ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.
- HARTL, Pavel. *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-803-1.
- HONZÁK, Radkin, Agáta PILÁTOVÁ a Aleš CIBULKA. *Vyhořet může každý*. (Praha: Vyšehrad, 2019. ISBN 978-80-760-1180-9.
- HONZÁK, Radkin. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. Vyd. 2. V Praze: Vyšehrad, 2015. ISBN 978-80-7429-552-2.
- CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. 2. aktualizované vydání. Pedagogika (Grada). Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-247-5326-3.

JEDLIČKA, Richard. *Poruchy socializace u dětí a dospívajících: prevence životních selhání a krizová intervence*. Psyché (Grada). Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5447-5.

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

KARSCHOVÁ, Kateřina. *Syndrom vyhoření sociálních pracovníků Úřadu práce ČR, příčiny a prevence*. Hradec Králové 2017. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: PhDr. Ondřej Štěch, Ph.D.

KMOCHOVÁ, Hana. *Zvládání stresu v produktivním věku* [online]. Pardubice, 2011 [cit. 2024-01-24]. Dostupné z: <http://hdl.handle.net/10195/40423>. Bakalářská práce. Univerzita Pardubice, Filozofická fakulta. PhDr. Jana Křišťálová

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada, 1998. Psychologie pro každého. ISBN 80-7169-551-3.

LASTOVKOVA, Andrea; CARDER, Melanie; RASMUSSEN, Hans Martin; SJOBERG, Lars; GROENE, Gerda J. de et al. *Burnout syndrome as an occupational disease in the European Union: an exploratory study*. Online. *Industrial Health*. 2018, roč. 56, č. 2, s. 160-165. ISSN 0019-8366.

MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.

MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I: Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Grada, 2019. ISBN 978-80-271-2824-2. Dostupné také z: <https://www.bookport.cz/kniha/teorie-socialni-prace-i-5947/>

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.

NOVOTNÁ, Jana. *Teorie sociální práce: skripta*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava, 2014. ISBN 978-80-87035-96-2.

OREL, Miroslav. *Psychopatologie: nauka o nemocech duše*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Psyché (Grada). Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-247-5516-8.

PEŠEK, Roman a PRAŠKO, Ján. *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie*. V Praze: Pasparta, 2016. ISBN 978-80-88163-00-8.

PUGNEROVÁ, Michaela. *Psychologie: pro studenty pedagogických oborů*. Pedagogika. Praha: Grada, 2019. ISBN 978-80-271-0532-8.

RUSH, Myron D. *Syndrom vyhoření*. Moudrost do kapsy. Praha: Návrat domů, 2003. ISBN 80-725-5074-8.

RÝZNAR, Ladislav. *Kompetenční profil státního úředníka*. Scientific papers of the University of Pardubice [online]. 1999, 1999(D), 4 [cit. 2025-04-15]. Dostupné z:

<http://hdl.handle.net/10195/32469>

SKUTIL, Martin. *Základy pedagogicko-psychologického výzkumu pro studenty učitelství*.

Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-778-7.

SOBOTKOVÁ, Irena. *Psychologie rodiny*. 2., přepracované vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-250-8.

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

ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY. *Úřad práce ČR*. Online. C2023. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/>. [cit. 2024-01-08].

VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Sestry v nouzi: syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. Sestra (Grada). Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3174-2.

VŇUKOVÁ, Martina, Sebalo; SEBALO, Ivan; BREČKA, Tibor; ANDERS, Martin a PTÁČEK, Radek. *Burnout syndrome in the Czech Republic: The decreasing trend over the years*. Online. *Frontiers in Public Health*. 2023, roč. 11, č. 1099528, s. 6. ISSN 2296-2565. Dostupné z: <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1099528>. [cit. 2024-01-01].

Zákon č. 108/2006 Sb., *Zákon o sociálních službách* a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů [cit. 2024-01-21] Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Zákon č. 234/2014 Sb., *Zákon o státní službě*, ve znění pozdějších předpisů [cit. 2024-01-08]. (§ 1, odst. 1 a 2) Dostupné z: https://ppropo.mpsv.cz/zakon_234_2014

Zákon č. 73/2011 Sb., *zákon o Úřadu práce České republiky* a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů [cit. 2024-01-08] Dostupné z: https://ppropo.mpsv.cz/zakon_73_2011

Seznam zkratek

BM	Burnout Measure
ČR	Česká republika
f	stupně volnosti
FES	Fakulta ekonomicko-správní
H_0	Hypotéza nulová
H_a	Hypotéza alternativní
Str.	Strana
sv	stupně volnosti
%	procento
§	paragraf
Σ	suma

Seznam obrázků, grafů, tabulek

Seznam obrázků

Obrázek 1 – Organizační struktura krajské pobočky Úřadu práce České republiky

Seznam grafů

Graf 1 – Rozložení respondentů jednotlivých pracovišť Úřadu práce České republiky

Graf 2 – Věk respondentů

Graf 3 – Míra psychického vyhoření, vzhledem k délce praxe

Seznam tabulek

Tabulka 1 – Pět úrovní stresu

Tabulka 2 – Věk respondentů

Tabulka 3 – Pracoviště respondentů

Tabulka 4 – Délka praxe

Tabulka 5 – Pracoviště respondentů

Tabulka 6 – Příčiny syndromu vyhoření

Tabulka 7 – Obtížnosti v práci

Tabulka 8 – Vztahy s kolegy

Tabulka 9 – Vztahy s nadřízenými

Tabulka 10 – Vztahy v rodině

Tabulka 11 – Kontakt s klienty

Tabulka 12 – Docházka do práce

Tabulka 13 – Předcházení syndromu vyhoření

Tabulka 14 – Četnost času pro sebe

Tabulka 15 – Formy syndromu vyhoření od zaměstnavatele

Tabulka 16 – Nedostatky v rámci prevence

Tabulka 17 – Dostatečnost prevence syndromu vyhoření

Tabulka 18 – Míra psychického vyčerpání vzhledem k délce praxe

Tabulka 19 – Délka praxe x syndrom vyhoření

Tabulka 20 – Testové kritérium t k hypotéze 1

Tabulka 21 – Věk zaměstnanců Úřadu práce x syndrom vyhoření

Tabulka 22 – Testové kritérium t k hypotéze 2

Tabulka 23 – Kontingenční tabulka praxe x prevence

Tabulka 24 – Kontingenční tabulka věku x prevence syndromu vyhoření

PŘÍLOHY

Prevence a vliv syndromu vyhoření

Dobrý den,

Jmenuji se Bc. Veronika Hýblová a jsem studentkou Univerzity Palackého v Olomouci, obor sociální pedagogika.

Prosím Vás o vyplnění krátkého dotazníku, který je na téma Prevence a vliv syndromu vyhoření. Dotazník je anonymní a bude sloužit jako podklad pro diplomovou práci zabývající se syndromem vyhoření v souvislosti s pracovníky Úřadu práce České republiky.

Vyplněním dotazníku a jeho odesláním souhlasíte s využitím získaných dat pro diplomovou práci.

Dotazník je zcela anonymní. NEJSOU SBÍRÁNY ŽÁDNÉ OSOBNÍ ÚDAJE.

Váš věk? (opovězte prosím číslem)

Na jakém úřadu práce pracujete?

- ☐ Oddělení státní sociální podpory a dávek péstounské péče
- ☐ Oddělení příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením
- ☐ Oddělení hmotné nouze
- ☐ Jiné

Ve kterém městě se nachází váš Úřad práce?

Jak dlouho pracujete na Úřadu práce ČR? (Jedna odpověď)

- ☐ 0,5 roku
- ☐ 1 rok
- ☐ 2–3
- ☐ 4–5
- ☐ 6–9
- ☐ 10–15
- ☐ 15–20
- ☐ 20+

Jak se projevuje syndrom vyhoření? (Více odpovědí)

- ☐ Psychické vyčerpání
- ☐ Bolesti zad
- ☐ Fyzické vyčerpání
- ☐ Citové vyčerpání
- ☐ Nedostatek energie

Jaké jsou příčiny syndromu vyhoření? (Více odpovědí)

- ☐ Pracovní vytížení
- ☐ Emocionální zátěž
- ☐ Nedostatek podpory
- ☐ Ztráta ideálů
- ☐ Problémy v partnerském vztahu

Co vnímáte ve své práci jako nejvíce obtížné? (Jedna odpověď)

- ☐ Administrativa
- ☐ Práce s klienty
- ☐ Komunikace s kolegy
- ☐ Nedostatečné finanční ohodnocení
- ☐ Nedostatek volna
- ☐ Jiné

Jaké máte vztahy s kolegy?

Výborné Dobré Špatné

Jaké máte vztahy s nadřízenými?

Výborné Dobré Špatné

Ovlivňují vaše pracovní záležitosti vztahy v rodině?

Ano Částečně Ne

Pokud ano nebo částečně popište stručně jak?

Ovlivňuje vaše nálada kontakt s klienty?

Ano Částečně Ne

Pokud ano nebo částečně popište stručně jak?

Chodíte rádi do práce?

Ano vždy Spíše ano Občas Spíše ne Ne

Jak předcházíte syndromu vyhoření vy osobně? (Více možností)

- ☐ Péče o rodinu
- ☐ Aktivní odpočinek (vycházka, výlet, túra)
- ☐ Čtení knih
- ☐ Kreativní činnost
- ☐ Relaxace, masáže
- ☐ Jiné

Kolikrát týdně máte čas na sebe?

- ☐ 0 x
- ☐ 1–2 x
- ☐ 3–4 x
- ☐ 5–6 x
- ☐ Každý den v týdnu

Jaké formy prevence syndromu vyhoření zaměstnavatel poskytuje? (Více možností)

- Školení o syndromu vyhoření
- Vzdělávání
- Dostatek volna
- Akce mimo pracovní dobu a prostory práce
- Možnost konzultací s odborníkem
- Jiné

Co vám v rámci prevence chybí? (Více odpovědí)

- Školení
- Zajištění specializovaných odborníků
- Poukazy
- Vyšší finanční ohodnocení
- Akce na stmelení kolektivu
- Supervize
- Jiné

Považujete prevenci syndromu vyhoření ze strany zaměstnavatele za dostatečnou?

Ano Částečně Ne

DOTAZNÍK BURNOUT MEASURE

Vyberte a označte, na škále od 1-7, jak tvrzení odpovídají. Zamyslete se nad obdobím posledního půl roku.

1. nikdy 2. jednou za čas 3. Zřídka 4. Někdy 5. Často 6. obvykle 7. Vždy

1. Byl(a) jsem unaven(a). 1 2 3 4 5 6 7
2. Byl(a) jsem v depresi (tísni). 1 2 3 4 5 6 7
3. Prožíval(a) jsem krásný den. 1 2 3 4 5 6 7
4. Byl(a) jsem tělesně vyčerpán(a). 1 2 3 4 5 6 7
5. Byl(a) jsem citově vyčerpán(a). 1 2 3 4 5 6 7
6. Byl(a) jsem šťastná(šťasten). 1 2 3 4 5 6 7
7. Cítil(a) jsem se vyřízen(a), zničen(a). 1 2 3 4 5 6 7
8. Nemohl(a) jsem se vzchopit a pokračovat dále. 1 2 3 4 5 6 7
9. Byl(a) jsem nešťastný(á). 1 2 3 4 5 6 7
10. Cítil(a) jsem se uhoněn(á) a utahaný(á). 1 2 3 4 5 6 7
11. Cítil(a) jsem se jakoby uvězněn(á) v pasti. 1 2 3 4 5 6 7
12. Cítil(a) jsem se jako bezcenný(á). 1 2 3 4 5 6 7
13. Cítil(a) jsem se utrápen(a). 1 2 3 4 5 6 7
14. Tížily mne starosti. 1 2 3 4 5 6 7
15. Cítil(a) jsem se zklamán(a) a rozčarován(a). 1 2 3 4 5 6 7
16. Byl(a) jsem slab(a) a na nejlepší cestě k onemocnění. 1 2 3 4 5 6 7
17. Cítil(a) jsem se beznadějně. 1 2 3 4 5 6 7
18. Cítil(a) jsem se odmítnut(a) a odstrčen(a). 1 2 3 4 5 6 7
19. Cítil(a) jsem se pln(á) optimismu. 1 2 3 4 5 6 7
20. Cítil(a) jsem se pln(á) energie. 1 2 3 4 5 6 7
21. Byl(a) jsem pln(á) úzkostí a obav. 1 2 3 4 5 6 7