

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH
STUDIÍ, Z. Ú., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**SYNDROM VYHOŘENÍ U PRACOVNÍKŮ ÚŘADU
PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY**

Autor práce:	Martina HLAVÁČKOVÁ, DiS.
Studijní obor:	Bezpečnostně právní činnost ve veřejné správě
Forma studia:	Kombinovaná forma studia
Vedoucí práce:	PhDr. Lenka ROZBOUDOVÁ, Ph.D.
Katedra:	Katedra právních oborů a bezpečnostních studií

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem svou bakalářskou práci na téma „Syndrom vyhoření u pracovníků Úřadu práce České republiky“ vypracovala samostatně pod vedením vedoucí práce a s použitím uvedené odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury v závěru práce. Jako autorka uvedené bakalářské práce prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

Souhlasím, aby práce byla uložena v knihovně Vysoké školy evropských a regionálních studií v Českých Budějovicích a zpřístupněna v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., v platném znění.

.....
Martina HLAVÁČKOVÁ, DiS.

Poděkování

Touto cestou bych velice ráda poděkovala vedoucí předložené práce PhDr. Lence ROZBOUDOVÉ, Ph.D., za její odborné vedení, cenné rady a připomínky v průběhu zpracování bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat všem, kteří mi pomohli zorientovat se v dané problematice.

ABSTRAKT

HLAVÁČKOVÁ, M. *Syndrom vyhoření u pracovníků Úřadu práce ČR: bakalářská práce*. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2018. 53 s. Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Lenka ROZBOUDOVÁ, Ph.D.

Bakalářská práce řeší problematiku syndromu vyhoření u pracovníků Úřadu práce České republiky (dále jen „Úřad práce“), kteří jsou v každodenním kontaktu s lidmi, kteří se ocitli v těžké životní situaci a kteří poskytují primárně v České republice sociální pomoc. Tato bakalářská práce je rozdělena do dvou částí. První teoretická část práce vychází z analýzy odborné literatury zaměřené na syndrom vyhoření a také legislativních rámců, jež specifikují činnost pracovníků Úřadu práce. Druhá praktická část práce analyzuje výsledky dotazníkového šetření a polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky Úřadu práce, kteří jsou zařazeni do oboru služby: Nepojistné sociální dávky. Na základě analyzovaných výsledků je zhodnocena míra syndromu vyhoření u dotazovaných respondentů a navržena případná opatření, která by pomohla zmírnit či zcela odstranit příznaky syndromu vyhoření u pracovníků.

Klíčová slova: Nepojistný sociální systém. Sociální pracovník. Státní a veřejná správa. Syndrom vyhoření. Úřad práce České republiky.

ABSTRACT

HLAVACKOVA, M. Burnout Syndrome at Worker of the Labour Office in the Czech Republic : *Bachelor thesis*. Ceske Budejovice: College of European and Regional Studies, 2018. 53 p. Supervisor: PhDr. Lenka ROZBOUDOVA, Ph.D.

This bachelor thesis solves the issue of burnout syndrome in the work of the Labor Office of the Czech republic (hereinafter referred to as the "Labor Office") who are in daily contact with people who find themselves in a difficult life situation and who provide social assistance primarily in the Czech republic. This bachelor thesis is divided into two parts. The first theoretical part of the thesis is based on an analysis of professional literature focusing on burnout syndrome, as well as on legislative frameworks specifying the work of the staff of the Labor Office. The second practical part analyzes the results of the questionnaire survey and the semi-structured interviews with the staff of the Labor Office who are included in the field of services: Non-insurance social security benefits. On the basis of the analyzed results, the rate of burnout syndrome was evaluated among the interviewed respondents and suggested possible measures to help alleviate or completely eliminate the symptoms of burnout syndrome in the staff of the Labor Office.

Key words: Non-insurance social system. Social worker. State and public administration. Burnout syndrome. Labor Office of the Czech republic.

OBSAH

ÚVOD	7
1 CÍLE A METODIKA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE	8
2 SYNDROM VYHOŘENÍ.....	10
2.1 Obecné faktory vzniku syndromu vyhoření.....	10
2.2 Projevy syndromu vyhoření	11
2.2.1 Oblast psychická	12
2.2.2 Oblast fyzická.....	13
2.2.3 Oblast pracovní	14
2.3 Stádia syndromu vyhoření	14
2.4 Osoby ohrožené syndromem vyhoření	16
2.5 Diagnostika syndromu vyhoření	18
2.6 Prevence a léčba syndromu vyhoření	20
3 ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY V KONTEXTU VEŘEJNÉ SPRÁVY	22
3.1 Obecné vymezení veřejné správy a její dělení.....	22
3.2 Organizace veřejné správy v České republice	23
3.3 Úřad práce České republiky	24
3.3.1 Legislativní rámec činnosti Úřadu práce.....	24
3.3.2 Organizační struktura ÚP	26
4 VLASTNÍ VÝZKUM.....	31
4.1 Hypotézy	31
4.2 Dotazníkové šetření	32
4.2.1 Charakteristika dotazníkového šetření	32
4.2.2 Charakteristika skupiny respondentů dotazníkového šetření	33
4.2.3 Vyhodnocení dotazníkového šetření	34
4.3 Vyhodnocení hypotéz	43
4.4 Interview	49
4.4.1 Charakteristika interview a skupiny respondentů interview	49
4.4.2 Vyhodnocení interview	49
4.5 Shrnutí výsledků a diskuse.....	53
ZÁVĚR.....	55
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	60
SEZNAM PŘÍLOH.....	63

ÚVOD

Žití v současné době, klade na každého jedince vysoké nároky, které jsou požadovány nejen na pracující, ale také na osoby, které se vyskytly v těžké životní situaci.

Právě těmto osobám primárně v České republice poskytují pomoc pracovníci Úřadu práce České republiky.

Úřad práce České republiky v současné době zabezpečuje v rámci svého výkonu nejen služby při zprostředkování zaměstnání, jak už vychází z názvu instituce, ale také od roku 2012 na něj byla převedena činnost zabezpečující sociální pomoc. Tato oddělení byla zařazena do nepojistného sociálního systému, ve kterém se vyplácejí Nepojistné sociální dávky (dále jen „NSD“). V rámci NSD jsou tři oddělení, a to: státní sociální podpory, oddělení dávek příspěvku na péči, oddělení zdravotně postižených a oddělení hmotné nouze. Společným jmenovatelem uvedených oddělení jsou dávky zabezpečující sociální pomoc. Jednotlivé nároky vycházejí ze zákonem stanovených podmínek.

S prací s klienty Úřadu práce je však vynakládán tlak na pracovníky Úřadu práce. Ti v rámci etického kodexu úřadu práce musí dodržovat různé standardy. Na dodržování těchto standardů vynakládají pracovníci Úřadu práce mnoho sil, neboť práce s některými klienty je velice těžká a namáhavá. Někdy by se dalo říci, že pracovníci Úřadu práce v rámci svého výkonu práce jsou znechuceni nejen chováním klientů, ale také dávkami, které jsou klientům Úřadu práce v rámci zákona poskytovány. Při vynakládání takovýchto sil u mnoha pracovníků dochází k syndromu vyhoření.

Tato bakalářská práce je svým obsahem odrazem problematiky syndromu vyhoření u pomáhajících profesí, především pak u pracovníků Úřadu práce, kteří jsou zařazeni do odboru NSD a vykonávají svou činnost na kontaktním pracovišti Úřadu práce v Příbrami a v Benešově. V rámci získaných dat bude zhodnocena míra výskytu syndromu vyhoření u těchto pracovníků. Míra syndromu vyhoření výrazným způsobem ovlivňuje pracovní výkon jednotlivých zaměstnanců Úřadu práce a právě z tohoto důvodu jsou získaná data důležitá, protože vrcholný management může na základě získaných dat, přehodnotit pracovní náplň svých zaměstnanců a uzpůsobit ji tak, aby se míra syndromu vyhoření u těchto pracovníků snížila.

1 CÍLE A METODIKA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Hlavním cílem této práce je zhodnocení míry výskytu syndromu vyhoření u pracovníků Úřadu práce, kteří jsou zařazeni do oboru služby: Nepojistné sociální dávky. Dílčím cílem bakalářské práce bude popsání projevů, příznaků, stádií, ochranných opatření syndromu vyhoření u pracovníků ÚP. Dále si tato bakalářská práce klade za cíl zmapovat činnost ÚP, především pak činnost jednotlivých oddělení v rámci NSD.

Teoretická část bakalářské práce vychází především z analýzy odborné literatury zaměřené na syndrom vyhoření a také z analýzy legislativních rámců, které specifikují činnost pracovníků ÚP, kteří jsou zařazeni do oboru služby NSD. Praktická část práce vychází z analýz výsledků, které byly zjišťovány pomocí dotazníkového šetření a na základě interview s vybranými pracovníky Úřadu práce.

Hlavní cíl bakalářské práce, tj. zhodnocení míry výskytu syndromu vyhoření, bude vycházet z analýzy a komparace získaných dat prostřednictvím dotazníkového šetření. Dotazníkové šetření si bude klást za úkol od dotazovaných respondentů zjistit, zda mají nějaké povědomí o syndromu vyhoření, zda někdy syndrom vyhoření na sobě pocítili a v neposlední řadě se od dotazovaných respondentů bude zjišťovat objektivní pocit vyhoření. Otázky v dotazníku budou uspořádány do tří okruhů. První okruh otázek se bude věnovat obecným otázkám, na základě kterých bude zjišťováno pohlaví, věk, pracovní zařazení aj. Druhý okruh otázek bude zaměřen na subjektivní pocity respondentů. Na základě několika otázek budou jednotliví respondenti odpovídat, zda znají pojem syndrom vyhoření, zda syndrom vyhoření na sobě pocítili nebo zda ví, jak syndromu vyhoření předcházet. Třetí okruh otázek bude zaměřen na objektivní sílu vyhoření u dotazovaných respondentů. Prostřednictvím standardizovaných otázek, které budou převzaty od Jara Křivohlavého¹, se bude zjišťovat míra vyhoření ve třech oblastech, a to v oblasti emocionálního vyčerpání, depersonalizace a snížení pracovní výkonnosti. Na základě těchto údajů bude možné zhodnotit předem stanovené hypotézy, které jsou dále v bakalářské práci uvedeny. Výběr dotazovaných respondentů je předem stanoven s hlavním cílem bakalářské práce. Jedná se o pracovníky Úřadu práce, kteří svou činnost vykonávají na kontaktním pracovišti v Příbrami a na kontaktním pracovišti v Benešově.

Dílčí cíl bakalářské práce, tj. popsání projevů, příznaků, stádií, ochranných opatření syndromu vyhoření u pracovníků Úřadu práce, bude zjišťován za pomoci

¹ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Praha, 1998, s. 65 - 68.

zvolené metody interview, která si bude klást za úkol zjistit od vybraných pracovníků Úřadu práce, jak náročná je jejich práce a v jakých ohledech na sobě pocítují syndrom vyhoření. Autentické odpovědi jednotlivých respondentů umožní zhodnotit projevy, stádia a ochranná opatření, která jsou na kontaktním pracovišti Úřadu práce v Příbrami a na kontaktním pracovišti v Benešově.

Závěr bakalářské práce bude věnován celkovému zhodnocení a navržení opatření, která by pomohla zmírnit či zcela odstranit příznaky syndromu vyhoření u pracovníků Úřadu práce na jednotlivých kontaktních pracovištích.

2 SYNDROM VYHOŘENÍ

V odborném časopise Journal of Social Issues se poprvé objevil v roce 1974 pojem „burnout“. Český ekvivalent je vyhoření. Původem německý psychoanalytik Hendrich Freudenberger žijící v USA poprvé pojmenoval jev, který již v té době byl znám, avšak nebyl pojmenován jako syndrom vyhoření. *„U některého jsou to pocity únavy a vyčerpání (exhaustce), neschopnost setrást pocity chladu, pocit fyzické vyčerpanosti, u druhého třeba řada tělesných obtíží počínajících opakovanými bolestmi hlavy, dechovou tísní, přes gastrointestinální obtíže doprovázené poklesem váhy, až po nespavost a depresi. Ve stručnosti lze říci, že tento syndrom zasahuje na nejrůznějších místech celou psychosomatickou oblast. To jsou převážně tělesné projevy. Mohou se však objevit příznaky ve sféře psychické a behaviorální. Objevuje se psychická únava, nuda, rezignace, ale také zvýšená podrážděnost (iritabilita), ostře až nespravedlivě kritické postoje a další změny.“*² Z tohoto článku plyne, že syndrom vyhoření je konečné stádium procesu, při němž se lidé zabývající něčím emočním, ztrácí svůj entuziasmus a svou motivaci.

Hendrich Freudenberger svým článkem u ostatních psychologů vyvolal vlnu zájmu o toto téma. V první vlně se o tuto problematiku, probíhající na přelomu 70. a 80. let, zajímalo mnoho psychologů. V té době vzniklo celkem 207 psychologicko-medicínských studií. Syndrom vyhoření se objevoval především v zemích, které na přelomu 80. a 90. let procházely transformačními změnami.³

2.1 Obecné faktory vzniku syndromu vyhoření

Na příčinách vzniku syndromu vyhoření se do určité míry podílí osobní dispozice člověka, nedostatečná sociální opora fungující na systému sociálních vztahů a vazeb, zanedbávání a udržení podpory motivace sama sebe či ze strany rodiny nebo ze strany nadřízeného a různé zátěžové situace, včetně stresu.

Syndrom vyhoření bývá také označován jako tzv. syndrom prvních let v zaměstnání. Po vysokých očekáváních, entuziasmu nastává zklamání, frustrace, bezmoc a rezignace. Odborníci zabývající se syndromem vyhoření jsou přesvědčeni, že hlavní příčiny vyhoření jsou především podmínky na pracovišti, okruh spolupracovníků a další sociologické faktory.

² VENGLÁŘOVÁ, M. a kolektiv. *Sestry v nouzi: Syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. Praha, 2011, s. 23-38.

³ KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I.: Psychoneuroimunologie a zvládání stresu. *Československá psychologie*, roč. 42, č. 1, 1998, s. 15.

Na pracovní podmínky kladou důraz i jiní odborníci, kteří se věnují rozvíjení hypotézy infekčnosti tohoto syndromu. Vznik a rozvoj syndromu vyhoření by se tedy mohl v určitém sociálním prostředí šířit snadněji, jako například v prostředí firmy, instituce nebo komunity. Rush⁴ uvádí, že vyhoření je cena, kterou mnozí lidé platí za svůj úspěch, a zároveň poukazuje na 10 hlavních rizikových faktorů přispívajících ke vzniku syndromu vyhoření.

Je možné stanovit deset různých příčin:⁵

1. nereálná očekávání,
2. neschopnost přibrzdit,
3. nesprávný pohled na priority v našem životě,
4. neustálé odmítání ze strany druhých,
5. pocit nutkání namísto povolání,
6. přehnaná pozornost k cizím problémům,
7. příliš velká rutina,
8. snaha udělat všechno sám,
9. soustředěnost na detaily,
10. špatný tělesný stav.

Nejčastější příčinou syndromu vyhoření postihující muže i ženy bývá označován dlouhodobý bezprostřední styk s lidmi, vysoké pracovní nasazení, nepřiměřená pracovní doba, přísné pracovní podmínky a v neposlední řadě také rozvoj moderních technologií.⁶

2.2 Projevy syndromu vyhoření

Na vznik syndromu vyhoření mají podstatný vliv zátěžové situace, které jsou přirozenou součástí života a přispívají k utváření osobnosti, ale také mohou vést k narušení psychické rovnováhy jedince. Existují různé příčiny a psychické stavy, které přispívají ke vzniku syndromu vyhoření.

Dle Šolcové a Kebzy⁷ má syndrom vyhoření celou škálu příznaků, které zasahují do komplexního profilu osobnosti jedince. Signalizuje zklamání z neuspokojení některé

⁴ RUSH, Myron D. *Syndrom vyhoření*. Praha, 2003, s. 25 – 59.

⁵ RUSH, Myron D. *Syndrom vyhoření*. Praha, 2003, s. 25 – 59.

⁶ KALLWASS, Angelika. *Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě*. Praha, 2007, s. 120.

⁷ KEBZA, Vladimír, ŠOLCOVÁ, Iva. *Syndrom vyhoření*. 2. vyd. Praha, 2003, s. 7-25.

oblasti potřeb. Bývá spojen se zaměstnáním, jde pravděpodobně o zmaření ideálů o vlastní seberealizaci, schopnostech, spravedlivém ocenění. Tyto faktory podkopávají sebedůvěru ve vlastní schopnosti a ukazují se na projevech chování daného jedince, pracovním úsilí a celkovém zdraví. Příznaky syndromu vyhoření lze rozdělit na tři úrovně:

- psychickou,
- fyzickou,
- sociálních vztahů/pracovní.

2.2.1 Oblast psychická

Psychická oblast se projevuje pocitem neefektivního a namáhavého úsilí o něco, co neodpovídá vynaložené námaze. Jedná se výrazný pocit celkového duševního a emocionálního vyčerpání, se ztrátou motivace. Neefektivní a namáhavé úsilí se může vyznačovat tzv. „mám toho po krk“ nebo „jsem k smrti unaven“. V této chvíli nastává utlumení celkové aktivity, iniciativy, kreativity, objevuje se stres, deprese, frustrace a vyčerpání.

• Stres

Podle nejrozličnějších studií je stres chorobou století a používá se ve spojení s konflikty, nepříjemnými situacemi, frustrací a úzkostí.

Dle Hartla a Hartlové⁸ je stres „*charakteristickou fyziologickou odpovědí na poškození nebo ohrožení organismu, která se projevuje prostřednictvím adaptačního syndromu, který přímo ovlivňuje zdraví tím, že vyvolává nadměrnou a trvalou aktivaci nervového sympatického systému, posléze poškození systému imunitního.*“⁹

Do nežádoucího stresového stavu se člověk dostává negativními vlivy, které na něj působí, převýší jeho možnosti a schopnosti se s těmito negativními vlivy vypořádat. Dlouhodobé pobývání ve stresových situacích působí na člověka negativně a zvyšuje se tak nebezpečí vyhoření. Vyhoření bývá posledním stádiem stresové odpovědi organismu člověka.¹⁰

⁸ HARTL, Pavel, HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. 1. Vyd. Praha, 2007, s. 631.

⁹ HARTL, Pavel, HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. 1. Vyd. Praha, 2007, s. 597.

¹⁰ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Praha, 1998, s. 21-26.

- **Deprese**

Deprese, podobně jako syndrom vyhoření, je negativním emocionálním jevem. Pokud je stav způsoben duševní poruchou, tak se o syndrom vyhoření nejedná. Jedná se o „duševní stav s pocity smutku, skleslostí, vnitřního napětí, nerozhodností, spolu s útlumem a zpomalením duševních i tělesných procesů, ztráta zájmu a pokles sebevědomí, úzkostí, apatii, sebeobviňováním a útlumem.“¹¹

Do stavu deprese se dostávají především jedinci intenzivně pracující s lidmi, avšak do stavu deprese se může dostat i nepracující jedinec, který nikdy intenzivně nepracoval. Deprese tak může být jedním z příznaků syndromu vyhoření, ale může k ní dojít i nezávisle na něm. Na rozdíl od syndromu vyhoření lze depresi léčit.¹²

- **Frustrace**

Frustrace je nečekaná ztráta šance na uspokojení. Jedinec získává pocit, že nepovedené věci již není možné napravit z důvodu překážky bránící chybu napravit. Tato situace vyvolává v člověku zklamání a stimuluje jej k vyrovnání se s tímto negativním stavem. Dále nutí jedince hledat nová či jiná východiska. Obranná reakce frustrovaného jedince bývá omezení pocitu pozitivního očekávání.¹³

- **Vyčerpání**

Příznaky syndromu vyhoření a vyčerpání jsou si velice podobné. Jde především o celkové tělesné, emocionální a duševní vyčerpání, avšak liší se v příčinách vzniku. Příčinou vyčerpání bývá chronická zátěž, ale i důsledek náhlé změny v životě člověka. Většinou vzniká při neobvyklých dlouhodobě trvajících problémech v práci či v soukromí. Dalo by se říci, že jsou všude, kde negativní jevy převládají nad pozitivními a kde se jedinci nedostává ocenění, uznání a přijatelné odměny. Vyhoření je důsledkem chronické emocionální zátěže s intenzivním a dlouhotrvajícím nasazením pro druhé lidi.¹⁴

2.2.2 Oblast fyzická

V oblasti fyzické se objevuje únava organismu, apatie, ochablost, unavitelnost, dostavující se po krátkých úsecích relativního zotavení. Objevují se vegetativní obtíže,

¹¹ HARTL, Pavel, HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. 1. Vyd. Praha, 2007, s. 631.

¹² KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Praha, 1998, s. 21-26.

¹³ JEKLOVÁ, Marta, REITMAYEROVÁ, Eva. *Syndrom vyhoření*. Praha, 2006, s. 10.

¹⁴ MALLOTOVÁ, Kateřina. *Burn-out neboli syndrom vyhoření*. Psychologie Dnes CZ, 2000, s. 14-15.

projevují se bolesti u srdce, nepravidelný tep, zažívací obtíže, poruchy dýchání s nemožností se správně nadechnout („lapaní po dechu“), bolesti hlavy a svalů, často bez zjevné příčiny, kolísání krevního tlaku, poruchy spánku, přetrvávající celková tenze. Zvyšuje se riziko vzniku závislostí na návykových látkách.¹⁵

2.2.3 Oblast pracovní

V oblasti pracovní se vyskytuje cynismus až negativismus k osobám, které jsou součástí každodenní práce s lidmi. Může také dojít až ke ztrátě zájmu o profesionální dění, negativnímu hodnocení vlastní organizace, sebelítosti či prožitku nedostatečného uznání. Rutinní činnosti se stávají stereotypem. Vyskytuje se nezájem o hodnocení ze strany jiných osob, omezení styku s klienty a kolegy, nechut' ke své pracovní profesi, nízká empatie, nárůst konfliktů v důsledku lhostejnosti a nezájmu.¹⁶

2.3 Stádia syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření je pomalý proces, který trvá měsíce mnohdy i léta. Tento proces začíná na začátku pracovního nadšení u začínajících pracovníků. Jedinec je plný elánu, energie a optimismu, plánuje realizaci svých vlastních snů a cílů a většinou není kritický k signálům únavy a pracovního přetížení. Odborníci zkoumající danou problematiku rozdělili průběh syndromu vyhoření do několika fází. Na začátku je vždy emocionální vyhoření, následuje psychické vyhoření, až dojde k fyzickému vyčerpání, jež může dospět do stádia psychosomatického onemocnění. Vše je důsledkem dlouhodobého potlačování stresu a přirozených reakcí, jako je strach, zlost, hněv, agresivita a pláč. Stock¹⁷ ve své publikaci uvedl, že Edelwich a Brodský rozdělili stádia vývoje syndromu vyhoření do pěti následujících fází.

- **Nadšení – 1. fáze**

Nadšení vzniká při nástupu do zaměstnání, kdy lidé na sebe mají vysoké pracovní nároky. Nejprve se ztotožňují se svými úkoly a neodlišují skutečný stav od idealisticky zabarveného ideálu. Nově zaměstnaní jsou plni elánu a očekávání a jsou schopni realizovat své pracovní nápady. Vrhají se do práce, aniž by věděli skutečnou náplň

¹⁵ SYNDROM VYHOŘENÍ. *Pojetí a definice syndromu vyhoření* [online]. 2003 [cit. 2017-10-10]. Dostupné z [www: <http://www.szu.cz/uploads/documents/czzp/edice/plne_znani/brozury/syndrom_20vyhoreni.pdf>](http://www.szu.cz/uploads/documents/czzp/edice/plne_znani/brozury/syndrom_20vyhoreni.pdf).

¹⁶ MALLOTOVÁ, Kateřina. *Burn-out neboli syndrom vyhoření*. Psychologie Dnes CZ, 2000, s. 14-15.

¹⁷ STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010, s. 13-28.

práce. Počáteční nadšení také souvisí se sliby zaměstnavatele, kteří slibují vysoké finanční ohodnocení. Z tohoto důvodu, také lidé mnohdy staví práci nad rámec svých zájmů. Jsou pak ochotni ustupovat ze svých potřeb až tak daleko, že by se mohli později označit za workoholiky. Někdy se stává, že sám pracovník vyhledává další možnosti svého uplatnění. Tohoto stavu mnohdy využívají kolegové a nadřízení, kteří záměrně přesouvají svoji práci a své pracovní povinnosti na ně a tím jedince dostávají do nebezpečí, jenž je ukryto v dobrovolné přepracovanosti nadšeného jedince.¹⁸

- **Stagnace – 2. fáze**

Stagnace přichází po určité době, kdy se pracovník více zorientuje ve své práci a získá ucelenější pohled na své možnosti a schopnosti. Mnoho věcí již zvládá automaticky a s přehledem. Počáteční nadšení, které bylo na začátku pracovní kariéry, se nezdá být tak uspokojující a jedinci začínají přehodnocovat svůj postoj k práci a začínají vyhledávat jiné uspokojující hodnoty a potřeby. Pokud v této fázi stagnace nedojde k přerušení nadměrné zátěže, hrozí nástup dalších fází syndromu vyhoření.¹⁹

- **Frustrace – 3. fáze**

V této fázi se prohlubují problémy spojené nejen s plněním pracovních záležitostí, ale i s naplňováním vlastních osobních potřeb. Dále se dostavuje nespokojenost a pocity zklamání. Zdá se, že práce je neuspokojující, začíná být nudná. Lidé si neustále stěžují a svalují vinu na domnělé nebo reálné překážky bránící výkonu jejich práce. Ať už se jedná o neustálé křivdy vyvolávající konflikty na pracovišti, nebo křivdy objevující se v emotivně vyvolaném konfliktu. Často také dochází k fyzickým a psychickým potížím.²⁰

- **Apatie – 4. fáze**

Apatie přichází po dlouho trvající frustraci. V této fázi si jedinci uvědomují, že nutnost chodit do práce je pouze nutným zdrojem finančních příjmů. Práce se stala opakující se monotónní činností, která nikdy nekončí. Počáteční nadšení, motivace

¹⁸ MALLOTOVÁ, Kateřina. *Burn-out neboli syndrom vyhoření*. Psychologie Dnes CZ. Leden, 2000, roč. 6, č. 2, s. 14-15

¹⁹ SYNDROM VYHOŘENÍ. *Syndrom vyhoření a jeho vývoj* [online]. 2016 [cit. 2016-08-10]. Dostupné z [www: < http://www.syndrom-vyhoreni.cz/syndrom-vyhoreni-a-jeho-vyvoj >](http://www.syndrom-vyhoreni.cz/syndrom-vyhoreni-a-jeho-vyvoj).

²⁰ SYNDROM VYHOŘENÍ. *Syndrom vyhoření a jeho vývoj* [online]. 2016 [cit. 2016-08-10]. Dostupné z [www: < http://www.syndrom-vyhoreni.cz/syndrom-vyhoreni-a-jeho-vyvoj >](http://www.syndrom-vyhoreni.cz/syndrom-vyhoreni-a-jeho-vyvoj).

a vize jsou nenávratně pryč. Po příchodu do práce se dostávají stavy odporu, zhnusení a strachu. Negativní nálada se mnohdy odráží v pracovní kázni a v pracovním vystupování. Pracovníci vnímají klienty jako velmi otravné a snaží si od nich neustále udržovat odstup.²¹

- **Vyhoření – 5. fáze**

Vyhoření je konečnou fází syndromu. V této fázi se naplno projeví všechny negativní důsledky, které jedinec v sobě zadržoval a potlačoval. Smysl práce se zcela vytratil. Také smysl vlastního života se vytrácí. Příznaky vyhoření, jako je vyčerpanost, nemohoucnost, nemocnost, jsou naplno zjevné. Nutnost chodit do práce a zabezpečit si obživu se kloubí s pocitem alergické reakce na práci. Tento pocit pak neustále koluje v nevyřešitelném kruhu. V případě, že si jedinec uvědomil, že se nachází v poslední fázi vyhoření, ukončí tuto fázi novou intervencí. Za intervenci se považuje jakýkoliv krok směřující k přerušení nevyřešitelného kruhu. Člověk by se měl zaměřit na změnu nejen osobního, ale také pracovního života. Další z možností intervence směřující ke změně stavu je delší dovolená nebo noví přátelé. V nejlepším případě je člověku doporučeno rozvázat se stávajícím zaměstnavatelem pracovní poměr a nalézt nové zaměstnání.²²

2.4 Osoby ohrožené syndromem vyhoření

Syndrom vyhoření může postihnout kohokoliv. Muže, ženy, pracující nebo osoby pečující o nemocného člena rodiny nebo osoby, které se snaží vyřešit nelehkou rodinnou situaci. Jednou z nejohroženějších skupin osob, kterou postihuje syndrom vyhoření, jsou osoby v permanentním styku a kontaktu s lidmi. Toto ohrožení nevychází z faktu náhodného kontaktu s lidmi trvající krátkou dobu, ale především z dlouhodobých pracovních vztahů, které se vytvářejí při společné práci.²³ Z tohoto důvodu jsou z hlediska druhu práce nejpravděpodobnějšími kandidáty na vyhoření lidé pracující v pomáhajících profesích. Jsou to lidé, kteří pomáhají lidem překonávat těžké životní situace. Kromě zdravotního personálu, jsou to zajisté pedagogové, sociální pracovníci a příslušníci ozbrojených sborů. Dále to také mohou být lidé, při jejichž práci často dochází k značné míře komunikace s jinými lidmi. Především se může jednat o manažery, novináře, řídící pracovníky, pracovníky infolinek a jiné.²⁴

²¹ JEKLOVÁ, Marta, REITMAYEROVÁ, Eva. *Syndrom vyhoření*. Praha, 2006, s. 8-12.

²² JEKLOVÁ, Marta, REITMAYEROVÁ, Eva. *Syndrom vyhoření*. Praha, 2006, s. 13-22.

²³ JEKLOVÁ, Marta, REITMAYEROVÁ, Eva. *Syndrom vyhoření*. Praha, 2006, s. 13-22.

²⁴ KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha, 1997, s. 35.

Osobní předpoklady mnohdy dávají příležitost k vytvoření syndromu vyhoření. Z osobních předpokladů syndrom vyhoření postihuje přepečlivé, perfekcionistické, workoholické, pedantské, naivní až optimistické lidi. Nejen osobní předpoklady dávají příležitost k vytvoření syndromu vyhoření. Na syndromu vyhoření se značně podepisují i okolní faktory, mezi něž patří osamělost, nedostatek kamarádů, nefungující rodina, špatný pracovní kolektiv či lhostejnost nadřízených. Stále se opakující chybou jednotlivců v pracovním zařazení je neschopnost říkat slovo „ne“.

Moravcová²⁵, autorka zabývající se vznikem syndromu, tvrdí, že samo povolání je rizikovým faktorem vzniku vedoucím ke vzniku vyhoření. Nejohroženější jsou povolání lékaře, zdravotní sestry, další zdravotní pracovníci, psychologové a psychoterapeuti, na pátém místě v žebříčku ohrožených profesí je sociální pracovník. Samotné povolání o sobě není klíčovým bodem, který rozhodne, zda syndrom vznikne, či nikoli.²⁶

Nejpravděpodobnější výskyt syndromu vyhoření se projevuje nejčastěji u osob pomáhajících profesí, jako jsou:

- dispečeri a dispečerky (záchranné služby, dopravy atd.),
- duchovní a řádové sestry,
- lékaři (zvláště klinici, z nich zvláště lékaři v oborech onkologie, chirurgie, jednotky intenzivní péče, léčeben dlouhodobě nemocných, psychiatrie, gynekologie, rizikové obory pediatrie atd.),
- manažeři všech úrovní,
- policisté a strážníci, především v přímém výkonu služby, kriminalisté a členové posádek motorizovaných a pěších hlídek,
- pracovníci pošt všeho druhu, zvláště pracovníci u přepážek a poštovní doručovatelé,
- pracovníci věznic (dozorci),
- právníci, zvláště pak advokáti,
- profesionální funkcionáři (v oblasti státní správy, ale i v oblasti sportu či umění), politici apod.
- příslušníci ozbrojených sil (armáda, letectvo),
- psychologové a psychoterapeuti,

²⁵ MORAVCOVÁ, Klára. *Prevence syndromu vyhoření a stress management*. 2. vyd. Praha, 2013, s. 10-20.

²⁶ MORAVCOVÁ, Klára. *Prevence syndromu vyhoření a stress management*. 2. vyd. Praha, 2013, s. 10-20.

- sociální pracovníci a pracovníce ve všech oborech,
- učitelé na všech stupních škol,
- úředníci v bankách, úřadech a orgánech státní správy a místní samosprávy,
- zdravotní sestry,
- zdravotničtí pracovníci (ošetřovatelky, laborantky, technici apod.).²⁷

Jednou z nejrizikovějších skupin jsou bezesporu pracovníci ve zdravotnictví, u nichž bylo poprvé upozorněno na syndrom vyhoření. Syndromem vyhoření trpěly především zdravotní sestry hospiců, kde každý den poskytovaly péči umírajícím. Podobně je na tom zdravotnický personál na oddělení dětské onkologie a oddělení onkologie obecně. Zdravotní sestry pomáhají pacientům zlepšovat jejich zdravotní stav. Vzhledem k tomu, že v některých případech je léčba pacienta náročná a zdlouhavá vyskytují se případy, kdy jsou pacienti na zdravotní sestry hrubí a neprojevují žádné pochopení. Z tohoto důvodu mohou zdravotní sestry pociťovat frustraci a neuspokojení svých základních psychických a socio-psychických potřeb. Syndrom vyhoření nepostihuje ve zdravotnictví jen zdravotní sestry. Také u lékařů je vyhoření spojováno s nenaplněním základních psychických potřeb a může být doprovázeno medicínskými chybami. Vysoká zátěž je u obou zdravotních profesí především

při práci s chronicky nemocnými pacienty, depresivními pacienty či pacienty drogově závislými aj.²⁸

Podobně jsou na tom sociální pracovníci a pracovníci v oblasti sociálních služeb, kteří jsou v každodenním styku s lidmi nacházející se většinou v těžkých životních situacích. Proto i tito pracovníci nejvíce trpí syndromem vyhoření. Sociální práce vyžaduje vysokou míru empatie, kterou musí sociální pracovník vložit do kontaktu s klienty. V oblasti sociální práce a sociálních služeb to jsou zejména sociální pracovníci, poradci v sociálních službách, pracovníci ve vězeňském zařízení, sociální kurátoři a pečovatelky.

2.5 Diagnostika syndromu vyhoření

Diagnostika syndromu vyhoření se provádí zjišťováním souboru příznaků a symptomů. U diagnostiky syndromu vyhoření se vychází nejen z pozorování příznaků

²⁷ KEBZA, Vladimír, ŠOLCOVÁ, Iva. *Syndrom vyhoření*. 2. Vyd., Praha, 2003, s. 7-25.

²⁸ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Praha, 1998, s. 21-26.

jedince, ale také z jeho modelů chování. K takovéto diagnostice se nejčastěji využívá metoda dotazníkového šetření. Níže uvádíme příklady ověřených dotazníků využívaných k identifikaci syndromu vyhoření.

- **Maslach Burnout Inventory dotazník**

Maslach Burnout Inventory (dále jen „MBI“) dotazník vytvořila dvojice odbornic v psychologii Christina Maslach a Susan E. Jackson. Obě psycholožky se ve svých studiích zaměřovaly na výzkum syndromu vyhoření. MBI dotazník je zaměřen na tři faktory a to na emocionální vyčerpání, depersonalizaci a snížení pracovní výkonnosti. Dotazník má celkem 22 otázek, na které se odpovídá pomocí sedmistupňové škály pocitů. Dotazník je koncipován do jednoduchých výroků, z nichž devět je zaměřeno na emocionální vyčerpání (označované ve zkratce EE a PE vycházející z anglického *emotional exhaustion*), pět zaměřeno na ztrátu úcty k druhým lidem, (označované ve zkratce DP vycházející z anglického slova *depersonalization*) a osm zaměřeno na osobní uspokojení z práce, (označované ve zkratce PA vycházející z anglického překladu *personal accomplishment*).²⁹

- **Burnout Measure dotazník**

Burnout Measure (dále jen „BM“) dotazník je zaměřen na fyzické, emocionální a psychické vyčerpání. Autory tohoto dotazníku jsou izraelská psycholožka Ayala Malach Pines a americký profesor Elliot Aronson. Dotazník je koncipován do 21 otázek, na které se volí odpověď ze sedmistupňové škály četnosti. Dotazník se skládá ze dvou částí. Část psychického vyčerpání je v dotazníku zaměřena na zjišťování pocitů bezcennosti, ztráty iluzí a lidských hodnot. Část emocionálního vyčerpání je zaměřena na pocit deprese, bezvýchodnosti beznaděje. V českém překladu dotazník publikoval Jaro Křivohlavý.³⁰

- **Orientační dotazník**

Další možnosti diagnostiky vytvořila čtveřice autorů Don Hawkins, Frank Minirth, Paul Maier a Chris Thurman. Jedná se o orientační dotazník, který je poskládán ze čtyřadvaceti otázek, na které se odpovídá „ano“ a „ne“.³¹

²⁹ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Praha, 1998, s. 21-26.

³⁰ BEDRNOVÁ, Eva a kolektiv. *Duševní hygiena a sebeřízení*. Praha, 1996, s. 100-150.

³¹ BEDRNOVÁ, Eva a kolektiv. *Duševní hygiena a sebeřízení*. Praha, 1996, s. 100-150.

2.6 Prevence a léčba syndromu vyhoření

Způsob, jak předcházet syndromu vyhoření, je vykonávat prevenci. Prevence proti syndromu vyhoření je u různých autorů uváděna odlišně, avšak se stejným cílem, a to odstranit nebo zmírnit negativní vlivy působící na člověka. Nejčastěji zmiňovaným léčebným a preventivním prostředkem je psychohygiena. Psychické zdraví člověka je úzce spojeno s fyzickým zdravotním stavem, z tohoto důvodu je zapotřebí věnovat maximální péči celému organismu.³² Důležité také je, aby si člověk uvědomil, že během negativních vlivů působících na člověka je zapotřebí, aby změnil svou životosprávu, než se spoléhal na farmaceutické léky.³³ Nejen dodržování správné životosprávy je důležité k předcházení syndromu vyhoření. Také spánek je důležitým aspektem pro udržení správné psychické a fyzické rovnováhy. Spánek chrání před únavou a dodává tělu potřebnou energii pro následující den. V současnosti je spánek u mnoha lidí narušován z různých příčin. Nejlepší způsob, jak překonat poruchy spánku, je snížení a překonání stresové situace.³⁴ Další možností, jak správně dostat psychiku do rovnováhy, je využívat aktivní pohyb. Dnešní moderní doba se od minulé doby výrazně liší, a to především v množství pohybu. K této skutečnosti přispívají trendy objevující se ve společnosti, kterými jsou zejména vysoký počet sedavého zaměstnání, upřednostňování automobilové dopravy před chůzí, výroba nejrůznějších přístrojů, které snižují fyzickou námahu, atd.³⁵ Pro podporu psychického zdraví se nejvíce doporučuje cyklistika, rychlá chůze a plavání.³⁶

Důležitým aspektem jsou také mezilidské vztahy, které je důležité udržovat. V případě, že se lidem dostává dostatečného uznání, porozumění a opory, pak o mnoho lépe překonávají své obtíže. Proto je zapotřebí, aby si jedinec dokázal udržet pozitivní vztahy s druhými lidmi.³⁷

Ve chvíli, kdy člověk začne pozorovat nepřehlédnutelné příznaky syndromu vyhoření, je zapotřebí, aby vyhledal odbornou pomoc. Možnou variantou předcházení syndromu vyhoření je supervize. Supervize umožňuje vidět věci s odstupem. Supervize nabízí pohled zvenčí, přináší zkušenosti, doporučení. Slouží k získání určitých cílů, které mohou být krátkodobé, ale tak i dlouhodobé. Prostřednictvím supervize dochází

³² BEDRNOVÁ, Eva a kolektiv. *Duševní hygiena a sebeřízení*. Praha, 1996, s. 100-150.

³³ SMRČKOVÁ, Jarmila. *Dech života: návody na změnu životního stylu*. Plzeň: Nava, 2011, s. 98.

³⁴ CHAMOUTOVÁ, Kateřina, CHAMOUTOVÁ, Hana. *Duševní hygiena psychologie zdraví*. Praha, 2006, s. 13.

³⁵ CHAMOUTOVÁ, Kateřina, CHAMOUTOVÁ, Hana. *Duševní hygiena psychologie zdraví*. Praha, 2006, s. 13.

³⁶ PRAŠKO, Ján. *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti*. Praha, 2003, s. 54 – 78.

³⁷ BARTOVÁ, Zdenka. *Jak zvládnout stres za katedrou*. Kralice na Hané, 2011, s. 63.

k vytvoření prostoru pro reflexi pracovních činností a pracovního kontextu v bezpečném prostředí supervizního vztahu. Bezpečné prostředí vzniká mezi vztahem supervizora a supervidovaným. Umožňuje tak objevení skrytých překážek a faktorů, které člověka v práci brzdí, a umožňuje mu vidět nové zdroje a nápady, které ho znovu motivují. V současné době různé organizace zřizují právě pracovní místa supervizora, který dohlíží na pracovní vztahy. V případě, že supervizor zhodnotí, že supervidovaný potřebuje odbornější pomoc, doporučí člověku obrátit se na lékařské odborníky.³⁸ Nejlepší způsob při problémech spojených se syndromem vyhoření je návštěva psychologa či psychoterapeuta. Další možností je návštěva psychiatrické ambulance či návštěva praktického lékaře.

³⁸ HAWKINS, Peter, SHONET, Robin. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha, 2004, s. 66-67.

3 ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY V KONTEXTU VEŘEJNÉ SPRÁVY

Veřejná správa bývá charakterizována jako správa veřejných záležitostí vykonávána ve veřejném zájmu. Tím je dána její nenahraditelná úloha jako specifikace společenské činnosti řídicího a organizačního charakteru zaměřené na veřejné záležitosti a determinované veřejným zájmem. Úřad práce v rámci veřejné správy je podřízen svému zřizovateli, a to Ministerstvu práce a sociálních věcí. V rámci této kapitoly bude popsáno obecné vymezení veřejné správy. Dále pak bude popsána hmotně právní úprava Úřadu práce a systém NSD.

3.1 Obecné vymezení veřejné správy a její dělení

Než bude uvedeno vymezení veřejné správy a její dělení, je důležité, aby byla nejdříve popsána samotná správa. Správa je činnost sledující záměrně předem určený cíl. Jedná se tedy o činnost, která svým charakterem řídí určité záležitosti za účelem trvalého charakteru. Podle toho, zda činnost sleduje cíle veřejné nebo soukromé, lze správu rozlišit na správu veřejnou a správu soukromou. Z hlediska zaměření zájmu, ve kterém je vykonávána, lze správu soukromou charakterizovat, jako správu vykonávanou v soukromém zájmu a je ve své činnosti méně svázána právními předpisy než správa veřejná. Při výkonu správy soukromé platí, že co není zákonem zakázáno, je dovoleno. Z hlediska zaměření, ve kterém je správa veřejná vykonávána, vždy platí, že veřejná správa je vykonávána ve veřejném zájmu, kde nositelé výkonu veřejné správy jsou vázáni právními předpisy. Proto v tomto ohledu platí, že povinnosti jsou pouze v mezích zákona a na základě zákona.³⁹

Veřejnou správu lze následně dělit také na státní správu a samosprávu. V období let minulých byl pojem veřejná správa nahrazován pojmem státní správa. Jednak se zdůrazňovalo to, že vládoucí třída byl stát a jeho orgány způsobilé a oprávněné dbát na blaho společnosti. V současné době stát není jediným výlučným nositelem státní správy, neboť jeho úkoly jsou částečně delegovány na jiné nositele veřejné správy.⁴⁰

Veřejná správa je jako správa veřejných záležitostí realizována formou státní správy, tj. vláda, ministerstva, Finanční úřad, policie, formou samosprávy a veřejnými korporacemi, které lze členit na *územní*, tj. obce, kraje, *zájmové*, tj. svazy

³⁹ PRŮCHA, Petr. *Správní právo, obecná část*. 6. dopl. a akt. vyd. Brno, 2004, s. 53-55.

⁴⁰ PIKOLA, Pavel, BORSKÁ Jana, KORCOVÁ Renata. *Správní právo prakticky*. Praha, 2014, s. 10-35.

a společenství, a také na *profesní*, tj. profesní komory jako je Česká advokátní komora, aj.⁴¹

Veřejná správa vždy vystupuje jako nositel veřejné moci ve vrchnostenském postavení, tady platí pravidlo nerovnosti. Dále je veřejná správa charakterizována tím, že je vykonávána na základě zákonů a jiných právních norem. Veřejnou správu lze chápat dvěma způsoby, a to v materiálním (funkčním) pojetí, kdy veřejná správa je určitým druhem činnosti (spravování výkon, chod a funkce), tak ve formálním (institucionálním) pojetí, kdy veřejná správa je vykonávána orgány veřejné správy neboli činnostmi orgánů označených jako správní úřady.⁴²

Veřejná správa je činností státních nebo jiných veřejných orgánů, které svým obsahem nejsou zákonodárstvím ani soudnictvím a při jejímž výkonu jsou správní úřady vázány nejen právními předpisy, ale též rozhodnutími vyšších úřadů.

3.2 Organizace veřejné správy v České republice

Primárním právním předpisem, který provádí dělbu státní moci a konstituuje základní orgány státu, je zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Ústava ČR“). Vázanost správy v materiálním smyslu je v hlavě první Ústavy ČR a v Listině základní práv a svobod. Pojetí správy ve formálním smyslu je upraveno v hlavě třetí Ústavy ČR. Vláda, jako vrcholový kolegiální orgán výkonné moci řídí a organizuje veřejnou správu ve státě. Stanovuje její úkoly a sleduje její výkonnost. Zřizovat ministerstva a jiné správní úřady je možno jen zákonem.⁴³

Správní úřad je organizační jednotkou, která je zřízena zvláštním zákonem a její působnost je stanovena zákonem. Správní úřad je ohraničený celek, který vystupuje na veřejnosti prostřednictvím svých orgánů a zástupců, kteří jednájí jménem subjektu, jehož je správní úřad organizační součástí. Úřad je výrazem dělby práce mezi organizačními složkami určitého subjektu a nástrojem, pomocí něhož stát plní své úkoly. Z tohoto důvodu je součástí moci výkonné.⁴⁴

Vykonavateli veřejné správy jsou: prezident, vláda, ministerstva, ústřední správní orgány, územní správní orgány, veřejné sbory a jiné fyzické či právnické osoby, u nichž to stanoví zákon. Prezident výkon své správy provádí na základě rozhodnutí

⁴¹ HENDRYCH, Dušan. *Správní věda, teorie veřejné správy*. Praha, 2003, s. 14 – 17.

⁴² PIKOLA, Pavel, BORSKÁ Jana, KORCOVÁ Renata. *Správní právo prakticky*. Praha, 2014, s. 10-35.

⁴³ PRŮCHA, Petr. *Správní právo, obecná část*. 6. dopl. a akt. vyd. Brno, 2004, s. 53-55.

⁴⁴ PIKOLA, Pavel, BORSKÁ Jana, KORCOVÁ Renata. *Správní právo prakticky*. Praha, 2014, s. 10-35.

podmíněného kontrasignací předsedy vlády nebo ministra. Vláda, jak bylo uvedeno výše, je vrcholovým kolegiálním orgánem výkonné moci, jejíž členové stojí v čele správního úřadu (ministerstva). V oblasti veřejné správy má funkci řídicí a normotvornou vůči podřízeným správním úřadům. Vláda je odpovědná Poslanecké sněmovně České republiky. Ministerstva jsou ústředními správními úřady s dílčí věcnou působností. Působnost se přisuzuje úřadu a výkon působnosti pak ministrové. Na základě zákonného zmocnění ministerstva a jiné ústřední správní orgány vydávají vyhlášky. Ústřední správní orgány nemají charakter politických úřadů, ale jejich předmětem výkonu je odborná agenda zaměřená na technické záležitosti. V rámci své působnosti jsou ústřední správní úřady oprávněny vydávat na základě zmocnění obecně závazné vyhlášky. Jedná se například o Český statistický úřad nebo Úřad průmyslového vlastnictví. Mezi další vykonavatele veřejné správy patří územní odborné správní orgány. Tyto územní odborné správní orgány spadají do vertikální dekoncentrace státní správy. V rámci své působnosti vydávají správní akty, vykonávají dozorní a kontrolní činnost, vybírají poplatky a ukládají pokuty. Jedná se především o Úřad práce, finanční úřad aj. Veřejné sbory vykonávají především správní dozor a lze je rozdělit na ozbrojené, tj. policie a neozbrojené, tj. požární sbory. V rámci své působnosti mohou ukládat pokuty. Výkon veřejné správy lze taktéž svěřit fyzické nebo právnické osobě, ale jen v případech stanovených zákonem. V tomto ohledu se jedná o zvláštní formu dekoncentrace moci. Členit je lze na veřejné korporace, veřejné ústavy, veřejné podniky.⁴⁵

3.3 Úřad práce České republiky

Následující kapitola bude věnována vymezení legislativního rámce činnosti Úřadu práce včetně vymezení organizační struktury Úřadu práce.

3.3.1 Legislativní rámec činnosti Úřadu práce

Úřad práce České republiky vznikl jako základní článek služeb zaměstnanosti v roce 1990 přijetím legislativního opatření předsednictva České národní rady č. 306/1990 Sb., o zřízení úřadů práce. Okresním národním výborům do této doby spadala působnost ve věcech pracovních sil. S přijetím zákonného opatření tato působnost přešla do působnosti Úřadu práce. Takto byl institucionálně zabezpečen trh

⁴⁵ PIKOLA, Pavel, BORSKÁ Jana, KORCOVÁ Renata. *Správní právo prakticky*. Praha, 2014, s. 10-35.

práce do doby, než vstoupil v účinnost zákon č. 1/1991 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, k 01.02.1992.⁴⁶

Historicky prvním úřadem práce, který zahájil svou činnost dne 10.08.1990, byl Úřad práce v Kladně. Ke konci roku 1990 bylo celkem zřízeno 76 úřadů práce ve všech okresech České republiky a hlavním městě Praze. V roce 1996 zahájil svou činnost Úřad práce v okrese Jeseník a tím se počet úřadů práce stanovil na 77.⁴⁷

V souvislosti s ustanovením krajských orgánů územní samosprávy v roce 2003 bylo Ministerstvem práce a sociálních věcí (dále jen „MPSV“) pověřeno 14 úřadů práce výkonem činnosti krajských koordinátorů pro realizaci státní politiky zaměstnanosti v územním obvodu kraje. V roce 2004 úřady práce převzaly z důvodu sjednocení a zvýšení efektivity systému od obcí s rozšířenou působností systém Státní sociální podpory (dále jen „SSP“) s výjimkou Prahy, která systém SSP vykonávala do roku 2009. V tomto okamžiku Úřady práce ve své kompetenci spravovaly realizaci státní politiky zaměstnanosti a SSP.⁴⁸

V roce 2011 byl přijat zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 73/2011“). Tímto zákonem se zřídil Úřad práce České republiky, bylo stanoveno organizační členění a úkoly. Podle ustanovení § 2 odst. 1 písm. a) a b) zákona č. 73/2011 v Úřadu práce působí generální ředitelství a krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu; součástí krajských poboček jsou kontaktní pracoviště. Podle ustanovení § 4 odst. 1 zákona č. 73/2011 platného do 31.12.2011 Úřad práce plnil úkoly v oblastech zaměstnanosti, ochrany zaměstnanců při platbách neschopnosti zaměstnavatele a státní sociální podpory. S přijetím zákona č. 366/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony, ve znění pozdějších předpisů se ustanovení § 4 odst. 1 zákona č. 73/2011 platné od 01.01.2012 změnilo tím, že do úkolů plněných úřadem práce byly od 01.01.2012 přidány dávky pro osoby se zdravotním postižením,

⁴⁶ ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY: *Historie Úřadu práce ČR* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2017 [cit. 2017-10-03]. Dostupné z [www: <https://portal.mpsv.cz/upcr/oup/historie>](https://portal.mpsv.cz/upcr/oup/historie)

⁴⁷ ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY: *Historie Úřadu práce ČR* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2017 [cit. 2017-10-03]. Dostupné z [www: <https://portal.mpsv.cz/upcr/oup/historie>](https://portal.mpsv.cz/upcr/oup/historie)

⁴⁸ MPSV: *Agendy a územní působnost Úřadu*. Praha, 2012. Dostupné také z [www: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/11592/pusobnost_UP.pdf>](http://www.mpsv.cz/files/clanky/11592/pusobnost_UP.pdf)

příspěvek na péči, dávky pomoci v hmotné nouzi, inspekce poskytování sociálně-právní ochrany a dávky péstounské péče.⁴⁹

3.3.2 Organizační struktura ÚP

Jak již bylo popsáno výše s přijetím zákona č. 73/2011 vzniklo i nové organizační uspořádání Úřadu práce. V rámci nového organizačního uspořádání vzniklo Generální ředitelství Úřadu práce. V čele generálního ředitelství je v současné době generální ředitelka PhDr. Kateřina Sadílková, MBA. Dále Generální ředitelství Úřadu práce je rozděleno do 11 odborů. Jedná se o odbory: bezpečnostní, právní a analytický, kancelář generálního ředitele, projektová kancelář, interní auditor, informatiky, kontroly a veřejných zakázek, personální a vzdělávání, ekonomický, správy majetku, provozu a investic, sociálních věcí, zaměstnanosti. Jednotlivé odbory jsou dále rozděleny do jednotlivých oddělení, kterých je v současné době celkem 23. Generální ředitelství plní úkoly jemu svěřené, jako je například⁵⁰:

- řídí a kontroluje činnost krajských poboček Úřadu práce,
- metodicky usměrňuje a koordinuje výkon krajských poboček s příslušnými útvary v jednotlivých oblastech činnosti Úřadu práce,
- zabezpečuje koordinaci, metodické řízení a financování opatřeníchmu a nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti,
- plní úkoly v oblasti bezpečnosti, krizového řízení a řízení rizik,
- zajišťuje interní audit,
- zajišťuje úkony v oblasti personalistiky a vzdělávání zaměstnanců.

S přijetím zákona č. 73/2011 mimo generální ředitelství také znovu vznikly krajské pobočky Úřadu práce, které kopírují přesné území 13 krajů a hlavního města Prahy. Celkem je tedy 14 krajských poboček. V čele každé krajské pobočky Úřadu práce stojí krajský/krajská ředitel/ředitelka. Každá krajská pobočka Úřadu práce je dále rozdělena na jednotlivá kontaktní detašovaná a dislokovaná pracoviště.

⁴⁹ ČESKO. Zákon ze dne 09. února 2011 č. 73/2011 Sb.: o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů. [online]. 2011 [cit. 2017-10-03]. Dostupné z [www: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=73965&nr=73~2F2011&rpp=15#local-content>](https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=73965&nr=73~2F2011&rpp=15#local-content)

⁵⁰ ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY: o Úřadu práce ČR [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2017 [cit. 2017-10-21]. Dostupné z www: <https://portal.mpsv.cz/upcr/oup>

Krajské pobočky Úřadu práce jsou organizačními útvary Úřadu práce a plní v rámci kraje zejména tyto úkoly⁵¹:

- vytvářejí ve spolupráci s kontaktními pracovišti podmínky pro provádění státní politiky zaměstnanosti a činnosti v rámci zákona o ochraně zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, zákona o státní sociální podpoře, zákona o pomoci v hmotné nouzi, zákona o sociálních službách a zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením,
- spolupracují při zabezpečování zaměstnanosti, mobility pracovních sil, rozvoje lidských zdrojů a sociální ochrany s územními samosprávnými celky a jejich orgány, sociálními partnery a organizacemi zaměstnavatelů,
- zajišťují výplatu nepojistných sociálních dávek, podpor v nezaměstnanosti a příspěvků aktivní politiky zaměstnanosti,
- zabezpečují výkon agend zahraniční zaměstnanosti, zaměstnávání občanů ČR v zahraničí, zaměstnávání a evidenci občanů EU a cizinců v ČR,
- zajišťují výkon agendy podpory v nezaměstnanosti a při rekvalifikaci, nepojistných sociálních dávek, povolování výkonu činnosti dítěte,
- zajišťují agendu inspekce sociálních služeb,
- zajišťují agendu dávek pěstounské péče dle zákona o sociálně-právní ochraně dětí, aj.

Kontaktní pracoviště plní v oblasti zprostředkování zaměstnání, evidence uchazečů a zájemců o zaměstnání zejména tyto úkoly⁵²:

- sleduje databázi a podává informace o volných pracovních místech a aktualizuje je, a zároveň 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,

⁵¹ ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY: *o Úřadu práce ČR* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2017 [cit. 2017-10-21]. Dostupné z [www: <https://portal.mpsv.cz/upcr/oup>](https://portal.mpsv.cz/upcr/oup)

⁵² ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY: *o Úřadu práce ČR* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2017 [cit. 2017-10-21]. Dostupné z [www: <https://portal.mpsv.cz/upcr/oup>](https://portal.mpsv.cz/upcr/oup)

- vyhledává uchazečům o zaměstnání, včetně zdravotně postižených vhodné pracovní uplatnění; v této souvislosti spolupracuje s oddělením zaměstnanosti krajské pobočky,
- projednává s uchazeči, včetně zdravotně postižených, možnosti pracovního uplatnění na společensky účelných pracovních místech, při veřejně prospěšných pracích a jedná s nimi o možnostech rekvalifikace a provádí v těchto oblastech průzkum zájmu uchazečů,
- podílí se na realizaci opatření a nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti, provádí výběr uchazečů v rámci realizace jednotlivých nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti,
- ve spolupráci s krajskou pobočkou se podílí na sociálně právním a profesním poradenství v oblasti zaměstnanosti,
- vypracovává a sjednává individuální akční plány.

Kontaktní pracoviště plní v oblasti podpory v nezaměstnanosti zejména tyto úkoly⁵³:

- rozhoduje ve správním řízení zejména o přiznání podpory v nezaměstnanosti, při rekvalifikaci, o její výši,
- rozhoduje ve správním řízení o přiznání kompenzace odstupného dle ustanovení § 44b zákona o zaměstnanosti,
- zpracovává řádné a mimořádné výplaty podpor v nezaměstnanosti a podpory při rekvalifikaci,
- vydává uchazečům o zaměstnání, včetně zdravotně postižených a určeným orgánům potvrzení, vymezená platnou právní úpravou, o vedení v evidenci a příp. poskytování podpory v nezaměstnanosti.

Kontaktní pracoviště plní v oblasti nepojistných sociálních dávek úkoly správního orgánu prvního stupně dle zákona o státní sociální podpoře, zákona o pomoci v hmotné nouzi, zákona o sociálních službách, zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a zákona o sociálně-právní ochraně dětí zejména tyto úkoly⁵⁴:

- rozhoduje ve správním řízení o přiznání příslušné dávky,

⁵³ ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY: *o Úřadu práce ČR* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2017 [cit. 2017-10-21]. Dostupné z [www: <https://portal.mpsv.cz/upcr/oup>](https://portal.mpsv.cz/upcr/oup)

⁵⁴ ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY: *o Úřadu práce ČR* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2017 [cit. 2017-10-21]. Dostupné z [www: <https://portal.mpsv.cz/upcr/oup>](https://portal.mpsv.cz/upcr/oup)

- vede evidenci žádostí o dávky v informačním systému, zpracovává údaje potřebné pro rozhodování o dávce do informačního systému,
- rozhoduje o případných námitkách účastníka řízení, předává nadřízenému orgánu odvolání, pokud ve své kompetenci neprovedl autoremeduru,
- zpracovává řádné i mimořádné výplaty dávek,
- provádí exekuce z přiznaných dávek,
- vyřizuje agendu posouzení zdravotního stavu pro účely nepojistných sociálních dávek,
- zajišťuje agendu dávek péčovské péče.

Systém nepojistných sociálních dávek byl založen na zákonech přijatých před rokem 1989. Především se jednalo o zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů. V uvedených předpisech byl upraven systém dávek a služeb pro rodiny s dětmi, osoby se zdravotním postižením, staré občany, občany vyžadující mimořádnou pomoc a občany společensky nepřizpůsobené. Výše uvedené předpisy až do roku 1992 upravovaly také systém pojistných dávek. Jednou z těchto dávek, která byla zajišťována Správou sociálního zabezpečení až do roku 2006, bylo zvýšení důchodu pro bezmocnost. Tato dávka byla nahrazena v roce 2007 příspěvkem na péči ustanoveným zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon 108/2006“). Prováděcí předpis k zákonu č. 100/1988 vyhláška MPSV č. 182/1991 ze dne 26. dubna 1991, kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon České národní rady o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů, upravovalo poskytování dávek sociální péče pro osoby se zdravotním postižením. V roce 2011 byl přijat zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 329/2011“) s účinností od 01.01.2012 a vyhláška MPSV č. 388/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „vyhláška MPSV č. 388/2011“), jimiž byla vyhláška MPSV č. 182/1991 zrušena a nahrazena. V roce 1992 vstoupil v účinnost zákon č. 482/1991 Sb., o sociální potřebnosti, ve znění pozdějších předpisů, což byl předchůdce zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon 111/2006“ nebo „ZPHN“),

jenž vstoupil v účinnost dne 01.01.2007. V roce 1996 vstoupil v účinnost zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 117/1995“). Dávky SSP byly na Úřad práce převedeny s reformou veřejné správy v roce 2004.⁵⁵

V rámci NSD jsou klientům Úřadu práce nabízeny služby, které jsou stanoveny zákony č.:

- 1) 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře,⁵⁶
- 2) 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí,⁵⁷
- 3) 108/2006 Sb., o sociálních službách,⁵⁸
- 4) 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů,⁵⁹
- 5) 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi.⁶⁰

⁵⁵ MPSV: *Agendy a územní působnost Úřadu*. Praha, 2012. Dostupné také z [www: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/11592/pusobnost_UP.pdf>](http://www.mpsv.cz/files/clanky/11592/pusobnost_UP.pdf)

⁵⁶ ČESKO. Zákon č. 117/1995 Sb. o státní sociální podpoře. In *Sbírka zákonů, Česká republika*. 1995, částka 31, s. 1634.

⁵⁷ ČESKO. Zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí. In *Sbírka zákonů, Česká republika*. 1999, částka 111, s. 7662.

⁵⁸ ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. In *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2006, částka 37, s. 1257.

⁵⁹ ČESKO. Zákon č. 329/2011 Sb. o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů. In *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2011, částka 115, s. 3970.

⁶⁰ ČESKO. Zákon č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi. In *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2006, částka 37, s. 1305.

4 VLASTNÍ VÝZKUM

Praktická část práce vychází z analýzy výsledků dotazníkového šetření a polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky ÚP ČR, kteří jsou zařazeni do oboru služby: Nepojistné sociální dávky.

4.1 Hypotézy

Před zahájením tvorby bakalářské práce byl staven hlavní cíl práce, který má za úkol zhodnotit míru výskytu syndromu vyhoření u pracovníků Úřadu práce, kteří jsou zařazeni do oboru služby: Nepojistné sociální dávky. V souladu s hlavním cílem práce byly stanoveny čtyři hypotézy. **Hypotéza č. 1** – Míra subjektivního výskytu syndromu vyhoření je u dotazovaných respondentů vyšší než míra objektivního výskytu syndromu vyhoření. Tato hypotéza bude vyhodnocena na základě zjištěných dat z dotazníkového šetření. Jednotlivé otázky dotazníkového šetření jsou zaměřeny na subjektivní pocit vyhoření a také jsou zaměřeny na objektivní stav vyhoření. Prostřednictvím standardizovaného MBI dotazníku, který je vložen do vlastního dotazníkového šetření, bude vyhodnocena objektivní míra vyhoření zaměřená na tři faktory, a to na emocionální vyčerpání, depersonalizaci a snížení pracovní výkonnosti.

Vzhledem k rozdílu počtu klientů, kteří jsou v evidenci na jednotlivých kontaktních pracovištích, byla stanovena **Hypotéza č. 2** – Míra absolutní četnosti subjektivního výskytu syndromu vyhoření je vyšší u dotazovaných respondentů, kteří jsou sociálními pracovníky, než míra subjektivního vyhoření u dotazovaných respondentů, kteří jsou referenty. Vyhodnocení této hypotézy bude vycházet z porovnání mezi jednotlivými pracovními zařazeními a ze subjektivního výskytu syndromu vyhoření.

V rámci náročnosti práce na jednotlivých odděleních dávek a v rámci náročnosti emocionálního napětí byla stanovena **Hypotéza č. 3** – Míra výskytu syndromu vyhoření je vyšší u dotazovaných respondentů pracujících na oddělení hmotné nouze než u dotazovaných respondentů, kteří pracují na oddělení příspěvků na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením. Vyhodnocení této hypotézy bude vycházet z porovnání mezi jednotlivými odděleními a ze subjektivního výskytu syndromu vyhoření.

V souladu s dílčím cílem bakalářské práce byla stanovena **Hypotéza č. 4** – Respondenti, kteří na sobě někdy pocítili syndrom vyhoření, popisují především sníženou pracovní výkonnost a úbytek sil. Vyhodnocení této hypotézy bude vycházet z porovnání mezi odpověďmi respondentů, kteří na sobě pocítili syndrom vyhoření, a z možností příznaků, které byly respondentům v rámci dotazníkového šetření nabídnuty.

4.2 Dotazníkové šetření

Dotazníkové šetření si kladlo za úkol od dotazovaných respondentů zjistit, zda mají nějaké povědomí o syndromu vyhoření, zda někdy syndrom vyhoření na sobě pocítili a v neposlední řadě se od dotazovaných respondentů zjišťoval objektivní pocit vyhoření. Otázky v dotazníku byly uspořádány do tří okruhů. První okruh otázek se věnoval obecným otázkám, na základě kterých bylo zjišťováno pohlaví, věk, pracovní zařazení aj. Druhý okruh otázek byl zaměřen na subjektivní pocity respondentů. Na základě několika otázek jednotliví respondenti odpovídali, zda znají pojem syndrom vyhoření, zda syndrom vyhoření na sobě pocítili nebo zda ví, jak syndromu vyhoření předcházet. Třetí okruh otázek byl zaměřen na objektivní sílu vyhoření u dotazovaných respondentů. Prostřednictvím standardizovaných otázek, které byly převzaty od Jara Křivohlavého⁶¹, byla zjišťována míra vyhoření ve třech oblastech, a to v oblasti emocionálního vyčerpání, depersonalizace a snížení pracovní výkonnosti. Na základě těchto údajů bylo možné zhodnotit předem stanovené hypotézy, které jsou výše uvedeny.

4.2.1 Charakteristika dotazníkového šetření

Dotazník je uveden v Příloze č. 1 – Dotazníkové šetření. Výběr dotazovaných respondentů byl předem stanoven v souladu s hlavním cílem bakalářské práce. Jedná se o pracovníky Úřadu práce, kteří svou činnost vykonávají na kontaktním pracovišti v Příbrami a na kontaktním pracovišti v Benešově. Dotazníkové šetření probíhalo od října roku 2017 do konce listopadu 2017. Celkem se dotazníkového šetření zúčastnilo 23 respondentů z vybraných kontaktních pracovišť Úřadu práce, tedy 47,92 % z celkového počtu pracovníků kontaktních pracovišť v Benešově a Příbrami, kterých je 48. Dotazník byl vytvořen za pomoci internetové aplikace poskytující společnost Google.com a byl zcela anonymní.

⁶¹ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Praha, 1998, s. 65 - 68.

Dotazníkové šetření bylo z počátku vyhotoveno a spuštěno pro několik dobrovolných respondentů, kteří dotazníkové šetření vyzkoušeli. Z jejich odpovědí se následně dotazníkové šetření upravilo do současné podoby a to proto, aby dotazník odpovídal nejen požadavkům respondentů, ale také aby kvalita otázek odpovídala požadovaným formulacím otázek a odpovědí.

4.2.2 Charakteristika skupiny respondentů dotazníkového šetření

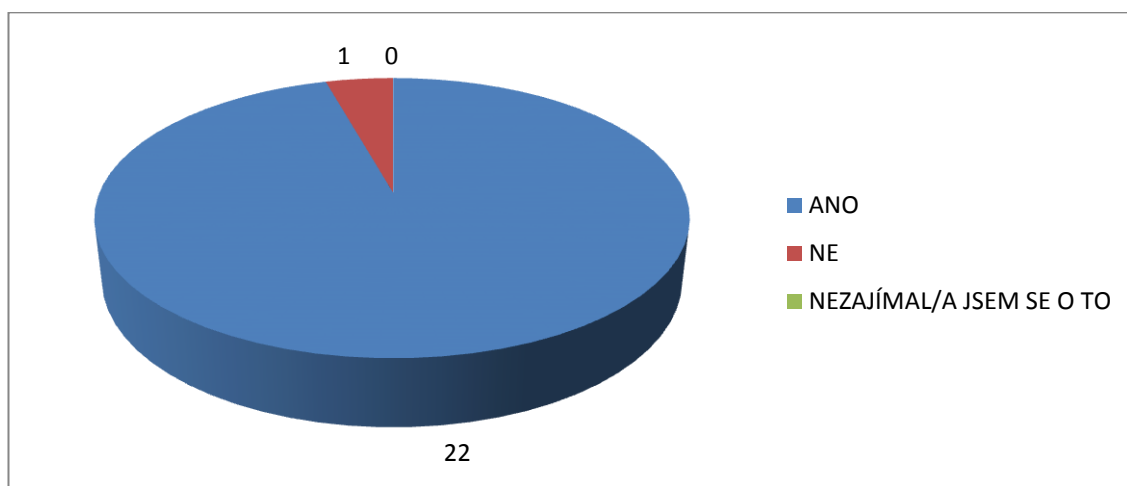
Dotazníkového šetření se zúčastnil 1 muž, tedy 4,35 %, z celkového počtu zúčastněných respondentů, a 22 žen, tedy 95,65 % z celkového počtu zúčastněných respondentů. Nejvíce početnou skupinou zúčastněnou při dotazníkovém šetření byla věková skupina ve věku 25 – 34 let, tedy 30,43 % z celkového počtu respondentů. Druhou nejvíce zastoupenou skupinou zúčastněných byli respondenti ve věkové skupině 35 – 44 a 55 – 64 let, tedy každá věková skupina 21,74 % z celkového počtu respondentů. Třetí nejvíce zastoupenou skupinou zúčastněných byli respondenti ve věkové skupině 18 – 24 a 45 – 54 let, tedy každá věková skupina 13,04 % z celkového počtu respondentů. Dotazníkové šetření vyplnilo nejvíce respondentů, kteří uvedli, že mají úplné střední odborné vzdělání. Celkem 7 zúčastněných respondentů, tedy 30,43 % z celkového počtu zúčastněných respondentů, mělo úplné střední odborné vzdělání. Dále se dotazníkového šetření zúčastnilo 6, tedy 26,09 % z celkového počtu zúčastněných respondentů, respondentů s vyšším odborným vzděláním, 3, tedy 13,04 % z celkového počtu zúčastněných respondentů, respondentů s úplným středním všeobecným vzděláním, 3, tedy 13,04 % z celkového počtu zúčastněných respondentů, respondentů s vysokoškolským vzděláním v I. stupni, 3, tedy 13,04 % z celkového počtu zúčastněných respondentů, respondenti s vysokoškolským vzděláním ve II. stupni a 1, tedy 4,35 % z celkového počtu respondentů, respondent se středním vyučením. Žádný ze zúčastněných respondentů nezvolil variantu bez vzdělání, základní vzdělání, střední vzdělání bez vyučení, konzervatoř a vysokoškolské ve III. stupni. Celkem 12 zúčastněných respondentů, tedy 52,17 % ze všech zúčastněných respondentů, bylo z Úřadu práce České republiky – krajské pobočky v Příbrami – kontaktního pracoviště Benešov a 11 zúčastněných respondentů, tedy 47,83 % ze všech zúčastněných respondentů, bylo z Úřadu práce České republiky – krajské pobočky v Příbrami – kontaktního pracoviště Příbram. Celkem 3, tedy 13,04 % ze všech zúčastněných respondentů, respondenti jsou vedoucími oddělení. Dále 11, tedy 47,83 % ze všech zúčastněných respondentů, respondentů jsou zařazeni

jako odborní referenti a 9, tedy 39,13 % ze všech zúčastněných respondentů, respondentů jsou zařazeni jako sociální pracovníci. V rámci dotazníkového šetření bylo od dotazovaných respondentů zjišťováno, na jakém oddělení v rámci Úřadu práce České republiky vykonávají svou činnost. Devět zúčastněných respondentů, tedy 39,13 % ze všech zúčastněných respondentů, pracuje na Oddělení státní sociální podpory a dávek pěstounské péče, 7 zúčastněných respondentů, tedy 30,43 % ze všech zúčastněných respondentů, pracuje na Oddělení příspěvků na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením a 7 zúčastněných respondentů, tedy 30,43 % ze všech zúčastněných respondentů, pracuje na Oddělení hmotné nouze. Nejpočetnější skupinou zúčastněných respondentů byli respondenti, kteří vykonávají svou praxi na Úřadu práce České republiky popřípadě ve stejném oboru 21 a více let, těch bylo celkem 7, tedy 30,43 % ze všech zúčastněných respondentů. Dále 6 respondentů, tedy 26,09 % ze všech zúčastněných respondentů, pracuje na Úřadu práce nebo ve stejném oboru 4 – 10 let, 5 respondentů, tedy 21,74 % ze všech zúčastněných respondentů, pracuje na Úřadu práce České republiky nebo ve stejném oboru 1 – 3 roky, 4 respondenti, tedy 17,39 % ze všech zúčastněných respondentů, pracují na Úřadu práce České republiky nebo ve stejném oboru do 1 roku. Jeden respondent, tedy 4,35 % ze všech zúčastněných respondentů, pracuje na Úřadu práce nebo ve stejném oboru 11 – 20 let.

4.2.3 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření od dotazovaných respondentů zjišťovalo, zda dotazovaní respondenti znají pojem syndrom vyhoření. Na otázku č. 12, která zní: Znáte pojem „Syndrom vyhoření“, všech 23 zúčastněných respondentů, tedy 100 % ze všech zúčastněných respondentů, odpovědělo, že znají pojem syndrom vyhoření.

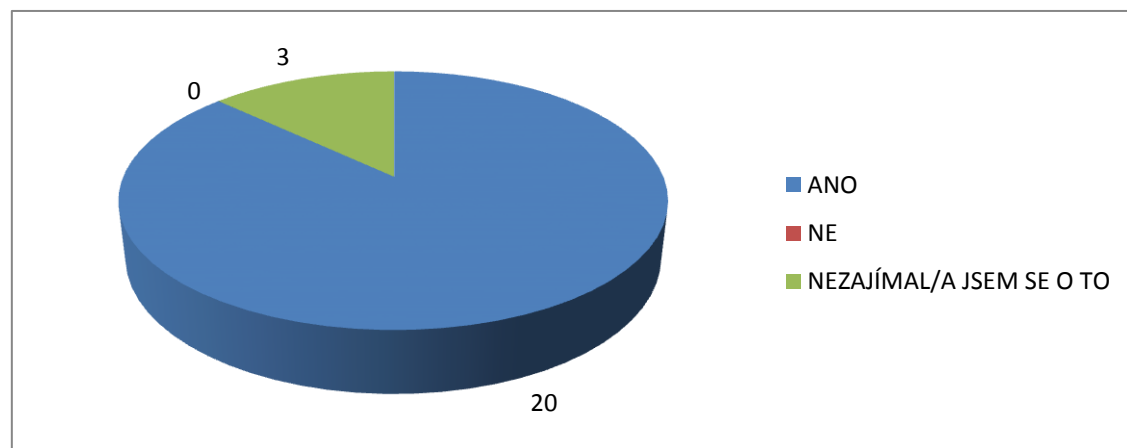
Graf č. 1 – Znáte příznaky syndromu vyhoření



Zdroj: vlastní výzkum

Jak je patrné z Grafu č. 1 – Znáte příznaky syndromu vyhoření, 22 respondentů, tedy 95,65 % ze všech zúčastněných respondentů, zná příznaky syndromu vyhoření. Jeden respondent, tedy 4,35 % ze všech zúčastněných respondentů, nezná příznaky syndromu vyhoření. Žádný zúčastněný respondent nezvolil možnost, že se o příznaky syndromu vyhoření nezajímá.

Graf č. 2 – Víte, jak syndromu vyhoření předcházet

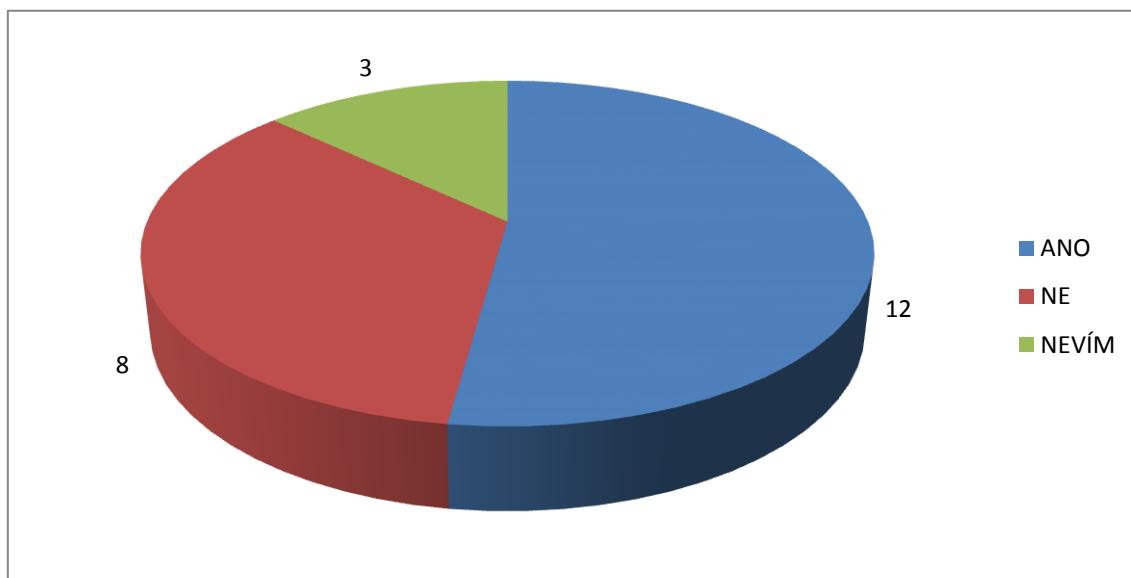


Zdroj: vlastní výzkum

Jak je patrné z Grafu č. 2 – Víte, jak syndromu vyhoření předcházet, 20 zúčastněných respondentů, tedy 86,96 % ze všech zúčastněných respondentů, ví, jak syndromu vyhoření předcházet. Tři zúčastnění respondenti, tedy 13,04 % ze všech zúčastněných respondentů, se nezajímalo o to, jak syndromu vyhoření

předcházet. Žádný ze zúčastněných respondentů nezvolil možnost, že neví, jak syndromu vyhoření předcházet.

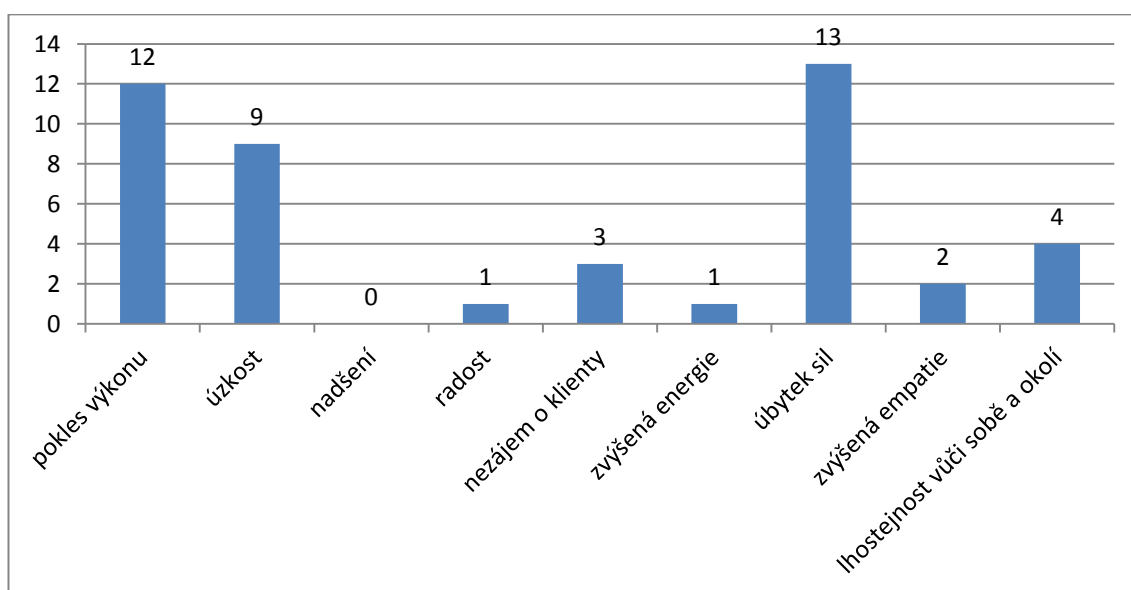
Graf č. 3 – Zaznamenali jste někdy na sobě příznaky syndromu vyhoření



Zdroj: vlastní výzkum

Dotazníkové šetření bylo také zaměřeno na to, zda dotazovaní respondenti někdy na sobě zaznamenali příznaky syndromu vyhoření. 12 respondentů, tedy 52,17 % ze všech zúčastněných respondentů, někdy na sobě syndrom vyhoření pocítilo. 8 respondentů, tedy 34,78 % ze všech zúčastněných respondentů, nikdy na sobě nepocítilo syndrom vyhoření. Tři respondenti, tedy 13,04 % ze všech zúčastněných respondentů, neví, zda na sobě někdy syndrom vyhoření pocítili.

Graf č. 4 – Jaké příznaky syndromu vyhoření jste na sobě pocítili



Zdroj: vlastní výzkum

Dotazníkové šetření od zúčastněných respondentů zjišťovalo, jaké příznaky syndromu vyhoření někdy pocítovali. Z taxativně vyjmenovaných možností zúčastnění respondenti vybírali příznaky syndromu vyhoření, které na sobě pocítovali v době, kdy se u nich objevil syndrom vyhoření. Zúčastnění respondenti měli možnost volit z více variant. Celkem zúčastnění respondenti k této otázce připojili 45 odpovědí. Nejčastěji zúčastnění respondenti na sobě pocítovali úbytek sil, pokles výkonu a úzkost. Úbytek sil zvolilo celkem 13 respondentů, tedy 28,89 % ze všech respondentů, kteří na sobě někdy pocítili syndrom vyhoření. Pokles výkonu zvolilo celkem 12 respondentů, tedy 26,67 % ze všech respondentů, kteří na sobě někdy pocítili syndrom vyhoření. Úzkost zvolilo celkem 9 respondentů, tedy 20,00 % ze všech respondentů, kteří na sobě někdy pocítili syndrom vyhoření. Lhostejnost vůči sobě a okolí zvolili celkem 4 respondenti, tedy 8,89 % ze všech respondentů, kteří na sobě někdy pocítili syndrom vyhoření. Nezáměr o klienty zvolili celkem 3 respondenti, tedy 6,67 % ze všech respondentů, kteří na sobě někdy pocítili syndrom vyhoření. Zvýšenou empatii zvolili celkem 2 respondenti, tedy 4,44 % ze všech respondentů, kteří na sobě někdy pocítili syndrom vyhoření. Radost a zvýšenou energii zvolili celkem vždy jeden respondent, tedy každý po 2,22 % ze všech respondentů, kteří na sobě někdy pocítili syndrom vyhoření. Nadšení nezvolil žádný ze zúčastněných respondentů.

Dotazníkové šetření mělo dále za úkol od zúčastněných respondentů v rámci standardizovaného dotazníku, který má 22 otázek a na který se odpovídá pomocí

sedmistupňové škály pocitů, zjistit, zda jsou objektivně vyhořelí a také v jakých složkách. Dotazník je koncipován do jednoduchých výroků, z nichž devět je zaměřeno na emocionální vyčerpání (označované ve zkratce EE a PE vycházející z anglického *emotional exhaustion*), pět zaměřeno na ztrátu úcty k druhým lidem (označované ve zkratce DP vycházející z anglického slova *depersonalization*) a osm zaměřeno na osobní uspokojení z práce (označované ve zkratce PA vycházející z anglického překladu *personal accomplishment*).⁶² Vyhodnocení druhé části dotazníkového šetření, které bylo zaměřeno na zhodnocení vyhoření jednotlivých oblastech, jako je emocionální vyčerpání, snížení pracovního výkonu a depersonalizace, je uvedeno v Tabulce č. 1 – Objektivního vyhoření dotazovaných respondentů. Tabulka je rozdělena podle jednotlivých oblastí, u kterých jsou barevně znázorněny jednotlivé výskyty. Podrobnější znázornění je uvedeno v Grafu č. 5, Grafu č. 6 a Grafu č. 7.

Hodnocení dotazníku MBI. Dotazník je zaměřený na hodnocení síly pocitů. Skládá se z 22 otázek, na které respondent odpovídá pomocí škály, která představuje sílu pocitů, přičemž 0 = vůbec až 7 = velmi silně. Míra vyhoření se dotazníkem MBI zjistí součtem bodů v jednotlivých faktorech. MBI dotazník zjišťuje míru vyhoření v těchto dimenzích:

1. Emocionální vyčerpání (EE) – je základní složkou syndromu vyhoření a zároveň jej prokazatelně detekuje. Ukazuje, že stres, kterému je jedinec vystaven, dosáhl svých hranic. Míra emocionálního vyčerpání je v dotazníku MBI ověřována otázkami 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
2. Depersonalizace (DP) – pocit odosobnění. Jedinec přestává na druhé nahlížet jako na lidské bytosti a začíná s nimi jednat cynickým způsobem. Míra depersonalizace je v dotazníku MBI ověřována otázkami 5, 10, 11, 15, 22.
3. Osobní uspokojení (PA) – tento faktor je zaměřen na osobní uspokojení z vlastního výkonu. Míra snížení osobního uspokojení z práce je v dotazníku MBI zjišťována otázkami 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Faktory emocionálního vyčerpání a depersonalizace jsou laděné negativně a faktor osobního uspokojení z práce je laděn pozitivně.

Protože pocity vyhoření jsou vnímány jako kontinuum, MBI měří na každé škále úroveň vyhoření ve třech stupních – vysoký, mírný, nízký. Pro emocionální vyhoření

⁶² KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Praha, 1998, s. 21-26.

a depersonalizaci korespondují vysoké hodnoty s vysokým stupněm vyhoření, naopak u osobního uspokojení korespondují s vyhořením nízké hodnoty.

Vyhodnocení spočívání v součtu všech bodových hodnocení v jednotlivých škálách.

Stupeň emocionálního vyčerpání EE

Nízký 0 - 16

Mírný 17 - 26

Vysoký 27 a více = vyhoření!

Stupeň depersonalizace DP

Nízký 0 - 6

Mírný 7 - 12

Vysoký 13 a více = vyhoření!

Stupeň osobního uspokojení PA

Vysoký 39 a více

Mírný 38 - 32

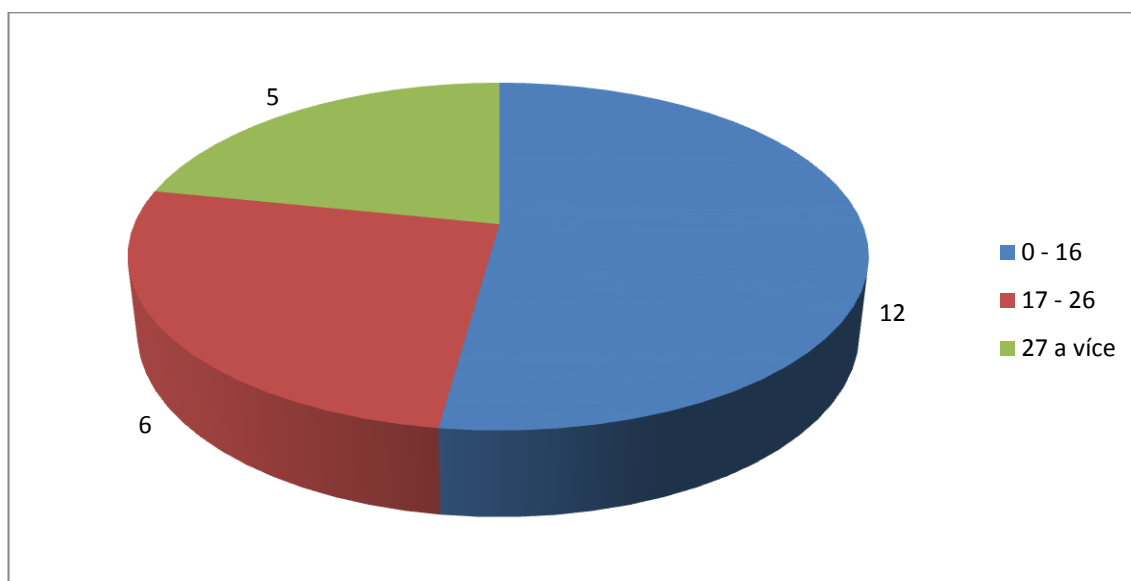
Nízký 31 - 0 = vyhoření!

Tabulka č. 1 – Objektivního vyhoření dotazovaných respondentů

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
EE - EMOCIONÁLNÍ VYČERPÁNÍ	Práce mne citově vysává	3	2	1	0	2	5	2	0	2	0	3	4	0	1	3	3	0	0	0	6	5	3	3
	Na konci pracovního dne se cítím být na dně sil	5	3	1	2	2	5	1	1	4	0	3	4	0	2	2	3	2	0	0	5	4	3	5
	Když ráno vstávám a pomyslím na pracovní problémy, cítím se unaven/a	1	1	1	1	1	3	2	0	2	0	3	2	0	2	2	3	1	2	0	5	2	2	4
	Celodenní práce s lidmi je pro mne skutečně namáhavá	1	2	0	0	2	7	6	2	4	1	3	5	0	2	4	4	0	5	1	6	5	2	5
	Cítím "vyhoření", vyčerpání ze své práce	1	2	0	1	2	4	1	0	0	0	3	3	0	0	3	3	0	0	0	7	3	2	3
	Moje práce mi přináší pocity mamosti, neuspokojení	0	0	1	0	1	6	2	0	3	1	1	2	0	0	3	6	2	0	0	3	5	3	6
	Mám pocit, že plním své úkoly tak usilovně, že mne to vyčerpává	0	1	0	1	3	2	6	0	3	1	3	2	0	2	2	3	0	0	1	7	6	2	5
	Práce s lidmi mi přináší silný stres	0	0	0	0	1	7	4	1	0	0	2	2	0	1	2	2	0	0	0	5	4	2	6
Mám pocit, že jsem na konci svých sil	0	1	0	2	2	1	0	0	1	0	0	1	0	0	2	1	0	0	0	4	2	1	3	
PA - SNIŽENÍ PRACOVNÍ VÝKONU	CELKEM	11	12	4	7	16	40	24	4	19	3	21	25	0	10	23	28	5	7	2	48	36	20	40
	Velmi dobře rozumím pocitům svých klientů	6	6	3	7	4	6	6	3	3	5	3	5	0	3	4	3	1	5	3	5	3	3	2
	Jsem schopen velmi účinně vyřešit problémy svých klientů	3	6	6	2	5	1	6	3	5	7	4	5	5	2	2	4	5	4	6	6	5	3	6
	Mám pocit, že lidi při své práci pozitivně ovlivňuji a naladuji	3	4	4	2	3	1	5	4	2	3	3	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	5
	Mám stále hodně energie	3	3	2	2	5	5	2	3	4	5	2	5	6	3	3	1	2	4	5	1	5	4	2
	Dovedu u svých klientů vyvolat uvolněnou atmosféru	5	5	3	6	4	2	4	3	3	2	4	5	2	4	4	4	5	4	6	4	5	2	3
	Cítím se svěží a povzbuzený, když pracuji se svými klienty	5	4	1	5	3	0	2	3	3	2	3	3	2	4	5	1	3	5	6	7	2	4	0
	Za roky své práce jsem udělal/a hodně dobrého	6	6	6	5	6	0	7	5	6	5	2	5	5	5	5	5	3	5	7	5	5	5	5
	Citové problémy v práci řeším velmi klidně – vyrovnaně	5	6	3	3	5	6	2	5	5	7	1	4	6	3	4	3	3	5	6	6	4	3	4
	CELKEM	36	40	28	32	35	21	34	29	31	36	22	37	31	28	30	24	25	36	42	41	34	28	25
DP - DEPERSONALIZACE	Mám pocit, že někdy s klienty/pacienty jedná jako s neosobními věcmi	1	0	0	0	3	0	3	1	3	1	1	2	0	1	5	0	1	0	0	1	2	1	5
	Od té doby, co vykonávám svou profesi, stal jsem se méně citlivým k lidem	4	0	2	0	4	0	4	3	4	2	2	4	0	0	3	0	1	4	1	5	4	3	5
	Mám strach, že výkon mé práce mne činí citově tvrdým	3	0	3	0	4	0	5	3	1	0	1	3	0	2	3	2	1	0	1	7	4	2	5
	Už mne dnes moc nezajímá, co se děje s mými klienty	7	0	2	2	2	0	3	1	3	1	1	2	0	0	5	0	3	0	1	1	3	2	2
	Cítím, že klienti mi přičítají některé své problémy	5	1	0	1	4	1	1	1	3	5	3	4	0	0	0	3	3	4	1	7	1	2	1
	CELKEM	20	1	7	3	17	1	16	9	14	9	8	15	0	3	16	5	9	8	4	21	14	10	18
CELKOVÝ POČET OBLASTÍ VYHOŘENÍ		1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	3	2	0	2

Zdroj: vlastní výzkum

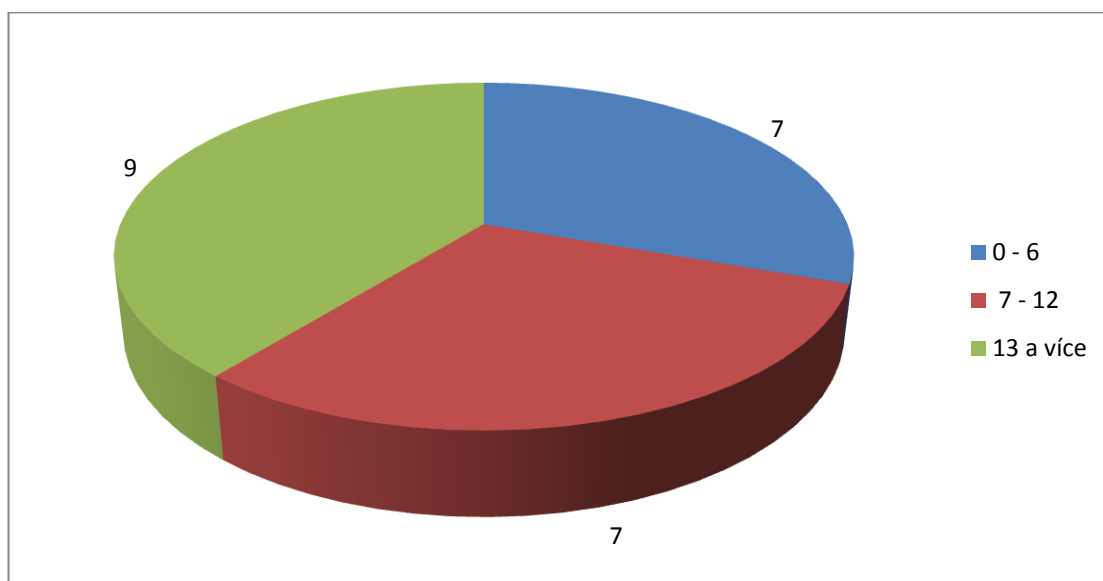
Graf č. 5 – EE - Emociální vyčerpání



Zdroj: vlastní výzkum

Graf č. 5 – Emocionální vyčerpání, znázorňuje emocionální vyčerpání u zúčastněných respondentů, kdy bodová rozmezí od 0 – 16 značí nízký stupeň emocionálního vyčerpání, 17 – 26 značí mírný stupeň emocionálního vyčerpání a 27 a více značí vysoký stupeň emocionálního vyčerpání rovnající se vyhoření v emociální rovině. Jak tedy plyne z uvedeného Grafu č. 5 – Emocionální vyčerpání, 12 zúčastněných respondentů, tedy 52,17 % ze všech zúčastněných respondentů, jsou na nízkém stupni emocionálního vyčerpání. 6 zúčastněných respondentů, tedy 26,09 % ze všech zúčastněných respondentů, jsou na mírném stupni emocionálního vyčerpání. **Zbýlých 5 zúčastněných respondentů, tedy 21,74 % ze všech zúčastněných respondentů, jsou ve vysokém stupni emocionálního vyčerpání a lze u těchto zúčastněných respondentů hovořit o emocionálním vyhoření.**

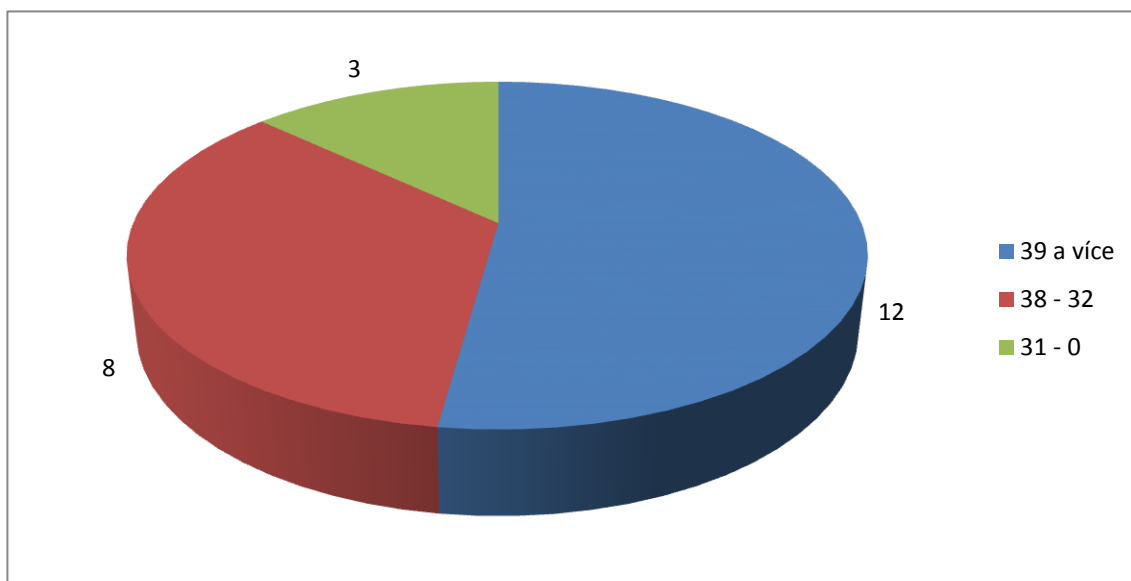
Graf č. 6 – DP - Depersonalizace



Zdroj: vlastní výzkum

Graf č. 6 – Depersonalizace, znázorňuje, stupeň depersonalizace zúčastněných respondentů, kdy bodové rozmezí od 0 – 6 značí nízký stupeň depersonalizace, 7 – 12 značí mírný stupeň depersonalizace a 13 a více značí vysoký stupeň depersonalizace rovnající vyhoření. Jak tedy plyne z uvedeného Grafu č. 6 – Depersonalizace, 7 zúčastněných respondentů, tedy 30,42 % ze všech zúčastněných respondentů, jsou na nízkém stupni depersonalizace. 7 zúčastněných respondentů, tedy 30,34 % ze všech zúčastněných respondentů, jsou na mírném stupni depersonalizace. **Zbýlých 9 zúčastněných respondentů, tedy 39,13 % ze všech zúčastněných respondentů, jsou ve vysokém stupni depersonalizace a lze u těchto zúčastněných respondentů hovořit o depersonalizovaném vyhoření.**

Graf č. 7 – PA - Snížení pracovního výkonu



Zdroj: vlastní výzkum

Graf č. 7 – Snížení pracovního výkonu, znázorňuje stupeň pracovního výkonu zúčastněných respondentů, kdy bodové rozmezí od 0 – 31 značí stupeň nízkého snížení pracovního výkonu rovnající se vyhoření, 32 – 38 značí stupeň mírného snížení pracovního výkonu a 39 a více značí stupeň vysokého snížení pracovního výkonu. Jak tedy plyne z uvedeného Grafu č. 7 – Snížení pracovního výkonu, 12 zúčastněných respondentů, tedy 52,17 % ze všech zúčastněných respondentů, jsou na vysokém stupni snížení pracovního výkonu. 8 zúčastněných respondentů, tedy 34,78 % ze všech zúčastněných respondentů, jsou na mírném stupni snížení pracovního výkonu. **Zbylí 3 zúčastnění respondenti, tedy 13,04 % ze všech zúčastněných respondentů, jsou v nízkém stupni snížení pracovního výkonu a lze u těchto zúčastněných respondentů hovořit o vyhoření.**

4.3 Vyhodnocení hypotéz

Hypotéza č. 1 – Míra subjektivního výskytu syndromu vyhoření je u dotazovaných respondentů vyšší než míra objektivního výskytu syndromu vyhoření.

Tabulka č. 2 – Vyhodnocení Hypotézy č. 1

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Míra objektivní vyhoření v jednotlivých oblastech	EE	11	12	4	7	16	40	24	4	19	3	21	25	0	10	23	28	5	7	2	48	36	20	40
	PA	36	40	28	32	35	21	34	29	31	36	22	37	31	28	30	24	25	36	42	41	34	28	25
	DP	20	1	7	3	17	1	16	9	14	9	8	15	0	3	16	5	9	8	4	21	14	10	18
Zaznamenali jste někdy na sobě příznaky syndromu vyhoření?		N	A	N	A	A	?	A	N	N	N	?	A	A	N	A	?	N	A	N	A	A	A	A
CELKOVÝ POČET OBLASTÍ VYHOŘENÍ		1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	3	2	0	2

Zdroj: vlastní výzkum

V uvedené Tabulce č. 2 – Vyhodnocení Hypotézy č. 1, jsou navzájem porovnávána data, která byla zjištěna prostřednictvím dotazníkového šetření. Především se porovnává subjektivní pocit vyhoření a objektivní míra vyhoření. Subjektivní pocit vyhoření byl zjišťován za pomoci otázky č. 12 – Zaznamenali jste někdy na sobě příznaky syndromu vyhoření, kde A je ANO, N je NE a ? je NEVÍM. Objektivní míra syndromu vyhoření byla zjišťována taktéž za pomoci dotazníkového šetření, avšak prostřednictvím standardizovaných otázek MBI dotazníku.

Jak je z Tabulky č. 2 patrné, celkem se dotazníkového šetření zúčastnilo 23 respondentů. Z celkového počtu zúčastněných respondentů 12 respondentů, tj. 52,17 % subjektivně na sobě zaznamenali příznaky syndromu vyhoření, 8 respondentů, tj. 34,78 %, nikdy na sobě nezaznamenali příznaky syndromu vyhoření a zbylí 3 respondenti, tj. 13,04 %, neví, zda na sobě někdy pocítili příznaky syndromu vyhoření. Dále je z uvedené Tabulky č. 3 patrné, že z 12 respondentů, kteří na sobě zaznamenali příznaky syndromu vyhoření, jsou 3 respondenti vyhořelí ve dvou až ve třech oblastech, 5 respondentů jsou v mírném stupni vyhoření, neboť u nich byla zjištěna jedna oblast vyhoření, a u 4 respondentů nebyla zjištěna žádná oblast vyhoření. **Z uvedeného důvodu lze konstatovat, že pouze tři respondenti, kteří si subjektivně myslí, že mají syndrom vyhoření, jsou objektivně vyhořelí.** U zbylých respondentů, kteří si subjektivně myslí, že mají syndrom vyhoření, lze učinit závěr, že syndrom vyhoření se u nich neobjevil. Dále je z Tabulky č. 2 patrné, že z celkového počtu zúčastněných respondentů 8 respondentů na sobě nezaznamenali příznaky syndromu vyhoření. U těchto 8 respondentů byla zjištěna jedna nebo žádná oblast vyhoření.

Lze učinit tedy závěr, že syndrom vyhoření se u nich neobjevil. Dále je z Tabulky č. 2 patrné, že tři respondenti z celkového počtu respondentů neví, zda někdy na sobě zaznamenali příznaky syndromu vyhoření. U těchto tří respondentů byla zjištěna jedna nebo žádná oblast vyhoření. **Lze tedy učinit závěr, že syndrom vyhoření se u nich neobjevil.**

Z uvedených skutečností lze učinit závěr, že míra subjektivního výskytu syndromu vyhoření u pracovníků Úřadu práce, kteří jsou zařazeni do oboru služby: Nepojistné sociální dávky, je **vyšší**, než míra objektivního výskytu syndromu vyhoření, a proto lze **Hypotézu č. 1 potvrdit.**

Tabulka č. 3 – Vyhodnocení objektivní míry vyhoření

			Subjektivní pocit vyhoření			Celkem
			Zaznamenali jste někdy na sobě příznaky syndromu vyhoření?			
			ANO	NE	NEVÍM	
Objektivní míra vyhoření	EE	nízký	5	7	0	23
		mírný	4	1	1	
		vysoký/vyhoření	3	0	2	
	DP	nízký	3	2	2	23
		mírný	2	4	1	
		vysoký/vyhoření	7	2	0	
	PA	nízký/vyhoření	4	5	3	23
		mírný	6	2	0	
		vysoký	2	1	0	
	Celkem		12	8	3	23

Zdroj: vlastní výzkum

Z vyhodnocení **Hypotézy č. 1** bylo dále, dle Tabulky č. 3 – Vyhodnocení objektivní míry vyhoření, zjištěno, že respondenti, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření a uvedli, že někdy na sobě pocítili příznaky syndromu vyhoření, je 5 respondentů v nízkém stupni emocionálního vyčerpání EE, 4 respondenti jsou v mírném stupni emocionálního vyčerpání EE a **3 respondenti jsou ve vysokém stupni emocionálního vyčerpání EE a lze u těchto respondentů hovořit o vyhoření.** Dále u respondentů, kteří na sobě někdy pocítili příznaky syndromu vyhoření, bylo zjištěno, že 3 respondenti jsou v nízkém stupni depersonalizace DP, 2 respondenti v mírném stupni depersonalizace DP a **7 respondentů je ve vysokém stupni depersonalizace DP a lze u těchto respondentů hovořit o vyhoření v oblasti depersonalizace.** Dále u respondentů, kteří někdy na sobě pocítili syndrom vyhoření, bylo zjištěno, že **4 respondenti jsou v nízkém stupni snížení pracovního výkonu**

PA a lze u těchto respondentů hovořit o vyhoření v oblasti pracovního výkonu. Dále bylo zjištěno, že 6 respondentů je v mírném stupni snížení pracovního výkonu PA a 2 respondenti jsou ve vysokém stupni snížení pracovního výkonu PA.

Dále bylo zjištěno, že respondenti, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření a uvedli, že nezaznamenali na sobě příznaky syndromu vyhoření, je 7 respondentů v nízkém stupni emocionálního vyčerpání EE, 1 respondent je v mírném stupni emocionálního vyčerpání EE a **žádný respondent není ve vysokém stupni emocionálního vyčerpání EE.** Dále u respondentů, kteří na sobě nikdy nezaznamenali příznaky syndromu vyhoření, bylo zjištěno, že 2 respondenti jsou v nízkém stupni depersonalizace DP, 4 respondenti v mírném stupni depersonalizace DP a **2 respondenti jsou ve vysokém stupni depersonalizace DP a lze u těchto respondentů hovořit o vyhoření v oblasti depersonalizace.** Dále u respondentů, kteří na sobě nezaznamenali syndrom vyhoření, bylo zjištěno, že **5 respondentů je v nízkém stupni snížení pracovního výkonu PA a lze u těchto respondentů hovořit o vyhoření v oblasti pracovního výkonu.** Dále bylo zjištěno, že 2 respondenti jsou v mírném stupni snížení pracovního výkonu PA a 1 respondent je ve vysokém stupni snížení pracovního výkonu PA.

Dále bylo zjištěno, že respondenti, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření a uvedli, že neví, zda na sobě zaznamenali příznaky syndromu vyhoření, není žádný respondent v nízkém stupni emocionálního vyčerpání EE, 1 respondent je v mírném stupni emocionálního vyčerpání EE a **2 respondenti jsou ve vysokém stupni emocionálního vyčerpání EE.** Dále u respondentů, kteří neví, zda na sobě nikdy nezaznamenali příznaky syndromu vyhoření, bylo zjištěno, že 2 respondenti jsou v nízkém stupni depersonalizace DP, 1 respondent v mírném stupni depersonalizace DP a **žádný respondent není ve vysokém stupni depersonalizace DP.** Dále u respondentů, kteří neví, zda na sobě zaznamenali syndrom vyhoření, bylo zjištěno, že **3 respondenti jsou v nízkém stupni snížení pracovního výkonu PA a lze u těchto respondentů hovořit o vyhoření v oblasti pracovního výkonu.** Dále bylo zjištěno, že žádný respondent není v mírném stupni snížení pracovního výkonu PA a žádný respondent není ve vysokém stupni snížení pracovního výkonu PA.

Hypotéza č. 2 – Míra absolutní četnosti subjektivního výskytu syndromu vyhoření je vyšší u dotazovaných respondentů, kteří jsou sociálními pracovníky, než míra subjektivního vyhoření u dotazovaných respondentů, kteří jsou referenty.

Tabulka č. 4 – Vyhodnocení Hypotézy č. 2

Pracovní zařazení	Zaznamenali jste někdy na sobě příznaky syndromu vyhoření?						
	ANO	%	NE	%	NEVÍM	%	Celkem
REFERENT	6	54,55	4	36,36	1	9,09	11
SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK	3	33,33	4	44,44	2	22,22	9
Celkem	9	43,94	8	40,40	3	7,83	20

Zdroj: vlastní výzkum

Jak je patrné z Tabulky č. 4 – Vyhodnocení hypotézy č. 2 z 23 respondentů, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření, bylo 11 respondentů v pracovním zařazení jako referenti a 9 respondentů bylo zařazeno jako sociální pracovníci.

V souladu s Hypotézou č. 2 byli hodnoceni referenti a sociální pracovníci a jejich subjektivní pocit vyhoření. Z Tabulky č. 4 je patrné, že 6 respondentů referentů, tj. 54,55 % z celkového počtu respondentů, kteří pracují jako referenti, si subjektivně myslí, že někdy na sobě pocítili příznaky syndromu vyhoření, 4 respondenti referenti, tj. 36,36 % z celkového počtu respondentů, kteří pracují jako referenti, si subjektivně myslí, že nikdy na sobě nepocítili příznaky syndromu vyhoření, a 1 respondent referent, tj. 9,09 % z celkového počtu respondentů, kteří pracují jako referenti, neví, zda někdy na sobě pocítil příznaky syndromu vyhoření. Naproti tomu 3 respondenti sociální pracovníci, tj. 33,33 % z celkového počtu respondentů, kteří pracují jako sociální pracovníci, si subjektivně myslí, že někdy na sobě pocítili příznaky syndromu vyhoření, 4 respondenti sociální pracovníci, tj. 44,44 %, kteří pracují jako sociální pracovníci, si subjektivně myslí, že nikdy na sobě nepocítili příznaky syndromu vyhoření, a 2 respondenti sociální pracovníci, tj. 22,22 %, kteří pracují jako sociální pracovníci, neví, zda někdy na sobě pocítil příznaky syndromu vyhoření.

S přihlédnutím ke stanovené hypotéze lze učinit závěr, že absolutní četnost míry výskytu syndromu vyhoření je vyšší u dotazovaných respondentů, kteří jsou referenti, než u dotazovaných respondentů, kteří jsou sociálními pracovníky. Z uvedeného důvodu, **Hypotézu č. 2 lze vyvrátit.**

Hypotéza č. 3 – Míra výskytu syndromu vyhoření je vyšší u dotazovaných respondentů, kteří pracují na oddělení hmotné nouze, než u dotazovaných respondentů, kteří pracují na oddělení příspěvků na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením.

Tabulka č. 5 – Vyhodnocení Hypotézy č. 3

Oddělení	Zaznamenali jste někdy na sobě příznaky syndromu vyhoření?							
	ANO	%	NE	%	NEVÍM	%	Celkem	%
Oddělení hmotné nouze	2	28,57	3	42,86	2	28,57	7	100,00
Oddělení příspěvků na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením	5	71,43	2	28,57	0	0,00	7	100,00
Celkem	7	50,00	5	35,71	2	14,29	14	100,00

Zdroj: vlastní výzkum

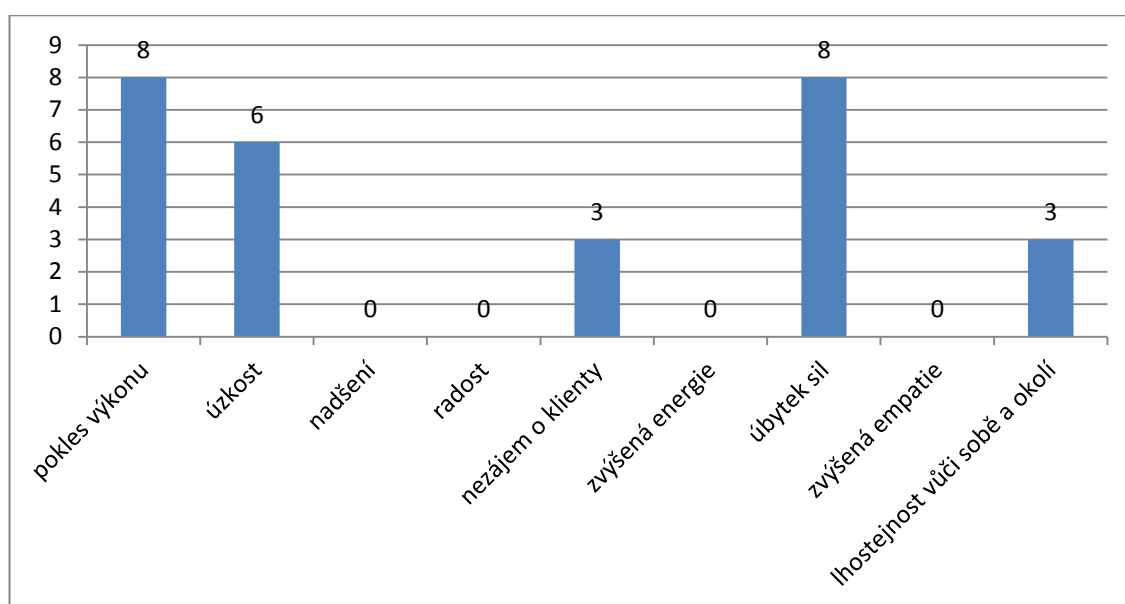
Jak je patrné z Tabulky č. 5 – Vyhodnocení Hypotézy č. 3 z 23 respondentů, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření, 7 respondentů pracovalo na oddělení hmotné nouze a 7 respondentů pracovalo na oddělení příspěvků na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením.

V souladu s Hypotézou č. 3 byla hodnocena jednotlivá oddělení a jejich subjektivní pocit vyhoření. Z Tabulky č. 5 je patrné, že 2 pracovníci oddělení hmotné nouze, tj. 28,57 % z celkového počtu respondentů, kteří pracují na oddělení hmotné nouze, uvedlo, že si subjektivně myslí, že někdy na sobě pocítili příznaky syndromu vyhoření, 3 pracovníci oddělení hmotné nouze, tj. 42,86 % z celkového počtu respondentů, kteří pracují na oddělení hmotné nouze, uvedlo, že si subjektivně myslí, že nikdy na sobě nepocítili příznaky syndromu vyhoření, a 2 pracovníci oddělení hmotné nouze, tj. 28,57 % z celkového počtu respondentů, kteří pracují na oddělení hmotné nouze, neví, zda někdy na pocítili příznaky syndromu vyhoření. Naproti tomu 5 pracovníků oddělení příspěvků na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením, tj. 71,43 % z celkového počtu respondentů, kteří pracují na oddělení příspěvků na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením, uvedlo, že si subjektivně myslí, že někdy na sobě pocítili příznaky syndromu vyhoření, 2 pracovníci oddělení příspěvků na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením, tj. 28,57 % z celkového počtu respondentů, kteří pracují na oddělení příspěvků na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením, uvedlo, že si subjektivně myslí, že nikdy na sobě nepocítili příznaky syndromu vyhoření, a žádný respondent pracující na oddělení příspěvků na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením nezvolil odpověď nevím.

S přihlédnutím na stanovenou hypotézu, lze učinit závěr, že míra výskytu syndromu vyhoření je vyšší u dotazovaných respondentů, kteří pracují na oddělení příspěvků na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením, než u dotazovaných respondentů, kteří pracují na oddělení hmotné nouze. Z uvedeného důvodu, **Hypotézu č. 3 lze vyvrátit.**

Hypotéza č. 4 – Respondenti, kteří na sobě někdy pocítili syndrom vyhoření, pocítují především sníženou pracovní výkonnost a úbytek sil.

Graf č. 8 – Vyhodnocení Hypotézy č. 4



Zdroj: vlastní výzkum

Jak je patrné z Grafu č. 8 – Vyhodnocení Hypotézy č. 4 respondenti, kteří někdy na sobě pocítili syndrom vyhoření, uvedli, jaké příznaky syndromu vyhoření na sobě pocítovali, když si subjektivně mysleli, že jsou zasaženi syndromem vyhoření. Respondenti měli možnost volit z více variant. Celkem zúčastnění respondenti k této otázce připojili 28 odpovědí. Nejčastěji respondenti na sobě pocítovali úbytek sil, pokles výkonu a úzkost. Úbytek sil zvolilo celkem 8 respondentů, tedy 28,57 % ze všech respondentů, kteří na sobě někdy pocítili syndrom vyhoření. Pokles výkonu zvolilo celkem 8 respondentů, tedy 28,57 % ze všech respondentů, kteří na sobě někdy pocítili syndrom vyhoření. Úzkost zvolilo celkem 6 respondentů, tedy 21,43 % ze všech respondentů, kteří na sobě někdy pocítili syndrom vyhoření. Lhostejnost vůči sobě a okolí zvolili celkem 3 respondenti, tedy 10,71 % ze všech respondentů,

kteří na sobě někdy pocítli syndrom vyhoření. Nezájem o klienty zvolili celkem 3 respondenti, tedy 10,71 % ze všech respondentů, kteří na sobě někdy pocítli syndrom vyhoření. Zvýšenou empatii, nadšení, radost a zvýšenou energii nezvolil žádný ze zúčastněných respondentů.

S přihlédnutím ke stanovené hypotéze, lze učinit závěr, že respondenti, kteří na sobě někdy pocítli syndrom vyhoření, pocítují především sníženou pracovní výkonnost a úbytek sil. Z uvedeného důvodu, **Hypotézu č. 4 lze potvrdit.**

4.4 Interview

Interview si kladlo za úkol od dotazovaných respondentů zjistit, zda mají nějaké povědomí o syndromu vyhoření, zda někdy syndrom vyhoření na sobě pocítily, jaká ochranná opatření vykonávali proti syndromu vyhoření, a v neposlední řadě bylo od dotazovaných respondentů zjišťováno, zda jejich zaměstnavatel pro ně nějakým způsobem zajistil ochranná opatření předcházející syndromu vyhoření.

4.4.1 Charakteristika interview a skupiny respondentů interview

Výběr dotazovaných respondentů byl předem stanoven s hlavním cílem bakalářské práce. Jedná se o pracovníky Úřadu práce, kteří svou činnost vykonávají na kontaktním pracovišti v Příbrami a na kontaktním pracovišti v Benešově. Dotazníkové šetření probíhalo v listopadu roku 2017. Některé otázky byly předem stanoveny v souladu s hlavním cílem bakalářské práce, a proto interview mělo strukturu polořízeného rozhovoru.

Interview probíhalo v přirozeném prostředí respondentů, tedy na jednotlivých kontaktních pracovištích. Rozhovory byly pro účely zpracování zaznamenány na diktafon, avšak žádný zúčastněný respondent nedal souhlas s tím, aby rozhovory a informace v nich obsažené byly uloženy a využity k dalším vědeckým a vzdělávacím účelům, mimo zpracování této bakalářské práce. Všichni zúčastnění respondenti souhlasili s tím, že rozhovory budou zcela anonymní.

Otázky v rozhovoru byly nejprve vyzkoušeny na dobrovolnících tak, aby jednotlivé odpovědi odpovídaly cíli výzkumu.

4.4.2 Vyhodnocení interview

V průběhu měsíce listopadu roku 2017 bylo uskutečněno interview se čtyřmi pracovníky Úřadu práce. Konkrétně se jednalo o tři ženy a jednoho muže.

Z provedených rozhovorů bylo patrné, že 4 ze 4 zúčastněných respondentů spatřovali největší problémy v oblasti práce jak v rámci působnosti v úřadu, tak práci s klienty. Nespokojenost s prací s klienty byla například jasně uvedena v odpovědi *„Každý den řešíme s klienty jejich životní situaci, která v mnohých ohledech je nesnadná. Ráda bych těmto klientům pomohla, ale ve většině případů se setkávám jen s opovrhováním a neochotou ze strany klientů. Mnohdy bývám označována hanlivými výrazy, které mne zcela uráží. Mnohdy bych těmto klientům oplatila stejnou mincí, ale ze zásady nemohu, neboť tito klienti jsou věčnými stěžovateli, a nerada bych, abych se musela někomu zpovídat: co jsem udělala, proč jsem to udělala a hlavně z jakého důvodu jsem se nechala vyprovokovat tak primitivním člověkem.“*⁶³ Dalším problémem, kteří 4 ze 4 respondentů označili, je problém násilí klientů. V mnoha ohledech pracovníci Úřadu práce vykonávající činnost na oddělení NSD se každý den setkávají například s klienty bez přístřeší a narkomany. Odpověď pracovnice, která svou činnost vykonává na Úřadu práce delší dobu, prožila situaci, kterou by zajisté nikdo nechtěl zažít. *„Blížila se už sedmnáctá hodina, kdy jsem chtěla uzavřít přepážku a jít už domů. Najednou se otevřely dveře a v nich stál klient, který v té době byl osobou bez přístřeší. Jelikož to byl můj dlouhodobý klient, tak jsem si řekla, že ho ještě odbavím, abych mu příští den mohla zpracovat jeho dávku a poslat co nejdříve dávky pomoci v hmotné nouzi. Práce s ním se neodlišovala od předchozích návštěv. Celkem rychle jsem ho odbavila. Z ničeho nic, se mě klient začal dotazovat, kdy budou jeho dávky zpracovány, ačkoliv věděl, jaký je postup. Na jeho otázku jsem mu dala odpověď. S mou odpovědí, se ale neztotožnil a začal v kanceláři vykřikovat. Jindy v této situaci by mi pomohli kolegyně či kolegové, ale vzhledem k tomu, že už bylo po úředních hodinách a všichni odešli domů, byla jsem na pracovišti sama. Klient se v rozružení začal domáhat výplaty peněz okamžitě. Tato varianta v té době a v tom okamžiku možná nebyla. Proto jsem ho poprosila, ať přijde druhý den ráno, a že ho přednostně vyplatím. Ani na tuto odpověď nebyla pozitivní reakce. Klient vytáhl z igelitové tašky mačetu a začal s ní mávat těsně před mým obličejem a domáhal se mých peněz. Myslela jsem, že v té chvíli umřu. Nezmohla jsem se na nic. Stála jsem jak solný sloup až do chvíle, kdy mačetu odložil a řekl, že když už nebudou peníze, tak si vezme alespoň mě. V tom okamžiku jsem začala rvát. K mému štěstí se v kanceláři objevil strážný, který prochází celou budovu. Jakmile uviděl, jak se klient chová a jak já křičím, neváhal a ihned ho zpacifikoval. Násilně klienta vyhodil z místnosti a zavolal městskou policii.*

⁶³ Pracovnice oddělení státní sociální podpory a dávek péčovské péče.

*Ti zanedlouho přijeli a klienta za pomoci státní policie zadrželi. Od té doby jsem klienta neviděla. Zažila jsem toho hodně, ale tato skutečnost mi natolik vyrazila dech, že jsem uvažovala o ukončení pracovního poměru, neboť jsem s těmito klienty nechtěla dále spolupracovat.*⁶⁴

Nejen práce s klienty přináší problémy. Z provedených rozhovorů bylo jasné patrné, že 4 ze 4 respondentů spatřují své vyčerpání z neustálých a mnohdy nesmyslných novel zákonů a pracovních postupů. Tato skutečnost je patrna z následující odpovědi. *„Když už bych byl v práci spokojen a vydržel bych nápor klientů, tak jediné, co mě drtí, jsou stále se novelizující zákony. Jako pracovník oddělení hmotné nouze neustále pracuji se zákonem o pomoci v hmotné nouzi. Tento zákon v průběhu letošního roku byl celkem 4 novelizován. Každá novela, která proběhla, byla k horšímu. Ne k lepšímu, jak by tomu mělo být. S novelou zákona také přišla novela pracovních postupů. Někdy vůbec nevím, co dělám a hlavně proč to dělám. Přijde mi, že více novel nahrává klientům, kteří chtějí na hmotné nouzi vydělat bez práce těžké prachy. Jsem už znechucen a unaven.*⁶⁵ K dalším problémům, se kterými se dva ze 4 respondentů ztotožnili, byly problémy s vedoucími pracovníky na pracovišti. Tato skutečnost je patrna z následující odpovědi. *„Při řešení problémů jsem se obrátila na svou vedoucí. Když jsem s ní chtěla konzultovat daný problém, tak mi řekla, že na mne nemá čas, že řeší důležitější věci, než jsou ty moje, a v podstatě mě vyhodila, ze své kanceláře. S uvedeným problémem jsem si tak musela pomoci sama. Do dneška nevím, zda rozhodnutí, které jsem učila, bylo správně či nikoliv. Nakonec jsem se také dozvěděla, že moje vedoucí v době, kdy jsem s ní potřebovala konzultovat, objednávala po internetu dovolenou u moře.*⁶⁶

Nejen problémy s vedoucími pracovníky vedou ke ztrátě nadšení a přispívají tak k celkovému vyhoření. K celkovému vyhoření také vedou problémy s kolegy na pracovišti, kdy 3 ze 4 respondentů označilo za problém, právě zmínění problémové vztahy na pracovišti. Tato skutečnost je patrna z následující odpovědi. *„Když jsem nastoupil na úřad, měl jsem jen základní povědomí o tom, co jsou dávky pomoci v hmotné nouzi, ale nevěděl jsem, v jaké výši se vyplácí a jaké všechny náležitosti musí účastník řízení splnit tak, aby měl nárok na dávku. Samostudium zákona o pomoci v hmotné nouzi mi sice umožnilo pochopit určité procesy, ale nenaučilo mě komplexně nahlížet na daný problém. Z uvedeného jsem si proto myslel, že když pracujeme v týmu*

⁶⁴ Pracovnice oddělení hmotné nouze.

⁶⁵ Pracovník oddělení hmotné nouze.

⁶⁶ Pracovnice oddělení příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením.

*a každý jsme na sobě závislí, tak ochota mých kolegyně mi pomoci bude větší. Tvrdě mi bylo ze strany kolegyně řečeno, že zdali jsem měl koule na to se přihlásit na úřad a potažmo na hmotnou nouzi, tak musím vše zvládnout sám. Na jednu stranu to od nich bylo ohavné, protože věřím, že když ony mají nějaký problém, tak jsou schopny si je v kolektivu vyřešit, ale na tu druhou stranu mě donutili k tomu, abych všemu přišel sám na kloub a naučil se to.*⁶⁷

Nejen na pracovní problémy dotazovaní respondenti poukazovali. Všichni zúčastnění respondenti popisovali, že současně s pracovními problémy musí řešit své osobní a rodinné problémy, které jsou nepříjemné. Tato skutečnost je patrna z následujících dvou odpovědí. *„V současné době mohu říci, že jsem unavena nejen z práce, ale také z rodinných problémů, které musím řešit. Vždy jsem si myslela, že jsem své děti dobře vychovala. Mám kluka a holku. Syn končí na střední škole a čekají ho závěrečné zkoušky. Dcera je 2 rokem na vysoké škole a najednou přišla s tím, že se chce odstěhovat za svým přítelem, kterého zná necelé 4 měsíce a se kterým je pravděpodobně těhotná. Když jsem se to dozvěděla, myslela jsem, že mě asi odvedou. Předpokládám, že holka nedostuduje, a to měla tak vysoké ambice. Nevím, kde nechala oči, protože když jsem viděla Tomáše, tak jsem si řekla, z jakého doupěte se vynořil. Když mi holka říkala, že Tomáš žije bohémským životem, tak jsem pochopila, že asi nebude nikde zaměstnán, tak mě jen zajímá, kde vezmou peníze na uživení toho malého nešťastníka, kterého holka čeká. Vždy jsem holce popisovala případy, které musím v práci každý den řešit. Vždy jsem jí říkala, aby si dávala pozor. A jak to dopadlo? S manželem, jsme se jí tedy nabídli, že mohou pro začátek bydlet u nás, ale nevím, jak dlouho to pak budu schopna vydržet. Máme byt 3+1 a už takhle mi přijde, že nás je mnoho v tom bytě. Uvidíme, jak to půjde dál.“*⁶⁸ *„Hlavní příčinou toho, že jsem v takovém rozkladu je fakt, že mě to štví v práci a také mám teď starosti s naší mámou. Je jí skoro 80 let a to udělal, tak mě absolutně dostalo. Pokaždé, když k ní přijdeme na návštěvu, tak jí říkáme, ať nikomu nevěří, ať nikomu hlavně nepučuje peníze a hlavně ať nikomu nic nepodepisuje. Co myslíte? Najednou z mámy vylezlo, že u ní zazvonil nějaký pán, který se jí ptal na to, kolik platí za plyn a že jí nabídne nějakou výhodnější nabídku. Samozřejmě, že máma podepsala nějakou nevýhodnou nabídku dodávky plynu, a když jí přišla složenka, kolik má zaplatit, tak se mi ani tomu věřit nechtělo. 35.000,- Kč. Kdybych to mámě neříkala každé, když jsme u ní byli, tak bych si řekla, že jsem něco zanedbala, ale tohle to? Snažila jsem se kontaktovat*

⁶⁷ Pracovník oddělení hmotné nouze.

⁶⁸ Pracovnice oddělení státní sociální podpory a dávek péčovské péče.

*společnost, u které teď maminka je, ale volali jsme pozdě a maminka, respektive já nyní musím zaplatit 35.000,- Kč. Budu se snažit od smlouvy odstoupit, ale nevím, jak se mi to povede. Takže abych to nějak uzavřela. I rodinné problémy mě prostě naprosto vyčerpávají a doufám, že bude na chvíli klid.*⁶⁹

Jeden ze zúčastněných respondentů uvedl, že v současné době v rámci odbourávání stresu a negativních vlivů na něho působících, tak se začal aktivně věnovat celkové očistě vlastního těla. Tato skutečnost je patrna z následující odpovědi. *„V současné době jsem přehodnotil svůj postoj k životu. Začal jsem nejen aktivně sportovat, ale také jsem se přihlásil do kurzu pro kreativní činnosti. Začaly mě bavit ruční práce, hlavně práce se dřevem. Od té doby, co jsem začal, mi připadá, že jsem se celkově nějak uklidnil. Možná svou negativní energii vybíjím v rámci práce se dřevem, anebo ji asi jen tak vyběhávám a vycvičuji.*⁷⁰

4.5 Shrnutí výsledků a diskuse

Jak bylo v předcházejících kapitolách patrné dotazníkového šetření a interview se zúčastnilo více žen než mužů. Tato skutečnost byla zapříčiněna především tím, že na Úřadu práce pracují převážně ženy. Muži sice na Úřadu práce pracují, avšak většinou na vrcholových manažerských místech nebo v oboru IT. Na referentská místa se hlásí málo mužů, a to z toho důvodu, že platové ohodnocení je velice nízké a přeci jen od mužů se očekává, že bude „hlava rodiny“ a bude do rodinného rozpočtu přinášet více finančních prostředků než žena.

S přihlédnutím k charakteru vykonávané práce na Úřadu práce, lze konstatovat, že dotazovaní respondenti byli s ohledem na syndrom vyhoření v rovnoměrném poměru. Jak bylo znázorněno v Tabulce č. 3 10 respondentů dle MBI dotazníku nejsou vyhořelí v žádné oblasti, 10 respondentů dle MBI dotazníku jsou vyhořelí v jedné oblasti a zbylí tři respondenti jsou dle MBI dotazníku vyhořelí ve dvou až třech oblastech, což značí, že míra subjektivního výskytu syndromu vyhoření se ve větší míře objevovalo u dotazovaných respondentů častěji než míra objektivního výskytu syndromu vyhoření.

Z celkového hodnocení všech vykonaných rozhovorů bylo zcela patrné, že zúčastnění ve velké míře jsou vyhořelí v oblastech jak emocionálního vyčerpání, tak depersonalizace, tak i ve snížení pracovní výkonnosti. Jedinou možností, jak řešit

⁶⁹ Pracovnice oddělení příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením.

⁷⁰ Pracovník oddělení hmotné nouze.

vyhoření ve všech oblastech, by bylo, uvědomění si vlastního vyhoření. Tím, že si zúčastnění uvědomí, že vlastní vyhoření lze nastoupit například na dlouhodobou dovolenou, kde by docházelo k zmírnění negativních vlivů, působící na zúčastněné nebo využít služeb supervizora. Další možností, jak odbourávat negativní vlivy působící na jedince v práci, tak v osobním životě, je, že přehodnotí svůj současný životní styl tak, jak to udělal jeden z dotazovaných respondentů. Na místo, aby negativní energii držel ve vlastním těle, tak se ji snaží jakýmkoliv způsobem ze sebe dostat. Ať už formou sportovního vyžití, tak formou kreativní činnosti, kde může přemýšlet nad něčím odlišným, a své starosti, tak zcela potlačit.

Tímto způsobem by měli jednat i zaměstnavatelé. Všichni zúčastnění respondenti uvedli, že v rámci své práce sice absolvovali kurzy asertivity, syndromu vyhoření, komunikace s klienty prodělali, ale jejich opakování se nikdy nedočkali. Na místo jednorázového školení či seminářů by preferovali přítomnost supervizora na pracovišti, který by mohl s nimi řešit jejich pracovní a rodinné problémy a umožnil by jim tak řešit jejich nepříjemnou životní situaci. I pro zaměstnavatele by bylo vhodné prostřednictvím supervizora monitorovat, jak jeho zaměstnavatelé pracují, kde shledávají problémy a v jakých pracovních oblastech by žádali změnu. Ačkoliv supervizor v rámci své práce není oprávněn třetí straně sdělovat informace, které mu byly sděleny, ale může pro zástupce zaměstnavatele a zaměstnance připravit workshop, ve kterém mohou jednotliví zástupci prostřednictvím supervizora promlouvat a sdělovat si navzájem své postoje.

Doporučujícím stanoviskem v rámci prevence syndromu vyhoření by měla být pravidelná supervize zaměstnanců Úřadu práce, kteří každý den přicházejí do kontaktu s klienty a musí s nimi řešit jejich někdy nepříjemné a těžké životní situace.

ZÁVĚR

Výraz burnout neboli vyhoření se poprvé objevil v roce 1974 v odborném časopise Journal of Social Issues, avšak až německý psychoanalytik Hendrich Freudenberger přiřadil výraz burnout k českému výrazu syndrom vyhoření. Svým odborným výkladem zaujal mnoho ostatních psychologů, kteří se na přelomu 70. a 80. let 20. století začali tímto syndromem podrobněji zabývat. V současné době je tento pojem znovu zkoumán a jsou hledány nové vztahy, které ovlivňují vznik a rozvoj syndromu vyhoření.

Obecnými faktory syndromu vyhoření jsou především dispozice člověka, na kterého mohou působit různé negativní vlivy ovlivňující jeho sociální fungování a sociální vazby. Někteří autoři syndrom vyhoření nazývají syndromem prvních let v zaměstnání. Tento syndrom bez rozdílu postihuje muže i ženy, a bývá tedy zapříčiněn dlouhodobým pracovním stykem s ostatními lidmi, vysokým pracovním nasazením, nepřiměřenou pracovní dobou, přísnými pracovními podmínkami a také rozvojem nových moderních technologií.

Na vzniku syndromu vyhoření mají podstatný vliv zátěžové situace, které významně ovlivňují chování člověka. Pokud v krátkém intervalu dojde k několika náhodným negativním vlivům, jedinec nemusí být schopen včasné na tyto vlivy reagovat. Z těchto negativních vlivů působících na člověka může dojít k prvnímu příznaku syndromu vyhoření, což je stres. V případě, že člověk není schopen stresové situace včasné vyřešit, může se pak dostat do deprese, která je také považována za příznak syndromu vyhoření. Dalším příznakem, který vede k syndromu vyhoření, je frustrace. Jedinec v této fázi pociťuje, že nepovedené věci již není možné napravit. Tento pocit pak může u osob vyvolat zklamání, které negativně naruší psychický stav osoby. V případě výskytu se syndrom vyhoření projevuje nejen v oblasti psychické, ale také v oblasti fyzické a pracovní.

Syndrom vyhoření se neobjevuje náhle, ale dochází k němu pomalu a může třeba trvat několik let. V průběhu trvání syndromu vyhoření člověk prochází pěti fázemi. Nejprve je fáze nadšení. V této fázi se nachází většinou noví zaměstnanci, kteří jsou plni energie do práce. Tohoto stavu mnohdy využívají kolegové a nadřízení, kteří svou práci přesouvají právě na nové zaměstnance. V případě, že tento stav přetrvává delší dobu, může se po nějakém čase objevit druhá fáze syndromu vyhoření, což je stagnace. V této fázi počáteční nadšení klesá. Lidé se nacházejí ve stadiu, kdy je práce neuspokojuje, proto začínají vyhledávat jiné uspokojující hodnoty. Pokud v této fázi

nenastane změna, přichází po nějaké době třetí fáze syndromu vyhoření, a to fáze frustrace. V této fázi se problémy spojené s plněním pracovních úkolů prohlubují. Dochází k výraznému pocitu zklamání a neuspokojenosti. Apatie neboli čtvrtá fáze syndromu vyhoření se objevuje po dlouhodobé frustraci. Osoby si uvědomují, že nutnost chodit do práce je pouhou povinností. Práce se pro ně stane monotónní činností, která nikdy nekončí. Negativní nálada se odráží v pracovní kázni a v pracovním vystupování. Poslední fází, která přichází, je vyhoření. V této fázi se vytrácejí všechny kladné životní i pracovní smysly. Příznakem vyhoření je vyčerpanost, nemohoucnost, nemocnost aj. V této fázi by si lidé měli uvědomit, že změna je nevyhnutelná. Ať už v podobě nového zaměstnání, nebo v dlouhodobé rekonvalescenci na dovolené.

Syndrom vyhoření může, jak bylo již zmíněno, postihnout kohokoliv. Avšak jsou pracovní profese, u kterých se syndrom vyhoření objevuje častěji a s větší intenzitou. Většinou je vysoké riziko syndromu vyhoření u pomáhajících profesí. Například vysoké riziko syndromu vyhoření je u sociálních pracovníků, lékařů, zdravotních sester, pracovníků Úřadu práce a pracovníků ozbrojených sil. Toto riziko vychází z podstaty pracovní náplně. Většinou jsou uvedení pracovníci v každodenním kontaktu s lidmi a musí s nimi řešit jejich problémy.

Hlavní cílem bakalářské práce bylo zhodnocení míry výskytu syndromu vyhoření u pracovníků Úřadu práce, kteří jsou zařazeni do oboru služby: Nepojistné sociální dávky. Z provedené analýzy a komparace získaných dat, která byla získána prostřednictvím dotazníkového šetření, bylo patrné, že dotazovaní respondenti znají pojem syndrom vyhoření. Dále 22 dotazovaných respondentů z 23 zná příznaky syndromu vyhoření. Pouze jeden zúčastněný respondent nezná příznaky syndromu vyhoření. Jedním z významných výsledků dotazníkového šetření bylo zjištění, že 12 respondentů, někdy na sobě příznaky syndromu vyhoření zaznamenalo. Osm respondentů nikdy na sobě příznaky syndromu vyhoření nezaznamenalo. Zbylí tři respondenti, neví, zda někdy na sobě zaznamenali příznaky syndromu vyhoření. Nejčastěji na sobě dotazovaní respondenti, kteří někdy na sobě zaznamenali příznak syndromu vyhoření, uváděli úbytek sil, pokles výkonu, úzkost a lhostejnost vůči sobě a okolí.

Tyto příznaky vycházejí z objektivních příčin, které byly zjišťovány v průběhu dotazníkového šetření, kdy dotazovaní respondenti odpovídali na 22 standardizovaných otázek, které byly převzaty od Jara Křivohlavého a prostřednictvím nichž

byla zjišťována míra vyhoření, a to v oblasti emocionálního vyčerpání, depersonalizace a snížení pracovního výkonu. Z provedené analýzy bylo zjištěno, že 12 zúčastněných respondentů, je na nízkém stupni emocionálního vyčerpání. 6 zúčastněných respondentů, je na mírném stupni emocionálního vyčerpání. Zbýlých 5 zúčastněných respondentů, je ve vysokém stupni emocionálního vyčerpání a lze u těchto zúčastněných respondentů hovořit o emocionálním vyhoření. Dále bylo zjištěno, že 7 zúčastněných respondentů, je na nízkém stupni depersonalizace. 7 zúčastněných respondentů, je na mírném stupni depersonalizace. Zbýlých 9 zúčastněných respondentů, je ve vysokém stupni depersonalizace a lze u těchto zúčastněných respondentů hovořit o depersonalizovaném vyhoření. Dále bylo zjištěno, že 12 zúčastněných respondentů, je na vysokém stupni snížení pracovního výkonu. 8 zúčastněných respondentů, jsou na mírném stupni snížení pracovního výkonu. Zbýlí 3 zúčastnění respondenti, jsou v nízkém stupni snížení pracovního výkonu a lze u těchto zúčastněných respondentů hovořit o vyhoření. Z uvedených dat je tedy patrné, že nejvíce vyhořelých respondentů je v oblasti depersonalizace. Tato skutečnost se váže na oblast výkonu práce, kterou zúčastnění respondenti vykonávají. Každodenní kontakt s lidmi a řešení jejích problémů se odrazuje v personalizaci člověka.

Nejzajímavějším zjištěním při zpracování této bakalářské práce bylo, že míra subjektivního výskytu syndromu vyhoření u pracovníků Úřadu práce, kteří jsou zařazeni do oboru služby: Nepojistné sociální dávky, je vyšší než míra objektivního výskytu syndromu vyhoření u pracovníků Úřadu práce, kteří jsou zařazeni do oboru služby: Nepojistné sociální dávky. Tato skutečnost plyne z vyhodnocení Hypotézy č. 1, kde bylo zjištěno, že z celkového počtu zúčastněných respondentů 12 respondentů subjektivně na sobě zaznamenali příznaky syndromu vyhoření, 8 respondentů, nikdy na sobě nezaznamenali příznaky syndromu vyhoření a zbylí 3 respondenti, neví, zda na sobě někdy pocítili příznaky syndromu vyhoření. Dále bylo patrné, že z 12 respondentů, kteří na sobě zaznamenali příznaky syndromu vyhoření, jsou 3 respondenti vyhořelí ve dvou až ve třech oblastech, 5 respondentů je v mírném stupni vyhoření, neboť u nich byla zjištěna jedna oblast vyhoření a u 4 respondentů nebyla zjištěna žádná oblast vyhoření. Z uvedeného důvodu lze konstatovat, že pouze 3 respondenti, kteří si subjektivně myslí, že mají syndrom vyhoření, jsou objektivně vyhořelí. U zbylých respondentů, kteří si subjektivně myslí, že mají syndrom vyhoření, lze učinit závěr, že syndrom vyhoření se u nich neobjevil. Dále bylo zjištěno, že z celkového počtu zúčastněných respondentů 8 jich na sobě nezaznamenalo příznaky

syndromu vyhoření. U těchto 8 respondentů byla zjištěna jedna nebo žádná oblast vyhoření. Lze učinit tedy závěr, že syndrom vyhoření se u nich neobjevil. Dále bylo patrné, že tři respondenti z celkového počtu nevědí, zda někdy na sobě zaznamenali příznaky syndromu vyhoření. U těchto tří respondentů byla zjištěna jedna nebo žádná oblast vyhoření. Lze tedy učinit závěr, že syndrom vyhoření se u nich neobjevil.

Dalším zajímavým zjištěním bylo, že absolutní četnost míry výskytu syndromu vyhoření byla vyšší u dotazovaných respondentů, kteří jsou referenti, než u dotazovaných respondentů, kteří jsou sociálními pracovníky. Z uvedeného důvodu byla Hypotéza č. 2 vyvrácena.

Při hodnocení Hypotézy č. 3 bylo zjištěno, že míra výskytu syndromu vyhoření je vyšší u dotazovaných respondentů, kteří pracují na oddělení příspěvků na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením, než u dotazovaných respondentů, kteří pracují na oddělení hmotné nouze, a proto byla Hypotéza č. 3 vyvrácena.

Hypotéza č. 4 byla potvrzena, neboť bylo zjištěno, že respondenti, kteří na sobě někdy pocítili syndrom vyhoření, pocítují především sníženou pracovní výkonnost a úbytek sil. Tato hypotéza byla vyhodnocena v souladu s 12. otázkou dotazníkového šetření.

Prostřednictvím uskutečněných rozhovorů byly rozkryty dílčí kategorizace problémů, které jsou pevně spjaty se syndromem vyhoření u pracovníků Úřadu práce.

Z provedených rozhovorů bylo patrné, že 4 ze 4 zúčastněných respondentů spatřovali největší problémy v oblasti práce, jak v rámci působnosti v úřadu, tak v práci s klienty. Dalším problémem, který 4 ze 4 respondentů označili, je násilí klientů. V mnoha ohledech pracovníci Úřadu práce, vykonávající činnost na oddělení NSD se každý den setkávají například s klienty bez přístřeší a narkomany. K dalším problémům, se kterými se 2 ze 4 respondentů ztotožnili, byly problémy s vedoucími pracovníky na pracovišti. Nejen problémy s vedoucími pracovníky vedou ke ztrátě nadšení a přispívají tak k celkovému vyhoření. K celkovému vyhoření také vedou problémy s kolegy na pracovišti, kdy 3 ze 4 respondentů označilo za problém, právě zmínění problémové vztahy na pracovišti. Nejen na pracovní problémy dotazovaní respondenti poukazovali. Všichni zúčastnění respondenti poukazovali, že současně s pracovními problémy musí řešit své osobní a rodinné problémy, které jsou nepříjemné. Z celkového hodnocení všech vykonaných rozhovorů bylo zcela

patrně, že zúčastnění ve velké míře jsou vyhořelí v oblastech jak emocionálního vyčerpání, tak depersonalizace, tak i ve snížení pracovní výkonnosti.

Jedinou možností, jak řešit vyhoření, je vlastní uvědomění si vyhoření. Když si jedinci uvědomí vlastní vyhoření, lze pak postupovat tak, aby bylo možné ho zmírnit. Možností je mnoho. Například jedinci mohou nastoupit na dlouhodobou dovolenou, kde by docházelo k zmírnění negativních vlivů, nebo využít služeb supervizora.

Další z mnoha možností, jak odbourávat negativní vlivy působící na jedince v práci, tak v osobním životě, je, že přehodnotí svůj současný životní styl. Přehodnocení svého životního stylu vede k obnově nových životních cílů. Takto, jak bylo uvedeno, se zachoval jeden z dotazovaných respondentů. Na místo, aby negativní energii držel ve vlastním těle, tak se ji snažil jakýmkoliv způsobem ze sebe dostat. Ať už formou sportovního vybití, nebo formou kreativní činnosti, při níž může přemýšlet nad něčím odlišným a své starosti tak zcela potlačit.

Podobným způsobem by měli jednat i zaměstnavatelé. Všichni zúčastnění respondenti v průběhu interview uvedli, že v rámci své práce sice absolvovali nějaké kurzy asertivity, syndromu vyhoření, komunikace s klienty prodělali, ale jejich opakování se nikdy nedočkali. Na místo jednorázového školení či seminářů by přitom preferovali přítomnost supervizora na pracovišti, který by mohl řešit s nimi jejich problémy a umožnil by jim tak řešit jejich nepříjemnou životní situaci. Pro zaměstnavatele by bylo vhodné, prostřednictvím supervizora monitorovat své zaměstnance, kde například shledávají problémy v pracovních oblastech a kde by žádali změnu. Ačkoliv supervizor v rámci své práce není oprávněn třetí straně sdělovat informace, které se dozvěděl, může však například pro zástupce zaměstnavatele připravit workshop, ve kterém sdělí problémy, které jeho zaměstnavatele znepokojují a které by chtěli odstranit. Lze i uskutečnit prostřednictvím supervizora kolektivní supervizi.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Literární zdroje:

1. BÁRTOVÁ, Zdenka. *Jak zvládnout stres za katedrou*. 1. vyd. Kralice na Hané: Computer Media, 2011. 96 s. ISBN 978-80-7402-110-7.
2. BECK, Petr. *Zákon o pomoci v hmotné nouzi ; Zákon o životním a existenčním minimu*. Praha: Wolters Kluwer, 2016. Praktický komentář. ISBN 978-80-7478-977-9.
3. BEDRNOVÁ, Eva a kolektiv. *Duševní hygiena a sebeřízení*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1996. 190 s. ISBN 80-7079-019-9.
4. HARTL, Pavel. HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. Praha: Portál. 2007. 776 s. ISBN 80-7178-303-X.
5. HAWKINS, Peter, SHONET, Robin. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. 202 s. ISBN 80-7178-715-9.
6. HENDRYCH, Dušan. *Správní věda, teorie veřejné správy*. 1. vyd. Praha: ASPI, 2003. 196 s. ISBN 80-86395-86-3.
7. CHAMOUTOVÁ, Kateřina, CHAMOUTOVÁ, Hana. *Duševní hygiena; Psychologie zdraví*. 1. vyd. Praha: Česká zemědělská univerzita, 2006. 209 s. ISBN 80-213-1452-4.
8. JEKLOVÁ, Marta, REITMAYEROVÁ, Eva. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. 32 s. ISBN 80-86991-74-1.
9. KALLWASS, Angelika. *Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě*. Praha: Grada Avicenum, 2007. 139 s. ISBN 978-80-7367-299-7.
10. KEBZA, Vladimír, ŠOLCOVÁ, Iva. 2003. *Syndrom vyhoření*. 2. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav. 30 s. ISBN 80-7071-231-7.
11. KEBZA, Vladimír, ŠOLCOVÁ, Iva. *Syndrom vyhoření*. 2. rozšířené a doplněné vydání, Praha: SZÚ, 2003. 26 s. ISBN 978-80-7367-299-7.
12. KEBZA, Vladimír., ŠOLCOVÁ, Iva.: *Psychoneuroimunologie a zvládání stresu*. Československá psychologie, roč. 42, č. 1, 1998. str. 32-41. ISSN 0009-062X.
13. KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-429-X.
14. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998. 131 s. ISBN: 80-7169-551-3.

15. MALLOTOVÁ, Kateřina. *Burn-out neboli syndrom vyhoření*. Psychologie Dnes CZ. Leden, 2000, roč. 6, č. 2, s. 14-15
16. MORAVCOVÁ, Klára. 2013. *Prevence syndromu vyhoření a stress management*. 2. vyd. Praha: Benepal. 60 s.
17. PIKOLA, Pavel, BORSKÁ Jana, KORCOVÁ Renata. *Správní právo prakticky*. V Praze: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, 2014. ISBN 978-80-213-2503-6.
18. PRAŠKO, Ján. *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003. 201 s. ISBN 80-247-0185-5.
19. PRŮCHA, Petr. *Správní právo, obecná část*. 6. dopl. a akt. vyd. Brno: DOPLNĚK, 2004. 360 s. ISBN 80-7239-157-7.
20. RUSH, Myron D. *Syndrom vyhoření*. Praha: Návrat domů, 2003. 132 s. ISBN 80-7255-074-8.
21. SMRČKOVÁ, Jarmila. *Dech života: návody na změnu životního stylu*. 1. vyd. Plzeň: Nava, 2011. 142 s. ISBN 978-80-7211-375-0.
22. STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5.
23. VAŠINA, Bohumil. *Základy psychologie zdraví*. Ostrava: Pedagogická fakulta Ostravské univerzity v Ostravě, 2009. ISBN 978-80-7368-757-1.
24. VENGLÁŘOVÁ, Martina a kolektiv. *Sestry v nouzi: Syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. Praha: Grada Publishing a.s., 2011. 192 s. ISBN 978-80-247-3174-2.

Elektronické zdroje:

1. MPSV: *Agendy a územní působnost Úřadu*. Praha, 2012. Dostupné také z www: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/11592/pusobnost_UP.pdf>
2. SYNDROM VYHOŘENÍ. Pojetí a definice syndromu vyhoření [online]. 2003 [cit. 2017-10-10]. Dostupné z www: <http://www.szu.cz/uploads/documents/czzp/edice/plne_znani/brozury/syndrom_20vyhoreni.pdf>.
3. ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY: *Historie Úřadu práce ČR* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2017 [cit. 2017-10-03]. Dostupné z www: <<https://portal.mpsv.cz/upcr/oup/historie>>

4. ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY: *o Úřadu práce ČR* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2017 [cit. 2017-10-21]. Dostupné z www: <<https://portal.mpsv.cz/upcr/oup>>

Legislativní zdroje:

1. ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. In Sbírka zákonů, Česká republika. 2006, částka 37, s. 1257.
2. ČESKO. Zákon č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi. In Sbírka zákonů, Česká republika. 2006, částka 37, s. 1305.
3. ČESKO. Zákon č. 117/1995 Sb. o státní sociální podpoře. In Sbírka zákonů, Česká republika. 1995, částka 31, s. 1634.
4. ČESKO. Zákon č. 329/2011 Sb. o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů. In Sbírka zákonů, Česká republika. 2011, částka 115, s. 3970.
5. ČESKO. Zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí. In Sbírka zákonů, Česká republika. 1999, částka 111, s. 7662.

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 – Dotazníkové šetření

PŘÍLOHY

Příloha č. 1 – Dotazníkové šetření

Syndrom vyhoření pracovníků Úřadu práce ČR

Vážení respondenti,

jmenuji se Martina Hlaváčková a jsem studentkou VŠERS. Ráda bych Vás poprosila o vyplnění níže uvedeného dotazníku, který je součástí mé bakalářské práce na téma „Syndrom vyhoření u pracovníků Úřadu práce ČR“. Tento výzkum je zcela anonymní a výsledky budou použity pouze jako podklad pro vypracování mé práce.

Předem děkuji za Váš čas, který věnujete vyplnění tohoto dotazníku.

*Povinné pole

1. Pohlaví *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ MUŽ
- ☐ ŽENA

2. Věk *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ 18 - 24
- ☐ 25 - 34
- ☐ 35 - 44
- ☐ 45 - 54
- ☐ 55 - 64
- ☐ 65 - 74
- ☐ NAD 75

3. Nejvyšší ukončené vzdělání *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ BEZ VZDĚLÁNÍ
- ☐ ZÁKLADNÍ
- ☐ STŘEDNÍ BEZ VYUČENÍ
- ☐ STŘEDNÍ S VYUČENÍM
- ☐ ÚPLNÉ STŘEDNÍ VŠEOBECNÉ
- ☐ ÚPLNÉ STŘEDNÍ ODBORNÉ
- ☐ KONZERVATOŘ
- ☐ VYŠŠÍ ODBORNÉ
- ☐ VYSOKOŠKOLSKÉ V I. STUPNI (Bc.)
- ☐ VYSOKOŠKOLSKÉ VE II. STUPNI (Ing., Mgr., PhDr., aj.)
- ☐ VYSOKOŠKOLSKÉ VE III. STUPNI (PhD., aj.)

4. Pracoviště *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Úřad práce ČR - KrP Příbram - KoP Benešov
- ☐ Úřad práce ČR - KrP Příbram - KoP Příbram

5. Pracovní zařazení *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ ŘEDITEL
- ☐ VEDOUCÍ ODDĚLENÍ
- ☐ REFERENT
- ☐ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

6. Oddělení *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Oddělení zprostředkování, evidence a PvN
- ☐ Oddělení státní sociální podpory a dávek pěstounské péče
- ☐ Oddělení příspěvků na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením
- ☐ Oddělení hmotné nouze

7. Délka praxe na Úřadu práce ČR popřípadě délka praxe ve stejném oboru *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ DO 1 ROKU
- ☐ 1 - 3
- ☐ 4 - 10
- ☐ 11 - 20
- ☐ 21 A VÍCE

8. Znáte pojem "Syndrom vyhoření"? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ ANO
- ☐ NE

9. Znáte příznaky syndromu vyhoření? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ ANO
- ☐ NE
- ☐ NEZAJÍMAL/A JSEM SE O TO

10. Víte jak syndromu vyhoření předcházet? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ ANO
- ☐ NE
- ☐ NEZAJÍMAL/A JSEM SE O TO

11. Zaznamenali jste někdy na sobě příznaky syndromu vyhoření? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ ANO
- ☐ NE *Po poslední otázce v této části přeskočte na otázku 13.*
- ☐ NEVÍM *Po poslední otázce v této části přeskočte na otázku 13.*

12. Jaké příznaky syndromu vyhoření jste na sobě pocítili? *

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- ☐ pokles výkonu
- ☐ úzkost
- ☐ nadšení
- ☐ radost
- ☐ nezájem o klienty
- ☐ zvýšená energii
- ☐ úbytek sil
- ☐ zvýšená empatie
- ☐ lhostejnost vůči sobě a okolí

Dotazník MBI se zaměřuje na složky: emocionální vyčerpání, depersonalizaci a snížený pracovní výkon. Dotazník má celkem 22 otázek, na kterých se hodnotí síla intenzity prožití.

Zdroj dotazníku: KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Jak neztratit nadšení. 1998.⁷¹

13. Práce mne citově vysává *

Označte jedno číslo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	
vůbec									velmi silně

14. Na konci pracovního dne se cítím být na dně sil *

Označte jedno číslo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	
vůbec									velmi silně

15. Když ráno vstávám a pomyslím na pracovní problémy, cítím se unaven/a *

Označte jedno číslo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	
vůbec									velmi silně

16. Velmi dobře rozumím pocitům svých klientů *

Označte jedno číslo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	
vůbec									velmi silně

17. Mám pocit, že někdy s klienty/pacienty jednám jako s neosobními věcmi *

Označte jedno číslo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	
vůbec									velmi silně

18. Celodenní práce s lidmi je pro mne skutečně namáhavá *

Označte jedno číslo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	
vůbec									velmi silně

⁷¹ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Praha, 1998, s. 21-26.

19. Jsem schopen velmi účinně vyřešit problémy svých klientů *

Označte jedno číslo.

vůbec 0 1 2 3 4 5 6 7 velmi silně

20. Cítím “vyhoření”, vyčerpání ze své práce *

Označte jedno číslo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	
vůbec									velmi silně

21. Mám pocit, že lidi při své práci pozitivně ovlivňují a nalaďují *

Označte jedno číslo.

0 1 2 3 4 5 6 7

vůbec velmi silně

22. Od té doby, co vykonávám svou profesi, stal jsem se méně citlivým k lidem *

Označte jedno číslo.

0 1 2 3 4 5 6 7

vůbec velmi silně

23. Mám strach, že výkon mé práce mne činí citově tvrdým *

Označte jedno číslo.

[illegible]

24. Mám stále hodně energie *

Označte jedno číslo.

0 1 2 3 4 5 6 7

vůbec velmi silně

25. Moje práce mi přináší pocity marnosti, neuspokojení *

Označte jedno číslo.

0 1 2 3 4 5 6 7

vůbec velmi silně

26. Mám pocit, že plním své úkoly tak usilovně, že mne to vyčerpává *

Označte jedno číslo.

[illegible]

27. Už mne dnes moc nezajímá, co se děje s mými klienty *

Označte jedno číslo.

0 1 2 3 4 5 6 7

vůbec velmi silně

28. Práce s lidmi mi přináší silný stres *

Označte jedno číslo.

vůbec 0 1 2 3 4 5 6 7 velmi silně

29. Dovedu u svých klientů vyvolat uvolněnou atmosféru *

Označte jedno číslo.

0 1 2 3 4 5 6 7

vůbec velmi silně

30. Cítím se svěží a povzbuzený, když pracuji se svými klienty *

Označte jedno číslo.

0 1 2 3 4 5 6 7
vůbec velmi silně

31. Za roky své práce jsem udělal/a hodně dobrého *

Označte jedno číslo.

0 1 2 3 4 5 6 7

vůbec velmi silně

32. Mám pocit, že jsem na konci svých sil *

Označte jedno číslo.

0 1 2 3 4 5 6 7

vůbec velmi silně

33. Citové problémy v práci řeším velmi klidně – vyrovnaně *

Označte jedno číslo.

0 1 2 3 4 5 6 7

vůbec velmi silně

34. Cítím, že klienti mi přičítají některé své problémy *

Označte jedno číslo.

0 1 2 3 4 5 6 7

vůbec velmi silně