

Syndrom vyhoření u pracovníků úřadů práce

Daniela Gvuzdová

Bakalářská práce
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií


INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Institut mezioborových studií
akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Daniela Gvuzdová**
Osobní číslo: **H128301**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

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

Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v SR UTB ve Zlíně č. 7/2014, včetně příloh, případně podle dalších materiálů. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím bakalářské práce.

S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena:

- na definici syndromu vyhoření, příčiny, fáze tohoto procesu a prevenci;
- na náplň práce referentů zaměstnanosti na Úřadu práce ČR – kontaktní pracoviště Brno
- město a Úřadu práce ČR – kontaktní pracoviště Karviná, včetně porovnání těchto dvou specifických pracovišť;
- na možnosti a vlastní kroky zaměstnanců při bránění se syndromu vyhoření včetně zjištění jejich pracovní spokojenosti na pracovišti;
- na možnosti sociální pedagogiky při nápravě tohoto stavu.

Součástí práce bude kvantitativní výzkum realizovaný formou dotazníkového šetření s cílem zjistit výskyt syndromu vyhoření s ohledem na věk a délku praxe u referentů zaměstnanosti na obou úřadech práce a zjistit, zda sami pracovníci se brání, a jak, tomuto syndromu.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

FRITZ, Hannelore. Spokojeně v zaměstnání. Vyd. 1. Praha: Portál, 2006, 199 s. ISBN 80-7367-113-1.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Hořet, ale nevyhořet. 2., přeprac. vyd., V KNA 1. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2012, 175 s. ISBN 978-80-7195-573-3.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Jak neztratit nadšení. Vyd. 1. Praha: Grada, 1998, 131 s. ISBN 80-7169-551-3.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Optimismus, pesimismus a prevence deprese. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012, 138 s. ISBN 978-80-247-4007-2.

POSCHKAMP, Thomas. Vyhoření: rozpoznání, léčba, prevence. 1. vyd. Brno: Edika, 2013, 104 s. ISBN 978-80-266-0161-6.

Další literatura bude obsažena v Projektu bakalářské práce a průběžně doplňována během práce na tomto textu.

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Mgr. Antonín Dolák, Ph.D.

Institut mezioborových studií

Datum zadání bakalářské práce:

15. prosince 2014

Termín odevzdání bakalářské práce:

30. dubna 2015

Ve Zlíně dne 15. prosince 2014


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




doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.
ředitel ústavu

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užit své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Brně 20. 2. 2015

DANIELA GUVIŽOVÁ

Daniela Guvizová

Jméno, příjmení a podpis diplomanta

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá tématem syndromu vyhoření u pracovníků úřadů práce, konkrétně dvou pracovišť, a to Úřadu práce České republiky-kontaktní pracoviště Brno-město a Úřadu práce České republiky-kontaktní pracoviště Karviná. Část teoretická je zaměřena na definice, příčiny, fáze a možnosti prevence syndromu vyhoření. Dále také obsahuje charakteristiku a náplň práce referentů zaměstnanosti těchto dvou úřadů. Součástí této bakalářské práce je výzkum formou dotazníkového šetření, který se zabývá mírou vyhoření s ohledem na věk a délku praxe referentů a také zjištěním, zda se sami pracovníci brání, a jak, syndromu vyhoření, dále se snaží zjistit jejich pracovní spokojenost a jejich pohled na prevenci poskytovanou ze strany zaměstnavatele.

Klíčová slova: syndrom vyhoření, příčiny, fáze, výzkum, prevence, úřad práce

ABSTRACT

The thesis deals with the Burnout Syndrome among the Labour Offices Workers, specifically at the two offices, namely at the Labour Office of the Czech Republic-contact workplace Brno-city and at the Labour Office of the Czech Republic-concact workplace Karviná. The theoretical part is focused on the definition, causes, phases, coping and the possibilities of burnout prevention. It also contains the characteristic and the work description of the labour offices workers at these two workplaces. The part of this thesis is the questionnaire research, which deals with the rate of burnout with regard to the age and the length of the work experience and tries to figure out their work satisfaction. It also deals with their view of the prevention provided by the employer.

Keywords: Burnout, causes, phases, research, prevention, labour office

Děkuji panu PhDr. Antonínu Dolákovi, PhD. za odborné vedení, vstřícný přístup a podporu při psaní této bakalářské práce.

Dále velmi děkuji své rodině a přátelům za morální podporu během celého mého studia.

Poděkování patří také kolegům, kteří byli ochotní a zapojili se do vyplnění dotazníků, které jsou důležitou součástí mé bakalářské práce.

„Člověk je připraven a ochoten přijmout jakékoliv utrpení, jakmile a dokud je schopen v něm vidět nějaký smysl.“

Viktor Emil Frankl

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

V Brně 26. 3. 2015

Daniela Gvuzdová

OBSAH

ÚVOD	7
I TEORETICKÁ ČÁST	9
1 SYNDROM VYHOŘENÍ	10
1.1 DEFINICE SYNDROMU VYHOŘENÍ.....	10
1.2 PŘÍČINY A PŘÍZNAKY SYNDROMU VYHOŘENÍ.....	13
1.3 FÁZE SYNDROMU VYHOŘENÍ	17
2 PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ	19
2.1 PREVENCE V NAŠICH RUKÁCH	19
2.2 PREVENCE EXTERNÍ.....	20
3 ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY	23
3.1 ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY - JEHO CHARAKTERISTIKA A ČLENĚNÍ.....	23
3.2 KONTAKTNÍ PRACOVIŠTĚ KARVINÁ	25
3.3 KONTAKTNÍ PRACOVIŠTĚ BRNO-MĚSTO	26
3.4 ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE ÚŘADU PRÁCE ČR.....	27
II PRAKTICKÁ ČÁST	28
4 VÝZKUM SYNDROMU VYHOŘENÍ U PRACOVNÍKŮ ÚŘADŮ PRÁCE	29
4.1 VÝZKUM, JEHO CÍLE A HYPOTÉZY	29
4.2 VÝZKUMNÝ VZOREK A JEHO CHARAKTERISTIKA	29
4.3 POUŽITÉ METODY	30
4.4 PREZENTACE VÝSLEDKŮ	31
4.5 SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	41
4.6 DISKUZE.....	44
4.7 NÁVRHY A DOPORUČENÍ	46
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	49
SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK	52
SEZNAM OBRÁZKŮ	53
SEZNAM PŘÍLOH	54

ÚVOD

Tato bakalářská práce se zaměřuje na problematiku syndromu vyhoření u pracovníků úřadů práce. Odborníků, kteří se tímto jevem zabývají, je mnoho, což svědčí o tom, že jde o problém aktuální a živý. Jedním z důvodů může být i skutečnost, že téma nezahrnuje pouze syndrom vyhoření jako takový, ale je úzce spojen s dalšími aktuálními tématy. Je to zdravý životní styl, pozitivní myšlení, mezilidské vztahy, stres, relaxace, cvičení a mnoho dalších.

Žijeme navíc ve společnosti, která se neustále vyvíjí v pohledu a v požadavcích na správné a efektivní fungování sociálních služeb a státní správy ve všech jejích oblastech. Z hlediska celospolečenského jsou kladeny čím dál větší nároky na pracovní výkon, pracovní nasazení, znalosti, vzdělání a zároveň schopnost empatie a profesionalitu, korunované očekáváním maximální loajality k zaměstnavateli. To vše může vést ke konfliktům na pracovišti, v osobním životě a zpětně negativně ovlivnit odolnost jedince v náročných pracovních a životních situacích. Celý kruh může být uzavřen právě syndromem vyhoření nebo přinejmenším některou z jeho fází. Má-li být služba poskytována lidem, kteří jsou z různých důvodů odkázáni na pomoc druhých, efektivní, je nezbytně nutné, aby byla věnována pozornost především těm, kteří tyto služby poskytují. Na základě jím umožněných dobrých pracovních podmínek, dostatečné opoře v zaměstnání, v osobním životě, ale také z jejich vlastní aktivity, pak mohou kvalitně pracovat, být motivováni, rozvíjet se, vzdělávat a „sloužit“ svým klientům.

Pokládám za důležité tomuto problému věnovat pozornost, neboť ti, kterých se bezprostředně týká, o něm budou mít co nejvíce možných informací. Především o tom, co je možné pro sebe i své kolegy udělat v rámci prevence a zachování dobrých pracovních vztahů, ale i pro své vlastní zdraví.

Pracuji ve státní správě 11 let, tudíž mi jako podklad k bakalářské práci neslouží jen samotná odborná literatura, ale také zkušenosti z praxe, a to jak na pracovišti v Karviné, tak v Brně. Dále fakt, že na úřadech práce došlo v posledních letech ke změnám, které nemají za více než 20 let jejich fungování obdoby. Jde především o markantní reorganizaci od 1. 4. 2011, kdy úřady práce, do té doby v podstatě dvouúrovňové (Ministerstvo práce a sociálních věcí, dále jen „MPSV“ a 77 úřadů práce) změnilo svou strukturu na 4 úrovně (MPSV, Generální ředitelství úřadu práce České republiky, 14 krajských poboček a jejich kontaktní pracoviště). Tímto došlo nejen

k nárůstu administrativní zátěže, ale také k tomu, že některé dříve samostatné úřady ztratily svou autonomii, což jim neumožňuje již na všechny situace reagovat pružně a efektivně, jak tomu bylo do té doby. To má dopad i na samotné zaměstnance, na které je vyvíjen obrovský tlak. Možná nejvíce frustrující pro úředníky byl přechod na nový informační systém od 1. 1. 2012 a pro změnu opětovný návrat k systému původnímu (tzv. OK Práci) od 1. 1. 2014, a to vše za plného provozu úřadů. To vše vyžadovalo a stále vyžaduje (neboť dopady těchto změn řeší úředníci doposud) velké pracovní nasazení, obrovskou dávku odolnosti, zodpovědnosti, bezchybného rozhodování ve vypjatých situacích a efektivní systém vlastní práce, aby byl chod úřadů zajištěn. Takto je cesta k syndromu vyhoření již velmi krátká.

V teoretické části bakalářské práce bude využita odborná literatura zaměřená na danou problematiku. Bude se zabývat především definicí, příčinami, fázemi a prevencí syndromu vyhoření. Součástí bude popis organizace Úřadu práce České republiky (dále jen „ÚP ČR“) a náplň práce referenta zaměstnanosti na Kontaktním pracovišti Brno-město (dále jen „KoP“ Brno-město) a Kontaktním pracovišti Karviná (dále jen „KoP“ Karviná).

V praktické části bude uveden výzkum výskytu syndromu vyhoření s ohledem na věk a délku praxe. Dále bude zaměřen na zjištění, zda sami zaměstnanci se brání a jak syndromu vyhoření včetně zjištění jejich pracovní spokojenosti na pracovišti a zda jsou dle jejich názoru preventivní opatření poskytovaná zaměstnavatelem dostatečná či nikoliv, od čehož se budou odrážet případné návrhy a doporučení.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SYNDROM VYHOŘENÍ

„Nastávají chvíle, kdy do našich životů vstoupí obtíže, a my nemůžeme udělat nic, abychom se jim vyhnuli. Ale ony mají svůj důvod. Teprve když je překonáme, pochopíme, proč nás potkaly.“

Paulo Coelho

1.1 Definice syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření, z anglického výrazu „*burnout syndrome*“, který doslova znamená *dohořet, vyhořet či vyhasnout*, je výraz pocházející z poloviny 70. let minulého století a tím, kdo jej popsal, byl americký klinický psycholog a psychoanalytik německého původu Herbert Freudenberger. Ten o tomto jevu publikoval v roce 1974 článek v časopise *Journal of Social Issues*. (Poschkamp, 2013)

Podle Mezinárodní klasifikace nemocí Světové zdravotnické organizace je syndrom vyhoření veden jako doplňková diagnóza, není tudíž oficiálně považován za nemoc. (Stock, 2010)

Diagnózy, které jsou syndromu vyhoření nejbližší, jsou Z 73 Problémy spojené s obtížemi při vedení života a Z 73-0 Vyhasnutí (vyhoření). (<http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/syndrom-vyhoreni-uvod/kody-diagnoz>)

Obrazně, ale velmi výstižně je často syndrom vyhoření připodobňován k ohni a k srdci, ve kterém zažehl plamen, často plamen nadšení a světla, které však může vše vyplenit a spálit. (Křivohlavý, 1998)

Původně se tento pojem užíval u lidí, kteří bojovali s alkoholovou závislostí a byli bez zájmu o vše kolem sebe, později také v souvislosti s narkomany, kteří byli zcela pohlceni svou drogou. (Křivohlavý, 2012)

Tady lze vidět souvislost s tím, jak byl syndrom vyhoření chápán dále a jak jej můžeme vidět v současné době – lidé, kteří jsou do své práce natolik ponořeni, že nehledí kolem sebe, jsou v podstatě rukojmí svého nadšení a jsou přesvědčeni o tom, že v jejich práci je veškerý smysl jejich života, který se snaží neúnavným konáním naplnit i za cenu vlastního sebeobětování. Posléze ale často přicházejí na to, že jsou zcela vyčerpaní,

unavení, bez zájmu, často bez blízkých vztahů a ke svému okolí cítí apatii, odpor až necítí zhola nic.

Minirth (2011, s. 84) ve své knize „*Jak překonat vyhoření*“ cituje Freudenbergera, který říká, že: „*Když prožíváme vyhoření, často se snažíme odříznout od podpory. Když se oddělíte od lidí a událostí, zbavíte je moci ublížit vám. Naneštěstí také zmenšujete jejich možnost ovlivnit vás příznivým způsobem.*“

V oněch sedmdesátých letech byla spuštěna vlna zájmu mnoha dalších odborníků o tento problematický jev, který je aktuální dodnes. Začala se objevovat velká spousta studií na toto téma a ukázalo se, že tento jev je ve společnosti přítomný a stojí za zkoumání. Zabývali se jím například profesorka psychologie na Kalifornské univerzitě v Berkeley Christina Maslachová, američtí psychologové Kleiber a Enzmann, nebo psycholog Faerber, který zveřejnil 1500 odborných statí v průběhu několika let, a tato tendence dále pokračovala. (Křivohlavý, 2012)

Problematika syndromu vyhoření je zajímavá také tím, že ani v dnešní době neexistuje pro ni jednotné definování.

Křivohlavý (1998, s. 10-11) uvádí formální výrok psychologů **Pines a Aronsona**, kteří uvádí, že syndrom vyhoření je subjektivně prožíván jako „*stav tělesného, citového (emocionálního) a duševního (mentálního) vyčerpání, způsobeného dlouhodobým pobýváním v situacích, které jsou emocionálně mimořádně náročné.*“ S touto všezahrnující definicí se ztotožňují. Zahrnuje všechny oblasti lidského života, a to jak oblast pracovní, tak osobní.

Poschkamp (2013, s. 11) uvádí následující pojetí „*Vyhoření je proces extrémního emočního a fyzického vyčerpání se současným cynickým, distancovaným postojem a sníženým výkonem jako následkem chronické emoční a mezilidské zátěže při intenzivním nasazení pro jiné lidi.*“

Ve své odborné knize „*Hořet, ale nevyhořet*“ odkazuje Křivohlavý (2012, s. 63-66) na definici pojmu vyhoření některých psychologů:

Maslachová a Jacksonová říkají, že: „*Burnout je syndromem emocionálního vyčerpání, depersonalizace a sníženého osobního výkonu.*“

Cary Cherniss například říká: „*Burnout je stav, kdy člověk ztratil naději, že se ještě něco může změnit.*“

Toto pojetí je výstižné, neboť často můžeme u lidí s tímto problémem pozorovat, že ke svému životu a ke své práci přistupovali v přesvědčení a víře, že veškeré jejich počínání bylo vedeno dobrým úmyslem, s cílem zavděčit se, pomoci, dělat vše správně a co nejlépe a pakliže toto v praxi z různých důvodů selhalo, ztratili veškerou naději, že mohou udělat ještě něco víc a lépe, došli jako by na konec svých sil, jak psychických, tak fyzických.

Stejně jako Křivohlavý (2012, s. 63) dále cituje **Freudenbergera**: „*Burnout je stav vyplenění energetických zdrojů původně velice intenzivně pracujícího člověka (např. lidí, kteří se snaží druhým v jejich těžkostech pomoci a pak se cítí sami přemoženi jejich problémy).*“

Za cenu vlastního maximálního snažení a pomoci ztrácíme v druhých sami sebe. Toto je možné spatřit často v práci referentů zaměstnanosti úřadů práce, kdy se tito pracovníci denně snaží pracovat efektivně s nástroji, které mají sloužit k usnadnění situace jejich klientů, ti však často své problémy obracejí vůči těmto poskytovatelům a tak se zaměstnanci ve snaze udělat dobrou a správnou věc ocitají tváří v tvář nevděku, nepochopení, pocitům zbytečné práce a marné snahy a mohou narůstat pochybnosti o nich samých.

Zajímavé se jeví také pojetí **Ireny Zvánovcové** (*Sborník přednášek 2008, 2009, s. 5*), která jej vymezuje takto: „*Burnout syndrom může být viděn jako účet, který jsme dostali za abstrahovaný, od naší lidské existenciální reality odtržený život, jenž je utvářen spotřebním duchem doby.*“ Poukazuje tak na fakt, který je typický pro naši dobu, ve které žijeme, tedy neustálý hon za něčím a nesmírný důraz, který je kladen na výkon.

Jejich definice mají **společné prvky**. Je to především:

- emocionální vyčerpání, únava,
 - větší pozornost je vedena směrem k chování lidí než k fyzickým projevům,
 - také je tento jev spojován s výkonem určitého povolání,
 - vyskytuje se u jinak naprosto zdravých jedinců,
 - je spojován také s negativními postoji v souvislosti s nižší výkonností.
- (Křivohlavý, 2012)

1.2 Příčiny a příznaky syndromu vyhoření

Hovoříme-li o příčinách syndromu vyhoření, je nutné dívat se na problematiku v širším světle. Není možné vidět problém pouze v tělesné schránce, v našich postojích a vlastnostech, nebo pouze v zaměstnání, či v lidech okolo nás. Komplex všeho je cesta k pochopení.

Profese, u kterých hrozí ve zvýšené míře výskyt syndromu vyhoření, jsou ty, u nichž jsou kladeny speciální nároky na pracovníky a ty vyplývají z intenzivního kontaktu s lidmi, klienty, kterým je služba poskytována. (Švingalová, 2006)

Oborníci uvádějí ve svých dílech především tyto:

- pracovníci hospiců, nemocnic, jednotek intenzivní péče,
- policisté, sociální pracovníci, úředníci,
- výchovné ústavy, vězení, oddělení psychiatrických léčeben,
- pracovníci školství,
- sportovci,
- duchovní,
- pedagogové,
- podnikatelé a manažeři,
- vedoucí pracovníci,
- apod. (Křivohlavý, 2012)

Rizikové faktory, které jsou příčinami syndromu vyhoření, můžeme spatřovat jak v naší osobnostní sféře, tak v zaměstnání.

Osobnostní příčiny syndromu vyhoření

Freudenberger klade hlavní důraz na osobnostní faktory. (Poschkamp, 2013).

Chceme-li se přiblížit pochopení osobnostních příčin, musíme si definovat pojem „osobnost“. Ta je dle Vágnerové (2005, s. 215) specifikována jako „*relativně stabilní systém, komplex vzájemně propojených somatických a psychických funkcí, který determinuje prožívání, uvažování a chování jedince, a z toho vyplývající jeho vztah s prostředím.*“

Každý člověk je ve struktuře své osobnosti tvořen vrozeným systémem hodnot a tím, co přijímá od společnosti, ve které žije a každý má více či méně tendenci se přiklánět k hodnotám svého okolí. (Poschkamp, 2013)

Každý jedinec se řídí určitým vzorcem chování, prostřednictvím něhož nazíráme na sebe i druhé. Například Stock (2010) rozlišuje dva typy chování:

Chování A rozvoj syndromu vyhoření podněcuje. Je pro něj typické velké pracovní nasazení a výsledkem bývá přetížení, tyto lidé bývají dosti ctižádostiví, s velkým smyslem pro povinnost, rádi soupeří a mají sklon k perfekcionismu. Na počátku bývají úspěšní, ale jejich dravost až agresivnost mohou způsobovat problémy s druhými lidmi. Sami sebe tak odstíhávají od okolí a balvan povinností a závazků se snaží držet pouze na svých bedrech. O takových lidech můžeme hovořit jako o „workoholicích“, kteří se mohou na jednu stranu zdát dokonalí, ale riziko vzniku syndromu vyhoření za sebou táhnout v těsné blízkosti a ve spojitosti s naprostým nedostatkem odpočinku a nepřipouštění si případného selhání, mohou být následky nedozírné. Lidem s tímto typem chování ve velmi vysoké míře nakonec hrozí nejrůznější nemoci.

Druhým typem je **chování B**, kdy lidé patřící do této kategorie bývají spíše velmi trpěliví, klidní, nejsou agresivní, ani přehnaně soutěživí. To, co se jeví jako ideální, však při dlouhodobém trvání může zapříčinit nečinnost, nespokojenost doma i v zaměstnání a vést ke snížení pracovního výkonu a pracovní efektivity.

Často se při studiu osobnostních příčin syndromu vyhoření setkáváme s problematickým postojem k vlastní hodnotě, pochybujeme sami o sobě, jsme k sobě příliš tvrdí a potřebujeme, například skrze partnery, být o ní ujišťováni. Často tyto problémy vycházejí z dětství nebo dospívání a z našich neutěšených vztahů s rodiči, sourozenci. (Kallwass, 2007)

Vliv stresu

Důležitou roli při vzniku syndromu vyhoření hraje stres. Nelze jej však se samotným vyhořením zaměňovat. Křivohlavý (1998) uvádí, že stres je určen určitým napětím mezi *stresory* (to, co nám situaci ztěžuje) a *salutory* (tím, co nám pomáhá stres zvládat). Kdo není plně zaujat svou prací, nebo činností, které se zcela oddává a nepohání ho velké nadšení a motivace, u toho může nastat stresová situace, nikoliv však syndrom vyhoření.

Příčiny v zaměstnání

Většinu času tráví lidé v zaměstnání, v prostředí, ve kterém se setkávají nejrůznější osobnosti a zároveň se prolínají povinnosti, které jsou na ně navršovány. Úkoly, které musí být splněny a to ke spokojenosti klientů i nadřízených. Pracovníci jsou každodenně vystavováni situacím, které jsou pro ně stresující a je tedy velmi důležité mít podmínky nastaveny co nejoptimálněji, aby výkon a spokojenost z odvedené práce byly pokud možno v rovnováze.

Švingalová (2006) uvádí negativa pracovišť, kde je zvýšené riziko syndromu vyhoření:

- není věnována pozornost potřebám zaměstnanců,
- noví členové týmu nejsou řádně zaškoleni zkušenými kolegy,
- neexistují plány či motivační programy osobního rozvoje,
- vládne nepřátelská a soutěživá atmosféra,
- pracovník nemá možnost obrátit se na kompetentní osobu, když potřebuje radu či pomoc,
- velká byrokratická kontrola chování zaměstnanců,
- velký počet klientů.

Objevují se ale i *další faktory*, které v zaměstnání ovlivňují a omezují výkon pracovníka a jeho fungování v kolektivu, jak uvádí ve své publikaci Poschkamp (2013), který je sice směřuje k pedagogickým pracovníkům, ale je možné zahrnout zde i pracovníky úřadů práce:

- nízké společenské uznání,
- nedostatečná psychická/materiální odměna a zároveň vysoké očekávání v naplnění úkolů a příkazů ze strany nadřízených,
- nedostatečné personální obsazení.

Stock (2010, s. 32) pojmenovává obecné rizikové faktory, se kterými je možno se setkat v zaměstnání jako s příčinami syndromu vyhoření:

- *obavy ze ztráty zaměstnání,*

- *úbytek jistot v důsledku nových forem pracovních smluv (např. smlouvy na dobu určitou),*
- *rostoucí emocionální náročnost práce (vyžaduje stále vyšší stupeň sociálních kompetencí, práce s klienty se stává v důsledku sociálních změn náročnější).*

Za další významný faktor pokládá Stock (2010) nedostatek volnosti a samostatnosti při práci a nadměrnou kontrolu, což jednoznačně pokládá za stresující.

Neméně důležitý je pocit uznání ze strany kolegů i nadřízených. Vnímá-li pracovník přístup někoho z těchto osob jako odlišný od přístupu k jiným pracovníkům, bude cítit napětí a na jeho pocitu z vykonané práce i na pracovním výkonu samotném to bude znát. Má-li určitý pracovník či oddělení neskrývaně přisouzena jistá privilegia a požívají většího uznání, podněcuje to u ostatních nespokojenost a konfliktní jednání. (Fehlau, 2003)

Stejně tak se Fehlau (2003, s. 23) staví k samotným mezilidským vztahům na pracovišti: „*Různé osobnosti a jejich vlastnosti-at' jsou nesmělí nebo zase drzí-jsou nezřídka příčinou revnivosti a sporů.*“ Vyhrotí-li se konflikt ve vážnější formu problému, hovoříme o mobbingu (konfliktní chování cíleně zaměřeno na kolegu) či bossingu (kdy je takové chování podporováno nadřízeným dotyčného).

Zde poukazuje Fehlau (2003) na problém také v tom, zastávají-li vedoucí pozice lidé nevhodní, kteří „*nedorostli do své řídicí úlohy a svěřené jim odpovědnosti*“. Například jsou poměrně vyhýbaví při kontaktu s podřízenými, mají k různým zaměstnancům různé postoje ovlivněné sympatiemi či antipatiemi vůči některým z nich, problémy a úkoly se řeší rychle, často pozdě, přijde-li pracovník s podnětem, reakce nadřízeného je spíše podrážděná a odmítavá.

Příznaky syndromu vyhoření lze dle Stocka (2010) spatřovat především ve **vyčerpání**, a to jak emočním, tak fyzickém, které se vyznačuje pocity beznaděje, prázdnoty, člověk se cítí sklíčený, je apatický, výbušný, bezmocný. Dalším příznakem je **odcizení**, které se mimo jiné může projevovat v opovržlivém postoji k okolí, ke kolegům i blízkým lidem a nezájmem o ně. U pracovníků v sociální oblasti pak nejen nechutí komunikovat s kolegy, ale také s klienty. Toto odcizení se projevuje také v postoji k vlastní osobě, do popředí se dostává negativismus, je čím dál těžší navazovat a udržovat dobré vztahy. Takto zasažení lidé se velmi často cítí méněcenní a ve své práci i v životě nevidí smysl. Třetím příznakem, který je taktéž alarmujícím, je **pokles výkonnosti** – člověk či pracovník, který si nedůvěřuje a každý úkol pro něj představuje vynaložení daleko větší

energie než dříve, nepracuje již s nadšením a lehkostí. Na druhou stranu cítí z okolí i sám ze sebe tlak na výkon a nechce polevit a práci si kupříkladu rozdělit na více částí, aby ji lépe a efektivněji zvládl. Ztrácí motivaci, cítí, že selhává.

1.3 Fáze syndromu vyhoření

Jak již bylo nastíněno v kapitole o definicích syndromu vyhoření, lze jej přirovnat k ohni, který také vše nespálí na popel hned. U každého jedince může žhnout různou intenzitou a to je pro tento jev příznačné – nejde o jednu událost, která v jednom okamžiku vznikne a člověk se rázem ocitá na dně. Jde o proces, který může trvat různě dlouho. Záleží také na konkrétním člověku, jeho osobnostních rysech, na tom, v jaké se nachází životní situaci, jaké problémy řeší v práci i v soukromí.

Také odborníci uvádějí různé fáze vývoje syndromu vyhoření. Křivohlavý (2012) se inspiroje rozdělením současného logoterapeuta **Alfrieda Längleho**, který rozlišuje 3 fáze vyhořívání.

První fáze je charakteristická velkým nadšením pro to, co si člověk vytýčil a v čem vidí smysluplnost svého konání, jeho idea jej pohání kupředu.

Druhá fáze již naznačuje problém. Člověk se od své myšlenky, ve které spatřoval smysl a sílu, uchyluje k tomu, že svou práci nedělá pro její naplnění, ale například pro peníze. Jakmile vidí, že mezi nadšením pro určitou činnost a peněžním ohodnocením není přímá úměra, začíná se propadat do frustrace. Nadšení a motivace se začínají snižovat. Jeho cíle přestávají být smysluplné.

Třetí fáze je již přirovnávána k popelu, který z prvotního nadšení zbyl. Charakteristická pro tuto fázi je skutečnost, že jedinec necítí úctu ani k sobě ani ke svému okolí. V podstatě svůj život nežije, jen v něm přežívá.

Blahutková, Matějková a Brůžková (2010) poukazují na rozdělení podle **Bartošíkové**, která uvádí 3 stadia vyhoření: **1. stadium** – člověk pracuje v časovém presu, práce přestává být smysluplná. **2. stadium** – člověk začíná být neurotický, jeho práce vede k ještě většímu zmatku a ve **3. stadiu** se mění jeho postoj, kdy prvotní pocit, že musí neustále pracovat, se přeměňuje v přesvědčení, že není potřeba, aby cokoli dělal, a stagnuje. Nadšení se zcela vytrácí, projevují se také fyzické problémy a kolektiv je mu na obtíž.

V dotazníku MBI (*Maslach Burnout Inventory*), který je součástí této bakalářské práce, jsou uvedeny 3 významné složky v procesu vyhoření. Křivohlavý (1998) je neopomíjí

a jejich autory jsou Leiter a Maslachová. Jedná se o **emocionální vyčerpání (EE)**, u něhož se má za to, že je hlavní a první fází. Člověk funguje a pracuje pod tíhou úkolů a žádostí okolí. K němu se poté přidává **depersonalizace**, kdy se člověk distancuje od druhých osob a izoluje se. Obě tyto složky procesu pak mají negativní vliv na **pracovní výkon (PA)**, práce je pro takového člověka bezvýznamnou a jeho výkon klesá.

Lze říci, že je společné prvotní nadšení, zapálení pro určitou činnost a na konci je člověk sám a potýká se s novými problémy, které má sám se sebou i s kolegy, klienty a svými blízkými.

2 PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ

„Je zhola zbytečné se ptát, má-li život smysl či ne. Má takový smysl, jaký mu dáme.“

Lucius Annaeus Seneca

Chceme-li obstát v každodenních činnostech, ať pracovních či osobních, je nutné dělat vše proto, aby náš život byl vyvážený, aby nebyl jednostranně zaměřen jen na jednu věc, ale aby byl pokud možno bohatý na více zdrojů naší spokojenosti. Člověk je tvor společenský, a proto není potřeba, aby byl na vytváření preventivních opatření sám. Pravdou je, že vždy bychom měli vycházet ze sebe, ale mnohé nám poskytují a mohou poskytnout lidé z našeho okolí, ať už rodina, přátelé či spolupracovníci.

2.1 Prevence v našich rukách

V rámci interní prevence je možné hovořit o tom, co můžeme my sami udělat proto, abychom se vyhnuli syndromu vyhoření. Například Křivohlavý (2012, s. 102) poukazuje na fakt, že *„uspokojení nebo neuspokojení základní existenciální potřeby smysluplnosti bytí je jedním z hlavních faktorů jak při vzniku, tak při zvládnání jevu burnout.“* Zde je vhodné zmínit význam rakouského psychiatra Viktora Emila Frankla, který se smysluplností života zabýval a to nejen ve svých dílech, ale také v životě, například při svém pobytu v koncentračním táboře. Vyzdvihoval nejen bytostnou potřebu smysluplnosti vlastního života, ale také důležitost přátelství a humoru, aby člověk v nejrůznějších životních situacích přežil. Toto se dá aplikovat jak v běžném životě, v tristiálních podmínkách koncentračního tábora i na pracovníky úřadů práce.

Díky cílům, které jsme si v životě vytýčili a které pokládáme za smysluplné, jim také přiřkládáme určitou **hodnotu**. Je potřeba, **určit si priority** toho, co má pro nás význam a o co stojí v životě usilovat. Toto hraje velmi důležitou roli v prevenci syndromu vyhoření.

V rámci prevence syndromu vyhoření na interní úrovni se setkáváme také s pojmem **salutogeneze**. S tímto pojmem je spojeno jméno lékaře Antonovského, který zkoumal v 80. letech minulého století ženy, které zažily koncentrační tábory, a zjistil, že přes mnohé útrapy byly psychicky na velmi dobré úrovni. Zabýval se tím, co nám pomáhá zůstat zdravými. Výstupem jeho bádání bylo, že **přístupujeme-li k životu pozitivně, jsme-li optimističtí a přístupujeme-li k životu s humorem a nadhledem**, můžeme zvládnout ve zdraví i enormní zátěž. (Stock, 2010)

Nedílnou součástí prevence, kterou máme ve svých rukách, je **zdravý životní styl**. Odborníci uvádějí, že velké množství potravin, které spotřebujeme, obsahuje látky, které podporují stres, a měli bychom se jim vyhýbat. Často se také stává, že člověk ve vypjatých životních situacích sáhne po alkoholu či cigaretách, čímž však své problémy nijak neřeší ani neléčí. Existuje řada způsobů, které moderní doba nabízí v rámci relaxace a pohybu. Například nejrůznější formy **cvičení** (jóga, apod.) jsou prevencí proti civilizačním chorobám, ale hrají důležitou roli právě i u předcházení syndromu vyhoření. Důležitý je také **spánek**, který přirozeně odstraňuje napětí a regeneruje organismus. (Drotárová, 2003)

Dle odborníků (Blahutková, Matějková a Bružková, 2010) je důležité také v rámci vlastní prevence **věnovat pravidelně čas volnočasovým aktivitám, sportu a svým zájmům a koníčkům**.

2.2 Prevence externí

Nezbytnou součástí prevence syndromu vyhoření jsou externí vlivy. Mezi tyto patří především **sociální opora**. Jak výstižně cituje Křivohlavý (1998, s. 89) anglického básníka Johna Donneho: *„Žádný člověk není ostrov – sám samojediný. Každý z nás je obyvatelem kontinentu, kde je mnoho lidí.“* Sociální skupina, pakliže funguje správně, nám dodává pocit sounáležitosti a významně nám zabraňuje dostat se do pasti emocionálního strádání. Křivohlavý (1998, s. 90) také poukazuje na podstatnou myšlenku Pinesové a Aronsona, kteří říkají, že: *„čím více se určitému člověku dostává sociální opory, tím méně příznaků syndromu burnout je u něho možno zjistit.“*

Je vhodné zmínit, že především v pracovním prostředí může docházet k **neumožnění rozvoje dobré sociální opory**, a to například tam, kde dochází k časté fluktuaci zaměstnanců – ti na pracovišti nesetrvávají dlouho a odcházejí, proto mnozí nepovažují za smysluplné s nimi navazovat bližší kontakt. Problém je to také v prostředí, kde panuje nepřátelské či soutěživé klima, kde jsou na pracovníky kladeno nadměrné množství úkolů a pracují daleko od sebe a nemají možnost časté přímé komunikace. Na tuto skutečnost profesora psychologie Chernisse upozorňuje Křivohlavý (1998).

Dle Stocka (2010) hraje významnou úlohu také **uznání a finanční ocenění**. Jednou z možností jak v tomto ohledu situaci zkusit ovlivnit, je komunikace s nadřízenými

o zvýšení platu. Bez ohledu na výsledek se doporučuje, aby se pracovník dokázal odměnit sám, což jej může také pozitivně naladit.

Hannelore Fritz (2006) poukazuje na důležitou **úlohu nadřízeného**. Je-li vedoucí člověkem na svém místě, měl by své podřízené chválit, motivovat a působit pozitivně. Měl by se o své lidi zajímat a znát jejich potřeby, schopnosti a šířit vzájemnou důvěru. V případě, kdy člověk pracuje v prostředí, kde v tomto ohledu cítí dlouhodobě nespokojenost, měl by uvažovat o možnosti změny zaměstnání.

Křivohlavý (1998) vidí důležitou součást prevence v **organizaci práce a pracovních podmínkách**. Lépe se pracuje v týmu, kde jsou úkoly a kompetence jasně vymezeny a funguje zpětná vazba a komunikace jak mezi kolegy, tak s nadřízenými. Je podstatné mít v týmu ty správné pracovníky a zajistit jim takovou motivaci, aby se chtěli podílet na plnění společných cílů. Je potřebné věnovat se všem pracovníkům individuálně, například mladí zaměstnanci bývají obvykle silně motivováni a chtějí se realizovat, plní mnohdy své úkoly nad rámec svých povinností. Když však na pracovišti nastane situace, kdy se jejich nadšení vytratí, může to mít oboustranně velmi špatný dopad. Riziko burnoutu je možné snížit také tím, že pracovníci budou mít možnost svou práci obohatit jiným způsobem – různými školeními, na kterých se setkají, na společných akcích mimo podnik.

Úprava pracoviště také hraje významnou roli při předcházení psychickému vyhoření. Rušivým elementem může být hluk či nevhodné osvětlení. Nevyžaduje-li zaměstnání přísně stanovený dress-code, měl by mít zaměstnanec možnost oblékat se a také si upravit svůj pracovní prostor tak, aby se cítil dobře. (Křivohlavý, 2012)

Prevence na Úřadu práce ČR

Zaměstnancům jsou některé záležitosti hrazeny ze zákona, jiné jsou poskytovány v rámci zaměstnaneckých výhod. Jsou zařazeni do jednotlivých platových tříd a stupňů v souladu s nařízením vlády č. 564/2006 Sb., o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě, ve znění pozdějších předpisů a nařízením vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě.

Zaměstnanci, kteří pracují s klienty, dostávají k platu zvláštní příplatek ve výši 800 Kč dle Směrnice Generálního ředitele č. 23/2011.

Osobní ohodnocení přidělují k platu vedoucí pracovníci svým podřízeným a každý rok probíhá hodnocení, u kterého se nadřízený setkává s jednotlivými pracovníky a hodnotí jejich práci za uplynulý rok. Do hodnotících kritérií patří znalosti, přístup k práci, loajalita k zaměstnavateli a kolegům, schopnost týmové spolupráce a komunikace, schopnost organizace vlastní práce, zvládání konfliktů, účast na školení, sebevzdělávání a splněná či nesplněná doporučení z předchozího hodnocení.

Prémie jsou vypláceny za mimořádných podmínek, výkonnostní odměny jsou zaměstnancům vypláceny dle jejich pracovních výsledků většinou čtvrtletně, ale není to pravidlem.

Kolektivní smlouva ÚP ČR pro rok 2015 zahrnuje následující výhody: pro pracovníky, kteří jsou u zaměstnavatele minimálně 5 let, při dovršení 50 let věku a při prvním skončení pracovního poměru po přiznání invalidního důchodu pro invaliditu třetího stupně nebo po nabytí nároku na starobní důchod, přiznává zaměstnavatel odměnu, lze ji považovat za tzv. věrnostní odměnu 3000 Kč. Je přidělena dle § 224 odst. 2 zákoníku práce.

Zaměstnavatel také poskytuje dle § 69 zákona č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech a o změně některých souvisejících zákonů, v znění pozdějších předpisů, stravenky.

Dle Kolektivní smlouvy též zaměstnavatel poskytuje svým zaměstnancům tzv. indispoziční volno v rozsahu 4 dnů v kalendářním roce bez nutnosti doložení pracovní neschopnosti a bez ohledu na čerpání řádné dovolené, která přísluší v délce 25 dnů/rok.

Jedenkrát za 4 roky se zaměstnanci účastní preventivní lékařské prohlídky u svého praktického lékaře dle § 53 zákona č. 373/2001 Sb., o specifických zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů.

V neposlední řadě vytváří podmínky pro zařazení do prezenčního kurzu Syndrom vyhoření, který je akreditován u MPSV ČR. Obsahem kurzu je seznámení s pojmem syndromu vyhoření, o příčinách, příznacích a jeho prevenci. Probíhá zpravidla 2x ročně ve vzdělávacím středisku v Olomouci.

3 ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY



Úřad práce ČR

3.1 Úřad práce České republiky - jeho charakteristika a členění

ÚP ČR je správním úřadem, který působí v celé zemi a je organizační složkou státu. Byl zřízen v dubnu 2011 zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů.

Je podřízen MPSV a sídlí v Praze 7, Dobrovského 1278/25. ÚP ČR je tvořen generálním ředitelstvím, krajskými pobočkami a pobočkou pro hlavní město Prahu. Jejich součástí jsou pak příslušná kontaktní pracoviště.

V čele ÚP ČR stojí generální ředitel. ÚP ČR plní dle výše uvedeného zákona o ÚP ČR hlavní úkoly v oblasti:

- *zaměstnanosti,*
- *ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele,*
- *nepojistných sociálních dávek, tedy státní sociální podpory, pomoci v hmotné nouzi, příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením,*
- *inspekce kvality sociálních služeb*

A) **Generální ředitelství** plní zejména tyto úkoly:

- *řídí a kontroluje činnost krajských poboček ÚP ČR,*
- *vypracovává programy na řízení stěžejních potřeb trhu práce, nástroje a opatření aktivní politiky zaměstnanosti (dále jen „APZ“) a jejich financování a k tomu potřebné metodiky,*
- *přijímá opatření na podporu dosažení rovného zacházení na trhu práce,*
- *řídí Evropské služby zaměstnanosti EURES a zastupuje ČR ve Výboru Evropské unie (dále jen „EU“),*
- *rozpracovává souhrnné statistiky, rozborů a programů v jednotlivých oblastech působnosti ÚP,*
- *uděluje a odnímá povolení právníkům nebo fyzickým osobám ke zprostředkování zaměstnání, posuzuje jeho odbornou kvalifikaci, vede evidenci agentur práce a kontroluje jejich činnost,*
- *zajišťuje úkony v oblasti personalistiky a vzdělávání zaměstnanců.*

Krajské pobočky plní úkoly následující:

- *spolupracují při zabezpečování zaměstnanosti,*
- *soustavně monitorují a vyhodnocují situaci na trhu práce, vedou evidenci volných pracovních míst,*
- *zprostředkovávají zaměstnání uchazečům o zaměstnání a zájemcům o zaměstnání, poskytují fyzickým osobám a zaměstnavatelům poradenské služby v oblasti volby povolání či jeho změně, dalšího profesního vzdělávání,*
- *zajišťují rekvalifikace uchazečům a zájemcům o zaměstnání, osobám na pracovní rehabilitaci a poskytují služby pracovní rehabilitace,*
- *zabezpečují uplatňování nástrojů APZ, poskytují příspěvky z prostředků na APZ, zabezpečují výkon agendy plnění povinného podílu zaměstnaných osob se zdravotním postižením a podpory zaměstnání osob se zdravotním postižením,*
- *zabezpečují výkon agend zahraniční zaměstnanosti, zaměstnávání občanů ČR v zahraničí, zaměstnávání občanů EU a cizinců v ČR,*
- *zajišťují agendu inspekce sociálních služeb.*

3.2 Kontaktní pracoviště Karviná

Kontaktní pracoviště Karviná je organizačním útvarem Krajské pobočky ÚP ČR v Ostravě a územně spadá do Moravskoslezského kraje.

Nezaměstnanost v Karviné dosáhla 5 933 uchazečů k 31.12.2014, což je 15,1 % z okresu.

Karviná tak v republikovém měřítku zaujímá 4. místo.

(<http://portal.mpsv.cz/upcr/kp/msk/kop/karvina/analyzy>).

V uplynulých 20 letech měl pro Karvinou nezpochybnitelný význam především těžební průmysl. I přes reorganizace v této oblasti se na zaměstnanosti v okrese podílí největší měrou (19,7 %). Mezi **silné stránky** okresu Karviná patří široká komunikační síť, kdy sousedí s okresy Frýdek-Místek, Ostrava a Opava. Je blízko hranic s Polskem a je možné zde zahrnout také turistiku, neboť se nachází v blízkosti Beskyd a ve městě Karviná se nacházejí Lázně Darkov. Co se pracovní síly týče je zde vysoký podíl vyučených uchazečů, široká síť vzdělávacích zařízení a příznivá věková struktura (průměrný věk 41,9 let). Je zde také fungující průmyslová zóna na Novém Poli v Karviné, která je již řadu let silným spojencem úřadu práce v nabídce volných pracovních míst. Mezi **slabé stránky** Karviné patří především životní prostředí díky poddolování, znečištěné ovzduší, vysoká úmrtnost, nedokončená plynofikační síť a zatím plně nezprovozněné napojení na dálniční síť ČR. Co se pracovní síly týče, je zde menší zájem o málo placenou práci především u mužů a zaměstnanců původně zaměstnaných v těžkém průmyslu a vyšší kriminalita (<http://portal.mpsv.cz/upcr/kp/msk/kop/karvina/analyzy>).

V oblasti zprostředkování zaměstnání, evidence uchazečů a zájemců o zaměstnání plní **KoP Karviná** především tyto úkoly:

- *sleduje databázi a podává informace o volných pracovních místech, aktualizuje je a aktivně vyhledává informace o volných pracovních místech,*
- *vede evidenci uchazečů o zaměstnání a zájemců o zaměstnání,*
- *rozhoduje o nezařazení do evidence uchazečů o zaměstnání a o vyřazení z této evidence,*
- *vydává a ověřuje správné rozhodnutí v oblasti zprostředkování zaměstnání,*
- *vyhledává uchazečům o zaměstnání včetně zdravotně postižených vhodné pracovní uplatnění,*

- *podílí se na realizaci nástrojů APZ a provádí výběr uchazečů v rámci APZ,*
- *vypracovává a sjednává individuální akční plány,*
- *v oblasti podpory v nezaměstnanosti rozhoduje o přiznání podpory v nezaměstnanosti, při rekvalifikaci a o její výši; dále rozhoduje o přiznání kompenzace odstupného dle §44b zákona o zaměstnanosti.*
(<http://portal.mpsv.cz/upcr/oup>)

Zkoumaná kontaktní pracoviště se zásadně liší v tom, že agendu zprostředkování zaměstnání a podpor v nezaměstnanosti mají v Karviné rozděleny, zatímco pracovníci na KoP Brno-město řeší obě problematiky dohromady. Na zprostředkování je 10 přepážkových pracovníků a dále pracovníci zabývající se podporami v nezaměstnanosti, při rekvalifikaci a kompenzací odstupného, rekvalifikacemi, volnými místy, sankčním řízením a monitoringem. Pracovníků podpor v nezaměstnanosti je také 10.

3.3 Kontaktní pracoviště Brno-město

Správním obvodem krajské pobočky v Brně je území Jihomoravského kraje a zahrnuje mimo jiné KoP Brno-město. K datu 31.12.2014 mělo toto pracoviště 22 501 evidovaných nezaměstnaných osob, což je 8,8 %, je tedy na 19. místě v ČR.

(http://portal.mpsv.cz/upcr/kp/jhm/statistiky/bmkraj1214_-_verejna.pdf).

Hlavní náplň práce tohoto kontaktního pracoviště je v nejdůležitějších bodech totožná s náplní práce KoP Karviná s tím, že je nutno podotknout, že KoP Brno-město je největším pracovištěm v ČR. Jen přepážkových pracovníků má 41 a počet uchazečů o zaměstnání na 1 pracovníka se pohybuje v rozmezí zhruba 330 – 640. U těchto klientů se pracovníci nezabývají jen agendou zprostředkování zaměstnání, ale také všemi náležitostmi spojenými s podporou v nezaměstnanosti, při rekvalifikaci a kompenzací odstupného.

Také Brno-město se vyznačuje **silnými stránkami**. Patří mezi ně:

- *rozsáhlý pracovní potenciál, kvalitní střední, vyšší i vysoké školství, kvalifikovaná pracovní síla, možnost využití vědeckovýzkumného potenciálu města Brna, rozvoj průmyslových zón*

Slabinou Brna-města je:

- *relativně vysoká nezaměstnanost, vysoká koncentrace osob ohrožených sociální exkluzí a jejich slabá motivace k pracovnímu uplatnění, extrémně vysoká hodnota*

1 uchazeče připadajícího na 1 volné pracovní místo (1 volné pracovní místo = 14,8 nezaměstnaných)

(http://portal.mpsv.cz/upcr/kp/jhm/statistiky/bmkraj1214_-_verejna.pdf)

3.4 Etický kodex zaměstnance Úřadu práce ČR

Úřad práce ČR se jako organizační složka státu a instituce poskytující služby svým klientům v oblasti zaměstnanosti řídí dle Příkazu generálního ředitele č. 3/2012 „Etickým kodexem zaměstnanců Úřadu práce ČR“.

Dle tohoto závazného dokumentu je každý zaměstnanec resortu MPSV povinen dodržovat a ctít rovný přístup ke všem fyzickým a právnickým osobám, udržovat, vytvářet a prohlubovat důvěru veřejnosti ve veřejnou správu. Účelem je podporovat žádoucí standardy chování zaměstnance ve vztahu k veřejnosti a spolupracovníkům.

Dá se tedy říci, že již v tomto základním prameni je obsažena a zdůrazněna důležitost profesionality, lidských a pracovních kvalit jedince a uvědomění sounáležitosti ke kolektivu pracovníků, uvědomění si toho, že státním zaměstnancem by se měl stát jen člověk s vysokým morálním kreditem a sociálním cítěním.

Hlavními pilíři Etického kodexu jsou především:

- *profesionalita, nestrannost, včasnost a efektivita, střet zájmů, korupce, nakládání se svěřenými prostředky, mlčenlivost, informování veřejnosti, veřejná činnost, reprezentace, uplatnitelnost a vymahatelnost*

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUM SYNDROMU VYHOŘENÍ U PRACOVNÍKŮ ÚŘADŮ PRÁCE

4.1 Výzkum, jeho cíle a hypotézy

Výzkum pro tuto bakalářskou práci byl realizován na dvou kontaktních pracovištích dvou krajských poboček ÚP ČR, a to v době od poloviny září do poloviny října roku 2014.

Cílů bylo vytyčeno několik. Na základě prostudované odborné literatury a provedeného výzkumu bylo cílem zjistit, zda věk respondentů a délka jejich praxe má vliv na míru psychického vyhoření, dále zda se sami brání, a jak, tomuto syndromu včetně zjištění jejich pracovní spokojenosti na pracovišti a zda jsou dle jejich názoru preventivní opatření poskytovaná zaměstnavatelem dostatečná. Výsledky budou dle potřeb srovnány s cílem ověřit či falzifikovat stanovené hypotézy.

Hypotézy byly stanoveny následovně:

- **Hypotéza 1:** Domnívám se, že referenti zaměstnanosti KoP Karviná jsou na svém pracovišti spokojenější než referenti zaměstnanosti KoP Brno-město.
- **Hypotéza 2:** Domnívám se, že více referentů zaměstnanosti KoP Brno-město než referentů zaměstnanosti KoP Karviná považuje prevenci poskytovanou zaměstnavatelem za zcela nedostatečnou.
- **Hypotéza 3:** S přibývajícím věkem se u referentů zaměstnanosti obou kontaktních pracovišť míra psychického vyhoření zvyšuje.
- **Hypotéza 4:** S přibývajícím délkou praxe se u referentů zaměstnanosti obou kontaktních pracovišť míra psychického vyhoření zvyšuje.

4.2 Výzkumný vzorek a jeho charakteristika

Za účelem výzkumu byli osloveni referenti zaměstnanosti Úřadu práce České republiky, konkrétně referenti KoP Karviná, spadající pod Krajskou pobočku v Ostravě a referenti zaměstnanosti KoP Brno-město, kteří organizačně patří ke Krajské pobočce v Brně. Pod profesním označením „referenti zaměstnanosti“ se skrývají dříve používané názvy zařazení - zprostředkovatelé, ověřovatelé, dávkaři a referenti správních činností. Na KoP Karviná bylo osloveno celkem 32 respondentů napříč věkovým spektrem a různé délky profesní praxe, z nichž se výsledně zapojilo 24 respondentů, tedy 75 % respondentů

a na KoP Brno-město to pak bylo 60 respondentů oslovených a z nich poté 40, tedy 67 % bylo zařazeno do výzkumu.

4.3 Použité metody

V rámci výzkumu byl použit kvantitativní typ metodou dotazníkového šetření. Toto šetření představuje nejrychlejší metodu získání potřebných dat od respondentů a to také s ohledem na jejich vlastní časové možnosti, na základě kterých mohli potřebné informace co nejsnadněji a nejrychleji poskytnout. Byly použity dva druhy dotazníků. První z nich byl **dotazník tvořený vlastními otázkami** (je součástí Přílohy I). Ty byly zaměřeny jednak na zjištění demografických údajů, což byl věk a délka praxe, dále otázky, které měly spíše otestovat, zda respondenti vědí, čeho se syndrom vyhoření týká a v čem spočívají jeho příčiny, kde mohli volit z více variant odpovědí, poté byly otázky vedeny směrem ke zjištění spokojenosti na pracovišti, týkaly se vztahů a komunikace s kolegy a nadřízenými. U některých z těchto otázek měli možnost vybrat ze škály dle míry svého souhlasu či nesouhlasu a některé z otázek byly polouzavřené, kdy měli respondenti možnost buď vybrat některou z nabízených variant, nebo doplnit svou vlastní odpověď a v neposlední řadě se otázky týkaly prevence, která je důležitou součástí této bakalářské práce a jedné z hypotéz. Pohlaví ani stupně vzdělání nebyly jako proměnné zjišťovány, neboť na obou kontaktních pracovištích z oslovených respondentů není žádný muž a osob s vyšším než středoškolským vzděláním je minimální množství, tudíž jsem toto pokládala za bezpředmětné a nereprezentativní.

Druhým dotazníkem byl standardizovaný **MBI dotazník** („Maslach Burnout Inventory“) Ch. Maslachové a S. Jacksonové ke zjištění míry výskytu psychického vyhoření (je uveden v Příloze II této práce). Skládá se ze tří faktorů, a to emocionální vyčerpání, které je možné považovat za zásadní a je spojeno s projevy nedostatku motivace a chuti k jakékoliv činnosti, dále depersonalizace, díky níž člověk pohlíží na druhé osoby jako na věci s absencí úcty a nakonec faktor osobního uspokojení, jímž může být zasažena osoba, která má problémy se sebedůvěrou, hodnocením sebe sama a značné problémy se zvládáním stresových situací. Každý z těchto faktorů je pak rozdělen na stupnici nízkého, mírného a vysokého vyhoření. Dotazník obsahuje celkem 22 otázek, z nichž 9 otázek směřuje ke zjišťování emocionálního vyčerpání, dále 5 otázek se týká oblasti depersonalizace a nakonec 8 otázek je spojeno s faktorem osobního uspokojení. Respondenti hodnotí sílu svých pocitů a odpovídají na škále 0 – 7, přičemž 0 znamená,

že takový pocit není prožíván vůbec a 7 označuje velmi silné prožívání. Výsledky v jednotlivých faktorech se získávají součtem výsledků otázek, které se jich týkají.

4.4 Presentace výsledků

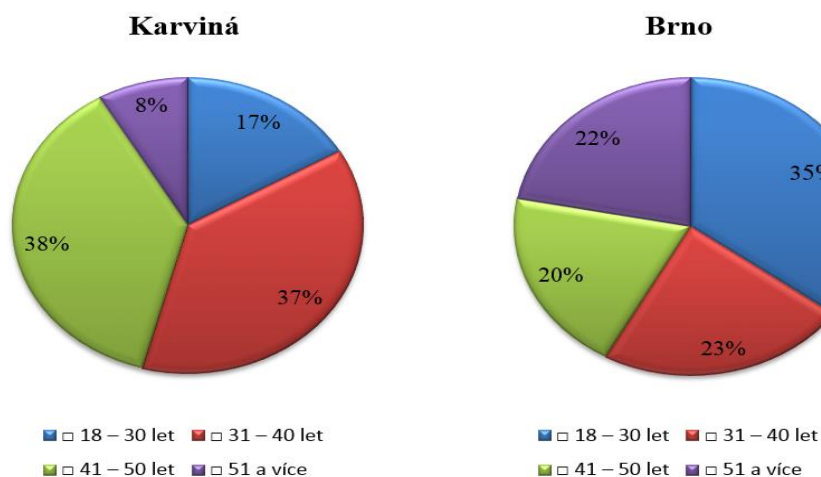
K vyhodnocení dotazníků a jejich grafickému znázornění byl použit program MS Excel 2007.

- **Vlastní dotazník**

Nejprve budou prezentovány výsledky z vlastního dotazníku (viz. Příloha PI), kde byly vytvořeny názorné grafy pro obě pracoviště zvlášť.

Obr. č. 1: Věková struktura v Karviné je téměř stejná u pracovníků ve věku 31-40 let a 41-50 let (zhruba 9 osob), v kategorii 18-30 let jsou zde 4 osoby (17 %) a nejmenší zastoupení připadá na věkovou skupinu 51 a více let, která čítá 2 zaměstnance (8 %).

Na KoP Brno-město je situace následující: Nejpočetnější skupinou jsou zaměstnanci ve věku 18-30 let, kterých je 14 (35 %), zbylé tři skupiny jsou zastoupeny téměř rovnoměrně, tedy po 9 zaměstnancích má skupina ve věkovém rozmezí 31-40 let a 51 a více let, nejmenší skupinu s 8 zaměstnanci tvoří věková skupina ve věku 41-50 let.

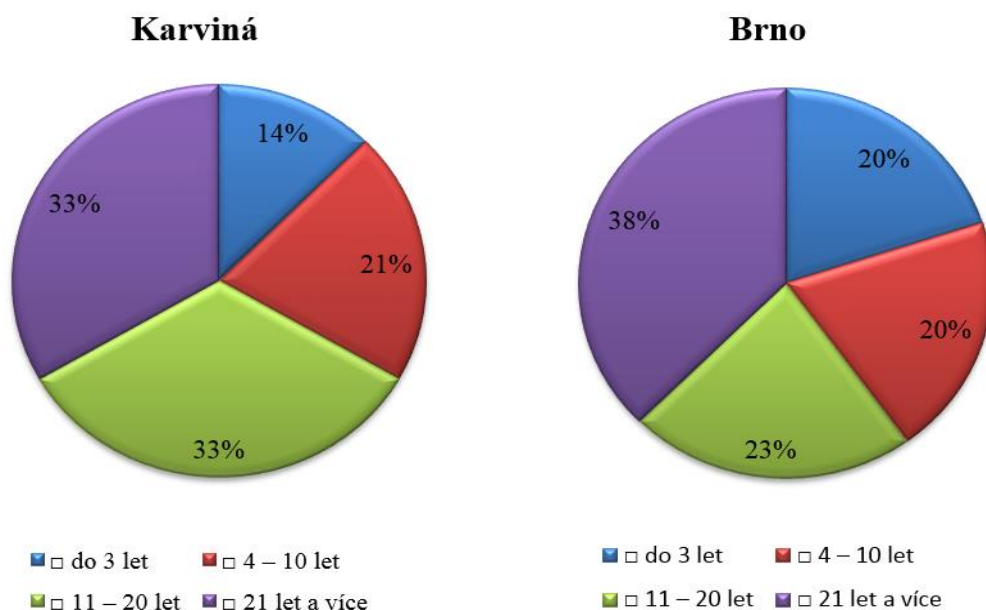


Obr. 1. Věk respondentů

Další znázornění (Obr. 2.) ukazuje, jak jsou na KoP Karviná a KoP Brno-město rozvrstveni zaměstnanci dle délky své praxe.

V Karviné jsou dvě skupiny, s délkou praxe 11-20 let a 21 a více let, zastoupeny zcela stejně, tedy po 8 zaměstnancích (33 % obě skupiny), dále 5 zaměstnanců tohoto pracoviště (21 %) má praxi 4-10 let a nejmenší praxi, tedy do 3 let, má zároveň nejmenší počet, tj. 3.

Rozložení KoP Brno-město je dle zapojených respondentů následující: Zaměstnáno je zde 15 osob (38 %) s délkou praxe 21 a více let a znamená tak nejpočetnější skupinu. Dále 9 zaměstnanců (23 %) spadá do kategorie s délkou praxe 11-20 let a nakonec dvě skupiny, do 3 let a 4-10 let praxe má 20 %, tedy po 8 zaměstnancích.



Obr. 2. Délka praxe respondentů

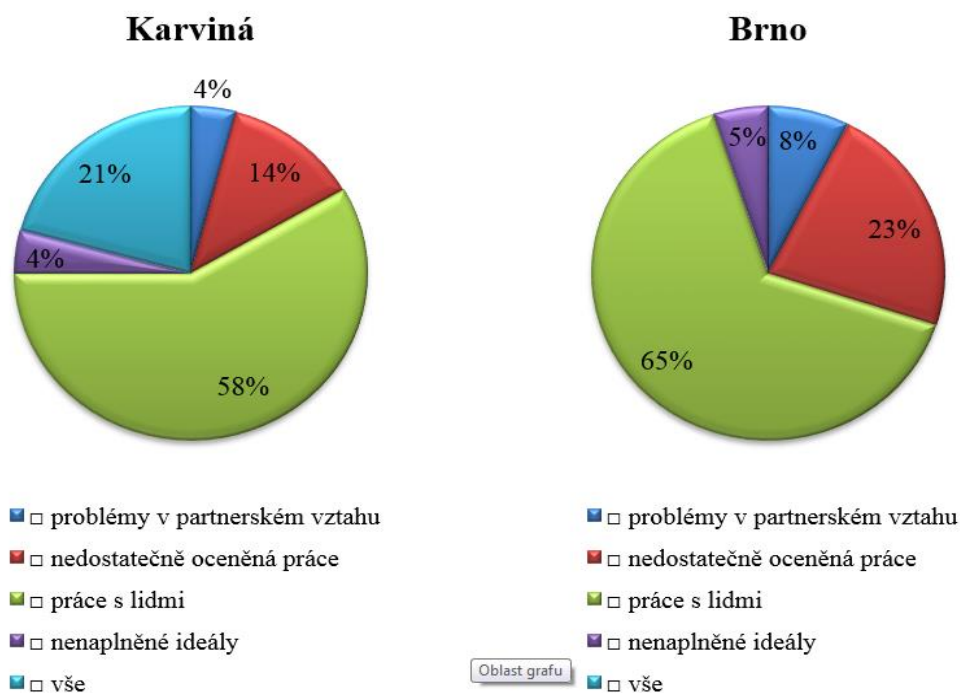
Další otázka ve vlastním dotazníku měla zjistit, zda respondenti vědí, co je projevem syndromu vyhoření. Správně odpovědělo u obou pracovišť 100% z nich! Z toho důvodu nebylo použito grafické znázornění.

Otázka č. 4, která je graficky znázorněná na Obr. 3., byla zaměřena na zjištění, zda respondenti vědí, co je příčinou syndromu vyhoření. Měli možnost vybrat svou odpověď z pěti variant, z nichž jedna nabízela možnost, že všechny varianty výše uvedené jsou právě všemi příčinami syndromu vyhoření.

Největší procento respondentů se na KoP v Karviné domnívá, že příčinou syndromu vyhoření je práce s lidmi, a to celých 14 osob (58 %) z celkového počtu 24, kteří se řádně do dotazníkového šetření zapojili. Druhou skupinou 5 osob (21 %) jsou ti z respondentů,

kteří si vybrali variantu, že příčinou syndromu vyhoření je „vše“, tedy vše z výše uvedených variant. Na třetím místě jsou 3 respondenti (14 %), kteří vidí příčinu syndromu vyhoření v nedostatečně oceněné práci, a nejméně respondentů odpovídalo, že příčinou syndromu vyhoření jsou problémy v partnerském vztahu a nenaplněné ideály – v obou případech po 1 respondentovi (4 %).

V Brně zvolilo, stejně jako v Karvině, nejvíce respondentů variantu, kdy příčinu syndromu vyhoření vidí v práci s lidmi, a to 26 respondentů z celkového počtu 40 oslovených, tedy 65 %. Jedná se o vysoké procento. 9 zaměstnanců (23 %) považuje za příčinu syndromu vyhoření nedostatečně oceněnou práci, 3 respondenti vidí příčinu v problémech v partnerském vztahu a dále 2 osoby (5 %) uvedly, že příčina je v nenaplněných ideálech. Variantu, že příčinou syndromu vyhoření je „vše“ si nevybral žádný z respondentů.

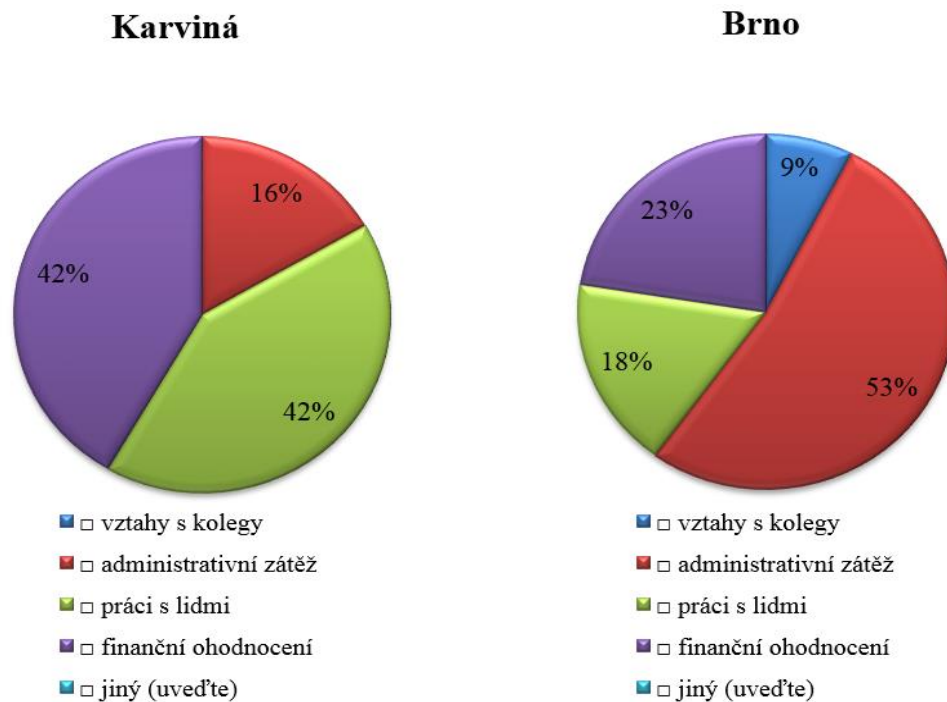


Obr. 3. Příčinou syndromu vyhoření je?

Otázka č. 5 v dotazníku koresponduje s Obr. 4. Zabývá se tím, co zaměstnanci považují při své práci za největší problém.

Na KoP Karviná považují za největší problém práci s lidmi a finanční ohodnocení, a to shodně 42 %, to je po 10 respondentech. Dále 4 zaměstnanci (16 %) považují za svůj největší problém při práci administrativní zátěž a zbylé dvě odpovědi, tzn. „vztahy s kolegy“ a „vše“ neoznačil nikdo a u této poslední varianty nedoplňovali žádné jiné důvody.

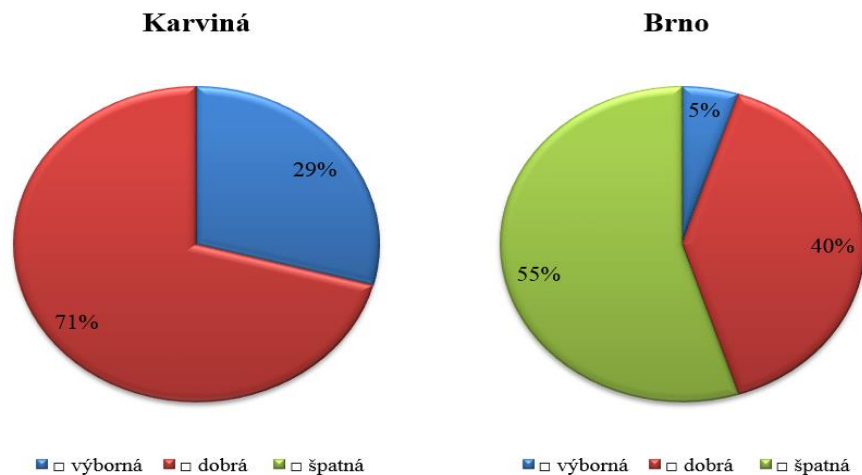
Na KoP Brno-město považuje více než polovina respondentů (53 %), tj. 21 z nich, za největší problém při své práci administrativní zátěž. Poté jako problematické hodnotí 9 respondentů (23 %) finanční ohodnocení, 7 respondentů (18 %) práci s lidmi a 3 dotazovaní (9 %) vidí problém při své práci především ve vztazích se svými kolegy. Poslední variantu, kde mohli respondenti uvést jiné problémy, ne zvolil nikdo z nich.



Obr. 4. Co považujete při své práci za největší problém?

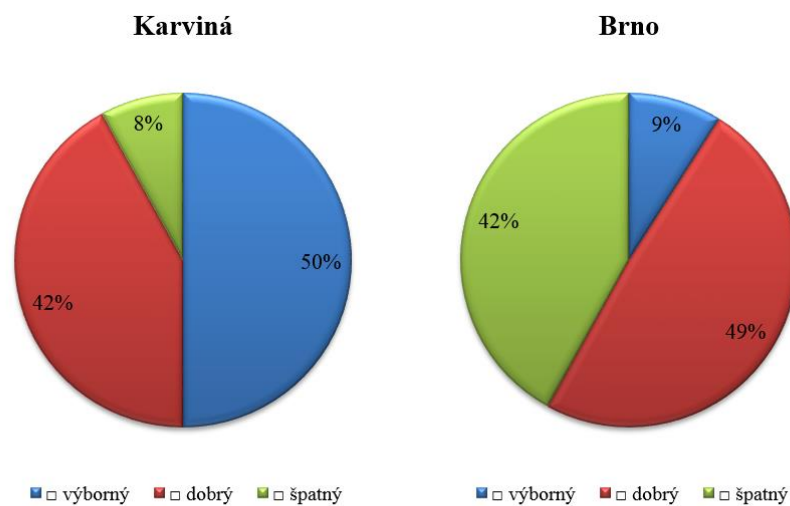
Na otázku č. 6 „Jaká je vaše komunikace a spolupráce s kolegy?“ (viz. Obr. 5) odpovídali respondenti z KoP Karviná následovně: Celých 17 respondentů, tj. 71 % zvolilo zlatou střední cestu, tedy, že jejich komunikace a spolupráce je *dobrá*, tito se nepřiklonili k žádné z extrémních variant. 29 % z dotazovaných, což je 7 respondentů uvedlo, že je jejich spolupráce a komunikace *výborná*, což je jistě pozitivní číslo a skutečnost, že nikdo z respondentů si nevybral variantu, že je jejich komunikace a spolupráce s kolegy *špatná*, je hodna pozornosti a je možno toto pokládat za velmi kladný výsledek.

Na tutéž otázku odpovídali samozřejmě také respondenti z KoP Brno-město a výsledky jsou tyto: Svou komunikaci a spolupráci s kolegy hodnotí jako *špatnou* celých 55 %, tj. 22 ze 40 respondentů zapojených od dotazníkového šetření! 16 respondentů (40 %) uvedlo, že je jejich spolupráce a komunikace s kolegy *dobrá* a pouze 2 osoby (5 %) ji pokládá za *výbornou*.



Obr. 5. Jaká je vaše komunikace a spolupráce s kolegy?

U otázky č. 7 (Obr. 6.) volili respondenti KoP Karviná tyto odpovědi: 12 respondentů (50 %) uvedlo, že jejich vztah s nadřízenými je *výborný*, 10 z nich (42 %) ho pokládá za *dobrý* a pouze 2 respondenti (8 %) se vyjádřili tak, že je *špatný* a bližší důvody nespécifikovali. Na KoP Brno-město 49% respondentů, tj. 20 z nich vybralo variantu, že vztah s nadřízenými mají *dobrý*, ale 16 respondentů (42 %) uvedlo, že je *špatný*! Z celkového počtu zapojených osob v dotazníku uvedli pouze 4 (9 %), že je *výborný*.

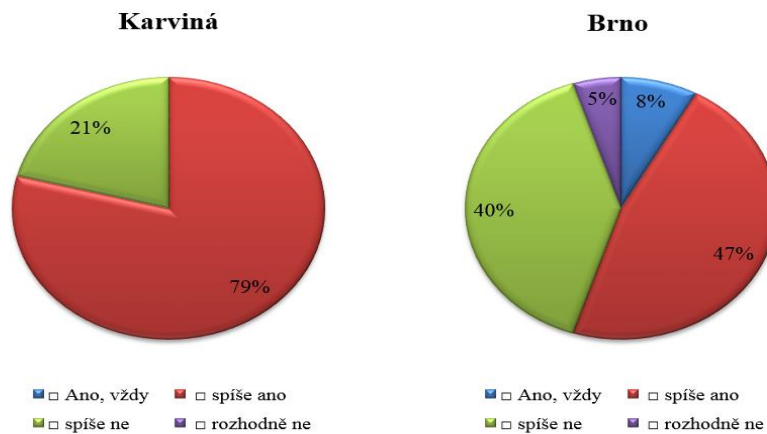


Obr. 6. Jaký máte vztah se svými nadřízenými?

Otázka č. 8 „Chodíte do práce rád/a?“ (Obr. 7.) byla také součástí dotazníku a respondenti odpovídali tímto způsobem: Na KoP Karviná volilo variantu „*spíše ano*“ celých 79 % z nich, tedy 19 osob a 21 %, tedy 5 z nich uvedlo, že „*spíše ne*“.

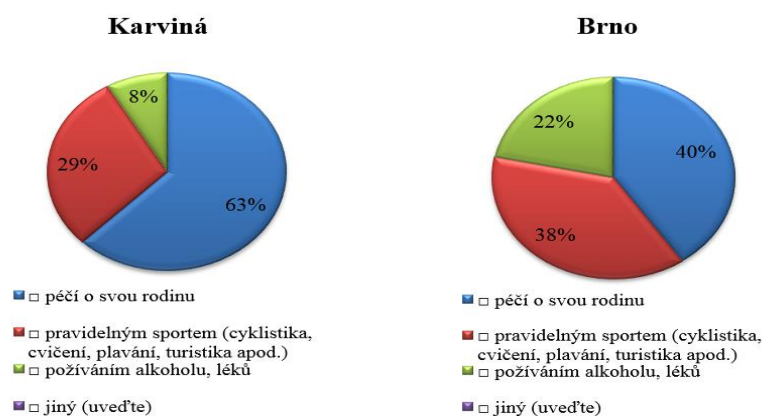
Variantu „*Ano, vždy*“ a „*rozhodně ne*“ nevybral ani jeden z respondentů.

KoP Brno-město přináší tyto výsledky: 19 respondentů (47 %) zvolilo variantu „spíše ano“, ale 40 %, tedy 16 respondentů uvedlo, že „spíše ne“. Na rozdíl od Karviné se zde objevují ti, kteří zvolili možnost „Ano, vždy“, a to 3 respondenti (8 %), ale zároveň se na rozdíl od Karviné objevují i ti, kteří vybrali možnost „rozhodně ne“, a to 2, tzn. (5 %).



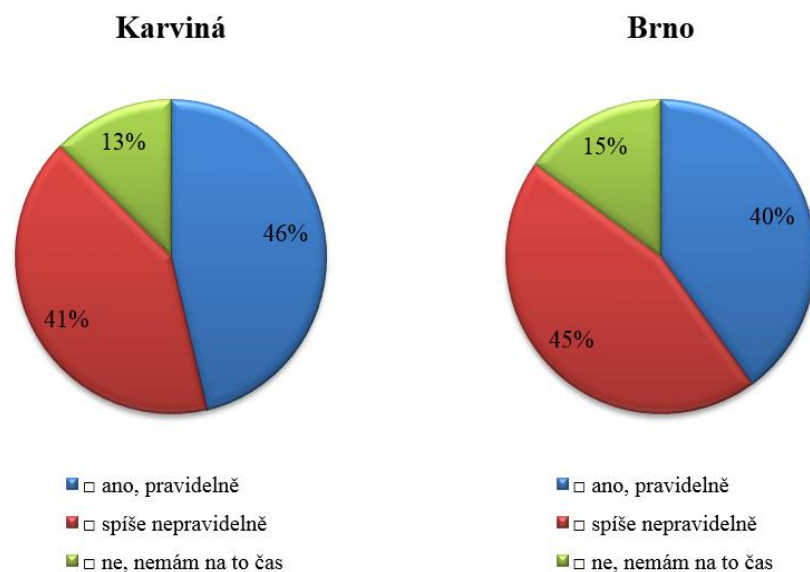
Obr. 7. Chodíte do práce rád/a?

Jak se sami zaměstnanci brání syndromu vyhoření (Obr. 8.) na KoP Karviná: Nejpočetnější skupina 15 respondentů (63 %) uvedla, že se brání péčí o svou rodinu. Pravidelnému sportu se věnuje 7 respondentů, tj. 29 %, 2 zaměstnanci uvedli, že požíváním alkoholu a léků a variantu, že se brání jiným způsobem s možností doplnit vlastní odpověď, nezvolil nikdo. Obdobně na KoP Brno-město zvolilo nejvíce respondentů, tj. 16 (40 %), variantu, že se sami brání syndromu vyhoření péčí o svou rodinu, dále 15 respondentů (38 %) se brání pravidelným sportem a 9 zaměstnanců (22 %) uvedlo, že se brání požíváním alkoholu, léků! Variantu, u které mohli respondenti uvést svou odpověď, si nevybral nikdo.



Obr. 8. Jak se vy sami bráníte syndromu vyhoření?

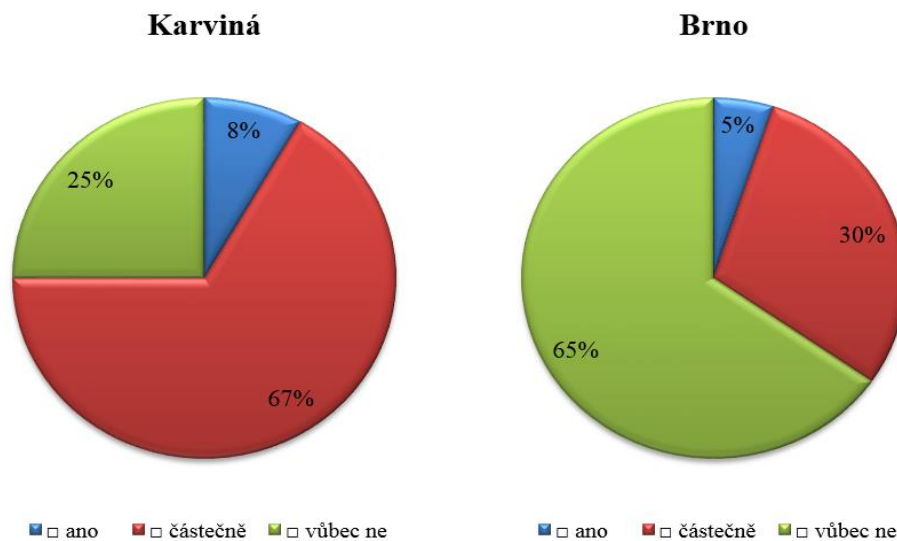
Zda se pravidelně věnují sobě a svým zájmům a koníčkům (Obr. 9.) odpovídali na KoP Karviná následovně: 11 z nich (46 %) uvedlo, že „ano, pravidelně“, v těsném závěsu s počtem 10 osob (41 %) je varianta „spíše nepravidelně“ a 13 %, tedy 3 respondenti, zvolili takto: „ne, nemám na to čas.“ Na KoP Brno-město nejvíce, tedy 18 osob (45 %) uvedlo, že se sami sobě a svým zájmům a koníčkům věnují „spíše nepravidelně“, 16 respondentů (40 %) uvedlo „ano, pravidelně“ a 6 zaměstnanců (15 %) uvedlo, že „ne, nemají na to čas.“



Obr. 9. Věnujete se pravidelně (alespoň 1x týdně) sami sobě a svým zájmům a koníčkům?

Níže uvedené grafické znázornění odpovídá otázce č. 11 (Obr. 10.) a výsledky na KoP Karviná jsou tyto: Největší část tvoří respondenti, kteří se domnívají, že prevence syndromu vyhoření je na úřadu práce dostatečná *částečně*, a to 16 osob (67 %), dále 25 % respondentů, což představuje skupinu 6 osob, uvedlo, že *vůbec není* dostatečná a 2 respondenti (8 %) se přiklání k variantě „ano“ – je dostatečná.

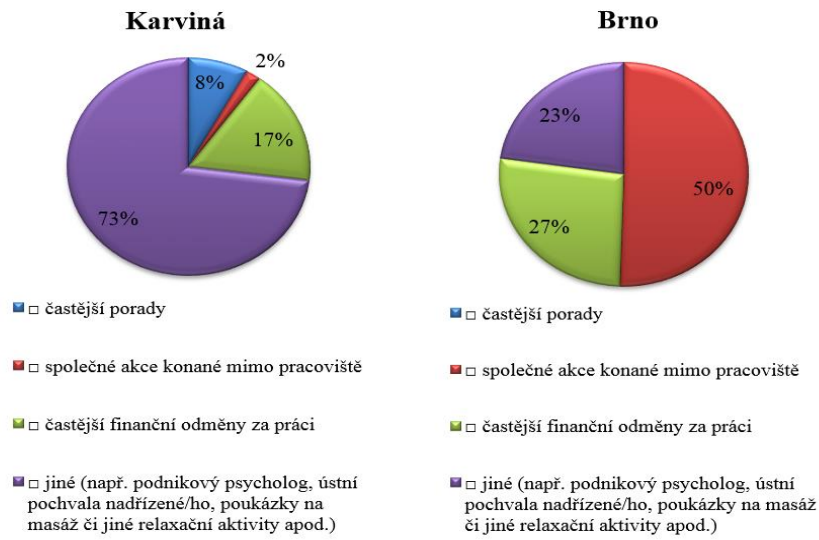
Na KoP Brno-město se taktéž 2 respondenti (5 %) domnívají, že varianta „ano je dostatečná“, je tou správnou variantou, k možnosti, že je dostatečná *částečně* se přiklání 12 respondentů (30 %), což je již méně než v Karvině a celých 65 %, tedy 26 respondentů, zvolilo odpověď „vůbec ne!“



Obr. 10. Je podle vás prevence syndromu vyhoření na úřadu práce dostatečná?

Následuje znázornění otázky „Co vám v rámci prevence na pracovišti chybí?“ (Obr. 11.) Na KoP Karviná si pouze 1 respondent (2 %) zvolil variantu „společné akce konané mimo pracoviště,“ 2 respondenti (8 %) uvedli, že jim chybí „častější porady“ a 17 %, tedy 4 respondenti se přiklonili k možnosti, že jim chybí „častější finanční odměny za práci.“ Drtivá většina respondentů, a to 17 z nich (73 %) si vybralo variantu „jiné“, kde mohli doplnit vlastní námět či vybrat z několika možností, které v této variantě byly nabídnuty. Všechny 17 respondentů si vybralo a vlastnoručně vypsalo, že jim chybí „poukázky na masáž či jiné relaxační aktivity.“

Na KoP Brno-město je u stejné otázky situace následující: Žádnému z respondentů nechybí „častější porady“ a 9 respondentů (23 %) zvolilo variantu „jiné“ a z těchto pak 6 respondentů doplnilo, že postrádají „ústní pochvalu nadřízené/ho“ a 3 osoby uvedly, že by ocenily „poukázky na masáž či jiné relaxační aktivity.“ O něco málo početnější skupinu tvoří ti, kteří zvolili variantu „častější finanční odměny za práci“, a to 11 respondentů (27 %) a přesně polovinu z respondentů (50 %), tedy 20 z celkového počtu 40 zúčastněných, chybí „společné akce konané mimo pracoviště!“

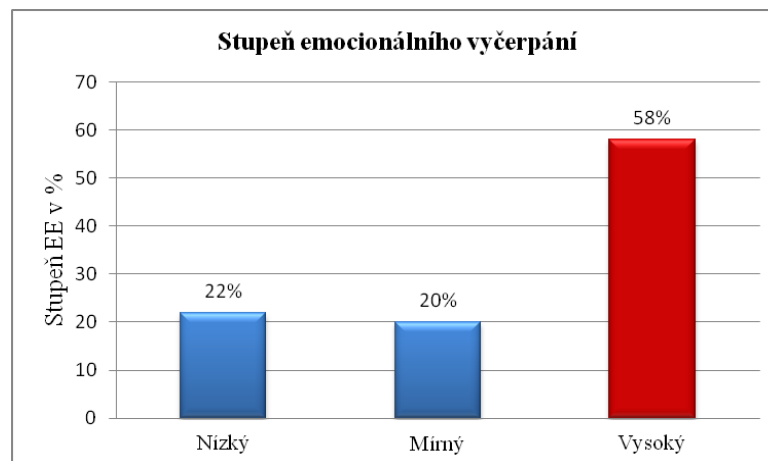


Oblast grafu

Obr. 11. Co vám v rámci prevence na pracovišti chybí?

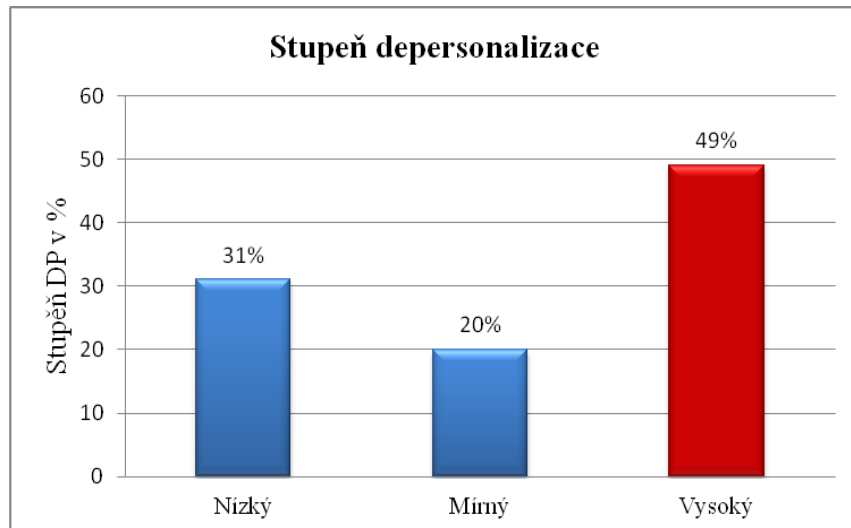
• **MBI dotazník**

Dotazník (viz. Příloha PII), byl popsán v kapitole 4.3. Vyplývají z něj výsledky psychického vyhoření v jednotlivých faktorech, které tento dotazník sleduje. Pro účely stanovených hypotéz bylo šetření zaměřeno na dvě proměnné, a to věk a délku praxe. K vyhodnocení byl použit aritmetický průměr výsledných hodnot odpovědí respondentů dle jednotlivých věkových skupin a délky praxe. Vzhledem k tomu, že hypotézy předpokládají stejnou tendenci u obou pracovišť, byly výsledky MBI dotazníku vyhodnoceny za oba úřady dohromady. Obr. 12. ukazuje následující: V nízkém stupni emocionálního vyčerpání se nachází 22 % respondentů (14 osob), v mírném pak 20 %, což je zhruba 13 osob, ale ve vysokém stupni se nachází 58% respondentů, což je 37 osob.



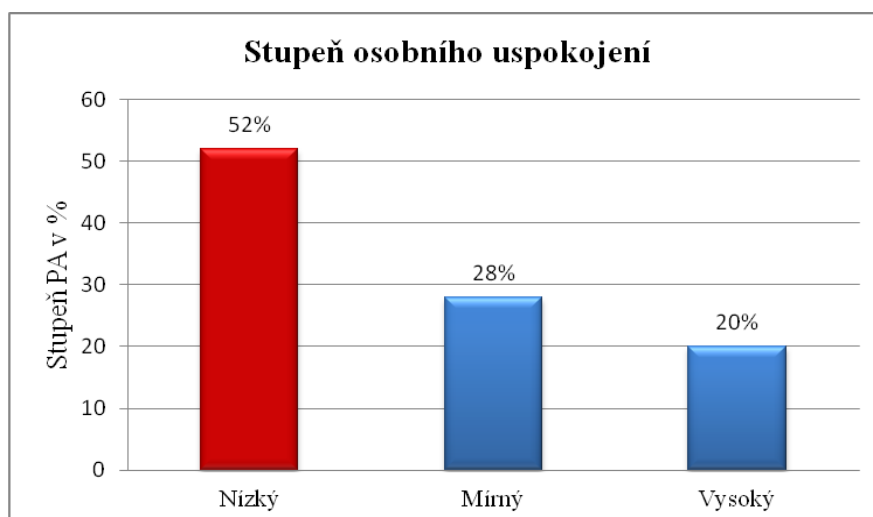
Obr. 12. Vyhodnocení stupně EE

Na Obr. 13. je znázorněn výsledek ve stupni depersonalizace. V nízkém stupni se nachází 20 respondentů (31 %), 13 respondentů (20 %) se řadí k mírnému stupni depersonalizace a opět nejvyšší počet se nachází i zde ve vysokém stupni, a to 31 respondentů (49 %).



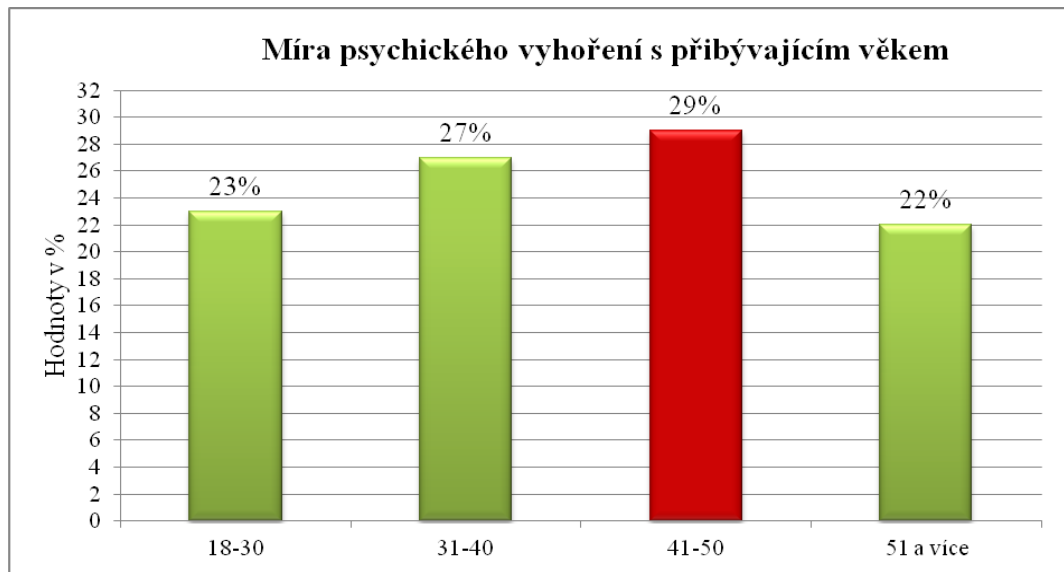
Obr. 13. Vyhodnocení stupně DP

Obr. 14. znázorňuje výsledky u stupně osobního uspokojení a jsou tyto: Ve stupni vysokého osobního uspokojení se nachází pouze 13 respondentů (20 %), v mírném stupni pak 18 osob (28 %) a v nízkém stupni, který v tomto případě odpovídá vyhoření je to 33 respondentů (52 %).



Obr. 14. Vyhodnocení stupně PA

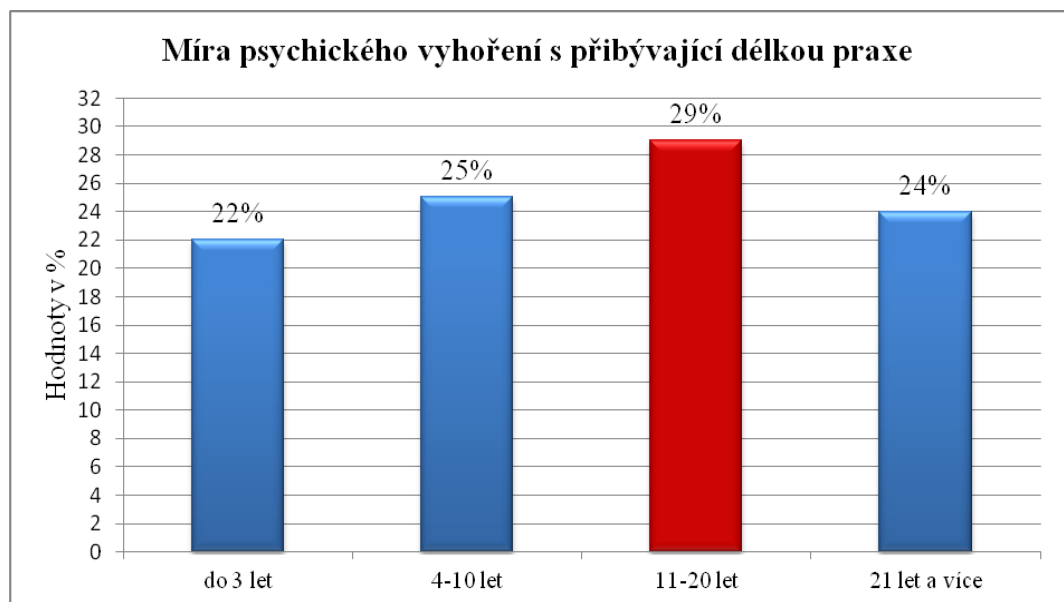
Následující znázornění (Obr. 15.) představuje míru psychického vyhoření s přibývajícím věkem respondentů.



Obr. 15. Vyhodnocení psychického vyhoření-věk

Největší zastoupení má s 29 % věková skupina 41-50 let, nejméně se ukázalo u věkové kategorie 51 a více let.

Obr. 16. se zaměřuje na totéž, ale v souvislosti s délkou praxe respondentů. Nejvíce se ukázalo v kategorii s délkou praxe 11-20 let, poté s 25 % je to skupina s praxí 4-10 let, následuje skupina s 21 a více léty praxe a nejmenší je skupina s praxí do 3 let, a to s 22 %.



Obr. 16. Vyhodnocení psychického vyhoření-délka praxe

4.5 Shrnutí výsledků výzkumu

V této kapitole budou shrnuty výsledky především těch otázek, které se bezprostředně týkají hypotéz, které byly stanoveny.

Hypotéza 1: Domnívám se, že referenti zaměstnanosti Kontaktního pracoviště Karviná jsou na svém pracovišti spokojenější než referenti zaměstnanosti Kontaktního pracoviště Brno-město.

Otázky č. 5-8 (Obr. 4.-7.) z vlastního dotazníku se snaží zjistit více o spokojenosti zaměstnanců na jejich pracovištích a vyplývá z nich následující:

- Velkými problémy pro obě pracoviště jsou práce s lidmi, finanční ohodnocení a administrativní zátěž, ALE v Karviné nepovažuje „vztahy s kolegy“ za problém nikdo z dotazovaných stejně tak jako nikdo z nich nepovažuje komunikaci a spolupráci s kolegy za špatnou, přičemž v Brně právě tuto skutečnost jako největší problém vidí 3 lidé a komunikuje a spolupracuje se s kolegy špatně 22 respondentům, což je více než polovina zúčastněných.
- Co se vztahů s nadřízenými týče, opět šetření ukázalo pozitivnější výsledky v Karviné, kde polovina zaměstnanců považuje svůj vztah s nadřízenými dokonce za výborný a pouze 2 za špatný, namísto toho v Brně jej vidí jako výborný pouze 4 lidé, ale celých 16 osob jej hodnotí jako špatný.
- V Karviné chodí do práce rádo 19 osob z 24 zapojených do šetření (79 %) a nikdo nevedl, že by rozhodně nechodil do práce rád. V Brně 16 zaměstnanců chodí do práce spíše nerado a dokonce 2 rozhodně nechodí do práce rádi.
- V důsledku je možné říci, že v Karviné je nespokojených pouze 5 respondentů, ale v Brně celých 18!

Hypotéza 1 byla potvrzena.

Hypotéza 2: Domnívám se, že více referentů zaměstnanosti Kontaktního pracoviště Brno-město než referentů zaměstnanosti Kontaktního pracoviště Karviná považuje prevenci poskytovanou zaměstnavatelem za zcela nedostatečnou.

Otázky č. 9-12 (Obr. 8-11) se týkají prevence syndromu vyhoření, a to ze strany zaměstnanců samotných a také jejich vnímání preventivních opatření ze strany zaměstnavatele. Z výsledků lze konstatovat toto:

- Na obou pracovištích se zaměstnanci brání případnému syndromu vyhoření a všichni si z nabízených variant vybrali, ale u varianty, kdy se brání požíváním alkoholu či léků je v Brně vyšší počet, a to 9 osob, v Karviné pouze 2.

- V Karviné se téměř polovina dotazovaných věnuje sobě a svým zájmům pravidelně alespoň jednou týdně, v Brně je to menší počet. 6 zaměstnanců se sobě nevěnuje vůbec z důvodu nedostatku času, což není příliš pozitivní poznatek.
- V Karviné považuje největší počet zaměstnanců prevenci ze strany zaměstnavatele za částečně dostatečnou. V Brně 26 zaměstnanců (65 %) ji považuje za naprosto nedostatečnou! Polovina uvádí, že postrádá společné akce konané mimo pracoviště, ústní pochvalu nadřízené/ho a poukázky na masáž či jiné relaxační aktivity. V Karviné společné akce téměř nepostrádají, neboť si je již dlouhá léta sami organizují a pravidelně se každé tři měsíce takto scházejí. Ocenili by však poukázky na masáž či jiné relaxační aktivity.

Hypotéza 2 byla potvrzena.

Hypotéza 3: S přibývajícím věkem se u referentů zaměstnanosti obou kontaktních pracovišť míra psychického vyhoření zvyšuje.

Z Obr. 15. vyplývá, že míra vyhoření nenarůstá nutně s přibývajícím věkem, ukázalo se, že u pracovníků obou sledovaných kontaktních pracovišť je nejvíce zasažena skupina zaměstnanců ve věku 41-50 let, poté respondenti ve věku 31-40 let, následuje nejmladší skupina 18-30 let a nejpozitivnější výsledek se ukázal u zaměstnanců ve věku 51 let a více, pouze 22 %.

Hypotéza 3 byla vyvrácena.

Hypotéza 4: S přibývajícím délkou praxe se u referentů zaměstnanosti obou kontaktních pracovišť míra psychického vyhoření zvyšuje.

Co se míry vyhoření a přibývajícím délkou praxe týče, taktéž se na těchto dvou pracovištích ukázalo, že předpoklad nebyl správný, neboť skupinou s nejvyšší mírou vyhoření je skupina s délkou praxe 11-20 let (29 %), následují skupiny s praxí 4-10 let (25 %), 21 let a více (24 %) a nejmenší míra psychického vyhoření se týká respondentů, kteří mají délku své praxe do 3 let (22 %).

Hypotéza 4 byla vyvrácena.

4.6 Diskuze

Že je problémem na těchto pracovištích administrativní zátěž a práce s lidmi se dalo očekávat. Jejich pracovní náplň je na práci s klienty založená a je možné pokládat za obecně známý fakt, že právě toto je velmi namáhavé a vyžaduje enormní dávku odolnosti vůči stresu, trpělivost, efektivitu vlastní práce, profesionalitu a samozřejmě také znalosti a jisté schopnosti. Důležitá je nejen znalost zákonů, směrnic a předpisů, které kladou důraz na přesnost a správnost, ale také umění empatie, komunikace, umění získat si důvěru klientů a být jim efektivním partnerem a pomocníkem v nové situaci, díky které byli nuceni služby úřadu práce vyhledat.

Je nutno říci, že při vyplňování dotazníků jistě sehrály roli různé okolnosti, které respondenty ovlivnily při jeho vyplňování a nemusely nutně zcela souviset s výkonem jejich práce. Můžeme odhadovat na nejrůznější situace jako zdravotní problémy, partnerské problémy či rodinné. Také mohli vyplňovat dotazník v den, který patřil mezi ty náročnější. Velká část zaměstnanců jsou rodiči dětí školou povinných a s tím jsou spojeny každodenní starosti a povinnosti, které respondenti musí řešit vedle svých povinností pracovních. U KoP Brno-město je důležité uvést, že administrativní zátěž je nadměrná také proto, že se zde neevidují pouze klienti s trvalým bydlištěm v Brně, ale z celého Jihomoravského kraje a pakliže úřad práce souhlasí a v rámci usnadnění momentální životní situace přistoupí na možnost plnění si povinností uchazeče o zaměstnání i u osoby, která není z tohoto kraje, ale z pracovních, rodinných, studijních či jiných důvodů žije v Brně, rapidně pak počet klientů narůstá a tato skutečnost se může značně podílet na zvyšující se absenci odolnosti vůči zátěžovým situacím samotných referentů. Další fakt, který mohl respondenty v Brně ovlivnit je stěhování do nové budovy v červnu 2014. Zaměstnanci pracující na přepážkách s klienty již nejsou umístěni v kancelářích po dvou, nýbrž nově obývají kanceláře po 5-6 lidech. V mnoha českých institucích se s tímto rozmístěním již dlouho setkáváme, například na KoP Karviná, některá oddělení magistrátů a banky, ale pro brněnské pracovníky tím nastala zcela nová situace, na kterou si teprve zvykají, a může sebou přinášet problémy. Zaměstnanci se musí naučit více korigovat svou hlasitost, musí být vůči sobě více tolerantní (někomu vyhovuje časté větrání, někomu spíše klimatizace), jiní potřebují intenzivní osvětlení, jinému dělá kancelářské osvětlení potíže. Také rozvržení pracovního prostředí neodpovídá zcela ergonomickým standardům. Mnozí zaměstnanci sedí zády k oknu a před sebou mají počítač, což zatěžuje jejich zrak a nepůsobí dobře ani psychicky.

Nenaplněné ideály jsou také tématem. Mladí noví zaměstnanci nastupují do tohoto zaměstnání s určitými představami a ideály, které se mohou velmi brzy zdát ve světle reality jako nedosažitelné. To se ostatně ukazuje i ve výsledcích šetření v souvislosti s věkem, neboť nejmladší zaměstnanci vykazují procentuelně větší míru psychického vyhoření než zaměstnanci nejstarší. Stejně tak jako pro letité pracovníky mohou být nenaplněné ideály frustrující, ale s léty praxe již jsou se stávající situací smířeni a nic neočekávají. V Karviné se také jedná o specifika klientely, se kterou tamní referenti pracují. Dlouhodobá nezaměstnanost je problémem Karvinského pracoviště po dlouhá léta. Nástroje pro boj s ní se stávají méně účinné, navíc velkou část jejich klientů tvoří také vyřazení horničtí pracovníci a pro práci s nimi se v souvislosti s jejich zdravotním omezením příliš efektivních nástrojů nenabízí. To vše může mít vliv na jistou strnulost práce a může přispívat k pocitům beznaděje.

Stejně tak stojí za pozornost fakt, že nemalý počet respondentů se přiklonil k možnosti předcházení syndromu vyhoření požíváním alkoholu a léků, ale i tento fakt může více souviset s okolnostmi mimo zaměstnání.

Negativní výsledky na KoP Brno-město v oblasti vertikální i horizontální komunikaci poukazují na silnou potřebu se na tento aspekt zaměřit. V budoucnu by bylo vhodné navázat na tuto bakalářskou práci například v rámci práce diplomové prostřednictvím kvalitativního výzkumu a pojmout téma formou rozhovorů, kde by byla možnost více rozebrat s konkrétními osobami důvody jejich nespokojenosti a problémů a dostat se v souvislosti se syndromem vyhoření do větší hloubky. Výsledky by jistě také ovlivnilo, kdyby na dotazník odpověděli všichni z oslovených zaměstnanců obou pracovišť, ale vzhledem k jejich časovým možnostem je i současný počet zapojených vysoký.

Bylo by možné více se zaměřit na konkrétní části i související zajímavá témata jako jsou například sociální patologie u pracovníků úřadů práce, mobbing a bossing na pracovišti, vliv tohoto povolání na rozvodovost pracovníků a podobně.

Jaký význam může mít tato práce pro sociální pedagogiku? Je žádoucí, aby byl oboustranný. Bude-li sociální pedagogika více a více zaměřovat svou pozornost nejen na osoby, které vyžadují a potřebují pomoc, ale také na ty, kteří ji poskytují, neboť bez vzájemné symbiózy a informovanosti nebude efekt příliš velký, bude to jistě krok kupředu. Pomůže-li tato práce některým zaměstnancům a jejich nadřízeným

k novému či jinému pohledu na problémy, se kterými se tito lidé denně setkávají a bude-li projevena snaha o jejich řešení, pak svůj účel splní.

4.7 Návrhy a doporučení

K návrhům a doporučením lze říci, že je potřebná aktivita na obou stranách, čímž je zde myšleno na straně zaměstnanců i nadřízených. Není možné a ani reálné očekávat, že budou na pracovištích zajištěna taková opatření, díky kterým zaměstnanci zcela nepocítí nedostatky, ale vůle a snaha musí být projevena na obou stranách a začít musí každý sám u sebe.

Budeme-li vycházet z konkrétních výsledků a požadavků, která z šetření vplynula: I dotazník, který je součástí této práce, ukázal, stejně jako odborná literatura, že bez dobré sociální opory, bez efektivní komunikace na horizontální i vertikální úrovni a dobrých mezilidských vztahů nemůže žádné pracoviště dlouhodobě dobře fungovat a na zaměstnancích může toto zanechat nedozírné následky. Je potřebné stmelovat a snažit se udržovat dobrý kolektiv, kde spolu lidé tráví většinu času a vzájemně se i svou prací ovlivňují. Pořádání pravidelných posezení mimo pracoviště je jistě dobrým nápadem a není zde nezbytně nutné, aby byl takový nápad zavrhnut, protože na něj zaměstnavatel nevyčlení finanční prostředky. Chtějí-li zaměstnanci spolu strávit nějaký čas i mimo kancelář a popovídat si a poznávat se i v jiném prostředí, stačí jen chtít a vše jednoduše zorganizovat.

Zaměstnanci projeví na obou pracovištích velký zájem také o poukázky na masáž či jiné relaxační aktivity. Toto je dnes již u mnohých zaměstnavatelů běžnou praxí a může tak být vhodným návrhem pro ekonomická oddělení příslušných úřadů. Je možné to chápat tak, že zaměstnanci tímto projevují zájem o zlepšování a udržování svého zdravého životního stylu a co víc si může dobrý zaměstnavatel přát, než zdravé, optimistické a spokojené zaměstnance, takže tato investice do svých lidských zdrojů by jistě měla návratnost.

Lepší finanční ohodnocení či častější odměny za práci by mohly být tématem na samostatnou práci. Pracující člověk má právo na spravedlivou odměnu dle zásad pracovního práva, ale také je známo, že „spravedlnost“ může být chápána více či méně subjektivně. Zaměstnanci úřadů práce jsou zařazeni do jednotlivých tříd a stupňů v souladu s nařízením vlády č. 564/2006 Sb., o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě, ve znění pozdějších předpisů, a nařízením vlády č. 222/2010 Sb.

Dále o jejich osobním hodnocení a případném zvyšování této složky jejich platu rozhoduje jejich každoroční písemné hodnocení přímé/ho nadřízené/ho.

V souvislosti s tímto je možný návrh „vlastního hodnocení zaměstnanců.“ Zaměstnanci by například jednou ročně sami na sebe napsali hodnocení, které by následně mohli prodiskutovat se svými nadřízenými. Je tím dán prostor pro vlastní pohled na svou práci, na schopnost dívat se na své výkony, znalosti a schopnosti pokud možno s odstupem, což není jistě snadné, ale potřeba sebereflexe je nezbytná a může eliminovat některé problémy do budoucna a nadřízený tak může prohloubit poznání svých podřízených a poodkrýt tak jejich silné a slabé stránky, na kterých mohou obě strany pracovat.

ZÁVĚR

Syndrom vyhoření je zajímavým tématem, které je mnohdy námi samými pod tíhou pracovních i jiných povinností podceňován a jistě je potřeba věnovat mu pozornost a to nejen u pracovníků v sociální oblasti, ale u všech zaměstnanců v různých sférách a pozicích.

V teoretické části této bakalářské práce byla pozornost zaměřena na různé definice syndromu vyhoření, na jeho příčiny, příznaky, fáze a prevenci ze strany nás samých, tak z vnějšku. Dále byla popsána struktura Úřadu práce České republiky, která prošla v posledních letech změnami a byla přiblížena situace a práce referentů zaměstnanosti na zkoumaných pracovištích v Karviné a Brně-městě, včetně etického kodexu zaměstnanců.

V praktické části byly stanoveny hypotézy a bylo realizováno dotazníkové šetření, které mělo za cíl zjistit, jestli věk pracovníků a délka jejich praxe má vliv na míru psychického vyhoření, dále zda se sami brání, a jak, tomuto problému včetně zjištění jejich pracovní spokojenosti na pracovišti a zda jsou dle jejich názoru preventivní opatření poskytovaná zaměstnavatelem dostatečná. Ukázalo se, že dosáhnout spokojenosti, dobré vzájemné komunikace a spolupráce a dostatečné prevence je snazší na menším pracovišti, kde zaměstnanci pracují v menším týmu. Na větším pracovišti je tedy prostor na těchto nedostatcích, které tak hodnotí jejich pracovníci, zapracovat. Předpoklad, že míra psychického vyhoření roste s věkem a délkou praxe se nepotvrdil. Vyplyvá tedy, že k zaměstnancům je potřeba přistupovat individuálně a se zájmem bez ohledu na tyto proměnné, neboť každá skupina pracovníků vyžaduje profesionální, ale také empatický přístup.

Zaměstnání těchto pracovníků je z mnoha hledisek náročné a kromě znalostí vyžaduje také velkou míru odolnosti a empatie. Je nutné snažit se o udržování dobrých pracovních vztahů a předcházet problémům, které by se mohly promítnout také do osobních životů a mít negativní dopad na zdraví. Cílem zaměstnavatele by mělo být udržet si takové zaměstnance, kteří budou chtít pracovat v jeho týmu, ale ne za cenu vlastního vyčerpání a následného vyřazení z profesního i osobního života. Zaměstnavatel by se měl snažit zajistit svým lidem optimální podmínky, přestože ne vždy budou uspokojeny představy všech. Tak jako zaměstnanci by si měli odpovědět na otázku, proč dělají tuto práci a snažit se ve své činnosti najít smysl a přistupovat k ní pozitivně a zodpovědně.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- BLAHUTKOVÁ, Marie, Eva MATĚJKOVÁ a Lucie BRŮŽKOVÁ. *Psychologie zdraví: pro studenty bakalářských a magisterských oborů*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2010, 128 s. ISBN 978-80-210-5417-2.
- CAPPONI, Věra a Tomáš NOVÁK. *Sám sobě psychologem*. Praha: Grada, 1992, 214 s. ISBN 80-85424-88-6.
- CUNGI, Charly. *Jak zvládat stres: [metody a praktická cvičení]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 205 s.
- DROTÁROVÁ, Eva a Lucia DROTÁROVÁ. *Relaxační metody: malá encyklopedie : [jak zvládat stres]*. 1. vyd. Praha: Epoque, 2003, 247 s. ISBN 80-86328-12-0.
- FEHLAU, Eberhard G. *Konflikty v práci: jak se vypořádat s konfliktními situacemi a lidmi*. Praha: Grada, c2003, 108 s. ISBN 80-247-0533-8.
- FRITZ, Hannelore. *Spokojeně v zaměstnání*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2006, 199 s. ISBN 80-7367-113-1.
- FRANKL, Viktor Emil. *--a přesto říci životu ano: psycholog prožívá koncentrační tábor*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2001, 125 s. ISBN 80-7192-095-9.
- KALLWASS, Angelika. *Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 139 s. ISBN 978-80-7367-299-7.
- KEBZA, Vladimír. *Chování člověka v krizových situacích*. Vyd. 2. V Praze: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, 2011, 139 s. ISBN 978-80-213-2210-3.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Hořet, ale nevyhořet*. 2., přeprac. vyd., V KNA 1. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2012, 175 s. ISBN 978-80-7195-573-3.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1998, 131 s. ISBN 80-7169-551-3.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Optimismus, pesimismus a prevence deprese*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012, 138 s. ISBN 978-80-247-4007-2.

LOUČKOVÁ, Ivana. *Integrovaný přístup v sociálně vědním výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2010, 311 s. ISBN 978-80-86429-79-3.

MINIRTH, Frank B. *Jak překonat vyhoření: naučte se rozpoznávat, chápat a zvládat stres*. 1. vyd. Praha: Návrat domů, 2011, 138 s. ISBN 978-80-7255-252-8.

NEŠPOR, Karel. *Léčivá moc smíchu: smích a zdraví, smích a vztahy, smích a práce, smích a výchova*. Vyd. 3., rozš. Praha: Vyšehrad, 2007, 159 s. ISBN 978-80-7021-878-5.

POSCHKAMP, Thomas. *Vyhoření: rozpoznání, léčba, prevence*. 1. vyd. Brno: Edika, 2013, 104 s. ISBN 978-80-266-0161-6.

Sborník přednášek 2008. 1. vyd. Praha: Společnost pro logoterapii a existenciální analýzu, 2009, 56 s. ISBN 978-80-904307-0-9.

STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, 103 s. ISBN 978-80-247-3553-5.

ŠVINGALOVÁ, Dana. *Stres a "vyhoření" u profesionálů pracujících s lidmi*. Vyd. 1. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2006, 82 s. ISBN 80-7372-105-8.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Základy psychologie*. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2005, 349 s. ISBN 80-246-0841-3.

Nařízení, příkazy, směrnice, zákony:

Kolektivní smlouva 2015 ČR – Úřad práce České republiky a Podnikový výbor odborových organizací působících při Úřadu práce České republiky

Nařízení vlády č. 564/2006 Sb., o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě, ve znění pozdějších předpisů

Nařízení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě

Příkaz generálního ředitele č. 3/2012, Etický kodex zaměstnanců Úřadu práce ČR

Směrnice Generálního ředitele č. 23/2011

Zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů

Zákona č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech a o změně některých souvisejících zákonů

Zákon č. 373/2001 Sb., o specifických zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, v znění pozdějších předpisů

Internetové zdroje:

Kódy diagnóz. In: PETERKOVÁ, Michaela. *Syndrom vyhoření* [online]. 2008-2015 [cit. 2014-12-18]. Dostupné z: <http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/syndrom-vyhoreni-uvod/kody-diagnoz>

Analýzy stavu a vývoje trhu práce v okrese Karviná. *Integrovaný portál MPSV* [online]. [cit. 2014-02-11]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/kp/msk/kop/karvina/analyzy>

O úřadu práce České republiky. *Integrovaný portál MPSV* [online]. [cit. 2014-02-01]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/oup>

Roční zpráva - Jihomoravský kraj 2014. *Integrovaný portál MPSV* [online]. [cit. 2014-02-12]. Dostupné z: http://portal.mpsv.cz/upcr/kp/jhm/statistiky/bmkraj1214_-_verejna.pdf

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

- APZ Aktivní politika zaměstnanosti.
- ČR Česká republika.
- EU Evropská unie.
- ÚP ČR Úřad práce České republiky.
- KoP Kontaktní pracoviště.
- MPSV Ministerstvo práce a sociálních věcí.

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1. Věk respondentů

Obr. 2. Délka praxe respondentů

Obr. 3. Příčinou syndromu vyhoření je?

Obr. 4. Co považujete při své práci za největší problém?

Obr. 5. Jaká je vaše komunikace a spolupráce s kolegy?

Obr. 6. Jaký máte vztah se svými nadřízenými?

Obr. 7. Chodíte do práce rád/a?

Obr. 8. Jak se vy sami bráníte syndromu vyhoření?

Obr. 9. Věnujete se pravidelně (alespoň 1x týdně) sami sobě a svým zájmům a koníčkům?

Obr. 10. Je podle vás prevence syndromu vyhoření na úřadu práce dostatečná?

Obr. 11. Co vám v rámci prevence na pracovišti chybí?

Obr. 12. Vyhodnocení stupně EE

Obr. 13. Vyhodnocení stupně DP

Obr. 14. Vyhodnocení stupně PA

Obr. 15. Vyhodnocení psychického vyhoření-věk

Obr. 16. Vyhodnocení psychického vyhoření-délka praxe

SEZNAM PŘÍLOH

PI Vlastní dotazník

PII MBI dotazník + vyhodnocení

PŘÍLOHA P I: VLASTNÍ DOTAZNÍK

Vážené kolegyně a kolegové,

jsem studentkou 3. ročníku oboru Sociální pedagogika na Institutu mezioborových studií s.r.o. (Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií) a chci Vás touto cestou požádat o vyplnění dvou dotazníků, které se týkají problematiky syndromu vyhoření. Výsledky tohoto výzkumu budou zpracovány anonymně a budou použity výhradně pro účely mé bakalářské práce.

Vyplněné dotazníky, prosím, vhažujte do uzavřené a označené schránky ve vaší kuchyňce v 1. patře (*pro kolegyně/kolegy z Brna*) a do schránky umístěné na sekretariátu pobočky u pí. Švestákové ve 3. patře kanc. 304 (*pro kolegyně/kolegy z Karviné*).

Velmi Vám děkuji za Vaši ochotu a čas

Daniela Gvuzdová, daniela.gvuzdova@bm.mpsv.cz, tel.: 950104274

Zaškrtněte vždy, prosím, pouze jednu možnost.

1. Věk

- 18 – 30 let 31 – 40 let 41 – 50 let 51 a více

2. Délka praxe

- do 3 let 4 – 10 let 11 – 20 let 21 let a více

3. Projevem syndromu vyhoření je:

- psychické, citové a fyzické vyčerpání migrény, bolesti kloubů a zubů

4. Příčinou syndromu vyhoření je:

- problémy v partnerském vztahu nedostatečně oceněná práce

- práce s lidmi nenaplněné ideály

- vše

5. Co považujete při své práci za největší problém?

- vztahy s kolegy administrativní zátěž

- práci s lidmi finanční ohodnocení

jiný (uved'te)

6. Jaká je vaše komunikace a spolupráce s kolegy?

výborná dobrá špatná

Pokud jste uvedli „špatná“, uveďte, prosím, důvody:

.....

7. Jaký máte vztah se svými nadřízenými?

výborný dobrý špatný

Pokud jste odpověděli „špatný“, uveďte, prosím, důvody (např. špatná vzájemná komunikace, antipatie, nadměrné zadávání úkolů apod.)

.....

8. Chodíte do práce rád/a?

Ano, vždy spíše ano spíše ne rozhodně ne

9. Jak se vy sami bráníte syndromu vyhoření?

péčí o svou rodinu

pravidelným sportem (cyklistika, cvičení, plavání, turistika apod.)

požíváním alkoholu, léků

jiné (uved'te)

10. Věnujete se pravidelně (alespoň 1x týdně) sami sobě a svým zájmům a koníčkům?

ano, pravidelně spíše nepravidelně ne, nemám na to čas

11. Je podle vás prevence syndromu vyhoření na úřadu práce dostatečná? (např. školení k syndromu vyhoření, 5 týdnů dovolené, pružná pracovní doba)

ano částečně vůbec ne

12. Co vám v rámci prevence na pracovišti chybí?

- častější porady
- společné akce konané mimo pracoviště
- častější finanční odměny za práci
- jiné (např. podnikový psycholog, ústní pochvala nadřízené/ho, poukázky na masáž či jiné relaxační aktivity apod.)

(uved'te)

PŘÍLOHA P II: MBI DOTAZNÍK+VYHODNOCENÍ

Maslach Burnout Inventory

V tomto dotazníku doplňte do vyznačených políček u každého tvrzení čísla, která označují podle níže uvedeného klíče **sílu pocitů**, které obvykle prožíváte

Síla pocitů: Vůbec 0 1 2 3 4 5 6 7 Velmi
silně

1	Práce mne citově vysává	
2	Na konci pracovního dne se cítím být na dně sil	
3	Když ráno vstávám a pomyslím na pracovní problémy, cítím se unaven/á	
4	Velmi dobře rozumím pocitům svých klientů	
5	Mám pocit, že někdy s klienty jednám jako s neosobními věcmi	
6	Celodenní práce s lidmi je pro mne skutečně namáhavá	
7	Jsem schopen velmi účinně vyřešit problémy svých klientů	
8	Cítím „vyhoření“, vyčerpání ze své práce	
9	Mám pocit, že lidi při své práci pozitivně ovlivňuji a nalad'uji	
10	Od té doby, co vykonávám svou profesi, stal jsem se méně citlivým k lidem	
11	Mám strach, že výkon mé práce mne činí citově tvrdým	
12	Mám stále hodně energie	
13	Moje práce mi přináší pocity marnosti, neuspokojení	
14	Mám pocit, že plním své úkoly tak usilovně, že mne to vyčerpává	
15	Už mne dnes moc nezajímá, co se děje s mými klienty	
16	Práce s lidmi mi přináší silný stres	
17	Dovedu u svých klientů vyvolat uvolněnou atmosféru	
18	Cítím se svěží a povzbuzený, když pracuji se svými klienty	
19	Za roky své práce jsem byl/a úspěšný/á a udělal/a hodně dobrého	
20	Mám pocit, že jsem na konci svých sil	
21	Citové problémy v práci řeším velmi klidně-vyrovnaně	
22	Cítím, že klienti mi přičítají některé své problémy	

Vyhodnocení dotazníku

Vyhodnocení spočívání v součtu všech bodových hodnocení v jednotlivých sub-škálách.

Stupeň emocionálního vyčerpání EE

Nízký	0 - 16	průměrná hodnota = 19,0
Mírný	17 - 26	
Vysoký	27 a více = vyhoření!	

Stupeň depersonalizace DP

Nízký	0 - 6	průměrná hodnota = 6,6
Mírný	7 - 12	
Vysoký	13 a více = vyhoření!	

Stupeň osobního uspokojení PA

Vysoký	39 a více	průměrná hodnota = 36,8
Mírný	38 - 32	
Nízký	31 - 0 = vyhoření!	

Normativní (průměrné) hodnoty uvedené v tabulce jsou získány ze studie:
Publisher, Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, CA 94303 from MBI-Human Services
Survey by Christina Maslach and Susan E. Jackson. Copyright 1996 by Consulting Psychologists
Press