

UNIVERZITA KARLOVA
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Bakalářská práce

**Osobní asistenti a jejich práce
v domově se zvláštním režimem**

Fialová Tereza

Katedra pastorační a sociální práce

Vedoucí práce: Mgr. Marie Ortová

Studijní program: Sociální práce, B7508

Studijní obor: Pastorační a sociální práce

Praha 2018

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem Osobní asistenti a jejich práce v domově se zvláštním režimem napsala samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů.

V Praze dne 22.4.2018

Fialová Tereza

Anotace

Tato bakalářská práce s názvem „*Osobní asistenti a jejich práce v domově se zvláštním režimem*“ se zabývá motivací a důvody k odchodu osobních asistentů, kteří pracují v organizaci NAUTIS z.ú., ve službě domov se zvláštním režimem v Praze.

Cílem této bakalářské práce je zjistit, jakou mají osobní asistenti motivaci k tomu do této práce nastoupit, co je v této práci motivuje k tomu v ní zůstat a také jaké jsou pro ně relevantní důvody k tomu, aby z této práce odešli.

Práce je rozdělena do dvou částí, kdy první, teoretická část, je věnována představení organizace NAUTIS z.ú. a jí zřizované službě domov se zvláštním režimem. Dále je v ní popsána motivace a její vliv na chování, možné motivační faktory a faktory, které mohou ovlivnit odchod osobního asistenta z této služby.

Druhá, praktická část, je věnována výzkumu a jeho výsledkům. Jako výzkumnou metodu jsem zvolila strukturovaný rozhovor. Rozhovory jsou vedené s celkem devíti osobními asistenty, kteří v domově se zvláštním režimem pracují nebo dříve pracovali. Tyto rozhovory jsou zde zpracovány a vyhodnoceny.

Klíčová slova

NAUTIS z.ú., domov se zvláštním režimem, osobní asistent, motivace, odchod

Summary

This bachelor thesis named „*Personal assistants and their job in a home with a special regime*“ is focused on personal assistants, who work in organization NAUTIS z.ú., in home with a special regime in Prague.

Goal of this bachelor thesis is to find out, what kind of motivation personal assistants have for taking this job, reasons why they stay there and also what are relevant reasons for them to leave this job.

This bachelor thesis is divided into two parts. The first part being the theoretical part, is focused to presentation of the organization NAUTIS z.ú. and the home with a special regime, established by her. Further there is described motivation and influence on behaviour, probable motivational factors and factors, which can cause quit personal assistant from this job.

The second part which is the practical part, is focused on research and it's results. The research method I chose was structured interview. These interviews were conducted on nine personal assistants, who work in the home with special regime or had worked there before. These interviews have been processed and evaluated in here.

Keywords

NAUTIS z.ú., home with a special regime, personal assistant, motivation, leaving

Poděkování

Tímto chci vyjádřit velké díky paní Mgr. Marii Ortové, za cenné rady a připomínky, odborné vedení mé bakalářské práce a trpělivost, kterou se mnou měla. Dále chci moc poděkovat všem osobním asistentům, kteří mi poskytli rozhovor pro účely této zpracování bakalářské práce. Stejně tak patří velké díky mým rodičům, rodině a přátelům, kteří mi byli a jsou velkou oporou. Děkuji.

Obsah

Úvod	13
TEORETICKÁ ČÁST	15
1 NAUTIS, z. ú.....	16
1.1 Poruchy autistického spektra (PAS)	17
1.1.1 Autistická triáda a symptomy	19
1.1.2 Pomoc lidem s PAS	23
1.2 Domov se zvláštním režimem.....	24
1.2.1 Domov se zvláštním režimem v Praze	25
1.3 Klienti v DZR Praha	26
1.3.1 Jakub.....	27
1.3.2 Martin	29
2 Motivace	34
2.1 Vnější motivace	35
2.2 Vnitřní motivace	36
3 Možné motivační faktory k práci v DZR.....	38
3.1 Nefinanční benefity zaměstnanců DZR.....	38
3.2 Pestrá pracovní náplň, zajímavá zkušenost	40
3.3 Finanční ohodnocení.....	40
4 Možné důvody odchodu z DZR.....	41
4.1 Syndrom vyhoření	41
4.1.1 Příznaky.....	43

4.1.2 Příčiny	44
4.1.3 Terapie syndromu vyhoření.....	46
4.2 Nedostatek financí	47
4.3 Specifika klientů.....	49
PRAKTICKÁ ČÁST	51
5 Metoda výzkumu	53
5.1 Výsledky výzkumu týkající se motivace k práci.....	56
5.1.1 Motivace k zahájení práce osobního asistenta v DZR	56
5.1.2 Motivační faktory pro setrvání na pozici osobního asistenta v DZR	59
5.2 Výsledky rozhovorů týkající se důvodů k odchodu	61
5.3 Shrnutí výzkumné části	65
5.4 Porovnání faktorů v teoretické a praktické části	66
5.4.1 Motivační faktory	66
5.4.2 Důvody k odchodu	67
Závěr.....	69
Seznam literatury.....	71
Přílohy	74

Úvod

Pro moji bakalářskou práci jsem si vybrala oblast práce s lidmi s poruchou autistického spektra, která je mi velmi blízká. NAUTIS z.ú. je provozovatelem služby domov se zvláštním režimem (dále DZR), který je určený pro lidi s poruchou autistického spektra (dále PAS) s problémovým chováním. Takto zacílená služba je v České republice velmi ojedinělá a počet zařízení, kde by lidé s PAS s problémovým chováním mohli bydlet, nedostačuje poptávce po nich. Aby se taková zařízení mohla pro lidi s PAS s problémovým chováním otevřít, je potřeba sehnat osobní asistenty, kteří by o tuto práci měli zájem. To se bohužel ukazuje jako problematické již teď, kdy je těchto zařízení nedostatek.

V NAUTIS, z. ú. pracuji již od roku 2014, tj. čtvrtým rokem. V DZR je průměrná doba zaměstnání dva roky, což je dosti problematické v ohledu na specifika klientů. Rozhodla jsem se proto zjistit, jaké důvody vedou nové asistenty k práci v DZR, co je pro ně důvodem pro to v této práci zůstat a co je pro ně důvodem k odchodu.

Tento cíl jsem si zvolila proto, že považuji za důležité, aby klienti kolem sebe měli osobní asistenty, které dobře znají a nemuseli si každých pár měsíců zvykat na asistenta nového. Dále si myslím, že je velmi problematické najít osobního asistenta s tak vysokou mírou tolerance a empatie. Domnívám se, že výsledky této práce mohou být nápomocny ke změně popř. přizpůsobení pracovních podmínek v DZR natolik, aby stávající asistenti v této práci chtěli zůstat dlouhodobě.

Tato bakalářská práce je rozdělena do dvou částí, kde první, teoretická část je věnována především představení NAUTIS z.ú. jako organizace,

informacím o její službě domov se zvláštním režimem, poruchám autistického spektra obecně a představení klientů žijících v DZR. V druhé kapitole se věnuji vnější a vnitřní motivaci a jejímu vlivu na chování člověka. V neposlední řadě popisuji možné motivace při výběru práce osobního asistenta v DZR, motivace které je na této pozici drží a také důvody, které vedou osobní asistenty k ukončení této práce.

Druhá část této bakalářské práce je praktická, která se věnuje výzkumu a jeho výsledkům. Jako výzkumnou metodu pro zjištění stanovených cílů jsem si zvolila strukturovaný rozhovor, který jsem dělala s celkem devíti osobními asistenty, kteří v DZR stále pracují nebo dříve pracovali.

TEORETICKÁ ČÁST

1 NAUTIS, z. ú.

Začátek mojí bakalářské práce je věnován představení organizace Národní ústav pro autismus (dále NAUTIS z.ú.), službě DZR v Bohnicích, kterou NAUTIS z.ú. zřizuje a klientům, kteří tam žijí.

NAUTIS z. ú., dříve Asociace pomáhající lidem s autismem (APLA), již 15. rokem funguje jako organizace věnující se lidem s poruchami autistického spektra (dále PAS). NAUTIS z. ú. poskytuje služby jako např. speciálně pedagogické centrum, volnočasové aktivity, terapie a sociální služby, jako např. odlehčovací pobyty, sociální rehabilitaci, osobní asistenci, chráněné bydlení a pro tuto bakalářskou práci důležitý – domov se zvláštním režimem (dále DZR).¹

NAUTIS z. ú. je nestátní neziskovou organizací, která má za cíl pomáhat jak přímo osobám s PAS, tak i jejich rodinám, lékařům a dalším odborníkům. V roce 2003, kdy vznikla jako Asociace pomáhající lidem s autismem (APLA), byly stanoveny dva základní pilíře:

- „Podporovat systematickou a komplexní odbornou pomoc lidem s PAS,
- Spoluvytvářet podmínky pro všestrannou a konkrétní podporu jejich rodin.“²

NAUTIS z. ú. je organizací, která předává zkušenosti do organizací po celé České republice i zahraničí, kde je známa skrze osvětovou činnost pro lidi

¹ Služby. *NAUTIS* [online]. [cit. 2018-03-10]. Dostupné z: <http://nautis.cz/cz/sluzby-nautis>

² O nás. *NAUTIS* [online]. [cit. 2018-03-10]. Dostupné z: <http://nautis.cz/cz/o-nas>

s PAS a má pověst dobré praxe. NAUTIS z. ú. je zakladatelem Mateřské školy Zajíc a sociálního podniku PAsPARTA, který byl dokonce prezentován na půdě OSN.

1.1 Poruchy autistického spektra (PAS)

Jedním z možných důvodů k odchodu z DZR považují projevy PAS, které umí být mnohdy velmi nepříjemné. Jelikož DZR je službou a zároveň domovem pro lidi s PAS, považují za důležité představit PAS jako takové.

PAS mají mnoho podob a je proto velmi obtížné napsat jednotnou definici a jejich příznaky. Veškeré informace, které vlastně o PAS máme, jsou informace od lidí, kteří PAS zkoumají, jsou s lidmi s PAS v kontaktu apod. Téměř žádné informace nejsou přímo od člověka s PAS, a pokud ano, tak jsou jenom velmi omezené.

Ano, existuje plno lidí s Aspergerovým syndromem, kteří svoji diagnózu umí popsat velmi dobře. Obávám se však, že vnímání světa lidmi s Aspergerovým syndromem se od vnímání světa lidí s těžkou formou autismu rapidně liší.

Definice PAS od prvních definic procházela vývojem a dalo by se říci, že v poslední době do autistického spektra spadá mnohem více lidí, což způsobuje rozšíření těchto definic oproti minulosti. Před dvaceti lety se na autismus dívalo jako na psychózu, což ilustrují i knihy o autismu z téže doby. Od té doby se odborníci začali více přiklánět k tomu, že PAS patří do vývojových

poruch. PAS byly zařazeny v mezinárodním klasifikačním systému jako vývojové poruchy a ne jako onemocnění duševní.³

Významnou roli ve formulaci a klasifikaci autismu v České republice, má právě mezinárodní klasifikační systém. Je to systém vydaný Světovou zdravotnickou organizací MKN-10 (Mezinárodní klasifikace nemocí) a kritéria vydaná Americkou psychiatrickou asociací DSM-IV.⁴

Přesto že pořád není známa přesná příčina vzniku PAS, genetické výzkumy dokázaly spojitost mezi genetickými faktory a PAS. Díky pokročilým technologiím genetická vyšetření identifikovala stovky genů, které s vysokou mírou pravděpodobnosti mají vliv na vznik PAS. Thorová ve své knize uvádí výzkum z roku 2015, který připisuje vliv genetiky až z 74-98%.⁵

A nyní už k tomu, co tedy pojem autismus znamená. Autismus je pervazivní vývojová porucha. Aby byla PAS diagnosticky uznána, musí prokazovat hendikep ve třech oblastech:

- „Omezení recipročních sociálních interakcí,
- Omezení reciproční komunikace (verbální i neverbální),

³ GILLBERG, Christopher a Theo PEETERS. *Autismus - zdravotní a výchovné aspekty: výchova a vzdělávání dětí s autismem*. Praha: Portál, 1998. Speciální pedagogika (Portál). ISBN 80-7178-201-7. 16 s.

⁴ O autismu. *Vzdělávání a autismus* [online]. [cit. 2018-03-11]. Dostupné z: <http://www.vzdelavaniaautismus.cz/o-autismu>

⁵ THOROVÁ, Kateřina. *Poruchy autistického spektra*. Rozšířené a přepracované vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0768-9. 50 s.

- Omezení imaginace, které se projevují omezeným repertoárem chování.⁶

O této skupině třech oblastí se mluví jako tzv. o autistické triádě.

1.1.1 Autistická triáda a symptomy

Autismus se od jiných druhů poruch a postižení liší jednou významnou charakteristikou a to takovou, že každý člověk s PAS má jiné příznaky. Neexistuje žádný „typický ukázkový“ člověk s PAS. I když můžeme zpozorovat určité podobnosti ve vzorcích chování u lidí s PAS, nikdy nebudou totožné.⁷ Dá se říci, že lidé s autismem mají problémy ve svém vnitřním světě, což se, ale navenek projevuje u každého jiným způsobem.

Autistická triáda je nástrojem a pomůckou k diagnóze PAS. První z kategorií autistické triády jsou problémy v sociální interakci. Jde o to, že lidé s PAS nerozumí běžné komunikaci mezi lidmi – nerozumí neverbálním projevům chování a často ani mluvené řeči. Toto se navenek může projevovat např. tím, že:

- se vyhýbají očnímu kontaktu,
- mají problém s navazováním nových sociálních vztahů,

⁶ GILLBERG, Christopher a Theo PEETERS. *Autismus - zdravotní a výchovné aspekty: výchova a vzdělávání dětí s autismem*. Praha: Portál, 1998. Speciální pedagogika (Portál). ISBN 80-7178-201-7. 36 s.

⁷ VERMEULEN, Peter. *Autistické myšlení*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1600-3. 11 s.

- upřednostňují samotu a o další lidi nejeví zájem,
- neprojevují zájem a nemají vůbec nebo mají minimální herní dovednosti,
- mají mnohem nižší nebo žádnou slovní zásobu“ aj.⁸

Je velmi obtížné rozlišit problémy v oblasti komunikace a problémy v sociální interakci, jelikož tyto dvě kategorie spolu úzce souvisí.

Druhou kategorií autistické triády jsou problémy v oblasti komunikace. Jak jsem již zmiňovala, někteří lidé s poruchou autistického spektra nepoužívají řeč běžným způsobem, což znamená, že i když ke komunikaci používají řeč, význam je často odlišný od běžného významu. Velmi často se stává, že lidem s PAS se řeč vůbec nerozvine, proto ke komunikaci používají augmentativní a alternativní komunikaci (posunky, neverbální komunikace, symboly, komunikační tabulky apod.). Jádrem postižení v komunikační oblasti je nedostatek reciprocity a schopnosti správně si vyložit význam používání jazyka a předávání informací mezi osobami.⁹ Někteří lidé s autismem velmi dobře rozumí psané řeči. Psaná řeč pro ně může představovat systém jasně daných pravidel, které jsou pro ně dobře pochopitelné.

Dalšími projevy v oblasti komunikace mohou být:

- monotónní řeč bez intonace,

⁸ RICHMAN, Shira. *Výchova dětí s autismem: aplikovaná behaviorální analýza*. Praha: Portál, 2006. Speciální pedagogika (Portál). ISBN 80-7367-102-6. 8 s.

⁹ GILLBERG, Christopher a Theo PEETERS. *Autismus - zdravotní a výchovné aspekty: výchova a vzdělávání dětí s autismem*. Praha: Portál, 1998. Speciální pedagogika (Portál). ISBN 80-7178-201-7. 24 s.

- opakování slov a vět (echolálie),
- nedostatky v oblasti napodobování, spontánnosti a variantách použití jazyka,
- nesprávné použití slov (zájmen, sloves aj.)
- neschopnost chápat abstraktní pojmy jako např. nebezpečí.¹⁰

Poslední kategorií autistické triády je oblast vnímání a představivosti. Tato oblast je známá tím, že lidé s autismem mají nižší repertoár vzorů chování. Typicky se projevuje tím, že:

- rozvoj nápodoby je narušený, což souvisí s rozvojem symbolického myšlení a také představivosti,
- mají stereotypní chování a vzorce chování, které se opakují,
- jsou zabráněni do oblíbené aktivity a je pro ně obtížné se od ní odpoutat,
- jsou silně myšlenkově zaujatí pro oblíbenou činnost nebo téma,
- se stimulují a uklidňují skrze smyslové percepce (očíhávání, ocucávání, vyluzování zvuků),
- mají zvýšenou citlivost na smyslové podněty.¹¹

Tuto oblast dále rozšiřuje psycholožka Shira Richman ve své knize *Výchova dětí s autismem* o:

¹⁰ RICHMAN, Shira. *Výchova dětí s autismem: aplikovaná behaviorální analýza*. Praha: Portál, 2006. Speciální pedagogika (Portál). ISBN 80-7367-102-6. 8 s.

¹¹ [online]. [cit. 2018-01-21]. Dostupné z: <http://www.autismusprocit.cz/autismus.html>

- „abnormální zaměření na určitý vzorec chování či rutinní činnost a snahou o jejich neměnnost,
- neobvyklým zacházením s hračkami, zaměřením se na části předmětu,
- přehnaným zájmem o taktilní podněty, nebo naopak jejich odmítáním,
- abnormální zrakovou stimulaci, která se může projevit rovnáním předmětů do řady, nutkavou oblibou určitých konfigurací čísel či písmen zíráním do světla,
- extrémní reakcí na zvuky – dítě není schopno ignorovat nepodstatné zvuky, reaguje přehnaně na určité zvukové podněty, nebo na ně nereaguje vůbec.“¹²

Aspergerův syndrom, dětský autismus a atypický autismus způsobují obrovské problémy v mentálním vývoji dítěte, což se projevuje v jeho nestandardním chování. Mnoho lidí s PAS vykazuje určitou míru stereotypního, rigidního, opakujícího se a kompulzivního chování, včetně velmi specifických zájmů. Jak jsem již zmiňovala, projevy a stupeň poruchy se u každého člověka velmi liší – některé dovednosti zcela chybí, další jsou výrazně opožděné. Symptomy se kombinují v mnoha variacích, proto je takřka nemožné najít dvě osoby s autismem se stejnými projevy.¹³

¹² RICHMAN, Shira. *Výchova dětí s autismem: aplikovaná behaviorální analýza*. Praha: Portál, 2006. Speciální pedagogika (Portál). ISBN 80-7367-102-6. 9 s.

¹³ THOROVÁ, Kateřina. *Poruchy autistického spektra*. Rozšířené a přepracované vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0768-9. 29 s.

1.1.2 Pomoc lidem s PAS

V dnešní době existuje mnoho způsobů, jak mohou lidé s autismem pracovat na zlepšení svojí situace, popř. jak s lidmi s autismem pracují odborníci. To znamená, že někteří lidé s autismem mohou pomalu „odbourávat“ negativní projevy autismu, ale nikdy se jich zcela nezbaví.

Velkým posunem v pomoci lidem s PAS se stala behaviorální terapie, která se zaměřuje na problémové chování, které je možno přeučit nebo odnaučit. Kateřina Thorová své knize zmiňuje využívání trestů v šedesátých letech, kdy se dokonce využívalo krátkého elektrického šoku k potlačení projevů autismu.¹⁴ V behaviorální terapii ale fyzické tresty vyvolaly vlnu odporu. V pozdějších letech se od fyzických trestů celkově ustoupilo a mluví se o nich jako o překonaných.

V behaviorální terapii se největší pozornost obrací k pozitivním posilovacím prostředkům. Odborníci pracující s lidmi s PAS se začali soustředit na rozvíjení různých schopností a dovedností lidí s PAS, které souvisely s učením.¹⁵

Behaviorální terapeut Ole Ivar Lovaas považuje několikahodinový trénink týdně za metodu, díky které je možné vrozený deficit snížit či vyrovnat. Díky tomuto vznikla vysoce strukturovaná metoda aplikované behaviorální

¹⁴ THOROVÁ, Kateřina. *Poruchy autistického spektra*. Rozšířené a přepracované vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0768-9. 41 s.

¹⁵ THOROVÁ, Kateřina. *Poruchy autistického spektra*. Rozšířené a přepracované vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0768-9. 41 s.

analýzy (ABA). Následující výzkumy ukázaly, že tato metoda přináší velmi pozitivní výsledky a tím se zařadila mezi nejvíce účinné terapie autismu.¹⁶

1.2 Domov se zvláštním režimem

Jednou ze sociálních služeb, které NAUTIS z. ú. zřizuje, je domov se zvláštním režimem. V současné době provozuje dva DZR, z nichž jeden sídlí v Libčicích nad Vltavou a druhý v Praze.

„Služba je určena lidem se souběhem autismu a problémového chování, kteří potřebují vysokou míru kvalifikované individuální podpory během celého dne, a nemohou čerpat pobytové služby u jiných poskytovatelů služeb z důvodu těžkého problémového chování. Smyslem služby je umožnit těmto lidem důstojný a z jejich pohledu co nejspokojenější život.“¹⁷

Celková kapacita je v současné době 8 klientů, ale už nyní je tolik neuspokojených zájemců o službu, že by se další DZR naplnily alespoň desetkrát. NAUTIS z. ú. má vizi vybudování sítě DZR napříč celou Českou republikou, protože nedostatek takovýchto (a dalších potřebných zařízení jako např. školy, odlehčovací služby aj.) zařízení je v této republice obrovským problémem v péči o lidi s PAS s problémovým chováním.

O systémovou změnu v péči o lidi s PAS s problémovým chováním se snaží spolek Naděje pro děti úplňku, což je sdružení rodičů s dětmi trpícími PAS. Tito lidé (především rodiče dětí s PAS) ze zkušenosti ví, že celodenní

¹⁶ THOROVÁ, Kateřina. *Poruchy autistického spektra*. Rozšířené a přepracované vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0768-9. 42 s.

¹⁷ Domov se zvláštním režimem. *NAUTIS* [online]. [cit. 2018-03-10]. Dostupné z: <http://nautis.cz/cat/cz/domov-se-zvlastnim-rezimem>

péče o lidi s PAS s problémovým chováním je velmi stresující, náročná a vyčerpávající. Každý člověk s PAS s problémovým chováním vyžaduje celodenní péči a velmi individuální přístup. To je důvodem, proč se tento spolek snaží o systémovou změnu v nabídce sociálních služeb, zejména asistenčních, odlehčovacích a pobytových.¹⁸

1.2.1 Domov se zvláštním režimem v Praze

DZR v Praze je součástí pronajaté budovy, která leží v areálu Psychiatrické nemocnice Bohnice, takže se v okolí rozprostírá jeden veliký park, z kterého je možno pokračovat za areál nemocnice, kde začíná louka a potom pokračuje les. Mimo krásné venkovní prostředí je velmi příjemný také samotný DZR. DZR je řešený jako byt 2+1, kdy každý z klientů má svůj vlastní pokoj a společnou koupelnu s kuchyní. Pokoj klientů je pro každého přizpůsoben dle jejich preferencí. Přesto, že se na první pohled nezúčastněnému člověku mohou zdát tyto pokoje prázdné či nepraktické, oběma klientům právě takto vyhovují. Koupelna klientů je taktéž přizpůsobena k tomu, aby zde docházelo k co nejméně problémovým situacím, přesto je velmi pěkně řešená. V kuchyni, která je k dispozici převážně asistentům (jelikož ani jeden z klientů si sám jídlo neobstará, tudíž tuto práci přebírají asistenti), se nachází „pracovní koutek“, kde je k dispozici počítač, jak pro pracovní účely, tak i jako možnost použití pro odreagování např. ve formě

¹⁸ Kdo jsme. *Děti úplňku* [online]. [cit. 2018-03-10]. Dostupné z: <http://www.detiuplnku.cz/cs/home/kdo-jsme/>

hudby. Celý DZR je řešen příjemnými a veselými barvami, které navozují dobrou náladu.

Každý pracovní den v DZR v Praze, začíná směna vyzvednutím klientů z denního stacionáře, odkud je možno vyrazit na nějaký výlet, popř. využít volný čas jinak. K večeru se ale den stává podobný všem předchozím, ale i následujícím večerům. Po strávení volného odpoledne se klienti s osobními asistenty vrací do DZR, kde je každý den potřeba pomoci klientům s osobní hygienou, přípravou večeře a svačin na následující den, úklidem celého DZR, chodem domácnosti a dalšími činnostmi. Tyto činnosti zůstávají pro každý den stejné.

Dlouhodobým problémem DZR je nedostatek personálu jak v Libčicích nad Vltavou, tak v Praze sužuje. Tím, že dlouhodobě není k dispozici dostatečný počet lidí, a u klientů DZR musí stále někdo být, vzniká tlak na zaměstnance, aby pracovali více hodin, než je při běžném provozu potřeba. Při odpracování více hodin, než je daný měsíc potřeba vznikají zaměstnanci plusové hodiny, které si další měsíc může vybrat, tudíž další měsíc může pracovat o to méně. Při nedostatku personálu však tyto plusové hodiny není možnost vybrat, navíc se každý měsíc navyšují. Při dlouhodobě nízkém počtu zaměstnanců může vzhledem k přepracování vzniknout apatie, a nevrlost vůči klientům a práci.

1.3 Klienti v DZR Praha

Jelikož už PAS jako takové jsou představeny, nyní se zaměřím konkrétně na klienty DZR, kterých se tato bakalářská práce přímo týká. O každém z klientů představím ty informace, u kterých se domnívám, že mají

souvislost buď s motivací osobních asistentů k tomu tuto práci vykonávat nebo naopak s důvody k odchodu z této práce. K poskytnutí těchto informací do této bakalářské práce, jsem dostala souhlas od zákonného zástupce každého z klientů.

1.3.1 Jakub

Jedním z klientů DZR, který bydlí v domově v Bohnicích je Jakub. Jakub je poměrně čerstvě dospělý kluk, který má 22 let. Od mala bydlel v bytě se svou matkou. Jak Jakub stárnul, jeho chování začalo být neúnosné a nebezpečné v prostředí bytu, proto se časem přestěhoval do DZR, které bylo původně v Libčicích nad Vltavou. Až později se Jakub s dalším klientem přestěhoval do DZR v Praze, kde do teď bydlí sami, za 24hodinové přítomnosti osobních asistentů.

Jakub má oficiálně diagnostikovaný infantilní autismus za přítomnosti hluboké mentální retardace a epilepsie. Jeho mentální věk je odhadován na 1 rok. Autismus je v jeho případě doprovázen poruchami chování a sebepoškozováním. Na levé ucho je hluchý a má zhoršenou jemnou motoriku. Jakub má také kyčle vtočené k sobě, takže se mu hůře chodí a občas zakopává.

Jakub ke komunikaci nepoužívá mluvenou řeč, ale dokáže dobře ukázat, co chce, co se mu líbí a co naopak nechce nebo se mu nelíbí. K vyjádření používá mimiku – úsměv, smích, zamračení, pláč, popř. křik.

Jakub je úplně závislý na pomoci druhé osoby a proto pobírá příspěvek na péči ve IV. stupni. Je schopný samostatného pohybu a přesunů po bytě, popř. venku, ale už ne v MHD, autě apod. Stejně tak se dokáže dobře zorientovat

v prostoru – pozná hračky, sprechu, židli a další vybavení bytu, ale mnohdy je nedokáže správně použít.

Co se týče stravování, Jakub je schopný se sám najíst, pokud má připravené jídlo, ale není schopný si sám cokoliv připravit nebo uvařit. Není schopen dodržovat správný pitný režim během dne, má tendence se přepíjet, následkem čehož je velmi často zvracení. Jakub má alergii na různé potraviny, bohužel není schopen tyto potraviny rozpoznat a dát si na ně pozor. Jakub má rád měkká a vláčná jídla.

Jakub potřebuje pomoc s výběrem oblečení. Nedokáže odhadnout vhodné oblečení podle počasí, ani správnou obuv. Se samotným oblékáním taktéž potřebuje dopomoc, jelikož má problémy s jemnou motorikou i s pořadím, ve kterém si má jednotlivé kusy oblečení obléct. Vzhledem k opakujícím se činnostem, jako např. oblékání ponožek, oblékání trička apod., je schopen odhadnout, která činnost bude následovat a osobnímu asistentovi tuto práci ulehčit.

Podobně je na tom i v oblasti hygieny. Jakub má vodu moc rád a rád tráví čas ve sprše, ale ne z důvodu očištění těla. Necítí potřebu se mýt, pouze ho to baví. Jakub je inkontinentní a je téměř 24 hodin denně na plenách. V případě potřeby umí dát najevo, že chce pomoc asistenta při výměně pleny, ale sám by tuto činnost nesvedl. V letních dnech je Jakub rád, když s osobními asistenty vyrazí na výlet, kde má možnost se koupat.

Vzhledem k Jakubově diagnóze a jejím projevům má lékařem předepsané pravidelné léky k užívání. Tyto léky jsou předem nachystány od zdravotní sestry, která do DZR dochází. Dohled nad tím, aby tyto léky pravidelně bral, provádí osobní asistent.

Riziko, které představuje neužívání předepsaných léků, si Jakub neuvědomuje stejně tak, jako nebezpečí, které mu hrozí v kuchyni s kuchyňskými noži nebo třeba na silnici plné aut. Kvůli tomuto je DZR speciálně upraveným bytem, kde jsou tyto rizika co nejvíce omezena.

Co se týče péče o domácnost, Jakub nevykonává žádnou z činností, které by se k ní stahovaly. Peníze a jejich význam jsou pro Jakuba absolutně nepodstatné a kromě toho, že nezvládá jejich použití, tak ani nerozumí, k čemu peníze jsou. Jakubovy peníze spravuje soudem stanovená opatrovnice, praktické použití pak mají na starost osobní asistenti, kteří opatrovnici vykazují, co za konkrétní peníze utratili.

Jakubovo chování se takřka od mala považuje za problematické. Již od útlého věku se sebepoškozoval a projevoval se hlasitým křikem, agresí vůči ostatním (ve formě kopání, škrábání, plácání, kousání apod.). Jakubovi se střídá období, kdy je neklidný a tyto projevy vykazuje každý den, a kdy je klidný a spokojený, takže vydrží i několik dní bez těchto projevů, popř. ne v takové intenzitě, jako v předchozím období. Přesto, že Jakub vykazuje známky agresivního chování, umí dát najevo lásku a spokojenost. Když je Jakub spokojený, směje se a objímá asistenta.¹⁹

1.3.2 Martin

Druhým klientem, pro kterého je DZR opravdu domovem, je Martin. Martin žil odmala pouze s matkou. Stejně tak, jako pro Jakuba, se časem byt, ve kterém žil, stal nebezpečným, a jeho chování překročilo pro

¹⁹ Lékařské zprávy

jeho matku únosnou mez. Jakub i Martin byli mezi prvními klienty DZR, které bylo prvně jenom v Libčicích nad Vltavou. Později se právě Jakub s Martinem přestěhovali do DZR v Praze, kde jsou dodnes jedinými klienty, kteří zde žijí, za neustálé přítomnosti osobních asistentů.

Martin je 21 letý, statný, dospělý kluk, který má v lékařských zprávách diagnózu jak infantilního autismu, tak dětského autismu se souběhem středně těžké až těžké mentální retardace. K těmto diagnózám je připojena epilepsie, která se ale poslední roky neprojevuje. Stejně jako Jakub, tak i Martin nemluví, ale naopak od Jakuba si Martin moc rád zpívá (velmi jednoduchá slova, popř. jenom slabiky). Martin se projevuje hyperaktivně, na což již od mala bere pravidelnou medikaci. Vzhledem k celkovému počtu léků, které Martin užívá, se mu postupem času zhoršil stav srdce, který se bude zhoršovat i nadále.

I přesto, že je v lecčem samostatnější než Jakub, tak ani Martinovi schopnosti nedosahují takové úrovně, aby se o sebe zvládal postarat sám, a vyžaduje celodenní péči druhé osoby. Následkem toho také Martin pobírá příspěvek na péči.

Martin je v oblasti mobility dosti samostatný, sám zvládá veškerý pohyb (vstání z postele, přesuny po bytě apod.), dokonce je jednou z jeho nejoblíbenějších činností hra s míčem, které věnuje hodně času. Když tráví volný čas venku, občas se baví i během. Moc dobře je schopen se orientovat pomocí toho, co vidí a slyší.

Jak jsem již zmínila, Martin ke komunikaci nepoužívá řeč, ani nerozumí psané řeči, přesto je velmi schopný dát najevo, co zrovna

vyžaduje. Nejčastěji k tomu využívá mimiku (úsměv, zamračení) nebo osobního asistenta chytne za ruku a k vytoužené věci ho dovede.²⁰

Pokud se Martinovi připraví jídlo, je schopen se sám najíst i napít, bohužel nedokáže odhadnout množství pití (má tendence se přepíjet). Stejně tak je to i s jídlem. Martin se bez problémů sám nají, bohužel si jídlo není schopen sám uvařit. Kdyby si měl Martin vybrat sám svůj jídelníček, nejspíše by se skládal pouze z jablek a čokolády, které má tak rád.

V oblasti oblékání Martin potřebuje malou dopomoc. Technicky vzato je Martin dost šikovný na to, aby si veškeré oblečení oblékl sám, ale není schopen odhadnout potřebné oblečení s ohledem na počasí. Podobně je na tom i s botami. Martin je schopný sám si boty obout i zout, ale s výběrem potřebuje pomoci.

V oblasti tělesné hygieny je to podobné, jako se stravou. Martin je fyzicky zdatný a schopný péči o tělo zvládnout, ale není si vědom smyslu, proč by tuto činnost měl vykonávat. Ve sprše tráví hodně času, je to pro něj forma relaxace a uklidnění, ne prostředek k umytí. Při hygieně tedy potřebuje pomoc osobního asistenta. Stejně je tomu i při vykonání fyziologických potřeb. Martin pozná, kdy potřebuje tzv. na malou a je schopen celý tento proces zvládnout sám, ale neuvědomuje si společností nastavené konvence, a to konkrétně to, že jsou k této potřebě přesně určená místa. Martinovi nevadí se vymočit uprostřed chodníku ve městě. Při vykonání stolice Martin potřebuje pomoc s očištěním.

²⁰ Lékařské zprávy

V oblasti péče o zdraví Martin potřebuje úplnou dopomoc osobního asistenta. Není si vědom důležitosti pravidelného brání předepsaných léků, proto tyto léky připravuje zdravotní sestra a osobní asistent dohlíží na to, aby si je Martin v určenou dobu všechny vzal.

Jak jsem již psala, Martinova oblíbená činnost je hra s míčem a skákání na něm. Této činnosti věnuje většinu času, který tráví doma. Když volný čas tráví venku, nejčastěji je to někde v přírodě, kde se baví trháním větviček na malé kousky a dlouhými procházkami. Raději dává přednost samotě, ale když chce pozornost, umí to dát najevo.

S péčí o domácnost je na tom Martin stejně jako Jakub. Martin nerozumí smyslu peněz a neumí je použít. Veškeré praktické činnosti v péči o domácnost v DZR vykonává osobní asistent. Martin nemá dostatek schopností na zajištění praktických činností ve spojitosti s úklidem domácnosti a jiným fungováním. Martin neumí používat elektronické přístroje, které jsou v domácnosti, ani si neuvědomuje nebezpečí s nimi spojené.

Martin během dne vyžaduje méně pozornosti, než Jakub, ale to neznamená, že by to byl méně náročný klient. Martin je v mentálním vývoji dále než Jakub. Při použití jednoduchých vět popř. se spojením názorné ukázky, je Martin schopný porozumět většině, co osobní asistent říká. Problémové chování je u Martina projevováno jinak, než u Jakuba. Martin neprojevuje agresivní chování vůči osobním asistentům. Největší Martinovo agresí vůči osobnímu asistentovi je chytnutí zápěstí a přitom křik se skákáním. Problémové chování se u Martina projevuje nejčastěji provokací osobního asistenta (shazování věcí z polic, bouchání do skříní, rozlívání pití apod.).

Vzhledem k Martinovu věku, je běžné, že má také sexuální sklony a různé projevy. U Martina je osobními asistenty nastavená hranice, kdy v pokoji může dělat, co se mu chce, ale mimo vlastní pokoj nesmí chodit nahý a obnažovat se. Problémové chování, které se sexuálními projevy souvisí, je občasné sahání na osobní asistentky (ženy) a obnažování se kdekoli mimo vlastní pokoj. Martin velmi dobře respektuje mužskou autoritu, bohužel s ženskými autoritami je to složitější.

2 Motivace

Druhá kapitola je věnována motivaci, což bude první faktor, který budu zkoumat ve výzkumné části.

Slovo motivace je odvozeno od latinského slova „moveo“, což znamená dávat do pohybu, hýbat.²¹ K pojmu motivace se nutně pojí pojem potřeby, který vyjadřuje onu hnací sílu po tom, tuto potřebu uspokojit.

Miloslav Homola ve své knize *Motivace lidského chování* píše: “Motivace je označením pohnutek, které vedou k chování. Odpovídá na otázky, čím bylo chování určitého jedince vyvoláno nebo proč se změnilo, proč bylo zaměřeno k dosažení právě toho či onoho cíle, proč se u toho či onoho člověka projeví právě ty či ony podněty, které jeho chování vyvolaly.“²² Je důležité si uvědomit, že motivace je pojem velice proměnný, jelikož pro každého člověka je motivací něco jiného. U motivace záleží na faktorech, jako osobnost člověka, na jeho potřebách, jaký typ práce vykonávají, v jaké situaci se zrovna nachází, apod.²³

Motivace se dělí do dvou skupin, a to vnější a vnitřní. Tyto skupiny popisují, z jakých pohnutek motivace vyplývá.

²¹ NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace chování*. 3., přeprac. vyd. V Praze: Triton, 2014. ISBN 978-80-7387-830-6. 16 s.

²² HOMOLA, Miloslav. *Motivace lidského chování*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1972. Knižnice psychologické literatury. 13 s.

²³ EGGERT, Max. *Motivace*. Praha: Portál, 2005. Management do kapsy. ISBN 80-7367-010-0. 7 s.

2.1 Vnější motivace

Jak jsem již napsala, motivací je pro každého něco jiného, ale v určitých bodech se může shodnout více lidí zároveň (finanční zajištění, zajištění potřebných statků apod.). Jde o pohnutky vyvolávající tlak z vnějšku.

Pro děti se od mala vnější motivací mohou stávat rodiče. Rodiče na děti vytváří určitý tlak, který dítě formuje. Možným způsobem, jak tento tlak může fungovat je ve formě odměn a trestů, např. až doděláš úkoly, dostaneš kakao. V této fázi je pro dítě vnější motivací dodělat úkoly, protože to po něm chtějí rodiče a ne on sám z vlastních pohnutek.

Postupem času dítě získává pojem o fungování v nastaveném systému života a balík s vnější motivací se zvětšuje. Na dítě jsou kladeny větší nároky a očekávání. Pro dítě se může stát vnější motivací i jen okolí a začne dělat to, co se od něj očekává a požaduje.

V dospělosti se tyto konkrétní motivace dosti mění, avšak základ je stejný. Musí vynaložit sílu, a většinou dost času na to, aby získal, co potřebuje a chce, ať už je to vypadat dobře, protože to v jeho pozici (ať už pracovní nebo jiné) žádáno nebo získat finanční prostředky na zaplacení bydlení.

Motivace vnější i vnitřní dohromady tvaruje chování člověka, přesto má vnitřní motivace mnohem silnější dopad. Mnohem snáze se dá stimulovat někdo, u koho potřeba vychází z vnitřních pohnutek, než někdo, kdo tuto potřebu vnitřně necítí. Pro toho, kdo se rozhodne naplňovat cíle, které přijal,

a zároveň pociťuje vnitřní potřebu se o ně zasahovat, je přirozené se za tyto cíle postavit, mít za ně odpovědnost a hájit je.²⁴

2.2 Vnitřní motivace

Jak slovo „vnitřní“ napovídá, jde o motivační pohon, který ústí z nás samotných, z vnitřního stavu každého člověka. Cílem tohoto vnitřního stavu je uspokojení. Od dětství slyšíme příkazy typu: „uklid' si pokoj, obleč se apod.“, z nichž časem formujeme svoje vlastní pravidla pro život. Lidé, kteří jsou poháněni více motivátory najednou, mají větší sklony k perfekcionismu, upřednostňování práce nad svými zájmy a nabírání si více povinností, než jsou schopni zvládnout.²⁵

Nakonečný popisuje dvě roviny, tj. rovinu potřeby organismu jako biologického prvku a potřeby osobnosti, resp. osoby, jako sociální entity. Vnitřní dimenze motivace je vyjadřována pojmy jako: chtění, snahy, úsilí, přání, touha aj.²⁶

Když vyjdeme z Maslowovy pyramidy potřeb, nejnižší vrstva (což jsou biologické potřeby) ukazuje, že abychom vůbec mohli fungovat v duševní, natož pak profesní rovině, musíme mít tyto potřeby uspokojeny. Základem

²⁴ NIERMEYER, Rainer a Manuel SEYFFERT. *Jak motivovat sebe a své spolupracovníky*. Praha: Grada, 2005. Poradce pro praxi. ISBN 80-247-1223-7. 46 s.

²⁵ STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5. 47 s.

²⁶ NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace chování*. 3., přeprac. vyd. V Praze: Triton, 2014. ISBN 978-80-7387-830-6. 18 s.

toho, aby byl člověk schopen se realizovat je zjednodušeně řečeno mít plný žaludek. Teprve po uspokojení nejzákladnějších biologických potřeb přichází na řadu uspokojení pocitu bezpečí. K tomu, aby se člověk cítil bezpečně, potřebuje mít určité zázemí, které ze všech stran vede k tomu, že potřebuje buď dostatečné finanční prostředky k získání a udržení tohoto zázemí nebo alespoň hmotný majetek. Nad těmito potřebami se rýsují potřeby uznání, úspěchu, potřeba vědění, učení a na úplném vrcholku této pyramidy je potřeba seberealizace.

Každý člověk tíhne k onomu vrcholu seberealizace, ke kterému je cesta přes všechny ostatní. Přirozeně jsme biologicky vnitřně motivováni k seberealizaci. V praxi to vypadá tak, že jakmile uspokojíme biologické potřeby, jsme vnitřně motivováni k tomu, zajistit si pocit bezpečí. Jakmile uspokojíme pocit bezpečí, máme přirozenou motivaci k tomu, posouvat se dále a v této pyramidě vzhůru.

Maslowova pyramida mi pomohla k popsání vnitřní motivace, ale ne vždy jsou potřeby naplňovány ve zmíněném pořadí. Jako příklad můžu uvést lidi v koncentračních táborech, kteří určitě neměli plnohodnotně naplněny fyziologické potřeby, ale i přesto svou aktivitu vyvíjeli směrem k jejich seberealizaci (např. hráli na hudební nástroje).²⁷

²⁷ KUNA, Milan. *Hudba vzdoru a naděje: Terezín 1941-1945 : o činnosti a tvorbě hudebníků v koncentračním táboře Terezín*. Praha: Editio Bärenreiter, 2000. ISBN 80-86385-02-7. 25. s.

3 Možné motivační faktory k práci v DZR

V této kapitole uvedu faktory, které mohou motivovat zaměstnance DZR k práci osobního asistenta. Tyto faktory jsem vybrala na základě svých zkušeností a nezávazných rozhovorů, které jsem vedla s osobními asistenty před začátkem psaní této bakalářské práce. K těmto faktorům se vrátím ve výzkumné části, kde budu popisovat konkrétní zjištěné výsledky rozhovorů s osobními asistenty DZR ohledně jejich motivace k této práci.

NAUTIS z.ú. má zpracovanou vnitřní metodiku „Hodnocení pracovníků služby domov se zvláštním režimem“, nicméně tato metodika byla zpracována roku 2013 a od té doby nebyla aktualizována. V této metodice jsou stanovené body, podle kterých je zaměstnanec DZR hodnocen a jako náležitá odměna je stanovena peněžní odměna, která je vyplácena 2x ročně.²⁸ Tyto odměny jsou ale nenárokové, jelikož se jedná o neziskovou organizaci, tak se výše odměn odvíjí od výše dotací pro každý rok. Paní ředitelka NAUTIS z.ú. Ing. Magdalena Thorová má aktuálně rozpracovanou směrnici o mzdových poměrech a odměňování pro celou organizaci.

3.1 Nefinanční benefity zaměstnanců DZR

NAUTIS z.ú. se snaží pro své zaměstnance zajistit výhody formou různých nefinančních benefitů.

²⁸ APLA. *Vnitřní metodika č. 31/2013: Hodnocení pracovníků služby domov se zvláštním režimem*. Praha, 2013.

Pro mnohé osobní asistenty je určitě benefitem možnost dalšího vzdělávání v oblasti sociální práce s lidmi s PAS. V rámci povinného vzdělávání mají osobní asistenti povinnost absolvovat určený počet hodin kurzy zaměřenými na PAS a práci s lidmi s PAS. Nad rámec tohoto povinného vzdělávání mají osobní asistenti možnost se během roku zúčastňovat různých kurzů, školení a konferencí, dle vlastního zájmu.

Velice příjemným zpestřením jsou občasné dary sponzorů, mezi které se řadí různé druhy nápojů, kvalitních vín a různé pochutiny. Kromě slastí pro žaludek se mezi dary řadí také možnost ubytování v apartmánu v Mariánských lázních, které je bez poplatku.

Osobní asistenti v DZR mají v rámci náplně své práce každý měsíc povinné supervize s týmem pod vedením PhDr. Hynkem Jünem, Ph.D., který je odborníkem na svém místě. Pro každého, kdo projeví zájem, je možná individuální supervize, na které může řešit trable spojené s prací v DZR.

Co se týče firemních večírků, NAUTIS z.ú. nezůstává oproti ostatním firmám pozadu. Každoročně je pro zaměstnance uspořádán vánoční večírek, na kterém se může odreagovat a pobavit každý, kdo má o takovou akci zájem.

Kromě těchto odměn existují další, jako např. poděkování za odvedenou práci, úsměv, pozitivní zpětná vazba, a také zpětná vazba od klientů, což může být jak projevení lásky, tak ve formě oddechové chvilky na vypití kávy a odpočinku.

3.2 Pestrá pracovní náplň, zajímavá zkušenost

Jedním z největších tahounů této práce je volnost, co se týče pracovní náplně. Tato práce má jasně daná pravidla co se týče denního harmonogramu, přesto časově nabízí možnost vlastního rozhodnutí osobního asistenta, jak s ohledem na priority klientů s časem naložit. Je na osobním asistentovi, aby každý den zhodnotil aktuální situaci ohledně klientů, jejich nálad a potřeb a podle toho přizpůsobil náplň volného času. Tato volnost se může projevit ve výběru konkrétní činnosti či místa, kam s klienty zajet na výlet.

Z vlastní zkušenosti mohu říct, že práce osobního asistenta v DZR je velmi zajímavou a nevšední zkušeností. Díky specifickému chování klientů je potřeba, aby člověk svou představu o normálním chování nechal za dveřmi a do domova vstupoval s tím, že většina následujícího rozhodně nebude všední, ani nudná. Přestože klienti mají naučené stereotypní chování, pořád dokáží svým jednáním příjemně překvapit, ale také nepříjemně osobnímu asistentovi zavařit. Pro lidi, kteří mají rády adrenalin, to může být důvodem ke spokojenosti a nepředvídatelné chování klientů můžou brát jako pozitivum.

3.3 Finanční ohodnocení

V neposlední řadě může být motivátorem finanční ohodnocení, které se v NAUTIS z.ú. za práci osobního asistenta v DZR pohybuje od 18.000 Kč. K této částce se přičítají další položky, jako osobní ohodnocení, příplatky za noc, víkendy a svátky a když se nějaký rok zadaří vyjít s rozpočtem, pak i nějaké odměny navíc. Tato částka pro některé může být motivující, pro některé naopak demotivující. Blíže se k finančnímu ohodnocení vyjádřím ve výzkumné části.

4 Možné důvody odchodu z DZR

V následujících podkapitolách představím nejpravděpodobnější důvody k odchodu z DZR. Tyto důvody taktéž vycházejí z rozhovorů s osobními asistenty ještě před zahájením této bakalářské práce. Dále také vycházím z osobních zkušeností. Později se k důvodům k odchodu z DZR vrátím ve výzkumné části, kde se z rozhovorů s asistenty pracujícími v DZR, dozvím, jaké důvody k odchodu jsou pro ně relevantní, a od bývalých asistentů DZR reálné.

4.1 Syndrom vyhoření

Jelikož cílem této práce je zjistit důvody k odchodu z práce z DZR v Praze, a existence syndromu vyhoření u asistenta považuji za jeden z důvodů, představím syndrom vyhoření jako takový a také ve zkratce popíšu, co můžeme dělat, pokud už ho máme.

Syndrom vyhoření je stav, o kterém každý pracující v pomáhající profesi minimálně slyšel, v horším případě ho na vlastní kůži zažil. V knize *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků* je syndrom vyhoření definován podle Freudenbergera a Maslachové jako: „Únava, slabost a ztráta síly na základě přehnaných požadavků na vlastní energii a zdroje. Je to nepřetržitý, systematický proces ochabování, narůstajícího cynismu a ztráty angažovanosti vůči klientům.“²⁹

²⁹ MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9. 20 s.

Syndrom vyhoření je dlouhodobý proces, který si málokdo stačí uvědomit, než ho naprosto semele. Na člověka jsou působením okolního světa kladeny nároky. Tyto nároky se stanou nátlakem, čímž vzniká nebezpečí vytvoření vnitřního konfliktu. Pokud si sociální pracovník nastaví vysoké cíle, u kterých nemá šanci, aby jich dosáhl, může se defenzivně stáhnout zpět a tělesně nebo duševně se od zdroje distancuje.³⁰

Tento proces má určité fáze, které nejdou jednoznačně ohraničit. První fázi popisuje dvojice autorů Edelwich a Brodský, jako idealistické nadšení. Člověk má v této fázi nerealistické ideje, které kladou nepřiměřené nároky na výkon. Významný je tu také přehnaný optimismus a energie, která je vynaložena neefektivně.

Druhou fází je stagnace. Při této fázi pracovník začíná přicházet na to, že prvopočátečních ideálů nejde dosáhnout. Po několika zklamáních už pro něj práce není tak vzrušující, jako byla na začátku. Do popředí jeho zájmu se dostávají věci, které dříve neměli velký význam (plat, možnost kariérního růstu).

Po stagnaci přichází fáze frustrace, kdy pracovník začíná pochybovat o smyslu práce a jeho pracovním nasazení. Začíná zpochybňovat výsledky své práce, začíná cítit bezmoc a má pocit, že jeho práce není dostatečně ohodnocena.

Poslední fází syndromu vyhoření je podle autorů Edelwiche a Brodského apatie. Apatie je obrannou proti vnitřní rezignaci, která nastala, když je práce

³⁰ MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9. 21 s.

trvalým zklamáním a nejsou žádné vyhlídky na změnu. Pracovník se vyhýbá klientům a náročnějším úkolům a pracovní záležitosti chce mít co nejdříve za sebou.³¹

4.1.1 Příznaky

Přesto, že definic syndromu vyhoření existuje mnoho a ne vždy se shodují, příznaky jsou popisované obdobně. Istifan Maroon sjednocuje příznaky syndromu vyhoření v knize *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků* následovně:

- Fyzické vyčerpání – nedostatek energie, chronická únava, pocit slabosti, nízká odolnost vůči nemocem, bolesti hlavy, nevolnost, svalové křeče, změnu ve stravovacích návycích, změna tělesné váhy aj.
- Emocionální vyčerpání – pocit bezmoci, beznaděje, spojeno s depresí, potřeba plakat, duševní vysílení, chybějící emocionální zdroje, znečitlivění, neschopnost vytvářet vztahy, nedůvěra, nedostatek zájmu a nadšení apod.
- Odosobnění – negativní a neúměrné postoje vůči klientům, tendence k odcizení od klienta, lhostejný postoj ke svému okolí, ztráta idealismu, cílevědomosti, pocit vlastní nedostatečnosti, ztráta schopnosti navázat a udržet společenské vztahy
- Snížená osobní výkonnost – negativní postoj k práci a výkonnosti, klesající tvořivost, neschopnost poradit si s problémy, pocit vlastního

³¹ STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5. 24 s.

selhání, snížení produktivity, vyšší spotřeba času a energie, ztráta motivace.³²

Popisované příznaky se u každého člověka objevují individuálně a v různých mírách a délkách.

4.1.2 Příčiny

Syndrom vyhoření se neobjeví z vteřiny na vteřinu, takže je jasné, že existují určité faktory, které ke vzniku syndromu vyhoření pomalu, ale jistě přispívají.

Mezi nejvýznamnější faktory patří zvýšená pracovní zátěž. Žijeme v době, kdy jsme stále obklopani novými technologiemi, které vedou k novým druhům činností, a na pracovníka se navaluje stále více práce. Každým dnem je povinností vstřebat velké množství nových informací, různých údajů, textů, apod.³³ Tohle všechno vytváří tlak, který lidé dlouhodobě nemusejí být schopni snést. Každý člověk je schopen se vypořádat s určitou mírou zátěže, která se může lehce přehoupnout v těžko zvladatelný stres.

Dalším faktorem, který hraje při vzniku syndromu vyhoření roli, je nedostatek prostoru pro samostatnou práci. Čím větší pole působnosti pracovníci mají, tím větší zaujetí pro svou práci budou mít a bude je víc

³² MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9. 23 s.

³³ STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5. 32 s.

bavit.³⁴ Lidé pracující v sociálních službách mají mnohé z náplně své práce stanovené zákony a vyhláškami. Nepřiměřeně vysoký dohled a kontrola ze strany nadřízeného může mít důsledek ztrátu motivace a seberealizace podřízeného a proto je velmi důležité stanovení hranic a využití prostoru v oblastech, kde je seberealizace možná.

Nedostatek uznání za odvedenou práci je taktéž negativním faktorem, který dovede chuť k práci nemálo zkazit. K tomu, aby člověk cítil, že má jeho práce smysl, potřebuje vědět, že jeho úsilí je oceněno.

Mnohé lidi ve své práci nedrží pracovní náplň a nasazení, ale hlavně kolektiv lidí, se kterým se v práci každý den setkává. Pokud je pracovní kolektiv nepřátelský, odměřený a chladný, přirozeně se v něm necítíme příjemně.³⁵ Jelikož žijeme v době, kdy v práci trávíme minimálně polovinu svého času, je velice důležité, abychom tento čas trávili v příjemném prostředí.

V neposlední řadě je vhodné si ujasnit, jaký smysl pro nás práce má a jestli se tento smysl shoduje s filozofií oné společnosti (popř. firmy, organizace). Hodnoty jsou motorem a motivací k výkonům, pokud jsou pracovní hodnoty v rozporu s hodnotami jedince, dochází k vnitřnímu

³⁴ STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5. 34 s.

³⁵ STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5. 37 s.

konfliktu a poté může dojít až k odcizení, což je jeden ze tří hlavních příznaků syndromu vyhoření.³⁶

4.1.3 Terapie syndromu vyhoření

Přestože tato bakalářská práce má za cíl zjistit fakta o tom, proč lidi chtějí pracovat jako osobní asistenti v DZR a také zjistit důvody, které je z tohoto zaměstnání táhnou pryč, považuji za důležité alespoň v krátkosti věnovat čas terapii syndromu vyhoření. V předchozí kapitole jsem zmínila pět poháněcích mechanismů, o kterých se nyní více rozepíšu. Stejně tak, jako jsme si již v dětství osvojili určité povinnosti, tak jsme si osvojili také ústupky (dovolení).

Člověk trpící syndromem vyhoření zprvu začne řešit příznaky, jako např. deprese nebo apatie. Poté pracuje na získání odstupů od problému, aby byl schopen racionálně hodnotit, jaké následující kroky může podniknout, aby se tento stav začal zlepšovat.³⁷

Ve chvíli, kdy si uvědomíme, že trpíme syndromem vyhoření, by se z „buď silný“, mělo stát „buď otevřený a mluv o svých přáních“. Nikdo nám do hlavy nevidí, proto musíme o svých pocitech a potřebách mluvit. Je důležité nebát se říci o pomoc ve chvíli, kdy sami nevíme kam dál.

³⁶ STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5. 39 s.

³⁷ Syndrom Vyhoření Psychoweb: Vše o vyhoření podrobně a srozumitelně. *Jak na vyhoření* [online]. [cit. 2018-04-17]. Dostupné z: <http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/syndrom-vyhoreni-uvod/jak-na-vyhoreni>

Motivátor „bud' dokonalý“ může být dobrým pohonem, ale stejně tak dobrou brzdou. Každý člověk dělá chyby a nikdo není dokonalý. Dovolme si „bud' dokonalý“ poupravit na „jsi skvělý takový, jaký jsi“.³⁸ Jsem si jistá, že pocit úlevy přijde hned, jakmile si toto uvědomíme.

Je důležité brát ohled hlavně sám na sebe (protože jak má člověk pomáhat druhým, když sám potřebuje pomoc?), zachovat klid i přesto, že ostatní s člověkem spokojeni nejsou a řešit věci tak, by to hlavně vyhovovalo jemu samému.³⁹

4.2 Nedostatek financí

Jako další důvod pro odchod z této práce někdo může vnímat nedostatek finančního ohodnocení. Když jednoduše vyjdu z Maslowovy pyramidy potřeb, je jasně dané, že finanční příjmy člověka by měli stačit na to, aby si mohl dovolit jídlo, pití, aby měl kde bydlet (dostatek peněz na pokrytí nájmu, poplatků za bydlení), cítil se bezpečně a také aby měl dostatek dovolené na to, aby si mohl od práce odpočinout.

Nástupní plat v NAUTIS z.ú. je 18 000 Kč. Z této částky po odečtení veškerých odvodů zbyde částka 14 460 Kč. Tato částka se každému může zdát jinak dobrá či špatná, takže veškeré hodnocení vynechám. Místo toho uvedu konkrétní byty z nabídky pronájmů v Praze. Tyto byty uvedené pro příklad

³⁸ STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5. 48 s.

³⁹ STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5. 48 s.

jsem hledala na webové stránce www.bezrealitky.cz a do vyhledávání jsem zadala výčet od nejlevnějších, po částku 14 460 Kč.

Jako první dám příklad nabídky pronájmu garsoniéry ve Střešovicích, kde za celkovou velikost bytu 26m² majitel požaduje za pronájem 7 000 Kč, plus 1500 Kč poplatky za osobu. S touto cenou by osobní asistent mohl vyjít, jelikož by mu po zaplacení nájmu zbylo 5 960 Kč, z čehož se dají pořídit věci každodenní potřeby i strava na měsíc.⁴⁰

Druhým příkladem je byt v Záběhlicích o celkové velikosti 62m², který je dispozičně veden jako 2+1. Za tento byt si majitel žádá 12 000 Kč nájemné a k tomu 3 700 Kč poplatky. Tento inzerát nabízí jeden z nejlevnějších pronájmů za dispoziční byt 2+1 v Praze.⁴¹ I přesto, že je to jeden z nejlevnějších nabízených pronájmů, celkové náklady na něj přesahují částku 14 460 Kč, což je měsíční příjem zaměstnance NAUTIS z.ú., který pracuje v DZR. Pokud osobní asistent bydlí sám a nemá žádný další příjem, je pro něj velice problematické najít takové bydlení, aby mu z příjmu zbývaly nějaké peníze také na zajištění ostatních potřeb.

Pokud budu vycházet z předešlých částek, je naprosto jasné, že pokud by osobní asistent DZR chtěl bydlet sám, čistý pracovní výdělek mu bude stačit pouze na pokrytí nájmu za byt a to pouze v případě, že bude bydlet v menším bytě nebo v bytě, který je v horším stavu či na okraji Prahy.

⁴⁰ Bezrealitky.cz. *Nabídka pronájem* [online]. [cit. 2018-03-31]. Dostupné z: <https://www.bezrealitky.cz/nemovitosti-byty-domy/355519-nabidka-pronajem-bytu-novy-lesik>

⁴¹ Bezrealitky.cz. *Nabídka pronájem* [online]. [cit. 2018-03-31]. Dostupné z: <https://www.bezrealitky.cz/nemovitosti-byty-domy/171255-nabidka-pronajem-bytu-malinova>

V případě, že osobní asistent žije v domácnosti s více vydělávajícími lidmi, se částka za pronájem může rozpočítat mezi všechny členy, takže by zhruba polovina platu osobního asistenta DZR, tj. 7 000 Kč, mohla zůstat na zajištění stravy, potřeb pro domácnost a další výdaje, které každý měsíc vynaloží (výdaje za dopravu, oblečení, své koníčky apod.).

Tyto náklady spojené s bydlením se mohou dosti lišit v případě, že osobní asistent vlastní dům či byt, popř. má z nějakého jiného důvodu nižší náklady na bydlení. K názorům ohledně finančního ohodnocení osobních asistentů DZR se ještě blíže vyjádřím ve výzkumné části.

4.3 Specifika klientů

Jelikož Jakub vyžaduje celodenní péči, neustálý dohled i pozornost osobního asistenta, může se stát, že to bude pro osobního asistenta faktorem, který ovlivní jeho práci a možná to také může být důvodem, kvůli kterým by práci v DZR ukončil. Jak jsem již zmiňovala, průměrná doba zaměstnání osobního asistenta v DZR jsou dva roky. Péče o Jakuba ve všech zmíněných oblastech je věc, která se nemění. Tato každodenní a zároveň celodenní péče se časem může pro osobního asistenta stát únavnou, nezajímavou a stereotypní.

Mimo péči, kterou Jakub vyžaduje, jsou tu také agresivní projevy jeho chování. Občasné kousnutí, bouchnutí, kopnutí, škrábnutí a křik nejsou v DZR žádnou výjimkou. Agresivní chování vůči osobnímu asistentovi je něco, s čím se osobní asistent musí naučit fungovat, přijmout to jako součást práce a nesmí ho to ve výkonu práce vůči klientům ovlivňovat, což

není tak snadné. Tohle jsou určitě důvody, které mohou vést k odchodu osobního asistenta z DZR.

Martinovy projevy PAS a popsané problémové chování jistě také mohou být důvodem k odchodu osobního asistenta z DZR. Martin během dne taktéž vyžaduje hodně pozornosti a péče, která osobnímu asistentovi časem může začít vadit. Pokud Martin nezačne osobního asistenta respektovat, další spolupráce vyžaduje hodně úsilí z obou stran a může se stát, že tyto projevy mohou přerůst přes přijatelnou hranici osobního asistenta.

PRAKTICKÁ ČÁST

5 Metoda výzkumu

V praktické části této bakalářské práce budu vyhodnocovat zjištěné konkrétní motivační faktory osobních asistentů DZR, a to jak od těch, kteří v DZR pořád pracují, tak od osobních asistentů, kteří tam již nepracují. Po zpracování motivační části hodnotit druhou část, ve které budu zjišťovat možné i reálné důvody k odchodu osobních asistentů z DZR.

Pro zjištění cíle jsem vzhledem k počtu respondentů zvolila kvalitativní metodu výzkumu, a to strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami. Informanty byli zaměstnanci NAUTIS z.ú., kteří pracují na pozici osobního asistenta v DZR. Celkem je 9 informantů, z čehož 5 jich v DZR stále pracuje, a 4 již pracují jinde. Každý z informantů byl seznámen s důvodem rozhovoru a souhlasil, aby byly informace použity ke zpracování této bakalářské práce.

V tabulce je znázorněno číslo informanta, pod kterým budou informace z rozhovoru zpracovány, dále jeho věk, pohlaví a doba zaměstnání v DZR.

Informant č.	Věk	Pohlaví	Doba zaměstnání (roky)
1	30	muž	3
2	20	žena	0,75
3	39	muž	5
4	27	muž	2
5	48	žena	2,5
6	34	muž	2
7	33	žena	1,75
8	25	žena	1,75
9	36	muž	2,5

V rozhovorech jsem se zaměřila na otázky zjišťující důvod začátku práce v DZR, proč v této práci setrvávají, co je na této práci baví a zároveň co jim na této práci vadí, s čím nejsou spokojeni, co je v práci stresuje, co jim v práci pomáhá na stres a trable, a co by pro ně bylo důvodem k odchodu, popř. pro asistenty, kteří už v DZR nepracují, reálným důvodem k odchodu.

Otázky byly zvoleny následující:

- Co Vás k této práci přivedlo?
- Jaká byla Vaše motivace?

- Dělal jste dřív práci v oboru?
- Baví Vás práce v DZR?
- Jak vysoký úvazek máte?
- Chodíte se po práci někam bavit?
- Jste z práce unavení?
- Co děláte, když nejste v práci?
- Jakým způsobem odpočíváte?
- Znáte nějaké nástroje nebo metody, které pomáhají zpracovat všechny „pracovní trable“ a stres?
- Znáte supervizi?
- Využíváte ji? Pokud ano, jaká byla Vaše zakázka?
- Měla pro Vás supervize nějaký význam do budoucna?
- Jste s prací spokojení? S čím?
- S čím nejste spokojení?
- Je v práci něco, co Vás stresuje? Co?
- Jaká je pro Vás motivace v práci pokračovat?
- Co pro Vás bylo důvodem v práci skončit?
- Slyšeli jste někdy o Syndromu vyhoření? Co to je?

Takto zaměřené otázky jsem zvolila, protože dle mého názoru zjišťují informace ohledně motivace a důvodu k odchodu z DZR v Praze.

5.1 Výsledky výzkumu týkající se motivace k práci

V rozhovorech jsem zjišťovala jak důvody, které lidi přivedly k práci osobního asistenta u lidí s PAS s problémovým chováním, tak i důvody, díky kterým v této práci stále zůstávají. Jako první popíšu motivační faktory, které vedly osobní asistenty k práci v DZR.

Pro zjištění těchto informací jsem kladla otázky:

- Co Vás k této práci přivedlo?
- Jaká byla Vaše motivace pro tuto práci?

Pro zjištění důvodů, které jsou pro osobní asistenty důvodem pro pokračování v práci v DZR jsem zvolila otázky:

- Baví Vás práce v DZR? Co přesně?
- Jste s prací spokojení? S čím?
- Jaká je pro Vás motivace v práci pokračovat?

5.1.1 Motivace k zahájení práce osobního asistenta v DZR

Z rozhovorů jsem se dozvěděla, že některé důvody se u mnoho osobních asistentů shodují. Někteří informanti mluví o zahájení práce v DZR z důvodu získání zkušeností s lidmi s PAS. Informant č. 8 říká, že ho k této práci táhla „*Zvědavost a hlavně práce s lidmi, kterou jsem vždy chtěla dělat*“. Další z informantů (č. 4) mluví o tom, že v této práci viděl vzrušení a „*možnost poznat svět autismu*“. Stejně tak informant č. 6 – „*Chtěl jsem mít praktické zkušenosti práce s lidmi s PAS*“. Dva z informantů mají člena rodiny s postižením podobného druhu, čímž jim tento druh práce byl bližší, než

ostatní. Informant č. 5 říká: „*Měla jsem pocit, že tato cílová skupina bude pro mě zajímavější, i vzhledem k tomu, že mám doma podobně postiženou dceru*“. Také Informant č. 1 zmiňuje: „*navíc moji synovci mají autismus*“.

Jeden z informantů (č. 6) uvádí, že souběžně studoval doktorandské studium, při kterém prováděl výzkum o autismu v ČR. Práce v DZR pro něj znamenala zkvalitnění a ověření informací, které pro výzkum zjišťoval. Jako primární důvod nástupu však uvádí právě získání zkušeností s lidmi s PAS a možnost spoluvytváření podmínek pro jejich kvalitní život.

Pro některé informanty byl tento druh práce naprosto cizí, jelikož se s pomáhajícími profesemi nikdy dříve nesetkali. Většina informantů dříve pracovala v pomáhajících profesích, přesto je na této práci lákalo právě seznámení se s lidmi s PAS.

Pro některé informanty byla jedním z důvodů nástupu do této práce výzva toho, zda jsou tuto práci schopni zvládnout. Vzhledem k tomu, že dříve s lidmi s PAS nepracovali, ani se s nimi jinak nesetkávali, to pro ně byla velká neznámá a tak trochu zkouška toho, zda se pro tuto práci budou hodit. Informant č. 1 uvádí: „*Bral jsem to jako novou etapu v životě, chtěl jsem vědět, jestli to zvládnou, bylo to pro mě něco úplně nového*.“ Další z informantů (č. 8) říká: „*Chtěla jsem si dokázat, že něco takového zvládnou*.“

Mezi další důvody příchodu do DZR je snadná dosažitelnost této práce. Jak jsem dříve zmínila, průměrná doba zaměstnání v DZR jsou dva roky. Dá se říci, že je spíše výjimkou doba, kdy se do DZR nehledá zaměstnanec. Období, kdy je zcela naplněn stav zaměstnanců, je zhruba třikrát kratší, než období, kdy se do DZR hledá nový zaměstnanec. To potvrzují i dva informanti, kteří zmiňují, že do DZR nastoupili z velké části proto, že byla tato pracovní nabídka k dispozici s nástupem téměř hned, což se jim zrovna hodilo.

Informant č. 3 říká: „*Skončil jsem v jedné práci, potřeboval jsem rychle něco dělat a tohle se mi zdálo jako snadná varianta.*“

Někteří informanti hovoří o smyslu této práci, což je jedna z věcí, která je při nástupu lákala. V době, kdy novou práci hledali, bylo jedním z kritérií najít práci, která pro ně bude mít hlubší význam, a budou v ní vidět smysl. Informant č. 6 uvádí: „*Chtěl jsem přispět k vytvoření podmínek pro jejich kvalitní život. (...) Hledal jsem zaměstnání v neziskovém sektoru, které bude užitečné a praktické.*“ Další (informant č. 9) říká: „*Najednou jsem zjistil, že práce v DZR, kam jsem se šel podívat, má pro mě smysl, a že jí chci dělat.*“

Někteří z informantů dokonce zmiňují, že velký význam pro ně měla pestrost této práce, ve formě velkého výběru náplně pracovního dne. Informant č. 7 říká, že motivací pro práci v DZR bylo: „*Jeho fungování, pracovní náplň, možnost spolutrávení volného času a podílení se na jeho plánování, výzva ke spolupráci s lékaři.*“ Další (č. 4) dále doplňuje o: „*volnost, větší svoboda v práci než v ústavech, fyzická práce.*“ Jeden z informantů dokonce popisuje příhodu z pohovoru do jiné práce, kde potkal člověka s ovázanou rukou. Po dotazu, co se mu stalo, zjistil, že byl pokousaný od člověka s PAS, se kterými dotázaný pracoval (informant č. 4). Po této příhodě se informant rozhodl, že by práce s lidmi s PAS mohla být vzrušující a po takové práci se začal poohlížet. Další z informantů (č. 9) popisuje obyvatele DZR jako „*vtipné lidi*“ a od této práce si sliboval trochu srandy.

5.1.2 Motivační faktory pro setrvání na pozici osobního asistenta v DZR

Většinový názor informantů na důvod, proč v této práci setrvat, byl pracovní tým. Většina se shoduje na tom, že pracovní kolektiv byl velmi dobrý a je to pro ně velkým důvodem k tomu, že je tato práce baví a chtějí v ní setrvat (popř. proč v ní setrvali). Informant č. 8 jednoduše na otázku, co pro něj bylo důvodem k setrvání v práci, uvádí „kolegové“. Další informant (č. 2) říká: „*Jsem spokojena s kolegy, zatím nemám s nikým problémem a všichni jsou příjemní. Také s vedoucím, je zodpovědný, a snaží se všem vyhovět.*“ Někteří informanti (č.1,7) přiznávají, že si se všemi kolegy nerozuměli stejně, což není nic neobvyklého. Jeden z informantů (č. 9) uvádí: „*Nejdůležitější pro mě byl asi kolektiv lidí, o kterém jsem věděl, že je dobrý.*“ Přesto, že si s některými kolegy rozumí méně, což ovlivňuje to, jak se do práce těší, tak je pro ně pracovní tým důležitým faktorem, proč v této práci zůstat. Přijetí nového kolegy je také téma, které bylo osobním asistentem (informant č. 1) vyžádáno v individuální supervizi. Po proběhlé supervizi se situace mezi osobními asistenty zlepšila.

Všichni informanti se shodují na tom, že je na této práci velmi baví volnost při výběru náplně dne. Hovoří o svobodě ve výběru trávení volného času klientů. Nejčastěji se jedná o výlety do přírody. Informant č. 8 zmiňuje: „*Mám ráda ty výlety.*“, další zase „*Naplňující jsou výlety, možnost být svým vlastním pánem na směně.*“ (informant č. 4). Jiný (informant. č. 2) zase říká: „*Je velmi příjemné pracovní prostředí a volnost, kterou v práci máme (výlety do přírody, procházky po okolí).*“ Výběr místa, kam se pojedete na výlet, závisí právě na osobním asistentovi (který musí brát v úvahu aktuální situaci klienta, jeho náladu, zdravotní stav apod.). Příjemné pracovní prostředí je také

pozitivním faktorem pro většinu informantů a hovoří o něm jako o důvodu, proč by se jim z této práce odejít nechtělo.

Co jednoznačně patří do výhod této práce je rozšíření si znalostí v oblasti PAS. Na tom se také shodla většina informantů. Informant č. 2 hovoří o zisku zkušeností: *„Zaujala mě nabídka práce na úvazek v prostředí psychiatrické nemocnice Bohnice s autisty, ve speciálním domově. Motivací byl zisk zkušeností, změna.“* Informanti hovoří o neznalosti tématiky PAS a také o velkém zájmu se o tomto tématu dozvědět více. Vzhledem k tomu, že v této práci je osobní asistent neustále s klientem, který má PAS, je pravděpodobné, že se o PAS dozví více informací, než do té doby měl. *„Chtěl jsem poznat práci v sociálních službách a s lidmi s autismem.“* Říká informant č. 6. Další hovoří o možnosti poznat svět autismu (informant č. 4).

Dalším motivačním faktorem pro tuto práci je samozřejmě výdělek. Velkou část zaměstnanců DZR v Praze tvoří lidi, kteří tam pracují pouze na částečný úvazek. Ještě v lednu 2018 z celkového počtu šesti zaměstnanců, byli pouze dva zaměstnaní na celý úvazek a pouze pro jednoho z nich byl příjem z NAUTIS z.ú. jediným měsíčním příjmem. Dva z šesti stálých zaměstnanců pracují v jiném zaměstnání na plný úvazek, takže práci v DZR berou pouze jako formu přivýdělku. Další dva stálí zaměstnanci DZR jsou studenti vysoké školy, pro které zatím příjem v DZR není jediným měsíčním příjmem. Informant č. 2 mluví o časové flexibilitě: *„Mohu si zařídit směny např. kvůli škole či doktorovi.“* Přesto je pro dva stálé zaměstnance příjem z NAUTIS z.ú. natolik důležitý, aby byli schopni se uživit. Jeden z těchto zaměstnanců (informant č. 1) jednoduše říká: *„Živí mě to a baví mě to.“* Vzhledem k tomu, že drtivá většina stálých zaměstnanců DZR má k této práci ještě další závazky (vysoká škola, jiná práce), je nespornou výhodou zaměstnání v DZR v Praze

flexibilita pracovní doby, co se týče směn. Možnost nočních směn mnohdy pomůže vyřešit časový pres během dne, kdy zaměstnanci chtějí věnovat čas právě škole nebo jinému zaměstnání. Není tak moc běžné, aby si zaměstnanci mohli sami vybírat dny, kdy do práce půjdou nebo naopak kdy chtějí mít volno pro jiné účely.

Z rozhovorů jsem se dále dozvěděla, že důležitým bodem pro udržení si této práce je možnost získávání nových zkušeností a zážitků každým dnem. Informant č. 2 hovoří o: „*Nových zkušenostech, zážitkách, neustálém řešení nových situací.*“ Již jsem psala o specifikách chování lidí s PAS. I přesto, že se mnohdy chování klientů DZR v Praze dá dopředu odhadnout, každý den dokáží překvapit něčím novým. Informant č. 8 říká: „*Ta práce je i přes ten stereotyp určitým způsobem různorodá.*“ Jsem si jistá, že v DZR nastávají určité situace různým asistentům opakovaně a je na každém z nich, jak se je rozhodne řešit a co si z těchto zkušeností odnese.

5.2 Výsledky rozhovorů týkající se důvodů k odchodu

V předchozí podkapitole jsem uvedla všechny zjištěné důvody k tomu, začít pracovat jako osobní asistent v DZR, a důvody k tomu, proč zůstat na této pozici v NAUTIS z.ú. Nyní popíšu důvody vedoucí k odchodu z této pozice, které jsem zjistila z rozhovorů s osobními asistenty.

Jednou z věcí, která se časem stane nezáživnou a nudnou je průběh každé směny. Přesto, že osobní asistenti mají velkou moc ve výběru náplně volného času klientů, velká část náplně dne zůstává neměnná. Informant č. 7 uvádí jako důvod k odchodu právě stereotyp: „*Důvodem bylo vyhoření, působení na klienty bez výsledku, stereotyp.*“ Stereotyp je důvod, proč někteří

zaměstnanci z této pracovní pozice odešli, popř. jeden z důvodů, proč by nad změnou zaměstnání přemýšleli.

V předchozí kapitole jsem jako jeden z možných důvodů popisovala PAS, jejich projevy, problémové chování lidí s PAS aj. Z rozhovorů s osobními asistenty jsem zjistila, že problémové chování a projevy klientů DZR jsou velkým důvodem pro odchod z tohoto zaměstnání. „*Vadí mi třeba, když koupu jednoho klienta a druhý si začne vyžadovat pozornost tím, že řve jako malý dítě.*“ Říká informant č. 8. Většina informantů mluví o problémovém chování klientů ve formě vzteku, kopání, škrábání, křiku apod. a o tom, že jim toto chování přivozuje stres a občas i strach. Informant č. 5 zmiňuje: „*Občas je toho i na mě moc. Stresuje mě chování klientů, nebo když je moc práce.*“ Mezi projevy chování lidí s PAS patří také neadekvátní zpětná vazba, o které taktéž hovoří jeden z informantů (č. 9). Také říká: „*V běžném vztahu by asi bylo alarmující, kdyby vám někdo jako reakci na hezky zařízený den vytrhnul chomáč vlasů.*“ Jeden z informantů (č. 6) také hovoří o využití supervize kvůli problémovému chování klientů: „*Při individuální supervizi s externím supervizorem jsem rozebíral především situace související se zvládním incidentů, kdy byli klienti agresivní, sebepoškozovali se či zaútočili na mě osobně.*“

Agresivní chování klientů vůči osobním asistentům může některým osobním asistentům přivodit dlouhodobý stres a třeba i strach z klientů. Informant č. 2 říká: „*Někdy mi vadí agresivní chování klientů a strach z nich. Často mě stresuje právě agresivní chování klientů (...), kdy nevím, co mám čekat.*“ Jeden z osobních asistentů (informant č. 3) hovoří o chybějící možnosti něco vytvořit a tím dosáhnout osobního uspokojení z dosažených výsledků. Zmiňuje také, že tato práce nikam nesměřuje. „*Chybí mi možnost něco vytvořit,*

něco, co přináší pocit sebeuspokojení z nějakého výsledku.“ Další z asistentů mluví o působícím stresu z osobního selhání, když např. vzhledem k problémovému chování klienta DZR není schopen běžný úkon s klientem provést sám a potřebuje pomoc druhého asistenta (informant č. 2). Toto všechno jsou faktory, které mohou vést k vytvoření syndromu vyhoření, o kterém jsem taktéž psala v předchozí kapitole. Tři z osobních asistentů uvádí jako důvod odchodu právě syndrom vyhoření. Tento stav popisují jako nechuť k práci, nezájem o klienty a přehnanou citlivost na stresové situace.

Jedním z velkých důvodů k ukončení práce v DZR se poslední dobou stává nedostatek personálu na běžný provoz. Jeden z informantů (č. 1), který v době při rozhovoru neuvedl žádný důvod odchodu, protože je v práci velmi spokojený, postupem času přiznal, že pokud se počet zaměstnanců v následujících pár měsících nezvedne, bude nucen následkem přepracování dát také výpověď, jelikož by déle pracovní vytížení nezvládal. Také informant č. 2 uvádí: *„Vadí mi, že máme málo kolegů, a proto u některých asistentů vznikají desítky hodin přesčasu, což by se mohlo projevit na jejich zdraví, výkonu a psychice.“*

Téměř všichni kromě zmiňovaného informanta v předchozím odstavci, si stěžovali na nízké finanční ohodnocení. Pro mnohé asistenty, kteří již v DZR nepracují, byla finanční stránka věci velmi důležitou pro rozhodnutí, zda práci změnit anebo zůstat. Informant č. 2 uvádí: *„Nejsem spokojena s finanční odměnou, která je velmi nízká v poměru s vykonanou prací naprosto neadekvátní.“* Osobní asistenti popisují problematiku výše mzdy v závislosti na tím způsobenou nízkou životní úroveň. *„Nejsem spokojen s tím, že mě tato práce není schopna uživit.“* Říká informant č. 3. Podobně to popisuje informant č. 4: *„Nebaví mě nízká životní úroveň.“* Informant č. 5 hovoří

o syndromu vyhoření, který prožil v předchozím zaměstnání: „*Důvodem byl a je velký tlak na personál. Velmi zjednodušeně řečeno - hodně práce i zodpovědnosti, za malé mzdy, a bez jakékoliv zpětné vazby. Piši sice o práci v nemocnici, ale práce v sociálních službách je na tom ještě hůře, vzhledem k tomu, že naše mzdy, na rozdíl od sester v nemocnici, nerostou.*“ Mezi osobními asistenty, kteří již v DZR nepracují, jsou takoví, kteří práci DZR opustili právě kvůli nízké mzdě a dali přednost práci, kde je pracovní ohodnocení vyšší a to i přesto, že cílová skupina zůstala neměnná. Informant č. 9 říká: „*Pomáhá mi si otevřeně říct, že to dělám hlavně pro peníze a pro uživení budoucí rodiny. V druhé řadě budou další bohubilnější motivace, ale první bude vždy plat. I když mě práce baví a mám ji rád, zadarmo bych nezvedl ani ruku.*“

Mezi poslední uvedené důvody k odchodu z DZR patří dlouhé dojíždění do zaměstnání. Informant č. 8 říká: „*Nejsem spokojená s dojížděním do denního stacionáře. Je to dlouhé dojíždění a přijde mi pro kluky zbytečné.*“

Mezi poslední uvedené důvody osobních asistentů o ukončení pracovního poměru v DZR v Praze je nabídnutí jiného zaměstnání, které převyšuje pozitivní faktory práce v DZR, a také stěhování do zahraničí. Informant č. 9 říká: „*Byl jsem na „vrcholu“, kdy mě práce bavila, a snad jsem jí i odváděl dobře. Zároveň se začal vkrádat ten nepříjemný pocit, že jsem tam zažil všechno, že už mě nic nepřekvapí, že se nic nového nenaučím. V té době přišla nabídka z jiné služby v rámci organizace a já ji vzal.*“ Další (informant č. 6) jako odpověď na otázku, jaký byl důvod jeho odchodu z DZR uvádí: „*Stěhování do zahraničí.*“

5.3 Shrnutí výzkumné části

Jako výzkumnou metodu jsem zvolila strukturovaný rozhovor, díky kterému jsem u osobních asistentů zjišťovala, proč si zvolili zrovna tuto práci, co je na jejich práci baví a motivuje a také co je v práci nebaví, stresuje a co by pro ně bylo reálným důvodem k odchodu z této práce. Takto zaměřené otázky mi pomohly zjistit motivace, které osobní asistenty vedou k zahájení této práce i co je motivuje k tomu v této práci setrvat. Tyto otázky mi taktéž pomohly zjistit, jaké důvody mají osobní asistenti k tomu, aby práci ukončili.

Důvody k tomu, aby tito lidé zahájili práci osobního asistenta v DZR jsou tedy následující – především je k tomu vede možnost více poznat svět autismu, získání nových zkušeností, ale i si ověřit či zkvalitnit informace, které již před nástupem do této práce měli. Dále pak mezi důvody zahájení patří výzva, která nové osobní asistenty táhla ke zjištění, zda tuto práci budou schopni zvládat a dalším důvodem je snadná dosažitelnost této práce, jelikož se velmi často stává, že zaměstnanci DZR hledají nového kolegu do týmu. Dalším důvodem pro výběr této práce je její smysl, který v ní osobní asistenti vidí. Posledním důvodem, který osobní asistenti uvádí je nabytí zajímavé zkušenosti a nevšednost této práce.

Důvody osobních asistentů k setrvání na této pozici jsou ve shrnutí pracovní tým, který osobní asistenty v práci drží, velká volnost při výběru trávení volného času klientů, dále pak možnost dalšího vzdělávání a stálý příjem. Příjemné pracovní prostředí si osobní asistenti na této práci také velice cení a zmiňují ho jako jeden z důvodů, proč se jim v práci líbí a drží je to tam. Pro mnohé asistenty je velkým důvodem k setrvání v této práci možnost plánovat si směny podle svých zájmů a tím mít k této práci i jiný přivýdělek nebo školu. Posledním zmiňovaným důvodem pro pracovní spokojenost je

nevšednost chování klientů, od kterých se každý den mohou něco nového naučit.

Posledním cílem této práce bylo zjistit důvody, které osobní asistenty vedou k odchodu z tohoto zaměstnání. Ve zkratce jsou důvody k odchodu stereotypní činnosti opakující se každý den, projevy chování klientů s PAS a především agresivní a problémové chování, při nízkém počtu zaměstnanců je to přepracovanost, dále pak neodpovídající, nízké finanční ohodnocení, dlouhé dojíždění do práce a z práce, nabídka lepšího zaměstnání a stěhování do zahraničí.

5.4 Porovnání faktorů v teoretické a praktické části

V teoretické části jsem psala o možných faktorech, které jsou pro osobní asistenty důvodem k zahájení práce v DZR, o faktorech, které jsou možnými důvody setrvání v této práci a také o možných důvodech odchodu osobních asistentů z DZR. Jelikož už jsou rozhovory s osobními asistenty zpracovány a výsledky jsem popsala, nyní porovnám zjištěné výsledky s mými předpoklady a faktory zjištěnými od osobních asistentů ještě před zahájením výzkumu k této bakalářské práci, které jsou v třetí a čtvrté kapitole teoretické části popsány jako možné.

5.4.1 Motivační faktory

Jako možný motivační faktor jsem zmiňovala možnost dalšího vzdělávání (konference, dobrovolné kurzy, školení) osobního asistenta. O této možnosti se žádný z osobních asistentů při rozhovoru nezmínil. Osobní asistenti (např. č. 2,4 a 6) hovoří o seznámení se se světem autismu nebo lidí s PAS, ale nespecifikují formu, kterou k tomu chtějí dojít.

Žádný z osobních asistentů při rozhovoru nemluví o darech od sponzorů NAUTIS z.ú., o kterých jsem v teoretické části psala. Podobně je na tom i benefit individuální supervize. Někteří informanti mluví o tom, že individuální supervizi využili (informant č. 1,3,4,6,8), ale nemluví o ní jako o benefitu, který by je v této práci udržoval. Nikdo z osobních asistentů nezmínil firemní večírek nebo pozitivní zpětnou vazbu od zaměstnavatele, klientů či rodičů klientů.

Dalším z uvedených faktorů je uvedena pestrá pracovní náplň. O tomto faktoru hovoří většina osobních asistentů (všichni kromě č. 5). Mluví o tom, že toto je pro ně opravdu velkým důvodem k tomu, proč tuto práci dělají a také v ní setrvávají.

Velkým tématem je finanční ohodnocení, o kterém kromě osobního asistenta č. 1, mluví spíše jako důvodu, proč by z této práce odešli a uvádí je jako důvod, co je na této práci špatné. Pouze osobní asistent č. 1 o finančním ohodnocení mluví pozitivně.

Motivační faktory, které jsem v teoretické části neuvedla, jsou např. zvědavost, výzva, snadná dosažitelnost, výborný pracovní tým, příjemné pracovní prostředí a časová flexibilita směn.

5.4.2 Důvody k odchodu

V teoretické části jsem psala o specifikách chování lidí s PAS. V kapitole o možných důvodech k odchodu jsem psala o problémovém chování klientů DZR, které se v rozhovorech několikrát zmiňovalo jako faktor, který je pro osobní asistenty stresorem (např. informant č. 2,4,5,8). V tomto faktoru se tedy moje předpoklady a vyjádření osobních asistentů shoduje.

V této kapitole jsem také psala o Syndromu vyhoření, jakožto o důvodu k odchodu osobních asistentů z DZR. Z rozhovorů vyplynulo, že Syndrom vyhoření je opravdu důvodem, kvůli kterému někteří osobní asistenti z DZR odešli (č.7,8).

V nedostatečném finančním ohodnocení jsem se taktéž s drtivou většinou osobních asistentů shodla. Kromě osobního asistenta č. 1, 6, nedostatečné finanční ohodnocení uváděli jako velké minus všichni. Osobní asistent č. 9 tohle uvedl jako jeden z důvodů, proč z práce v DZR odešel.

Důvody k odchodu, které jsem v teoretické části nezmínila, ale osobní asistenti o nich mluvili, jsou: nedostatek osobních asistentů, dlouhé dojíždění do zaměstnání, stěhování do zahraničí a jiná nabídka práce.

Závěr

V této bakalářské práci jsem se zaměřila na práci osobního asistenta v domově se zvláštním režimem, zřizující organizace NAUTIS z.ú.. Vzhledem k tomu, že průměrná doba zaměstnání osobního asistenta v DZR je dva roky, což považuji za problematické, rozhodla jsem se zjistit, proč tomu tak je, co osobní asistenty v této práci drží a co považují za důvod k odchodu z této práce.

Tuto bakalářskou práci jsem rozdělila do dvou částí, kdy první část je věnována popisu organizace NAUTIS z.ú., a její službě domov se zvláštním režimem, poruchám autistického spektra obecně a představení klientů z DZR v Praze. Dále v ní popisuji vnější a vnitřní motivaci a její souvislost s chováním člověka a také možné důvody, které mohou osobní asistenty motivovat k výkonu této práce i důvody vedoucí osobní asistenty k odchodu z této práce.

Druhá, výzkumná část této bakalářské práce je věnována výzkumu a popisu výsledků. Jelikož cílem této práce bylo zjistit motivace, které osobní asistenty vedou k zahájení práce osobního asistenta v DZR, jaké jsou pro ně důvody k setrvání v této práci a také zjistit, jaké jsou důvody k odchodu z této práce, výzkumná část je věnována výzkumu a odpovědím na tyto otázky.

Z rozhovorů s osobními asistenty jsem zjistila, že nejčastějšími důvody k zahájení práce osobního asistenta v DZR jsou získání nových zkušeností, získání nových informací o PAS a přiblížení se těmto lidem. Tito lidé v této práci vidí smysl, který je pro ně důvodem tuto práci dělat a zároveň výzvou, zda to dokáží.

Dále jsem zjistila, že velkou motivací pro setrvání v této práci je velká volnost ve výběru, jak vyplnit volný čas klientů, příjemné pracovní prostředí, skvělý pracovní tým a možnost dalšího vzdělávání. Jelikož hodně osobních asistentů má ještě další práci nebo zároveň studují, velkou motivací pro to zůstat je pro ně možnost přizpůsobení směn podle toho, jak potřebují.

Z rozhovorů jsem také zjistila, že častým důvodem k odchodu jsou nedostatečné finanční ohodnocení, agresivní chování klientů a jiné projevy jejich chování, syndrom vyhoření, každodenně opakující se náplň práce a při nízkém počtu zaměstnanců také přepracovanost.

Vzhledem k výsledkům se domnívám, že NAUTIS z.ú. má šanci aktuální situaci ohledně častých odchodů osobních asistentů v DZR změnit. Osobní asistenti uvádí důvody, které by organizace byla schopna zajistit popř. změnit, např. každodenně opakující se náplň práce (úklid bytu). Co vnímám jako velký problém, je odpovídající finanční ohodnocení osobních asistentů. Lepší finanční zajištění je určitě jedna z věcí, které by NAUTIS z.ú. měl věnovat více úsilí, jelikož ji vnímám jako jeden z největších problémů s ohledem na udržení si zaměstnanců.

Seznam literatury

APLA. *Vnitřní metodika č. 31/2013: Hodnocení pracovníků služby domov se zvláštním režimem*. Praha, 2013.

EGGERT, Max. *Motivace*. Praha: Portál, 2005. Management do kapsy. ISBN 80-7367-010-0.

GILLBERG, Christopher a Theo PEETERS. *Autismus - zdravotní a výchovné aspekty: výchova a vzdělávání dětí s autismem*. Praha: Portál, 1998. Speciální pedagogika (Portál). ISBN 80-7178-201-7.

HOMOLA, Miloslav. *Motivace lidského chování*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1972. Knižnice psychologické literatury.

KUNA, Milan. *Hudba vzdoru a naděje: Terezín 1941-1945 : o činnosti a tvorbě hudebníků v koncentračním táboře Terezín*. Praha: Editio Bärenreiter, 2000. ISBN 80-86385-02-7.

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

NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace chování*. 3., přeprac. vyd. V Praze: Triton, 2014. ISBN 978-80-7387-830-6.

NIERMEYER, Rainer a Manuel SEYFFERT. *Jak motivovat sebe a své spolupracovníky*. Praha: Grada, 2005. Poradce pro praxi. ISBN 80-247-1223-7.

RICHMAN, Shira. *Výchova dětí s autismem: aplikovaná behaviorální analýza*. Praha: Portál, 2006. Speciální pedagogika (Portál). ISBN 80-7367-102-6.

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

THOROVÁ, Kateřina. *Poruchy autistického spektra*. Rozšířené a přepracované vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0768-9.

VERMEULEN, Peter. *Autistické myšlení*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1600-3.

Internetové zdroje:

Bezrealitky.cz. *Nabídka pronájem* [online]. [cit. 2018-03-31]. Dostupné z: <https://www.bezrealitky.cz/nemovitosti-byty-domy/355519-nabidka-pronajem-bytu-novy-lesik>

Bezrealitky.cz. *Nabídka pronájem* [online]. [cit. 2018-03-31]. Dostupné z: <https://www.bezrealitky.cz/nemovitosti-byty-domy/171255-nabidka-pronajem-bytu-malinova>

Domov se zvláštním režimem. *NAUTIS* [online]. [cit. 2018-03-10]. Dostupné z: <http://nautis.cz/cat/cz/domov-se-zvlastnim-rezimem>

Kdo jsme. *Děti úplňku* [online]. [cit. 2018-03-10]. Dostupné z: <http://www.detiuplnku.cz/cs/home/kdo-jsme/>

O autismu. *Vzdělávání a autismus* [online]. [cit. 2018-03-11]. Dostupné z: <http://www.vzdelavaniaautismus.cz/o-autismu>

O nás. *NAUTIS* [online]. [cit. 2018-03-10]. Dostupné z: <http://nautis.cz/cz/o-nas>

Pro cit. *Autismus* [online]. [cit. 2018-04-02]. Dostupné z: <http://www.autismusprocit.cz/autismus.html>

Služby. *NAUTIS* [online]. [cit. 2018-03-10]. Dostupné z: <http://nautis.cz/cz/sluzby-nautis>

Syndrom Vyhoření Psychoweb: Vše o vyhoření podrobně a srozumitelně. *Jak na vyhoření* [online]. [cit. 2018-04-17]. Dostupné z: <http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/syndrom-vyhoreni-uvod/jak-na-vyhoreni>

Přílohy

Rozhovor č. 1

Co Vás k této práci přivedlo?

Můj plán byl přestěhovat se z vesnice do rodné Prahy a najít si práci. Tato práce byla jednou z více možností, které jsem měl, a vyšlo to. Navíc moji synovci mají autismus.

Proč zrovna tahle práce?

Bral jsem to jako novou etapu v životě, chtěl jsem vědět, jestli to zvládnu, bylo to pro mě něco úplně nového. Taky jsem si myslel, že budu lepším člověkem, ale to je blbost.

Dělal jste dřív práci v oboru?

To právě vůbec, jsem vyučený umělecký kovář, než jsem začal pracovat jako os. asistent, živil jsem se kácením stromů, v životě jsem dělal všechno možný, ale nic ze sociální sféry.

Baví Vás práce v DZR?

To je jasný, co mě nebaví, tomu se snažím vyhnout.

Co Vás na téhle práci baví?

Baví mě na tom to, že každá směna je jiná, že se dostanu do přírody, že si průběh směny plánuji sám nebo s kolegou.

Jak vysoký úvazek máte?

Plný úvazek.

Chodíte se po práci někam bavit?

Ne.

Proč?

Po noční směně chci spíš odpočívat a po denní je moc pozdě na to, se jít někam bavit. Po odpolední si jedu maximálně nakoupit. Bavím se, když mám volný den nebo před noční.

Jste z práce unavený?

Po dvou letech zatím ne, co se týká jednotlivých směn, tak někdy je to náročný a někdy je to naopak povzbuzující až euforické. Nikdy však neodcházím z práce po čtyřech.

Co děláte, když nejste v práci?

Přemýšlím o práci, co se dá zařídit, zlepšit atd.

Jakým způsobem odpočíváte?

Tělesně spánkem, duševně couráním po Praze s foťákem, občas kolo, návštěva příbuzných, fantazírování, sem tam není na škodu udělat nějakou vylomeninu, a mluvit vulgárně, prostě se chovat přirozeně.

Znáte nějaké nástroje nebo metody, které pomáhají zpracovat všechny „pracovní trable“ a stres?

Trable se snažím řešit hned, ale s chladnou hlavou. Stres odbourávám různými metodami, je jich hodně, ale alkohol mezi ně nepatří.

Znáte supervizi?

Znám.

Využíváte ji?

Využil jsem ji jednou. Nepodařilo se mi vstřebat nového kolegu.

Měla pro Vás supervize nějaký význam do budoucna?

Ano.

Jaký?

Pomohlo mi to zlepšit komunikaci s kolegy.

Jste s prací spokojeni? S čím?

Obečně s prací spokojen jsem, jinak bych to nedělal. Klienti, prostředí, kolegové jsou fajn, jasně někdo mi sedí víc, někdo míň.

S čím nejste spokojeni?

Z pozice vedoucího, když nejsem spokojen tak začínám u sebe, proč jsem nespokojen a je vůbec na místě prohlubovat nespokojenost, šťourat se v tom, vytvářet dusno, tady musí jít emoce stranou.

Je v práci něco, co Vás stresuje?

Je a myslím, že určitá dávka stresu je pro mě potřeba.

Co to je?

Většinou zbytečnosti, ale poslední dobou je toho míň a míň.

Jaká je pro Vás motivace v práci pokračovat?

Baví mě to a živí mě to.

Slyšel jste někdy o Syndromu vyhoření? Co to je?

Jo četl jsem o tom. Zatím si z toho dělám srandu, ale když to přijde tak to sranda nebude, to bude nejvyšší čas na změnu. Přesnou definici syndromu vyhoření teď z hlavy nevysypu. Mám to ovšem spojený s učitelkama ze základky co už jsou vyždímaný a chytnou na první škrtnutí.

Rozhovor č. 2

Co Vás k této práci přivedlo?

Inzerát na facebookové stránce Nautis. Zaujala mě nabídka práce na úvazek v prostředí psychiatrické nemocnice Bohnice s autisty, ve speciálním domově.

Jaká byla motivace?

Zisk zkušeností, změna. Již jsem nechtěla dělat asistence a kroužky pod Nautisem, bylo to časově i finančně nevýhodné. Také jsem již nechtěla trénovat beachvolejbal a doučovat angličtinu, protože mi to zabíralo obrovské množství času. A také to bylo psychicky vyčerpávající, nezbyvala žádná síla věnovat se škole.

Dělali jste dřív práci v oboru? Se stejnou cílovou skupinou?

Ne, dříve jsem trénovala beachvolejbal děti a dospělé. Doučovala jsem i angličtinu po dobu 1 roku, pouze dospělé. Od ledna 2016 jsem sháněla praxi, která je poměrně důležitá k přijímacím zkouškám na psychologii, a tak jsem se stala dobrovolníkem v Nautis. Navštěvovala jsem 2x týdně volnočasové aktivity pro děti s autismem. Bylo to plavání v bazénu Juliš a cvičení v Sokole Libeň. Poté jsem od své nadřízené dostala nabídku vést tyto kroužky, takže jsem 1x týdně cvičila s dětmi. Právě jeden chlapec potřeboval asistenta na odvod ze školy na můj kroužek, tak jsem se dostala i k asistencím. Od října 2016 do června 2017 jsem tedy 1x týdně cvičila a 2x týdně měla asistenci (kromě tohoto chlapce ještě klientku, kterou jsem doprovázela na hipoterapii. Bylo jí 30 let, pro mě obrovská zkušenost). V létě 2017 jsem jela na 2 tábory do Křížlic a v říjnu nastoupila do DZR.

Baví vás práce?

Ano. Není vždy příjemná, ale to nemění nic na tom, že mě to baví.

Těšíte se do práce?

Ano, každý den je jiný a nikdy nevím, co se bude ten den dít.

Chodíte se po práci někam bavit?

Výjimečně. Končíme vždy večer, takže většinou po práci jen doma relaxuji nebo se učím.

Jste z práce unavení?

Většinou ano.

Co děláte, když nejste v práci?

Učím se, sportuji (hraji beachvolejbal nebo jdu do posilovny). Nebo jsem doma a odpočívám, či dělám jiné povinnosti. Také se vídám s přáteli.

Využíváte supervize?

Zatím ne. Pokud budu mít nějaký problém nebo když ho mám, snažím se ho řešit s vedoucím domova a povídat si o tom. Pokud bychom nebyli schopni záležitost vyřešit nebo by to pro mě bylo neúnosné, obrátila bych se na supervizora.

Co Vás v tomto zaměstnání drží?

Nemateriální zisky (zkušenosti, zážitky, neustálé řešení nových situací), flexibilita (mohu si zařídit směny např. kvůli škole či doktorovi), příjemné prostředí.

Jste s prací spokojeni? S čím? S čím nejste spokojeni?

Jsem spokojena s kolegy, zatím nemám s nikým problém a všichni jsou příjemní. Také s vedoucím, je zodpovědný a snaží se všem vyhovět. Je mi velmi příjemné prostředí a volnost, kterou v práci máme (výlety do přírody, procházky po okolí).

Nejsem spokojena s finanční odměnou, která je velmi nízká a v poměru s vykonanou prací naprosto neadekvátní. Nikdo mě ale nenutí, abych zde pracovala, takže je to jen na mě. Jsem tu kvůli zkušenostem. Také mi vadí, že máme málo kolegů, a proto u některých asistentů vznikají desítky hodin přesčasů, což by se mohlo projevit na jejich zdraví, výkonu a psychice. Někdy mi vadí agresivní chování klientů a strach z nich, ale s tím se dá pracovat.

Je v práci něco, co Vás stresuje?

Často mě stresuje právě agresivní chování klientů, zejména Martina, kdy nevím, co mám čekat (např. jsem v kuchyni a on ke mně přijde, začne do mě silně strkat a hlasitě se u toho směje). Také mě stresuje, když se mi nedaří vykonat základní úkon s klientem (např. když klientovi obouvám boty, on mě kope a poté mi chytí vlasy a trhá mi je a já na něj nedosáhnu) a potřebuji od někoho pomoc.

Jaká je pro Vás motivace v práci pokračovat?

Naučit se zvládat náročné situace a získat na věci větší nadhled. Myslím, že v této práci vydržím maximálně 1 rok.

Jakým způsobem odpočíváte?

Sportem, čtením, výlety s přítelem, odpočinkem doma, návštěva kina a divadla, posezení s přáteli.

Rozhovor č. 3

Co Vás k této práci přivedlo?

Inzerát, takže víceméně náhoda.

Jaká byla motivace?

Skončil jsem v jedné práci, potřeboval jsem rychle něco dělat a tohle se mi zdálo jako snadná varianta. Takže mojí motivací byla asi cesta nejmenšího odporu.

Dělal jste dřív práci v oboru?

Pracoval jsem cca 3 roky v Domově sv. Rodiny, což byl trochu podobný typ zařízení, jen s tím rozdílem, že zde byl mix klientů s různým druhem postižení. Potom jsem pracoval cca 4 roky na azylovém domě Armády Spásy, s bezdomovci a s lidmi závislými na drogách či alkoholu.

Baví Vás práce v DZR?

Ano i ne. Spíš než práce, je to pro mě forma setkávání s někým koho znám a to mě na tom zároveň baví. Chybí mi ale možnost něco vytvořit, něco co přináší pocit sebeuspokojení z nějakého výsledku. Proto je pro mě těžké o této práci přemýšlet jako o práci.

Jak vysoký úvazek máte?

Teď plný, ale mění se to.

Chodíte se po práci někam bavit?

Ano, celkem dost. Na koncerty, do kina, občas sportovat, nebo s přáteli do hospody.

Jste z práce unavení?

Fyzicky ne, emocionálně/psychicky občas ano.

Co děláte, když nejste v práci?

Jinou práci abych se uživil, nebo jsem někde na cestách, případně se chodím bavit.

Jakým způsobem odpočíváte?

Spím, poslouchám hudbu, surfuju po internetu, čtu si.

Znáte nějaké nástroje nebo metody, které pomáhají zpracovat všechny „pracovní trable“ a stres?

Nejvíc mi pomáhá chůze, fyzický pohyb, nebo alkohol.

Znáte supervizi?

Znám.

Využíváte ji?

Využil jsem ji jednou, bylo to ohledně zpracování vnitřně potlačovaného vzteku a agresivity.

Měla pro Vás supervize nějaký význam do budoucna?

Ano, naučila mě techniku, kterou používám.

Jste s prací spokojen? S čím?

Jsem spokojený se svobodou, kterou mám.

S čím nejste spokojen?

Nespokojený jsem s tím, že mě tato práce není schopná uživit.

Je v práci něco, co Vás stresuje?

Nejvíc křik a někdy i přehnaný fyzický kontakt. Různé oplácávání a podobně.

Jaká je pro Vás motivace v práci pokračovat?

Motivaci si žádnou neuvědomuji, je to zvyk, nějaká forma známosti, „přátelství“, které můj život obohacuje a další rovinu toho co lze zažít, ale více méně bez plánu někam směřovat.

Slyšel jste někdy o Syndromu vyhoření? Co to je?

Ano, vnímám to jako snahu o naplnění nějaké své vize, představy, která se nenaplnila a zůstalo po ní prázdné místo a to místo si říká o vyplnění.

Rozhovor č. 4

Co Vás k této práci přivedlo?

Člověk s ovázanou rukou, kterého jsem potkal na pohovoru jinde. Tahle práce by mohla být vzrůšo, jsem si říkal.

Jaká byla Vaše motivace pro tuto práci?

Fyzická práce, možnost poznat svět autismu v rámci chráněného bydlení, volnost, větší svoboda v práci než v ústavech.

Dělal jste dřív práci v oboru?

Sulická - komb. postižení, sanitář v Karviné, oška v důchod'áku, osobní asistent v domácí péči, Duha – komb. postižení

Baví Vás práce v DZR?

Ano i ne. Baví mě ta volnost tam, že si den můžeme naplánovat, jak chceme. Nebaví mě ten každodenní stereotyp.

Jak vysoký úvazek máte?

Hlavní pracovní poměr, celý.

Chodíte se po práci někam bavit?

Většinou ne.

Jste z práce unavení?

Z 90% ne.

Co děláte, když nejste v práci?

Kytara, basa, turistika, jóga, běh, čtení, přátelé, přítelkyně.

Jakým způsobem odpočíváte?

Asi tím, co jsem teď vyjmenoval.

Znáte nějaké nástroje nebo metody, které pomáhají zpracovat všechny „pracovní trable“ a stres?

Fyzická práce, cvičení, meditace, hudební nástroje, jako muzikoterapie.

Znáte supervizi?

Ano

Využíváte ji?

Využil jsem ji jednou kvůli vypořádání se se stresem během jízdy, kdy mi vadí řvaní kluků do takové míry, že to ve mně vzbuzuje agresi a somatizuje se to do žaludku.

Měla pro Vás supervize nějaký význam do budoucna?

Ano, dostal jsem tipy, jak s tím mohu vynaložit. Rady, které měly smysl, a mohu s nimi pracovat.

Jste s prací spokojen?

Ano. Naplňující jsou výlety, možnost být svým vlastním panem na směně.

S čím nejste spokojeni?

Nebaví mě nízká životní úroveň, díky fixní mzdě, nemožnost přesčasů apod.

Je v práci něco, co Vás stresuje?

Vztah s jedním z kolegů a taky když kluci řvou v autě.

Jaká je pro Vás motivace v práci pokračovat?

Možnost dodělat si školu, abych tyhle hovna nemusel dělat do konce života.

Slyšel jste někdy o Syndromu vyhoření? Co to je?

Syndrom vyhoření chápu jako souhrn vjemů, které se po dostatečném nakumulování projeví na psychice nebo fyzické stránce člověka do takové míry, že není schopen dál racionálně fungovat ve výkonu své činnosti.

Rozhovor č. 5

Co Vás k této práci přivedlo?

Už roky před tím, než jsem nastoupila k Nautis, jsem pracovala jako zdravotní asistentka v nemocnici, nebo jako pečovatelka u seniorů, nebo u lidí s fyzickým, nebo mentálním postižením. V podstatě jsem jen vyměnila cílovou skupinu.

Jaká byla motivace?

Měla jsem pocit, a myslím, že se potvrdil, že tato cílová skupina bude pro mě zajímavější, i vzhledem k tomu, že mám doma podobně postiženou dceru.

Dělala jste dřív práci v oboru? Jakou?

Ano, u seniorů, v pečovatelských službách.

Baví Vás práce v DZR?

Ano, skoro tři roky stále baví.

Jak vysoký úvazek máte?

Plný.

Chodíte se po práci někam bavit?

Ano.

Jste z práce unavení?

Jak kdy, někdy více, někdy méně.

Co děláte, když nejste v práci?

Po dlouholetých zkušenostech s péčí o lidi s různými problémy, nebo komplikacemi zdravotními nebo mentálními, jsem se naučila po příchodu domů práci vypnout, a naučit se odpočívat.

Jakým způsobem odpočíváte?

Byl to proces, ale vyplatil se. Plánuji si volné dny s rodinou, přáteli, věnuji se v rámci možností svým koníčkům, a oblíbeným činnostem. Ovšem je důležité nemít při tom pocit, že mi někde něco uniká, že mám ještě někde něco vyřídit, vyřešit, nebo že jsem někde něco „zapomněla“. Vše zůstává v práci.

Znáte nějaké nástroje a metody, které pomáhají zpracovat všechny „pracovní trable“ a stres?

Je důležité mluvit s okolím o svých pocitech a náladách, ale je hodně důležité naučit se i komunikovat sama se sebou. Naučit se poslouchat a poslechnout, tomu, co říká tvoje tělo, i hlava.

Znáte supervizi?

Ano.

Využíváte ji?

Ano, ale přiznám se, že tomuhle způsobu předcházení problémů stále nerozumím a nedůvěřuji.

Jste s prací spokojeni?

Někdy více, někdy méně. Ale v podstatě jsem zatím spokojená.

Je v práci něco, co Vás stresuje?

Ano, občas je toho i na mě moc. Chování klientů, nebo když je moc práce.

Jaká je pro Vás motivace v práci pokračovat?

Stále je to oblast, kde je co zkoumat, rozšířit si znalosti v oboru. A navíc na nic lepšího jsem zatím nenarazila.

Slyšela jste někdy o Syndromu vyhoření? Co to je?

Ano, mockrát jsem ho i zažila u svých kolegyně v nemocnici, kdy ztratily zájem o své okolí, pacienty, kolegy, povinnosti, radosti, ráno vstávali a chodili do práce s žaludeční neurózou, v lepším případě ve velmi špatné náladě, v horším případě s depresemi, které ovšem odmítají přiznat. Většinou to končilo neschopenkou a nakonec výpovědí z pracovního procesu. Důvodem byl a je, velký tlak na personál. Velmi zjednodušeně řečeno- hodně práce i zodpovědnosti, za malé mzdy, a bez jakékoliv zpětné vazby. Píší sice o práci v nemocnici, ale práce v sociálních službách je na tom ještě hůře, vzhledem k tomu, že naše mzdy, na rozdíl od sester v nemocnici, nerostou.

Rozhovor č. 6

Co Vás k práci v DZR přivedlo?

Chtěl jsem pracovat v sociálních službách. Při praxi v zařízení Modrý klíč jsem se setkal s jedním z klientů DZR, který mě svým chováním zaujal. Později jsem narazil na nabídku práce v bohnické domácnosti, což mě zaujalo a shledal jsem to jako osobní výzvu – chtěl jsem se naučit dobře pracovat s touto skupinou lidí a přispět k vytvoření podmínek pro jejich kvalitní život.

Jaká byla Vaše motivace?

Absolvoval jsem studium humanitního oboru a hledal jsem zaměstnání v neziskovém sektoru, které bude užitečné a praktické. Chtěl jsem se vyhnout korporátnímu

prostředí a poznat práci v sociálních službách a s lidmi s autismem. Souběžně s počátkem práce v DZR jsem začal studovat doktorské studium historické sociologie, v němž se zabývám výzkumem autismu v ČR. Chtěl jsem mít praktické zkušenosti práce s lidmi s PAS. Toto však byla až sekundární motivace k této práci.

Dělal jste před prací v DZR práci v oboru?

Nedělal.

Těšil jste se do práce?

Ano. Zejména zpočátku pro mě byla tato práce výzvou, někdy byla náročná. Rychle však začala převládat radost a zadostiučinění. Kromě potěšení z práce s klienty DZR, jsem měl velké štěstí na výborný tým zajímavých kolegů, kolegyně a nadřízených, což velkou měrou přispělo k mé spokojenosti.

Chodil jste se po práci někam bavit?

Ano. Často jsem se setkával s přáteli. S manželkou jsme často chodili do společnosti a hrál jsem v kapele, s níž jsem koncertoval. Práce v DZR mě ve společenském životě nelimitovala.

Chodíval jste z práce unavený?

Někdy ano, zejména po celodenních a po nočních směnách, případně po delším bloku směn, nebo když klienti měli období se zvýšenou nepohodou. Zároveň jsem ale při výkonu této práce nacházel hodně situací, které pro mě byly zdrojem energie (interakce s klienty, s kolegy, pracovní prostředí v bohnickém parku, časté výlety s klienty do přírody atd.).

Znáte nějaké nástroje nebo metody, které pomáhají zpracovat všechny „pracovní trable“ a stres?

Ano, měli jsme na toto téma několik školení, kde jsem si rozšířil „repertoár“ konkrétních relaxačních technik. K redukci stresu pomohly i supervize, porady týmu a práce společně s kolegy, kteří čelili podobným situacím.

Znáte supervizi?

Ano, při svém působení v DZR Bohnice jsem pravidelně absolvoval skupinové supervize. Absolvoval jsem také individuální supervize s externím supervizorem. Pravidelné supervize využívám i ve svém současném zaměstnání ve Velké Británii (chráněné bydlení pro lidi s postižením).

Využíval jste supervize?

Ano, při individuální supervizi s externím supervizorem jsem rozebíral především situace související se zvládnutím incidentů, kdy byli klienti agresivní, sebepoškozovali se či zaútočili na mě osobně. Při pravidelných týmových a tematických supervizích jsme spolu s kolegy řešili konkrétní úskalí při práci s našimi klienty.

Měla pro Vás supervize nějaký význam do budoucna?

Ano, supervize mi pomohly například se sebeovládáním ve vypjatých situacích. Osvojil jsem si, že je důležité šetřit síly, být si vědom vlastního psychického rozpoložení a únavy a neobviňovat se za některé konkrétní pocity v situacích, při kterých jsou druzí lidé agresivní apod.

Jak dlouho jste v DZR pracoval?

V DZR jsem pracoval 2 roky.

Jaký byl důvod Vašeho odchodu?

Stěhování do zahraničí.

Slyšel jste někdy o Syndromu vyhoření? Co to je?

Ano. Syndromem vyhoření se označuje situace, kdy člověk ztrácí motivaci pro výkon dané pracovní pozice, nevnímá ji jako dostatečný zdroj seberealizace a uspokojení. SV následně přispívá ke zhoršené psychické pohodě člověka a často vede k jeho nevyhovujícímu pracovnímu výkonu (odevzdanost, neplnění povinností, nervózní chování ve vztahu ke klientům a kolegům atd.)

Rozhovor č. 7

Co Vás k práci v DZR přivedlo?

Dřívější spolupráce v Apla Praha (respitní centrum, osobní asistence, respitní víkendy, tábory) s nabídkou volné pracovní pozice do DZR.

Jaká byla motivace?

Práce v DZR – jeho fungování, pracovní náplň, možnost spolutrávení volného času a podílení se na jeho plánování. Výzva ke spolupráci s lékaři, krásné pracovní prostředí.

Dělala jste před prací v DZR práci v oboru?

Ano, zmíněnou osobní asistenci, respitní pobyty, tábory.

Těšila jste se do práce?

Zpočátku ano, později podle toho, s kým jsem měla trávit směnu – s jakým kolegou.

Chodila jste se po práci někam bavit?

Vzhledem k odpoledním směnám, které byly do 21:30 hodin ne moc často, přesto jsem se o to snažila.

Chodívala jste z práce unavená?

Ano.

Znáte nějaké nástroje nebo metody, které pomáhají zpracovat všechny „pracovní trable“ a stres?

Ano. Mně pomáhá strávit večer s kamarády v hospodě.

Znáte supervizi?

Ano.

Využívala jste supervize?

Ano znám, možnost využít ji nebyl v organizaci problém včetně pravidelných porad/supervizí s týmem. Sama jsem supervizi nevyužila.

Měla pro Vás supervize nějaký význam do budoucna?

Do budoucna věřím, že ano, ale v této organizaci již ne. Do budoucna myslím to, že bych se propříště uměla se stresem a podobnými vedlejšími defekty, které práce soc.pracovníka nebo prac.v soc.sluzbách přináší lépe srovnat, předcházet jim, vyrovnat se s nimi.

Jak dlouho jste v DZR pracovala?

Cca méně než 2 roky – nevzpomínám si přesně.

Jaký byl důvod Vašeho odchodu?

Vyhoření, působení na klienty bez výsledku, stereotyp.

Slyšela jste někdy o Syndromu vyhoření? Co to je?

Ztráta zájmu o pečující osobu, fyzické a psychické vyčerpání, netěšení se do práce, únava, špatný spánek, nechut'

Rozhovor č. 8

Co Vás k této práci přivedlo?

Zvědavost a hlavně práce s lidmi, kterou jsem vždy chtěla dělat.

Jakou jste k tomu měla motivaci?

Chtěla jsem si dokázat, že něco takového zvládnou.

Dělala jste dřív práci v oboru?

Ne

Baví Vás práce v DZR?

Ano, ale po dvou letech už je to trochu náročné na psychiku.

V čem Vás tato práce baví?

V tom že je ta práce i přes ten stereotyp určitým způsobem různorodá. Mám ráda ty výlety.

Jak vysoký úvazek máte?

Od října 2015 do června 2017 jsem byla na plný. Od července 2017 jsem na polovičním úvazku.

Chodíte se po práci někam bavit?

Občas ano

Jste z práce unavení?

Záleží na náladě klientů.

Co děláte, když nejste v práci?

Starám se o domácnost. Trávím čas s přítelem, a když je v práci, tak s rodiči nebo se sestrou, neteří a synovcem.

Jakým způsobem odpočíváte?

Spánkem. Hodně mi také pomáhá hlasitá hudba, u které si mohu nahlas zpívat.

Znáte nějaké nástroje nebo metody, které pomáhají zpracovat „pracovní trable“ a stres?

Tohle je u každého jiné. Pro mě je to již zmiňovaná hudba.

Znáte supervizi?

Ano, znám.

Využíváte ji?

Jednou jsem ji využila z důvodu syndromu vyhoření.

Měla pro Vás supervize nějaký význam do budoucna?

Ani ne. Tou dobou jsem už věděla, že stejně odejdu. Měla jsem podanou výpověď.

Co se Vám na této práci líbí?

Člověk si může směnu zorganizovat podle sebe. Líbí se mi tam ta volnost například při výletech. Je jen na nás kam se rozhodneme vyrazit.

Je něco, s čím nejste spokojená?

Nejvíce s dojížděním do denního stacionáře. Dlouhé dojíždění a přijde mi pro kluky zbytečné.

Je v práci něco, co Vás stresuje?

Nevím, jestli se to dá nazvat stresem. Vadí mi třeba, když koupu jednoho klienta a druhý si začne vyžadovat pozornost tím, že řve jako malé dítě.

Jaká by pro Vás byla motivace v práci pokračovat?

Kolegové

Slyšela jste někdy o Syndromu vyhoření? Co to je?

Ano sama jsem si jím prošla. No a co to je? Něco co nechcete zažít. Není to nic příjemného. Nevím, jak to někdy u někoho proběhlo, u mě to trvalo asi měsíc. Bohužel jsem si to ale nijak neuvědomovala. Byla jsem pořád unavená, otrávená. Do práce se mi vůbec nechtělo. Na klienty jsem byla nepříjemná. No a pak stačí rozlité pití, roztrhaná plena a ve mně to prostě bouchlo. Nebyl to vztek. Prostě jsem si sedla a rozbrečela jsem se.

V tu chvíli mi to všechno došlo. Když jsem si v hlavě promítla celý ten měsíc zpětně tak mi to všechno došlo. Už v tu dobu jsem “doutnala” jen jsem si to neuvědomila, až jsem prostě došla do toho stádia vyhoření. V tu chvíli jsem se chtěla sebrat a utéct, ale nemohla jsem tam klienty nechat do doby, než přijde noční směna samotné. Ted' jsem

na tom tak, že mám poloviční úvazek a v říjnu 2017 odcházím do jiné práce. Myslím si, že ve chvíli kdy člověk dojde do tohoto stádia, už by tu práci neměl dělat. Není to totiž už práce, kterou děláte jako na začátku protože Vás baví, ale v tuhle chvíli už je to „jen“ práce, kterou děláte, protože musíte.

Rozhovor č. 9

Co Vás k práci v DZR přivedlo?

Kamarád, který o práci zajímavě mluvil. Líbilo se mi, jak propojuje svoje zkušenosti s teoretickým způsobem myšlením, který nás po léta tvaroval (sociologie, filozofie, mě k tomu ještě teologie). Bylo to v době, kdy jsem měl rozepsaný návrh doktorátu na politologii, abych si posléze uvědomil, že to vlastně nechci. Najednou jsem zjistil, že práce v DZR, kam jsem se s ním šel podívat, má pro mě smysl, a že jí chci dělat.

Jaká byla Vaše motivace?

Možná spíš vím, jaká nebyla. Přestože jsem humanista, nebylo to nutkání věnovat se těm nejpotřebnějším. Přestože jsem křesťan, nevnímал jsem to jako poslání od Boha. Nejdůležitější pro mě byl asi kolektiv lidí, o kterým jsem věděl, že je dobrej; a pak asi i svoboda, se kterou jsem od kamaráda věděl, že tady člověk může pracovat (ježdění na výlety, důvěra od organizace. Prostě že je to trochu punk). A taky už jsem nechtěl studovat a práce v oboru mě neuchvátila (byl jsem asi půl roku na stáži na ministerstvu zahraničí). No a v neposlední řadě, mně přišli vtipní i obyvatelé DZR. Věděl jsem, že bude sranda, a že u toho zkusím být.

Dělal jste před prací v DZR práci v oboru?

Ne.

Těšil jste se do práce?

Řekněme, že jsem tam nechodil nerad. Ale že bych byl úplně nadšením bez sebe, že mám směnu, to ne.

Chodil jste se po práci někam bavit?

Ano, asi úplně normálně jako dřív. To znamená, ne moc často.

Chodíval jste z práce unavený?

Když se sešlo více směn za sebou, byl jsem unavený. Nebo když byla horší noční. Ale jinak mi připadá, že jsem v práci spíš síly nabíral.

Znáte nějaké nástroje nebo metody, které pomáhají zpracovat všechny „pracovní trable“ a stres?

Na všechny trable nic nemám. Na některé dílčí věci asi ano. Dost mi v práci pomohlo to, že jsem klienty postupně poznal, a že se pro mě stali oba celkem předvídatelní. Teda, myslím jejich jednání, jinak samozřejmě nevím, na co myslí nebo tak. Pak mi pomohla celá řada věcí, týkajících se vlastního přístupu k nim. Třeba, a možná hlavně, přijmout to, že člověk od nich nemůže dostat adekvátní emoční zpětnou vazbu, vděk, apod. Kdyby tohle člověk čekal, nemůže to vůbec dělat. V běžném vztahu by asi bylo alarmující, kdyby vám někdo jako reakci na hezky zařazený den vytrhnul chomáč vlasů. Prostě je dobré si jejich chování nespojovat, nehledat v něm něco, co tam není. To mi pomohlo v reakcích na problémové chování například. A stres? Nebráním se mu, nutí mě pracovat.

Znáte supervizi?

Ano.

Využíval jste supervize?

V DZR se, technicky vzato, jednalo o týmové intervize (supervizor byl zaměstnanec organizace) konané 1 x měsíčně v návaznosti na poradu. Byly zaměřeny dle potřeb buď na tým, nebo na klienty. O individuální intervize bylo možno si zažádat, já jsem to udělal asi jednou na začátku práce, v době, kdy jsem hledal nějaký zdravý a vyvážený přístup k práci.

Měla pro Vás supervize nějaký význam do budoucna?

Intervize v DZR byly fajn, ale po čase pro mě ztratily náboj. Na mé nynější pozici v organizaci, kdy máme pravidelné supervize vedené externím supervizorem, si to užívám daleko víc. Asi hlavně proto, že je zde tolik důležitý prostor pro otevřenou diskusi nad vztahem k organizaci, včetně kritiky a promýšlení dalších postupů.

Jak dlouho jste v DZR pracoval?

Dva a půl roku. Ted' už jen cca rok a půl pro zpestření záskoky, asi tak jednu noční směnu za dva měsíce.

Jaký byl důvod Vašeho odchodu?

Byl jsem "na vrcholu", kdy mě práce bavila, a snad jsem jí i odváděl dobře. Zároveň se už začal vkrádat ten nepříjemný pocit, že jsem tam zažil všechno, že už mě nic nepřekvapí, že se nic nového nenaučím. V té době přišla nabídka z jiné služby v rámci organizace a já ji vzal. Dobré načasování.

Slyšel jste někdy o Syndromu vyhoření? Co to je?

Slyšel, možná až mnoho. Je to trochu "trendy" koncept. Samozřejmě je ale třeba vyhoření předcházet, anebo když se dostaví dlouhodobá paralýza, práci bez výčitek změnit. Mně osobně nejvíc pomáhá - teda aspoň si to myslím - že se neberu ve své práci moc vážně. Mám plány, jsem asi i perfekcionista, ale nemyslím si, že by to "z fleku" nemohl dělat kdokoliv jiný. A pak mi pomáhá i otevřeně si říci, že to dělám hlavně pro peníze a pro uživení budoucí rodiny. V druhé řadě budou další bohulibější motivace, ale první bude vždy plat. I když mě práce baví a mám ji rád, zadarmo bych nezvedl ani ruku.