

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



Syndrom vyhoření a jeho prevence u sociálních pracovníků v oblasti pěstounské péče

Bc. Kristína Linhartová

vedoucí práce: PhDr. Hana Hejná

Praha 2018

Prague college of psychosocial studies



Burn-out syndrome and its prevention among social workers in the field of foster care

Bc. Kristína Linhartová

The Diploma Thesis Work Supervisor: PhDr. Hana Hejná

Prague 2018

Anotace

Teoretická část se zaměřuje na syndrom vyhoření, konkrétně na jeho definice a charakteristiku, symptomy, stádia vývoje, diagnostiku, rizikové faktory a prevenci. Dále je zde rozpracováno téma náhradní rodinné péče v ČR, formy i to, jakým způsobem pracují sociální pracovníci s dětmi a pěstouny. Zpracovaná je i tematika vyhoření u těchto sociálních pracovníků a pěstounů. Na teoretickou část navazuje výzkumná část, jejíž cílem je popis situací, kdy může docházet k syndromu vyhoření u dotázaných pracovníků a jaké formy prevence využívají, aby u sebe zabránili vzniku syndromu vyhoření. Byla zvolena kvalitativní metoda, kdy bylo provedeno 7 rozhovorů. Analyzovány byly pomocí kódování.

Klíčová slova

syndrom vyhoření, rizikové faktory, prevence, náhradní rodinná péče, pěstounská péče, kompetence sociálních pracovníků v NRP, vyhoření u sociálních pracovníků v NRP, vyhoření u pěstounů

Abstract

The theoretical part of the text focuses on the field of burn-out syndrome, specifically on its definition and characteristics, symptoms, stages of development, high-risk factors and prevention. Next, there is processed the topic of spare family care in CZ, its forms and also, how the social workers deal with children and foster parents. There is the thematics of burn-out syndrome of the social workers and foster parents made in this thesis. A practical part follows the theoretical part and its main target is a description of situations, when can the burn-out syndrome occur by targeted social workers and what forms of prevention do they use in order to avoid the syndrome. A qualitative method was chosen, were made 7 interviews. These were analyzed with help of coding.

Key words

burn-out syndrome, high-risk factors, prevention, spare family care, foster care, power of social workers, burn-out syndrome by social workers in spare family care, burn out syndrome by foster parents

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a použila jen pramenů, které cituji a uvádím v seznamu použitých zdrojů.

V Praze dne:

.....

Bc. Kristína Linhartová

Poděkování

Ráda bych poděkovala mé vedoucí práce PhDr. Haně Hejné za cenné rady z oboru, za trpělivost a vstřícnost během konzultací. Také bych ráda poděkovala všem participantům, za ochotu a jejich čas při provádění rozhovorů.

OBSAH

ÚVOD	3
Teoretická část	5
1 Syndrom vyhoření	5
1.1 Pojetí a definice syndromu vyhoření	5
1.2 Charakteristika a symptomy vyhoření	7
1.3 Stádia vývoje syndromu vyhoření	11
1.4 Diagnostika syndromu vyhoření	13
1.5 Rizikové faktory v zaměstnání	18
2 Prevence a léčba syndromu vyhoření	21
2.1 Práce s vyhořením na individuální úrovni	21
2.1.1 Strategie aktivního přístupu	22
2.1.2 Zásady duševní hygieny	23
2.2 Práce s vyhořením na úrovni organizace	26
2.2.1 Supervize	29
3 Náhradní rodinná péče v české republice	32
3.1 Formy náhradní rodinné péče	32
3.1.1 Svěření dítěte do péče jiné fyzické osoby než rodiče	33
3.1.2 Pěstounská péče	33
3.1.3 Osvojení	34
3.1.4 Poručenství	35
4 Specifika sociální práce s pěstounskou	37
4.1 Charakteristika sociální práce s dětmi	38
4.1.1 Práce s dětmi v pěstounské péči a dětmi pěstounů	40
4.2 Sociální práce s pěstouny	42
4.3 Sociální práce s biologickými rodiči dětí	43
5 Kompetence sociálního pracovníka	47
5.1 Péče o pěstouny v doprovázející organizaci	48
6 Ochrana dítěte ospod v pěstounské péči	51

6.1	Riziko možnosti vyhoření sociálních pracovníků	54
6.2	Riziko možnosti vyhoření pěstounů	56
6.2.1	Pěstounská péče příbuzenská.....	57
6.2.2	Pěstounská péče zprostředkovaná.....	58
6.2.3	Pěstounská péče na přechodnou dobu	58
	Praktická část	60
7	Cíl a metodika práce.....	60
7.1	Výzkumná metoda.....	61
7.2	Kvalitativní výzkum	62
7.2.1	Polostrukturovaný rozhovor	63
7.2.2	Osnova rozhovoru.....	64
7.3	Výzkumný vzorek.....	65
8	Analýza rozhovorů	67
9	Výsledky výzkumu.....	69
10	Diskuze.....	78
	ZÁVĚR.....	83
	Zdroje	85
	Seznam příloh.....	91

ÚVOD

Téma mé diplomové práce bylo v prvním momentu ovlivněno zájmem a zvědavostí. Při studiu sociální práce mě zajímalo, zda na sobě sociální pracovníci, pocítují nebo pocítovali určitou míru vyčerpání. Během studia jsem pochopila, jak náročnou práci vykonávají. Je to velmi zajímavá práce, při které je podle mého pohledu člověk hnán touhou pomoci. Avšak sebou nese nadměrné množství práce, někdy vysilující kontakt s klienty a hlavně také možné nedocnění ze stran veřejnosti.

Na začátku jsem chtěla výzkum provádět u pěstounů, ale bylo pro mne výzvou zaměřit svůj zájem právě na sociální pracovníky v NRP. Hlavním důvodem bylo to, že mi tato oblast přijde náročná. Sociální pracovníci rozhodují o životě rodin, dětí. Mají za úkol zastupovat a chránit dítě, což může být velmi psychicky náročné. Bylo nelehkým úkolem zajistit kvalitní literaturu, která by byla zaměřena na práci právě sociálních pracovníků v této oblasti, jelikož se jim literatura a studie tak málo věnují. Bála jsem se, zda se mi podaří téma zpracovat.

V úvodu práce se věnuji obecným tématům syndromu vyhoření. Toto téma mi přijde zajímavé, hlavně propojení jednotlivých částí. Je důležité pečovat jednak o fyzickou stránku, ale také o duševní, na kterou si myslím hodně lidí zapomíná. Mnohdy si neuvědomují, jak náročná je pomáhající profese. Zpracování témat týkajících se sociální práce bylo lehce náročnější, jelikož jsem nikdy v této oblasti nepracovala, ačkoliv mě velmi zajímá a byla i důvodem výběru této školy. Chyběli mi tedy potřebné zkušenosti a informace. Měla jsem k dispozici malé množství literatury, která by popisovala práci, kompetence a zkušenosti sociálních pracovníků v NRP. I když jsou to právě oni, kteří jsou pro pěstouny tzv. živou vodou.

Cílem práce je popsat situace, kdy může docházet u sociálních pracovníků k syndromu vyhoření. Zaměřuji se i na to, jaké mohou být rizikové faktory v pracovním prostředí, které přispívají ke vzniku vyhoření. Zajímá mne také

prevence jednotlivých pracovníků, jak oni konkrétně bojují proti vyhoření. Dalším co mne zajímalo je opatření a pomoc, kterou vyvíjí zaměstnavatel pro své zaměstnance. Snažila jsem se zjistit, zda jsou také pěstouni ohroženi burn-out syndromem a zda mohou mít sociální pracovníci nějaký vliv na vznik.

Výzkumný vzorek jsem hledala velmi dlouho, jelikož jsem se setkala s velkou neochotou. Nakonec jsem provedla 7 rozhovorů, většinou se sociálními pracovníci OSPOD a jednou pracovnící z doprovázející organizace. Zvolila jsem kvalitativní výzkum formou polo-strukturovaného rozhovoru, který jsem si nahrávala a následně analyzovala formou kódování.

Co mě po realizaci rozhovorů překvapilo, bylo to, jak moc mají sociální pracovníci práce. Většinou je množství větší, než by mělo být. Přijde mi, že jim administrativa zabírá velkou část času, kterou by mohli věnovat svým klientům. Také jsem čekala, že se setkám s větší mírou vyčerpání či případného negativistického pohledu na práci. Avšak většina respondentů si našla svůj způsob, jak na práci pohlížet a vyrovnat se s tím nadměrným množstvím práce a nepříjemných situací, které musejí v zaměstnání řešit.

TEORETICKÁ ČÁST

1 SYNDROM VYHOŘENÍ

Je syndrom vyhoření nemocí dnešní doby? První kapitola přibližuje a objasňuje tuto problematiku. Popisuje, jak je důležité nahlížet na člověka jako na celostní bytost. V dnešní době je toto téma čím dál více aktuální. Lidé jsou tlačeni tempem dnešní doby k mnohem větším pracovním výkonům, ke kterým se přidává v osobním životě ještě péče o rodinu. Bohužel se často zapomíná na tak důležitou péči o duši. Člověk se ocitá pod neustálým tlakem, ze kterého pak nemůže ven. Nejčastěji je popisován jako postupná ztráta radosti ze života, energií a nadšením, které člověk potřebuje k výkonu své profese (Velemínský, Studenovský, 2008, s. 227).

Syndrom vyhoření je často popisován jako následek určitého období, ve kterém byl člověk vystaven vysoké intenzitě práce a měl nedostatek času na odpočinek. Někdy je to vykládáno jako nemožnost vypořádat se s emočním stresem v práci. Člověk využívá veškeré své zdroje energie, které ho následně vedou k pocitu selhání a vyčerpání (Embriaco aj., 2007, s. 482). Vyhoření může postihnout každého, ovlivňuje nejen psychiku člověka, ale také kvalitu života. Nejčastěji se objevuje u tzv. „pomáhajících profesí“. A to z toho důvodu, že se často dostávají do emocionálního kontaktu s lidmi, kteří jsou na jejich pomoc v daném momentu odkázáni. Dalším tématem této kapitoly jsou jednotlivá stádia syndromu, jak jej člověk může rozpoznat. Součástí bude i přehled technik, které se využívají k diagnostice.

1.1 Pojetí a definice syndromu vyhoření

První zmínky o problematice syndromu vyhoření byly publikovány v USA v tamním časopise H. J. Freudebergem v roce 1974. Jako první použil termín

„syndrom vyhoření“. Po jeho vydání se tato problematika vlivu pracovního stresu na lidskou psychiku stala velmi zkoumanou. Ve většině světové literatury se setkáváme s různými druhy pojetí a definic syndromu vyhoření. Můžeme zde však najít několik společných rysů, v čem se jednotlivá pojetí shodují:

1. Jedná se o psychický stav vyčerpání.
2. Ve většině případů se vyskytuje u osob, které úzce pracují s lidmi.
3. Projevem jsou jak psychické, tak fyzické i sociální symptomy.
4. Nedílnou součástí syndromu je únava, stav duševní i tělesné vyčerpanosti.
5. Výše uvedené problémy syndromu jsou výsledkem dlouhodobého stresu (Kebza, Šolcová, 2003, s. 7).

Syndrom vyhoření neboli burn-out¹, je nejčastěji popisován jako stav dlouhodobé frustrace, emočního vyčerpání, které vycházejí z nadměrných psychických a emocionálních nároků (Kebza, Šolcová, 2003, s. 7).

Nejprve byl tento syndrom popsán u osob pracujících s lidmi, tzv. „pomáhající profese“. Pomáhající profese jsou takové, při kterých dochází k úzkému kontaktu s jinými lidmi. Mezi ně patří lékaři, zdravotní sestry, učitelé, policisté. Postupem času se však ukázalo, že burn-out syndrom se může také objevit u dalších profesí, jako jsou sociální pracovníci, advokáti, úředníci ale také nezaměstnaní (Kebza, Šolcová, 2003, s. 8). Objevuje vlastní vnitřní očekávání a zároveň je na ně vyvíjen tlak, který plyne z vysokých nároků. Vznik syndromu se promítá do pracovního osobního života, ale také do kvality poskytovaných služeb, které jsou výrazně horší (Bartošíková, 2006, s. 21). Vyhoření je následkem velkého pracovního zatížení ve vztahu k jiným lidem, kteří jsou na pomoci závislí (Poschkamp, 2013). Lastovkova (2018, s. 161) říká, že v dnešní době je syndrom vyhoření způsoben v zaměstnání, kde může být také zhoršen. Podle ní, je velmi důležité jej diagnostikovat a aplikovat preventivní opatření. Je však velmi těžké jej hodnotit, jelikož míra stresu je závislá na určitém druhu povolání a je velmi subjektivní. Každý člověk má stresovou toleranci jinou.

¹ Jinak také „vyhoření“ či „vyhasnutí“.

Obvykle se tento stav objevuje u výkonných lidí, kteří se ve své práci snaží být úspěšní a většinu případů věnují práci více, než vyžaduje. Může se však vyskytovat u kohokoliv bez ohledu na povolání. Může postihnout studenty nebo také staré lidi (Rush, 2003, s. 7).

1.2 Charakteristika a symptomy vyhoření

I přes velké množství autorů, kteří popisují různé definice lišící se drobnými rozdíly, se vždy syndrom vyhoření vyznačuje těmito faktory:

Fyzické vyčerpání - projevuje se postupným nedostatkem energie, chronickou únavou, bolestmi hlavy, bolestí svalů, sníženou odolností vůči nemocem, psychosomatickými problémy. Večer se člověk cítit rozlámaný, i když jeho fyzická aktivita byla ten den malá. Spánek je nekvalitní, člověk se často probouzí. Následně se cítí nevyspalý, neodpočatý (Bartošíková, 2006, s. 22).

Psychické vyčerpání - pramení z negativního postoje k práci, k osobnímu životu a jiným lidem. Jedinec může pociťovat pocit méněcennosti, nízké sebevědomí, chladný postoj k ostatním lidem. Nedokáže být vůči druhým empatický, ztrácí porozumění, chová se bezcitně. Člověk se stává více cynickým, negativistickým, pesimistickým. V práci se chová roztržitě, nedokáže se soustředit, častěji zapomíná, ztrácí zájem o svou profesi. Nenachází smysl ve své práci ani v tom, co dělá (Kebza, Šolcová, 2003, s. 10).

Emocionální vyčerpání - osoba trpí depresemi, bezmocí, beznadějí. Hrozí také možné myšlenky na sebevraždu. Člověk má pocit, že ztrácí kontrolu nad svým jednáním (Maroon, 2012, s. 22). Člověk se cítí vysátý, nechce již znovu slyšet utrpení ostatních lidí, jejich problémy. Nedokáže se vcítit do pocitů klientů. Všechny tyto pocity se odráží i do osobního života. Rodina se pro něho stává dalším problémem. Nenaplnuje ho, nedodává mu energii ani pocity radosti. Člověk nedokáže kontrolovat své nálady. Pláč a podrážděnost doprovází nekontrolovatelný vztek. Objevují se pocity strachu, osamělosti a ztráta odvahy (Stock, 2010, s. 20).

Změny v sociálních vztazích - člověk se začíná stranit kontaktu s lidmi. Nejprve se začne vyhýbat a postupně se snaží izolovat od okolí. Se vzrůstající psychickou zátěží se začíná projevovat v jisté míře hostilní postoje, lhostejnost, apatie, narůstající konflikty ve vztazích (Bartošíková, 2006, s. 22).

Rush (2003, s. 40) dělí symptomy na vnitřní a vnější. Mezi vnitřní řadí ztrátu kuráže, ztrátu sebeúcty a nestrannosti, emoční vyčerpání, negativní psychický postoj. Naopak do vnějších zařazuje neochotu riskovat, únavu, popuzení.

Příznaky tohoto syndromu se velice podobají jiným emočním stavům, jako jsou stres a deprese. Vyčerpání se však odlišuje příčinou a vývojem. Na začátku je pracovník zapálený, angažuje se ve svém zaměstnání. Vynakládá velké množství energie. Po určité době dochází ke změnám chování. Angažování a empatie se mění ve vyčerpání a bezmoc.

První symptomy vyhoření se začnou projevovat tehdy, kdy se pracovník začíná cítit unavený, začíná být v zaměstnání pasivnější a problémy přenáší do svého osobního života. Do svého osobního života vynakládá stále méně energie a úsilí. Je důležité mít na paměti, že příznaky vyhoření nejsou nemoc, nýbrž jen signály, které nás včas varují. Člověk by je měl včas vypozařovat a začít je řešit. První fází vyhoření je právě vyčerpání, které člověk pocítuje. Pokud jej bude ignorovat a popírat, přechází rovnou do druhé fáze. Podle Maslachové a Schaufela se dělí příznaky do třech skupin:

Emocionální vyčerpání - zde se objevují pocity bezmoci, beznaděje, deprese a případně také myšlenky na sebevraždu.

Depersonalizace - člověk ztrácí city, klienta přestává považovat za lidskou bytost.

Nízká výkonnost - člověk se staví negativně ke své seberealizaci. Zastává postoj, že má dostatek motivace a vědomostí ke své práci (Maroon, 2012, s. 32). Podle Maslachové a kolegů se symptomy burn-out syndromu liší od deprese tím, že postihují pracovní oblast, kdež to deprese postihuje profesionální a soukromou sféru (Embriaco, 2007, s. 483).

Chernis (Maroon, 2012, s. 32) uvádí tyto kategorie příznaků:

Psychosomatická - objevuje se malátnost, poruchy spánku, bolesti hlavy, poruchy trávení.

Psycho-behaviorální - člověk nechce chodit do práce, objevují se pocity selhání, nedostatek sebevědomí, nenávisť, protestování, lhostejnost, sebestřednost, odstup či odcizení.

Ve vztahu ke klientům - neschopnost empatie, vyhýbání se klientům, snaha se izolovat, ulpívání na přesně daných předpisech.

Ve vztahu ke kolegům - ztráta zájmu o společnou komunikaci.

Interpersonální - objevují se problémy v osobním životě, v rodině, ve vztazích.

Další teorie od Freudenbergera (Maroon, 2012, s. 32) uvádí deset typických znaků:

Vyčerpání - člověk byl zvyklý na svou energii a zapálení do práce, bohužel se v této fázi setkává s jejím nedostatkem a únavou. Nedokáže si s tímto problémem poradit.

Odcizení a izolace - odcizení představuje určitý druh ochrany před zklamáním.

Prázdnota a cynismus - člověk začíná pochybovat o sobě, o svých přátelích, rodině, ztrácí smysl.

Netrpělivost a vznětlivost - pokud člověk nedosahuje výkonnosti, na kterou byl zvyklý, začíná být frustrovaný. Stává se netrpělivým, lehce výbušným člověkem, zmatkuje.

Dojem mimořádných schopností

Nedůvěra - z pocitu nedocení pramení časté hádky a vztek.

Paranoia - svůj neúspěch svaluje na ostatní. Má pocit, že mu každý škodí.

Ztráta cílevědomosti

Psychosomatické jevy a jejich psychické i fyzické projevy - bolesti hlavy, bolesti zad, poruchy spánku, pocit únavy, apod.

Deprese s množstvím aspektů - syndrom vyhoření může vést k depresi. Často pak narušuje pracovní výkon, ovlivňuje člověka dlouhodobě.

Podle Ungera (Maroon, 2012, s. 33) se dělí příznaky do těchto tří skupin:

Fyzické příznaky - vyčerpání, únava, poruchy spánku, poruchy trávení, vřed, časté nemoci, zvýšená hladina cholesterolu, srdeční onemocnění, omezení řeči, sexuální dysfunkce, úbytek váhy či naopak její nárůst, bolesti hlavy, vysoký krevní tlak, dušnost.

Psychické příznaky - netečnost, cynismus, negativismus, emoční vyčerpání, špatná nálada, odpor, vztek, výbušnost, ztráta trpělivosti, pocit nesmyslnosti, dehumanizace klienta, ztráta smyslu a ideálů, zlost, nedůvěra, paranoia, frustrace, deprese, odcizení, stagnace, selhání.

Behaviorální příznaky - nízká výkonnost, nespokojenost, omezené komunikování, změna pracovišť, častá absence, ztráta nadšení, konzumace alkoholu a drog, problémy v rodině, nedostatek cílů, zapomnětlivost, špatná soustředěnost, stížnosti na práci, workoholismus (Maroon, 2012, s. 33).

Důležité je, schopnost rozlišit syndrom vyhoření od stresu a deprese, jelikož je většina příznaků podobná. Stres je příčinou a vyhoření následkem. Syndrom vyhoření způsobuje chronický stres a dlouhodobá nerovnováha mezi fází aktivity a klidu (Stock, 2010, s. 17).

J. Kříž a P. Zimmelová (Velemínský, Studenovský, 2008, s. 228) uvádí, že většina příznaků projevuje u těchto typů osob:

- a) u osoby, která byla v prvních momentech velice nadšená, to co dělal, velmi prožíval, ale časem nadšení opadlo,
- b) u osoby, která na sebe klade vysoké nároky,
- c) u osoby, která pracuje nad úroveň svých možností, vědomostí a kompetencí,

- d) u člověka, pro kterého je neúspěch porážkou a zklamáním,
- e) u osoby, která není schopna odpočinku, relaxace apod.,
- f) u osoby, která na sebe dlouhodobě klade velké nároky.

Podle Nováka (2011, s. 16) trpí lidé zasažení tímto syndromem tzv. provozní slepotou. To znamená, že nejsou schopni vnímat určité nedostatky, ať už u sebe nebo v zaměstnání. Nezajímá je například, jak vypadá jejich kancelář, ve které tráví většinu času.

1.3 Stádia vývoje syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření není nemoc, nýbrž proces, který se objeví v průběhu kariéry. Probíhá velmi pomalu, až tak pomalu, že jej člověk nedokáže zaregistrovat. Nejčastěji je autory členěn do určitých fází, které se postupně vyvíjí v průběhu života.

Ch. Stock (2010, s. 23) ve své knize uvádí nejjednodušší model. Podle něho můžeme syndrom vyhoření rozdělit na 4 fáze:

1. Idealistické nadšení,
2. Stagnace,
3. Frustrace,
4. Apatie.

Idealistické nadšení - na začátku své kariéry se člověk nachází ve fázi, kdy předvádí nadprůměrné výkony, které jsou hnány velkou motivací. Každé jeho počínání je energické se zájmem podat co nejlepší výkony. Člověk si nepřipouští, že by něco nedokázal. Je přehnaně optimistický a se svou energií nakládá neefektivně. Velmi často se stane, že člověk svou práci bere až příliš vážně a uzavírá se před okolním světem. Stává se pro něho jediným smyslem. Samozřejmě je jen na člověku, jak objektivně dokáže zhodnotit svou práci a počínání. Některým lidem se dostává ze své práce uspokojení a dokáží si udržet přiměřenou hranici mezi prací a osobním životem.

Stagnace - v této fázi již pracovník začíná přehodnocovat situaci a své možnosti. Jeho ideály jsou nahrazeny zklamáním, které zažívá. Práce pro něho přestává být tak důležitá, nevynakládá takové úsilí a energii. Jelikož práci považoval za jedinou prioritu, v osobním životě se objevují první problémy.

Frustrace - prohlubují se problémy v zaměstnání. Pracovníkovi se nedostává pochopení ze strany nadřízených a také ani klientů. Začíná pochybovat o svých schopnostech a i o tom, zda má jeho práce a snažení nějaký smysl. Čím dál více zažívá zklamání.

Apatie - pracovník se ocitá v takové situaci, že jedinou jeho obranou je rezignace. Pociťuje pocity beznaděje, zklamání, zoufalství z nedostatku možnosti uplatnit se. Veškeré prvotní ideály se vytratily a nahradilo je zklamání. Člověk se začíná vyhýbat náročným úkolům, straní se klientům a dělá jen to, co je nezbytně nutné.

Dělení od R. Schwaba poukazuje na proces interakce mezi jedincem a situačními podmínkami, který je důvodem vzniku vyhoření:

1. Nerovnováha mezi požadavky ze strany zaměstnavatele a schopnost jedince požadavky splnit.
2. Jedinec na tuto vzniklou situaci odpovídá pocitem úzkosti, únavy a vyčerpání.
3. Změna chování vůči klientům, jedinec jedná neosobně a mechanicky. Snaží se ze vzniklé situace utéct (Kebza, Šolcová, 2003, s. 14).

Kopřiva hovoří o cestách, které vedou ke vzniku vyhoření:

1. Ztráta ideálů - na počátku práce má člověk určité ideály, které se začnou ihned vytrácet, setká-li se s neúspěchem a zklamáním. Objeví se pocit toho, že práce nemá smysl.
2. Workaholismus - závislost na práci se stává doslova drogou. Člověk má nutkavou potřebu neustále pracovat, často se stává, že takový

člověk utíká před jinými pocity. V takovém případě se vyhoření dostaví velmi brzy.

3. Teror příležitostí - jedná se o pocit, který se objevuje u velmi pracujících lidí. Práce jim neustále přibývá, jelikož se neustále ukazují nové a nové úkoly, tudíž nové příležitosti. Práce tedy neubývá ba naopak. Časem bohužel lidé pociťují nedostatek energie a sil. Neschopnost ubrat a slevit dožene pracovníka k vyhoření (Bartošíková, 2006, s. 34).

Je mnoho autorů a teorií, které se zabývají procesem vzniku. Ve větší míře se ale shodují v tom, jak se mění postoj člověka ke své práci, ke klientům. Jak již bylo řečeno, nepostihuje pouze pracovní sféru, nýbrž trpí i rodinný a osobní život.

Důvodem, proč si lidé často vybírají povolání sociálního pracovníka je vidina poslání a pomoci druhým lidem. Mnoho mladých lidí jde po škole do zaměstnání s nadšením a plní ideálů. Je však nutné dokázat objektivně zhodnotit své možnosti a najít si stabilní a reálnou pozici v pracovním prostředí.

Během své práce se setkávají s překážkami, na které je škola dostatečně nepřipravila. Chybí jim nedostatek zkušeností a každodenní tlak jim ubírá na motivaci. V této chvíli nastává první fáze vyhoření. Člověk pomalu ztrácí svůj idealismus, přestává se tolik angažovat. Těžce snáší zklamání a začíná uvažovat nad tím, zda práci odvádí dobře a zda jeho snažení má vůbec smysl. Kontakt s klienty se stává spíše nutností a začíná si udržovat určitý odstup. Stává se méně soucitným, empatickým. Práce pomalu přestává mít význam (Maroon, 2012, s. 37).

1.4 Diagnostika syndromu vyhoření

V dnešní době je využíváno mnoha metod, které slouží k diagnostice. Od pozorování symptomů, které se začínají projevovat u osob s burn-out syndromem. Vyhoření se liší u osob různou intenzitou a četností. K testování slouží tři hlavní prostředky:

1. Maslachové škála vyhoření pro pomáhající profese (Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey, MBI)
2. Maslachové škála vyhoření pro povolání (Maslach Burnout Inventory – General Survey)
3. Škála znechucení (Tedium Scale), (Maroon, 2012, s. 71).

Maslachové škála vyhoření pro pomáhající profese

Tato metoda měření je jedna z nejrozšířenějších, již od roku 1981. Maslachová a Jacksonová při výzkumu využívali vždy dva příklady v různých povoláních. S nasbíraných dat se staly 3 faktory určující, při testování:

- Emocionální vyčerpání
- Depersonalizace
- Seberealizace

Metoda se využívá pouze pro šetření u pomáhajících profesí. K emocionálnímu vyčerpání se vztahuje devět výpovědí, k depersonalizaci pět a k seberealizaci osm výpovědí. Celkem jich je 22. Účelem této metody je zjistit, jak pracovníci pohlíží na svou práci a na lidi, se kterými spolupracují. Podle Embriaco aj. (2007, s. 483) je to nejspolehlivější metoda, která je jednou z nejrozšířenějších. Výpověď se hodnotí v rozmezí 0 - 6 a vždy se píše před výpověď. Četnost výskytu: 0 – nikdy, 1 – jednou za rok, 2 – jednou za měsíc či méně, 3 – několikrát za měsíc, 4 – jednou týdně, 5 – několikrát za týden, 6 – denně (Maroon, 2012, s. 72).

Výpovědi (Maroon, 2012, s. 73).

1. ___ Cítím se prací emocionálně vyčerpán.
2. ___ Na konci pracovní doby se cítím opotřebovaný.
3. ___ Cítím únavu, když ráno vstávám a musím začít nový pracovní den.
4. ___ Snadno se vcítím do svých příjemců.
5. ___ Mám pocit, že s některými příjemci jednám jako s předměty.
6. ___ Pracovat celý den s lidmi je pro mě velmi namáhavé.

7. ___ Problémy se svými příjemci mám pod kontrolou.
8. ___ Kvůli své práci se cítím vyhořelý.
9. ___ Mám pocit, že svou prací pozitivně ovlivňuji život jiných lidí.
10. ___ Od té doby, kdy jsem začal pracovat ve své profesi, jsem vůči ostatním více netečný.
11. ___ Obávám se, že mě moje práce znečitlivuje.
12. ___ Cítím se velmi čínorodý.
13. ___ Moje práce mě frustruje.
14. ___ Mám pocit, že pracuji příliš tvrdě.
15. ___ U některých příjemců je mi jedno, co s nimi bude.
16. ___ Přímá práce s lidmi je pro mě velkou zátěží.
17. ___ Je pro mě snadné vytvářet při práci s příjemci uvolněnou atmosféru.
18. ___ Po intenzivním styku se svými příjemci cítím povzbuzení.
19. ___ Mnoho věcí, které jsem svou prací dosáhl, za tu námahu stálo.
20. ___ Mám pocit, že nevím kudy kam.
21. ___ Se svými emocionálními problémy v práci nakládám velmi klidně.
22. ___ Mám pocit, že mi příjemci dávají vinu za některé své problémy.

Maslachové škála vyhoření pro povolání

V roce 1996 Maslachová se svými kolegy vytvořila další nástroj pro diagnostiku syndromu vyhoření, který se dá použít pro všechna ostatní povolání. Slouží k měření pocitu vyčerpání pomocí složek únavy a stavu napětí. Dále pak také zkoumá míru cynismu zaměstnance vůči práci a odcizení od práce. Jako třetí složku, kterou tato metoda měří, je osobní výkonnost a očekávání, která zaměstnanec ve své práci má.

Tento nástroj obsahuje 16 výpovědí, pět výpovědí se vztahuje k vyčerpání, pět k cynismu a šest popisuje osobní výkonnost. Výpověď se hodnotí v rozmezí 0 - 6 a vždy se píše před výpověď.

Četnost výskytu: 0 – nikdy, 1 – jednou za rok, 2 – jednou za měsíc či méně, 3 – několikrát za měsíc, 4 – jednou týdně, 5 – několikrát za týden, 6 – denně (Maroon, 2012, s. 74).

Výpovědi (Maroon, 2012, s. 74)

1. ___ Cítím se prací emocionálně vyčerpan.
2. ___ Na konci pracovní doby se cítím opotřebovaný.
3. ___ Cítím únavu, když ráno vstávám a musím začít nový pracovní den.
4. ___ Pracovat celý den s lidmi je pro mě velmi namáhavé.
5. ___ Problémy v práci umím řešit efektivně.
6. ___ Kvůli své práci se cítím vyhořený.
7. ___ Mám pocit, že efektivně přispívám k činnosti zaměstnavatele.
8. ___ Od té doby, kdy toto místo mám, se o svou práci zajímám méně.
9. ___ Ve vztahu k práci jsem méně nadšený než dříve.
10. ___ Jsem dobrý ve své práci.
11. ___ Když něco zvládnou, cítím povzbuzení.
12. ___ Mnoho věcí, které jsem v práci dosáhl, za tu námahu stálo.
13. ___ Chci jen dělat svou práci, ostatní je mi lhostejné.
14. ___ Pokud jde o výsledky mé práce, jsem cyničtější a je mi lhostejné, jestli svou prací něčeho dosáhnu.
15. ___ Pochybuji o tom, že je moje práce důležitá.
16. ___ Jsem si jistý, že pracuji efektivně.

Škála znechucení

Autorem této metody je Pinesová, která s kolegy vytvořila 21 výpovědí, díky kterým zkoumá pocity a postoje pracovníka k sobě samému, ke své práci a ke klientům. Škála má sedm stupňů a měří fyzické vyčerpání, emocionální vyčerpání a mentální vyčerpání. Výpovědi 3, 6, 19 a 20 mají protichůdný význam a slouží ke statistické analýze.

Pokud se u člověka vyskytují všechny tři typy vyčerpání, nachází se v kritické fázi vyhoření. Pokud se u někoho občas objevují některé pocity, jedná se o varovné signály a je potřeba, se nad svou prací zamyslet. Přehodnotit své ideály a priority. Aby člověk mohl s vyhořením bojovat, je nejdůležitější nejprve příznaky rozpoznat.

Tato škála popisuje stupeň vyhoření i to, jak člověk přemýšlí o své práci a životě. Ohodnocení výpovědí je v rozmezí 1 – 7 a zapisuje se před výpověď.

Četnost výskytu: 1 – nikdy, 2 – téměř nikdy, 3 – zřídka, 4 – někdy, 5 – často, 6 – téměř stálé, 7 – pořád (Maroon, 2012, s. 75).

Výpovědi (Maroon, 2012, s. 77)

1. ___ Jsem unavený.
2. ___ Cítím se poražený.
3. ___ Měl jsem dobrý den.
4. ___ Jsem tělesně vyčerpaný.
5. ___ Jsem emocionálně vyčerpaný a zoufalý.
6. ___ Cítím se šťastný.
7. ___ Jsem vyřízený, už nemohu dál.
8. ___ Cítím se bídně.
9. ___ Jsem přetažený, protože nemohu spát.
10. ___ Jsem citově vyprahlý a nemám co dát.
11. ___ Cítím se jako chycený v pasti.
12. ___ Cítím se bezcenný.
13. ___ Jsem unavený, bolí mě celé tělo.
14. ___ Jsem ustaraný.
15. ___ Zlobím se na ostatní a zklamali mě.
16. ___ Cítím se slabý a churavý.
17. ___ Cítím bezmoc.
18. ___ Cítím se odmítán.
19. ___ Jsem optimista.

20. ___ Jsem plný energie.

21. ___ Mám strach.

1.5 Rizikové faktory v zaměstnání

Ve většině případech vzniká burn-out syndrom v pracovní oblasti. Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci (OSHA) v roce 2007 vydala prohlášení, kde uveřejnila nejčastější příčiny pracovního stresu:

- obava ze ztráty zaměstnání, díky nestabilitě na trhu práce,
- nejistota pracovní pozice, strach z přesunu do zahraničí,
- více přesčasů, kratší dovolené, práce na zkrácený úvazek a smlouva na dobu určitou,
- delší pracovní doba a větší množství pracovní náplně,
- rušení pracovních míst
- práce vyžaduje stále větší množství kompetencí, práce je více psychicky i emocionálně náročná,
- člověk nemůže skloubit zaměstnání s osobním životem (Stock, 2010, s. 32).

Podle Rushe (2003, s. 18) mezi příčiny můžeme zařadit neschopnost zvolnit, snaha udělat všechno sám, lpění na detailech, častá rutina, nadměrná očekávání.

Zvýšená pracovní zátěž - díky neustálému vývoji moderních technologií se mění pracovní podmínky. Práce se zhušťuje, což znamená, že mají lidé na starost více věcí. Je zapotřebí větších kompetencí, větší míra zodpovědnosti, což se samozřejmě odráží na psychické náročnosti práce.

Díky přibývajícimu množství práce jsou na zaměstnance kladeny mnohem větší nároky. Člověk musí zpracovávat nejrůznější texty, informace a údaje. Dnešní společnost očekává nejen kvalitu poskytovaných služeb, ale také jejich rychlost a flexibilitu. Pokud mluvíme o pomáhajících profesích, tak je na ně ještě

vyvíjen tlak ze strany úřadů, pro které musejí neustále vypisovat nejrůznější formuláře a podávat zprávy. To všechno vede ke zvýšené pracovní zátěži, která působí stresově na psychiku člověka. Nadměrná zátěž může být důvodem vzniku vyhoření. Člověk má na starost větší množství práce, než je schopen zvládnout. Dostává se tedy pod nátlak, který jen posiluje vyhoření.

Celou situaci navíc může zhoršovat i nevyhovující pracovní podmínky. Pracovník může být neustále při práci vyrušován a není schopen efektivně rozdělit energii na důležitá místa. Navíc v dnešní době většina zaměstnanců musí být neustále ve spojení přes mobilní telefon. Novým věcem a technologiím se učí lidé za pochodu a čím dál v menším čase. Už tedy na začátku se setkávají s vnějšími vlivy, které na ně působí stresově, a tudíž vyvíjejí možnost vzniku vyhoření.

Co s tím člověk může dělat? Těžko totiž ovlivní pracovní podmínky. Měli bychom pracovat sami na sobě, pokusit se zvládat vyšší míru zátěže a zvyšovat i svou odolnost vůči stresu (Stock, 2010, s. 32).

Nedostatečná samostatnost a uznání - pracovník je v zaměstnání svazován množstvím nejrůznějších pravidel, často je velmi kontrolován ze strany nadřízeného. Objevuje se u něho pocit, že on sám nemá žádnou kontrolu a moc nad svou prací. Nemůže se svobodně rozhodovat, což v něm vzbuzuje pocity, že není schopen ovlivnit své pracovní prostředí a nemá možnost se dostatečně realizovat. Nedostatečná samostatnost je dalším rizikovým faktorem vzniku vyhoření.

Důležitá je také určitá míra uznání, která funguje jako motivace k lepším výkonům. Uznání může být finanční, ale také pochvala od vedoucího za dobře vykonanou práci. Pokud není člověk dostatečně a spravedlivě ohodnocován, vede to spíše ke zklamání a následné nespokojenosti (Stock, 2010, s. 34).

Špatný kolektiv - během svého života trávíme v zaměstnání většinu času, proto je velice důležité, jaké kolegy kolem sebe máme. Pokud pracujeme v kolektivu, který je soutěživý, nepřejícný, chladný, odměřený, necítíme se v něm dobře. Převládají-li v týmu problémy a závist, je jasné, že se to projeví v následné

výkonnosti. Neúspěchy a nepěkné vztahy vytvářejí pro pracovníka nepříjemné pracovní podmínky a vzniká stresová situace (Stock, 2010, s. 37).

„výdej“ přesahuje „příjem“ - tento typ zaměstnání je jeden z nejrizikovějších pro vznik vyhoření. Lidé pracují s velkým pracovním nasazením, ale nedostává se jim dostatečného ohodnocení, uznání anebo výsledky nejsou dostatečně uspokojivé. Pokud je taková situace dlouhodobá může vést ke vzniku vyhoření (Bartošíková, 2006, s. 28).

Kebza a Šolcová (2003, s. 15) uvádějí další faktory, které mohou být rizikové pro vznik syndromu vyhoření. Podle nich musí člověk v zaměstnání čelit chronickému stresu, monotonii práce, permanentnímu časovému tlaku.

Při vzniku syndromu musíme brát v potaz i věk, pohlaví, stav, vzdělání a délku zaměstnání.

2 PREVENCE A LÉČBA SYNDROMU VYHOŘENÍ

Burn-out syndrom vnímáme jako výsledek nerovnováhy mezi profesní realitou a očekáváním. V silách jedince je pokusit se to změnit tím, že si osvojí strategie, které mu pomohou vyrovnat se se stresem. Pokud sociální pracovník pocítuje větší míru příznaků vyhoření, jedním z řešení může být změna zaměstnání.

Velice důležitá je sociální opora, kterou jedinec nachází v rodině, u kolegů, u přátel. To, že s nimi tráví volný čas, realizuje své zájmy, koníčky, je velkým předpokladem zvládnutí případného vyhoření.

2.1 Práce s vyhořením na individuální úrovni

Proto, aby člověk dokázal pracovat na svém vyhoření, je potřeba si nejprve přiznat problém. Musí se naučit rozpoznat důvody, proč se cítí tak, jak se cítí. Nejvhodnějším způsobem je evidence deníku. Zapisovat si alespoň jeden měsíc, jaké má pocity, v jakých situacích byl pod tlakem, co u něho vyvolalo stres. Jelikož možná převládá více negativních situací, je lepší si zapisovat i pěkné chvílky. Co mu pomáhá při relaxaci, z čeho měl radost apod. Díky takovému deníku si lehce uvědomíme, kde je původ našeho stresu a z jakých situací pramení. Důvodem může být rodina, práce či různé činnosti.

Jakmile si sociální pracovník uvědomí zdroj svého problémů, snaží se za ně převzít odpovědnost. Někdy je to však náročné, protože jsou věci, u kterých to nejde. Je ale možné, jim věnovat větší pozornost než doposud.

Musíme rozlišit to, co je v našich silách změnit a co ne. Vytvořit nové prostředky a dovednosti k tomu, abychom mohli situaci správně vyhodnotit. Pomoci nám k tomu mohou například rozhovory s kolegy. Sociální pracovník musí být schopen zhodnotit svou práci a vztahy na pracovišti. Musí vědět, zda se svou prací stále ztotožňuje. Každý vztah je založen na dávání a přijímání, to

samé platí ve vztahu k pracovnímu prostředí. Pokud jedinec bude svou práci považovat za smyslounou a bude jej neustále motivovat a naplňovat, tak má velkou šanci, se vyhoření vyhnout, případně s ním bojovat.

2.1.1 Strategie aktivního přístupu

Vymezit důvody vyhoření - sociální pracovník musí zjistit, co je spouštěčem jeho potíží. Díky tomu se mu otevrou různé možnosti, jak danou situaci řešit. Je-li problém v pracovní sféře, měl by si promluvit s nadřízeným o jisté změně. Pokud se změny nepodaří dohodnout, měl by uvažovat o změně zaměstnání.

Organizace času - člověk by se v zaměstnání neměl cítit pod neustálým tlakem. Je zapotřebí, aby se naučil říkat ne a vypracovat si časový plán, kterého se bude držet. Jeho povinností není se neustále přizpůsobovat. Některé věci potřebují delší čas, některé ani plnit nemusí. Proto je základem efektivní časový management.

Stanovení cíle - díky stanovení cílů dostane práce nový směr a smysl. Je dobré si stanovit krátkodobé i dlouhodobé cíle, které postupně bude plnit. Právě vyhoření pramení ze ztráty ideálů a zklamáných ambic. Je důležité si uvědomit, proč danou práci děláme. S přibývajícimi klienty má sociální pracovník méně času a zdrojů. Při selhávání si myslí, že kdyby věnoval více energie a času do řešení problému, byl by úspěšnější. Musí se naučit objektivnímu hodnocení, co je v jeho pracovních možnostech a naplánovat si, jak bude postupovat.

Zhodnocení úspěchů - při hodnocení svých úspěchů, by měl pracovník stát pevně nohama na zemi a nenechat se ovlivnit očekáváním, že každý klient bude dělat stejné pokroky ve stejném čase. Pokud tomu tak není, neúspěch dává za vinu klientovi.

Požádejte o pomoc druhé - měli bychom mít určitou síť přátel, kolegů a rodiny, se kterou vedeme aktivní společenský život. Vzájemná přátelství nám mohou pomoci zmírnit hladinu stresu, máme možnost se vypovídat a dostává se

nám potřebné empatie. Proto by mělo být v našem zájmu vytvořit si okruh přátel, a pečovat o něj. Je to jedna z prevencí právě vzniku vyhoření.

Zjednodušení si života pomocí lepší organizace - pokud máme pocit, že úkoly v zaměstnání jsou příliš náročné, pomůže nám lepší organizace. Pro lepší racionalizaci problémů si věci zjednodušíme, uspořádáme a zorganizujeme. Pomůže nám také naplánování dne nebo kroků, které budeme postupně plnit. Měli bychom se naučit odříkat některé činnosti, které nás pouze více stresují.

Pozorujte se - důležité je dbát o své tělo i duši, zmírňovat tlak a napětí, který se v nás odehrává. Člověk by se měl naučit věnovat čas pouze sám sobě. K lepší psychické i fyzické pohodě nám pomůže například horká koupel, pravidelné cvičení, dostatek spánku, omezit množství kofeinu, sport, masáže, čtení knih apod. (Maroon, 2012, s. 88).

Zdroje energie - člověk by měl být schopen vymezit své zdroje energie, co mu přináší radost. U provozování nejrůznějších koníčků se alespoň odreaguje a načerpá novou energii a chuť do života (Stock, 2010, s. 67).

Řešení své pracovní situace - pokud je situace v zaměstnání již natolik neúnosná a člověk nemá sílu ani možnosti jej řešit, měl by uvažovat například o změně pracovní pozice, změně zaměstnání nebo například o předčasném důchodu apod. Přednost má zdraví před prací (Stock, 2010, s. 78).

2.1.2 Zásady duševní hygieny

L. Míček ve své knize uvádí definici: „*Duševní hygienou rozumíme systém vědecky propracovaných pravidel a rad sloužících udržení, prohloubení nebo znovuzískání duševního zdraví, duševní rovnováhy.*“ (Míček, 1984, s. 9).

Tuto definici můžeme také chápat jako boj proti duševním nemocem či péči o optimální fungování duševní činnosti.

S tématem vyhoření se úzce pojí i téma stresu. Pro každého je stres něco jiného. Někdo pod stresem podává velmi dobré výkony a pro jiné je to strašák, který je pronásleduje i v noci při spaní. Proto je definice stresu velmi složitá. Nejedná se o pouze o zdravotní stav. Projevuje se v oblasti duševní, fyzické a

emoční. Typické jsou nejrůznější příznaky, jako je bolest hlavy, migréna, poruchy držení těla, únava, bušení srdce, agrese, problémy s pokožkou, změny nálady, deprese a mnoho dalšího. Podobnost s příznaky syndromu vyhoření je velká.

Stres se stává problémem až tehdy, pokud se příznaky stupňují a není dostatek času se s problémem vyrovnat a přizpůsobit se mu. Neustálý pracovní nátlak a zvětšování množství práce zvyšuje míru stresu (Hilton, 2008, s. 7).

Pro zmírňování hladiny stresu je dobré dodržovat zásady duševní hygieny, do které můžeme zařadit relaxaci, výživu, pohyb a cvičení, masáže, meditaci a jógu.

Relaxace - jedná se uvolňování, zmírňování svalového i duševního napětí, ke kterému došlo například kvůli duševnímu onemocnění nebo vlivem stresu. Relaxovat znamená odpočívat, uvolňovat se. Velmi vhodné je využít spolu s relaxací také tělesné cvičení (Hartl, 2004, s. 227).

Pro každého odpočinek znamená něco jiného. Někdo relaxuje u televize, někdo v přírodě, při poslechu hudby apod.

Může se také jednat o řízenou relaxaci. Nejznámější jsou dvě relaxační techniky. V Evropě je nejvíce rozšířen Schultzův autogenní relaxační trénink a v Americe naopak Jakobsonova progresivní relaxace. U obou typů relaxace je nutná delší časová náročnost, jelikož se jedná o techniku, je zapotřebí nácvik a proto se nejedná o jednorázovou záležitost. Při relaxaci se člověk pod vedením zaměřuje na jednotlivé části svého těla a jejich uvědomování. Snaží se v nich pomocí mysli uvolnit nashromážděné napětí.

Dále může provádět také techniky zaměřené na správné dýchání, koncentrační cvičení apod. (Křivohlavý, 2001, s. 89).

Meditace

P. Hartl (2004) uvádí, že při meditaci se člověk soustředí na své myšlení. Snaží se uklidnit emoce a zmírnit úzkost.

Jedná se o relaxační cvičení především východních civilizací. Hlavním cílem by mělo být naprosté uvolnění těla a mysli, snížení hladiny stresu, posílit

odolnost těla proti nemocem (Hilton, 2008, s. 139). Jedním z nich je způsob, kdy člověk opakuje neustále např. 20 minut jedno slovo při každém svém dechu. Soustředí se na jeho pomalou výslovnost a nemá čas přemýšlet nad problémy. Odpoutává se od svých starostí a odpočívá (Křivohlavý, 2001, s. 89).

Pohyb a cvičení

Dalším důležitým prvkem pro boj se stresem je pohyb. Díky pohybu se vyplavují morfinové endorfiny. Člověk se díky nim cítí spokojenější a má lepší náladu. Naopak také určitý druh námahy pomáhá spalovat stresové hormony. Podle J. Křivohlavého (2001) cvičení ovlivní nejen stránku fyzickou ale tak má vliv na psychiku. Cvičení pomáhá při léčbě depresí, úzkostí a posílení psychiky. Lidé, kteří se pravidelně pochybují či provozují nějaký sport, jsou odolnější a dokáží se lépe vyrovnat s problémy. Také pravidelné cvičení zlepšuje kvalitu spánku a zlepšuje kvalitu trávení (Hilton, 2008, s. 33).

V dnešní době si člověk může vybrat ze spousty druhů cvičení a je jen na něm, co mu bude přinášet radost a potřebné uvolnění.

Výživa

Člověk potřebuje správnou kombinaci potravin (minerálů, vlákniny, vitamínů, tuků, cukrů) pro správnou funkci organismu. Při výběru potravin jsme často ovlivněni reklamou, náladou, dostupností potravin ale také stresem. Právě stres a nízké sebevědomí jsou původci vzniku poruch příjmu potravy. Pokud je člověk ve stresu má často velké chutě například na čokoládu, brambůrky, sušenky atd. Tyto potraviny nám rychle dodají velké množství energie, které bohužel také rychle spálíme. Tím vznikají výkyvy cukru v těle, což může vést k přejídání. V dnešní době bere člověk jídlo jako nutnost, bez které by nemohl fungovat. V našem zájmu by mělo být to, že budeme brát jídlo jako potěšení. Snažit se redukovat potraviny, které zvyšují hladinu stresu a naopak se zdravě stravovat (Hilton, 2008, s. 25).

Masáže

Jedná o se techniku, při které nám masér pomocí dlaní a rukou uvolňuje měkké tkáně. Pomoci nám může při nespavosti, při uvolnění od nejrůznějších bolestí a napětí, které se objevuje v závislosti na míře stresu. Je potřeba tato svalová přetížení uvolnit, aby krev mohla v těle opět proudit a orgány byly okysličený (Hilton, 2008, s. 137).

Jóga

Slovo jóga můžeme přeložit jako určitý druh duševního spojení člověka a vyšší bytostí pomocí fyzických i duševních cviků. Je to více jak 4000 let stará metoda pocházející z Indie. V poslední době je velmi oblíbená. Jedná se o soustavu plynulých, lehkých pohybů, dechového cvičení, meditace a relaxace. Je vhodná pro lidi, kteří mají problémy s páteří, bolestmi hlavy či migrénou, nespavosti, úzkostí, menstruačních potíží. Určité pozice a dechová cvičení jsou cíleně zaměřeny na uvolňování stresu v těle a člověku ho pomáhají ovládat. (Hilton, 2008, 139).

2.2 Práce s vyhořením na úrovni organizace

Jedinec se svými vlastními silami snaží osvojit základní postupy a strategie, které by následně využil při zvládnání stresu. Usiluje o vyrovnaní nerovnováhy mezi profesním očekáváním a profesní realitou. Zaměstnavatel by se měl snažit o jeho změnu organizace a kultury. Právě zájem o své zaměstnance, je velmi důležitý prvek při prevenci vyhoření stejně tak, jako podpora týmové spolupráce.

Sociální podpůrnou sítí rozumíme skupinu lidí, kteří jsou ochotni nám pomoci v době krize. Mohou nám pomoci s řešením problémů svými radami či informacemi. To zmenšuje napětí a tím předchází vzniku vyhoření. Člověk má kolem sebe několik takovýchto sítí, patří sem rodina, kolegové v práci, sousedé, přátelé. Tito lidé člověku dodávají pocit, že je má někdo rád, že se má v nouzi na koho obrátit.

Zvláště důležité je pro sociální pracovníky role sociálních podpůrných skupin. Pokud je poskytována podpora jednak ze strany kolegů, nadřízených tak i supervizorů, lidé zvládají náročnější situace lépe a nejsou vystaveni takovému stresu.

Maroon (2012) uvádí, že se syndromem vyhoření se pracuje na čtyřech rozdílných složkách a to, psychologické, strukturální, sociální a organizační.

Psychologický rozměr

Zaměstnanec by měl mít možnost na pracovišti ovlivnit různé struktury a obsahy rolí, které by se měli přizpůsobit jeho potřebám. Jeho činnosti, které vykonává, by měly být co nejpestřejší, aby neztrácel zájem. Kvalita a množství práce by zaměstnanci neměli způsobovat stres. Je důležité objektivně zajistit rovnováhu, aby nedocházelo k přetížení a tlaku, který by vyvolával stres. Stupňující tlak a agrese se může projevit při práci s klientem. Vztah, který s ním sociální pracovník udržuje, závisí na tom, kolik má pracovník klientů. S rostoucím počtem se zvyšuje také přetížení.

Pokud se již pracovník cítí pod velkým tlakem, měl by mít možnost vysadit. Nemyslí se tím prodloužená pauza na oběd, ale například pozastavení kontaktu s klienty. Práce se předá jinému kolegovi a pracovník na nějaký čas převezme například administrativní činnost nebo je-li potřeba, vezme si i dovolenou. Pokud je člověk vystaven dlouhé pracovní době v přímém kontaktu s náročnými klienty, je vhodné, aby se tato práce omezila na určité hodiny nebo dny v týdnu, aby nedocházelo k psychickému vyčerpání.

Dalším aspektem je i flexibilita, kterou má zaměstnanec k dispozici. Je velmi přínosné, pokud si může vybírat své klienty a mít možnost odmítnutí jiných případů, ve kterých se necítí dobře nebo není dostatečně vzdělaný.

Strukturální rozměr

Je nezbytně nutné brát v potaz i prostředí, ve kterém sociální pracovníci pracují. Příjemná pracovní atmosféra působí pozitivně na pracovní výkon. Naopak

negativně působí hluk, mnoho lidí v místnosti, špatný vzduch nebo nedostatečné osvětlení.

Sociální rozměr

Ve vztahu ke klientům. Je rozumné udržovat počet klientů takový, aby se jim sociální pracovník mohl maximálně věnovat a nevyvíjelo to na něho určitý tlak. Měl by mít možnost výběru klientů, stejně tak si stanovit dny, které by věnoval náročným případům.

Ve vztahu ke kolegům. V zájmu organizace je třeba vytvářet setkání, kde by měli zaměstnanci možnost hovořit o svých postupech a cílech. Dodávali si i vzájemný zájem, pomoc a rady. Vhodné je organizovat různá skupinová školení, semináře, večírky a společné aktivity a tím se budovala příjemná týmová atmosféra.

Ve vztahu k nadřízeným. Vedení poskytuje zaměstnancům podporu, vynakládá dostatečný zájem, zajišťuje okamžitou zpětnou vazbu a případnou odměnu, uznání. Sociální pracovníci mají někdy složité případy a právě zmiňovaná zpětná vazba je pro ně velmi důležitá.

Organizační rozměr

Orientační programy – orientace a směrnice pomáhají sociálnímu pracovníkovi si správně stanovit své cíle. Ty díky rozhovoru s kolegy či nadřízeným snadno pochopí a porozumí, což mu následně usnadní poznání pracovního prostředí.

Prevence vyhoření – jedná se o pravidelné testování. Díky supervizorům se zjišťuje například spokojenost zaměstnanců a mapují se situace, které zaměstnancům způsobují tlak či frustraci.

Individuální poradenství – poskytuje se tehdy, pokud se u zaměstnance objevilo vyhoření.

Podpůrné skupiny – jedná se možnost svěřit se, požádat o pomoc, o radu, mít s kým sdílet problémy. Zaměstnancům se dostává vzájemné soudržnosti a týmové spolupráce.

Schůze personálu – možnost se spřátelit, podělit se o zkušenosti, problémy apod.

Další vzdělávání pracovníků – zaměstnanci si rozšiřují obzory, obnovují si své znalosti, získávají větší sebevědomí. Může se také jednat o různé semináře, které jsou zaměřené např. na zvládání stresu (Maroon, 2012).

2.2.1 Supervize

Jedná se o jednu z metod, která je zaměřená na rozvoj a podporu profesionálního jednání pracovníků.

I. Bartošíková (2006) ve své knize charakterizuje supervizi jako možnost reflexe, která je zaměřená na různé pracovní situace. Zaměřuje se na jedince (individuální) i týmy (týmová) a skupiny (skupinová) zaměstnanců. Rozebírá jejich vzájemnou komunikaci, spolupráci a pracovní úkoly. Supervize je druh sociální práce, která zahrnuje aktivní učení. Individuální supervize se zaměřuje pouze na potřeby konkrétního pracovníka, kdežto skupinová využívá celou skupinu. Výhodou může být vzájemná podpora skupiny, umožňuje diskutovat o dané problematice a také možnost využít více technik.

Prostřednictvím supervizora jsou zaměstnancům předávány jeho vědomosti, zkušenosti modely chování a postoje. Sociální pracovníci dosahují správnou cestou lepších výkonů. Jedná se o systematický a plánovaný výchovný proces.

Cíle supervize je potřeba si vyjasnit ještě předtím, než může být prováděna. Cílem může být zlepšení situace na pracovišti, pracovní atmosféry, korigování neefektivních postupů, učení, získání informací a především práce se stresem. Zkvalitňuje vzájemnou spolupráci kolegů, vytváří fungující mezilidské vztahy. Pomáhá porozumět vztahům, ať už jsou to vztahy na pracovišti, vztahy s klienty. Umožňuje získat nadhled nad svou prací, rozvíjí kritické myšlení a snaží se pomoci

přenést teoretické schopnosti do praxe (Maroon, 2012). Řeší také otázku pocitů, které pracovník prožívá ve vztahu ke své práci. Pomáhá mu řešit konflikty, ale také předchází právě vyhoření.

Supervizor je zkušený odborník s přirozenou autoritou, který je pro zaměstnance důvěryhodný. Může se jednat o interního supervizora nebo externího.

Interní supervizor je zaměstnanec organizace, ve které ji provádí. Jedná se buď o nadřízeného pracovníka, nebo pracovníka, který byl k této funkci zvolen. V případě externí supervize není zaměstnancem a do organizace dochází. V tomto případě má výhodu nezaujatého pohledu.

Supervizi můžeme rozdělit na tři typy a těmi je: administrativní, výuková a podpůrná.

Administrativní spočívá v tom, že jsou udaná nějaká kritéria nebo danosti a supervizor pomáhá super vidovanému je naplňovat. Nástrojem je zde hlavně motivace k tomu, aby super vidovaný došel ke splnění cílů.

Podobné je to také u výukové supervize, kde je zapotřebí také plnit určité danosti, ale supervizor učí super vidovaného, pomocí různých metod, novému poznání či novému postoji. Je povzbuzován k samotnému rozhodování, aby se sám dopracoval k osamostatnění. Nutné je povzbuzování a také předávání informací supervizora.

V podpůrné supervizi jde hlavně o dodání síly a odvahy ke zvládnutí stresových situací, konfliktů, ovládnutí vlastních reakcí v zaměstnání. Zabývá se především emocemi a jejich ventilací. Pomáhá sociálnímu pracovníkovi se bránit napětí a negativním myšlenkám. Důležitá je, aby super vidovaný cítil podporu supervizora a mohl otevřeně vyjadřovat své pocity. Právě dlouhodobá přeplněnost emocemi a neschopnost s nimi dále pracovat může způsobovat stres a snižuje schopnost pomáhat klientům (Velemínský, Studenovský, 2008, s. 240).

Supervize může být vykonávána pravidelně, pokud je zabudována ve struktuře organizace. Může být také neformální, příležitostná pouze v případě, že se naskytne něco, co je potřeba řešit (Bartošíková, 2006).

Závěrem můžeme říci, že supervize se zaměřuje především na profesní rozvoj pracovníků a snaží se zvýšit kvalitu poskytovaných služeb.

3 NÁHRADNÍ RODINNÁ PÉČE V ČESKÉ REPUBLICE

Právem a povinností rodičů je postarat se o své dítě a zajistit jeho adekvátní vývoj. Bohužel ne všichni rodiče se mohou nebo chtějí starat o své dítě. Dítě má právo vyrůstat v rodinném prostředí. Je-li z určitých důvodů zbaveno takového prostředí, má nárok na ochranu a pomoc od státu (MPSV, 2011). V takové situaci je potřeba najít optimální řešení a zajistit dítěti náhradní formu výchovy. Tato činnost spadá pod Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Dále také pod orgány sociálně-právní ochrany dětí, krajské úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností, úřad práce apod. Dříve při přijímání dětí do náhradních rodin si rodiče volili své děti, dnes je tomu jinak. Důraz je kladen na zájem dítěte, ten má přednost před zájmem rodiče. Jsou tedy vybíráni rodiče pro dítě (Matějček aj., 2002, s. 12).

V poslední době se často řeší ústavní výchova a její negativní dopad na vývoj dítěte, který také vyplývá z řady výzkumů. Proto proběhla v několika zemích úprava systému péče o ohrožené děti. Čím dál více se odklání od ústavní výchovy, kterou nahrazuje náhradní rodinná péče (dále jen NRP). Velice důležitá je pomoc a podpora rodin, které se ocitli v ohrožení. Tím předejdeme tomu, aby byli děti vůbec z rodin odebírány (LUMOS 2014)

NRP je tedy forma péče, kdy je dítě vychováváno náhradními rodiči v prostředí, které se podobá přirozené rodině. Ze statistické ročenky MPSV z roku 2016 vyplývá, že k 31. 12. 2016 bylo v NRP celkem evidováno 18 636 dětí (MPSV 2016).

3.1 Formy náhradní rodinné péče

V České republice se podle zákona č. 89/2012 Sb., o rodině občanského zákoníku stanovují tyto formy NRP:

- a) svěřením dítěte do péče jiné osoby než rodiče,
- b) pěstounskou péčí,

- c) pěstounská péče na přechodnou dobu,
- d) osvojení,
- e) poručenství (MPSV 2013).

3.1.1 Svěření dítěte do péče jiné fyzické osoby než rodiče

Jednou z možností NRP je, svěření dítěte do péče jiné osoby. V případě, že se o dítě nemůže starat rodič ani poručník, je soudem stanovená osoba, která se o dítě bude starat. Přednost má osoba příbuzná či blízká před osobou cizí. Soud stanoví povinnosti a práva pečující osoby. Pečující osobě je vypláceno výživné, které soud rodičům vyměří podle jejich možností. Pokud nelze stanovit rodičům vyživovací povinnost, nemůže být dítě do této péče svěřeno (Zákon č. 89/2012 Sb., § 953 – § 956, občanský zákoník). Rodičům dítěte zůstává rodičovská odpovědnost k dítěti a nadále jsou zákonnými zástupci v případě, že stát nestanoví jinak (MPSV 2013).

3.1.2 Pěstounská péče

Právní vymezení této formy péče stanovuje zákon č. 89/2012 Sb. v § 958 - § 970 občanského zákoníku. Pokud se o dítě nemůže starat rodič ani poručník, je dítě svěřeno do péče pěstouna. Pěstoun nemá vůči dítěti vyživovací povinnost. Soud vyměřuje rodičům dítěte výši výživného a rozsah práv a povinností pěstounovi. Pěstoun vykonává přiměřená práva a povinnosti rodičů, dítě zastupuje pouze v běžných záležitostech. I zde mají příbuzní a blízcí lidé v žádosti o péči přednost, před jinou osobou. Pěstounem se může stát jednotlivec nebo manželský pár. Pokud není stanoveno jinak, mají pěstouni povinnost dítěti umožnit styk s jeho rodiči. Pěstounská péče začíná rozhodnutím soudu a zaniká, když dítě dosáhne zletilosti (MPSV 2013). Zrušena může být pouze rozhodnutím soudu a to z vážných důvodů na žádost pěstouna.

Dalším druhem pěstounské péče je péče na přechodnou dobu. Orgán sociálně-právní ochrany dětí podává návrh k soudu. Ten rozhoduje, zda dítě svěří

do péče osobám, kteří jsou v evidenci žadatelů o přechodnou pěstounskou péči na dobu, kdy není v možnostech rodiče dítě vychovávat, nebo po uplynutí doby, kdy je možnost dát souhlas rodiče s osvojením. Poslední možností je soudní rozhodnutí na dobu, kdy není třeba souhlasu rodičů k osvojení.

Soud jednou za tři měsíce tyto skutečnosti přezkoumává, zda stále trvají důvody přechodné péče. Vyžaduje také od orgánu-sociálně právní ochrany dětí zprávy, které tuto skutečnost dokazují (MPSV 2013). Tento druh pěstounské péče se liší tím, že umožňuje rodičům dítěte potřebný čas k tomu, aby si dali své majetkové poměry do pořádku a mohli si znovu dítě převzít do péče. Využívá se tedy především v krizových situacích a je přechodná (Bubleová aj., 2014, s. 10).

Zákon o sociálně-právní ochraně dětí zákon č. 359/1999 Sb., udává, že tento druh péče může trvat maximálně jeden rok.

Pěstounská péče je státem finančně odměňována. Pěstoun pobírá státní příspěvek na výchovu a výživu dítěte (Velemínský, Studenovský, 2008, s. 19). Podle § 47i sbírky zákonů č. 359/1999, o sociálně-právní ochraně dětí má pěstoun také právo na odměnu za péči o svěřené dítě. Finanční částka se mění v důsledku počtu dětí v péči. Pěstoun od státu také získává příspěvek na zakoupení motorového vozidla podle §47m sbírky zákonů č. 359/1999, o sociálně-právní ochraně dětí (zákony pro lidi. cz).

3.1.3 Osvojení

Při tomto druhu péče vznikají vztahy, jako mezi rodičem a dítětem. Cizí osoba tedy přijme dítě za vlastní. Na rozdíl od pěstounské péče zde po osvojení dítě získává příjmení osvojitele a zanikají vztahy s původní rodinou (MPSV, 2013). Osvojitel má podle § 832 odst. 2, zákona č. 89/2012 Sb., o rodině vůči dítěti rodičovskou odpovědnost. Jsou také zapsáni na základě soudního rozhodnutí o osvojení do matriční knihy narození. Rodičovskou odpovědnost přesně popisuje § 858 zákona č. 89/2012 Sb., o rodině. Osvojitel musí pečovat o zdraví, tělesný i

citový vývoj dítěte. Zajišťuje mu adekvátní výchovu, vzdělání, zázemí. Zastupuje ho a spravuje jeho majetek.

Osvojitelem se může stát manželský pár nebo také pouze fyzická osoba. Musí však soudu doložit pohnutky, které ji k osvojení vedly a musí také prokázat, že bude pro dítě dobrým rodičem. Věkový rozdíl mezi dítětem a osvojitelem nesmí být menší než šestnáct let, pokud se nestanoví jinak. Zákon také hovoří o tom, že dítě nemůže být osvojené přímými příbuznými, tzn. sourozenci, prarodiči. Teta a strýc už mohou žádat o osvojení dítěte.

K osvojení je třeba souhlasu zákonných zástupců a dítěte samotného, pokud mu již bylo dvanáct let. Souhlasu není třeba v případě, že rodiče již souhlas dali předem, bez vztahu k osvojitelům. Dalším případem, kdy se nevyžaduje souhlas, je situace kdy:

- dítě osiřelo nebo,
- byli jeho rodiče zbaveni rodičovské odpovědnosti,
- nebo jim byla odebrána plná způsobilost k právním úkonům

(Velemínský, Studenovský, 2008, s. 17). Pokud dítě nemá dostatečný věk, rozhoduje v jeho zájmu opatrovník tedy orgán sociálně-právní ochrany dětí (zákon č. 89/2012 Sb., § 794 – § 854, občanský zákoník).

Od 1. 1. 2014 rozhoduje soud o svěření dítěte do péče před osvojením. Tato péče trvá minimálně 6 měsíců, kdy je dítě v rodině osvojitele a ten se stará o všechny náklady spjaté s výchovou. Rodiče dítěte již nemají vyživovací povinnost. Dítě musí být před rozhodnutím soudu v před adopční péči osvojovatele, která trvá 3 měsíce. (Metodika k NRP, 2015, s. 33).

Jednou z možností je také mezinárodní osvojení, které se uskutečňuje v případě, že se dítěti nepodařilo najít rodinu v České republice (Smutková, 2007, s. 53).

3.1.4 Poručenství

Soud dítěti stanovuje poručníka v těchto případech:

- a) pokud dítěti rodiče zemřeli,
- b) byli zbaveni rodičovské odpovědnosti,
- c) bylo pozastaveno jejich řízení o rodičovské odpovědnosti,
- d) nejsou-li rodiče způsobilí k právním úkonům (MPSV 2016b : heslo Poručenství s osobní péčí poručníka).

Poručník má k dítěti téměř stejná práva a povinnosti jako rodič, kromě povinnosti vyživovací. Soud OSPOD ustanovuje pouze v případě, že poručník nemůže tuto funkci nadále vykonávat a jiný poručník není. Pak je OSPOD poručníkem ze zákona, bez stanovování soudem. Ze zákona je také v případě, že rodiče náhle zemřeli, či byli zbaveni rodičovské odpovědnosti a nebyl ustanoven jiný poručník.

Poručníkem se stává osoba, kterou například rodiče dítěte předem navrhli. Přednost se dává osobám příbuzným nebo dítěti blízkým. Pokud není možno takovou osobu přidělit, soud následně vybere osobu jinou. Poručníkem se může stát také manželský pár.

Poručník podléhá dozoru soudu, ten schvaluje všechna rozhodnutí, vyjma těch běžných. Poručník soudu podává zprávy týkající se dítěte a výpisy z účtu o správě jmění dítěte. Pokud by poručník nechtěl svou funkci nadále vykonávat, soud jej poručenství může zbavit. V případě osobní péče má poručník nárok na úhradu dávek shodných jako v pěstounské péči (zákon č. 89/2012 Sb., § 928 – § 942, občanský zákoník).

4 SPECIFIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE S PĚSTOUNSKOU RODINOU

V České republice je pěstounská péče garantována a kontrolována státem. Stát zajišťuje hmotné zabezpečení pro dítě a pro pěstouny odměnu za to, že se dítěte ujali. Právě pěstounská péče a všechny formy NRP jsou zprostředkovány orgánem sociálně-právní ochrany (dále jen OSPOD).

K uskutečnění pěstounské péče je potřeba najít k dítěti vhodné pěstouny, kteří zajistí jeho vývoj v prostředí, které se co nejvíce podobá rodině. Obecní úřady obcí s rozšířenou působností vedou záznamy jak o dětech, vhodných do pěstounské péče, tak o žadatelích této péče. Odtud tyto záznamy putují na krajské úřady, kde jsou pečlivě zkoumány a zařazování do evidence žadatelů o pěstounskou péči (Velemínský, Studenovský, 2008, s. 164).

OSPOD zajišťuje především ochranu práva dítěte na jeho vývoj a výchovu, dále dohlíží na plnění zájmů dítěte, na ochranu jeho jmění. Snaží se také zajistit obnovu funkcí rodiny. (Velemínský, Studenovský, 2008, s. 21). Při vyřizování pěstounské péče je zde role sociálního pracovníka klíčová, jakož to osoby. Díky svým kompetencím je propojen mezi biologickými rodiči dítěte, dítětem a pěstouny. Komunikuje mezi těmito osobami, podává jednotlivým účastníkům potřebné informace. Podle § 5 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí je zájmem sociálně-právní ochrany především blaho dítěte. Snaží se chránit rodičovství a rodinu, práva rodičů a dětí na rodičovskou výchovu (zákony pro lidi. cz).

Kontakt s dětmi, pěstouny a biologickými rodiči zprostředkovávají osoby pověřené sociálně-právní ochranou dětí, státní sociální úřady nebo sociální služby, které jsou pověřené k sociálně právní ochraně dětí (Uhlířová, 2014a, s. 4).

4.1 Charakteristika sociální práce s dětmi

Práci sociálního pracovníka ve vztahu k dítěti, které má být zařazeno do pěstounské péče, můžeme rozdělit do několika fází. Jelikož se s dítětem setkává již na začátku celého procesu a provází jej po celou dobu pěstounské péče. Každá fáze má svá specifika a vyžaduje schopnost pracovníka empaticky zacházet s potřebami dítěte.

Napříč celým procesem NRP má dítě právo se kdykoliv obrátit na orgán sociálně-právní ochrany o pomoc v zájmu ochrany svého života. Dítě má možnost požádat o pomoc i bez vědomí svých rodičů či osob, které se o něho starají (zákon č. 359/1999 Sb., § 8 odst. 1.)

Před zprostředkováním pěstounské péče a osvojením se u dítěte posuzuje jeho tělesný a duševní vývoj. Při výběru vhodných pěstounů se bere ohled na potřeby, nároky dítěte, prostředí, ze kterého dítě pochází. Prostedí zahrnuje také etnické, náboženské a kulturní požadavky. Posuzuje se také vhodná forma pěstounské péče (zákon č. 359/1999 Sb., § 27 odst. 2 písm. a).

Bubleová a spol. rozdělují jednotlivé kompetence sociálního pracovníka podle fází potřeb dítěte v NRP (Bubleová aj., 2014a, s. 19).

Fáze před přijetím dítěte.

Dítěti, s ohledem na jeho věk a mentální vyspělost, je třeba poskytnout veškeré informace. Vysvětlit mu, co se bude v následující době dít, jaké budou podnikány kroky. Co se od něho bude vyžadovat. Sociální pracovník jej musí připravit na to, že bude začleněn do nové rodiny. Dítě, přicházející z ústavní péče, by mělo být doprovázeno blízkou osobou, někým, koho zná a komu věří. Může to být buď psycholog, nebo terapeut. Vhodnou podporou pro dítě může být setkání se s dětmi, které již v NRP žijí a mohou nabídnout své vlastní zkušenosti. Pracovník nesmí zapomenout na to, že hledá vhodného pěstouna k dítěti. Prvotní je tedy zájem a potřeba dítěte.

Fáze prvního kontaktu dítěte s novou rodinou.

Sociální pracovník volí vhodnou formu prvního setkání s náhradní rodinou. Snaží se vytvořit pozitivní vztah a cíleně ho podporuje. Prostředí by mělo být pro obě strany klidné a příjemné. Pro pěstouny nabízí kontakty odborných center NRP. V závěru setkání by měla být zajištěna možnost pro obě strany se rozloučit.

Fáze adaptace dítěte v nové rodině.

V této fázi dítě potřebuje hlavně pocit jistoty a podpory. Hledá nový vzor v rodině, ke kterému by mohlo vzhlížet. Vyžaduje od své nové rodiny intenzivní pozornost, proto je vhodná rodina s přiměřeným počtem členů, aby se dítě necítilo odstrčené. Sociální pracovník musí rodinu dostatečně připravit na výkon pěstounské péče. Rodina může využít vzdělávacích kurzů případně odborných center pro NRP. Pracovník také zajišťuje pro dítě provázející službu, která jej provede každou změnou prostředí. Zajišťuje také to, aby byli o NRP informováni pedagogové a lékaři. Dítěti pomáhá se zprostředkováním kontaktu se svou biologickou rodinou. Při pravidelných návštěvách v rodině s dítětem komunikuje, vyptává se ho, jak se v rodině cítí, jak se mu zde líbí. Je důležité podněcovat dítě k vyjádření svých pocitů.

Fáze školní docházky.

Během nástupu do mateřské školky a zahájení povinné školní docházky, dítě potřebuje pocity jistoty a bezpečí. Obává se z nepřijetí svého okolí a vrstevníků. Jeho jednání je hnáno touhou vědět. Chce znát svou historii a informace o svých biologických rodičích. Sociální pracovník nabízí pomoc při setkání s biologickou rodinou a případné komunikaci. Pěstounské rodině zajišťuje veškeré informace o různých volnočasových aktivitách pro dítě.

Fáze dospívání a osamostatnění.

Dítě se stává plnoletým a je potřeba jej připravit na samostatný život mimo pěstounskou rodinu. Pracovník jej informuje o možnostech státní sociální podpory, o možnosti využití bytů na půli cesty a startovacích bytů, které mohou jedinci pomoci.

Kontakt s dítětem, které je v pěstounské péči, s biologickou rodinou nesmí poškozovat dítě v žádném z výše uvedených období. Je vždy zapotřebí souhlasu a přání dítěte (Bubleová aj., 2014a, s. 24).

Krajský úřad se snaží dítěti zajistit dostatečnou přípravu na život s pěstounskou rodinou. Příprava je uzpůsobena věku dítěte a jeho rozumové vyspělosti (zákon 359/1999 Sb., § 11 odst. 2 písm. b).

Pokud se jedná o zařazení sourozenců do pěstounské péče, snaží se sociální pracovník najít takovou rodinu, která se postará o oba dva. V zájmu dětí je, aby zůstali spolu. Jedná-li se o větší množství sourozenců, tak jsou rozděleni např. do více rodin. Je zde však možnost, aby se mohli sourozenci co nejvíce navštěvovat (Uhlířová, 2014b, s. 18). Z. Matějček uvádí, že sourozenecké skupiny většinou putují do SOS dětských vesniček, kde může být umístěna více členná sourozenecká skupina. Poukazuje na to, že je velmi vzácné, aby si právě například sourozence vzala nějaká pěstounská rodina. Pokud se tomu tak stane, jsou většinou v rodině také vlastní děti pěstounů. Je důležité pak zhodnotit situaci, jak tuto skutečnost přijmou právě biologické děti pěstounů a jak se děti navzájem přijmou (Matějček, 2002).

4.1.1 Práce s dětmi v pěstounské péči a dětmi pěstounů

D. C. Poland a V. Groze se ve svém výzkumu zabývají tím, jak vnímají biologické děti pěstounů nově přichozí děti. Výzkum byl prováděn v Americe. Prostřednictvím dotazníků zkoumali, vliv právě pěstounské péče na biologické děti. Velká část pěstounů uvedla, že se obává toho, jak se budou jejich děti cítit. Uvádějí také fakt, že by byli velkým přínosem semináře, zaměřené právě pro biologické děti. Tyto semináře by dětem usnadnili přizpůsobení. Každé nové dítě přináší do rodiny určité nové chování, které je pro pěstouny a jejich biologické děti určitým stresorem. Narušuje chod a rutinu rodiny.

Ve svém článku se odkazují na názor Lemieux (1984), který tvrdí že pěstounští rodiče jsou na své biologické děti přísnější a mají od nich větší očekávání. Právě nerovnost v disciplíně se stává problémem pro obě skupiny.

Úkolem sociálních pracovníků je snažit se pracovat s pocity viny, které mohou pěstouni cítit. Jelikož jejich vlastní děti nevycházejí dobře s dětmi v pěstounské péči, tak vinu na sebe berou právě pěstouni. Biologické děti mohou cítit zášť a pocity rivality, jelikož jim bylo řečeno, že pěstounské děti potřebují lásku a trpělivost. Proto mohou mezi dětmi nastávat boje o pozornost rodičů. Je důležité pracovat s tím, aby byli pěstounské děti do rodiny přijati všemi členy, ne jen pěstouny.

Ve svém článku také uvádějí, že je s rodiči projednáván možný dopad právě pěstounské péče na jejich biologické děti. Důraz je kladem především právě na dostatečnou přípravu pěstounů ve způsobu výchovy svých vlastních dětí a pěstounských dětí.

Jedním z výsledků dotazníkového výzkumu Poland a Groze bylo to, že přibližně kolem 90% respondentů uvedlo, že pěstounskou péči projednávalo se svými biologickými dětmi. Dalším zajímavým výsledkem byl fakt, že 67% z dotázaných uvedlo, že sociální pracovníci prováděli před zahájením pěstounské péče sezení, kterého se účastnili pěstouni a také jejich biologické děti. Pro většinu rodin bylo toto sezení velkým přínosem, a napomohlo k urychlení celému procesu podpory.

V závěru celého výzkumu je uvedeno, že se většina dotazovaných pěstounských rodin shodla na tom, že by měl být biologickým dětem věnován větší čas na to, aby byly schopni se připravit na příchod pěstounského dítěte. Sociální pracovníci by jim měly při domácích návštěvách v rodině věnovat více času a celou situaci s nimi probírat. Měli by jim předat potřebné informace k tomu, aby snáze pochopily, jak jim pěstounská péče ovlivní život a také i to, jak by měli zvládat rozdělení rodičovské pozornosti (Poland, Groze, 1993).

4.2 Sociální práce s pěstouny

Podle zákona č. 359/1999 Sb., § 9 mají rodiče či osoby vychovávající dítě právo, se kdykoliv obrátit na orgán sociálně-právní ochrany s žádostí o pomoc při výkonu svých práv a povinností.

Před uskutečněním pěstounské péče se u žadatelů posuzuje jejich psychický stav, charakteristika osobnosti, zdravotní stav. Jaká je jejich motivace k tomu stát se pěstounem. Sleduje se také stabilita a vztahy v rodině. Toto šetření je prováděno krajským úřadem (zákon č. 359/1999 Sb., § 27 odst. 2 písm. b).

Bubleová a spol. se zaměřují také na práci sociálních pracovníků s rodiči v NRP, opět kategorizují kompetence do jednotlivých fází (Bubleová aj., 2014a, s. 13).

Fáze před přijetím dítěte.

V první fázi pěstounské péče, je potřeba rodičům předat co největší možné množství informací o NRP. Připravit je na výkon pěstounské péče. Sociální pracovník pro ně zpracovává síť odborných center NRP, možnosti vzdělávacích kurzů. Je to část velkých příprav. Rodiče by měli být informováni o možných rizicích vývoje NRP, které jim hrozí. Sociální pracovník se pro ně stává odborníkem a osobou, které důvěřují a vyžadují od ní profesionalitu a pomoc. Vhodné je také zajištění setkání pěstounů s jinými pěstouny, kteří jim mohou předat své zkušenosti s pěstounstvím.

Seznámení se s dítětem.

Rodičům je předkládána spisová dokumentace o dítěti, zároveň je jim nabízeno poradenství při prvním kontaktu. Vhodné je zvolit příjemné a klidné prostředí pro obě strany. Sociální pracovník aktivně podporuje navázání vztahu mezi pěstouny a dítětem. Předává jim strategie vhodné komunikace s dítětem.

Adaptace dítěte v rodině.

V této fázi vyžadují rodiče odbornou pomoc při navázání pevného vztahu s dítětem. Sociální pracovník jim poskytuje kontakt na odborné centra NRP, také jim pomáhá zvolit vhodné metody při práci s dítětem. Pomáhá také při kontaktu s biologickou rodinou.

Výchova dítěte.

Sociální pracovník předává informace o NRP pedagogům, lékařům. Poskytuje rodině odbornou pomoc při řešení nejrůznějších problémů při výkonu pěstounské péče. Zprostředkovává také informace o možnostech finanční podpory od státu, různých společných akcí pěstounských rodin (Bubleová aj., 2014a, s. 16-19).

Pokud to shrneme, tak je rodičům nabízená hlavně poradenská činnost. Podle zákona 359/1999 Sb., § 11 odst. 1 poskytuje obecní úřad s rozšířenou působností pomoc při výchovných nebo jiných problémech, které se týkají dítěte. Dále nabízí poradenství, kdy má rodič možnost požádat o pomoc v případě výchovných a vzdělávacích otázek dítěte. Obecní úřad také poskytuje širokou nabídku vzdělávacích kurzů a přednášek, které se zaměřují na řešení některých výchovných a sociálních problémů.

Krajský úřad zajišťuje poradenskou pomoc žadatelům o pěstounskou péči v žádostech o svěření dítěte do péče nebo do pěstounské péče (zákon 359/1999 Sb., § 11 odst. 2 písm. a). Úřad se také snaží alespoň 1x do roka uskutečnit konzultaci o výkonu pěstounské péče, kde jsou přítomni pěstouni a různí odborníci. Zúčastnit se také mohou děti, kteří u pěstounů žijí nebo osoby, které také obývají společnou domácnost (zákon 359/1999 Sb., § 11 odst. 4).

Středisko náhradní rodinné péče nabízí rodinám například několik možných vzdělávacích kurzů, které dělá do tří úrovní a to:

- Základní přípravný kurz, je určen zájemcům o NRP,
- Nástavbový přípravný kurz, pro zájemce pěstounské péče na přechodnou dobu,
- Další vzdělávání a podpora (Vávrová aj., 2012, s. 12).

4.3 Sociální práce s biologickými rodiči dětí

Téma rodiny je velice citlivé téma, se kterým je potřeba opatrně zacházet. Mnoho pěstounů s tímto bojuje, snaží se potlačit biologickou rodinu dítěte, které

mají v péči. Potřebují pomoc sociálních pracovníků, aby byli schopni o tomto tématu bez obav hovořit. Jelikož děti často na své rodiče myslí, snaží se právě tuto situaci pěstouni přehlížet. Neumějí tyto situace vhodně řešit. Bojí se o své postavení ve vztahu k dítěti, bojí se, že se rodiče jednou o dítě opět začnou zajímat. Právě sociální pracovníci musejí vést rozhovory s pěstouny o jejich pocitech, obavách a podpořit je v tom, že nelze biologického rodiče vytěsnit ze života dítěte. Rodiče jsou nedílnou součástí a důležité je, aby se pěstoun nesrovnával a nevymezoval vůči rodičům. Je potřeba posílit jeho sebedůvěru.

Naopak biologičtí rodiče mohou pociťovat pocity selhání, neúspěchu. Mohou si vyčítat situaci, do které se dostali. Neumějí přijmout skutečnost, že bylo dítě svěřeno do péče někomu jinému. I zde je velmi důležité pochopení ze strany sociálních pracovníků. Ti se snaží rodiči vysvětlit celou situaci, i to, v čem může být pro dítě náhradní rodinná péče přínosem. Oba tyto procesy práce na pocitech jak pěstounů, tak biologických rodičů je dlouhodobý proces, který vyžaduje velkou dávku trpělivosti a empatie (Uhlířová, 2014a, s. 6-8).

Při setkávání dítěte s biologickou rodinou nemusejí zajišťovat pouze pracovníci OSPOD nebo pracoviště NRP, ale podílejí se na tom také doprovázející služby, které právě s těmito rodinami spolupracují. Důležité je však brát zřetel také na požadavky dítěte, a zda kontakt s biologickou rodinou prospívá jeho životu. Uhlířová (2014a) uvádí, že jsou někdy rodiče s odloučením nevyrovnaní a při kontaktu s dítětem neunesou své pocity křivdy. Pracovníci musejí tedy rodiče na kontakt s dítětem připravit. Během setkání jsou jim oporou a pracují s tím, aby se rodič vyrovnal se situací, kdy jeho vlastní děti mají rády i své pěstouny. Zde je výčet nejčastějších možností spolupráce sociálních služeb a rodičů:

- příprava na setkání s dítětem,
- doprovázení rodičů během setkání,
- poskytování terapeutické podpory,
- pomoc v otázkách jednání s úřady,
- realizování kontaktu mezi rodičem a dítětem,
- motivace,

- pomoc při znovuvytvoření rodiny, kdy se děti vracení ke své biologické rodiny (Uhlířová, 2014a, s. 10).

Kontakt mezi dítětem a rodičem bývá úspěšný pouze tehdy, pokud o něj projeví zájem obě strany. Ne vždy se však musí jednat o přímý kontakt, kdy se dítě za asistence sociálního pracovníka nebo bez něho setká s rodiči např. na procházce. Rodiče také mohou dítě kontaktovat psanou formou (dopisy, e-maily, apod.) nebo mluvenou, kdy dítěti volají na mobilní telefon.

Mezi náhradní rodinou dítěte a biologickou se, pokud to jde, sjednává dohoda o styku. Je to vhodnější forma, jelikož se dá na rozdíl od soudního rozhodnutí měnit a upravovat podle potřeb všech stran. Do dohody se zapisují například asistence při setkání, termíny a délka setkání apod. Dohoda není povinná a nikdo rodinu do sepsání nemůže nutit, ani orgán sociálně-právní ochrany dětí. Pokud se dohoda uzavře, je důležité, aby sociální pracovní všem účastníkům vysvětlil, jak je důležitá a jaké výhody přináší.

Může se také stát, že biologický rodič nebude chtít dítě navštěvovat a udržovat s ním sebemenší kontakt. Bohužel, v takovém případě musí sociální pracovník tento názor respektovat a rodiče nesoudit (Uhlířová, 2014a, s. 22).

Ráda bych se zdůraznila náročnost práce sociálních pracovníků. Ať už s pěstouny nebo s dětmi v pěstounské péči. Jedná se o velmi citlivé téma, se kterým musejí nakládat velmi empaticky. Jsou schopni vcítit se do pocitů jednotlivých osob. Jejich práce spočívá v podpoře a motivaci těchto osob. Setkávají se s náročnými situacemi, které musí řešit, aniž by jejich jednání bylo ovlivněno emocemi. Musejí se umět dobře rozhodovat. Neustálý tlak, náročnost a nadbytek práce, kontakt s lidmi s sebou nese riziko vzniku vyhoření, kterým jsou sociální pracovníci ohroženi.

Vyčerpání, pocity marnosti se mohou také týkat nových pečujících osob, ať už při realizaci PP nebo osvojení. Motivací, která lidi vedou k rozhodnutí přijmout dítě do péče je mnoho. Může to být touha po dítěti, přání pořídit svému dítěti sourozence, snaha udělat dobrý skutek, touha pomoci, anebo inspirace někým z okolí. Bohužel se může stát, že pěstouni či osvojitelé nemají dostatek fyzických

a duševních sil na výchovu dítěte. Setkávají se například s tím, že je pro ně náročné přijmout povahové vlastnosti dítěte, nebo naopak zjišťují, že se nedokáží vzdát zaběhnutého životního stylu. Mohou se také setkat s nepochopením svého okolí či rodiny. Náhradní rodiny zažívají mnoho náročných situací, které působí na jejich psychiku. Mohou dojít k pocitu, že péči nezvládly nebo si vyčítají věci, které se udály. Stejně tak jako sociální pracovníci mohou po čase cítit vyčerpání, marnost svého jednání a stávají se ohroženými ve snaze o naplnění svých plánů a očekávání.

5 KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Úkolem sociálního pracovníka je práce s jednotlivcem, snažit se mu pomoci překonat tíživou situaci, ve které se může nacházet (Hanuš, 2007, s. 5)

Sociální pracovník je v České republice definován v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jako pracovník, který provádí sociální šetření. Stará se o sociální agendu a také o řešení právních problémů. Dále nabízí sociálně právní poradenství, služby sociální prevence. Poskytuje krizovou intervenci, sociální poradenství a sociální rehabilitaci. §110 téhož zákona udává předpoklady pro výkon sociálního pracovníka. Patří mezi ně:

- a) způsobilost k právním úkonům - osoba je způsobilá právními úkony nabývat práva a brát na sebe povinnosti, nabývá platnosti až v dovršení 18let věku,
- b) bezúhonnost - člověk nebyl trestně odsouzen, dokládá se výpisem z trestního rejstříku,
- c) zdravotní způsobilost - na základě lékařské prohlídky toto rozhodnutí vydává lékař,
- d) odborná způsobilost – potřebné vzdělání k výkonu povolání.

Zákon taktéž udává povinnost mlčenlivosti těm, kdo poskytují sociální služby. Mlčenlivost se týká osobních údajů klientů, kterým je sociální služba poskytována. Mlčenlivost, pokud není uvedeno jinak, platí i po skončení spolupráce (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 100).

Při své profesi využívá metod sociální práce, a také informací z jiných oborů. Jejich činnost vychází také ze znalosti práva, psychologie sociologie (MPSV 2016b : heslo Sociální pracovník).

Sociální pracovníci se řídí *Etickým kodexem sociálních pracovníků České republiky* (Příloha č. 1). Platnost tohoto kodexu je od 20. 5. 2006, po schválení Společností sociálních pracovníků ČR. V kodexu je definované etické chování

sociálních pracovníků ve vztahu ke klientům, k zaměstnavateli, ke kolegům, ke svému zaměstnání a ve vztahu ke společnosti (Společnost sociálních pracovníků v ČR).

5.1 Péče o pěstouny v doprovázející organizaci

Pěstounská péče je oproti osvojení pouze dočasná. To, jak bude dlouho trvat, se odráží podle situace v biologické rodině dítěte. Tato doba může být i soudem určená. Pokud se situace v rodině dítěte srovná a rodič zažádá o navrácení dítěte zpět, soud této žádosti vyhoví, pokud to je v zájmu dítěte. Jedním z úkolů pěstounů, je prohlubovat a hlavně udržovat vztah dítěte se svou biologickou rodinou. Dítě se může se svými rodiči stýkat a pěstoun mu tento požadavek musí splnit. Pěstoun dítě zastupuje v běžných věcech, rodiči však zůstává právo zastupovat dítě v podstatných věcech. Komunikace s biologickými rodiči se pro pěstouna může být dalším nelehkým úkolem. Někdy tyto situace a rozhovory mohou být velmi vypjaté. Pěstoun si samozřejmě k dítěti vytváří citové pouto, musí brát ale v potaz, také city dítěte ke své biologické rodině. Právě doprovázející organizace jsou pěstounům nápomocny v celém jejich procesu pěstounské péče a nabízejí jim poradenství a odborné služby (Nadační fond J&T, 2014, s. 3).

Většina doprovázejících organizací svou činnost rozděluje podle toho, ke komu je směřována. Pomoc nabízejí žadatelům, pěstounům a případně i ohroženým dětem.

Tyto organizace se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kde je definována jejich činnost. Dále jsou pověřeny výkonem sociálně-právní ochrany dětí podle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

Pokusím se zde shrnout nabídku několika doprovázejících organizací, např. Středisko náhradní rodinné péče, Dobrá rodina, Sdružení pěstounských rodin, Amalthea – Centrum náhradní rodinné péče.

1. Služby pro žadatele NRP.

Příslušné doprovázející organizace žadatelům o NRP nejprve podávají základní informace o náhradním rodičovství. Objasňují rodičům potřeby, které dítě v NRP má. Snaží se jim vysvětlit celý proces náhradní péče, od žádosti po svěření dítěte do péče a následných služeb pro pěstounskou rodinu. Další možností je realizace osobního setkání s jinými pěstounskými rodinami. Zájemcům také nabídnou širokou škálu možných materiálů a odborné literatury. V této první fázi je tedy nabízeno především:

- **Poradenství** - snaží se zájemcům odpovědět na jejich otázky, ujasnit si různé představy. Pomohou s vyplněním žádosti, doložením všech potřebných dokumentů k vyřízení žádosti o NRP nebo také s žádostí o pěstounské dávky. Klienta podpoří i při jednání s úřady anebo pomohou při spolupráci s jinými odborníky. Pěstouna připravují na kontakt s dítětem, jak s ním správně komunikovat, aby se vytvořil vzájemný vztah. Pomáhají také v přípravě na budoucí komunikaci s biologickou rodinou a jak tuto psychicky náročnou situaci zvládnout.
- **Setkávání skupin** – připravena bývá široká nabídka různých společných aktivit, setkávání se s rodinami v pěstounské péči nebo ti, co mají s NRP nějaké zkušenosti. Vzájemně si mohou členové odpovídat na otázky, čerpat zkušenosti a rady při výchově dítěte.

2. Služby pro pěstouny.

Pro nové pěstouny nabízejí uzavření dohody o výkonu pěstounské péče a doprovázení. Dohoda se uzavírá mezi pěstounem a doprovázející organizací. Pěstoun podle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí může dohodu uzavřít buď s krajským úřadem, obecním úřadem s rozšířenou působností, obecními úřady, příspěvkovými organizacemi nebo neziskovými organizacemi. Díky této dohodě má pěstoun možnost se kdykoliv na svou organizaci obrátit v problémech spojených s výchovou či péčí o dítě. Získají tak podporu a mohou rozvíjet účinně přístupy k výchově a vzdělání dítěte.

Snaží se svou činností předcházet vzniku určitých problémů, které mohou v rodině vzniknout.

- **Podpora, poradenství** – do rodiny dochází pravidelně doprovázející pracovník. Na začátku zjišťuje potřebné informace o dítěti, jeho minulosti, o fungování celé rodiny. S rodinou dává dohromady plán a cíle, na kterých budou společně pracovat. Dohodnou se také na plánu, jaké služby bude rodina čerpat. Při dalších návštěvách zjišťuje, jak se daří dítěti, pěstounům a celé rodině.

- **Vzdělávání** – pěstoun má právo a povinnost se vzdělávat. Pracovníci doprovázející organizace zajišťují, na základě rozhovoru s pěstounem, která témata by pro něho byla užitečná. V nabídce většinou bývají vzdělávací semináře, přednášky, kluby či víkendové pobyty.

- **Asistovaný kontakt** – jelikož není pěstounská péče trvalá, dítě často udržuje v průběhu pěstounské péče kontakt se svou biologickou rodinou. Pro pěstouny, děti i rodinu dítěte tak vznikají velice náročné situace, které vyžadují odbornou pomoc. Pro pěstouny je to velmi nepříjemné, jelikož si postupně vytváří s dětmi jisté citové pouto. Proto právě tato služba pomáhá pěstounům zvládnout jejich roli, pochopit proč je pro dítě důležitý kontakt se svou rodinou. Nastavují se kritéria kontaktu.

- **Odborná pomoc** – organizace spolupracují s dalšími odborníky, na které má pěstoun právo se v případě potřeby obrátit.

- **Akce** – organizace také konají nejrůznější akce určené pěstounům. V rámci akce je možnost setkání s jinými pěstouny. Akce se účastní také děti, takže pěstoun prožívá s dítětem nové zážitky, čerpá sílu a zkušenosti.

6 OCHRANA DÍTĚTE OSPOD V PĚSTOUNSKÉ PÉČI

Zákon 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů udává orgánu sociálně právní ochrany dětí své kompetence, tzn. rozsah působnosti, pravomoc a míru oprávnění k daným činnostem. § 1 odst. 1 téhož zákona hovoří o tom, co spadá právě pod sociálně-právní ochranu (dále jen SPO)

- jedná se o ochranu práva dítěte na řádný vývoj a výchovu,
- o ochranu zájmů a jmění dítěte,
- zajišťuje taktéž obnovení funkcí rodiny dítěte,
- snaží se zabezpečit náhradní rodinné prostředí pro dítě, které nemůže vyrůstat ve své vlastní rodině.

Pemová a Ptáček (2012, s. 33) uvádějí, že se sociální pracovníci OSPOD ocitají na pomezí kontroly a ochrany. Mezi těmito póly se jen stěží stanovuje hranice. Definují to jako jeden z největších etických problémů, se kterými se sociální pracovníci mohou ve své profesi setkat. Typickým zástupcem kontroly je policie, pro ochranu je to například terapeut. OSPOD se nachází právě uprostřed, při práci s klienty využívá obou těchto principů.

Podle zákona 359/1999 Sb., je zaměstnanec OSPOD povinen zajišťovat preventivní činnost. Podle § 10 odst. 3 sleduje vlivy, které negativně působí na děti a následně se snaží toto nepříznivé působení snížit. § 11 odst. 1 a § 12 odst. 1, 2 hovoří o provádění poradenské činnosti. Sociální pracovníci pomáhají rodičům s řešením výchovných problémů. Poskytují poradenství a pomoc při péči, jedná-li se o zdravotně postižené dítě. Pořádají různé vzdělávací přednášky, kurzy, které pomáhají rodičům řešit problémy vzniklé při péči a výchově dítěte. Zájemcům o pěstounskou péči poskytují poradenství v otázkách výchovy.

V rámci sociálně-právní ochrany je dítěti vypracováván individuální plán ochrany (zkráceně IPOD). Vypracovává jej obecní úřad obce s rozšířenou působností, nejpozději jeden měsíc od zařazení do evidence. Na jeho vytvoření se

podílejí rodiče dítěte nebo osoba, která je zodpovědná za výchovu dítěte. Dále pak odborníci, kteří se podílejí na řešení situace a také samotné dítě. Tento plán poskytuje komplexní informace o ohrožení dítěte, určuje podmínky ochrany a vymezuje možnosti pomoci rodině. Stanovuje se také doba, do kdy by se měly vykonat určitá opatření nebo jakými postupy bude cíle dosaženo. V případech, kdy je dítě posláno do ústavní výchovy, pěstounské péče, NRP nebo umístěno do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, je plán průběžně aktualizován (MPSV 2016b : heslo Individuální plán ochrany dítěte).

Podle zákona nesmí nikdo jiný kromě orgánů sociálně-právní ochrany zprostředkovávat pěstounskou péči (zákon 359/1999 Sb., § 19a odst. 2).

Pěstounská péče se v České republice zprostředkovává na žádost fyzické osoby, která chce být zařazena do evidence žadatelů o pěstounskou péči. Krajské úřady se podílejí na zprostředkování pěstounské péče (zákon 359/1999 Sb., § 20 odst. 2 písm. a). Žadatel doloží obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností všechny potřebné informace, které jsou nutné k vedení spisové dokumentace. Ten následně rozhoduje o jejím schválení či zamítnutí. Obecním úřadem je vedena spisová dokumentace jak žadatelů tak také dětí, které mají být zařazeni do pěstounské péče (zákon 359/1999 Sb., § 21).

Krajské úřady vedou taktéž podle § 22 téhož zákona spisovou dokumentaci o žadatelích i dětech. Rozhodují o tom, zda je žádost zařazena do evidence žadatelů či nikoliv. Pokud žádost schválí, ohlásí toto stanovisko obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností nebo krajskému úřadu nebo pověřené osobě, se kterou žadatel uzavřel dohodu o provedení pěstounské péče.

Krajský úřad následně posuzuje a vyhledává vhodné žadatele pro děti v evidenci. Posuzuje odborné posudky dítěte a také žadatelů. Vyhodnocuje celou situaci dítěte a přihlíží k IPOD (zákon 359/1999 Sb., § 24 odst. 1).

Orgán sociálně-právní ochrany dětí je nejčastěji rozdělen na tři oblasti, podle zájmu:

1. péče o rodinu a dítě,
2. kuratela pro děti a mládež,

3. náhradní rodinná péče.

Každá z těchto oblastí je složena ze skupiny odborníků k dané problematice. Ve své profesi využívají metod sociální práce. Jelikož se sociální pracovníci dostávají do soukromého života rodin, musejí dodržovat práva a povinnosti, které jim vymezuje zákon. OSPOD při své práci vychází ze zákona o sociálně-právní ochraně dětí a dalších předpisů (MPSV 2016b : heslo OSPOD).

Pracovníci OSPOD jsou oprávněni kdykoliv dítě navštěvovat v rodině, ve škole, či v jiném zařízení je-li to potřeba. Neustále se aktualizuje IPOD. Sociální pracovník OSPOD kontroluje, jak rodina spolupracuje s doprovázející organizací. Zaznamenává, jaké pokroky dítě dělá, jaké služby rodina čerpá a zda plní své povinnosti a práva (Dobrá rodina, 2015). Detailně je sociální práce pracovníků popsána v kapitole 4.1, která je zaměřena na práci s dětmi.

Sociální práce v NRP, ať už se jedná o doprovázení pěstounů nebo práci, kterou vykonává OSPOD, má svá specifika. Cílem výzkumu této práce je, pokusit se zjistit, jaká specifika to jsou. Teoretická část poukazuje na to, jak tenká hranice je mezi pracovním vyčerpáním a právě možností vzniku syndromu vyhoření v sociální práci, jelikož se jedná o tzv. pomáhající profesi.

Dle mého názoru, má právě práce sociálních pracovníků s dětmi a rodinou v PP spíše podpůrný a edukační charakter. Jde především o dlouhodobou spolupráci s pěstouny a dětmi. Díky tomu je spolupráce dlouhodobější, hlubší. Sociální práce v PP tedy především podporuje, jednak dítě, ale také pěstouny a biologickou rodinu dítěte. Snaží se o co nejlepší výsledek v zájmu dítěte. Pokud má biologická rodina zájem o kontakt s dítětem, zajišťují podporu všem členům. Pěstounům nabízejí celou škálu různých vzdělávacích programů, přednášek, kurzů, aby jejich péče byla pro dítě co nejpřínosnější a pro ně naopak jednodušší.

Také jednotlivé typy pěstounské péče- PP na přechodnou dobu, zprostředkovaná a příbuzenská mají každá svá úskalí. Ve výzkumu se pokusím zjistit, jak sociální pracovníci vnímají tato specifika a náročnost jednotlivých druhů z pohledu pěstounů.

Bohužel je velmi málo literatury, která se zabývá právě prací sociálních pracovníků v PP. Zájem o zpracování tématu náročnosti sociální práce v PP zatím doposud téměř žádný autor neprojevil, ačkoliv je právě činnost sociálních pracovníků pro pěstouny stěžejní.

6.1 Riziko možnosti vyhoření sociálních pracovníků

„Sociální pracovníci dělají práci, která je duchovně, mravně a fyzicky náročná, práci, která je trvalou zkouškou charakteru a inteligence, práci, která vyžaduje zcela mimořádnou oddanost a angažovanost.“

Jonathan Dimbleby

Sociální pracovníci musejí být schopni jednat s klienty dvěma způsoby. Prvním je profesionální stránka, kde využívá odbornosti a svých pravomocí. Další nedílnou součástí je stránka lidská. Musí se umět vžít do pocitů klienta. Důležité je použít v sociální práci svou vlastní osobnost. V praxi to znamená využívat svých vědomostí, hodnot a získaných dovedností. To vše je potřeba k etickému a lidskému jednání s klienty.

Pemová a Ptáček (2012, s. 125) ve své knize také uvádějí výčet osobnostních rysů, typických pro sociálního pracovníka:

- sociální pracovník by měl rád pracovat s lidmi,
- měl by se snažit být pro klienty užitečný,
- měl by být empatický, snažit se porozumět, umět naslouchat,
- schopen zvládat stresové situace,
- být inteligentní.

Všechny profese, které vyžadují neustálý kontakt a komunikaci s lidmi jsou náchylnější ke vzniku syndromu vyhoření. Můžeme tedy říci, že sem spadá většina pomáhajících profesí, tedy i profese sociálních pracovníků. Právě práce v sociální oblasti je velice psychicky náročná. Na pracovníky je vyvíjena zátěž, se kterou je

nutno dále pracovat. Je to důležité téma, jelikož se vyhoření promítá do osobního života i do kvality práce sociálních pracovníků.

Důvodem proč jsou těmi nejohroženějšími právě sociální pracovníci, je důležitost a náročnost práce. Jsou pod neustálým tlakem, jelikož jsou téměř neustále v kontaktu s lidmi. Musejí správně vyhodnotit situaci a rozhodnout se. Samozřejmě zde hraje roli také osobnost sociálního pracovníka. Každý pracovník má jinou míru frustrační a stresové tolerance, typické osobnostní rysy, které mu pomáhají tyto situace zvládat lépe, než jiní kolegové.

Příčiny vzniku můžeme dále rozdělit do dvou skupin.

1. Příčiny vycházejí z dané profese – sem můžeme například zařadit odpovědnost, rychlé pracovní tempo, neustálá schopnost rychle reagovat, komunikace s klienty, velké pracovní zatížení apod.

2. Příčiny vycházejí z pracovních podmínek – velké nároky na výkon, nízká podpora od zaměstnavatele, rušivé vlivy, nárůst administrativních požadavků, nedostatek odpočinku, málo volného času na sebe i rodinu atd. (Pemová, Ptáček, 2012, s. 131).

Syndrom vyhoření postihuje nejen samotnou osobu sociálního pracovníka, ale také se promítá do práce s klienty. Sociální pracovník pomalu ztrácí smysl své práce, není dostatečně zapálený do své práce. Čím dál více se u něho objevuje negativistický pohled. Jeho výkonnost klesá, klienti ho přestávají zajímat, upadá kreativita v řešení problémů, nárůst profesních chyb. Na konci se sociální pracovník ocitá na samotném dnu a odchází ze zaměstnání. Bohužel, to není problém pouze jednoho sociálního pracovníka. Tento problém se následně promítá do celého systému sociální práce, jelikož klesá důvěryhodnost a odbornost toho sektoru u klientů (Pemová, Ptáček, 2012, s. 132).

Principy syndromu vyhoření:

- emocionální kontakt s lidmi,
- závislost klientů na soc. pracovníkovi,
- neustálý pracovní tlak,
- vyšší nároky na pracovní výkon,

- vyčerpání,
- dlouhá pracovní doba,
- větší pracovní náplň,
- větší množství kompetencí.

Toto je pouze část faktorů, které se podílejí na vzniku syndromu vyhoření. Jednoznačně můžeme říci, že všechny úzce souvisejí s nároky na pracovníky OSPOD a NRP, jelikož se jedná o tzv. „pomáhajících profesí“. Tímto tvrzením se budeme zabývat ve výzkumné části, kde většina těchto faktorů zazněla v rozhovorech s respondenty.

6.2 Riziko možnosti vyhoření pěstounů

V případě pěstounské péče, nejde o trvalý vztah mezi pěstouny a dítětem. Dítě je stále napojeno na svou biologickou rodinu, se kterou se pokud možno stýká. Je důležité se zamyslet nad tím, jaká je motivace lidí k přijetí dítěte do pěstounské péče (Bubleová aj., 2014b, s. 12).

Podle Bubleové a spol. (2014b, s. 12) je to touha po dítěti, touha pořídit dítěti sourozence, potřeba pomoci a dobrého skutku, využít své výchovné zkušenosti, inspirace z okolí.

Je důležité si uvědomit, zda je člověk schopen vychovávat dítě, které nebude jeho. Jak zvládne situaci, kdy bude dítě v kontaktu se svou biologickou rodinou a případně se k ní i časem vrátí, pokud to bude možné. Ne každý je na tuto situaci připraven a snese jen určité množství zátěže. Je zapotřebí, aby byl pěstoun dostatečně připraven, aby mohl jednak co nejvíce pomoci dítěti a zároveň neublížil sám sobě. Je potřeba mít dostatek fyzické i duševní síly, být dostatečně empatičtí, jelikož je nutné přijmout dítě, které má například jiné povahové vlastnosti. Vznik určité míry vyhoření se může také projevit právě i u pěstounů. Netýká se pouze sociální pracovníků (Bubleová aj., 2014b, s. 14).

Každá z níže uvedených druhů pěstounské péče má svá specifika, tudíž také i možnost vyhoření je specifická. Při práci s pěstouny si tohoto faktu musí být

sociální pracovník vědom a sledovat zátěž pěstounů, jejich motivaci a schopnosti péči vůbec zvládnout. Stačilo by pár nepodařených pěstounských rodin a problémy dětí a sociální pracovník je v ohrožení. Proto je důležité, zabývat se také vyhořením u pěstounů. Sociální pracovník má na starost všechny pěstouny bez rozdílu, ale u každé skupiny se objevují odlišné problémy spojeny s výkonem péče.

6.2.1 Pěstounská péče příbuzenská

Příbuzenská pěstounská péče zahrnuje nejen prarodiče, ale také tety, strýce nebo zletilé sourozence. Tento druh pěstounské péče je velmi specifický. Prarodiče se setkávají se zvyšujícími se nároky na výchovu, jelikož v důsledku věku, jim ubývají fyzické i psychické síly. Objevují se u nich i zdravotní obtíže, které jim zhoršují možnost péče o dítě. Potýkají se s dvěma rolemi a to rolí prarodičů a nyní také zastávají funkci rodičů. Často se mohou potýkat s pocity viny, jelikož například nedokázali adekvátně vychovat své dítě a mají strach, o vývoj vnuka či vnučky. Bojí se budoucnosti (Mošťková, Sobotková, 2016, s. 49).

Mošťková a Sobotková (2016, s. 49) uvádějí, že prarodiče ve srovnání s jinými pěstouny málokdy vyhledávají odbornou pomoc a neradi přijímají rady ohledně výchovy. Důvodem toho jednání může být pocit viny, se kterým se potýkají anebo také pocity narušení rodiny. Sociální pracovník musí této skupině věnovat velkou míru zájmu, neboť tato skupina pěstounů může být ohrožena například nedostatkem finančních prostředků, vyčerpáním, vysokou hladinou stresu, depresi, zdravotními obtížemi, pocity viny, sociální izolací vzhledem k věku apod. Toto jsou všechno problémy, se kterými většina prarodičů pěstounů bojuje. Jejich přehlížení a nedostatečný zájem sociálních pracovníků může vést ke vzniku určité míry vyhoření.

Samozřejmě je tento druh pěstounské péče pro dítě velmi vhodný, jelikož dochází k udržení vztahu s rodinou a příbuznými.

6.2.2 Pěstounská péče zprostředkovaná

Tento druh péče se od předešlé příbuzenské liší tím, že zde mají pěstouni větší možnost o péči přemýšlet. Než je jejich žádosti vyhověno, uteče dlouhá doba. Mohou přemýšlet o své motivaci, o možnostech podpory, o tom, jaký dopad může jejich rozhodnutí mít na jejich vlastní rodinu. Během vyřizování žádosti se setkávají s celou řadou odborníků, podstupují nejrůznější vyšetření, rozhovory atd. Svou žádost mohou zvážit a také případně odvolat. Oproti příbuzenské péči jsou na svou roli důsledně připravováni, v podobě různých kurzů, přednášek a školení. Sociální pracovník zde musí především dohlížet na to, jak rodina dané dítě přijme, jak se vyrovná s jeho identitou a odlišnou kulturou (Lejsková, Prahadnes, 2017).

Velkým úkolem pro pěstouna bude vyrovnat se s tím, že se dítě bude stýkat se svou biologickou rodinou. Sociální pracovník musí s pěstounem pracovat tak, aby k biologické rodině přistupoval s úctou a pokorou, i když se k dítěti třeba nechovala dobře (Bubleová aj, 2014b, s. 18).

6.2.3 Pěstounská péče na přechodnou dobu

Účelem této pěstounské péče je umožnit rodičům dítěte, aby si během určité doby dali dohromady své poměry, vyřešily problémy a mohli se znovu adekvátně starat o dítě. Nejdéle však může trvat jeden rok. Jedná se tedy o nějakou krizovou situaci (Náhradní rodina.cz/PPPD).

Jedním z problémů, se kterými se pěstouni potýkají, je převzetí a následné předání dětí. Je dobré, aby vznikli za tak krátkou dobu velké citové vazby mezi pěstounem a dítětem? Je důležité, aby byli pěstouni na tento akt vhodně připraveni. Jiné je to například i u miminek, které ještě celou situaci plně nechápou a rychle zapomínají. U starších dětí bude potřeba, aby pěstouni uvedli věci na pravou míru a celou situaci dítěti vysvětlili a i to, co se bude dít.

Právě odbornou pomoc zde zajišťují sociální pracovníci OSPOD nebo doprovázejících organizací. Předání dítěte do rodiny je nejnáročnější část celé péče. Pěstoun si musí uvědomit klady, které tato péče dítěti přinesla. Samozřejmě

každý pěstoun je jiný, někdo svou roli bere jako profesi a předávání a přijímání dětí. U někoho to může jít hůře.

PRAKTICKÁ ČÁST

7 CÍL A METODIKA PRÁCE

V první půlce teoretické části této práce jsem se zaměřovala především na objasnění tématu syndromu vyhoření. Snažila jsem se popsat co to vůbec burn-out syndrom je a jaké jsou jeho symptomy. Jednotlivé příznaky mohou být fyzické, psychické, emocionální ale také se mohou promítnout do sociální oblasti, tedy do vztahů, které člověk má.

Dále jsem vymezila jednotlivá stádia vývoje syndromu, jeho diagnostiku a léčbu. Velmi důležitou kapitolou jsou rizikové faktory v zaměstnání, kde je uveden výčet důvodů, proč k němu dochází. S tím úzce souvisí kapitola prevence. Zaměřila jsem se na prevenci na úroveň individuální, kde jsou možnosti, kterými si člověk může sám pomoci a případně vzniku vyčerpání předejít. Důležitá je určitá míra relaxace, duševní hygieny a odpočinku. Pomoci předcházet může také zaměstnavatel a to například supervizí pro své zaměstnance.

Druhá polovina teoretické části se zabývá tematikou náhradní rodinné péče v ČR. Popsala jsem jednotlivé formy NRP a také to, jak sociální pracovníci pracují například s pěstouny, dětmi v NRP ale také i s jejich biologickou rodinou. Ke konci teoretické části poukazují na možnost vzniku vyhoření nejen u sociálních pracovníků, ale také u pěstounů, kteří jsou tímto syndromem také ohroženi.

Pro stanovení výzkumného cíle jsem vycházela z teoretické části. Snažila jsem se, aby cíl poukazoval na návaznost a propojení kapitol s praxí.

Jedním ze záměrů mého výzkumu je popis situace, kdy může docházet k syndromu vyhoření u dotázaných sociálních pracovníků v oblasti PP. V návaznosti na to, bych ráda vymezila rizikové faktory, které na tyto pracovníky působí v pracovním prostředí a vedou ke vzniku syndromu vyhoření. Zajímavé bude zjištění, jak sami sociální pracovníci předcházejí vyhoření a jaká opatření využívá jejich zaměstnavatel. Sociální pracovníci se při výkonu své profese také potýkají

s problémem vyhořením u pěstounů, proto mě zajímá, do jaké míry mohou být podle nich pěstouni ohroženi a jaký vliv jejich práce má na vznik syndromu vyhoření u pěstounů.

Zvolila jsem hlavní výzkumnou otázku (HVO) a několik dílčích výzkumných otázek (DVO), ke kterým budu na základě analýzy rozhovorů hledat odpovědi.

HVO 1: „Jaké formy prevence syndromu vyhoření sociální pracovníci v NRP využívají?“

DVO 1: „Jaké mají sociální pracovníci v NRP povědomí o syndromu vyhoření, co je příčinou a jaké jsou příznaky tohoto stavu?“

DVO 2: „Pozorují sociální pracovníci v NRP přímo u sebe nějaké projevy syndromu vyhoření?“

DVO 3: „Jak vnímají sociální pracovníci v NRP podporu v prevenci syndromu vyhoření ze strany zaměstnavatele a jak bojují sami proti vyhoření?“

DVO 4: „Jak vnímají sociální pracovníci v NRP ohrožení pěstounů syndromem vyhoření?“

7.1 Výzkumná metoda

Pro naplnění cílů práce jsem zvolila kvalitativní výzkumnou metodu. Jedná se o intenzivní a dlouhý kontakt s participantem. Na začátku jsou stanoveny témata a výzkumné otázky. Vzhledem k volbě výzkumného vzorku bylo výhodou to, že byla možnost otázky rozvíjet podle průběhu výzkumu. Výzkumník se snaží vyhledávat a analyzovat informace, které mu participant poskytuje. Je zapotřebí pružně reagovat na výpovědi a rozvíjet je, pokud je to v zájmu hlubší analýzy a pochopení dané problematiky.

Tuto výzkumnou metodu jsem zvolila proto, jelikož se hodí pro zkoumání této problematiky. Pokoušela jsem se zjistit zkušenosti sociálních pracovníků se syndromem vyhoření, tedy zkušenosti s určitým jevem. To je právě podstatou kvalitativních výzkumů. Používají se ke zjištění a pochopení toho, co je základem

určitých jevů. Umožňují zjistit konkrétní informace, které například pomocí kvantitativního výzkumu nemůžeme odhalit (Strauss, Corbinová, 1999, s. 10).

7.2 Kvalitativní výzkum

Dle Širokého (2011, s. 71) je kvalitativní výzkum jakýsi proces, kdy je jeho směr udáván v průběhu sběru dat. Lze zjistit velké množství informací o malém počtu respondentů, jelikož je problematika zkoumána do hloubky a velmi podrobně. Výhodou je právě snadnější pochopení dané reality. Jednou z nevýhod je nižší míra reliability, jelikož otázky jsou pokládány daným výzkumníkem a mohou být ovlivněny. Pokud by ten samý výzkum prováděl jiný výzkumník, možná by měl jiný pohled na provedený výzkum a následné vyhodnocení.

Při kvalitativním dotazování se zaměřujeme u respondenta na jeho mínění, dojmy, úmysly do budoucna, problémy (Hendl, 1997, s. 77).

Základní charakteristika kvalitativního výzkumu dle Hendla (2005, s. 51) můžeme shrnout do těchto bodů:

- Dlouhodobé a intenzivní provádění výzkumu v kontaktu s jedincem.
- Výzkumník používá menší množství standardizovaných metod, které posléze analyzuje. Může se jednat o rozhovory, audio a video záznamy, deníky apod.
- Jedním z úkolů je vysvětlit, jak osoby chápou danou sociální realitu a na základě čeho, jednají tak, jak jednají.
- Data jsou induktivně analyzována a interpretována.

Pokud tedy shrneme prvky, které jsou charakteristické pro tento výzkum, tak je to především velké množství informací, které jsme schopni zjistit, o malém počtu osob. Nevýhodou je nemožnost zobecnění na širší populaci. Výsledky se také dají hůře srovnávat oproti kvantitativnímu šetření (Zich, 2004, s. 100).

7.2.1 Polostrukturovaný rozhovor

Rozhovor je jedna z nejčastěji volených metod v kvalitativním sběru dat. Slouží nám získání informací o daném jedinci, jeho názorů, postojů k dané problematice. Je velké množství druhů způsobů, jak rozhovor vést. Je na každém výzkumníkovi, jakou formu zvolí a též i strukturu otázek.

Pro tento typ výzkumu byla zvolena metoda polostrukturovaného rozhovoru. Podle Duškové a Šafaříkové (2015, s. 58) je nevýhodou rozhovoru to, že se jedná o uměle vytvořenou situaci, kdy se člověk ve skutečnosti může chovat jinak a při rozhovoru odpovídá to, co si myslí, že chce tazatel slyšet. Tento pocit jsem u některých osob měla. Ne že by tedy odpovídaly tak, jak bych chtěla ale naopak. Měla jsem pocit, že ke mně nejsou zcela upřímní a otevření.

Velmi pracně byl vytvořen seznam vhodných otázek. V průběhu rozhovoru, podle situace, jej doplňovaly další sekundární otázky. Důležité bylo, aby vznikla jistá míra interakce mezi výzkumníkem a participantem. Na základě teoretické části a tématu, jsem oslovila nejprve e-mailovou formou sociální pracovníky z NRP OSPOD a z doprovázejících organizací. Pomocí telefonátů jsme se společně domluvili na daném termínu, kdy jsem za respondenty jela přímo do jejich kanceláří. Vzhledem k jejich pracovní vytíženosti byly rozhovory prováděny v jejich pracovní době, jak oni sami vyžadovali. Bohužel byly někdy rozhovory narušovány telefonáty, žádostmi kolegyň, které respondenti museli vyřídit.

Před začátkem rozhovoru jsem respondenty vždy obeznámila s tím, proč jsem vybrala toto téma, jaký je záměr a cíl mé diplomové práce. Vysvětlila jsem jim, že rozhovor poslouží jako výzkumná metoda. Také jim bylo oznámeno, že rozhovor bude digitálně nahráván a následně doslovně přepsán. Společně jsme se domluvili, kam nahrávací zařízení umístíme, aby vyhovovalo nám oběma. Digitální záznam není přílohou práce, jelikož si většina respondentů nepřála, aby byl zveřejněn. Doslovné prepisy všech rozhovorů jsou přiloženy v příloze. Každý rozhovor jsem začínala znovu ověřením souhlasu s uskutečněním rozhovoru a ukončovala poděkováním. Rozhovory jsem prováděla v květnu 2018. Rozhovory

jsem do přílohy uvedla doslovně, tedy i v nespisovné formě. Doplnila jsem je o pauzy a mimiku respondenta. Zájmem všech respondentů bylo i to, že nechtěli uvádět jména a ani místo, kde působí. Jsou tedy pojmenováni číselně.

7.2.2 Osnova rozhovoru

Otázky jsem pokládala, tak jak jsou uvedeny. Podle směru, jakým se rozhovor ubíral, jsem se doptávala doplňujícími otázkami. Ptala jsem se doslovně, pokud respondent otázce nerozuměl, snažila jsem se ji položit jinak.

1. Jaké je Vaše pohlaví, věk a vzdělání?
2. Jak dlouho pracujete na pozici sociálního pracovníka OSPOD/ případně sociální pracovníka v doprovázející organizaci?
3. Jaké oblasti sociálně-právní ochrany dětí jste prošla?
4. Jaké činnosti vykonáváte ve Vaší pozici?
5. V čem se liší práce v oblasti PP oproti ostatním?
6. Máte dostačující/nedostačující informace o syndromu vyhoření?
7. Pociťujete nebo pociťoval/a jste na sobě někdy nadměrnou únavu spojenou s profesním výkonem?
8. Jak jste situaci řešil/a?
9. Jaké situace jsou pro Vás v zaměstnání psychicky nejvíce náročné?
10. Jaké jsou podle Vás rizikové faktory v pracovním prostředí, které se podílejí na vzniku syndromu vyhoření?
11. Co děláte proto, abyste vzniku syndromu vyhoření zabránil/a?
12. Jak trávíte svůj volný čas mimo pracovní dobu?
13. Jeden z možných způsobů prevence syndromu vyhoření je supervize. Jak je pro Vás supervize v tomto ohledu přínosná?

14. Jak Vám zaměstnavatel pomáhá vyrovnávat se s těžkými pracovními situacemi/problémy?
15. S kým řešíte pracovní problémy, pokud se nějaké vyskytnou?
16. Jak bojujete proti pracovnímu vyhoření?
17. Do jaké míry si myslíte, že jsou právě sociální pracovníci OSPOD ohroženi syndromem vyhoření?
18. Jak pracujete ve vaší pozici s vyhořením pěstounů?
19. Který druh PP je podle Vás nejvíce psychicky náročný pro pěstouny a proč?
20. Jaký vliv má podle Vás sociální pracovník na vznik syndromu vyhoření u pěstouna?

7.3 Výzkumný vzorek

Kontaktovala jsem velké množství sociálních pracovníků, ale s kladnou odpovědí mě kontaktovalo pouze 7 respondentů a souhlasili s realizací rozhovorů. Uskutečnila jsem tedy 6 rozhovorů s pracovníky OSPOD a 1 rozhovor se sociální pracovnící z doprovázející organizace. Výzkumy jsem prováděla v Praze a v Plzni. Pro lepší charakteristiku respondentů jsem vytvořila malou tabulku, kde jsem uvedla jejich věk, vzdělání, pohlaví a délku praxe v NRP.

	Pohlaví	Věk	Vzdělání	Praxe
Respondent č. 1	žena	39 let	Vyšší odborná škola sociálně-právní	4 roky
Respondent č. 2	žena	37 let	Bc. a diplomovaný asistent	14 let

Respondent č. 3	žena	38 let	Mgr. sociální práce	12 let
Respondent č. 4	žena	25 let	Mgr.	2 roky
Respondent č. 5	žena	28 let	Mgr.	5 let
Respondent č. 6	žena	43 let	Bc.	7-8 let
Respondent č. 7	žena	45 let	Bc. sociální práce	25 let

Tabulka č. 1 : Charakteristika výzkumného vzorku (vlastní tvorba)

8 ANALÝZA ROZHOVORŮ

Po provedení všech rozhovorů jsem začala s jejich transkripcí. Od všech respondentů jsem měla souhlas rozhovory nahrávat. Ulehčilo mi to tedy jejich následný přepis, který byl i tak velmi časově náročný, jelikož každý rozhovor trval zhruba 50 minut. K přepisu jsem využila techniku doslovné transkripce.

Transkripce znamená převedení mluveného projevu do písemné formy. Je to však nezbytně nutné pro následnou analýzu rozhovorů. Výhodou je, že je pak možno rozhovory srovnávat, podtrhávat, doplňovat je o nejrůznější komentáře (Hendl, 2012, s. 208).

K rozhovorům jsem se snažila také přiřadit neverbální projevy, například situaci, kdy respondent dlouho přemýšlel, smál se apod. Hendl (1997, s. 130) uvádí, že v takovém případě se jedná o komentovanou transkripci. To znamená, že k přepisu uvádíme právě zmiňované neverbální projevy. Všechny rozhovory se nacházejí v příloze.

K analýze rozhovorů jsem využila metodu zakotvené teorie. Zakladateli této teorie je Barney Glaser a Anselm Strauss, kteří v roce 1967 napsali práci na toto téma (Švaříček, Šed'ová aj., 2007, s. 84). Tato metoda se skládá ze tří druhů kódování: otevřené kódování, axiální kódování a selektivní kódování. Nejprve se na základě transkripce vytvářejí pojmy, které následně seskupujeme do kategorií. V poslední fázi se snažíme o zobecnění vztahů právě mezi pojmy a kategoriemi. Jedná se tedy o neustálé porovnávání. Výsledkem celého procesu by mělo být zobecnění, které nám pomůže najít odpovědi na cílové otázky výzkumu (Hendl, 2012, s. 245).

Otevřené kódování

Jedná se o první seznámení s textem. Transkripci pečlivě čteme, zaměřujeme se na důležité pasáže rozhovoru. V této fázi nás napadají určitá témata, která nám pomáhají hledat odpovědi na naše cíle. Tato témata jsou vázaná k teoretické části, k prostudované literatuře a tématu práce (Hendl, 2012, s. 247).

Já jsem v této fázi postupovala tak, že jsem si vždy důkladně několikrát přečetla danou transkripci. Zaměřovala jsem se na pasáže, které byly stěžejní pro mé výzkumné otázky a skrývaly možné odpovědi. Nejprve jsem analyzovala věty a přiřazovala jim pojmy, která mě k tématu napadala. Někdy jsem pojem přiřadila k celému odstavci. Stejně jsem postupovala s každým dalším přepisem. Pokud jsem v dalším rozhovoru narazila na podobnou část, přiřadila jsem stejný kód. Na konci otevřeného kódování jsem měla zhruba 20 pojmů, které se nacházely ve většině rozhovorech. Další zpracování pro mne bylo jednodušší v tom, že jsem na základě kódů věděla, jaká místa v rozhovorech k sobě obsahově pasují. Dalším krokem bylo utřídění všech pojmů, takže jsem pojmy podle podobnosti, obsahu slučovala do určitých kategorií. Výsledkem byl menší počet kategorií.

Axiální kódování

V druhé fázi analýzy jsem provedla axiální kódování. To se vyznačuje tím, že jsou zde různé kategorie porovnávány, nacházejí se příčiny, důsledky. Jedná se o propojení kategorií. Opět můžeme některé kategorie sloučit do jedné. Není to vůbec jednoduchý proces. Hendl (2012, s. 248) uvádí, že k tomuto procesu můžeme využít obecné kódovací paradigma. Kdy na základě příčinné podmínky, kontextu, intervenující podmínky, strategie, jevu docházíme k následku. Snažila jsem se vzniklé kategorie propojit a seskupit, dle vzájemných souvislostí.

Selektivní kódování

V této poslední fázi analýzy, jsou stěžejní vzniklé kategorie z předešlého axiálního kódování. Kódy a kategorie jsou přezkoumávány a porovnávány. Hledají se ty, které jsou důležité pro naši teorii. To znamená, že nacházíme kategorie, které se stávají cílem naší analýzy. V těchto kategoriích se skrývají pasáže rozhovorů s odpovědí na naše cíle výzkumu (Hendl, 2012, s. 252).

Zde jsem se snažila hledat odpovědi na dílčí výzkumné otázky a přiřadit k nim příslušné kategorie, které skrývaly odpovědi.

9 VÝSLEDKY VÝZKUMU

Výzkumná část mé diplomové práce pro mne nebyla zcela jednoduchá. S prvním problémem jsem se setkala již na začátku, kdy jsem e-mailovou formou oslovila velké množství sociálních pracovníků pracujících v NRP Plzeň a Praha. Jednalo se o pracovníky OSPOD a pracovníky doprovázejících organizací. Šokovaly mě odpovědi od doprovázejících organizací. Z jejich internetových stránek jsem věděla, že doprovázení pěstounů poskytují. Jejich odpověď u několika z nich byla ta, že doprovázení buď přestali dělat anebo že jej nikdy nedělali. Dále většina pracovníků OSPOD neodpověděla nebo odmítla. Pro většinu z nich byla problémem časová náročnost rozhovoru. Kdyby se jednalo o dotazníkovou formu, na realizaci výzkumu by se podílel větší počet dotázaných. Nicméně se mi podařilo uskutečnit sedm rozhovorů. Šest rozhovorů jsem provedla se sociálními pracovníky OSPOD a jeden se sociální pracovnící doprovázející organizace.

Na základě telefonického kontaktu jsme se domluvili na termínu, který většinou navrhli sami sociální pracovníci. Rozhovory se konaly na jejich pracovišti v jejich pracovní době z důvodu pracovní vytíženosti. Pro mne to byla trochu komplikace v tom, že většina pracovníků měla v kanceláři kolegyně. Tudíž byla pro mne transkripce složitější, jelikož byl v pozadí slyšet hluk, jiné rozhovory či telefonáty kolegyně. Všem respondentům jsem v úvodu osobního setkání obeznámila téma a cíl mé diplomové práce. Požádala jsem je o souhlas s pořízením audio nahrávky a sdělila jim, že rozhovory jsou zcela anonymní. Všichni s podmínkami provedení výzkumu souhlasili.

Do rozhovorů jsem šla s očekáváním, že se setkám u většiny pracovníků s určitou mírou pracovního vyčerpání. Po realizaci několika prvních rozhovorů, jsem měla strach, zda bude mít můj výzkum nějaký výsledek. Hodně sociálních pracovníků se rozpovídalo, častěji však na otázky týkající se náplně jejich práce. Jakmile přišla řada na otázky ohledně syndromu vyhoření, odpovědi byly

stručnější. Někdy jsem měla pocit, že na toto téma nechtějí více hovořit nebo snad i nemohou.

Na základě otevřeného, axiálního a selektivního kódování jsem k jednotlivým dílčím výzkumným otázkám přiřadila odpovědi, které jsem získala z analýzy rozhovorů s participanty. Jelikož jsem měla opravdu velké množství otázek, které jsem respondentům kladla, snažila jsem se zpracovat rozhovory velmi konkrétně a do hloubky, abych získala opravdu jen odpovědi na výzkumné otázky. Odpovědi jsem upravila do spisovné formy.

DVO 1: „Jaké mají sociální pracovníci v NRP povědomí o syndromu vyhoření, co je příčinou a jaké jsou příznaky tohoto stavu?“

Participantů jsem se ptala, zda podle nich mají nebo nemají dostačující informace o syndromu vyhoření. Všichni úsměvně odpovídali, že o tom, co to syndrom vyhoření je vědí, jelikož studovali na vysoké škole sociální práci. Další otázka směřovala na to, jaké jsou podle nich rizikové faktory vzniku vyhoření.

Respondent č. 1: *„No, tak tím, že jsem studovala nějakou školu a chodíme tady na kurzy, tak není mi ten termín neznámý“*. Na otázku, co může být rizikovým faktorem vzniku vyhoření, respondent uvádí: *„.... není zde naplnění pracovní kapacita, chybí zde mužský prvek. Určitě to není práce, že zavřete dveře a už na to nemyslíte. Hodně přibylo také agendy a papírování. Na sociální práci už není tolik prostoru.“*

Respondent č. 2 se smíchem konstatuje: *„Dostatečné informace mám“*. A jako možný důvod vzniku syndromu vyhoření si myslí, že je to způsobeno: *„.... objemem práce, která tu je. Pokud bychom měli například jen 20 klientů, tak ta práce bude kvalitnější a bude také i lepší pocit z odvedené práce. Nebudeme mít ten pocit marnosti.“*

Zajímavé bylo, že respondent č. 3 uvádí, že termín je sice známý, ale podle ní se o něm v sociální oblasti nemluví, jelikož se podle ní, všichni tohoto označení bojí: *„ Jo, tak ve škole jsme si o tom říkali. No, myslím si, když o tom teď“*

přemýšlím, tak mi tu máme supervizi, což je jakoby prevence. Ale jako přímo ten pojem je taký, že se o něm moc nemluví. Když si vezmu supervizi, ta už je taková, že už běží, že to už lidé tak nějak znají. Ale přímo když se řekne syndrom vyhoření, tak si myslím, že lidé z toho mají nějakou obavu. Mám pocit, že se o tom v sociální oblasti moc nemluví. Já tuším, jak říkám, učili jsme se to na škole“. Udává opět stejné okolnosti, za kterých může vyhoření vznikat: „.... přetlak, člověk nemá kapacitu, kolik toho má mít. Vše se stále hrne, všude chce pomoci, ale vlastně už to nezvládá. Neuvědomuje si to a myslí si, že musí pomoci.“

Respondent č. 4: *„Já si myslím, že ano, tím, že jsme to měli na vysoké škole dlouhodobě a v podstatě co se týče tady v té práci, tak máme různé způsoby, jak jsme se naučili s tím vyrovnávat. Máme tady supervize, takže to jsou věci, které nám s tím vším pomáhají“. Jako důvod vzniku vyhoření udává: „.... nadbytek práce. Každý pracovník OSPOD toho má opravdu více, než by bylo zdravo.“*

Respondent č. 5: *„To je záludná otázka. Vzhledem k tomu, že jsem studovala sociální práci, tak si myslím, že mám dostačující informace“. Respondent také uvádí, že důvodem syndromu vyhoření je nadbytek práce. Hlavně tedy spisová dokumentace: „.... obrovský množství práce a to, co musí obsahovat spisová dokumentace plus také to náročný prostředí.“*

Respondent č. 6: *„O tom, co je syndrom vyhoření vím, řekla bych, že jsme tím denně ohroženi. Myslím si, že člověk, hodně je to o věku a o tom, čím si projde. Musí si ty hodnoty nějak nastavit. Máme tady supervizi, hodně je to o výběru supervizora, o té důvěře a pocitu, že vám někdo dokáže pomoci. Je to o tom, že jestliže tu člověk pracuje už nějakou dobu, snaží se to mít nějak nastavené. Nějaký přístup k práci, protože prevence je důležitá“. Respondentka jako jediná odpověděla, že podle ní za vznikem vyhoření stojí kolektiv : „.... špatný kolektiv, člověk tu dlouho nemůže sám fungovat“*

Respondent č. 7 se jako jediný domnívá, že určitými fázemi syndromu vyhoření prošli všichni, kteří spolu v NRP pracují: *„Myslím si, že konkrétní představu mám, co to obnáší. Myslím si, že syndrom vyhoření má určité fáze, i to, co tomu předchází. Určitý průběh a konec. Každá z nás tady určitě prožila nějaké*

fáze. Informace si myslím, že máme. Každý na to reaguje jinak, každý volí také jinou duševní hygienu“. Opět udává jako příčinu vzniku: „.... šestinásobná administrativa s nástupem občanského zákoníku.“

DVO 2: „Pozorují sociální pracovníci v NRP přímo u sebe nějaké projevy syndromu vyhoření?“

Zajímalo mne, zda se během své práce setkali s určitou mírou vyčerpání nebo jinými projevy. Opět většina potvrdila, že se v určitých situacích s nadměrnou únavou a vyčerpáním setkali.

Respondent č. 1 uvedl: „.... za těch 20 let praxe jsem se s únavou setkala. Jsou dny, kdy se cítíte nabitá energií a svěží, ale jsou i dny, kdy to není ono. Zima je náročnější pro všechny tady“. Zajímavé bylo to, že hovoří i o ročním období. Jelikož se jejich kancelář nenachází v pěkném prostředí, období, kdy je většinu dne tma, je pro ně psychicky více náročné.

Respondent č. 2 popisuje to, jak se práce nabaluje a pak to překročí únosnou hranici: „.... když ten pohár práce přeteče, tak pak už to samozřejmě zasahuje i do soukromí. Je to náročné, člověk se dostává do koloběhu, kdy už pak nemá sílu někam jít, něco dělat a určitým způsobem se rekreovat a odpočívat.“

Respondentka č. 3 si byla velmi dobře vědoma důležitosti prevence. Hovořila o tom, že se snaží do stavu vyčerpání nedojít. Samozřejmě byly situace, kdy měla pocit, že to nezvládne: „.... tu prevenci mám nastavenou sama u sebe, než že by o mě někdo pečoval. Já si o supervizi říkám, snažím se, aby to u mě nedopadlo. Ted' jsem měla ale pocit, že jsem i přemýšlela, jestli to vůbec zvládnu.“

Respondent č. 4 pracuje na pozici sociálního pracovníka v NRP teprve 2 roky. Největší tlak, únavu a vyčerpání pociťovala při nástupu: „.... když jsem nastoupila, tak to pro mě bylo hodně náročné. Ted' si myslím, že jsem si na to zvykla. Samozřejmě jsou dny, kdy je to náročné.“

Respondent č. 7 uvedla, že: „ *té práce je nadměrně stále, otázka je, jak si člověk udržuje duševní hygienu, jak se cítí, jak to vnímá. Když člověk má toho času málo, tak se síly obnoví hůře.* “

DVO 3: „Jak vnímají sociální pracovníci v NRP podporu v prevenci syndromu vyhoření ze strany zaměstnavatele a jak bojují sami proti vyhoření?“

Na otázku prevence se většina respondentů rozpovídala. Ve většině případů uvedli své způsoby, které praktikuje ve volném čase, a pomáhají jim v boji s vyhořením. Všichni mají zkušenost se supervizí, je to způsob prevence, kterým zaměstnavatel pečuje o své zaměstnance. Většině přijde supervize velmi přínosná a hojně ji využívají. Participanti také uvádějí, že se kdykoliv mohou s problémem obrátit na své vedoucí a v případě potřeby, jim bude poskytnuta pomoc.

Respondent č. 1: „ *Tak vždy je tu nějaká dovolená, nějaké formy odpočinku nebo volnočasové a relaxační aktivity. Ráda chodím do sauny, na masáže, do přírody. Čtu knížky. Supervizi tu máme 1x měsíčně a vidím to jako přínosné. Máme tady i úžasnou paní vedoucí, s ní se dá cokoli vykomunikovat. Máme týden volna navíc, 5 týdnů dovolené, 3 dny zdravotního volna. Když to opravdu už někdo nezvládá, tak jde na pracovní neschopnost. Čas vás naučí, že si práci nenosíte domů, a že se nemůžete o všechny děti postarat na 100%.* “

Respondent č. 2 uvádí, že v případě nadbytku práce a pocitu, že člověk něco nezvládá, je možno zajít za vedením a požádat jej o předělení práce na někoho jiného: „..... *u nás se to kompenzuje tak, že se požádá vedoucí, aby se práce předelegovala na někoho jiného. Před tím se požádá kolegyně. Nic jiného nejde dělat, protože tady není ten systém jako v neziskovém sektoru. Tady jsou sice nějaké standarty, které říkají, že by měl mít pracovník 40 klientů, ale pokud se to překročí, tak se nic neděje. Musí se to nějakým způsobem zvládnout*“. Jako své formy prevence udává: „ *procházky, sklenka u dobrého vína, hodinka strávená v posilovně. Určitě bych chtěla zmínit, že tady máme výborný kolektiv, takže to je*

pro mě taky hodně důležitý. Taková ta krátká intervize nebo popovídání si. U nás máme supervizi každý měsíc. Tento nástroj se snažím co nejvíce využívat. Mám za to, že je to přínos a vždy jsem to tak měla. Mimo supervizi máme možnost intervizí nebo individuálních supervizí, takže to je jedna pomoc. Jinak si práci snažím organizovat, mám seznamy.“

Respondent č. 3 je z doprovázející organizace. Když se díky odchodu kolegy ocitla ve velmi vyčerpávající situaci, uvedla, že si o supervizi řekla: „.... přijde mi, že ta supervize byla vlastně to gro, protože tam byl ten třetí člověk. Je dobré taky vědět určité hranice, co ano a co už ne. O supervizi můžeme požádat, také i o týmovou nebo individuální.“. Jinak co se týká osobní prevence, tak zde zmiňuje: „, Sportuji, hraji volejbal, chodím cvičit. Já to potřebuji, nemohu bez toho být. A někdy mám ráda být i bez lidí“. Co mne velmi překvapilo je to, že nejenže respondentka má možnost se obrátit na vedoucí, ale také pravidelně všichni zaměstnanci mají hovory s ředitelem: „.... máme takové motivační pohovory, to dělá s každým zaměstnancem. Což si myslím, že je super, že je ten zájem. Řekne vám, co je třeba, co se mu líbí, co se mu nelíbí, kde jsou rezervy. Ptá se vás, jak se tu cítíte, jestli tu chcete být, co byste nechtěla.“

Respondent č. 4: „, Odreagovat se, jít, i když to úplně nejde, tak vypustit tu práci. Snažím se odreagovávat se, ať už je to sport, procházky. Máme zde pravidelně supervize. Paní vedoucí co tu máme je opravdu výborná. Mnohokrát, ať už jsem měla jakékoliv těžké situace, tak vím, že nás podrží. Takže jsem hrozně ráda, že tu podporu od ní máme.“

Respondent č. 5: „, Chodím běhat, chodím i na závody, protože toho stresu nebo strachu s tím spojeného je opravdu hodně. Pro mě ta práce za počítače, je hodně vysilující a práci na zahradě vidím ten smysl. A to musím říct, že vážně funguje, jakoby se unavit fyzicky. Snažím se lépe si organizovat práci, aby mne ty papíry nepohltily. Snažím se taky vyvíjet tu fyzickou aktivitu, abych na tu práci o víkendech nemyslela. Máme tady případovou supervizi, tady ta supervize mi vyhovuje, protože vlastně skrze ní, jsem se už mnohokrát měla možnost podívat se na ten případ jinak. Jinak jsem přesvědčená, že vedoucí za námi stojí. Myslím si,

že nám vychází vstříc, že nás podporuje“. Jako jediná zmiňuje i to, že ji v prevenci proti pracovnímu vyhoření pomáhá výzdoba pracovního místa a kanceláře. Je pro ni velmi důležité se v práci cítit příjemně.

Respondent č. 6: „Člověk jde běhat, i když je mu to z duše nepříjemné. Někdy se prostě nějak vybijí, někdy to chce čas“. Participant udává, že má pocit, že nemají dostatečnou podporu od vedení: „.... zároveň nemáme moc velkou podporu, co se týká vedení a také mediální“. Jedinou oporu cítí od Krajského úřadu. K tématu své osobní prevence udává: „... člověk dbá na nějakou hygienu, v tom smyslu, že chodí třeba na masáže, chodíme k holiči, jdeme si koupit nějaké oblečení, když nás to naštvě. Člověk musí mít svým způsobem jakoby klid v rodině, aby tuhle práci mohl dělat. Ta práce je hodně psychicky náročná“.

Respondent č. 7: „V těžkých obdobích šetřím energii, nepouštím se do soukromých velkých úklidů, akcí, přežívám. Snažím se relaxovat, chodit ven nebo na zahrádku. Uzdravuji fyzicky i duši. Mám kočku, věřím v Hospodina, sázím kytičky, chodím na procházky. Supervizi máme, pana doktora K. V podstatě nám případovou supervizi pomohl vyřešit řadu věcí. Jsme mu vděčné, protože bychom si s tím nevěděli rady“. Respondentka uvedla, že v těžkém období potřebovala jeden konkrétní případ řešit osobně se supervizorem a paní vedoucí jí tyto osobní setkání umožnila a objednala je pouze pro ni. Cítí tedy ze strany vedení určitou míru zájmu a podpory.

DVO 4: „Jak vnímají sociální pracovníci v NRP ohrožení pěstounů syndromem vyhoření?“

Na otázku, zda se pracovníci setkávají i s vyhořením u pěstounů nevěděli někdy co odpovědět. Většina se s tímto případem nesetkala, spíš jen uvažovala, že se to stát může. Hodně rozebírali jednotlivé druhy PP a v čem jsou náročné. Na základě toho by byla možnost, že by to u některých pěstounů mohlo přerůst ve vyhoření.

Respondent č. 1 si myslí, že se vyhoření u pěstounů objevuje: „.... právě jsou to ty krizové momenty, když se ty děti nevyvíjí tak, jak předpokládaly. Mají řadu obtíží, přijde puberta a ten pěstoun, prarodič, už je například také ve věku, že už si s tím nedokáže poradit nebo se to vyhroťí tak, že spáchá sebevraždu.“ Zajímalo mě, zda se takto na ně obrací, pokud cítí, že již nemohou: „.... moc to nepřiznávají. Oni tvrdí, že je vše v pořádku, že se nic neděje.“

Respondent č. 2 si myslí, že je tento termín pouze pracovní, tudíž se tedy u pěstounů nevyskytuje. Jedinou skupinou, kde se nějaké přetížení objevuje, a pěstouni se obrací s žádostí o pomoc, jsou pěstouni na přechodnou dobu: „.... tam je to hodně podobný v tom nasazení jako u sociálních pracovníků, protože oni to berou jako zaměstnání, jako svojí profesi. Takže se může stát, že jsou vyčerpaní.“

Respondent č. 3: „Určitý fáze tam běží. U příbuzenských pěstounů určité ano, protože to jsou babičky. Dcera nebo syn, je na tom špatně, drogy nebo něco jiného. Oni si ho škrtnou a teď se starají o ty děti. Často nemůžou, jsou vyřízení. Mají obavu, jak to zvládnou.“

Respondent č. 4: „Určitě vzniknout může. Měla jsem jednu pěstounku, která to nezvládala s holčičkou, ale právě jsme tam nastavili u holčičky různé kroužky, podporu formou doučování, zapojili jsme tam docela hodně neziskových organizací. Musím říct, že se to naprosto otočilo a funguje to vše perfektně.“

Respondent č. 5: „Nevybavím si, že bych měla konkrétně případ nějakého vyhořelého pěstouna.“

Respondent č. 6 uvedl, že by největší funkci měla plnit doprovázející organizace, která je s rodinou ve větším kontaktu. Sociální pracovníci v NRP OSPOD mohou prý dát jen nějaká doporučení nebo kontakty na odborníky, ale moc s tím nezmůžou.

Respondent č. 7 tvrdí, že největší vliv na vyhoření u pěstouna má doprovázející organizace, která by s tím měla pracovat. Tvrdí však, že nejnáročnější PP je pro prarodiče: „.... pro ně je to extrémně náročný. Nepodařilo se jim vychovat vlastní děti, velmi často naprostá většina opakuje chyby. Nemají

energii. Cítí se osamoceně, protože jsou v roli rodičů a zároveň i prarodičů. Takže si obecně myslím, že se pěstouni dostávají do velmi stresujících situací.“

10 DISKUZE

Cílem výzkumu diplomové práce je popis situací, kdy může docházet k syndromu vyhoření u dotázaných sociálních pracovníků v oblasti PP. V návaznosti na to vymezit rizikové faktory, které na tyto pracovníky působí v pracovním prostředí a vedou ke vzniku syndromu vyhoření. Zároveň bylo cílem zjistit, jak sami sociální pracovníci předcházejí vyhoření a jaká opatření využívá jejich zaměstnavatel. Sociální pracovníci se při výkonu své profese také potýkají s problémem vyhoření u pěstounů, jedním z cílů je zjistit, do jaké míry mohou být podle nich pěstouni ohroženi. Výzkum může posloužit ke zlepšení pracovních podmínek sociálních pracovníků, zvýšit jejich efektivitu a kvalitu práce.

Provedla jsem sedm rozhovorů se sociálními pracovníci z NRP OSPOD a jednou pracovnící z doprovázející organizace. Na základě velmi obsáhlých výpovědí jsem pomocí zakotvené teorie, přesněji otevřeného, axiálního a selektivního kódování získala nejprve velmi obsáhlou skupinu pojmů. Jelikož jsem měla v rozhovoru téměř dvacet otázek, které jsem doplňovala otázkami doplňkovými, které mne v danou dobu zajímaly. Při tak obsáhlých výpovědích jsem se neubránila tomu, že jsem získala velké množství pojmů, které jsem se snažila podle podobnosti utřídit do několika kategorií. Tyto kategorie jsem mnohokrát měnila, různě pojmy přesouvala. Snažila jsem se, aby kategorie pojmů co nejlépe odpovídaly na výzkumné otázky.

Na začátku výzkumu mě napadalo mnoho otázek, které jsem sociálním pracovníkům chtěla položit, jelikož mne velmi zajímala jejich práce. Při vyhodnocování se to ukázalo jako zbytečné, měla jsem téměř hodinové rozhovory a několik otázek se nevztahovalo přímo k cíli práce. Zpracování rozhovorů, jejich přepsání bylo velmi časově nákladné. Čekala jsem také to, že se setkám s někým, kdo se někdy dostal díky pracovnímu nasazení do stavu podobnému vyhoření. Také jsem doufala, že se mi respondenti více otevřou na toto téma. Bohužel, jsem měla někdy pocit, že dostávám naučené odpovědi. Na otázky popisující pracovní

náplň se všichni rozpovídali. Téměř každý si stěžoval na nadbytek práce, který se ukazuje jako klíčovým faktorem při vzniku vyhoření. Museli se naučit to, že jejich práce nebude vždy 100%. Udávají fakt, že pokud by práce bylo méně, byla by efektivnější a oni by měli lepší pocit. Největší zátěží je v jejich profesi administrativa a papírování, které neustále přibývá. Podle některých už jim nezbývá čas na sociální práci jako takovou. Dalším rizikovým faktorem může být i nedostatečná kapacita. Jedna sociální pracovnice uvedla, že je již několik let na své pozici sama. Nezáměr o toto zaměstnání podle respondentů může být právě z důvodu náročnosti a nadbytku práce, nedostatečné finanční ohodnocení, velké stresové vypětí a i to, jak je tato práce vnímána veřejností. Někteří respondenti zmiňovali to, že jim v tomto nepomáhají media, která je ve větší části líčí jako ty špatné. Na otázky týkající se konkrétně syndromu vyhoření jsem dostávala stručné odpovědi.

Stanovila jsem si jednu hlavní výzkumnou otázku, která vystihuje záměr výzkumu této diplomové práce:

HVO 1: „Jaké formy prevence syndromu vyhoření sociální pracovníci v NRP využívají?“

Z výzkumu vyplývají dvě roviny prevence. Tou první je prevence, kterou sami využívají respondenti k tomu, aby se bránili vyhoření. Druhou jsou formy prevence, které využívá zaměstnavatel, aby u nich syndromu vyhoření předcházela.

Většina z dotázaných jmenovala způsoby, kterými oni sami bojují proti vyhoření. Nejčastěji uvedli procházky, odpočinek, relaxaci, fyzickou a manuální aktivitu. Ve větší části všem pomáhá určitý způsob aktivity a pohybu. Respondenti jsou schopni si najít způsob, kterým by se ve volném čase odreagovali. Bohužel, ale ve svých výpovědích uvádějí, že jim volného času moc nezůstává. Nemají jasně stanovenou pracovní dobu, jelikož se přizpůsobují pěstounům a jezdí na plánované návštěvy v odpoledních mnohdy i večerních hodinách. Tímto faktem jsem byla zaskočena, jelikož má představa byla jiná. Díky velké pracovní vytíženosti a náplni jejich práce se domů dostávají k večeru. Většina z nich působila ale s touto skutečností smířeně, jsou na to zvyklí a myslí si, že se s tím nedá nic dělat.

Největší užitečnost, co se týká prevence, spatřují v supervizi, kterou u všech dotázaných zaměstnavatel zajišťuje. Pomoc třetí osoby všem ve většině těžkých případů pomohla a tvrdí, že tyto situace zvládli jen díky supervizorovi a jeho nestrannému pohledu na věc. Většina respondentů si také chválila své vedoucí pracovníky. Cítí od nich podporu a pomoc vedení, pokud by byla potřeba. Pouze jedna sociální pracovníce si myslí, že přímo stát, jde již několik volebních období přímo proti OSPOD. Ostatní jinak uvádějí, že v případě nutnosti a potřeby jim vyjde vedení vstříc. Sociální pracovníce v doprovázející organizaci uvedla, že mají na pracovišti pravidelné hovory s ředitelem, který se zajímá o jejich názor. Ptá se jich, co se jim líbí, nelíbí, co by šlo zlepšit apod. To hodnotím velmi kladně a tento přístup se mi líbil. Sama zaměstnankyně uvedla, že cítí velký zájem ze strany vedení, a že je to pro ni příjemné. Zajímalo mě také to, jaký mají sociální pracovníci názor na vyhoření u pěstounů. Zda se podle nich objevuje či nikoliv. Na tuto otázku jsem dostala smíšené odpovědi. Někteří respondenti tvrdili, že je syndrom vyhoření pouze vázán na pracovní oblast. Jiní naopak tvrdili, že se do podobného stavu vyhoření dostat mohou. Většina se s tím však v praxi nesešla. Snažili se mi říci, jak by s touto skutečností pracovali. Většina by kontaktovala doprovázející organizaci, jelikož má více času k tomu, aby se dané rodině či jedinci věnovala. Také mne zajímalo, pokud by vyhoření u pěstounů mohlo vzniknout, tak u jaké skupiny pěstounů by to bylo častější. V těchto odpovědích se většina respondentů shodovala. Popisovala mi jednotlivé druhy PP, tedy příbuzenskou, na přechodnou dobu, zprostředkovanou a rizikové situace, které zde mohou vzniknout. Podle jedné respondentky by bylo dobrým námětem pro další zpracování právě ta otázka, co pěstouni a syndrom vyhoření. Rozhodně souhlasím s tím, že je to téma, které by si zasloužilo většího zájmu, protože role pěstouna může být velmi psychicky náročná a možná se o tomto problému nemluví.

Během realizace rozhovorů jsem byla ze začátku nervózní. Nevěděla jsem, zda se mám držet pouze připravených otázek nebo se různě klientů doptávat. Také jsem po prvních rozhovorech měla pocit, že má práce nebude mít žádný výsledek. Bylo to hlavně způsobeno mým očekáváním, že se setkám s někým, kdo nějaké

zkušenosti se syndromem vyhoření má. Pokud bych měla hodnotit otevřenost participantů, tak mám takové smíšené pocity. Ohledně otázek týkajících se jejich náplně práce, kompetencí a náročnosti práce jsem získala velké množství odpovědí. Zde byli participanti více než otevření, bohužel v otázkách týkajících se vyhoření, to bylo horší. Odpovědi byly stručné.

Pokud tedy zhodnotím výsledky výzkumu a porovnáám, zda má syndrom vyhoření u sociálních pracovníků v NRP specifické projevy nebo příčiny oproti pracovníkům SPOD anebo u jiných pomáhajících profesí, tak podle mého názoru nemá nikterak výrazné. U pracovníků v NRP se objevuje pracovního vytížení, které se domnívám, vnímají i ostatní sociální pracovníci či jiné pomáhající profese. V dnešní době se téměř každý potýká s přibývajícím se nároky na svou práci, narůstající administrativou. Důraz je také kladen na neustálé profesní vzdělávání. U pracovníků v NRP se objevují klasické, nijak zvláštní projevy syndromu vyhoření. Z rozhovorů jsem vyzorovala, že někteří zaměstnanci by si toto nadměrné množství práce mohli lépe uspořádat. Někteří to pak sami přiznali, že by jim to ulehčilo práci a možná by také zažívali méně stresových situací, kdyby si lépe práci zorganizovali. Proto si nemyslím, že by tato skupina sociálních pracovníků byla nějak více ohrožena vznikem syndromu vyhoření. Samozřejmě souhlasím s tím, že práce je náročná také po psychické stránce. Obsáhlá náplň práce, kterou doplňuje narůstající administrativa, práce s dětmi případně rodinou vede ke značné pracovní náročnosti. Od jedné respondentky jsem slyšela názor, že je v této oblasti málo zaměstnanců. Studenti vysokých škol přicházejí na tato pracoviště kvůli praxi. Prý se ještě nestalo, aby se po praxi vrátili a měli tam zájem pracovat. Z respondentů jsem také cítila i to, že kdyby jim byla věnována větší podpora, ať už ze strany vedení, medií tak by jejich práce byla určitě kvalitnější a efektivnější. Zmiňovali také nedostatečné finanční ohodnocení.

Celkově tedy mohu říci, že výsledky výzkumu korespondují s teoretickou částí. Konkrétně v kapitole 1.5 Rizikové faktory, kde poukazují na to, co může být příčinnou vzniku syndromu vyhoření. Sociální pracovníci tyto důvody sami uvádějí. Zmiňují nadměrné množství práce, nedostatečné ohodnocení. Ať už

finanční anebo uznání od okolí. V neposlední řadě hovoří o kolektivu, který je velice důležitý, při tomto typu práce. To všechno může mít podíl na vzniku vyhoření. Naopak většina z nich souhlasí s tím, že by jim práci mohl ulehčit lepší management času, stanovování si cílů.

Když nad tím zpětně přemýšlím, tak jsem udělala velkou chybu v tom, že jsem měla tak velké množství připravených otázek. Měla jsem si spíše zvolit několik hlavních a na zbytek se spíše doptávat. Mohla jsem respondenty v tomto směru podpořit a pokusit se zaměřit na otázky, na které odpovídali stručně. Bohužel, tím jak bylo otázek hodně a rozhovor zabral téměř hodinu, většina respondentů již v půlce rozhovoru chvátala, aby byl rozhovor hotový, jelikož neměli tak velké časové možnosti. Tím pádem nebyl prostor se touto problematikou dostatečně zabývat a doptávat se. Nevýhodou možná byl také prostor a čas, kdy se rozhovory odehrávaly. Často byly rozhovory rušeny, ať už telefonáty nebo kolegyněmi. V kanceláři byl někdy velký ruch a pro mne pak bylo velmi těžké rozhovory přepisovat, jelikož jsem participanty moc neslyšela a nerozuměla jim. Možná, že kdyby byl rozhovor veden na klidném místě s větší časovou možností, tak bych se mohla klientů více doptat na otázky, co by mne zajímaly.

ZÁVĚR

Teoretická část diplomové práce detailně zpracovává tematiku syndromu vyhoření, konkrétně jeho charakteristiku, popisuje symptomy, kterými se syndrom projevuje. Dále se zabývá stádií vývoje, diagnostikou, léčbou, rizikovými faktory vzniku syndromu. Popisuje formy prevence, kterými se lze bránit. V další polovina teoretické části je věnována náhradní rodinné péči v České republice. Jsou zde uvedeny její formy, i to jak sociální pracovníci pracují s pěstouny, dětmi a případně biologickou rodinou dítěte. Je zde také popsána práce sociálních pracovníků OSPOD a doprovázejících organizací, jejich kompetence a i postupy, jak oni s pěstouny a dětmi pracují. V čem je jejich práce specifická. Posledním tématem, které teoretická část zpracovává je vyhoření u sociálních pracovníků a pěstounů.

Ve výzkumné části se pomocí zpracovaných rozhovorů se sedmi sociálními pracovníky z oblasti NRP snažila proniknout do této oblasti a odpovědět na otázky, které charakterizují cíl této práce. Cílem bylo zjistit, za jakých situací může u sociálních pracovníků v NRP docházet k syndromu vyhoření a do jaké míry jsou jím ohroženi. Dále pak popsat formy prevence, které respondenti využívají k tomu, aby vzniku vyhoření u sebe zabránili. Posledním cílem bylo zjistit, jak vnímají syndrom vyhoření u pěstounů.

Z výsledků výzkumu vyplývá, že sociální pracovníci svou práci vnímají jako velmi náročnou a stresovou. Potýkají se nadbytkem práce, který pramení z přibývajících se administrativních nároků na jejich práci. Většinu práce jim časově zabere právě papírování a času na práci s rodinou tolik nemají. Jako velkou důležitost v oblasti prevence přikládají supervizi, která je v tomto ohledu velmi přínosná. Téměř většina respondentů ji uvedla jako přínosnou. Tato práce může také posloužit jako náhled na danou problematiku sociální práce v náhradní rodinné péči. Myslím si, že je mnoho co zlepšovat v této oblasti. Výsledky

výzkumu mohou být inspirací nejen pro OSPOD, ale i pro doprovázející organizace, zvláště na úseku péče o sociální pracovníky a jejich podmínky.

Zajímavé by bylo podívat se blíže na problematiku vyhoření u pěstounů. Z reakcí respondentů jsem sledovala, že otázkou na tento problém byli zaskočení a nevěděli, jak odpovědět. Byla to otázka, kterou se sami nikdy nezabývali. Jedna pracovnice mi sama řekla, že s myslí, že by si toto téma zasloužilo větší zájem. Téma by se mohlo zpracovat z pohledu sociálních pracovníků anebo přímo ze strany pěstounů, to jak vlastně oni vnímají u sebe syndrom vyhoření, zda jej pociťují, jak s tím pracují a z jakých důvodů k němu dochází. Téma by se také mohlo zpracovat postupně vždy s dlouhodobým odstupem, kdy by se sledovala skupina pěstounů a jejich míra vyčerpání.

ZDROJE

1. BARTOŠÍKOVÁ, I. *O syndromu vyhoření pro zdravotní sestry*. Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006. ISBN 80-7013-439-9.
2. BUBLEOVÁ, V. a kol. *Výzkum praxe náhradní rodinné péče v České republice a zkušenosti aktérů s touto praxí*. Praha: Středisko náhradní rodinné péče, spolek, 2014a. ISBN 978-80-87455-25-8.
3. BUBLEOVÁ, V. a kol. *Základní informace o pěstounské péči a péči poručníka*. Praha: Středisko náhradní rodinné péče, spolek, 2014b. ISBN 978-8087455-19-7.
4. DUŠKOVÁ, L., ŠAFAŘÍKOVÁ, S. *Kvalitativní metody pro rozvojová studia*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2015. ISBN 978-80-244-4740-7.
5. HARTL, P. *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7179-803-1.
6. HENDL, J. *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Karolinum, 1997. ISBN 80-7184-549-3.
7. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
8. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum. Základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál, 20012. ISBN 978-80-262-0219-6.

9. HILTON, J. *Jak překonat stres: doma, v práci, na cestách: praktický obrazový průvodce*. Praha: Svojtka & Co., 2008. ISBN 978-80-256-00992-4.
10. KEBZA, V. a ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření: informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu*. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. ISBN 80-7071-231-7.
11. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2009. ISBN 80-71798-551-2.
12. MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.
13. MATĚJČEK, Z. a kol. *Osvojení a pěstounská péče*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-637-3.
14. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*. Praha: SPN, 1984. ISBN 14-400-84.
15. NOVÁK, T. *Péče o pečující. Jak být pečovatelem také sám sobě*. Brno: Moravskoslezský kruh. 2011. ISBN 978-80-254-9149-2.
16. PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4317-2.
17. POSCHKAMP, T. *Vyhoření: rozpoznání, léčba, prevence*. Brno: Edika, 2013. ISBN 978-80-266-0161-6.

18. RUSH, M. D. *Syndrom vyhoření*. Praha: Návrat domů. 2003. ISBN 80-7255-074-8.
19. SMUTKOVÁ, L. *Sociální práce s rodinou*. Hradec Králové: Gaudeamus. 2007. ISBN 978-80-7041-069-1.
20. STOCK, Ch. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha. Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3553-5.
21. STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu*. Brno: Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X.
22. ŠIROKÝ, J. a kol. *Tvoříme a publikujeme odborné texty nejen pro ekonomy a manažery*. Brno: Computer Press, 2011. ISBN 978-80-251-3510-5.
23. ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-262-0644-6.
24. VÁVROVÁ, A. a kol. *Přípravy pro budoucí náhradní rodiče*. Praha: Středisko náhradní rodinné péče. 2012. ISBN 978-80-87455-16-6.
25. VELEMÍNSKÝ, M., STUDENOVSKÝ, P. *Rukověť pro poskytovatele a zadavatele sociálních služeb v oblasti problematiky dětí a mládeže*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, 2008. ISBN 978-80-7394-064-5.
26. ZICH, F. *Úvod do sociologického výzkumu*. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 2004. ISBN 80-86854-19-7.

27. Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí
28. Zákon č. 83/2012 Sb., o rodině
29. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Internetové zdroje

1. Dobrá rodina. *Jak doprovázíme pěstouny* [on-line]. ©2015. [cit. 3. 4. 2018].
Dostupné z:
<http://www.dobrarodina.cz/co-delame/dohody/doprovazeni#podpora-poradenstv%C3%AD>
2. Embriano, N. a kol. *Burnout syndrome among critical care healthcare workers* [on-line]. *Current Opinion in Critical Care*. ©2007. [cit. 26. 7. 2018]. Dostupné z:
<https://pdfs.semanticscholar.org/52cb/1a2b57aa6a5a288b50e08222346e477a0d37.pdf>
3. Hanuš, P. *Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný* [on-line]. *Časopis sociální práce. Asociace vzdělavatelů v sociální práci*. 1/2007. [cit. 2. 4. 2018]. Dostupné z:
http://www.socialniprace.cz/soubory/1-2007_rolesocialnihopracovnika-120116134909.pdf
4. Lastovkova, A. a kol. *Burnout syndrome as an occupational disease in the European Union: an exploratory study* [on-line]. *Industrial Health*. 2018. [cit. 26. 7. 2018]. Dostupné z:
https://www.jstage.jst.go.jp/article/indhealth/56/2/56_2017-0132/_pdf

5. LUMOS. *Péče o ohrožené děti v České republice* [on-line]. ©2014. [cit. 11. 3. 2018]. Dostupné z:
<http://czech.wearelumos.org/sites/default/files/material-seminar11-11.pdf>
6. Matějček, Z. *Sourozenci a pěstounská péče* [on-line]. Rodina.cz. 2002, [cit. 29. 3. 2018]. Dostupné z: <http://www.rodina.cz/clanek2634.htm>
7. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Národní strategie ochrany práv dětí: Právo na dětství* [on-line]. ©2011. [cit. 11. 3. 2018]. Dostupné z:
<https://www.mpsv.cz/files/clanky/14309/NSOPD.pdf>
8. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Formy náhradní rodinné péče* [on-line]. ©2013. [cit. 11. 3. 2018]. Dostupné z:
<https://www.mpsv.cz/cs/14501>
9. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Statistická ročenka z oblasti práce a sociálních věcí 2016* [on-line]. © 2016a. [cit. 11. 3. 2018]. Dostupné z:
<https://www.mpsv.cz/cs/3869>
10. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Slovník sociálního zabezpečení* [on-line]. ©2016b [cit. 11. 3. 2018]. Dostupné z:
<http://slovník.mpsv.cz/>
11. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Slovník sociálního zabezpečení* [on-line]. ©2016b [cit. 11. 3. 2018]. Dostupné z:
<http://slovník.mpsv.cz/>
12. MOŠŤKOVÁ Š., SOBOTKOVÁ, I. *Příbuzenská pěstounská péče: když dítě vychovávají prarodiče* [on-line]. E-psychologie, elektronický časopis ČMPS, č. 4, roč. 10, 2016. [cit. 23. 6. 2018] Dostupné z:

<https://e-psycholog.eu/clanek/274>

13. Nadační fond J&T. *Právní a finanční aspekty doprovázení pěstounských rodin* [on-line]. 2014. [cit. 2. 4. 2018]. Dostupné z:
<http://www.knihovnanrp.cz/wp-content/uploads/2017/03/pravni-a-financni-aspekty-doprovazeni.pdf>

14. Poland, D., Groze, V. Effect of foster care placement on biological children in the home [on-line]. *Child and Adolescent Social Work Journal*. April 1993, Vol. 10, Number 2. [cit. 29. 3. 2018]. Dostupné z:
https://www.researchgate.net/profile/Victor_Groza/publication/225238428_Effects_of_foster_care_placement_on_biological_children_in_the_home/links/02e7e5303931a8d408000000/Effects-of-foster-care-placement-on-biological-children-in-the-home.pdf

15. Společnost sociálních pracovníků ČR [on-line]. *Socialnipracovnici.cz*. [cit. 2. 4. 2018]. Dostupné z:
http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf

16. Uhlířová, V. *Kontakt dítěte v náhradní rodinné péči s biologickou rodinou* [on-line]. *Velký vůz sever*. 2014a. [cit. 28. 3. 2018]. Dostupné z:
<http://www.velkyvuz-sever.cz/downloads/kontakt-ditete-v-nahradni-rodinne-peci.pdf>

17. Uhlířová, V. *Průvodce dítěte pěstounskou péčí* [on-line]. *Velký vůz sever* ve spolupráci s Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR. 2014b. [cit. 28. 3. 2018]. Dostupné z: <http://www.velkyvuz-sever.cz/downloads/komiks-detsky-pruvodce-pestounskou-peci.pdf>

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

Příloha č. 2: Doslovný přepis rozhovorů

Příloha č. 1: Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

1. Etické zásady

1. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie a lidských práv. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte.

2. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

3. Sociální pracovník respektuje právo každého jednotlivce na seberealizaci v míře, aby současně nedocházelo k omezení takového práva druhých osob.

4. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a dobrovolným společenským organizacím svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.

5. Sociální pracovník musí dávat přednost své profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby, které poskytuje, musí být na nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

1. Ve vztahu ke klientovi

1. Sociální pracovník vede své klienty k vědomí odpovědnosti za sebe samé. 2.1.2. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

2. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Při žádné formě diskriminace nespolupracuje a nezúčastní se jí.

3. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje jej o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby s omezenou způsobilostí k právním úkonům, nebo jestliže jsou ohroženy další osoby. V případech správního řízení umožňuje účastníkům tohoto řízení nahlížet do spisů.

4. Sociální pracovník dbá, aby klienti obdrželi všechny služby a dávky sociálního zabezpečení, na něž mají nárok, a to nejen od instituce, ve které je zaměstnán, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, jež vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Pomáhá řešit i jiné záležitosti a problémy klienta týkající se jiné složky jeho života.

5. Sociální pracovník hledá možnosti jak zapojit klienty do procesu řešení jejich problémů.

2. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

1. Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku k jeho zaměstnavateli.

2. V zaměstnavatelské organizaci vytváří takové podmínky, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky, vyplývající z tohoto kodexu.

3. Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

3. Ve vztahu ke svým kolegům

1. Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vykonává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytované sociální služby.

2. Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů, ostatních odborných a dobrovolných pracovníků.

3. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě a vhodným způsobem.

4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

1. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

2. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

3. Brání tomu, aby odbornou sociální práci prováděl nekvalifikovaný pracovník bez patřičného vzdělání.

4. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy a dilemata.

5. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

5. Ve vztahu ke společnosti

1. Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na způsoby, kterými společnost, vláda nebo organizace přispívají k obtížím a utrpení lidí a nesnaží se o jejich ukončení.

2. Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, politice státu i v politice mezinárodní.

3. Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kdo to potřebují.

4. Působí na rozšíření možnosti a příležitosti ke zlepšení kvality života pro všechny lidi, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

5. Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, jež zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

Příloha č. 2: Přepis rozhovorů

Rozhovor č. 1: Sociální pracovnice náhradní rodinné péče OSPOD, Praha

Tazatel: „Tak, první otázka je, jaké je vaše pohlaví, věk a vzdělání?“

Respondent: „Tak 39, žena a Vyšší odborná škola sociálně-právní, tady na Praze 10, bejvalá Jahodová, teď je to Jasmínová. No.“

Tazatel: „Jak dlouho pracujete na pozici sociálního pracovníka OSPODu teda?“

Respondent: „Tak na OSPODu čtvrtým rokem, takže od roku 2015.“

Tazatel: „A dříve jste pracovala?“

Respondent: „Dříve jsem pracovala ve dvou domovech pro seniory, takže jsem jakoby v pracovním procesu od roku 1998.“

Tazatel: „Jaké oblasti sociálně-právní ochrany dětí jste prošla? Nebo toho OSPODu vlastně jenom?“

Respondent: „Tak moje jakoby hlavní agenda je pěstounská péče, ale protože tady je jako většinou jako, nenaplníme prostě tu zaměstnaneckou kapacitu, takže si pomáháme navzájem. Tak sem chodila kolegyním i na sociální šetření před jakoby úpravou poměrů, když je nějaký jakoby případ, kdy je potřeba jít prostě ve dvou, že mají kolegyně obavy, tak si jakoby jdeme ve dvou prostě jistit. Chodím i na soudy jako který se netýkají pěstounský péče, chodím na výslechy na policii, který taky se netýkají, to jsou většinou děti, něk jakoby zneužívané nebo tam je domácí násilí, anebo chodím s nima i na pohovory do škol do školek. No.“

Tazatel: „Jaké teda činnosti vykonáváte ve vaší profesi nebo pozici takhle přímo? Co všechno obsahuje?“

Respondent: „Jako v současné době tady mám asi 52 jakoby dětí, prostě, který jsou umístěny v náhradní rodinné péči, teda v pěstounský péči. Většinou se jedná o pěstounskou péči prarodičů. V pár případech je to pěstounská péče

jakoby cizích jako pěstounů. Je tady jako široká, široká dětská skupina v podstatě od 0 do 18. Někdy jsou to jako početnější skupiny dětí. Dvě, tři i čtyři prostě no. Takže hlavní agendou je prostě ta sociální šetření že jo, nebo i chodím třeba k soudu, když vlastně kolegyňě to dítě odeberou z té rodiny, že jo, pak se vyhledá nějaká teda biologická rodina. Když se může o dítě postarat, tak je to jako, soudy to prostě preferují. Tak je pak dítě svěřeno buď teda prarodičům, nebo tetě, strýcovi nebo prostě nějaký jako vzdálený rodině. Tak já se jako snažím jakoby se s tou rodinou seznámit už prostě před tím soudem, pak tam třeba jdu na šetření, že už jakoby je znám, že jim povím co ta pěstounská péče prostě obnáší, protože někdy jako netuší, že jo jako o co jde. Povím na co maj prostě nárok, jaký teda budou od nich očekávání, že se maj prostě vzdělávat, tak jdu prostě k tomu soudu, ve většině případů jako ta pěstounská péče je jako soudně teda upravená. No já pak do té rodiny chodím, že jo, pak jim dávám seznam doprovázejících organizací tady jako. Praha má širokou nabídku, takže jim žádnou nemůžu jako cíleně doporučit, jenom prostě jim dám ten seznam, řeknu, že poskytují v podstatě stejné služby, jenom některý mají nějaké drobné niance. Jinak, ty klienti si vyberou, oslověj tu doprovázející organizaci, ona pak nás požádá, nás jakoby o souhlas s dohodou. Pěstoun uzavře dohodu, vzdělává se, no a mi se teda snažíme spolupracovat tím, že tvoříme individuální plány ochrany dítěte a snažím se, aby tady teda byl ten pěstoun, pokud možno to dítě, když to vzhledem k věku jako pochopí, jako o co prostě jde, ta doprovázející organizace, případně nějaký odborníci jako středisko výchovné péče, pedagogicko-psychologická poradna, nějaký třeba pedagog ze školy, jo anebo jako třeba biologický rodič. Protože v nějakých případech ty rodiče chtějí ty svoje děti vídat, ale v řadě případů se roky prostě nezajímají, o ty děti no. Takže pořád jakoby to jde jako dokola, že chodíme minimálně 2x do roka. Mám třeba děti který maj trvalý bydliště v Praze, nechtěj to ty pěstouni měnit a jsou to třeba rodinný příslušníci nebo jedna je cizí pěstounka a jsou děti mimo Prahu, takže jezdíme, nedožádáváme si, sou to prostě naše děti, vozíme jim i balíčky 2x do roka, když jsou finance.

Jezdíme si tam jakoby sami, prostě na ty návštěvy, že ty děti sledujeme, jako prostě ten jejich vývoj, jak tam prostě prospívají a píšeme teda hlášení soudu. U některých, jako ne teda u všem, ale u některých se vždycky požádá tak jednou za půl roku o nějakou souhrnou zprávu, tak mi jí napíšeme. Teď právě žádáme si do škol, lékařů. Chodí nám zprávy z těch doprovázejících organizací, tak to jakoby zesumarizujeme a tomu soudu to takhle pošleme. Za to co jsem tady, tak se jeden chlapec vracel zpátky k mamince, kterej byl u babičky no a teďko v jedné situaci prostě ty pěstouni už vzhledem ke zdravotnímu stavu a prostě věku tu pěstounskou péči nezvládají takhle. Chlapec je v Klokánku, bude mu jako 17, takže pro něj pak hledám, protože matka jako nemůže pečovat, tak pro něj hledám vhodnej prostě dětskej domov třeba no.“

Tazatel: „A jak často takhle za vámi docházejí, potom když jsou v té pěstounské péči u těch pěstounů?“

Respondent: „Takhle, já docházím do rodiny 2x do roka, ale tím že potřebuju vytvořit individuální plány, tak to vychází, že jednou jdu do rodiny. Samozřejmě jako můžu jít častěji, když je prostě nějaká obtíž nebo začínají se, jakoby, nebo je to prostě rodina, která potřebuje jako nějakou opravdu jakoby nějakou dohled, že to je třeba pěstoun, kterej nemá svoje děti a prostě se našel v rámci nějaký širší rodiny a vlastně neví jako jestli se vůbec jako se s tím dítětem, jako jestli sžijou, jestli to prostě zvládne. Chodíme prostě častěji, nebo když jsme měli už nějaké výhrady tak dopředu, tak se snažíme, takže většinou je to tak, že jako jdu jednou do domácnosti a jednou se teda setkáme tady prostě na OSPODu na nějakém tom týmovém setkání. Snažíme se pak ty plány vyhodnocovat, co se zadaří. Někde termín posuneme, někde prostě zjistíme, že jakoby to prostě nelze no. Ta úroveň jakoby těch pěstounů je taky prostě různá, že jo. Jsou tu lidi od základního vzdělání, přes střední, přes vysokou školu, tak je to prostě znát. V té komunikaci, jako když mají někde s dítětem jít, že jo, tak někteří to jako opravdu dodržují, teda je pravda, že ty jakoby cizí pěstouni, kteří byli řádně vybráni a proškoleni magistrátem, tak ty výborně spolupracují. Berou to tak trochu jako svojí práci a prostě snažej se s tím

dítětem opravdu něco dělat. Pak s těma prarodičem je ta komunikace už vzhledem k tomu věku prostě obtížnější no. Máme tady rodiče, kteří už jako nežijou, prostě po nějakém tragickém úmrtí anebo rodiče ve výkonu odnětí teda trestu nebo někde prostě se pohybujíc a nezajímaj se prostě o děti no. Ty prarodiče mnohdy to berou jako svojí prohru, že prostě třeba měli dvě děti, jedno se jakoby vydařilo, mají vnoučátka, funguje a jedno prostě inklinovalo k něakejm, už třeba v pubertě, k nějakému závadovému chování, pak se dalo prostě na tu dráhu, buď teda zločineckou, nebo nějakou teda jakože v závislosti na omamnejch látkách. Jako někde prostě jsou, oni se za ně styděj, ale ty děti se snažej jako vychovávat. Maj si myslim jako docela jakoby slušnou podporu finanční od toho státu, ted' sem jim to i zvyšovalo, takže opravdu jsou na tom mnohdy líp než matky samoživitelky, který jako sotva že jo to prostě utáhnou, oni mají tu jistotu, že jim to přijde. Většinou mají jako ještě důchody k tomu, mají stabilní bydlení, že jo už nesplácejí žádnou prostě hypotéku. Akorát jsou prostě obavy, že to jsou fakt někdy pokročilí ročníky no. Že už jim jako opravdu je přes těch 60 někdy i k tý 70ce. A to když maj ty děti vychovávat, maj obtíže, třeba jako že jo školní prospěch se už kontroluje přes internet, že jo, komunikace s učiteli je mailem jo, tak už to pro ně je takový, už pro některý je jako třeba obtíž mobilní telefon. Tak když už se naučí mobil tak najednou se mají jakoby učit někde se přihlásit že jo, nějak prostě komunikovat. Oni radši jednaj osobně, že jo, nebo prostě když měli pevnou linku a tak. Většina jich spolupracuje, některý jsou rodiny, který se tady prostě tradujou, že už ty děti měly obtíže už v dětství nebo ta rodina byla nějak sociálně slabší a prostě tady jsou takový generace, že je kolegyně prostě znaj, že se tam prostě nedařilo a pak se narodí další dítě a taky se to úplně nedaří. Jsou tady také děti v pěstounský péči, který prostě nějak zvládaly jako základní školu a s přechodem prostě na tu střední školu, se jednalo o nějaký učební obory, tak třeba opakovaly poprví první ročník, pak to zkoušely prostě po druhý, pak třeba dosáhly zletilosti, neměly vlastně, jakoby měly jen ukončený základní vzdělání a jako horko těžko se pak nějak uchytily v nějakých pořadnejch oborech. Anebo jedno

děvče nedostudovalo a ještě vlastně než zletila, tak otěhotněla. Ta pěstounská péče, i když se všichni snažili, tak to někteří nedotáhli. Ale někteří jsou tady jako premianti ve třídách nebo jako na výběrovejch školách, jedna dívenka je třeba na konzervatoři taneční, že opravdu jako zas tady jsou děti na nějakých počítačovejch školách nebo soukromých nebo na víceletých gymnáziích, některý horko těžko prolezají tou základní školou. Takže tak.“

Tazatel: „V čem se liší práce v oblasti PP oproti ostatním, jestli takhle můžete zhodnotit, čím jste třeba prošla, tak v čem jakoby vidíte...?“

Respondent: „No já vidím, že já ty děti vidím jo. Že třeba kolegyně jednájí hodně s rodičema, protože řešej hlavně ty svoje problémy, že jo, rozvod a majetek a kdo se bude starat a mají mezi sebou spíš nějaký nedorozumění, že jo. Tahaj se prostě nějak o ty děti. A kolegyně je můžou vidět doma nebo ve škole na pohovoru, ale tam už se to dítě chová jinak, pak jsou třeba přizvaný děti jako k výslechu na soud, ale já prostě vstupuju do tý domácnosti, jako že tam jdu prostě v nějaký přátelský prostě atmosféře, mám na ně docela prostor, že tam můžu opravdu jakoby si posedět a popovídat si zas jako 2x do roka není tak velká frekvence a vidim prostě ty děti, jak se prostě měněj jo, jak jako vyžívaj. Jaký třeba maj pokojíčky, jaký maj prostě zájmy, jak se jakoby měněj no. Kolegyně hodně viděj ty děti, takový ty nějak prostě poškozovaný, týraný no a já jakoby už vidim ten jejich ozdravnej proces, když byly jako fakt odebraný z tý rodiny a jsou v tý pěstounský péči, tak mnohdy si fakt hodně polepší, je to znát. Ale taky záleží jako člověk od člověka. Takže jako fakt hodně, všechny, každý to moje dítě osobně znám, znám ten jeho prostě příběh. Kolegyně, že jo, je úprava poměru, požádaj se rodiče, když to proběhne dobře, tak vlastně jednaj vlastně i bez toho dítěte jo, jenom prostě vidí nějaký zprávy od lékařky, ze školy a třeba to dítě ani fyzicky neviděj nebo jednou, ale já je fakt jako vidim, vidim jak prostě dospívaj, že jo. Vidim třeba ty zlomy v tý pubertě a vidim pak jakoby ty konce, když se teda nezadaří ani ukončit, nebo prostě alespoň učiliště si udělat.“

Tazatel: „Máte dostačující / nedostačující informace o syndromu vyhoření?“

Respondent: „No tak tím že sem jako studovala nějakou školu, chodíme tady jako na kurzy tak není mi ten termín jako neznámý.“

Tazatel: „Takže víte.“

Tazatel: „Pocítujete nebo pocítovala jste někdy na sobě nadměrnou únavu spojenou s profesním výkonem?“

Respondent: „Jo tak za těch 20 let tý praxe nebo nějaký 3 roky rodičovský, což taky nebyl odpočinek, tak jako určitě. No.“

Tazatel: „Když jste tedy pocítovala, jak jste situaci řešila? Když byl teda nějaký ten nátlak nebo ta únava velká, tak...?“

Respondent: „Tak vždycky je tady nějaká dovolená, tak prostě nějakou formou odpočinku nebo prostě nějakýma volnočasovými, relaxačníma prostě aktivitama. Nikdy sem teda nemusela vyhledat já osobně žádnýho odborníka ani sem nemusela brát nějaký třeba antidepressiva jo. Taky záleží na nátuře toho člověka, ale vím, že někoho to může dost teda jakoby semlít a už nechce jakoby tu práci dělat.“

Tazatel: „Jaké situace jsou pro Vás v zaměstnání nejvíce psychicky náročné?“

Respondent: „Tak nejvíc náročné jsou setkávat se s těma dětma jako sirotkama jo, kde třeba máme oboustranné úmrtí rodičů, tři děti tady zůstaly nebo jsou to tady jakoby tragický sebevraždy těch rodičů, protože to je prostě ze dne na den. Nebo i právě to dítě jako v té pubertě no. Jdeme komunikovat se střediskem výchovný péče různě, nebo když je tam prostě nějaká jako psychiatrická diagnóza, nebo prostě není ta osobnost úplně zralá, tak ty děti prostě procházejí, že jo, nějakou péčí dětský psychiatrie v Krči. Jsou tam prostě hospitalizovaný, maj nějakou jakoby léčbu, nebo jsou, jako tak jako traumatizovaný prostě tím dětstvím nebo třeba i nějakou drogovou závislostí v době těhotenství, že se všichni snaží, tak ty děti nejsou šťastní. Jo, že všichni se prostě snaží, ale ani ty léky jako mu neudělaj prostě dobrou náladu no. Když jsou to prostě malý děti a moc ty rodiče vlastní nepoznaly, a jsou u těch prarodičů, tak je mnohdy oslovujou mami. Většinou ty babičky oslovujou mami, ty dědy vnímají, jako že jsou to dědové, ale ty babičky nebo i ty tety, tak se jako u těch malých dětí,

že jo, začnou chodit do školky, do školy tak chtějí mít prostě tu maminku, tak jako někdy vysvětlovat, že to jako není úplně maminka, no tak se to jakoby nechává, že jo.“

Tazatel: „Takže vlastně spíš jakoby to setkávání se s tím osudem je pro vás psychicky náročný, než něco, že byste nezvládla?“

Respondent: „Ne to jako ne, spíš že třeba to jižní město, jako tady se kumulují určitý druhy jakoby lidí, který se o ty děti jakoby nestarají prostě hezky a pak je tady prostě ty matky potkáváme kolem. Jako těžký pro mě třeba je to, že bydlím v tom terénu. Že prostě potkám pěstounku za pokladnou, nebo že je prostě potkám i v rámci svého volného času, že člověk nevypadá vždycky tak jakoby úplně třeba upraveně jako v tý kanceláři a jako voni mě poznaj. Už jenom tak, jak sem vysoká třeba, že jo, tak jakoby poznaj ale mě už ty tváře prostě jakoby splývají. Jo. Takže někdy je to jakoby třeba i obava, když vim, že tam je nějaká trestná činnost, nebo prostě nějaká drogová závislost nebo alkohol, tak najednou jdu se svým dítětem, tak není to úplně jako příjemný. No není asi úplně dobrý pracovat v té oblasti, kde vlastně bydlíte no. Jo, že vás pak někdo může i vidět, že se mi prostě stalo, že jsem šla na šetření jako do domu, kde bydlím já. A to už je jako takový hodně...jo nebo prostě nedaleko nebo syna mám ve škole, kde mám prostě 4 pěstounský děti, takže tam komunikuju s panem ředitelem, třeba když je nějaká obtíž. No a pak jakoby s nástupem mobilního telefonu mi ty pěstouni volají fakt jako s každou jakoby maličností a když jim jako rychle neodpovíte, takže jako nepochopějí, že to není jakoby hned. Protože oni mají nějaký problém, hnedka zvednou prostě ten mobilní telefon a já třeba mám jiný jednání nebo třeba jsem u soudu nebo jsem prostě v nějaký rodině. Oni mají pocit jako, že musím je vyřešit hned no.“

Tazatel: „Jaké jsou podle Vás rizikové faktory v pracovním prostředí, které se právě podílejí na vzniku syndromu vyhoření? Co třeba by jako mohlo mít vliv v tom pracovním prostředí?“

Respondent: „No že tady jakoby není naplněná pracovní kapacita těch zaměstnanců, že ta práce tady na OSPODu už není tak jakoby žádoucí pro ty

děvčata co vycházej z těch různých škol. Když sem choděj děvčata na praxi, tak že se jako řadu let nestalo, že by tu nějaká jakoby zůstala a šla sem prostě pracovat. Většinou dělají tu vošku, aby měli jako ještě nějak prodloužený mládí, ale pak nejdou do toho oboru no, anebo prostě je tady ženskéj kolektiv. Chybí tady prostě ten mužskej prvek. Každá máme prostě svoje trable jakoby doma a ty trable v práci a mnohdy je to jako těžký od toho oddělovat. Určitě to není práce, prostě zavřete dveře a už na to nemyslíte. To nejde, jako už myslíte, prostě co bude další den, nebo jak s tím osudem toho dítěte jakoby naložíte. Jaký máte prostě prostředky pro něj no. A hodně, hodně jako přibylo agendy jako prostě papírování, počítače jako prostě jako že ta sociální práce, že už není moc prostoru, že než všechno prostě zapíšeme, vyřídíme, pošleme datovku, vyřídíme maily, tak jako že hodně prostoru nám zabere, než založíme do spisů, že jo. Všechno jako musíme mít jako řádně založený. No, a ty individuální plány taky jsou jakoby náročný no. A velkej počet jako by těch klientů, těch dětí no. Už jsem tady ten čtvrtěj rok sama. Mihly se tady jako nějaký ty kolegyně, vždycky na pár měsíců, pak třeba jedna přešla na terén, že tam ta práce byla potřeba no. Tak jako pomáháme si tady. “

Tazatel: „Takže jakoby tohle všechno může být pro někoho, jako že to jakoby nezvládá?“

Respondent: „Jo, já si myslím, že jo, že to nezvládá, ale fakt tady jako chybí ty muži. Jo, protože fakt když se jde do nějaký rodiny, anebo jako různě, že jo, tak je to jako náročný, jako bojíme se o sebe, že jo. Nemáme žádněj kurz sebeobrany, v podstatě žádný ochranný jakoby prostředky, tady jsme jako tak na úřadu chránění nákou vrátnicí. Pak je tady jako pán od bezpečnostní služby, no to už je takovej jako v pokročilém věku, nevím, jak by jako zasáhnul. Se snažíme, když víme, že má přijít někdo problematickej tak jsme dvě, že jo. Víme jakoby o sobě, ale nikdy Vám to jako nezaručí to bezpečí no. No a kolegyně vlastně ještě sloužej ty pohotovosti, takže jedou vlastně do neznámého prostředí, že jo, s policií. Nevědí co je tam jakoby čeká, je to práce ještě v noci, tak je to pro ně ještě může být jako náročný, že vlastně jdou jakoby

běžnou pracovní dobu, že jo, která si nese svoje obtíže a pak ještě vlastně třeba tejdenn jakoby pracujou v podstatě od těch ukončení pracovní doby až do jakoby do rána. Takže to může pro ně být hodně náročný no. Bejt ve střehu, že jo, furt jakoby čekat jestli se ten telefon ozve, co to bude, jak dlouho to budou řešit. No a pak následně jdou druhý den do práce, tak je jako vidět ta únava, no každá si asi prostě našla nákej způsobu jakoby relaxace, že někdo se hodně věnuje rodině, někdo prostě se věnuje sám sobě. Ale je to tady znát jako může se stát, že někdo právě odcházel z toho důvodu, že už to tady prostě nezvládal.“

Tazatel: „Co děláte proto, abyste vzniku syndromu vyhoření zabránila u sebe?“

Respondent: „No, tak já třeba ráda chodím do sauny, na masáže, prostě do přírody. Čtu jakoby knížky a je pravda že člověk jakoby buď vás to jakoby dost dostane, (lehké pousmání) že tu práci už neděláte nebo vás to zocelí, že zjistíte, že jako nespasíte prostě svět a že to je jako prostě jen jakoby práce no, ale nedokážu si jako představit, že už 20 let pracuju a dalších 30 let, že mám ještě pracovat, a docela se jakoby začínám zajímat o pěstounskou péči na přechodnou dobu, že by mě to jako náky způsobem naplnilo. Nedokážu si představit, že bych pracovala někde jinde. Jak jsem pracovala se seniorama a teďko jakoby s dětma s rodinama, tak určitě bych nechtěla pracovat s drogově závislejma, s bezdomovcema, s psychiatricky nemocnejma. Možná by mě oslovila práce v dětskym domově, v Klokánku, možná v azyláku jako pro matky s dětma a určitě ne prostě s chlupskou skupinou a už bych se nechtěla vracet k seniorům. Už prostě sem jim svoje léta prostě dala (pousmání) a už jako kdyby nebylo zbylí. Myslim si, že by mě docela oslovilo to doprovázení, ale je to pro mě taková nejistota. Prostě ten OSPOD jakoby ten stát, že vám prostě zaručí nějaký ty a i ten zaměstnavatel vůči zaměstnancům v podstatě příjemnej, že máme nějaký benefity tady. Je tady ta dovolená, záleží taky na vedení, že jo, ale je to prostě taková stabilita. Přijde vám opravdu ta výplata kdy má, už jste se nějak naučila žít prostě s nákou výplatou, jako vim, že bych nemohla jako někde pracovat třeba v bance, což sem si taky zkusila na 3 měsíce a nedokázala jsem, i když jsem to ukomunikovala, že bych těm lidem ty

produkty vnutila, ale vnitřně se mi to prostě nelíbilo. Sama jsem prostě maminka chlapečka 7 letýho, takže není ten jeho vývoj (lehké zasmání) taky není jakoby úplně jako ukázkovej, takže že se učim, taky že jo, musím dbát ňákejch doporučení, navštěvuju prostě poradny, takže se to pak hodí pro tu práci, vlastně i to mateřství jako mi dává, že se mi s těma dětma, nemám obtíž s nima komunikovat. Měla sem prostě obavy, jak budu komunikovat prostě s ňákou skupinou dětí jo, ale prostě v zájmu té mateřské, postoj a vždycky jakoby v pohodě jdeme, jako vždycky se snažim to setkání pro ty děti alespoň uzavřít jako dobře. Pro ty pěstouny třeba někdy ne, když od nich něco třeba požadujeme nebo se to tak nějak prostě kazí, ale pro ty děti jo. S některýma dětma se velmi lehce naváže prostě jo, někdy se i hůř odchází, jsou to prostě malý děti a chybí jim ta vrstevnická maminka jo, věděj, že to. No a jako s těma dospívajícíma na ně zase moc nenaléhám jo, někdo prostě má obavy sociálka že jo, odebírám, nepochopí ten rozdíl. Jo někdy jdete do rodiny, i když jste ohlášení, mohla bych jako i neohlášeně, ale asi by to prostě pokazilo ty vzájemný prostě vazby. Jako tady je to o tom, že třeba ty doprovázející furt navazujou kontakt, seznamujou se, ale tady prostě musíte si načíst spis jako nová a jít. Jo a pak se nějak jakoby nechat, jo tak samozřejmě s někým se mi jedná prostě líp s úsměvem v pohodě, že jo. Někdy prostě musíte nasadit takovej ten úřednickej ten (pousmání se), fakt záleží člověk na člověku no. Ňáký děti tady zletily, tak jsme se prostě rozloučili. Velmi dobře se nám třeba komunikuje s úřadem práce, s naším střediskem výchovný péče, s lékařema, se školama jako no.“

Tazatel: „Jak trávíte svůj volný čas mimo pracovní dobu?“

Respondent: „Tak zase jako příroda, jakoby odpočinek no.“

Tazatel: „Jeden z možných způsobů prevence syndromu vyhoření je supervize. Jak je pro Vás supervize v tomto ohledu přínosná?“

Respondent: „Máme, no máme. Supervizi tady máme pravidelně 1x měsíčně pana psychologa. Máme to jako jenom pro naše oddělení, kurátoři jsou jakoby zvlášť. Je to na hodinku a půl a vždycky tam jedna z nás jakoby něco v nese a

všichni se k tomu máme jako vyjadřovat. Já sem se supervizema setkala, záleží taky na tom supervizorovi, protože některej šel na záležitosti jakoby kolektivu. Tenhle se zabývá těma případama, což mi přijde prostě lepší, protože pak tam třeba na tý co sem já zažila v těch domovech pro seniory, tak se tam pak házela i nějaká osobní špína a nebylo to jakoby dobrý no.“

Tazatel: „Takže je to pro vás přínosné?“

Respondent: „No vidim to jako přínosný, je to fajn. Tak on to vidí jako jinak, jako úplně z jiný pozice. Je to psycholog, pracuje jakoby s náročnějšíma klientama, tak nějaký doporučení dá. Tak tady je fajn, že jsou tady kolegyně jakoby věkově různě a s těma zkušenostma, takže každá, když je prostě problém tak si fakt jako tým jakoby poradí. Když zjistíme, že to jako nevyšlo dobře, ale většinou že jo někdo už se s tím setkal nebo už prostě víckrát, nebo to má vyzkoušený takže se dá. Máme tady standarty kvality, měli jsme tady kontrolu z magistrátu. No tak asi nejsme úplně 100%, ale to asi jakoby nikdo no (pousmání se). Tak záleží, jak si to prostě člověk poví, řekne si, že dělá maximum. Jsou dny, kdy se prostě cejtíte jako nabitá energií, že jo, prostě svěží. A jsou dny, kdy to prostě není jakoby vono no. Zima je třeba taková náročnější pro všechny, tady ještě to okolí prostě toho pracoviště není jakoby příjemný no, tak jdete už trošku s obavama. V zimě jsou třeba ty klienti tady ty ubytovny zalezlí, ale v létě tady posedávaj, tady je slyším. Dneska teda ne, protože prší, jinak tady seděj, kouřej, hlučně se prostě bavěj no tak. Očekávala jsem, že ten OSPOD bude mít útulnější jakoby prostředí, není to tady jako to... i pro ty maminy, když sem prostě vcházej, že jo. Týraný ženy nebo prostě má nějaký problém, tak je to asi nepříjemný no (pousmání se). “

Tazatel: „Jak Vám zaměstnavatel pomáhá vyrovnávat se s těžkými pracovními situacemi nebo problémy? Jestli se můžete i obrátit?“

Respondent: „Tak máme tady úžasnou paní vedoucí, takže určitě se s ní dá cokoliv prostě vykomunikovat. Máme asi ten týden navíc, máme 5 týdnů dovolený. Máme jakoby 3 dny zdravotního volna, což taky jakoby je fajn. No, a když jako opravdu už to někdo nezvládá, tak jde prostě na pracovní

neschopnost a už je na něm, jestli se prostě stihne, třeba za měsíc za dva z toho dostat zpátky, anebo jestli se prostě do práce nevrátí no. Taky už tady byla kolegyně, která prostě měla dlouhodobější pracovní neschopnost a pak přešla teda na to doprovázení, že měla pocit, že my jsme jakoby ta kontrola, že jo, ten dozor a oni jsou prostě podporující, tak jako měla lepší pocit z toho no.“

Tazatel: „S kým řešíte pracovní problémy, pokud se nějaké vyskytnou?“

Respondent: „S kolegyněma, s paní vedoucí. Jako tady je tolik situací a dycky se někdo s tím setkal, i když je to jakoby nový, třeba otázka těch migrantů nebo těch jakoby cizinců. Ať už jsou to jakoby ukrajinský národnosti nebo vietnamský, protože to jako nikdo nezná, že jo. Oni mají jiný třeba v tý rodině jakoby rozdělený úkoly nebo fungují prostě jakoby jinak, anebo je tady i ta bariéra řeči jo, že pak nemůžete s nim jakoby hovořit no. Tak jsou to takový nový situace no, anebo nový předpisy, že jo, nebo prostě nový nějaký nařízení.“

Tazatel: „Tak to už se možná opakuje ta otázka.“

Respondent: „Nebo jako že se poučíte jakoby ze svých chyb, že už jste to prostě někdy dělala, víte anebo jdete prostě na školení, kde se můžete jakoby i pozeptat na něco, co vás akutně jakoby zajímá jo a je to na to daný téma. Tak vám tam lektor prostě odpoví nebo pak dá i takovou zpětnou vazbu, že můžete, anebo pak bysme se třeba obraceli na magistrát jako na zřizovatele, na metodika no. Jinak vedoucí odboru paní magistra H. je právník, takže je něco jako takovýho právně, jako že bysme to třeba nezvládli, tak se jdeme poradit. Ona nás jako navede a dobrý no. Pak je právní oddělení jako na úřadu jako takovým no, anebo se zná kolegyně z jinýho OSPODu, která jakoby poradí, se zeptá no. Máme jako dobrou ze všema kolegyněma, že jo, se spolupracuje dobře, chodíme i jako na dožádání na šetření, takže jsou jakoby rádi, když to prostě popíšeme no. Náročný je třeba u toho soudu no, protože tam se fakt jako rozhoduje o životě toho dítěte no.“

Tazatel: „Tahle už je asi podobná. Jak bojujete proti pracovnímu vyhoření? Jestli nějak, i když jste říkala, že stejně tu práci si nesete pak i domů?“

Respondent: „No nesete domů no, ale tak ten čas vás prostě naučí, že nemůžete vo všechny děti se 100% postarat, anebo naopak je třeba kolegyně neodebrat z tý rodiny, protože jako vidim, já když si pak čtu ty spisy, který jsou třeba někdy vedený od narození toho dítěte, tak vidim, kolik šancí těm rodičům nebo těm maminám prostě bylo dáváno. Ať jakoby poradny, azylový bydlení, nějaký odvykací centra, že fakt jako to odebrání jako bylo už jako opravdu ve velmi vyhrocený, vyústěný situaci, že různě se zkoušelo, že jo. Dát dohled nad výchovou, častý návštěvy, že jo, různý prostě doporučení, že fakt někdy ty rodiče toho nevyužili nebo pak naopak k tomu přidali ještě další a další, takže už nebylo prostě zbylí, než to dítě z rodiny brát. A vůbec jako neberu negativně žádný Klokánky ani žádný dětský domov, myslím si, že vždycky jsou prostě děti, který tu péči budou jako potřebovat a myslím si, že není dobrý za každou cenu cpát je jakýmu koliv rodinnému příslušníkovi, jenom proto, že to je jakoby část nějaký biologický rodiny no.“

Tazatel: „Takže vlastně když vidíte, kolik měli těch šancí, tak i potom...“

Respondent: „No, jo, protože různě putovaly z péče matky do péče otce, do střídavý péče, tady mam prostě chlapce takhle, že jo. No a pak najednou skončil ve 14 letech v pěstounský péči jakoby babičky jo, tak vono ve 14 letech s dítětem, taky už se moc nepořídí no. Z čeho mám strach tak je úmrtí pěstounů, teď kon právě v minulém roce relativně jako mladá babička vod tří dětí. Vlastně co měla v pěstounský, tak prostě zemřela no na nějaký onkologický onemocnění, tak to bylo takový jako, že mě to prostě vzalo. Jí bylo necelých 50, tak sem to spíš jako čekala, ale taky jakoby očekávám, protože tady jsou ženy přes 70, tak jako taky se to může stát no. Jsem si myslela, že tady s tou smrtí nepřijdu tolik do kontaktu (pousmání se).“

Tazatel: „A ono jo.“

Respondent: „A vono jo, tak třeba nad tou paní, nad tou pěstounkou sem jako brečela no. To sem tady jako řekla všem no a pak sem si jako pobřečela no.“
(chvilka ticha, oboustranné přitakávání nad vzniklou situací)

Tazatel: „Do jaké míry si myslíte, že jsou právě sociální pracovníci OSPOD ohroženi syndromem vyhoření?“

Respondent: „Já si myslím, že ve velkém míře no. Je to jedna z takových jako těžších pozic, protože se jedná o ty děti. Jo, že už vlastně jakoby kolegyňe řešej třeba už i třeba ty matky jako v těhotenství, že už tam je prostě nějaká patologie. Že nemaj, že třeba ty děti nejsou jakoby chtěny, nejsou jakoby vítány. Na rychlo se tvořej nějaký podmínky pro ně jo, nebo prostě jsou, že jo nevedený prostě otcové, takže nevědí, kdo je jejich tatínek nebo ta žena neví s kým jakoby vlastně to dítě prostě má no. Anebo už se děti prostě roděj prostě se závislostí, nějakým prostě handicapem no.“

Tazatel: „Takže asi vlastně i když jakoby tu pracuje nejvíce žen, tak jako matky, je to asi i náročný z toho důvodu že to takhle vnímáte?“

Respondent: „No, jinak to vnímají ženy jakoby děvčata, který nemají ještě svoje děti. Tam je vidět že prostě že jsou od toho tak odosobněnější, že se jim to dělá lepší. Mají spoustu energie a dobře se učej ty technologie, že jo, informační. Nový prostě zákony jsou rychle naučený nebo jako mají ze školy nějaký novinky. Když už to prostě někdo dělá dýl, že jo, občas se jde vzdělat na jeden den, tak to úplně to. No a je prostě ten střed, že máme vlastní děti, který maj prostě obtíže no a pak už jsou zase ženy, který prostě svoje děti vychovaly, tak ty už jsou taky. Jednak maj zkušenost, že jo, už se prostě neboje, všechno si jako prožily a většinou věděj, jak jakoby zareagovat no. Ale chlapy tady chyběj, prostě chlap no (úsměv).“

Tazatel: „Jak pracujete ve vaší pozici s vyhořením u pěstounů, jestli se teda objevuje?“

Respondent: „Objevuje se, objevuje se vyhoření. Právě někdy jsou ty krizový momenty, když teda ty děti prostě se nevyvíjí tak, jak předpokládaly. Mají řadu prostě obtíží a přide prostě ta puberta a ten pěstoun, že jo, prostě ten prarodič už je taky prostě ve věku, že už se s tím nedokáže, že už si nedokáže poradit, anebo se to vyhrotí tak, že spáchá třeba i sebevraždu nebo prostě neřeší nějaký prostě svoje věci jakoby osobní. A pak ta pěstounská péče toho chlapce musí

být ukončená, protože furt je jim jako pomáháno. Jsou svéprávní, ale prostě už jako kapacitně to nezvládají, prostě rezignují i na ten svůj jakoby život a to dítě v té pěstounské péči musí pryč no. Taky záleží člověk od člověka, že jo, někteří pěstouni mají i přátele, koníčky, že jo. Já nevím, jezď někde na chalupu, stýkaj se s někým jo, ale jsou taky pěstouni, který taky jako zůstávají v panelácích, že jo nikam nechoděj, trávěj čas u televize. Ty děti taky, daj jim prostě tablet nebo mobil nebo internet, že jo, prostě ty děti tady pobíhají. Někteří pěstouni, že jo jezď s těma dětma někde na dovolený, fakt se jim jako věnuj a některý někde tak jakoby přežívaj, jo. Děti mají střechu nad hlavou, dostanou najíst, choděj do školy ale moc těch aktivit jakoby nemají no. “

Tazatel: „A obrací se takhle jakoby za vámi?“

Respondent: „Moc to nepřiznávaj. Voni jako právě jako hodně furt tvrděj, že je všechno v pořádku, že se nic jako neděje, ale se to prostě třeba jakoby z nějaký třetí strany my jakoby dozvíme. Ze školy nebo od lékařky nebo i od toho dítěte, že to není úplně ideální, jak by mělo bejt no.“

Tazatel: „A co v takových případech jakoby děláte? Konzultujete to s nimi nebo?“

Respondent: „Tak jako oni mají možnost, jednak jak mají tu doprovázející organizaci, tak tam si můžou vyhledat psychologickou pomoc. Tady jsou taky různý poradenský i jako bezplatný poradny, no ale záleží na nich jo. Když prostě to chtěj řešit a vnímaj tak, že mají opravdu problém tak to řešit jdou, ale to spíš dělaj ty mladší pěstouni jo a prostě ty starší to nechávají spíše bejt no. Jo. Že už to něk dotáhnou, že už to jakoby něk zvládneme a nechtěj si jako přiznat, že mají taky jako nějaký problém no.“

Tazatel: „Který druh pěstounské péče je podle Vás nejvíce psychicky náročný pro pěstouny a proč? Na tu přechodnou dobu nebo ...?“

Respondent: „Já si myslím, že veškerá. Možná paní vedoucí vede ty pěstouny na přechodnou dobu, tak ty si myslím, že to víc berou jako svoje povolání, protože nejsou jako rodinní příslušníci, že jo. Ve většině případů jsou proškolený, věděj do čeho, jakoby jdou jo. Věděj jaký to má prostě úskalí a je

asi na nich, jak pak zpracujou. Hlavně to rozloučení s tím dítětem, prostě to předání. “

Tazatel: „A už poslední otázka a už vás nebudu otravovat (smích).

Respondent: „Já už mam totiž velký hlad (smích).“

Tazatel: „Z vašeho pohledu jaký vliv má podle Vás sociální pracovník na vznik syndromu vyhoření u pěstouna, jestli jakoby může, něco zmůže.“

Respondent: „Když pěstoun poví, tak se mu snaží pomoc. Když prostě zatajuje, neříká pravdu, tak se to třeba vyhrotí nákou hospitalizací nebo prostě nákou zdravotní jakoby krizí a tam už se jakoby těžko pomáhá. My těm lidem i tady říkáme, že ať nám povědí, že se něco nedaří, že něco nefunguje jo, neočekávám ideální jakoby průběh tý pěstounský péče a někdy se i stává, když jsou to jakoby mladší pěstounky a vzaly si třeba jako i dítě z rodiny do své rodiny. Najednou zjišťují, že potřebují dát prostor těm vlastním dětem jo, že najednou to dítě, který to vypadalo, že to prostě bude fajn, tak má samo spoustu prostě obtíží a voni teď jako nevěděj, komu dát vlastně jako tu přednost. Teď se jako mají pocit, že všichni očekávají, že budou úplně supr, prostě ty pěstouni, no ale taky se chtěj věnovat prostě svejm dětem no tak. Někdy to je takový na hraně no. Že je super že si vzali, že jo, někýho svého příbuznýho. Většinou je to synovec nebo prostě neteř, ale jednak znali tu jeho matku už z dětství, když to byli sestřenice a bratřenci že jo, tak znali, jak to prostě fungovali a ty děti v nich jakoby viděj jo a říkaj, hele ta se chová stejně jako ta její matka. A mě to jakoby vadí, vadilo mi to už u té její matky a říkám no, ale tak jako to dítě jinej vzor prostě nemělo, že jo. Má tady prostě něký geny, má tady něco jako naučenýho no tak. Nebo tady dítě vstupovalo do jakoby úplný rodiny jo, a najednou se ta rodina rozpadla, takže ta pěstounka řešila jako i vlastně svůj osobní život, svoje děti a ne úplně to ideální to bylo. No a teď tam ještě měla tu neteřinku, jakoby pěstounskou. Taky prostě pro klasickou holčičku no a teď to do toho začal ten otec jakoby rýpat, těch dětí, že jo, že vlastně ona se nevěnuje dostatečně jim a věnuje se prostě tý holčičce. Tak se taky přišla poptat, tak jsme jí tady otevřeně pověděli, že ať prostě poví, kdy už jakoby jo, než prostě aby se přihodilo

nemilýho. Jo, má obavy kam s děvčátkama. Říkám, no, prostě do zařízení, že jo nějakýho, když se to prostě vyhroťí, a pak hledat novou rodinu nebo prostě nějaký jakoby domov no.“

Tazatel: „Tak jo...“ (neúplná nahrávka, chybí poděkování)

Rozhovor č. 2: Sociální pracovnice náhradní rodinné péče OSPOD, Praha

Tazatel: „Takže vlastně, jaké je vaše pohlaví? To je jasný. Věk a vzdělání, jestli se můžu zeptat?“

Respondent: „37 let, vzdělání bakalář a diplomovaný specialista.“

Tazatel: „Jak dlouho pracujete na pozici sociálního pracovníka OSPODu?“

Respondent: „Od roku 2004 s pěti letou přestávkou na mateřskou. Teď sem po dvou, teď 2,5 teď jsem zpátky, na té samé pozici jak před dětma.“

Tazatel: „Jaké oblasti sociálně-právní ochrany dětí jste prošla, jestli jste pořád...?“

Respondent: „Náhradka. Náhradní rodinná péče.“

Tazatel: „A pak vlastně tady. Ale to je vlastně to samí.“

Respondent: „Náhradní rodinná péče pořád.“

Tazatel: „Jo jo jo.“

Tazatel: „Jaké činnosti vykonáváte na vaší pozici? Co všechno vlastně spadá do vaší náplně práce?“

Respondent: „Je to...(přemýšlí). Máme uzavřené dohody, teda respektive pěstouni mají uzavřené dohody s úřadem, takže to je vlastně v rámci výkonu pěstounské péče a dohod uzavřených s našim úřadem. A potom klasická práce, v uvozovkách úřadová. V tom smyslu, soudní jednání, administrativa, šetření v rodinách.“

Tazatel: „V čem se liší práce v oblasti pěstounské péče oproti ostatním takhle, jestli můžete...?“

Respondent: „Myslím si, že to, co mi takhle přijde, tak to hodně důležitý je nebo snažíme se tady klást důraz a myšlenku na to, že ta práce je dlouhodobá, na

rozdíl od kolegyň, který samozřejmě taky mají klienty, který dou s nima, třeba řádku let, ale ten horizont u té pěstounské péče, už na začátku je daný tím, že budeme prostě spolupracovat 5, 10, 15 let někdy i do 18 let věku dítěte. Tak si myslím, že tím se i ta práce, (přemýšlí) způsobem odráží na komunikaci s klientama, na (přemýšlí) celým tom přístupem. Neříkám tím to, že bychom jim nějakým způsobem jakoby odpouštěli nebo na ně byli míň přísný nebo víc přísný, v rámci i toho, že se snažíme spolupracovat s celou širší rodinou, tak z toho vlastně vznikají různé propletence, který je potřeba reflektovat, na který je potřeba reagovat a počítat s nima, že vůbec můžou přijít.“

Tazatel: „Teď ohledně toho syndromu vyhoření, jestli máte dostačující nebo nedostačující informace o tomto syndromu?“

Respondent: „Mám. (smích)“

Tazatel: „A pocítujete nebo pocítovala jste někdy na sobě nadměrnou únavu spojenou právě s profesním výkonem?“

Respondent: „Hmm (přítakání). Určitě, ta únava je dána tím, že je daná množstvím klientů, návalem té práce oproti tomu malému zastoupení personálu. Tak ta nerovnováha je hodně náročná. (přemýšlí). Takže práce je opravdu dost.“

Tazatel: „Vlastně, jestli jste tedy pocítovala, tak jak jste tu situaci řešila?“

Respondent: „(smích) Jestli to vůbec můžu zveřejnit, jak to kompenzujeme. (smích) Je to... Jak se to kompenzuje. Kompenzuje se to tady u nás tak, že buď to se požádá vedoucí, že už je toho hodně, aby se práce pře delegovala na někoho dalšího. Před tím samozřejmě mezistupeň, kdy, nebo ten první stupeň je že se požádá kolegyň, že si vzájemně vypomůžeme a pak vedoucí no. Nic jakoby dalšího nejde dělat, protože není tady úplně ten systém, jako třeba je v neziskovém sektoru, že si řekli, že máme 20 klientů, víc klientů nemůžeme brát. Kapacita je plná, obraťte se na další organizaci. Tady sice jsou nějaké standardy, který říkají, že by pracovník na naší pozici měl mít 80, 40 klientů, pardon, na hlavu. Terénní pracovníci mají 80 klientů, ale pokud se to vlastně

jako překročí, tak se nic neděje. Tak se to prostě nějakým způsobem musí zase zvládnout.“

Tazatel: „Jaké situace jsou pro v zaměstnání nejvíce psychicky náročné.“

Respondent: „(přemýšlí) Teď odpovím jako větou, kterou vlastně nemám ráda, když se probírá, ale to, co mě asi nejvíc drtí je takovej ten boj s větrnými mlýny, jako se systémem, jakože nefunguje systém. (pousmání se) Nemám ráda debaty na to, když je nějaký konkrétní problém, tak se řekne, že za všechno může systém a tím pádem, je to všechno hotový. Ale když se mi to pak odrazí v tý práci, kdy se všichni jako snažej, a ta snaha tam je jasná a chtěli by se někam pohnout, tak se to zarazí prostě vo nedoručení od soudu nebo vo pomalý nařízení jednání a tak dále. Tak je to pak takový jako pocit marnosti.“

Tazatel: „Jaké jsou podle vás rizikové faktory v pracovním prostředí, které se podílejí právě na vzniku právě syndromu vyhoření? Co vlastně třeba v tej práci, jakoby působí na to, aby vůbec vzniknul?“

Respondent: (přemýšlí) „Tak myslím že, jako dostatečná neinformovanost by to asi, jako nebude, protože si myslím, že všichni kolegové, kteří tady jsou, včetně mě, mají samozřejmě za sebou nějaký vzdělání, kde ten syndrom vyhoření se propírá. Teoreticky samozřejmě. Prakticky si myslím, že se to odráží na tom objemu tý práce, která je. Mam představu takovou, pokud by bylo, že máme 20 klientů, tak práce bude kvalitnější, propracovanější, bude k něčemu a ten pocit z té dobře udělaný práce bude jasnější, pevnější, tím nebude taková ta marnost a ten boj s větrnými mlýny.“

Tazatel: „Jasně.“

Tazatel: „Co děláte proto, abyste syndromu vyhoření zabránila u vás?“

Respondent: „To taky nevím, jestli můžu říct (smích). Co se snažím celou dobu cenzurovat (smích).“

Tazatel: „To nemusí být nic ani vyloženě jako v zaměstnání...já nevím třeba procházky a tak.“

Respondent: „Jo procházky (smích). Co nám to říkali, procházky v přírodě, hodinka strávená v posilovně, sklenka na dobrém vínu, u dobrého vína

(ironicky řečeno s úsměvem), ale v podstatě vesměs všechno taková, vždycky říkám, že jako já osobně, mám strašně špatnou paměť. Což je, v podstatě se ukazuje jako celkem dobrou devízou, tady pro tu práci, že si moc věcí nepamatuju. Takže si je nenosím potom domů. Takže to je nějaký moje osobnostní nastavení, ale samozřejmě když ten pohár té práce prostě se přeplní, tak pak už to samozřejmě zasahuje i do toho soukromí, a pak už je to prostě náročnější a člověk se dostává do takovýho toho koloběhu, kdy už vlastně už nemá ani tu sílu někam jít, něco dělat, nějakým způsobem se rekreovat nebo si odpočinout. (přemýšlí) Tak co určitě, bych chtěla zmínit tak tady fakt máme výbornej kolektiv, takže to je taky hodně důležitý pro mě, protože i takový jenom krátká intervize nebo popovídání si, co se děje, co je novýho co je potřeba. Jestli nemůže někdo nám jako pomoci tak to je důležitý.“

Tazatel: „Tahle otázka je dost podobná. Jak trávíte svůj volný čas mimo pracovní dobu?“

Respondent: „Hhm já jsem matka od dvou dětí, takže budiž vám to odpovědí (smích). A pak četbou.“

Tazatel: „Jasně.“

Tazatel: „Jeden z možných způsobů prevence syndromu vyhoření je supervize. Jak je pro vás supervize v tomto ohledu přínosná? Nebo jestli jí jako vidíte jako přínos?“

Respondent: „Jo, určitě. U nás máme supervizi každé měsíc. Střídají se nám dva supervizoři a tady ten nástroj se snažím co nejvíc využívat. Mam za to že je to přínosem, vždycky se to tak měla. Třeba starší kolegyně na to mají třeba trošku jako jinej názor, že to je pro ně ubírání času v rámci toho koloběhu pracovního, kterej je, že už zase to musej odložit a tak. A já si tam ten čas beru určitě proto, pokud je nějaký náročnější případ, tak ho prostě řešíme tam.“

Tazatel: „Dobře.“

Tazatel: „Jak vám zaměstnavatel pomáhá vyrovnat se s těžkými pracovními buď to situacemi třeba, nebo problémy?“

Respondent: „Mimo supervize máme možnost i intervizí, nebo individuálních supervizí, takže to je jedna pomoc. Pokud je to, to už jsem taky zmiňovala v rámci odlehčení ňákých případů, že něco začne řešit někdo jinej, tak a samozřejmě možnost vůbec jako zajít za vedoucí a říct, mam toho hodně a doufat, že teda to bude převeleno, předelegováno někam jinam.“

Tazatel: „Nebo třeba nějaké volno máte taky možnost nebo?“

Respondent: „Hhm (přemýšlí).“

Tazatel: „Takhle v tom návalu té práce.“

Respondent: „Ono je to strašně těžký i s tima dovolenýma i s tim volnem, protože samozřejmě to je ta teorie versus praxe. Sice je supr mít, že se říká mít 14 dnů dovolený je málo, že úplně ideální je mít alespoň ty 3 týdny a víc. Jenom tady ta práce je tak rozběhlej vlak, že stejně buď to předtím si to naděláváte aspoň co nejvíc dopředu a když přijdete, tak stejně ty 3 tejdny nějakym způsobem doháníte. Takže je to dovolená, ale zároveň i není. Nikdo to tady vlastně za vás neudělá tu práci.“

Tazatel: „S kým řešíte pracovní problémy, pokud se nějaké vyskytnou?“

Respondent: „Určitě s kolegyní v práci přímo v kanceláři anebo s vedoucím.“

Tazatel: „To je tady asi zase podobný, jak bojujete proti pracovnímu vyhoření? Jak jakoby tu práci?“

Respondent: „Co tím myslíte, jak bojovat?“

Tazatel: „Tak asi jako vyloženě na tu práci, ne třeba jako mimo jo, že, ale jak v práci prostě.“

Respondent: „Takže třeba ňákou organizací práce a tak?“

Tazatel: „Třeba.“

Respondent: „Takže se snažím si práci organizovat (smích). Mám seznamy, mám seznamy seznamů na seznamy (smích) a snažím se seznamy pomalu odškrtnávat (smích). Takže to je asi jakoby můj...(přerušeno od kolegyně).“

Respondent: „Už jsme u konce? “ (smích)

Tazatel: „Už jsme u konce.“

Tazatel: „Do jaké míry si myslíte, že jsou právě sociální pracovníci OSPOD ohroženi syndromem vyhoření? Jestli jsou podle vašeho ohledu?“

Respondent: „Určitě jsou, určitě hodně. Myslím si, že tomu ani nepřispívá třeba nějaké finanční ohodnocení, což myslím, že se ještě nezmínilo. I celková ta, společenské nastavení na to, že paní zubatý i v bílých rukavičkách, to taky úplně nepřispívá takovému tomu pocitu, jakože člověk dělá těžkou práci. Dělá jí jako časově hodně náročné tak ani to společenský třeba ohodnocení tam v podstatě není. Většinou se setkáváme se s tím, že někdo to dělat musí. Tak to jako pak pochopěj a umím si představit, že pokud by se jednalo o něco jiného, třeba o peníze, tak by ta práce byla i jinak pracovníě hodnocená i společensky a vlastně když přichází klienti, tak my si musíme vyrovnávat s tím, že už přicházejí s nějakým, s nějakou jasnou představou o tom, kdo tady bude sedět, jak bude vystupovat a co mu bude říkat, co bude dělat. Tak já to osobně mám jako výzvu daný, abych jim jako řekla, že takhle to není, že je to jinak a že to může bejt i líp třeba, ale kdybychom nemuseli ztrácet energii tady nad tím, mohli bychom se věnovat přímo tomu problému, tak by to taky bylo snažší.“

Tazatel: „Ještě, když se zeptám, vy taky teda konkrétně chodíte třeba do těch rodin?“

Respondent: „Hhm jo, určitě.“

Tazatel: „Je to teda vaší náplní?“

Respondent: „Je to v podstatě já bych řekla, že to je, ta práce se dá rozdělit na tři části. Třetinou je nějaká administrativa, třetinou je to návštěva v rodinách a třetinou jsou to setkávání, jako kolizní opatrovník u soudu. Ta největší část je, asi to není třetina, asi jsem to neřekla úplně přesně je ta práce s rodinou. Jo, to znamená, chodíme do rodin, část rodin i doprovázíme, to znamená, že jsme s nima v kontaktu co dva měsíce. S ostatníma rodinama jsme v kontaktu jednou tak co půl roku, pokud není potřeba samozřejmě dřív. Kdybyste se chtěla zeptat na počty, tak máme teďka něco přes 40 rodin na hlavu. Je to 40 třeba no.“

Tazatel: „Tak. Jak pracujete ve vaší pozici s vyhořením u pěstounů?“

Respondent: „To je moc hezká otázka a už když jste jí naznačila na začátku, tak sem říkala, to jsem zvědavá, co řeknu (smích), protože si myslím, že to jakoby pracovně asi ne. A delegujeme je na odborníky, jakože buď to na psychology, nebo na klíčový pracovníky doprovodných organizací. Určitě je to dobrý téma, přijde mi, že by si zasloužilo samostatnou jako práci, protože u těch pěstounů a ještě je to rozlišený, pokud to jsou pěstouni příbuzenský anebo pokud to jsou pěstouni samozřejmě jakoby vybraný magistrátem nebo tam šlo o zprostředkování pěstounské péče. Já se omlouvám (smích) – kolegyně zvedá telefon. Takže, určitě dobrý téma. Delegujeme na další odborníky a případně to zahrnujeme v rámci IPODu do té péče o pěstouny, ale asi ne úplně tak, že by to tam bylo, pěstoun si nějakým způsobem zajímá o prevenci nebo o syndrom vyhoření. Jiný je to ještě u pěstounů na přechodnou dobu a tam určitě to mají v rámci toho vzdělávání. Každý ten pěstoun to vzdělávání má povinný ze zákona, tak co známe ty témata, občas se tam tohle téma vybaví jo, objeví. Tak když je to aktuálně nutný nebo aktuální v té rodině, ale stejně bych odkazovala spíše jako pak na psychologa. Ale jako prevence, tou se asi moc nezabýváme, to je pravda.“

Tazatel: „Jaký druh pěstounské péče je podle vás nejvíce psychicky náročný pro pěstouny a proč? Jestli příbuzenská, na přechodnou dobu, nebo jestli?“

Respondent: „Já to neumím takhle říct, protože si myslím, že to nejde takhle nějak jako říct, co je jako náročný a složitější, protože...(zvedá telefon). Nemůžu teda říct, která by byla nejvíc náročná. Každá má svoje specifika, každý má prostě svoje. U těch pěstounů na přechodnou dobu je to určitě náročný v tom, když jsou tam ty děti dýl a když jsou ty děti starší, tak to odpoutání se od nich, protože spousta opravdu těch pěstounů na přechodnou dobu to dělá svědomitě a těm dětem se opravdu věnujou. A pokud ty děti jsou tam prostě ten rok a jsou třeba tři letý, čtyř letý i pěti letý tak ty vazby se navážou mnohem jakoby pevnější, než u dětí, který jsou třeba prostě třeba miminka. Jsou tam dva, tři měsíce. U příbuzenských pěstounů si myslím, že tam je určitě náročný to, že se jim mísí vazby, ty role babičky, matky, že si nemůžou užít dost často tu roli

tý rozmazlující babičky nebo dědečka, a který prostě v okamžiku když dítě začne zlobit, brečet tak ho vracej těm rodičům, protože ty rodiče tam nejsou. Takže takové jakoby handicap nebo to, ta nemožnost si vzít dítě jako babička do zoo, to si myslím, že je pro ně hodně náročný. A když jsou jako cizí pěstouni nebo když dojde ke zprostředkování té pěstounské péče, tak samozřejmě tam pak další věc je, co někdy může narazit tak na jejich představy o tom dítěti versus skutečnost. Takže fakt si neumím říct, co by bylo náročnější nebo nebylo no.“

Tazatel: „Určitě. Jaký vliv má podle vás sociální pracovník na vznik syndromu vyhoření u pěstouna? Jestli nějak má? “

Respondent: „Jako jak by mu mohl přitížit?“

Tazatel: „Možná jak by mu mohl třeba i pomoci.“

Respondent: „Aby nevyhořel?“

Tazatel: „Třeba. Nebo jak, nevím, jestli přitížit by i šlo. Myslíte, že šlo??“

Respondent: „Asi šlo. Jako to by asi šlo (smích), to by pak tam ten člověk neměl co dělat na tom místě, to by určitě jo. Jak předcházet jo u těch pěstounů? “

Tazatel: „Jestli třeba jako i vy vyloženě ovlivníte a můžete jim jako pomoci?“

Respondent: „Určitě. Určitě je to o tom zvědomení si ty možnosti, že něco takovýho může přijít. O tom, vlastně zase je jim pomáhat si vybírat i ty školení, ty vzdělávání takový, aby jim k něčemu byly a aby si to tam jen neodseděli, tak jako že mají splněno. Zase mít dobrou síť odborníků, který jim pomůžou a i myslet na to, že i něco takovýho může přijít a zahrnovat to do těch individuálních plánů. Mít to tam jako možnost. Jenom si říkám, jestli v okamžiku když se bavíme o příbuzenský pěstounský péče, tak vlastně jestli by byla stejná otázka, jestli může dojít jako k vyhoření třeba u babičky nebo u tety. Jo, že tam je to pak trochu komplikovanější no.“

Tazatel: „A obrací se takhle na vás jakoby s tím, že už mají třeba pocit, že už je to.... Jestli takový situace se vůbec stávají nebo máte s nima zkušenosti?“

Respondent: „U pěstounů na přechodnou dobu ano, protože oni, tam je to hodně podobný v tom nasazení jako u pracovníků sociálních, protože oni to

berou jako zaměstnání, jako svojí profesi, potažmo poslání, takže může se stát to, že jsou vyčerpaní po určit době a můžou si zažádat o přerušení a potom prostě mají nějaký regenerační čas na to, aby si všechno dali do pořádku a zvážili se teda, jestli chtějí pokračovat nebo ne. U těch příbuzenskejch to v podstatě nenazývá syndromem vyhoření ale je to prostě o tom, že už jim dojdou síly a pak se třeba deleguje dítě do péče někomu jinému. A u těch pěstounů, kterým bylo zprostředkováno pěstounství, tak zase se může narazit na ty jejich představy o dítěti a tom potom skutečným žití a bytí s dítětem, tak tam zas oni mohou kdykoliv podat k soudu návrh na ukončení té pěstounské péče a tam se jim vždycky vyhoví no. Takže taky se to může stát. Ale nemyslím si, že je to jakoby schovaný pod tím názvem jako syndrom vyhoření. Já osobně to vnímám jako tady ten termín spíše jako po pracovní stránce, ne jako práci pěstouna. V podstatě mají jenom pěstouni na přechodnou dobu, ačkoliv teda dostávají pěstouni odměnu pěstouna tak stejně to je více méně jako péče. Ne jako práce.“

Tazatel: „Tak jo, všechno.“

Rozhovor č. 3: Sociální pracovnice, koordinátorka pěstounských rodin, doprovázející organizace Plzeň

Tazatel: „Tak, první otázka. Jaké je vaše pohlaví, věk a vzdělání?“

Respondent: „ (smích) Pohlaví víte, žena, 38 let a mám sociální práci. Vlastně magisterský jako obor, teda magisterský vzdělání a sociální práce.“

Tazatel: „Jak dlouho pracujete na pozici sociálního pracovníka v doprovázející organizaci?“

Respondent: „Tak jako doprovázející organizaci máme vod 2012, ale jinak jako na pozici sociálního pracovníka ne přímo v té doprovodce jsem už tady nákejch 12 let, s tím že jsem byla teda na mateřskej 5 let.“

Tazatel: „A pracovala jste před tím, jestli se můžu zeptat?“

Respondent: „V sociálně-aktivizačních službách taky tady, ale nebylo to to doprovázení. To jsme si vzali od roku 2012. Jestli jako chcete přímo to doprovázení, tak je to od 2012.“

Tazatel: „Bud' anebo jestli máte zkušenosti na OSPODu někde, nebo to ste asi...“

Respondent: „Ne na OSPODu ne, jenom spolupracujeme. A tam přímo ne, spíš takhle a sociální poradenství tady ještě dělám. Sociální poradenství a sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětma ještě. No to je těch 12 let, plus je tam 5 let teda jako jakoby ta pauza na mateřské.“

Tazatel: „Jaké oblasti sociálně-právní ochrany, to se vás teda netýká, děti jste prošla? Takže spíš jakoby asi teda na to doprovázení nebo celkově tu sociální práci s těma dětma, tak jako jaký oblasti jste jim nabízeli, co se takhle týká těch dětí, těch rodin?“

Respondent: „Je, teď teda úplně nerozumím. Ještě jednou teda, jako ...(smích).“

Tazatel: „Tady je teda daný ta otázka ty pracovníky OSPODu, ale když vy, to vemete na sebe, tak jaké oblasti nebo v čem vlastně jste za tu dobu, vaši praxi pomáhali rodinám, dětem. Takže vlastně teďka s těma pěstounama a náhradní rodinná péče nebo já nevím přesně úplně jako čemu se tady věnujete?“

Respondent: „Jo tak to jo.“

Tazatel: „Nebo čemu jste i před tím v budoucnu, jste jakoby jinýho nabízeli, ale bylo to takhle pro ty rodiny s těma dětma.“

Respondent: „Jo tak vlastně to jsem říkala. To byly ty sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi. To vždycky přijde ta rodina, mají nějaký výchovnej problém a my vlastně jakoby se sejdeme s těma rodičema a potom s dítětem a nabízíme jim vlastně dycky ještě nějaký tady máme programy, jako třeba arteterapie, psychoterapie, ty relaxační techniky třeba nebo různý takový ještě doprovodný věci pro ty děti. Takže vlastně ty děti tam zařadíme, něk s nima pracujeme a pracujeme i s tou rodinou. Nechceme jenom jako to dítě, sem dají opravit, ale my ho jako budeme pracovat a oni si ho pak vyzvednou a chceme,

vlastně během toho vlastně běží i takhle jako spolupráce s těma rodiči. Většinou jsou to teda maminky samoživitelky, ale prostě mělo by to být s tou rodinou. Tak to vlastně děláme, ještě k tomu. Potom nabízíme to sociální poradenství, to znamená, že když přijdou spíš jako dospělí nebo jo maminky se potřebují orientovat nějak v těch sociálních věcech jo, teď neví, třeba ohledně bydlení to může bejt, financí prostě nebo maj strašně moc věcí. Tak spíš jako udělat nějaký kroky, co teď řešit a pak třeba odesílám, ne že bych to s nima tady jim našla bydlení, ale prostě s nima spíš zmapovat tu situaci, protože oni mají pocit, že všechno potřebují jinak a nějak to jako nakrokovat. Tak to třeba s nima jako dělám a potom ještě máme spolupráci s právní, právní poradenství, zajišťujeme. Ne jako my, ale odesíláme. Máme nasmlouvanou tady jako vlastně kolegyni jednu, kde oni zase můžou, pokud k nám jako nějakou dobu dochází tak maj jako výhody ohledně peněz jo. Ze začátku je to jako bezplatný, pak když už se to týká nějakých smluv a takových věcí, tak ona jim to jako dělá za nějakou nižší cenu, ale máme tam takovouhle spolupráci ještě vlastně jako s právníkem. Nenabízíme to jako veřejnosti, jenom fakt těm rodinám co sem jako dochází a usoudíme, že by tam něco takhle potřebovali a třeba na to jako nemaj prostředky nebo jinak by se do toho nepouštěli. A pak ještě máme doučování pro děti vlastně, tady, bezplatný doučování zase pro ty děti, co sem dochází. V létě tábory, pobytový, příměstský a plus teda máme to doprovázení. Což je tam zase řada, spoustu věcí co ještě. Tak. (smích)“

Tazatel: „Jo, dobře. To je asi zase podobný, jaké činnosti vykonáváte ve vaší pozici, co vlastně vy přesně máte?“

Respondent: „Jo, tak to možná bude zase trošku jiný. Co přímo dělám, tak je je to to sociální poradenství, to sem teda říkala. Co tak jako obnáší jo, že spíš teda zmapovat a odesílat třeba na já nevím do člověka v tísní, když potřebují nebo ohledně těch bydlení prostě, tak jo do azylových domů nebo někam třeba telefonovat. Můžou i telefonovat, to je taková ta role, že třeba můžou někam i zavolat ohledně třeba i brigád, když je tady paní, teď neví, tak můžu jí pomoci, že člověk když tam někdy zavolá tak ono je to takový trošku jiný. Mám tady

klienta, který hledá práci, tak oni jednájí jinak, než když by jí to položili třeba hned. Jako třeba romskou jsem tady měla paní, nemáme jich jako moc, když to takhle řeknu, ale tam je to už třeba takovej ten. V pěstounský péči mam vlastně romku jednu, a třeba s bydlením tam byl strašnej problém jo, tím že je romka tak neměla jako šanci, když někam přišla, tak jí rovnou skoro říkali, že ne. Přitom ona je fakt jako pečlivá jo, stará se o holčičku moc hezky, ale s bydlením prostě najít byt, to bylo hrůza. Takže sem x krát i volala za ní nebo i s OSPODem jsme se domlouvali. Takže tady to třeba, to je ta sociální oblast. Pak mam na starost právě vedu ty relaxační techniky pro děti. Což mě teda i baví. Efektivní učení tady mam taky ještě na starosti. To zase vedu děti, to už není přímo doučování, je to vo tom, aby vlastně aby se jakoby naučily učit. Aby se to jako jenom nenabiflovaly do školy, ale aby to, aby vlastně uměly vlastně to používat jako jo, což aby to je to třeba i bavilo. Na začátku přijdou jo, že to úplně nesnáší ten předmět, protože třeba mají špatnou zkušenost s paní učitelkou, že jo voni sami se sebou. Takže všechno špatně, ale tím, že oni začnou najednou jo třeba i poznají, že se to dá dělat, já nevím nákou formou přes počítač nebo se jim vytisknou nějaký obrázky, materiály a ono je to najednou začne bavit. Tak najednou vidim, že jako se strašně posouvají jo. A pak třeba jako nějak to fakt zefektivnit, aby prostě tomu vůbec rozuměly jo, protože oni se to naučí a vůbec nepřemejšlí, co se vlastně učí. Takže to tady dělám. A pak v tom doprovázení mam jakoby sem koordinátor doprovázení těch pěstounských rodin. To znamená, že mám na starost 20 vlastně těch pěstounských rodin, s kterými jako spolupracuju nebo dojíždím na ty návštěvy a zároveň píšeme i zprávy a takovýhle ty věci. Jestli to tak stačí, když tak říkejte (smích).“

Tazatel: „Jojo určitě stačí.“

Tazatel: „V čem se liší práce v oblasti právě té pěstounské péče oproti třeba ostatním?“

Respondent: „No určitě je to takový intenzivnější jo, že se vlastně jezdí do těch rodin, vstupuje teda i do cizího prostředí jo, což si taky myslim, že může být

docela, to je určitě jiný. Protože my máme třeba v tý sascce, protože nám sem ty rodiny chodí sem, ale tady vlastně jezdíme za nima. Takže už vstupujete do jejich prostě do jejich domácnosti jo. Tak to si myslím, že je určitě jiný. Jako někde to je, ale tady třeba je takový specifický. A pak sem si říkala, že tam možná bude i to, že voni to maj jako, dobře voni se jako rozhodnou vzít si to dítě že jo, do tý pěstounský péče a v tu chvíli, už se s tím jako nese řada jako věcí. Že třeba budou mít doprovodnou organizaci, že teda s náma budou spolupracovat, to voni s tím musí souhlasit. Jo na rozdíl od těch, když jsou do tý sasky třeba, tak je to vlastně na nich. Voni to můžou kdykoliv ukončit jo, tam je to vlastně na nich. Tady oni to vlastně i musí dělat, i kdyby nechtěly, jako řeknu, kdyby si řekli, tady paní jezdí, ale musí to jako respektovat vlastně to je jako ze zákona daný, že doopravdy tam jako musíme. Cože si zase myslím, že je dobře, že zase ta spolupráce potom taková i jako je dlouhodobá určitě, protože když si vezmou miminko, tak s nima vlastně putujete do 18 let jo, takže doopravdy i navázanost, což jako může bejt plus i minus, že jo. Někdy i zase i já vidím že třeba už jsem tam delší dobu v té rodině, na něco je to perfektní, že tam je ta důvěra a všechno ale někdy už si říkam, že bych i ráda předala, aby už to bylo trošku jiný i pro mě jako že už, jo, člověk se tak v tom nějak. Už je to i jako nepříjemný, že už tam jako jezdí dlouho, jo že už to může být i takový zase. Jezdí tam vlastně po dvou měsících někam i intenzivnějš někdy jo, většinou jako ne ale stane se taky někdy, že je větší potřeba tam jezdit. Takže voni jako, fakt si jako udržet ty vztahy jako, aby vám to ty hranice jako, kde už prostě.“

Tazatel: „To jak často tam jezdíte je na vás nebo i třeba rodiče můžou chtít nebo jo, že zavolají a tam jedete?“

Respondent: „Ono je to ze zákona jednou za dva měsíce doopravdy tam byste jako měla jezdit, ale pak se jakoby stane, třeba že, když se tam to dítě přijme třeba jo nebo prostě jsou nějaký fáze jo, kdy je to takový náročnější nebo najednou se ozve biologická matka, to většinou bývá. Jo, takže najednou je ta

spolupráce taková větší, protože vlastně připravujeme i tu rodinu, i to dítě pak až tu matku na asistovanéj kontakt. Jo takže najednou se to tam...“

Tazatel: „Ty okolnosti si vyžádají víc.“

Respondent: „Jo, takže toho je víc. Není přímo u nich doma, ale že třeba oni třeba docházejí potom i sem. Jo, ale ta příprava najednou to že s nima děláte pak relativně, třeba oni potom mají setkávání ob tejdén jo, tak najednou je to zase častější, už je vlastně vidíte často. Takže je to takhle. Jo, když tak fakt jako se ptejte. (smích)“

Tazatel: „Jo. Určitě.“

Tazatel: „Tak, teďko asi k tomu jádru, o čem to trošku je. Jestli máte, dostačující / nedostačující informace o syndromu vyhoření.“

Respondent: „Jo, tak ve škole jsme si vo tom říkali (smích). No myslím si že, no i když teďko o tom přemýšlím, jako já si myslím, že mi tady jako třeba máme supervize a všechny tady ty věci, což je jakoby prevence, takže to si myslím, že jo. Ale jako přímo ten, myslím, že ten pojem je tady takovej, že se jako o něm moc nemluví. Jo? Když si jako vemu jako ta supervize, to už je takový, to běží, to frčí jo. To už lidi tak ňák znají nebo už se to nějak rozjíždí, zaplat' za to. Ale jako přímo ten syndrom vyhoření si myslím, že je takový, to když se řekne, tak už jako ty lidi mají z toho takovou nějakou obavu nebo jo prostě je to takový, mam pocit, že se tak ňák v tej sociální ňák moc nemluví. Jo tak to mi jen tak běželo, ale jinak jako tuším, nebo říkam učila sem se i jakoby. No ale to se možná budete ptát, tak ať vám tam neříkam.“

Tazatel: „Teď další. Pociťujete nebo pociťovala jste na sobě někdy nadměrnou únavu spojenou vlastně s profesním výkonem?“

Respondent: „Tak (smích). Já se teda fakt právě, jak mam zažitý, právě že si myslím, že to je hrozně vo tom tam prostě nedojít nebo ňák si to prostě hlídám. To prostě ňák sem se naučila v tej škole nebo ňák sem ten pocit měla, že když vlastně já nebudu jako v pohodě nebo já budu nebo nebudu to ňák zvládat, tak si myslím, že těm lidem nemůžu pomoci. Prostě to tak mam. Takže tu prevenci si myslím, že tam ňák vnitřně, ale fakt jí mam spíš jako sama u sebe, než, že by

mě někdo takhle pečoval a ptal se. Je pravda, že já si o ty supervize říkam, takže jako já se většinou snažim, doopravdy tomu, aby to tak nedopadlo jo, ale teď sem, teď nám tady jakoby kolega třeba jakoby odešel. Byl to vedoucí pracovník a von jako byl nemocnej, měl nějak infarkt, mrtvičku. Takže ze dne na den vlastně jako by nebyl a byl to vedoucí, že jo, šedesát. Že to zakládal a všechno to běželo, jak von si přál jo, takže jsme tu zůstali dvá vlastně. A teď se to na nás všechno nahrnulo jo, takže v tu chvíli jsem si říkala, tak to je masakr. Tak teď jako jo, tak tam sem třeba jsem měla fakt takovej pocit jo, že teda sem i přemýšlela, jestli to vůbec zvládnou. Jestli to jako vůbec něk zvládneme vobá jako, bylo to takový náročný období. To mi přišlo, že bylo takový nejvíc, jinak vždycky sem si to něk jakoby hlídala i časy, všechno. Co má bejt, jako netahat domů jo, co se tak jako říká nebo by mělo bejt tou prevencí, ale teď jsem to teda zažila v tutom smyslu, že právě ten kolega zmizel, teď ve dvou. Teď tady těch lidí tolik, těch klientů.“

Tazatel: „Hrnulo se to na vás.“

Respondent: „Tak toho bylo hrozně moc, tam bylo těžký se teda naučit něk jako i hold, že není všechno 100% nebo tak, jak by člověk chtěl, tak prostě se nemůže zhroutit jakoby jo.“

Tazatel: „Tak to je jasný. To jinak nejde.“

Respondent: „Teď jsem to, myslim, pociťovala v tejdle tej době, kdy teda von nám jako takhle vypad z týmu no. Což bylo teda hodně nečekaný.“

Tazatel: „No takže, jak jste teda jakoby tuhle situaci řešila? Když teda toho bylo hodně?“

Respondent: „Jojo. No.“

Tazatel: „Abyste to zvládla.“

Respondent: „Abych to zvládla. To je pravda, protože to fakt bylo jako náročný.“

Tazatel: „Co ste pro to udělala nebo jak...?“

Respondent: „Chvilku je pravda, že jsem se v tom tak jako i patlala, protože jsem si říkala, to je mazec prostě, teď jsem myslela i na něj všechno to. A potom

je pravda, že jsme začli. My sme s tím kolegou jako začli o tom mluvit nebo jako supervizi, jak sem říkala. Já potřebuju supervizi. Von furt říkal, jo tak bude jako někdy, a hlavně tam, abychom neřešili tady to a chtěl takový to nastavit to, tu metodiku. A já sem furt říkala, no tak já nevim, já potřebuju úplně něco jinýho. Takže pak jsme měli tu supervizi, kde doopravdy nakonec jsem to nevydržela a řekla sem, potřebuju tady říct, jak sem úplně hotová, jak toho mam strašně moc prostě, jak to nedávám. A nakonec on to měl úplně stejně. Jo a furt se tomu bránil, furt chtěl jako řešit tu metodiku, ale já sem si říkala, já nebudu řešit metodiku, když já sem tady úplně jako rozklepaná nebo jako, ted' nevim, co bude, jestli vůbec tady budu, když je to za takových podmínek jo. Takže to sem si fakt o tu supervizi jako říkala. A pak jsme měli i porady, takže jme spolu tak ňák zkoušeli tady jako mluvit vo tom, ale mě přijde, že mi ta supervize ta byla vlastně ta gro, protože tam byl ten třetí člověk jo. On mi vždycky říkal, tak si to můžeme říct spolu, ale přijde, že to není vono prostě.“

Tazatel: „Že vás jakoby naved, jak to udělat.“

Respondent: „Jo, že von i když tam prostě jenom je, tak jako posouvá to lehce, tak prostě to jako mělo větší efekt. My jsme si teda ty supervize dali ještě dvě, protože jsme fakt zjistili, že je fakt potřebujem. A tím si myslim, že se to hodně pročistilo a hodně se to posunulo úplně někam jinam no.“

Tazatel: „Jaké situace jsou pro vás v zaměstnání nejvíce psychicky náročné?“

Respondent: „Psychicky náročný. Hhm. No nejvíc, je, no to jsou takový, co člověk nemůže nikam jako hýbnout nebo vidí něco třeba, jako ted' vidí v tej rodině, že něco je jinak, než by mělo bejt. A ted' k nám třeba přišel chlapec, na přechodnou pěstounskou péči a ted' tam vlastně ta rodina vůbec nefunguje, von se tam teda bude vracet. Jo a ted' my jsme jakoby v roli toho doprovázejícího, my jsme teda pro tu pěstounku, která má vlastně toho chlapce jenom na ten rok. Jo, takže já si furt jako říkam, furt sem pro tu pěstounku, ale úplně vidim. Třeba to je zrovna vono, kdy vidim jako, že bych potřebovala, bych ráda ještě pomohla tej rodině jako tej, kam se bude vracet, protože ta maminka fakt je jako, velmi sociálně slabá jo, ten kluk je jako hrozně chytřej, ted' jak je u tý

pěstounky, tam tam jako strašně vykvet. Nák se začíná jako zlepšovat, von je teda 14letej, to je velký dítě relativně už, ale tak na úrovni 11, 12. A teď já furt sem musela bojovat s tím, že jako že já už nemam tu kompetenci prostě abych do to nelezla, do tý, to už je tam jako ten OSPOD jako jinde. Nechci ani jmenovat, prostě jinej OSPOD a teď já jako do toho prostě já fakt tady jsem pro tu pěstounku, tady pro ten $\frac{3}{4}$ rok, kde to dítě je jo. A teď jsem si furt říkala, ale přece mě se tam něco nelíbilo, jak voni to jo, že se tam nic moc nedělo, mi přišlo. Tam byly 3 soudy a nic jo. To dítě furt čekalo, kdy už tam pude do tý rodiny. Strašně se to táhlo. On z toho uplně vyřízenej. Teď to nebylo dobrý ani pro tu pěstounku jo. Takže sem si pak trochu říkala, no jestli, no takže sem se pak i ozvala, to sem se jako ozvala, ale. Jo sou to takový ty situace, kde prostě...“

Tazatel: „Kde to neovlivníte, ale vlastně vidíte, že třeba...“

Respondent: „Neovlivnim, protože to je někde vejš jo. Tak si někdy říkam zase někde by člověk jako neměl ustrnout, ale někde už fakt to nejde, tak tam přemejšlí, co by ještě moh no. Tak to mi dělá, jo dělá asi takový, jo jo jako že o tom přemýšlím víc, než jako ty situace přímo co jezdím nebo takhle. To ne. Tuto mi dycky tak nějak zastaví a říkam si, tyjo takhle ne. To se mi jako uplně nelíbí.“

Tazatel: „Jaké jsou podle vás rizikové faktory v pracovním prostředí, které se podílejí na vzniku syndromu vyhoření? Co třeba by prostě v tej práci jako mohlo ho způsobovat?“

Respondent: „Tak určitě jako, když potom je, já nevim, sem si říkala takovej jako přetlak nebo jo člověk nemá třeba kapacitu, kolik toho má mít. Kolik jako kolik třeba klientů, furt jako si to hrne jo, všude tady chci pomoci, ale vlastně to nezvládá, že jo, nejde to zvládnout jo, ale myslí si, že musí. Jo já si myslím, že taková ta kapacita. To právě teď jsme taky řešili, ale neměli jsme to nastavený. Což si myslím, že je taky špatně. Potom člověk neví, kam až může, kdy už může říct, že nemůže. Že už ne. Mam jich 20 a nemůžu. Jo, jako vzít další. Takže to je určitě jako dobrý vědět. Určitě takový ty hranice mít, prostě

co jo, co ne. Jo, mít ty metodiky. Vono se to všechno zdá jako, já tomu fakt věřím, že to má smysl, protože jo i ty standardy jako jo, jo nějak podle toho se řídit. Nemít to jako jen jo, že přijde kontrola, ale fakt z toho vycházet, že jako je to proto, abysme to jako mohli co nejlíp dělat. Takže to si myslím taky. Pak určitě, já spíš říkám ty pro, ne právě co může dovést.“

Tazatel: „Tak ono asi tohle, jako když by to člověk neměl. A naopak si toho nabaloval hodně a věděl, že to neudělá.“

Respondent: „No přesně. No a potom porady. My máme potom porady a to je supr, že máme ty organizační, máme to rozlišený, což taky sme neměli, když tu byl jinej vedoucí a teď to máme a to mi přijde supr. Že dobrý, že tam se řeší jen ty organizační věci. Kdy, co, jak, jako skoro jo. I klientský, klient, ale takový jen lehce. A potom máme ty klientský ještě ve čtvrtek, kde prostě vlastně fakt už řešíme tu rodinu. Jo přímo si vezmu dítě, teď nevím jo, zrovna tady toho jak sem říkala a už tady děláme ňákou (nerozumím slovu) já nevím, už si o něm povídáme jo. Jo a to si myslím, že je taky obrovskej jo, jako prevence proti tomu syndromu jo, protože najednou si tady s někým že jo, teď vám řekne jinej názor, jo nebo podobnej, i kdyby řekl stejnej, tak vono vám to pomůže, řeknete si jo supr a vim, proč tam jezdím jo, mam cíl. Supr je cíl, když třeba jedete do tý rodiny, ne jenom tam tak jezdit.“

Tazatel: „Ale vedět jakoby co chci.“

Respondent: „Jo, že dobrý, ale fakt si i říct, jo teď tam jedu a jedu tam dělat tuto. Jo cíl tady tý návštěvy mam takovej. Jo. Takže to mi přijde jako taky bezvadný, že takhle člověk ví, proč tam jede a na čem tam má ten den, jako nebo ty dvě hodiny jako vlastně pracovat. No, a když to nemá, tak je to takový no, tak se to tak vleče a může to vlastně i znejišťovat že jo, jestli to má smysl.“

Tazatel: „A nevidí ten smysl.“

Respondent: „Jo, takhle si pak řeknem, měl sem nastavený tohle, ano splnila jsem to. Jo třeba se trošku uleví jo, takže to mi přijde takový ty kroky dělat.“

Tazatel: „Jo. Co děláte proto, abyste vzniku syndromu vyhoření zabránila u sebe?“

Respondent: „Sportuju (smích).“

Tazatel: „Určitě.“

Respondent: „Jo to jsme tady s kolegou jo. Já hraju volejbal vlastně, pak chodim ještě cvičit, takže to i já sem říkala, já to potřebuju, já bez toho nemůžu bejt. Protože mam ještě ty dvě děti doma. Takže musí člověk mít ještě něco. Jo, protože kdyby šel tady odtud domů, jako samozřejmě, zvládá to, ale jako prostě mě ten sport jako ten mi fakt pomáhá no, že se tam člověk tak i vybijе a třeba na chvíli zapomene. Jde i s těma jinýma lidma, kteří řeší nebo se bavíme uplně o jiných věcech jo, protože tam nikdo v tej sociální oblasti nedělá, to sem taky ráda teda. Protože to je pak třeba když jdu s lidma jako, který v tom dělají tak vlastně ve finále sjedeme do nákejch jo, že začneme povídat tady ta paní, nebo ani ne třeba ty lidi, to ani konkrétně nechci, ale jo něco k tomu jo. Začnou si stěžovat, jak je to hrozný, že něco třeba nefunguje jo. Jo ale je pak pravda, že když jdu s lidma uplně, který dělají jinde, já to mam radši jako jo, že vlastně posloucham třeba uplně jiný věci. Takže to mam jako ráda, kde se nic neřeší. A někdy mam ráda teda i bez lidí, to sem teďka taky zjistila. To sem nikdy neměla dřív, ale teď občas to mam. Já sem taková jako že mam ráda lidi jo, jo že i fakt takový ty party a všechno, ale někdy fakt už si říkam, že už ne. Že potřebuju uplně jako, třeba na Šumavu vodjet, a příroda a jako, skoro s nikym nemluvim (smích). A právě ještě s tou rodinou je to docela jako spojený, aby jako člověk tam uplně. Aby jako nestrádaly ty děti jo svoje no. Ale jako já fakt mam ten sport jako uplně maximálně asi.“

Tazatel: „Tak ona ta druhá otázka je podobná. Jak trávíte svůj volný čas mimo pracovní dobu, takže vlastně sport to bude, přátelé.“

Respondent: „No. Ten sport tam mam, s těma známýma jo, takhle to si držim, jako že chodíme i s těma holkama prostě na dámskou jízdu, ale je to taky dobrý jo, takže asi takhle. No a pak vozim děti po kroužkách. Ale taky je to dobrý, malej hraje vlastně baseball, takže my jako jedeme třeba s baseballlem a teď tam jako je člověk zase s těma rodičema. Jo, takže to sou lidi většinou taky různě všude možně, tak si tam jako povídáme, jsou to jako, teď to řeknu

relativně zdraví nebo jako v pohodě, že tam jako nikdo nic moc neřeší. Jo, že jakmile začne někdo něco řešit, tak jako už si říkám a je to tady. Jo, takže tak mám ráda, když je to taková jako pohoda. No, takže asi takhle.“

Tazatel: „Jeden z možných způsobů prevence syndromu vyhoření je supervize. Jak je pro vás supervize v tomto ohledu přínosná? Tak to jste vlastně říkala, že je.“

Respondent: „To jsem říkala. Jo, to určitě je a myslím si taky, vono je to. Já už sem měla jako supervize už dřív, tady se fakt jako drží, že to všichni to mají tady. Což je velmi dobře. A vono teda záleží na tom supervizorovi, sem si říkala, ale hodně záleží spíš i jako na nás, co mi tam jako vnesem. Jo, že taky kolega měl vždycky, že chtěl supr supervizora jako, takže jsme jezdili do Prahy. Ted' máme tady vlastně pána a mě spíš přijde, že je to fakt vo tom jako co, jo jak si člověk řekne. Ted' jako to mam tu hodinu a půl nebo dvě a jako že se na to třeba připraví jo, že to je vo něm jo, že když tam přijde, sedí tam, ted' neví, nechce se mu mluvit, že jo, tak je to takový, nemá to ten efekt jo. Ale my ted'ka, já tady mam toho kolegu, my sme jako, velmi si myslím tomu nastavený, takže když už tam deme, tak se na to připravujeme i předem na tej poradě. Pak tam deme s nákyt tématem ono se to ještě trošku změní tam na místě, že jo. A pak vo tom mluvíme ještě tady jo, takže to si myslím, že je úplně a fakt tam mluvíme vodevřeně. Jo, takže to bereme vobá, že to fakt potřebujem, že to není jenom takový, že si tam vodsedim dvě hodiny jo, ale je pravda, že třeba z jiných týmů, co třeba máme tady víc týmů jako, jo tak někdo třebas (nerozumím slovu) jé, zase máme supervizi. Jo, takže záleží, jak je člověk nastavenej, jak to vnímá.“

Tazatel: „Jak často jí máte nebo?“

Respondent: „My jí máme 1x za měsíc a půl tady teda. A ted' jsme ji měli 3 hodiny jo, akorát že kolega si vzal hod'ku, že chtěl individuální, můžeme mít i individuální. Jo můžeme si zažádat, jako týmovou máme, ale můžeme mít teda i individuální, když je potřeba.“

Tazatel: „Teď teda nevím, jestli úplně jako jestli vy máte ještě nějakého jakoby, někdo kdo je nad vámi, nějaký zaměstnavatel. Tady ta otázka je hodně směřována na ten OSPOD. Jak vám jako zaměstnavatel pomáhá vyrovnávat se s těžkými pracovními jakoby problémy, situacemi nevím, jestli ještě nad vámi někdo je.“

Respondent: „My máme jako to centrum naše, potom sou tady různý jiný kroužky, nízkoprahy a pak nad nimi jako je vlastně ředitel. Jo pak je teda ještě v Praze nějaká provincie, ale to já vůbec teda s nima jako nebo.“

Tazatel: „Takže ještě vlastně máte ředitele nějakého.“

Respondent: „Jo ten ředitel je vlastně pro všechny a pak každá sekce má vedoucího jo. Takže asi k tomu řediteli.“

Tazatel: „Jestli nějak vám jakoby pomáhá, když prostě tady nastane nějaký velký problém tady, kterej třeba neumíte...“

Respondent: „Jo, jasně. Jako takhle, odborně mě pomáhá určitě vedoucí jo, odborně. Když bych potřebovala něco, nevím, jedu do rodin, něco se tam vyvrbí, něco se mě zeptají, co já nevím jo. Může se to stát, ale tak vedoucí jo. Tady s odborností vedoucí a dyby se stalo něco, řeknu technickýho nebo nevím jo, pojedu, nabouram, nevím, prostě něco takovýho. Tak to bych spíš šla za tím ředitelem. Jo nebo sama, že se mi tady nebude něco líbit, jo jako, že něco nefunguje tak jak by mělo jo, třeba. Takový nápady mi teď běží. Jo nebo i nejsem spokojená, tak jako bych šla za tím ředitelem.“

Tazatel: „Když byste třeba, já nevím, ste potřebovala nějaký volno navíc, tak prostě všechno se potom obracíte na toho vedoucího?“

Respondent: „Zatím na toho vedoucího, jo. Vedoucího a on se ptá toho ředitele. Jo takže jakýkoliv tudle ty jo.“

Tazatel: „A vyjde vám takhle jakoby vstříc, kdyby byla fakt jakoby, měla jste z toho... už nemůžu.“

Respondent: „Jo, to 100%. Tady věřím tomu, že jo. Jo měla sem třeba úraz nohy, něco potřebovala sem nějak bejt doma nebo s dětma, když potřebuju. Tady fakt jako jo. Díky tomu tady, nechci říct, jsem, ale je to hodně jako plusový, že

doopravdy když něco takhle potřebuju, tak vyjdou vstříc. Je to na mě jak si to vlastně udělám jindy nebo jo. Teď zase naopak jsme měli vlastně to výběrový řízení, sem na pozici, místo toho kolegy. A zrovna se tam hlásila paní nebo vypadalo z výběrka že bysme vzali ještě jednu paní, která teda, právě z ní pak teda vyšlo, že fakt je na tom na dně, že odchází z nějakého zařízení a je úplně vyřízená, že fakt vlastně si to pojmenovala sama, že má ten syndrom vyhoření. Tak potom i kolega jí říkal prostě, ať jako ať si dá pauzu, že mi teď potřebujem stabilního člověka jo, protože jsme v takový situaci, kdy nám vypadne někdo, tak mít tady dalšího takovýho jo. Takže zase já mam výhodu v tom, že oni jsou pro to tady, fakt se vo tom hodně mluví nebo vnímá se to. Tady je to fakt dobrý.“

Tazatel: „Tak to je supr. S kým řešíte pracovní problémy, pokud nějaké vyskytnou se?“

Respondent: „No, fakt s tím vedoucím, pracovní určitě s vedoucím. Ale s tím ředitelem zase máme jednou za rok nebo teď jsem to taky měla víckrát, protože věděl, že nám tady, teď to fakt bylo to období takový jako těžší. Takže teď jsem s ním mluvila vlastně dvakrát s tím ředitelem, že zas máme takový motivační pohovory, to dělá s každým zaměstnancem tady. Jo, což si myslím, že je taky supr jo, že je prostě ten zájem, že s váma mluví. Řekne vám třeba, co se mu líbí. Někdy ty delty tomu říkáme, co se nelíbí jo, kde sou někdy ještě rezervy. Ale prostě takovej jako pohovor, jak se tu cítíte jo, jestli tu chcete bejt jo, jestli máte někdy, jako co byste zase nechtěla jo, tady fakt je to hodně o tej komunikaci.“

Tazatel: „A asi můžete i třeba s kolegama, když budete mít nákej jakoby problém, tak můžete spolu se sebou nebo pak asi na tej supervizi, že jo?“

Respondent: „Jo, určitě. Anebo na tý poradě. Jo, buď porady, my máme fakt ty porady jo, když by byla úplně nouzovka, že třeba jedu v pondělí někam, něco okamžitě, tak můžu i volat nebo prostě sme v kontaktu. Jako úplně se to neděje jo, ale kdyby bylo něco nadstandartního nebo něco nestandartního spíš, tak asi jo, ale jinak si to většinou schovávám na ty porady nebo kdyby to bylo tak na tu supervizi.“

Tazatel: „To je možná zase podobný, jak bojujete proti pracovnímu vyhoření nebo co prostě? Ale to si myslím, že jste tak nějak řekla už předtím.“

Respondent: „To sem říkala, už předtím zase.“

Tazatel: „Ta organizace tý práce.“

Respondent: „No. Teďka třeba děláme ještě, že sme dělali, že sme si nastavili, zatím teďka ty porady máme, a teďka sme říkali, že bysme ještě chtěli, nebo já sem teda říkala, jo to já sem si říkala, že bych chtěla, protože já sem neměla, já mam náplň práce ale neměla sem pevně daný jako třeba kdy, co dělám jo. Takže teďka sem volala potom, udělala sem si takovej monitoring pracovní doby vlastně. A že třeba jakoby úterý, pátky budeme mít fakt jako administrativní a pondělí, středa, čtvrtek, že by bylo jako ty výjezdový jo. Abych se to jako naučila dávat. Jo, že třeba dřív sem si to dala i do toho pátku jo, takže pak sem jela někam támhle, jo přijela sem dlouho. Což mě jako štvalo vnitřně jo, ale říkala sem si, no ale kam to jinam dam.“

Tazatel: „Tak jste si to urovnala jakoby jak...“

Respondent: „Takže teď sme jako tak nastavili, že bych si to jako výjimečně jo, jako třeba, ale měla bych si to držet jo. Takže tuto sem si říkal, že by i taky mohlo docela pomoci. I vědět, že teďka dělám ty administrativní, teď dělám tady to, že jo. Takže tuto vlastně ještě. A chceme udělat takovej google kalendář, teď jsme vymysleli, že vlastně tam fakt budeme psát jako kdo, kde je. Abychom měli takovej přehled o sobě jako jo, když nás bude víc, protože teď fakt budeme nabírat, takže jo zatím z těch dvou není problém, ale až nás tady pak bude třeba 5, no tak jo, aby to bylo vidět jo. Kdy co, nebo sem říkala do těch rodin, to není úplně sranda nebo bezpečný, může se i něco stát nedej bože že jo, ale může.“

Tazatel: „Tak aby někdo věděl, kde ste.“

Respondent: „Přesně, jo. Takže takovej nákej to bysme teď měli dělat a říkam si vo to já, teda jako jo. Teda vlastně, že si řeknu, ale zase je to vyslyšeno. Jo musím říct, že na 99% jo, někdy úplně výjimečně něco, že teda, když řeknu, tak řeknou ne, ale vysvětlí mi zase proč ne třeba, jo když. Jo může to tak bejt.“

Ale pokud po něčem takhle jako volám, jo a vidím, že by to takhle někdo chtělo upravit, nebo někdo si to, tak musím říct, tady to to velmi jako, jo, že se to někdo řeší.“

Tazatel: „Do jaké míry si myslíte, že jsou právě sociální pracovníci ohroženi tím syndromem vyhoření?“

Respondent: „No (smích). Jojo, jako já si myslím, že můžou být strašně jako přetížený, je to třeba jako vidím u těch ospoďáků, jako já s nimi velmi ráda spolupracuju, znám je tady v Plzni, jako a přijde mi jako jo že jo, ale jo, mám někdy pocit, že tam je doopravdy jako přetížení jo, že prostě toho mají strašně moc, takže voni i když jo s nimi jako i mluvím, oni se fakt jako snaží, ale jako, jo prostě někdy mám pocit, že by to chtěli dělat jinak, líp. Nebo nám i někdy závidí, že my tu máme čas jako, i když vono záleží, jak si to člověk nastaví, jo. Ale myslím si, že tam může být tady to a ještě jednou, jak se se, abych to...?“

Tazatel: „Jako do jaké míry jsou, že zrovna ty sociální pracovníci asi jakoby celkově.“

Respondent: „Jo, všichni. No tak protože určitě tak, pak je tam podle mě i, jo to bude taky vono, finanční vyhodnocení prostě taky mizivý. Ať je to jak je, tak to člověka jako štve. Protože pak nám přijde klient, teď vám tady řekne, kolik jako, v jaké špatné situaci je, jak dělá to. A pak když to sečtete, tak se někdy chce brečet vám, než jako jim jo. Takže tak. Já mu tady prostě hledám věci, tak asi se budu taky někde poradit (smích) jo, jako tak dělám to, vím to, ale je to tam, že to tam může být. Tím, že tady nebudou chlapi, že jo, chlapi vodcházejí, vidím to, zase když to vezmu, ano tady z ostatních těch nízkoprahů, prostě mužské perfektní tam máme, že jo, s klienty supr. No ale má, teď se mu narodilo druhé dítě, no tak jasně, že zvažuje, že půjde pryč. Jako to prostě, ale chtěl by tu být jo, nebo si najde k tomu něco, ale to už je zase těžko kloubit jo, vidím, že je perfektní no, ale rozumím jo, že jo. Nám tady taky vodcházeli dost kolegů, ty chlapi se prostě v tom nemůžou udržet no. A to mi trochu mrzí, protože si myslím fakt, že jsou v tom jako ještě víc jak chybí teďka ty mužské vzory, jo i pro ty děti jo. Většinou říkám jsou to ty samoživitelky hodně, takže

když potom je tady ten mužskej vzor, tak ty děti po tom prahnou nebo si s nima jdou něco zahrát, že jo, tak je to úplně jiný. A je to škoda, takže to finanční bych tam určitě taky že jo, to je, to vás tak jako. No si říkáte no tak nic nevidim, ještě za to nic nemam, ještě je to relativně těžký, jo občas si o tom přemýšlíte, takže jako jo, může to bejt no. A nekomunikace určitě, ty supervize nemají všude, to vim taky, třeba v nákych těch menších jo, my sme ve velkym město tady, jako mě přijde, že to je běžný, ale neni. Když pak mluvíte s těma vostatníma, tak ty to vůbec nemají, nekomunikujou jo, tak si to tak valí před sebou, aby to všechno měli.“

Tazatel: „Takže, pak když všechno.“

Respondent: „To musí bejt no.“

Tazatel: „Setkáváte se i vy na vaší pozici s vyhořením u pěstounů?“

Respondent: „Tak to přemýšlím.“

Tazatel: „Možná úplně ne to nazvat vyhoření, ale jakoby...“

Respondent: „No určitě ty fáze běží nák, že jo. My máme jako příbuzenskou i nepříbuzenskou, to je taky velkej rozdíl, protože když jsou jako nepříbuzný, tak se pro to dítě jako rozhodnou že jo. Takže tam je ta motivace si myslim, že jiná. Jo tam je většinou, nebo zatím co sem viděla, tak si myslim, že ne, že tam naopak, tam spíš lidi vidí, že to dítě nák, že se jim daří, rozvíjí se jo, i pro ně je to vlastně taková, někde, kde už jsou ty jejich děti velký, ted' si vzali třeba holčičku, tak voni tím jako získávají. Rostou i ty pěstouni jakoby. A těch máme tak deset, takže tam to vidim jako, tam si myslim, že je to velmi dobrý. A u těch příbuzenských určitě jo, tam jo, protože to jsou babičky, že jo, dcera nebo prostě syn, že jo ten je na tom špatně, prostě drogy nebo něco, takže toho voni si škrtnou nák jako. A ted' se starají vo ty děti a nemůžou, často jsou úplně vyřízený. Jo často mi řeknou, že je napadnou někdy. My se právě snažíme, aby to nedopadlo, ale u těch příbuzenských těch babiček, jo ted' najednou škola že jo. Já sem říkala, ted' už budete mít i druhý dítě ve škole a paní nám řekne, no to právě začne, že jo. Jo prostě obava jo, jak to zvládnou jo, takže tuto tam

určitě. Ted je třeba sama, nemá ani dědu jo. Ten vodošel právě, protože to nezvládl, takže určitě. U těch příbuzných tam určitě.“

Tazatel: „Který druh pěstounské péče je podle vás nejvíce psychicky náročný pro pěstouny a proč? Jestli jo ta na přechodnou dobu, nebo ty...“

Respondent: „Jo, přechodná taky bude podle mě, to tu máme akorát jenom tu jednu paní, ta si myslím, že. Jako zrovna tuta pěstounka je perfektně připravená. Já jí беру jako profíka jo, takže přijde mi, že to loučení nebo tady ty věci tam nebudou, protože bude mít první teďka. Jo, ale může to tam hrát roli. Jo jinak si myslím, že voni by to měli jako zvládat, když to jako s tím počítají, mají ty přípravy. Ale samozřejmě máte tam $\frac{3}{4}$ rok nebo rok dítě nebo jo záleží, jak je to dlouho. Tak je to asi těžší, než když ho tam vlastně máte furt a nák vidíte, že to funguje. Jo ale záleží nebo jsem tak slyšela, že jako asi to první předání říkají, že je takový těžší nebo se s tím nák vyrovnat, ale zase jo, že voni do toho tak vstupuju, takže tak třeba teď u tý pěstounsky sem s ní o tom mluvila a ta naopak říkala, jo já s tím počítam, prostě vim to, ale uvidíme, že jo, až to bude takže. Myslim si, že to může bejt, ale nevim, my právě vedeme jen jednu, takže tu zkušenost nemám.“

Tazatel: „A ta příbuzenská?“

Respondent: „Ta příbuzenská říkam to je myslím tady tím, že tam běží všechny ty, protože jsou to, tam to ještě jejich dítě zklamalo, že jo nebo nák selhalo, takže si to dávají voni za vinu třeba jo. I když jako se hrozně jako neradi vo tom jako mluví, ale pak když právě už ste tam dýl, tak už se vám i třeba vodevřou. A tam si myslím no i ten věk je tam prostě že jo, jo jako, teď máte holčičku, že jo já nevim, 3. třída, tak potřebuje nák jako pohybově nebo jo teď potřebuje na brusle, na lyže by ráda nebo jo je taková jo, člověk na to jako má v našem věku jako nebo v mym teda. Jako jo dobrý, ale ta babička, já už nemůžu tady ty věci no. Tak hold jí něco zaplatí, támdle jo, ale prostě jako maj toho dost no. U těch říkam tam u těch co si jako naopak sami vyžádají to dítě, tak třeba mají k tomu jo, třeba mají holčičku, vemou si k tomu chlapečka jo, tak normálně jdou jako rodina, jo. A fungujou a tam si myslím, že to jako běží,

i když třeba zase taky třeba ta biologická maminka, když se ozve, tak je to vždycky, není jednoduchý. Když jsou na to připravovaný, ale no ale jako nejvíc bych řekla, ty příbuzenský, babičky prostě. Tam je to, ne všechny jo, ale tam kde jako nemají kontakt, voni doopravdy někdy přetrhají úplně ty vazby s tou dcerou třeba, protože vona je ve vězení že jo, tak voni jí jako úplně vodepíšou a teď jako vidíte, jak voni jsou úplně jako zahořklí strašně jo, a teď to vlastně jako na ty děti, i když nechtí, tak to tam stejně nosí, že jo, přenáší to taky na ně.“

Tazatel: „A poslední otázka, jaký vliv má podle vás sociální pracovník na vznik syndromu vyhoření u pěstouna nebo i jako na to, jestli nějakým způsobem můžete ovlivnit nebo jak s tím třeba pracujete?“

Respondent: „Já si myslím, že jako určitě nákej má, proto je to doprovodka jako doprovodka jsme. Jako jo, zase na druhou stranu si říkala, nemůžeme, protože někdy si to doopravdy člověk říká, co by tam ještě moch, zase už nemůže to spasit jako jo, nebo nemůže úplně. Jo, muže třeba doporučit jo tady paní, ale vona když mi nikam nepůjde, je prostě zahořklá jo, dělá to tak a tak. Jo doporučím jí, že by mohla nákou i terapii, já jí nedělám, ale pošlu jí někam, ona odmítne, že jo. Řekne, já nikam nepudu prostě jo, já to sem v pohodě všechno, jo, tak si jako říkam dobře, péče jako funguje, že jo, děti se tam mají dobře, jo než zase že by byly někde jinde jo, jsou u tý babičky. Tak se potom snažíme spíš takovou jako, svépomocný skupiny si myslím, že jsou velmi dobrý i ty víkendy. My děláme to vzdělávání, zrovna teďka pojedeme o víkendu na Šumavu, kde samozřejmě mají jako lektory, všechno, ale hlavní je tam, že voni tam spolu sou prostě, oni si to jako sdílí. Jo, že voni si spolu povídají, my tam zveme i, vidím to velmi přínosný tam pozveme jako nákou jako pěstounku, jako profi, profi pěstounku, která jim tam povídá. To je dycky takový večer, to mi přijde, že je to úplně supr. Prostě jim tam řekne to svoje, že má třeba už 8 dětí, jak jí prošly, takový ty příběhy. Těď to slyší, no ty brďo, ty jo, no a pak začnou o tom mluvit. Jo, že večer se tam sedí jo buď u ohýnku, anebo se tam někde dá sedět a voni sou vlastně spolu, jako uvědomujou, že tam

můžou načerpat. Jo že na takovýhle setkání berou jako, že tam můžou načerpat náč a to by je jako mohlo posunout. Jo jako, že si uvědomí náč, že to není tak třeba hrozný nebo zase to mají podobně tady ty, že jo, jo, že zase. Jo takže tuto fakt, tomu věnuju tutomu, to mi přijde jako že, než já abych tam přijela, ted' tej paní tam začla náč nastavovat, takže jakoby tímhle způsobem jakoby, že ty babičky a ted' voni to tam spolu dovopravdy jako sdílí no. Protože to mi přijdou, jako že jsou hodně takový jako, jako s těma se hůř pracuje než s těma, který si si to dítě jako vyžádaj nebo který prostě chtějí jo, dlouhodobou pěstounku, tak ty jsou jako v pohodě. No jako když to řeknu, samozřejmě se tam odehrává jo, takže tuhle ty skupiny mi přijdou dobrý. Ale určitě si myslím, že v tom můžeme náč, nemůžem to úplně zachránit, ale náč ty krůčky tam můžeme. Můžeme určitě i ty respity, protože ještě dáváme ještě jako odlehčovací služby pro ty dětičky, že třeba můžou jet někam na tábory. Takže to ted'ka sem taky hodně začlo tomu vnímat.“

Tazatel: „I kontakty na jiný odborníky, co máte.“

Respondent: „Určitě na odborníky, když vidím.“

Tazatel: „Tak poslat někam.“

Respondent: „Anebo ted' říkam ten tábor třeba, když vona má tři děti, dvě svoje, tak právě supr se nám povedlo, že vlastně ty dvě děti co nejsou jako její. Což jako bych nemusela řešit, ale mi tady zase co máme jako nabídku těch táborů, tak tam jedou. Zároveň pro tuty tři jsme taky našli, někde sice jinde ale jedou tam všechny tři, takže paní prostě bude mít tejdén úplně bez dětí. Což neměla, nevim, snad nidky. Sice říkala, že se toho bojí, ale já sem říkala, že vona to potřebuje, protože s tím manželem, voni sou na tom tak blbě, že už. Pět dětí a vlastně jako ani nechtěla, ty tři když to řeknu, nechtěla. Ty jí spadly jako vod toho syna, jo takže. Jo, se snažíme takhle náčým způsobem, se určitě snažim, snažíme jo. Voni nemají supervize, ale myslím, že můžou jako využít ty odborníky, jo, že jako tam mají možnost navštívit, popovídat jo takže tuto by nělo být. A vona ta svépomocná je taky jako supervize vlastně mi přide, že voni tam sdílí ty zkušenosti a voni o to fakt hodně stojí teda. To ted' jsme dělali

jako takovej průzkum nebo sme se jich hodně ptali a voni fakt říkali, že jako lektor všechno dobrý, jo že jim tam jako řekne ty moudra jo a voni si to někam jako uloží, něco z toho jako udělají jo, ale že, já si myslím že to hodnotí, že hlavně když jako sdílí, zjistí si, že jsou nějaký ty věci podobný jo, tak to jim dá víc než jo, jako nemyslim to jako špatně ale že jim tam bude jako diktovat, ne jako diktovat jo ale říkat to co by měli jako dělat. Jo, že spíš jako co voni zažijou. Vono to chce propojit voboje, tak nějak rozumě.“

Tazatel: „Tak jo, tak supr.“

Rozhovor č. 4: Sociální pracovnice náhradní rodinné péče OSPOD, Praha

Tazatel: „Takže první otázka, jaké je vaše pohlaví, věk a vzdělání?“

Respondent: „Tak moje pohlaví je ženské, vzdělání mám vysokoškolské vzdělání magisterský titul, jestli chcete i univerzitu?“

Tazatel: „Asi nemusí být.“

Respondent: „Jo. A jsem tady... Věk?“

Tazatel: „Věk.“

Respondent: „25 let.“

Tazatel: „Jak dlouho pracujete na pozici sociálního pracovníka OSPODu?“

Respondent: „Hhm, tady pracuju necelé 2 roky.“

Tazatel: „A jaké oblasti sociálně-právní ochrany dětí jste prošla? Jestli byly nějaký jakoby nebo...?“

Respondent: „Tady konkrétně co se týče OSPODu, jsem začala náhradní rodinnou péči, což dělám i do teď. Předtím jsem pracovala ve fondu ohrožených dětí, kde jsme se dotýkali jakoby pěstounské péče. Dělali jsme vzdělávání a takové věci. To je asi všechno.“

Tazatel: „Jak činnosti vykonáváte ve vaší pozici?“

Respondent: „Tak my vykonáváme vyloženě náhradní rodinnou péči, takže což se týká dohledujeme pěstounskou péči, zprostředkováváme osvojení, poručnickou péči ale především co si myslím, tak náhradní rodinná péče

děláme tu, ten dohled pěstounské péče, tu podporu, uzavíráme dohody o výkonu pěstounské péče. No, to je docela rozšířené, je toho opravdu hodně. Jo, potom co se týče žadatelů o osvojení nebo o pěstounskou péči, tak ty samozřejmě provázíme tím procesem. Podávají si zde žádosti. Takže tohle je taková hezká práce, si myslím.“

Tazatel: „Dobře. V čem se liší práce v oblasti pěstounské péče oproti ostatním? V čem vy vidíte ten rozdíl, oproti těm jiným třeba sektorům co mají vaše kolegyně?“

Respondent: „Určitě vidím rozdíl v tom, že my tady s těmi klienty pracujeme dlouhodobě, oproti terénní sociální práci. Takže s nimi už máme navázaný takový trošku ne úplně přátelský vztah, ale formou podpory, přeci jenom je to větší, tím že spolupracujeme vlastně dlouhodobě. Takže v tomhle vidím ten rozdíl a je to samozřejmě i úskalí na jednu stranu jo, v tomhle ohledu. Takže v tom je hlavně rozdíl, myslím si jo. Ty častější spolupráce, intenzivnější a dlouhodobá hlavně.“

Tazatel: „Teď vlastně k tomu syndromu vyhoření. Máte dostačující / nedostačující informace podle vás o syndromu vyhoření?“

Respondent: „Já si myslím, že ano, tím že jsme to měli i na vysoké škole, dlouhodobě a v podstatě co se týče tady v práci, tak máme různé v podstatě způsoby, jak jsme se naučili s tím vyrovnávat jo. Máme tady supervize, takže to jsou věci, které nám s tím vším, vlastně pomáhají.“

Tazatel: „Pocitujete nebo pocítovala jste na sobě někdy nadměrnou únavu spojenou s profesním výkonem?“

Respondent: „Já musím říct, že úplně na začátku, když jsem nastoupila, tak to bylo pro mě hodně náročné, protože do toho tady byla ještě kontrola, takže to bylo opravdu, že toho bylo hodně. Ale teď už jako opravdu si myslím, že jsem si na to zvykla. Samozřejmě jsou dny, kdy je to velmi náročné, ať už jsou to jednání s klienty nebo práce v terénu, tak to je hodně, ale je to, každý den je jiný. Ale opravdu jako je to náročné, ale zatím si myslím, že to takhle jako zvládam.“

Tazatel: „Když jste pocíovala, tak jak jste situaci řešila, na tom třeba začátku. Nevím, jestli to bylo až tak jako silný nebo velký.“

Respondent: „Tu únavu tak určitě spánek. Potom doma. Samozřejmě v práci, tady asi ani nebyl čas nebo prostor nějakým způsobem to tady nějak zpracovávat jo. Protože tady je člověk myslím jako v jenom kole většinou, jo. Takže spíše doma, ten odpočinek, relax. Opravdu hlavně ten spánek si myslím.“

Tazatel: „A spíš hlavně jakoby ta nadměrná únava nebo dejme tomu to nahromadění bylo asi o tím, že to pro vás bylo jako nové, že to bylo hodně informací a zajet se do toho. Asi z toho důvodu.“

Respondent: „Určitě. Byla to úplně jiná práce, než sem dělala předtím nebo úplně jiný způsob jednání s klienty. Přece jenom jako OSPOD máme i tu dohledovou činnost, děláme i kontrolu, takže to není jen podpora a to podle mě je věc, která hodně vyčerpává.“

Tazatel: „Jaké situace jsou pro vás v zaměstnání nejvíce psychicky náročné?“

Respondent: „Určitě jednání s klienty, pokud se jedná o nějakého agresivního klienta nebo klienta, který tady v podstatě nějakým způsobem, ať už řve nebo něco podobného jo, tak tady tohle jsou situace, které úplně ještě tak nedokážu zvládat, jak bych chtěla. Tak tohle určitě. A potom jsou to nějaké situace, kdy musím udělat něco, i když to je v zájmu dítěte jo, ale je to někdy, ať už se jedná nějak ten odebrání dětí nebo tak tohle teda taky sem zvládám docela špatně. I když vím, že je to v zájmu a opravdu to neděláme často, bylo to tak jednou za celou dobu jo, ale i tak.“

Tazatel: „Jaké jsou podle vás rizikové faktory v pracovním prostředí, které se podílejí na vzniku syndromu vyhoření? To znamená, co podle vás může působit na toho sociálního pracovníka, co by vlastně mohlo způsobit ten vznik toho, že by ...?“

Respondent: „Tak určitě hodně té práce, když je člověk přetížený. Což znamená hodně spisů, což si myslím, že každý pracovník na OSPODu toho má opravdu více, než by bylo asi zdravo. Potom určitě jednání s těmi agresivnějšími klienty. (pauza) Hlavně nadbytek té práce.“

Tazatel: „Co děláte proto, abyste vzniku syndromu vyhoření zabránila u vás?“

Respondent: „Tak určitě...“

Tazatel: „On asi nad tím člověk, až takhle nepřemýšlí ale, když už jakoby...“

Respondent: „Tak ať už to беру komplexně jak po práci se odreagovávat, prostě jít, i když to úplně asi nejde vypustit, přece jenom pracujete s lidmi, takže to nejde vypustit tu práci a stále nad tím nějakým způsobem přemýšlíte, ale snažím se určitě odreagovat různym, ať už je to sport jo, procházky, něco takového určitě. Jo, úplně zkusit to nějakým způsobem vypustit abych druhý den zase mohla nastartovat jak kdyby na novo.“

Tazatel: „To je vlastně asi tuto stejně podobná otázka, jak trávíte svůj volný čas mimo pracovní dobu? Takže to je stejný.“

Respondent: „Hhm.“

Tazatel: „Jeden z možných způsobů prevence syndromu vyhoření je supervize. Jak je pro vás supervize v tomto ohledu přínosná?“

Respondent: „Tak my tady máme pravidelně supervize, tuším jednou za dva měsíce. S tím, že to takhle máme asi už rok a půl. A vnímám, asi jsme zatím štěstí na nějakého lektora nebo supervizora, který by úplně nám sedl, že bysme úplně byli ochotní nějak se více ochotni otevřít a sdělovat mu v podstatě to co se tady nějakým způsobem jednání s klienty a něco podobného, takže to zatím úplně jsme neměli štěstí, ale věřím, že pokud je ta supervize dobře nastavená, je dobrý supervizor a jsme dobrý tým, což si myslím, že my jsme si myslím, že to může být přínosné. Ale zatím jsme na to neměli nějak štěstí.“

Tazatel: „A tuhle situaci jakoby nějakým způsobem řešíte nebo?“

Respondent: „Řešíme, teď budeme mít nového supervizora, takže uvidíme no. Doufáme, že už to bude nějaké lepší.“

Tazatel: „Dobře. Jak vám zaměstnavatel pomáhá vyrovnávat se s těžkými pracovními situacemi nebo problémy, jestli nějakým způsobem?“

Respondent: „Určitě a myslím si, že je to hrozně individuální jo. Že vim, že u nás konkrétně třeba paní vedoucí, co tady máme, tak je opravdu výborná. Mnohokrát ať už jsem měla jakékoliv těžké situace, tak vim, že nás podrží, ať

už se to jedná jednání s klienty jo, tak pokud zavoláme, okamžitě přijde a opravdu nás vždycky podpoří, nebo i když je to soukromá záležitost, která by v podstatě na pracovišti ani jo, ale vim, že když něco, tak v podstatě ona to nás okamžitě pozná a ví, jo. Takže v tomhle jsem opravdu hrozně ráda, že tu podporu od ní máme.“

Tazatel: „Takže i kdyby, jste třeba potřebovala, já nevím, volno nebo nějakým způsobem, tak taky je to možnost řešit?“

Respondent: „Určitě je.“

Tazatel: „S kým řešíte pracovní problémy, pokud se nějaké vyskytnou?“

Respondent: „Tak co se týče pracovní problémy, jestli myslíte jednání s klienty, co se týče práce?“

Tazatel: „Třeba když je něco problematičtějšího tak jestli máte s kým ještě...?“

Respondent: „My samozřejmě jdeme hned za paní vedoucí jo. Ona je tady ten vztyčný bod, já teda obdivuju, že všechno takhle zvládá, protože každý z nás za ní neustále chodí jo, ona je ráda když takhle má přehled o tom, co se tady děje. Takže my se všim v podstatě nějaké ty opravdu důležité věci za ní chodíme. Takže je o všem informována. Poradí nám nebo se v podstatě domluvíme, jakým způsobem budeme postupovat dál. Takže v tomhle zase tady ta podpora je.“

Tazatel: „A ty menší možná asi můžete mezi...“

Respondent: „A pak samozřejmě máme, jak jsme rozdělení náhradní rodinná péče, kurátoři, sociální pracovníci, tak určitě pokaždé když cokoliv si nevíme rady, tak mezi sebou si tady radíme. To 100%. Jo tak to funguje perfektně, anebo když nevíme něco z terénu, tak jdeme za kolegy z terénu. Určitě jak říkám, kolektiv tady máme vybornej.“

Tazatel: „To je taky možná podobný, jak bojujete proti pracovnímu vyhoření?“

Respondent: „Já si myslím, že jako zatím ještě sem ve věku, že ještě se mě to úplně jako nedotýká, doufám, že ještě dlouho nebude. Jo, takže ale myslím, že to souvisí s těmi otázkami předchozími. V podstatě odreagovat se a pustit to nějakým způsobem z hlavy. Což jak říkám, je to obtížné ale myslím si, že to je

jediný způsob jak se nák. Ale jsou tady, zkrátka myslím si i situace v práci, kdy vás to potěší, že jste něco dokázali. Ať už se to týká osvojení, to je většinou ta nejhezčí činnost, tak vás to vždycky na takovou dobu nabije pozitivní energií, že zase jste schopni pracovat dál. Jo, takže to si myslím, že je skvělý.“

Tazatel: „A třeba i jakoby myslíte si, že by šlo, co se týče takhle tý práce jakoby jo, jo že říkáte, že se vás to třeba ještě netýká, ale potom jestli jde třeba nějakým způsobem si jakoby upravit tady tu práci tak, aby prostě jednou jste k tomu jakoby nedospěla?“

Respondent: „ Nejsem si jista, podle mě je to individuální na každém člověku a na jeho osobnosti, jak je vnímavý k okolí, jak je vnímavý k sobě. A já sem docela perfekcionista, takže si myslím jednou asi k tomu budu mít sklony (smích). Ale zatím doufám, že ne a nechci si to ani připouštět (smích).“

Tazatel: „No to je jasný. To máte ještě čas.“

Tazatel: „Do jaké míry si myslíte, že jsou právě sociální pracovníci OSPODu ohroženi syndromem vyhoření?“

Respondent: „Určitě hodně. Jo, určitě si myslím, že je to jedna z nejrizikovějších skupin. Jo, myslím si, že akorát mi mrzí, že veřejností to není tak úplně vnímáno, že je to tak obtížné jo, že je to tak podhodnocováno ve všech směrech, jo ale určitě si myslím, že je to velmi obtížné jednat s těmi klienty každý den a že tam je vysoký stupeň té rizikovosti.“

Tazatel: „A takže vlastně jakoby proč si myslíte, že jakoby právě jakoby kvůli tomu jednání s těmi klienty nebo?“

Respondent: „Určitě jo. Já si myslím, že každá práce s klienty jako je do určité míry riziková, tady přece jenom jednáme opravdu, když se to týká dětí, rodiny, tak o to víc si myslím, že je to citlivé téma i pro ty klienty i pro nás.“

Tazatel: „Který druh pěstounské péče je podle vás nejvíce psychicky náročný pro pěstouny a proč? Jestli třeba na přechodnou dobu nebo?“

Respondent: „Určitě pěstounská péče na přechodnou dobu, už z toho jak to vyznívá. Je to jenom vlastně po dobu jednoho roku. Nebo může se to v nějakých případech prodloužit. Ale určitě tím, že většinou se vlastně jedná o miminka a

ti pěstouni opravdu to mají to dítě měsíc, půl roku, rok a potom vlastně to dítě pošlou dál. I když se ví, že bude v dobré rodině, bude se mít dobře tak si myslím, že to musí být opravdu velmi náročné a obdivuju, jak to zvládají. Určitě právě proto my jim tady dáváme tu podporu a to je pro ně hrozně důležité. Takže určitě pěstouni na přechodnou dobu. Tím nechci zase říct, že pěstouni jako takoví jiní, taky to je velmi náročné. Ale přece když to jsou ve velké části, jsou to vlastně rodinní příslušníci, tak je to o to si myslím pro ně jednodušší než takhle v podstatě taky.“

Tazatel: „A poslední otázka, jaký vliv má podle vás sociální pracovník na vznik syndromu vyhoření u pěstounů? Nevím, jestli se tomu úplně přesně dá říct jako syndrom vyhoření u pěstounů, ale jestli něco podobného, takhle může jakoby u nich vzniknout? A jak s tím pracujete, abyste tomu zabránili?“

Respondent: „Určitě může vzniknout. Tak my především pracujeme s dlouhodobými pěstouny, tu činnost dohledujeme nebo ji podporujeme je dlouhodobě. Vlastně, každý pěstoun musí uzavřít dohodu o výkonu pěstounské péče a tam jsou s tím spojeny práva a povinnosti. Jo což je tam práva, ať už je to respitní péče, ať už je to psychologická pomoc, takže mi vlastně pokaždé když s nimi mluvíme, tak sloužíme do jisté míry i jako terapeuti. Jo a vlastně snažíme se vlastně jim nabídnout, jestli mají zájem o tu psychologickou pomoc jo nebo ta respitní péče, což znamená, že si můžou odjet na nějakou dovolenou, že se zajistí nějaké to hlídání dítěte jo, ale z vlastní zkušenosti vím, že úplně nejvíc pro ně vždycky když s nimi někdo mluví. Že opravdu někdy jim stačí, když si s nimi někdo takhle popovídá, je tam na tu hodinku a poslouchá je. Tak to myslím, že dělá hodně. Samozřejmě neustále jim opakujeme, že tady pro ně jsme a kdykoliv se za námi mohou zastavit.“

Tazatel: „A už se vám třeba takhle stalo, že by se svěřili, že mají třeba pocit, že to nezvládnou nebo že už jakoby nemůžou nebo jestli něco takového máte?“

Respondent: „Tohle se mi zatím nestalo, vlastně měla jsem jednu pěstounku, která to nezvládala s holčičkou, ale právě nastavili jsme tam u holčičky různé, ať už to byly kroužky jo, podporu formou doučování, zapojili jsme tam docela

dost neziskovek, a teď se to, musím říct, že se to naprosto otočilo a funguje tam všechno perfektně. Takže bylo už to na hraně, ale povedlo se to teda nějakým způsobem zachránit a pokračuje to.“

Tazatel: „Tak to je dobře. A ještě se chci teda zeptat jak často vlastně, já nevím, jestli jste to říkala, do těch rodin jakoby vstupujete, anebo jestli se můžou ty rodiny jakoby obrátit na vás, že by chtěli víc nebo?“

Respondent: „Jako dlouhodobý pěstouni mají povinnost, jak jsem říkala uzavírat dohodu o výkonu pěstounské péče. Tu dohodu můžou uzavřít buď s námi jako orgánem sociálně-právní ochrany dětí nebo s nějakou neziskovou organizací. My v podstatě když takhle máme nové pěstouny, tak se jich vždycky zeptáme, dáváme jim na výběr, co by chtěli jo. Nabídneme jim možnosti, pokud řeknou, že chtějí být s námi jo tak v podstatě ze zákona s nimi máme povinnost s dítětem v kontaktu být jednou za dva měsíce v osobním jo. Pokud řeknou s neziskovkou, tak zas oni musí být dva měsíce. Samozřejmě ale i přesto pokud s námi nemají uzavřenou dohodu, můžou se kdykoliv zastavit, neustále jim to opakujeme jo, že kdykoliv můžou být s námi v kontaktu. Cokoliv budou potřebovat, rádi ji s tím pomůžeme jo. Že opravdu v tomhle taky si myslím, že ta náhradní rodinná péče je opravdu do jisté míry forma podpory.“

Tazatel: „A jako OSPOD taky nabízíte doprovázení nebo?“

Respondent: „Určitě. Jo, každá z nás v podstatě máme nějaké dohody o výkonu pěstounské péče, pohybuje se to někde kolem 20 dohod. Jo, takže a pak máme ještě další.“

Tazatel: „A ještě se zeptám, kolik třeba máte takhle klientů jakoby na jednoho člověka. Jestli máte něco, kolik by jich mělo bejt a kolik ve skutečnosti máte, jestli to je víc nebo míň?“

Respondent: „Určitě víc. Nedokážu vám teďka z hlavy říct, kolik je to hodně. Tohle v podstatě máme klienty, co se týče pěstounské péče, potom máme klienty nebo teda děti pěstounské péčí, pak máme děti, co jsou v péči před osvojením nebo v osvojení jo. A plus potom máme různé žadatele, tak ať už

jsou to žadatele o osvojení, o pěstounskou péči o pěstounskou péči na přechodnou dobu hostitele jo, takže je to opravdu myslím si, že 100% toho máme více, než by mělo být. Bohužel, se s tím nedá nic dělat a myslím si, že to takhle zvládáme zatím. Ale určitě je toho víc, než by mělo jo. Jak říkám, každý máme 20 dohod o výkonu pěstounské péče a ještě určitě dalších 20 rodin máme každá. Nepočítám ty žadatele. Takže máme toho hodně.“

Tazatel: „ Tak jo, to je všechno. Já moc děkuju.“

Rozhovor č. 5: Sociální pracovnice náhradní rodinné péče OSPOD, Praha

Tazatel: „Tak, vlastně první otázka je, jaké je vaše pohlaví, věk a vzdělání?“

Respondent: „Takže, jsem žena, je mi 28 let a vzdělání mám vysokoškolské. Chcete konkrétně?“

Tazatel: „Máte magisterský?“

Respondent: „Hhm, dokončený vysokoškolský.“

Tazatel: „Jo. Jak dlouho pracujete na pozici sociálního pracovníka OSPODu?“

Respondent: „5 let.“

Tazatel: „Jaké oblasti sociálně-právní ochrany dětí jste prošla? Jestli jste pracovala třeba jenom tady?“

Respondent: „Začínala jsem klasicky v terénu kolizního opatrovnictví převážně a standartní sociální práce a potom vlastně tuším, že po 2,3 letech možná spíš 3, já jsem jednu dobu byla jakoby, že sem byla terénní sociální pracovník a přebírala jsem už náhradní rodinnou péči a řekněme teda čistě dva roky dělám teda náhradní rodinnou péči.“

Tazatel: „Jaké činnosti vykonáváte ve vaší pozici? To znamená náplň nějaký práce vaší?“

Respondent: „V podstatě největší náplní je vedení spisů dětí svěřených do náhradní rodinné péče, těch je jako opravdu velká část. Ta druhá část je přijímání žádostí žadatelů o osvojení. A potom následná práce s těma

žadatelema, vedení jejich spisové dokumentace, výběry vlastně na krajském úřadu, zda jsou vhodný pro to daný nabízený dítě.“

Tazatel: „V čem se liší podle vás práce v oblasti pěstounské péče oproti ostatním?“

Respondent: „Jednoznačně v tom, že ta práce je souvislá, kontinuální a končí ve své podstatě zrušením pěstounské péče nebo až zletilostí toho dítěte. A další velkou změnou od roku 2013 já vidím v tom, že vlastně sou to děti podle paragrafu 6, všechny jsou teda ohrožený a je u nich potřeba vypracovávat individuální plány, především teda ty podrobný vyhodnocení minimálně každého půl roku. Což spatřuju jako hodně náročný.“

Tazatel: „Máte dostačující /nedostačující informace o syndromu vyhoření?“

Respondent: „To je záludná otázka. Vzhledem k tomu, že jsem studovala sociální práci, tak si myslím, že dostačující.“

Tazatel: „Pocitujete nebo pocítovala jste na sobě někdy nadměrnou únavu spojenou s profesním výkonem?“

Respondent: „Ano, před kontrolou. Rozhodně myslím, že s kolegyní se na tom shodneme, protože jako opravdu toho dodělávání je hodně, teda jsem z toho poučená, snažím se tu práci si uzpůsobovat trošku jinak, ale musím říct, že i přesto je to pro mě velmi náročné.“

Tazatel: „Jak jste situaci řešila, teda když jste pocítovala tu nadměrnou únavu nebo prostě toho bylo hodně v tu chvíli?“

Respondent: „Já sem se snažila jednak, abych jakoby tý kontrole co nejmíň dala podnětů, tak sem se tady snažila pracovat, ale to neznamená, to není řešení tý situace. Tu únavu já chodím běhat, a chodím jakoby i na závody, takže aspoň tam zařadit nákej ten běh, protože toho stresu nebo strachu takovýho jako s tím spojenýho bylo opravdu hodně. A ještě následně vlastně po tý kontrole tak opadl jakoby strach a přišla vlastně ještě možná větší vlna tý únavy, tak zase se snažím se to řešit jakoby pohybem prostě, protože pro mě ta práce za počítačem je fakt vysilující a práci na zahradě, to mam možná jakoby ještě víc, než tím že bych šla běhat, tak já na tý práci na zahradě vidím jako smysl. Takže se prostě

začnu hrabat v hlíně nebo začnu plejt nějaký záhony. A to musím říct, že jako fakt funguje, jakoby unavit se takhle fyzicky a ještě člověk vidí něco, co jakože udělal, na tom běhání si to musí trochu odůvodnit, že o není tak jako hned hmatatelný, takže tak.“

Tazatel: „Jaké jsou situace pro vás v zaměstnání nejvíce psychicky náročné?“

Respondent: „No, nejvíce náročný je asi, což už teďko tolika neřeším, ale dříve hodně byly odběry dětí. Když prostě bylo zapotřebí, řeším třeba při pohotovosti. To je takový nečekaný, náhlý. A když to není prostě zlobivý dítě, kterému bychom hledali nákej diagnostík nebo výchovňák, tak to je pro mě náročný, když se v té rodině něco uděje a dítě řekne, že už se nechce vrátit. Tak to je pro mě jakoby takový těžký. A jinak jsou to situace asi kdy ty pěstouni, třeba oni většinou jsou to, z 80% řeknu, jsou to vlastně prarodiče, tak kdy třeba začnou se tam vyskytovat nějaké nemoci nebo nějaký jako zdravotní problémy, tak logicky prostě v důsledku věku, tak to je pro mě takový těžký, když vidím ty 16letý nebo 15letý děti a říkám si, ještě tři roky, ještě tři roky, jako aspoň prostě do nějaký, ono je to dýl než tři roky že jo, ale aspoň to té zletilosti, kdy to dítě může samo o sobě rozhodovat, protože mám právě jednu rodinu, jsou jsou ty pěstouni. Původně to byli pěstouni, pak rodiče, otec tuším, že nebyl ani uváděnej v rodným listu anebo zemřel dávno a dávno, maminka byla zbavená rodičovské odpovědnosti a ty pěstouni teda byli ustanoveni poručníky, no ale pánovi je přes 80 a paní už hodně 70, já tuším, že jako k té 80ce spíš. Tak tam prostě jako mám, to je pro mě jako těžký no, protože mám strach o ty děti. Tak to je takový. A zároveň to vidím na těch dětech, oni maj strach o ty svoje pěstouny, což jako vono se to prolíná no prostě. Že to je takový náročný.“

Tazatel: „Jaké jsou podle vás rizikové faktory v pracovním prostředí, které se podílejí na vzniku syndromu vyhoření? Co prostě třeba může jo, na vás takhle v práci jako všechno působit, co by mohlo mít v budoucnu...?“

Respondent: „Já si myslím, že jakoby kombinace toho (přemýšlí) náročného prostředí, ve smyslu, že prostě co ta práce obnáší a takový rozhodnutí, že fakt jako odeberu dítě z rodiny, nebo setkala jsem se i u osvojitelů třeba s nepřijetím

dítěte. Setkala jsem se, že osvojitelům zemřelo dítě, takže tyhle ty věci a do toho ještě to obrovský množství a ta nálož jakoby toho, co máme dělat. Co musí všechno obsahovat spisová dokumentace, co máme dělat za papíry jsem chtěla říct takhle, co všechno musí obsahovat spisová dokumentace a vlastně jak se musí dělat podrobně to vyhodnocení, jako musí to všechno se všim ladit jo, já jako plně tomu rozumím, ale prostě jako to množství těch spisů třeba, který máme v té náhradce na starosti tak jako fakt je to 537-530 spisů, který kde se dělá vyhodnocení, což prostě tady nikdo jinej nemá. A přijde mi to jako úplně neuvěřitelný. Takže tohle vlastně a i to vědomí toho, že prostě tady člověk třeba slyší, jak kolegyně toho mají hodně a tak, a jako když se nad tím zamyslím, tak maj třeba jeden spis, kde se dělá vyhodnocení. Takže tohle to je asi takový jako, takový ubíjející a tím, že se to pořád opakuje, těžko se to mění, tak to mi přijde, jako že může být zdrojem.“

Tazatel: „Co děláte proto, abyste vzniku syndromu vyhoření zabránila u sebe?“

Respondent: „Z té kontroly jsem teda poučená, určitě jako líp si organizovat tu práci, já se na tom snažím pracovat, ale musím si to nějak osvojit. Je to pro mě těžký se přiznam. Takže aby mě ty papíry prostě nepohltily. Snažím se teda prostě vyvíjet nějakou fyzickou aktivitu, abych jako vo víkendech a ve volným čase fakt na tu práci nemyslela. A snažím se a učím se, ale to jde hodně těžko, nejezdit na šetření po večerech, protože jakoby pro navázání toho kontaktu, dříve to třeba bylo důležitý, protože já jsem byla ve velmi krátký době 4 pracovnice, která přebírala ty těch pěstounů. A v mnoha rodinách sem se setkala s tím, že prostě jsem byla úplně odmítnutá s tím, že jako no vždyť vy jste taky jako, podívejte se na sebe, jako kolik vám je, tak za chvíli nám odejdete na mateřskou dovolenou, ani vám nic povídat nebudeme. Takže proto jsem tam musela jezdit jakoby, fakt jsem se přizpůsobovala plně těm pěstounům, ale snažím se to měnit no. Jde t teda těžko, ale snažím se no.“

Tazatel: „Dobře. Ono je to vlastně teď možná podobný, jak trávíte svůj volný čas mimo pracovní dobu?“

Respondent: „Jo, jo jo. Tak naštěstí se nám podařilo koupit pozemek se zahrádkou, takže tam fakt jako maximum. Snažím se prostě, jako hodně třeba čtu, ale snažím se hodně tu fyzickou aktivitu, to fakt jako že vidím, že to funguje. Že to fakt prostě jako, dobře se mi spí a všechno, takže to je ta fyzická aktivita pro mě jako hrozně důležitá.“

Tazatel: „Jeden z možných způsobů prevence syndromu vyhoření je supervize. Jak je pro vás v tomto ohledu přínosná?“

Respondent: „My máme případovou supervizi a určitě, co jakoby co se těch případů týká, já si nejsme jistá, jestli bych chtěla jakoby, jakoby týmovou supervizi, to si fakt nejsem jistá. Tady ta supervize mi vyhovuje, protože vlastně skrz ní jsem fakt měla už mnohokrát možnost podívat se na ten případ jako jinak viz. třeba to odmítnutí toho dítěte nebo nepřijetí dítěte do, těmi osvojiteli. A měla sem možnost prostě fakt jako poodstoupit z toho případu, kolegyně jako mi fakt daly spoustu jako různých cest jak lze postupovat, takže určitě to v tom spatřuju hodně důležitý. Nám akorát dělá supervizi psychoterapeutka, tak nevím, jestli by fakt někdy třeba na tu případovou supervizi nebyla lepší sociální pracovník z OSPODu třeba jo, nebo bejvalej sociální pracovník OSPODu. Myslím si, že možná jako možná někdy i jo. Na druhou stranu když se mi stalo, že v tý náhradce umřelo to miminko tak, to nebylo v náhradce, bylo ale u osvojitelů ne u pěstounů, tak vlastně zase ta psychoterapeutka byla jako super, takže za mě by to mohl být možná někdo jako v jedné osobě, ale protože ta sociální práce trošičku mi tam chybí a je to logický prostě psychoterapeut jakoby sice do toho proniká, myslím si, že velmi zdatně a spoustu věcí už zná a ví, ale jakoby to fungování a takový ty nastavení jakoby jsou pro ní třeba někdy nepochopitelný, protože ty neziskovky třeba, pod kterejma ty terapeuti pracujou, myslím, že teda ona pracuje úplně na sebe, tak mají jinak. Ale za mě jako supervize určitě super.“

Tazatel: „Dobře. Jak Vám zaměstnavatel pomáhá vyrovnávat se s těžkými pracovními situacemi, problémy? Jestli vlastně když něco nastane, tak jestli máte možnost jako jo, jakoby někam vejš požádat o něco? “

Respondent: „Řešíme to s vedoucí, to určitě, určitě nám pomáhá v tom, že podporuje ty supervize a sem přesvědčená, že jako vedoucí za náma stojí i právě vejš jako, když by pak jako došlo na nějaký jednání s tajemníkem, co se týká třeba stížností, to jakoby v tý klasický sociální práci nebo v tom kolizním opatrovnictví, tak je fakt jako na co člověk hodně naráží. Takže to vždycky za náma paní vedoucí stála, měli jsme možnost se k tomu vyjádřit, ona nám i řekla, co by třeba bylo, jak by bylo lepší se vyjádřit, aby prostě jako fakt ta stížnost buď nebyla připuštěná anebo aby na ní bylo tak reagováno, že jako ten klient, že to bude jako prostě vyřešeno pro nás, protože jako nesetkala jsem se, že bychom jako pochybili. Ty klienti hledají jako toho viníka, takže často to řešej právě takhle. Takže si fakt jako myslím, že nám vycházejí vstříc, že ns v tomhle podporuje. Ale jde to od ní, jako přímo od tý od vedoucí našeho odboru, pak vejš.“

Tazatel: „S kým řešíte pracovní problémy, pokud se nějaké vyskytnou?“

Respondent: „Mezi kolegyněma, já teda nejvíc s H. B., protože máme stejnou práci. Nebo pak v rámci intervizí, mámě každéj pátek intervize, což jste dneska viděla. Dneska byla speciální. A případně i s paní vedoucí.“

Tazatel: „Možná tak jako furt se to tak omílá asi, jak bojujete proti pracovnímu vyhoření? To znamená třeba vlastně jo, jestli máte nákej management času nebo se na něm budete teďka snažit pracovat, takže jestli jakoby takhle něco máte, aby vás to jako nepohltilo. Tak jestli máte něco?“

Respondent: „No, snažím se na něm pracovat, potřebovala bych nějakou inspiraci jako kde jako, podle čeho to vzít, podle čeho to jakoby nastavit, protože samotný mi to úplně nejde vymyslet, takže bych potřebovala nějakou inspiraci, ale chtěla bych na tom teďko začít pracovat. A co teď, tady to teda není vidět, protože to je moje jakoby přechodná kancelář, ale jinak určitě proti tomu bojuju tím, že já mam jako většinou hezky vyzdobenou kancelář, prostě aby mi tady bylo příjemně, takže si myslím, že i tím.“

Tazatel: „Určitě, musí s to člověk udělat hezký.“

Respondent: „Tak, tak tak. (smích)“

Tazatel: „Do jaké míry si myslíte, že jsou sociální pracovníci OSPODu ohroženi syndromem vyhoření? Jestli jsou vůbec podle vašeho...“

Respondent: „Jo, myslím si, že hodně. Jako myslím si, že obecně sociální pracovníci a ten OSPOD je takovej, že fakt jako se setkáváme často se stížnostma na naši práci. Já když sem dokonce nastoupila, tak sem se bála udělat jakýkoliv rozhodnutí, že sem měla, všechno jsem podepisovala já, a přijde mi to jako velká odpovědnost a měla jsem pocit, že jsou jednou nohou v kriminále, protože jako sem si říkala ty jo tak já sem zodpovědná,. Vono to tak ve skutečnosti není, že člověk je zodpovědněj za ty lidi vlastně, ale je zodpovědněj za ty rozhodnutí a za některý, za ty zprávy prostě, ty vyjádření, který napíše a s tím si myslím, že to je hodně jako náročný, když člověk nastoupí, takže než se s tím vyrovná. Já vim, jako že mě fakt to trvalo dlouho, protože fakt sem se bála, nikdo to po mě nekontroloval a já sem prostě psala zprávy a vyjádření k soudu. Než se to i člověk naučí napsat tak, aby ani sebe třeba neohrozil a zároveň v tý zprávě sdělil to, co potřebuje a byl schopen si to argumentovat, aby ho někdo nenapadl, že prostě jako někoho třeba křivě obvinil třeba něco, tak je to fakt jako těžký, si myslím, že jako jsme ohroženi hodně, hodně.“

Tazatel: „Jak pracujete ve vaší pozici s vyhořením u pěstounů? Pokud se třeba u nich vůbec objevuje a jestli vůbec můžete něco...?“

Respondent: „No já se přiznam, nemůžu si teďko vymyslet jakože bych viděla konkrétně, že bych měla nějaký příklad vyhořelýho pěstouna. Nic méně pracovat s tím určitě můžeme a to tak, že ideálně ve spolupráci s doprovázející organizací, prostě nastavit nějaký terapie, supervize tomu pěstounovi, mluvit vo tom a zkusit to řešit. No a pokavaď by se se to nepodařilo za nějakou dobu, která si myslím, že by měla bejt nějak jako stanovená, že by to mělo bejt ohraničený, tak opravdu jako uvažovat o tom, jestli prostě pěstounem nezůstane, buď jenom jeden z těch manželů, pokavaď by to byli manželé, anebo prostě změnu prostředí toho dítěte no. Pokavaď by ho to mělo ohrožovat, tak určitě. Přemejšlím, že jsem měla možná vyhořelou pěstounku, byla to

babička, měla dvě handicapované holčičky a začla pít. Já sem to nevěděla a to bylo hodně náročný. A tam se to teda bohužel vyřešilo samo, my jsme dlouho s tou doprovázející organizací, dlouho jsme tam dojížděli a dávali jsme jí podporu ve smyslu jako pomoci a úkolů, takových dílčích, který měla dělat jako vona v tý domácnosti, to je jako hodně složitej případ. A bohužel se nám to jako úplně nepodařilo a jednoho dne nás na pohotovostní telefon kontaktovala policie, že bohužel babičku našli a úplně ovíněnou a neschopnou čehokoliv a dojeli, chtěli jí dovézt domů nebo nějak se dozvěděli o tom, kde bydlí, tam pak jeli a tam našli dvě ty holčiny ještě vlastně s babičky partnerem, kterej byl taky, což já sem vůbec netušila. Takže to bylo takový, tam jsme tomu úplně jako nepředěšili, ale myslim že, možná pěstounka fakt byla vyhořelá. Takže to fakt bylo náročný. Že oni ani nemluví ty holčiny, takže fakt to jako bylo těžký. A bohužel to vyřešila takhle, akorát to bylo skytý takže pro mě to bylo jako těžký rozklíčovat, já sem jezdila neohlášeně, v různý časy a nikdy jsem to z ní ani necítila, ani jsem to nepoznala. No takže ta vlastně možná vyhořelá byla. A úplně se tomu nepodařilo se to jakoby vyřešit jinak, ta policie to v podstatě rozsekla, kdy já sem řekla, že už tam vopravdu zůstat nemůžou, že babička je na tom špatně a přišlo teda na řadu odebrání a naštěstí se holkám našla pěstounka jako dlouhodobá, která si je vzala, takže super jako to vyřešení pro ty děti bylo dobrý, ale u tý pěstounky se mi to nepodařilo.“

Tazatel: „Jaký druh pěstounské péče je podle vás nejvíce psychicky náročný pro pěstouny a proč?“

Respondent: „(přemýšlí) Máte na mysli?“

Tazatel: „Bud' to, já nevim tu na přechodnou dobu, příbuzenskou, co prostě...“

Respondent: „Jo jo. Tak rozhodně, nebo takhle, ono se to zase těžko posuzuje a asi každej řekne něco jinýho, za mě je to určitě příbuzenská, protože se nese ten stereotyp tý rodiny a přenáší se to chtě nechtě i na ty děti jo. Anebo zase na ty děti se kladou jakoby veliký nároky, aby se nestalo to samý co u těch rodičů. Takže, ale bohužel některejm těm stereotypům se prostě ty pěstouni nemůžou vyhnout. Takže za mě osobně je fakt nejtěžší ta pěstounská péče příbuzenecká

a to jak pro ty pěstouny samotný, tak pro ty děti tak ve výsledku i pro mě. Protože se mi s nima hrozně jako těžko pracuje, protože jsou takový jakoby nepřístupný, často anebo poměrně často nejsou úplně otevřený, jako spolupráci, i když jako zvykaj si, ale prostě tam maj pořád to, my jsme babička s dědou tak přece jako to zvládneme ne. Takže za mě určitě tyhle ty.“

Tazatel: „A poslední otázka, jaký vliv má podle vás sociální pracovník na vznik syndromu vyhoření u pěstouna? Jestli prostě...“

Respondent: „No myslim si, že může mít vliv, nejsem schopná to vhodnotit třeba procentama nebo jakoby to vyčíslit. Ale myslim si, že vliv určitě může mít ve chvíli, kdy k tomu pěstounovi přistupuje vopravdu z tý pozice tý kontroly, síly, a vůbec vlastně ta spolupráce není založená na nějakém vztahu. Je to jako čistě jakoby vo tý úředničíně. Což ale jakoby mam pocit, že ty papíry nás k tomudle nutěj vlastně, takže je to hrozně těžký, ale já sama to tak nastavený nemám, jako dycky prostě pracuju na tom vztahu s těma pěstounama a pak do toho to papírování teda vkládám ale určitě jako sociální pracovník na to může mít vliv, no prostě. Tam potom myslim si, že kdyby byla dobrá doprovázející organizace, tak že to ten pěstoun může zvládnout, ale umim si představit i situaci, kdy ta doprovázející organizace není, jako nejsou profesionálové, neodhalí to a tím pádem fakt ten pěstoun může vyhořet a to tak až, že by chtěl prostě skončit tu pěstounskou péči. Umím si to představit. Doufám, že už se to teďko moc neděje. Snad ne.“

Tazatel: „Tak jo, tak moc děkuju.“

Rozhovor č. 6: Sociální pracovnice náhradní rodinné péče OSPOD, Plzeň

Tazatel: „Takže, první otázka, jaké je vaše pohlaví, věk a vzdělání?“

Respondent: „Tak to snad dam (smích). Takže, pohlaví žena, věk 43 zatím a vzdělání vysokoškolský Bc.“

Tazatel: „Jak dlouho pracujete na pozici sociálního pracovníka OSPODu?“

Respondent: „7 let, 8let.“

Tazatel: „Jaké oblasti sociálně-právní ochrany dětí jste prošla?“

Respondent: „Jo, první dva roky jsem pracovala na klasickym OSPODu, což obnáší práci vlastně s běžnýma rodinama, většinou rozvody nebo nějaký výchovný problémy v rodině, protože pod magistrát patří, jako na magistrátě máme na starosti hlavně náhradní rodinnou péči, ale potom k tomu magistrátu patří ještě několik obcí přidružených, kde právě se dělá i klasickej OSPOD, takže dva roky sem dělala tady tenhle klasickej OSPOD a následně teda náhradní rodinnou péči.“

Tazatel: „Jaké činnosti vykonáváte ve vaší pozici?“

Respondent: „Činnosti, to nevím, co mam říct (smích).“

Tazatel: „Nebo náplň vaší pozice, co...“

Respondent: „Jo, takže vedeme spisy dětí, který jsou v náhradní rodinné péči, jsou to děti v péči třetí osoby, děti v pěstounkej péči a děti, který jdou do osvojení. Takže náplň je v podstatě ta, od začátku, kdy se nějakým způsobem dozvíme o dítěti, že je potřeba pro něj vyhledat nějakou pěstounskou rodinu, která se najde a v tej chvíli vlastně my to tady začneme vést ten spis a v podstatě provázíme jak ty pěstouny, osvojitele nebo ty třetí osoby tím celym procesem. Třeba někdy to začne tím, že si někdo, prarodiče, zprostředkování pěstouni podají k soudu návrh na svěření do péče. V tu chvíli my se o tom dozvíme nebo už o tom víme dopředu nebo jim ten návrh někdy sepisujeme těm zprostředkovaným žadatelům a v tej chvíli my to vedeme a tam to začíná a my ty rodiny navštěvujeme, tak jak nám o ukládá zákon, spolupracujeme a řešíme ty věci, který jsou následně jako s tím spojený. Až v podstatě do 18 let věku toho dítěte, pokud se v mezidobí něco změní. Někde se třeba objeví rodiče, kteří chtějí dítě zpátky do péče nebo cokoliv jinýho. Tak končí to tím, prostě to může končit různě a v podstatě je to hodně širokej záběr bych řekla, těch činností. Spolupráce s neziskovýma organizacema, který doprovází ty rodiny a zároveň třeba ty v pěstounskej péči, spolupráce s krajským úřadem, kde zase probíhá to zprostředkování a výběry těch dětí do těch rodin a návštěvy v rodinách jo? Nevím, jestli to bude stačit.“

Tazatel: „Určitě.“

Respondent: „Hodně papírování všude (smích).“

Tazatel: „To už je asi všude.“

Respondent: „Čím dál tím víc papírů na všechno.“

Tazatel: „V čem se liší práce v pěstounské péči oproti ostatním, takhle v tom OSPODu nebo jestli máte kolegyně na jiných. Tak v čem vidíte.“

Respondent: „Já jako na první dobrou, když jako si to vybavím, je tam prostě ta povinnost, z našeho pohledu povinnost pěstouna spolupracovat s tou doprovázející organizací. Jo, protože když bych měla klasickéj spis tak tam je to spíš na dobrovolnosti, buď na dobrovolnosti anebo na nějaké povinnosti, doporučení atd. Tady vzhledem k tomu, že mi nedoprovázíme jako úřad, tak vždycky pěstounské rodině, našim jakoby partnerem současně nebo partnerem té pěstounské rodiny je ta doprovázející nezisková organizace, která s ní má uzavřenou dohodu. A vlastně jakýkoliv nebo nemůžu říct jakýkoliv, ale je snaha, měla by být snaha je to hodně individuální i od konkrétní organizace, od konkrétních lidí a rodiny, tak pracovat v podstatě jako v trojúhelníku, protože vždycky tam nejsme jenom my a ta rodina pěstounská, ale je tam ještě ta nějaká doprovázející organizace, kde my si třeba žádáme vyjádření nebo nějakým způsobem se snažíme, aby to bylo, aby tam byli všichni zúčastnění o tom dění v té rodině nějak věděli a oni nám potom také zasílají ty zprávy, takže to je to první, co mě tak napadne jako když je to to, co liší ty ostatní věci od klasického OSPODu, kde samozřejmě můžou být ty neziskové doprovázející nějaký jiný organizace, který tam nějakým způsobem působí, ale není to v každé tej rodině jo. Tady trochu co se týká administrativy a veškerý ty komunikace je bych řekla z mého pohledu někdy poměrně náročný, že opravdu musíte jakoby jo všechny o tom informovat, všechny seznat, někdy je to takovéj jako boj o kompromisu, že musíte jako přijmout ten jejich názor, někdy je to ku prospěchu někdy samozřejmě ne, ale jako vo tom to je. Takže vo to bych vnímala, že třeba ta pěstounská péče svým způsobem trochu jako náročnější.“

Tazatel: „Dobře. Teďka už k tomu syndromu vyhoření teda, jestli máte dostačující / nedostačující podle vás informace o syndromu vyhoření?“

Respondent: „Informace jako z jaký strany, teď nerozumím, jak je to myšleno.“

Tazatel: „Jakoby jestli máte o tom nějaký ponětí a víte o tom něco.“

Respondent: „O tom co je syndrom vyhoření vim, sme řekla bych, že sme tím denodenně ohroženi (smích). Myslim si, že člověk si tak jako až, hodně je to o věku a tím čím si projde a musí si ty hodnoty tak nějak nastavit. Máme samozřejmě supervizi, která si myslim, že taky není úplně, hodně je to o tom výběru supervizora, o tej důvěře a o tom pocitu, že vám případně jako dokáže pomoci. A je to o tom, že prostě, jestliže pracuju už nějakou dobu, člověk se snaží to mít nějak nastavený a nějak ten přístup k práci, protože ta prevence je důležitá. To sme si vědomi, někdy říkáme, že pracujeme. Jak to říkam? Že tady vyděláváme na to, abysme mohli pracovat (smích). Takový ty, činnosti okolo, který prostě jsou potřeba, aby se člověk udržel nějak jako mentálně i fyzicky jako zdravěj, tak jako je náročná. Někdy ten plat jako, tím platem to slušně zamává (smích).“

Tazatel: „Takže víte. Tak pociťujete nebo pociťovala jste na sobě někdy nadměrnou únavu spojenou s profesním výkonem?“

Respondent: „No tak to 100%.“

Tazatel: „Takže jste pociťovala. A jak jste situaci řešila?“

Respondent: „No tak to je tak různý. To je tak asi případ od případu. Někdy to bylo takový to naštvání, kdy člověk, kdy člověk jde i běhat, i když je mu to z duše nepříjemný (smích). Někdy se prostě nějak vybijí, někdy to chce čas, tak jako asi všechno to má svý no. Je to těžký no, opravdu říkam, že jako čas, musí si to člověk umět v hlavě nastavit trošku. Jako nejde to vždycky, někdy je to náročný, protože ten tlak je, řekla bych, na nás velkej a zároveň nemáme moc velkou podporu, co se týká vedení, tím myslim jako podporu toho i media. Jakmile člověk něco ani nemusí udělat špatně, ale jak říkala kolegyně, tak je to, prostě když se to zmedializuje a dá se tam to, co se chce slyšet. To může bejt vždycky špatně. A hlavně z pohledu těch jednotlivých lidí, kdy ta rodinná

situace, nikdo na to není pyšnej, každěj na to má jinej pohled a říkam zkreslený informace. Vytržený z kontextu vidíme dnes a denně v tejdle oblasti, takže z toho je mi trošku ouzko to je takový to a nikdo není to zastání úplně jo, takže to je to co vnímam jako největší ohrožení v téhle tej práci. Musim zase teda říct, že na druhou stranu, že krajskej úřad v tomhle smyslu jako drží, jako nějakým způsobem spolupracuje a tam bych tu oporu cítila jo. Dál už potom je to někde jinde.“

Tazatel: „Jaké situace jsou pro vás v zaměstnání nejvíce psychicky nejvíce náročné?“

Respondent: „No situace kdy se musíte rychle rozhodnout, zvlášť v nějakých situacích nějakým způsobem ohrožuje zdraví dítěte a nemáte tu jistotu a jestli to vaše rozhodnutí je správný a může jít i svým způsobem i o život anebo prostě udělat ten krok. Jako často se stane, že přijde člověk, že jeden den něco chce, vy mu v tom vyhovíte, protože to vidíte a on si to druhý den rozmyslí a ten člověk přemýšlí, jestli opravdu to tak bylo. Jo je to spíš i o tej zkušenosti, o tej trošku psychologii, znalosti těch lidí a o tom jak si to nastaví, ale jako obecně je nejdůležitější jako pokud prostě nějakým způsobem by mělo bejt ohroženo zdraví toho dítěte, tak to je asi takový zásadní.“

Tazatel: „Jaké jsou podle vás rizikové faktory v pracovním prostředí, které se podílejí na vzniku syndromu vyhoření? To znamená, co asi jakoby v tej práci může třeba na vás působit.“

Respondent: „Obecně bych řekla, že asi jako špatnej kolektiv pracovní, protože budeme dělat takhle náročnou práci a zároveň tady budou kolegové, který si pojedou na svém, může zároveň fungovat, jako v řadě zaměstnání určitě funguje, jako nějaká já nechci říct jako konkurence nebo boj nebo nekomunikace, tak je to špatně a člověk sám se tady nemůže fungovat bez jako dlouhodobě jo. Jako tady můžeme fungovat jedině na základě toho, že vzájemně komunikujeme a radíme si a ty zkušenosti, který nemam já má někdo jinej a opřu se o názor, někoho jinýho, což je jako v tomhle posilující. Jinak by

to prostě nešlo dělat jo, to. Říkám je to práce svým způsobem zodpovědná a náročná a sám člověk, nemůže nikdy v tomhle obstát.“

Tazatel: „Co děláte proto, abyste vzniku syndromu vyhoření zabránila u vás?“

Respondent: „Konkrétně jako co dělám?“

Tazatel: „Ono se to možná nemusí úplně nazvat syndrom vyhoření, ale...“

Respondent: „Jo takže jako, že si třeba, říkám, peníze na to kolikrát nestačí, jako, že člověk dbá na nákou hygienu, v tom smyslu, že chodíme třeba na masáže, že chodíme k holiči, že si deme koupit nějaký oblečení, když nás to jako naštvě. Jako klid, je to o tom že, prostě odpoledne, říkám, že na druhou stranu člověk doma musí mít svým způsobem jakoby klid v rodině, aby tuhle tu práci moh dělat jo. Pokud by to nefungovalo doma, tak v podstatě si myslím, že ani nemůže fungovat tady, protože jako bych řekla, že ta práce je hodně psychicky náročná. Takže jako ten klid v domácím prostředí je jako hodně důležitý. Takže klid i jako, že odpoledne strávím i mimo lidi (smích). To asi vám řekla spousta lidí.“

Tazatel: „Ona vlastně ta druhá otázka je podobná, jak trávíte svůj volný čas mimo pracovní dobu? Tak vlastně, to jste řekla.“

Respondent: „Vono toho volného času není tolik, když už, tak opravdu je to votom, nevyhejbat se, snažit se ten čas prožít opravdu jako účelně a příjemně jako jo. Není to jako vo nějaký sociální fobii, to bych úplně jako nenazvala, i když jako do jistý míry jo, kdybych dělala někde u pásu nebo prostě v nějakým uzavřeným jo, někde v práci, kde nepřijdu do kontaktu s lidma, tak bych je naopak ve volným čase asi vyhledávala. Takhle to není úplně o tom vyhledávání, ale spíš o tom příjemným strávení toho času, aby to pro mě, abych se cítila dobře.“

Tazatel: „A stává se, že si tu práci pak berete potom sebou domu nebo?“

Respondent: „Jako práci, práci, že něco doma dělat anebo...“

Tazatel: „Bud' to tuto anebo, že nad tím přemýšlíte během dne potom.“

Respondent: „Musím říct, že na začátku jsem to dělala hodně, protože člověk si nebyl jistý, pořád to přemýšlal. Teď samozřejmě nemůžu říct, že bych o tom

nepřemejšlela, ale jako snažim se to oddělit, protože pak stejně vim, že nic nevyřeším. Je to o tom, že pak nad tím nepřemýšlíte, jdete spát a vono se vám to stejně vyskočí jo. Nejde úplně říct, že by to člověk úplně vytěsnil, ale myslim si, že je to potřeba, aby to tak bylo jako bylo. Něak voddělit ten pracovní život od toho soukromí.“

Tazatel: „To je úplně jako vidět tu změnu, že dřív, jste si to jakoby brala a teď už jakoby se snažíte...“

Respondent: „Jo, to si jakoby myslim, že asi tak jako minimálně se snažim, ale je to i těma zkušenostma. Něakou i sebejistotou v tom rozhodování, protože to vás že jo někam posune, že jste někomu svýma krokama neublížila a v řadě případů si to aspoň myslim, se třeba potvrdilo to, ta vaše domněnka, že ten krok úplně nebyl špatnej jo. Že to asi bylo jako v uvozovkách dobrý rozhodnutí v tej danej situaci jo, i když samozřejmě každěj může mít ten pohled. Ale myslim si, že to bylo v zájmu toho dítěte svým způsobem nebo i co nám umožňuje zákon jako jo, není to vždycky tak, jak bysme si úplně představovali a i o tom jaký máme možnosti. “

Tazatel: „Jeden z možných způsobů prevence syndromu vyhoření je supervize. Jak pro vás supervize v tomto ohledu přínosná?“

Respondent: „Jo. Tak my sme si vybrali vlastně supervizora pana Dr. K. A ten si myslim, že je takovej hodně konkrétní, uznávaný psycholog, že nemůžu říct, že bych asi vnímala, že všichni všichni to tak na odboru máme. Nic méně, on je pro mě nějakým způsobem aspoň, třeba řeknu z 80% nějaká záruka, jako správného, psychologického jo, jakoby návodu nebo prostě vedení. Takže když s nim člověk probírá nějakěj ten případ, tak sem jako ochotná, i kdybych s nim nesouhlasila tak přijmout jeho názor, protože to je člověk, o kterém vim, že má za sebou nějaké zkušenosti a znalosti jo. A jako dokáže se na tu věc třeba podívat s nějakýho jinýho pohledu, takže v tomhle smyslu ano. Měli jsme i jiný supervize a tam to právě bylo spíš o ztrátě času než o něčem takovym. Neříkam, že je úplně ideální to mít vždycky pořád takhle stejný, na druhou strany my máme problém v tom, že mi tady nemáme psychologa. Jako někoho jako partnera,

kteřej by případně s námi v některých těch věcech spolupracoval, což si myslím, že je špatně a proto právě výhoda tý supervize je, že on psycholog je a právě v nákejch těch věcech, třeba prožívání dětí v nákej tej danej situaci jo jako a vedení je docela fajn no.“

Tazatel: „A jak často ji máte?“

Respondent: „Teď jí máme asi 3 ročně no. Není to úplně tak no, ale zároveň ty zásadní případy, který řešíme tak si myslím, že to tak zhruba plus minus tomu odpovídá jo, že jestli to stihne, že to není, asi by nebyl ani problém se případně na něj obrátit mailem, jako kdyby člověk měl co by od něj potřeboval.“

Tazatel: „Dobře. Jak Vám zaměstnavatel pomáhá vyrovnávat se s těžkými pracovními buď to situacemi, nebo problémy? Jestli se můžete jakoby obrátit někam vejš?“

Respondent: „To asi úplně nevim. Tam jako spíš je to vo tom, že neví to, co je vejš. To co je vejš, tak se vůbec neví jako jak, co je naší povinností, jak by to mělo bejt a má na to jinej pohled, takže to spíš říkam, jedinej co se týká toho krajskýho úřadu, že tam vnímám tu podporu a to poradenství jo. Co vim od kolegyň, tak to není úplně pravidlo ve všech těch krajích, takže tady si myslím, že je to cenná zkušenost, že tady to tak je, že když si nejsem jistá a něco je, hlavně v tej právní stránce tak prostě se na ně mohu obrátit a ni nám poskytnou to poradenství.“

Tazatel: „S kým řešíte pracovní problémy, pokud se nějaké vyskytnou?“

Respondent: „Pracovní problémy, v jakých...?“

Tazatel: „Když třeba přesně nevíte, tak jakoby můžete buď to třeba s kolegyněma jo, když...“

Respondent: „Jo asi tak. Pokud se jedná klienty nebo něký to, tak z pravidla tak nejdřív s kolegyněma v jedneje kanceláři, případně prostě s dalšíma, což říkam pro nás je v tohle cenou. My sme v tomhle takový jako partizáni, říkáme, takže my sme nucený takhle společně komunikovat a prostě řešit to tak. Já si nemyslim o sobě, že mam patent na rozum a nemyslim si, že ho má někdo a

proto každéj názor je cennej, aby si to potom člověk ňák srovnal a hledal v tom to nejvhodnější nebo vybral si z toho těch názorů to nejvhodnější no.“

Tazatel: „Do jaké míry si myslíte, že jsou právě sociální pracovníci OSPODu ohroženi syndromem vyhoření?“

Respondent: „No to si myslim, že jsou hodně (smích).“

Tazatel: „A proč?“

Respondent: „Myslím si právě je to jednak tím mediálním tlakem, protože opravdu ta naše profese, byť si myslim, že když sem dělal tu vysokou školu tak sem to brala, že to je obor zajímavěj, že může hodně lidem pomoct, ale zároveň je, co se týká medializace, tak sem snad nezažila případ, že by tam bylo něco, že by sociální pracovnice něco udělala dobře a přitom při svej práci nemam pocit, že bych něco dělala špatně jako jo (smích). Já samozřejmě, zrovna to říkám kolegyním, že třeba když se setkam s kolegyněma z různých jiných úřadů v rámci republiky, když jsme třeba dělali ňákou tu zvláštní zkoušku způsobilosti, tak se nás tam sešlo spousta a to prostě přišla jsem si, že tu sem s lidma na jednejs lodi. Protože by byly úplně úžasní lidi, prostě na stejnej vlně jako jsem já a vo to víc mě mrzí, když někam volam, tak musim říct, že z 80% - 90% jsou kolegyně jako velice vstřícní, příjemný. Vo to víc mě to mrzí, když je to, protože chápu, že všechno je to vo lidech jako v jakěj koliv práci, ale ne každá práce je tak kritizována jako je tady ta. A to si myslim, že řada těch lidí to dělá nad svý možnosti a je prostě jenom omezená, tím svým výkonem co může, nemůže a chápu, že ne každému se to může líbit jako jo. Protože vždycky jdete trochu proti někomu.“

Tazatel: „Jak pracujete ve vaší pozici s vyhořením u pěstounů? Ono se to úplně nedá nazvat jako vyhoření, ale když se třeba něco objevuje a jak s tím pracujete?“

Respondent: „Já bych řekla, že hodně se tam pracuje spíš jakoby hodně ten by tam měla plnit z mýho pohledu ta doprovázející organizace, protože tam chodí častějš než my a je tam má více prostoru v tej rodině ňák jako zabrat. Samozřejmě my můžeme dát nějaký doporučení, ale nemáme, jo vlastně my

uděláme nějaký ty individuální plány ochrany dítěte. Pokud že něco takového se tam vyskytne tak my samozřejmě do toho IPODu dáme nějaká právě ta prevence, jako nějaká ta, jak se to jmenuje teďko. Respit jo, respit těch pěstounů, ale ten výkon, toho samotného je buď na tom pěstounovi nebo svým způsobem, nebo na tej doprovázející organizaci, protože my ty možnosti zase co se týká jakoby jim konkrétně nějak pomoci jo, jakoby vy je můžete odeslat k psychologovi, doporučit nějaký věci, který ze zkušenosti víte, odeslat na odborníky, ale vlastně samotnej, jako že bysme je tady nějak jako ošetřovali to úplně ne. My je můžeme podpořit, my jim můžeme říct nějaký zkušenosti, který bych řekla, že jsou na ty práci nebo sděleních nejcennější, ale je to hodně v nich. Aby bojovali se svým vyhořením stejně tak jako každej z nás s tím vyhořením prostě bojuje jo, ale říkám, že v tomhle tu větší práci by měla sehrát asi ten doprovodce, kerej je v tej rodině častější a má tam prostě nějaký možnosti navázání na ty svoje psychology, psychoterapeuty případně a nějak třeba respit jako zajistit pro toho pěstouna, aby to nějak mohlo fungovat.“

Tazatel: „Který druh pěstounské péče je podle vás nejvíce psychicky náročný pro pěstouny a proč? Jestli třeba na přechodnou dobu nebo ta příbuzenská. Co jako by je víc náročnější? Jestli se to vůbec dá takhle zhodnotit?“

Respondent: „No asi ta na tu přechodnou dobu si myslím, že je taková z těch. Protože jako nevíte, jaký dítě dostanete, co to bude obnášet a zároveň zase potom to dítě musíte předat, takže tohle to bych vnímala, jako že musí být otrlí ty lidi, aby tohle mohly dělat jako a zvládnout a takže asi tahle to je náročný, ale jinak zase na druhou stranu ty krátkodobí si řeknou, pokud by měly problematický děti. Ono je to o tom, že ty krátkodobí zpravidla mají miminka jo, takže ty miminka si myslím, že jsou svým způsobem více či méně, ta zkušenost je, jako to takový podobný. Nemůžu říct, že vždycky, ale spíš je to o těch menších dětech, což zase je takový si myslím někdy trochu v některých případech zvladatelnější. Ale stalo se nám, že třeba měli právě potom třeba ty 16 ti, 17 ti letý a tam si myslím, že to je setsakra náročný, ale zrovna takhle setsakra náročný to můžou mít i ty dlouhodobý pěstouni, který prostě sice se o

dítě starali třeba od malinka, ale pak nastane ta puberta a ten starší věk a ty prarodiče třeba, ten generační rozdíl cokoliv dalšího prostě jako ňáká ta identita a tak dále, tak může bejt náročná, takže za mě bych řekla, že jakýkoliv pěstouni nebo kdokoliv kdo má dítě v pubertě a starší jako tak je náročný (smích).

Tazatel: „No a poslední otázka, jaký vliv má podle vás sociální pracovník na vznik syndromu vyhoření u pěstounů?“

Respondent: „Jaký vliv?“

Tazatel: „Jaký vliv, možná to může bejt nejenom třeba toho OSPODu ale třeba i když v tej doprovázející organizaci, tak jestli má právě ňáký vliv. Ono se to možná nedá nazvat jako syndrom vyhoření u těch pěstounů, ale jestli vlastně jo může s tím něco dělat třeba nebo co s tím pak může dělat, když se to takhle u toho pěstouna. No defacto jste to možná i podobně řekla, co vlastně s tím vy můžete dělat.“

Respondent: „Ne, já přemejšlim, jako když cítí, že by měl ten problém.“

Tazatel: „Jo, že už nemůže.“

Respondent: „Jo. A jako myslim si, že asi důležitý je vědět o těch možnostech jaký má, jako jo. Jo říkam, my nejsme o tom, že bysme někomu uplně radili, teď udělejte tohle a tohle, ale když mi sem někdo přijde, mam problém. Tak řeknu, máte tadyhle ty možnosti a vy si prostě vyberte. To já bych asi, jako za sebe vnímam, že bych si to tak asi představovala já, když bych měla problém, tak prostě říct jako, vy ho vyřešte za mě, to je samozřejmě jednoduchý, ale to zase vo tom uplně není, protože pak je strašně jednoduchý se říct, vy ste řekla, ale je dobrý jo. Někdy těch možností není moc, jo. Ona není jedna, ale jsou třeba dvě, ale prostě jsou nějaký možnosti, jak to můžeme vyřešit a je na něm, jak von se potom rozhodne, co je pro něj prostě snesitelný. Stalo se mi, že třeba přijde babička, která už nezvládá kluka, že nechce chodit do školy, výchovně problémovej. Řekne, já už se o něj nechci starat, tady ho máte. Takže jsem jí sepsala rychlý předběžný opatření do diagnostickýho ústavu, kvůli výchovným problémům, který měl. A vona ho prostě za dva dny vzala zpátky, jo, takže spíš říkm, je to vo tom, že jako já jsem asi v tý chvíli, nic jinýho dělat nemohla nebo

sem neměla jako jinou možnost, co s tím dělat, pokud vona řekne. Říkám vydržte to ještě chvíli, protože vim, že už to rok zpátky řešili, ale prostě má potom zase si myslím, že poskytneme dostatek informací, že pokud si to rozmyslí, tak jaká je cesta zpátky a jak by to šlo potom řešit dál jako jo. To si myslím, že prostě za nás můžeme poskytnout, to poskytujeme a asi by to bylo jako důležitý, protože ona když by byla sama, tak by vlastně nevěděla, co může, nemůže a jak může vnuka dostat zpátky co nejrychlejš, nebo aby tomu i soud vyhověl, protože pokud to jde i přes soud. Tak jako spousta lidí nemusí vědět jo.“

Tazatel: „ A obrací se takhle jako na vás, když maj vyloženě takhle fakt pocit, že už nemůžou, tak jako jestli se obrací? “

Respondent: „ Jako jo, dělej to, ale je to opravdu v tej chvíli. Nestalo se mi to jednou, ale nemůžu říct, že třeba 10x, ale čas vod času se stane, že prostě to dítě vyvede už takovou věc, která to vyhrotí tu situaci tak, že ten pěstoun řekne, já už to nedam, já už prostě od toho dávám ruce pryč a v tej chvíli nemáte jako nákou moc rozhodovací, zvlášť když víte. Samozřejmě něco jinýho je, když je to náká jednorázová věc, tak můžete na něj působit, že jo, zkuste to ještě, vono to bude lepší, ale když víte, že to v tej rodině nefunguje jako dlouhodobě, tak svým způsobem, tak to vnímáte, jako asi jo, ale víte zároveň, že prostě je tam pořád ta cesta zpátky, že tohle je nějaký momentální opatření, který vy prostě můžete nabídnout. Jo jako, že dítě se dá, ty starší většinou, ono je to většinou u těch starších, pokud jsou to výchovný problémy do diagnostickýho ústavu nebo prostě někam na pobyt, aby si všichni trošku dali od sebe pauzu a měli možnost, to rozmyslet, protože jinak, těch možností moc není jo. Ty rodiny, samozřejmě by bylo lepší, kdyby někdo v rámci rodiny, řekl, já si ho nachvíli vemu, ale to takhle moc nefunguje. ATo by bylo hezký, kdyby to tak bylo. Ale najdete mi v rodině vždycky někoho, kdo ví o tom, že tam jsou problémy a veme si to problémový dítě, aby doufal, že si ho potom zase někdo veme. Takhle by to bylo sice hezký, ale tak to bohužel nefunguje.“

Tazatel: „ Realita je jiná. Tak jo, tak dekuji.“

Respondent: „ Jo, není za co.“

Rozhovor č. 7: Sociální pracovnice náhradní rodinné péče OSPOD, Plzeň

Tazatel: „Jaké je tedy vaše pohlaví, věk a vzdělání?“

Respondent: „Žena, 45, a vzdělání je sociální práce Bc.“

Tazatel: „Jak dlouho pracujete na pozici sociálního pracovníka OSPODu?“

Respondent: „V září to bude 25 let.“

Tazatel: „Hhm pěkný. Jaké oblasti sociálně-právní ochrany jste prošla?“

Respondent: „Jenom tohle, náhradní rodinnou péči.“

Tazatel: „Jaké činnosti vykonáváte ve vaší pozici?“

Respondent: „Kolizního opatrovníka dětem v náhradní rodinné péči v rámci působnosti Plzeň-město, sociální šetření u dětí svěřených do pěstounské péče s trvalým pobytem Plzeň-město, to znamená i za nima dojíždíme v rámci republiky pěstounských péčí. No a pak další činnosti, všechno co je potřeba, velmi mnoho administrativy, pak další detaily co třeba potřebují pěstouni pořešit, zařídit, návrhy k soudům, podněty a tak dále.“

Tazatel: „V čem se liší podle vás právě v oblasti pěstounské péče oproti ostatním? Buď to třeba vlastně jiné kolegyně pracují.“

Respondent: „Myslíte v rámci nezletilých dětí jako, třeba kurátor a OSPOD?“

Tazatel: „Buď to třeba taky anebo vyloženě, jo může to být takhle. V čem prostě vidíte ten rozdíl, jakoby vaší práce s těmi pěstouny oproti třeba jinému úplně jakoby oboru? Takhle.“

Respondent: „No, co se týká, když bych to řekla takhle v rámci sociální oblasti, pokud někdo pracuje na péči o děti, tak mu na péči jakoby sociální pracovník pro dospělí. Když to tak řeknu nebo kurátor, tak je vidět, že péči o děti, poskytování sociálně-právní ochrany dětem ať dělá kurátora, nebo klasickéj OSPOD nebo náhradku je oproti tomu extrémně náročná agenda, je to prostě vidět a je to nejenom časově náročný. Náročný jakoby duševní i fyzickéj stav člověka. Je to, nevím, jak bych vám to prostě popsala. Neznám ni náročnějšího

v sociální oblasti a je to zejména spojený s tím, že naše pozice je o velké zodpovědnosti, nikoliv o moci, že OSPOD má moc. OSPOD nemá moc, OSPOD má především zodpovědnost, protože na to velmi často narážím, když jsme třeba školený neziskovými organizacemi a je nám předhazováno, že OSPOD má moc a já se vždycky ozvu a řeknu, že OSPOD nemá moc. Pokud byste tu pozici zastávali, tak byste porozuměli tomu, že OSPOD má zodpovědnost protože cokoli udělá, může být prostě pochopeno špatně nebo viz. sem vám řekla, média nebo názor veřejnosti nebo vyloženě názor tý biologický rodiny. Většinou je to chápáno, že je to neadekvátní zásah třeba, nespravedlivý zásah, neodborný zásah.“

Tazatel: „Teďko vlastně k tomu syndromu vyhoření, jestli máte dostačující podle vás informace o syndromu vyhoření nebo nedostačující?“

Respondent: „Jakoby, myslím si, že konkrétní představu mám, co to obnáší. Takhle si myslím, že syndrom vyhoření má určitý fáze, co tomu předchází, určité průběh, určité nějaké konce. Každá z nás tady prožila určitý fáze, ale já vlastně ve výsledku nevim, jakoby jestli každá z nás to má jinak anebo jinou hloubku nebo lehčí formu a více méně informace si myslím, že jakoby máme, ale vlastní zkušenost je nepřenosná. Takže každý na to reaguje jinak a každé tu duševní hygienu volí taky jinou. A ještě co mám zkušenost zhruba tak před 10 ti lety. Voni jsou nabízený, si myslím i nějaké, určitě dříve byly, školení. Jednoho sem se dvou denního zúčastnila ohledně relaxačních technik a tak dále, a že sem se nacházela před 10 ti lety ve velmi náročný situaci, jsem tu měla velmi náročnou kauzu trvající 4 roky. A člověk taky byl mladší a nějakým způsobem sbíral jakoby zkušenosti, sbíral tu životní moudrost, sbíral postup jak to řešit, tak pokud tady chtěl dál setrvat, tak musel dycky ráno vstát a jít a řešit to a bojovat. A tohle školení se mi stalo, i když bylo údajně vedeno psychologem, že mě jako otevřeno Pandořinu skříňku. Místo relaxačních technik mi vyplavalo napovrch všechno to, jakoby negativní, co sem vlastně nějakým způsobem upozadovala, abych mohla dál jít a bez emočně rozumem tu práci řešit. A vlastně ve výsledku mě ta lektorka, psycholožka propustila po

dvou dnech domů, řekla, že na školení spatřuje jenom jednoho člověka, který je ohrožen do budoucna, ale neošetřila mě. Já sem vlastně o víkendu poměrně protřpěla duševně a řekla jsem, že už na žádný takový školení chodit nebudu, protože mě to ubližuje a hledala jsem si cesty jak si pomoci sama. A ve stylu, co vás nezabije, to vás posílí. Jo? A jako najít se to dá, ale prostě kdo hledá, ten nalézá jo?“

Tazatel: „Určitě. Pociťujete nebo pociťovala jste na sobě někdy nadměrnou únavu spojenou s profesním výkonem?“

Respondent: „Prakticky je to v takových sinusoidách, že vlastně tá práce nadměrně je stále. Teď je otázka, jak si udržujete duševní hygienu, jak se cítíte, jak to vnímáte, jak dokážete sama doma, když chodíte pozdě domů, protože tady z té práce se chodí pozdě domů, takže kolik času vám zbývá na takovou tu rekonvalescenci do rána, kdy musíte vstát a tady oběma nohama zase bejt na značce. Jo takže když máte toho času málo, tak se obnoví síly hůř a někde se vám to pak sečte a když bysme chodili domů normálně, jakože to je naše přání, tak si myslím, že bysme s tím dokázali pracovat líp jo. Ale protože musíte vidět dítě v rodině, děti jsou školou povinný, do čtyř hodin doma nikdo není, takže chodíte po rodinách, kterých máte celou řadu a musíte tam chodit cyklicky. Končíte třeba v šest, půl sedmý jo, abyste viděla dítě. A když nevidíte dítě, je to špatně a vlastně děláte tu práci špatně.“

Tazatel: „Když jste teda pociťovala takhle jakoby tu nadměrnou únavu tak jak jste jí řešila například?“

Respondent: „No, je to jako, když se vlastně ocitnete na tenkém ledě, takže děláte tu věc, že se snažíte, jak říká doktor K. plazit po tom tenkém ledě, to znamená, že šetříte energií a než se ocitnete na břehu. Když už jste na břehu tak lezete po čtyřech. Když lezete po čtyřech na tom břehu tak dlouho, než se postavíte a dete a pak už běžíte. (vzala telefon)“

Tazatel: „Tak teďko nevim, kde sme...“

Respondent: „Jak to řešit.“

Tazatel: „Jojo, vlastně. To jste říkala, po těch čtyřech.“

Respondent: „Tohle je asi spíš taková jakoby teoreticky to popsat a to lezení po tenkých ledě, to znamená, šetřím energii. To znamená, nepouštím se do soukromých náček velkých úklidů, akcí, jakoby člověk přežívá, nebo jako se snaží relaxovat, chodit ven nebo zahrádka nebo i nějaký drobný úklid, něco co mu dělá jako dobře, uzdravení duše a fyzická. Jo kočičku, já bych na ní zapomněla (smích). Kočky, jo ty mi taky fungují. Teda jedna zatím. Od pondělí dvě. No a tak takový různý drobnosti a potom jako více méně z toho titulu, že věřím v hospodina, modlitba a čtení písma a tak jako brát to ještě z jiného úhlu, než materiálně.“

Tazatel: „Tak. Jaké situace jsou pro vás v zaměstnání nejvíce psychicky náročné?“

Respondent: „No asi, děvčata sem neposlouchala, ale myslím, že bych se opakovala nebo budu se opakovat, když máte nenadálý úkol, že se vám dostane jedna, výjimečně dvě zprávy, tady je dítě ohrožený, nevíme jak a co. Nikdo vám pořádně nic nenapíše, ale vy ho dostaňte z rodiny. A teď pokud nemáte dostatek informací, tak vlastně musíte vypnout emoce, zapnete jenom mozek a jedete jakoby stroj, protože by vás to porazilo. A potom vám to třeba dojde, když je potom náček den a to máte tendenci se sesypat, co to děláte za práci jo. Takže je jakoby nám někdy třeba předsouváno a taky se mi to na školeních, tak jakoby i ze srandy, já teda nemám ten humor ráda, že prostě OSPOD bere děti a takhle, tak kdybych to dělat nemusela tak to nedělám. Kdybych to nedělal pro ty děti, tak to nedělám. Musí se to vzít jako ochrana dětí. A je mi líto, že je to takhle veřejností takhle braný a že jim je to takhle podsouvaný jo, protože my říkáme i lidem, že máme úplně nejradši, když vo lidech nic nevíme, protože to znamená, že je tam relativně všechno snad v pořádku. Ve chvíli, kdy se to dostane k nám, tak už je to potom problém, a ani nám to nedělá radost, ale tady jste vlastně nastavení pouze, jako jsme nastavený tak, že prostě ty děti se nemá kdo zastat těch dětí a zvlášť i v náhradce, oni nemají nikoho jo, protože rodiče nefungují, a i když jsou tam pěstouni, prarodiče tak jakoby i tak, je tam dítě v ohrožení. Ať je u cizích, jiných příbuzných nebo prarodičů je to jedno. Ty

děti nemají zastání, takže jste tady v pozici, že vy ste ten poslední, kterej může se jich zastat a když je zle, tak je musíte vyndat z rodiny a pořad lepší, i když je to zase pranýřovaný ústavní výchovy, pořad lepší dobrej dětskej domov než prostě rodina, kde dítě strádá a trpí nebo je týráno nevíme ani jakým způsobem za zavřenýma dveřma jo. Takže zkušenosti zajímavý a jako ani se to nedá přenést. I kdybyste to třeba někomu vyprávěla anonymně, tak lidi, který do toho nevidí, vám nebudou rozumět. To už ani neděláme.“

Tazatel: „Takže, jaké jsou podle vás rizikové faktory v pracovním prostředí, které se podílejí na vzniku syndromu vyhoření? Tak vlastně co třeba může na toho člověka, jakoby v té práci působit? Kdy jako postupně by třeba u něj takhle díky všemu mohl třeba ten syndrom u něho objevit?“

Respondent: „Já si myslím, že se taky budu opakovat, protože tady vlastně jak se dělá určitá státní správa, je tu určitej systém úřadů. Takže třeba s nástupem občanskýho zákoníku, jenom s nástupem občanskýho zákoníku dovoluju si říct s šestinásobila administrativa. Kdy byl dřívě výchovný problém u dítěte. (pauza) No todle vidíte, nástup papírů, co máme vyplňovat navíc nebo ještě statistiky se dělaj, přijdou nenadálý úkoly z MPSV, honem zpracovat, všechno metodicky, ať to máte jako směrem na radnici nebo směrem na kraj, jo jsou různý porady. Ve výsledku máme 6 povinných školení, to je supr, ale pak máte ještě náký jednání, případový konference, takže vlastně máte vrtuli jo, takže si musíte hodně, strašně časovej manegering, v temtu ne taak taak taak (pomalé tempo, ukázka), ale my děláme v tempu tak tak tak (rychlé tempo, ukázka) a jak z něj vypadnete tak ztratíte, vůbec tady věci už nestíháte jo. Navíc soudní jednání, extrémně náročný potom když máte kauzy, opravdu velký kauzy, kde i v podstatě slyšíte na vaší pozici jakoby kolizního opatrovníka negativní vlastně výpovědi z protistran, to všechno musíte ustát, rozdýchat, jít domů. Ted'ko někdy se vám že jo sejde víc soudních jednání, takže vy jedete hodně dlouho na dřeh jo, je to prostě adrenalin. No sme blázni, že to prostě děláme. Víc bych k tomu neřekla jo (smích).“

Tazatel: „Musíte to mít, ale rádi když...“

Respondent: „Ne já nevim, co nás k tomu drží, já furt přemejšlim co nás na tom, tak drží. Jedině to, že chráníte dítě. Jinak bych to nedělala. Asi bych se na to vykašlala a potom holky tady všechny tady jo, jsou dobří. Jako asi lidi takový hle by se asi nesehnaly.“

(konverzace 3 kolegyň)

Respondent: „Jo to je pravda, když třeba doma vidíme, že začnou na tohle téma, vypínám. Jo protože kauzu mediální sem měla, před pár lety. Četla jsem článek a v každém odstavci byly polopravdy, takže to vlastně ke konci vyznělo úplně jinak. A nebyly tam daný ty objektivní důvody, ten spis byl takovej jo. A věděla jsem, jaká tam byla linie, ale ten článek byl upravenej populisticky. Na objednávku. Takže má cenu se na to dívat? Má cenu to číst? To nikomu nevysvětlíte, pokud je tohle předkládaný veřejnosti, tímhle způsobem, tak se tvoří vlastně veřejný mínění. A to už je vlastně vytvořeno na tudle oblast. Takže vlastně děláte práci opovrhovanou, zastupujete dítě, který nikdo nezastoupí, každě si na vás může plynout, nadávat, stěžovat, ale furt to děláte no (smích). Je to taková legrace.“

(opět zásah kolegyň-vyprávění příběhu)

Respondent: „Jo jsme říkali, že se tady dovíte hodně. Ještě něco?“

Tazatel: „Ještě.“

Respondent: „Tak povídejte, ať nejsem odvolána.“

Tazatel: „Rychle, rychle. Co děláte proto, abyste syndromu vyhoření zabránila u vás?“

Respondent: „Sázím kytičky, chodím na procházky, chodím po lese, nechci vidět o víkendu lidi a mazlim se s kočkou (smích). Protože už se se mnou děti nemazlí (smích).“

Tazatel: „Tak to je asi rovnou i druhá otázka, jak trávíte volný čas? Takže to je vlastně stejný.“

Respondent: „A říkala, myslím kolegyně rejt záhony, to taky pomáhá no. Jako aby se člověk no, to musí bejt, jo anebo chodíme na rehabilitace. A musí to bolet a musíte se potit, abyste to ze sebe dostala.“

Tazatel: „Jeden z možných způsobů prevence syndromu vyhoření je supervize. Jak je pro vás supervize v tomto ohledu pro vás přínosná nebo jak jí hodnotíte?“

Respondent: „No my sme si našli pana doktora K., protože po těch všech zkušenostech je to člověk, který nazývá věci pravými jmény. V podstatě nám i případovou supervizí pomohl vyřešit a rozklít řadu věcí jako psychologicky, takže jsme mu vděčný, protože jsme si s tím nevěděli rady, a vlastně už ho máme asi 3 rok. A je to opravdu vždycky hodně objemná supervize, ale odkryje nám věci, který jsme vlastně dosud netušili. Právě proto, že hovoří konkrétně a jasně a vlastně to nám nejvíce pomáhá. Pojmenovávat věci jaký sou a ne nechodit okolo jo.“

Tazatel: „Určitě. Jak vám zaměstnavatel pomáhá vyrovnávat se s těžkými pracovními situacemi nebo problémy? Jestli nák jakoby náky způsobem máte tu podporu ještě někde vejš.“

Respondent: „No paní vedoucí jakoby porozuměla tomu, že mi potřebujeme náky školení, že potřebujeme supervizi a v tomhle smyslu jakoby co sem měla třeba zkušenost v loňi v srpnu, tak sem poměrně byla celý prázdniny hodně jakoby na dně. Jako nespavost a tak dále, protože v červnu se udála taková kauza, že ještě to je teda v řízení, ale pěstounka se pokusila opiáty a benzozepyny otrávit 6 letý dítě svěřený do PP a protože vám vyvstane taková ta otázka, že ste nedokázala to dítě z tý pozice ochránit. Ale díky bohu dítě přežilo, ale pak jak to dolehlo tak sem to více méně odnesla takhle duševně. Takže potom už sem se plazila po tom tenkym ledě a přemýšlela jsem, co jediný mi pomůže, abych naskočila rozumem. Protože mě tam pořád mi tam pořád vybíhal emočně strach o dítě a já potřebovala pracovat velmi intenzivně, jako dělat úkony rychle a to dítě bylo chráněný a bylo jinde, než bylo u ní. Naštěstí se to povedlo, ale bylo to za cenu, o těch prázdninách jako velkýho úsilí, který a sílu na to nemáte, pokud vám tam emočně vyskočí strach, protože tady se musí jednat hlavou, a ještě to hodně kombinovat a v souladu se zákonem, jinak ne. Tak více méně sem šla ke konci prázdnin za paní vedoucí, že už nemůžu, že potřebuju pomoct a že vim, že kdybych měla tu možnost ten případ od

začátku rozebrat s panem doktorem K., že vim, že on mě nahodí jako psycholog. A ona mi vyšla vstříc a objednala vlastně tyhle a ještě vlastně pro kolegynku individuální jakoby supervizi a opravdu mi pomoh.“

Tazatel: „Tak to je supr. “

Respondent: „Takže když by jako by bylo nejhůř, tak si o pomoci musíme říct.“

Tazatel: „A je vám vlastně svým způsobem...“

(opět zásah kolegyně)

Tazatel: „Ale aspoň víte, že máte někoho, kdo vám takhle pomůže.“

Respondent: „Když sem jako zvažovala o tý pomoci, tak on mi z toho vyplýval jako jediná cesta. Jak sem věděla, že on je prostě upřímněj, příměj, že já potřebuju, aby jako na vás jenom houk, vy se vzpamatujete, zapojíte mozek a jdete dál. Takže on mě opravdu jako nahodil, když to řeknu takhle. Jako resuscitoval (smích).“

Tazatel: „S kým řešíte pracovní problémy, pokud se nějaké vyskytnou, možná jakoby nějaké menší?“

Respondent: „No když jsou menší, tak tady. V rámci kanceláře, jednak se všechny radíme, protože potřebuje ty zk... protože každý jsou jiný, že jo. A takže si nasbíráte informace od kolegyň, víte zhruba lidi, který jsou znalí, případně voláte. A když je to velkej průšvih tak okamžitě jdem za vedoucí, protože víme, že hrozí stížnost a tak dále, takže to musí vědět jo.“

Tazatel: „Dobře. Jak bojujete proti pracovnímu vyhoření u vás?“

Respondent: „Já už jsem to řekla.“

Tazatel: „To je stejný. Do jaké míry si myslíte, že jsou sociální pracovníci OSPODu ohroženi syndromem vyhoření?“

Respondent: „Právě do tý všechny velký co sem vám všechno popsala. Tak to je fakt extrém. Je to extrém jo. A zejména, myslím, že už to taky M. říkala, co se týká krajskýho úřadu, výbornej metodickéj orgán, co se týká vejš, mám pocit, že jdou i proti OSPODu. Dlouhodobě, trvale, několik volebních období a je to hrozně moc znát, jo když nemáte podporu na nejvyšších místech

metodicky. Takže to musím říct, to je asi velká bolest nerozumím tomu, ale prostě je to tak.“

Tazatel: „Jak pracujete na vaší pozici s vyhořením u pěstounů? Jestli nějakým způsobem vůbec?“

Respondent: „Aktivuju doprovázející organizaci, aby něco dělala. Aby taky něco dělala. Protože většinou je to hra, my sme hodný a paní OSPOD je zlá. Ne vždycky, ale taky to tak bývá. Anebo taky mám tady případy a to těžce rozdýchávám, že mi sem usedne pěstounka a řekne, že něco chtěla po doprovázející organizaci a ta jí poslala za mnou, ať jí to zařídím. A to se nestává jednou. Takže to pak dva dny rozdechávám a pak volám na doprovázející organizaci, jestli jsme si dobře porozuměli nebo co bylo řečeno. Jo, objednávka. Takže já bych očekávala od doprovázejících neziskových organizací, aby makaly a ne aby si hráli na to, že něco dělají, že práci by sváděli na OSPOD a my nic jo. Je to tvrdě řečeno, ale to je moje zkušenost, v době, kdy doprovázím. Ale musím říct mimo jiné, že se vykrystalizovaly i takové, který makají a sme za to velmi rádi, že takové existují a velmi si jich vážíme. A je to radost. Protože to je, jako spolupráce v tandemu. Ne proti pěstounovi, ne proti dítěti, ale v souladu. A to je škoda, že to ne pochopili všechny jo.“

Tazatel: „Který druh pěstounské péče je podle vás nejvíce psychicky náročný pro pěstouny a proč?“

Respondent: „Vy narážíte na PPD?“

Tazatel: „Buď to, nebo zprostředkovaná, příbuzenská co si jako myslíte anebo je vám to přijde jakoby stejně?“

Respondent: „Já nevím, je to člověk od člověku, rodina od rodiny. Jestli má někdo natural na to, zvládat PPD a děti přijímat a odevzdávat, předávat dál. Klobouk dolu. Já bych to nedala. A pak je to zase hodně na, pro prarodiče je to zase extrémně náročný. Nepodařilo se jim vychovat vlastní děti velmi často, ne třeba 100% naprostá většina opakuje chyby, ještě to násobí, že na to nemají energii a tak dále. Cítí se osamoceni, protože jsou v roli rodičů, zároveň prarodičů. Jiný příbuzný jako teta, strejda, někdo to vezme fajn a někdo řekne,

je nám to přítěží, to taky vidět. Spíš poznáte tu atmosféru do pár sekund formou halo efektu, když vstoupíte do domácnosti, už vám třeba můžou povídat dvě hodiny co a jak, ale vy to vnímáte, jak to tam je. Že tam je něco jinak, špatně a nefér a, že to třeba bude časovaná bomba, když to nazvu takhle blbě. Jenže jim nemůžete naservírovat, tady je něco špatně. Vy tam musí přijít, bejt pozitivní, pozitivně je vést, dávat jim naději, pozitivně na dítě, pozitivně na pěstouna, abyste vlastně zvýšila tu pozitivitu, né že budete kritizovat a rovnou jim to tam nasáčkujete. Ano kritizuju ve chvíli, kdy se dovim, že je dítěti ubližováno. To prostě neznám přítele a to sou všichni pěstouni nepřátelé, protože tohle se dítěti nedělá. Jo asi v tomto duchu.“

Tazatel: „Dobře a poslední otázka, jaký vliv má podle vás sociální pracovník na vznik syndromu vyhoření u pěstouna, jestli se to teda dá nazvat jakoby přímo syndrom vyhoření? Možná spíš jako sociální pracovník i v tej doprovázející má možná větší jako vliv, než vy. Nebo jestli vnímáte takhle jako že...“

Respondent: „Tak oni si že jo tykaj s nima. Hnedka si s nima potykaj, já sem Věrka já sem to, hrajou si takovýhle kamarádky, což si nemyslím, že je eticky správně. Protože ve chvíli, kdy začne být problém, tak se dostávaj poměrně do složitý situace. Nerozumím tý filozofii, je o jejich věc. Ale nic méně si myslím, že pokud se nic neděje a pěstoun v rámci nějaký širší normy o dítě, či děti pečuje tak má klid. Ve chvíli, kdy prostě tam vyplavou takový ty negativní vlivy výchovy, nebo dítě výchovnej problém nebo je tam něco špatně a začne se to řešit, tak v tu cvíli si myslím, že pěstoun, řada pěstounů má ohromnou obavu z OSPODu a ze všech, kdo k nim vstupujou. Protože jejich domácnost, taky klobouk dolu, nedokázala bych to, se stává, ve chvíli kdy jsou pěstouni otevřena, protože jestliže tam chodí doprovázečka, možná ne vždycky á 2 měsíce. My minimálně jednou za 6 měsíců, když tam není žádný problém, tak dovedete si představit, koho všeho oficiálně musíte uvítat a vyprovodit. Je to jakoby narušování osobních zón a ve chvíli, kdy se ještě začne něco dít a voni musí lítat po úřadech, chodit mi tam, dohledy, zpovídat se soudu. Myslím si,

že to zahýbe s každým, ne každéj na to má a v tu chvíli vlastně ten člověk má obranou reakci, dostáváme se do konfliktu. Takže my to musíme jakoby tlumit a ve výsledku musíme nazývat věci pravým jménem, že takhle se dítě vychovávat nemůže, že opravdu se mu nemůže dávat facka za to, že tohle a za to že tohle. Že s tím se nemůžeme ztotožňovat, že ho poučujeme, takhle dál ne, jinak dohled nebo jiná opatření. Protože a soudu zpráva o tom, že neplní tu funkci řádně a informace z doprovázející organizací, případový konference a tak dál. Takže ano, myslím si, že pěstouni v tomto systému se mohou dostávat do velmi stresujících situací, protože i řada těch pěstounů je problematických sama o sobě viz. jdou do pěstounské péče a už maj celou řadu exekucí, mají insolvenční, ale protože ústavní výchova pro dítě je zlo, tak se volí jakákoliv příbuzenská péče, ale to je jen odklad toho problému, že vy chodíte do rodiny, jdou tam velký peníze na děti v pěstounské péči a ve výsledku tam nevidíte ty peníze v zájmu dětí ani za půl roku, ani za rok, ani za pět let. Pěstouni mají exekuce na odměny a tak dále a tak dále. Takže to bysme tu otevřeli něco, co bysme mohli řešit celej den a určitě ...“

Tazatel: „Já vám moc děkuju.“

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno a příjmení autorky: Bc. Kristína Linhartová

Studijní program: Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Syndrom vyhoření a jeho prevence u sociálních pracovníků v oblasti
pěstounské péče

Počet stran (bez příloh): 90

Celkový počet stran příloh: 87

Počet titulů české literatury a pramenů: 29

Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 3

Počet internetových odkazů: 17

Vedoucí práce: PhDr. Hana Hejtná

Rok dokončení práce: 2018

**Posudek vedoucího diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studentky: **Bc. Kristína Linhartová**
Obor studia: **Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii**
Název práce: **Syndrom vyhoření a jeho prevence u sociálních pracovníků v oblasti
pěstounské péče**
Vedoucí práce: **PhDr. Hana Hejná**

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): **90**

Počet stránek příloh: **87**

Počet titulů v seznamu literatury: **49**

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Oborová přílehlavost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

	x			
--	---	--	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	x			
--	---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití praktických zkušeností

--	--	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

	x			
--	---	--	--	--

Naplnění cílů práce

	x			
--	---	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

	x			
--	---	--	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Návaznost kapitol a subkapitol

	x			
--	---	--	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

	x			
--	---	--	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

	x			
--	---	--	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

V čem spatřujete hlavní specifikum sociální práce s pěstounskou rodinou a tzv. tradiční rodinou?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Autorka této diplomové práce zvolila dosti časté téma v literatuře, a to syndromu vyhoření u sociálních pracovníků. Zvolila však oblast sociální práce, které se věnuje pozornost až v posledních několika letech, a to spíše v úrovni praxe. Vzhledem k poměrně novému pojetí sociální práce s pěstounskými rodinami je poměrně hodně věnována pozornost pěstounům a dětem. Specifičnost sociální práce z pohledu sociálních pracovníků však zůstává bez hlubšího zájmu. Přijetím tématu této práce autorka prolomila tichou clonu a dala se na více méně neprobádanou cestu.

V teoretické části autorka osvědčila práci s odbornou literaturou a všimla si specifických oblastí, které se pěstounské péče týkají.

V praktické části autorka zvolila cíl výzkumu v souladu s obsahem své práce. K odpovědi na výzkumnou otázku zvolila metodu kvalitativního výzkumu. Realizované rozhovory byly obsáhlé a autorka získala poznatky, které vyhodnotila dle předem stanovených dílčích výzkumných otázek. Autorka v Diskusi reflektuje nejen samotné výsledky výzkumu, ale také svou výzkumnou zkušenost, která je mnohdy větším přínosem pro získávání odborné kompetence.

Oceňuji také to, že autorka nemá dosud souvislejší odbornou praxi v oblasti sociální práce, ale zpracováním své diplomové práce osvědčila, že je připravena v oboru kompetentně zpracovávat problematiku a orientovat se v ní.

Doporučení k obhajobě: **doporučuji**

Navrhovaná klasifikace: **1**

27.8.2018

PhDr. Hana Hejná

Posudek oponenta diplomové práce na Pražské vysoké škole psychosociálních studií

Jméno a příjmení studenta/-tky: **Kristína Linhartová**

Obor studia: Sociální práce zaměřená na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Syndrom vyhoření a jeho prevence u sociálních pracovníků v oblasti péstounské péče

Oponent práce: Mgr. Iveta Jelínková

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 90

Počet stránek příloh: 87

Počet titulů v seznamu literatury: 32

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Oborová příslušnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		x		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

		x		
--	--	---	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	x			
--	---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

--	--	--	--	--

Využití praktických zkušeností

		x		
--	--	---	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

--	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

	x			
--	---	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

		x		
--	--	---	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Návaznost kapitol a subkapitol

	x			
--	---	--	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

		x		
--	--	---	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

		x		
--	--	---	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Co Vás vedlo k tomu dělat výzkum právě u sociálních pracovníků NRP.

Navrhla byste nějaké procesní změny na základě Vámi zjištěných výsledků výzkumu, aby se zároveň předcházelo syndromu vyhoření?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Autorka si jako téma své diplomové práce zvolila téma syndromu vyhoření a to u sociálních pracovníků pracujících v náhradní rodinné péči. Jde o práci, jenž má teoretické-empirický charakter.

Teoretická část se zabývá teoretickými podklady, jako je syndrom vyhoření, jeho pojetí, charakteristika, stádia, jeho diagnostika a poté v následující kapitole jeho prevence a práce s ním. Dále autorka píše o náhradní rodinné péči, o jejích formách. Dále zmiňuje specifika sociální práce v pěstounské péči a kompetence sociálního pracovníka. Poslední kapitola je cílená na ochranu dětí OSPOD v pěstounské péči.

Názvy kapitol odpovídají tématu práce a celkem logicky na sebe navazují, i když některé názvy kapitol jsou nejasně formulovány. Zároveň samotný obsah některých kapitol je strukturován příliš encyklopedicky.

V empirické části práce autorka představila šetření. Zvolila kvalitativní metodu, kdy formou polostrukturovaných rozhovorů zjišťovala, jaké formy prevence syndromu vyhoření sociální pracovníci v NRP využívají. Výzkumné šetření autorka zrealizovala aktivně a získaná data utřídila a zpracovala a vyhodnotila.

Autorka formulovala hlavní výzkumnou otázku a poté dílčí výzkumné otázky. S cílem výzkumu mi nekoresponduje DVO 4 a to je zároveň námět k diskusi, proč tato otázka, co k ní autorku vedlo. Zároveň nutno podotknout, že právě tato problematika, ohrožení pěstounů syndromem vyhoření je dobrým podnětem k dalšímu zpracování.

Výtka se týká formálního zpracování, práce obsahuje hrubé chyby (např. str. 3, 41, 58), a nelogické formulace v textu. Na str. 21, 22, 27, 28, 49, 50 nejsou uvedeny zdroje a v práci chybí zmínka problematiky informovaného souhlasu respondentů. Uvedené připomínky zohledňuji při celkovém hodnocení práce.

Práce splňuje nároky na daný typ práce a použitá literatura odpovídá tématu práce.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: 1 – 2 dle průběhu obhajoby

Praha 29. 8. 2018


Mgr. Iveta Jelínková