

Seznam příloh

Příloha č. 1	Příklad transkripce rozhovoru
Příloha č. 2	Projekt diplomové práce

Příloha č. 1:

Příklad transkripce rozhovoru (respondent R7)

O: Takže jen ať je to na záznamu – domluvily jsme se, že si mohu náš rozhovor nahrávat.

R: Jo.

O: Tenhle náš rozhovor slouží k diplomové práci, která se zabývá právě zátěží vedoucích pracovníků. Výzkum zaměřujeme právě na vedoucí služeb pro lidi s duševním onemocněním. Chci přijít na to, co je na té pozici náročné. Tohle téma vzniklo z mé zkušenosti ve službě a organizaci, kde jsme řešili fluktuaci vedoucích pracovníků po dvou letech. To je můj záměr. Přijde mi to téma zajímavé.

Tak jo, můžeme začít?

R: Ehm.

O: Jak se máš v práci?

R: No, jak se mám. No, já jsem...

O: Jak dlouho tady vlastně pracuješ?

R: No jako, abys měla jako kontext. Já jsem tady vlastně od toho ledna, takže a přišla korona, a tak jak tě tak poslouchám o té zátěži, tak si myslím, že něco tady nehraje. Ale zatím nemám teda jako asi nějaký názor na to, co to může být. Ale rozhodně vidím tu fluktuaci a prostě teď kolega odchází, vedoucí z jiné služby odchází, metodička odešla. A to je jen ta chvilka za mě a do toho v provozu je dost velký obměna toho týmu. Takže lidi odcházejí a teda jako vidím to. No, ale jako úplně co si o tom mám myslet, tak zatím nevím. Musím mi pomoci otázkami...

O: Je to zátěž?

R: Nono! Jakože určitě! Jako vím, že v nezisku...nebo mám tu zkušenosti, že to je normální nebo je to ta norma, ale možná to je dost subjektivní... kdo to, jak vidí... já nevím. Pro mě, co si myslím tak jako dlouhodobě, tak pro mě je náročné pracovat za peníze neziskové a v jednu chvíli máš pocit, že do toho dáváš strašně hodně, ale dostáváš strašně minimální peníze, kdežto jinde prostě máš x zpětných vazeb, že bys mohla dostávat třikrát tolik za ještě menší úsilí. Tak si myslím, že to je potom takový bilancování toho smysl práce a prostě poslání nějaké a prostě nějaký životní standard, co za to můžeš mít.

O: A co bylo tvým motivem jít do této pozice pracovat?

R: Jako pozice vedoucí?

O: Ano, proč vedoucí pozice a proč zrovna tahle organizace?

R: Hmm... kontext toho je takový, že já jsem pracovala, když jsem přišla do Prahy v jiné organizaci pracující s lidmi s duševním onemocněním, tam jsem dělala rok jako socku a potom jsem šla na vedoucí pozici, kde jsem dělala koordinátora služby. Vlastně to jsem se zapojovala do destigmatizace v rámci ústavu, kde jsem pracovala na částečný úvazek. A pak jsem tam měla nabídku, abych tam odešla na celý úvazek, tak jsem odešla z předchozí organizace úplně. A dělala jsem rok a půl v ústavu. A vlastně tam jsem měla takovou tu jinou zkušenosti, ne neziskovou prostě. Protože moje předchozí práce, a i při studiu byli prostě pořád v nezisku. Takže bylo fajn zažít to pracovat za jiné peníze a být trochu jako v tom jiném prostředí. Ale vlastně tak trošku se mi... asi se mi zastesklo za nějakou takovou tou pohodou toho nezisku. Ale... A tahle

organizace, protože jsem dělala v předchozí organizaci, kde vedle je tahle organizace, tak jsem tuhle organizaci jako vnímala úplně od začátku a stále myslím, že mi organizace a pořád jí tak jako vnímám jako svými aktivitami nebo jak se organizace prezentuje, tak je taková jako nejsympatičtější jo. Že stále všude jsem organizaci viděla, líbilo se mi to PR a vlastně tak nějak jak to zvenku působilo, tak to bylo fajn. Takže jsem si stále říkala, že pokud nezisk, takže chci tuhle organizaci. No a vlastně proč jsem se rozhodla jít sem, bylo, že jsem byla nějak nespokojená, jak to bylo v ústavu jako vedené, jakože ze strany vedení. Takže v té chvíli jsem strašně náhodou se podívala na nabídky práce a byla tam tahle pozice, takže jsem v průběhu třech dní rozhodla, že jdu sem. A byl to hrozně rychlý proces. Takže to nebylo žádný jako přemýšlení, prostě jsem sem přišla no.

O: A předtím v předchozí organizaci jsi pracovala jak dlouho?

R: Čtyři. Čtyři roky dohromady.

O: A jak to v předchozí organizaci vypadalo?

R: Tam je to malá služba. My jsme... pořád mluvím, jako my jsme. V předchozí organizaci jsou tři služby a vlastně jedna z toho byla, když já jsem tam nastupovala, že byl jen jeden pracovník pode mnou a potom peři. A byla tam rehabilitační skupina. Spíše se tam dělala skupinová práce a nějaký jako individuály. Spíš to byl nějaký jako nácvik dovedností, komunikací a taková dřívější rehabilitace, taková prvostupňová. Když ještě se ty lidé necítí na práci.

O: To znamená, že máš zkušenosti se soc.službou RHB a s cílovou skupinou.

R: Ano.

O: Jak jsi se tedy dostala do této pozice?

R: Já jsem začala dělat v ústavu jakoby regionálního specialistu destigmatizace. Já jsem prošla takovým půl ročním školení v ústavu, kde nás v té destigmatizaci vzdělávali. A potom jsem dělala toho regionálního a vlastně naší starostí bylo rozběhnout ty destigma akce, což se ze začátku jako tak pomaleji rozbíhalo. A to jsem vlastně dělala jenom nějaké asi 4 měsíce a byla mi nabídnuta ta pozice na plný úvazek, kde jsem dělala specialistu destigmatizace jako interní zaměstnanec v ústavu. A odtud jsem šla rovnou sem.

O: Měla jsi představy, jak tahle pozice bude vypadat a jaká je realita?

R: Liší se to hodně. Jak jsem vzpomínala teď, tak se mi postesklo za takovou pohodu nezisku... no proti ústavu jsem si to tak představovala. Protože ta předchozí organizace je jako menší než tahle organizace. A dost jsme tam byli i v takové konstelaci těch pracovníků, že tady to bylo strašně takové, že to mělo takovou hrozně rodinnou atmosféru. Ale tak dobře rodinnou, prostě jsem se tam strašně těšila na lidi. Prostě jednoduše to bylo takové neformální, že jsme tam byli tým 10 lidí, tak to bylo úplně něco jiného. No a vlastně...no úplně ta situace v současné službě byla, když jsem tam přišla, jakože úplně tragická, destruktivní, prostě totálně hodně zle. Takže jsem byla hodně překvapená. Protože jako jasný, že na výběrku ti úplně jako neřeknou, do čeho jdeš. A já jsem si tak trochu myslela, že si tak jako oddychnu. Že z toho ústavu tak jako přijdu a bude to pohoda, budu v nezisku a bude to všechno super. Já mám strašně ráda, jak jsou lidé nastavení v nezisku. Že všichni jsou mi nějak blízcí. A to tak nějak mám ráda na tom. Mám pocit, že když je nějaký konflikt, problém, tak vše jde jako nějak vykomunikovat. Tohle mám strašně ráda. A zatím všechny služby, kterými jsem prošla, tak to tak v nich bylo. No a to jsem trošku narazila, že v tom gastru je to

trochu jiné i jako komunikačně. A z toho jsem měla celkem velký šok, co se tam vlastně děje. Takže ta představa byla úplně jinde.

O: Takže čím se liší představa a realita?

R: Počkej, když už jsem nastoupila?

O: Představa o pozici, když si nastoupila a realita nyní.

R: Jo, tak to byla moje představa, že to bude snažší. No, že to bude takový, jakože ta práce je v něčem náročná, v něčem jako vyčerpávající, ale stále tam jsou takové, jako mimo těch peněz, tak je tam hodně těch benefitů takových těch pohody. Nemyslím to tím, že nic neděláš, ale že tam máš hodně těch lidí, takovou tu podporu a to no.

O: Rozumím. A jaké situace v práci považuješ za nejvíce obtížné?

R: No, nejobtížnější asi je jako udělat si pořádek v těch všech úkolech, které tam jako ke mně přicházejí zprava, zleva, a tak nějak se to nedá nějak úplně koordinovat. Tak vlastně si v tom tak nějak udělat takové škatulky, co, kdy, a vlastně si udělat nějaký dobrý time-management a vlastně si určovat priority. Protože když tak nějak jsem brala všechno, co se střílí, tak to je dost takové...

O: A odkud jsou střílené úkoly?

R: Odevšud se to střílí! Táhle na nástěnce mám napsané, že si neříkáme věci mezi dveřmi, ale prostě...já kde s kým mluvit, tak z toho vznikne úkol prostě. A porady ty jsou úplně zničující.

O: Jak se řídíš teda v určování priorit?

R: No... možná to není tak, že já si to umím určit. Určitě s tím mám problém. A vlastně pomáhá mi nějak se hodit do klidu a nemám tendenci řešit všechno naráz, protože tak celkem lehko do toho jako naskočím. A tak se snažím tak nějak si sednout, na chvíli se tady odpojit, protože v kavce je strašně těžké se nějak tak jako odpojit. Tak si nějak sednu rovně, zkusím si sepsat nějakou strukturu do jakých dnů si, co kam dávám. A co mi hodně pomáhá je si určovat dny, kdy ani náhodou si tam nedám nic extra a jenom se věnuju úkolu, co je na nějaký půl den, co potřebuju udělat například nevím Highlander nebo něco metodického, a prostě si tam nemůžu pustit nic, protože když tam pustím jednu věc, tak už mi toho tam naskáče víc. Takže to mi tak nějak pomáhá si vlastně věci, já nevím, který vím, že fakt nejsou clientské, že někdo nemá zhoršený stav, a je to něco co se dá odložit, tak si nenapíšu do toho dne. Takže tak nějak si v tom dělám pořádek.

O: Mluvila si o prostředí služby, že je náročný – v čem je ta náročnost?

R: Já si myslím, že to gastro, že je jiné mít kavárnu a sociální službu, a mít restauraci a sociální službu. Myslím si, že do toho jdu úplně od začátku, že mi provozujeme restauraci, ale že mi nemám úplně jako finance na to být nějak konkurenčně schopný vůči restauracím, který to mají jako business, víš. Tímpádem ty věci se dělají tak jako neziskově, a tak trochu jako na koleni, a kdo ví co udělat, tak to udělá, a prostě nikdo nemá jako přesně dané, co je jeho kompetence, a je to trochu celé volné, a v tom jsem měla trochu problém i do teď se trochu jako zorientovat. Ono se jako oficiálně stalo, že kavka dostala vlastního vedoucího a ten má vše na starosti, tak se to jako vnímá, že já jsem teda jako vedoucí té kavky, ale vlastně hodně mé náplně práce je jakoby zdabované s tou provozní částí, a je to tam pak takové jako náročné. Teda jako ředitelka je v tom taková jako, tak si to jako nějak nastavte, ale je mi to takové jako náročné to pobrat, pochopit, kdo, kde. A potom vlastně já mám takový pocit, že musím

dohlížet na tolik věcí. Je fakt, že teď mám takovou super provozní, která je tak hodně samostatná, že jí v tom můžu nechat samotnou, že jí můžu věřit. Ale ta provozní, která byla před ní, tak fakt to byla jako katastrofa, a teď se přichází na ty věci, které tam jako nefungovali. Já si jako říkám, jestli já za tři měsíce, co jsem tam byla, jsem měla všechny tyhle věci vědět, a jakože od úplných blbostí, jak se zapisuje čištění trubek od piva až po jestli je teploměr v mrazáku... víš jako sociální pracovník asi nějak nezná HutsUp, ale samozřejmě jsem už prošla školením, ale prostě tak nějak se... jako musím si jako říct, co fakt ještě jo a co fakt už jako ne.

O: A co by ti v tom pomohlo?

R: Co by mi pomohlo mít jasnější ty pracovní náplně?

O: No, aby to pro tebe bylo méně náročné.

R: No já právě nevím, já si pořád tak říkám, že jsem tady jako krátce, a že si říkám, že teď je tady nová provozní a je tady měsíc, tak trošku si říkám, že přijde taková jako nová éra toho všeho, že si to jako nějak nastavíme, a podle toho budeme fungovat. Protože pak ty turbulence v tom týmu, a vlastně tím, jak se ti to celé střídá, tak je těžký něco nastavovat, když se tam pak furt točíme.

O: Co na tom bylo obtížného?

R: Nedělá to dobrou atmosféru, protože ten tým, který tam je, tak dlouhodobý lidi odcházejí, ty kteří jsou tam roky, a pak to na ty, co tam zůstávají to na ně jako dost padá. Dokola jako zažívají, že se děje tohle. A že vlastně jejich problém, jakože už snad není problém, že už se snad pochopili, ale že jsem tam dost bojovala s takovým tím jejich, že se nechtělo zapomenout na to, co bylo, a že jsme to tam museli jako strašně řešit. Já jsem od začátku chtěla říct, že koukám na to, co bude, a už se nehrabme v tom, co všechno bylo špatně jo. Že vlastně to bylo to, co mě v prvním momentě jako asi nejvíc demotivovalo, že se řešili věci, o kterých jsem neměla vlastně já, co říct, a každý chtěl jako, aby byla vyslyšena ta jeho stížnost, jak je to strašně na hovno, a jako kdyby každý můj nápad nebo jako návrh, který jsem směřovala jako do budoucnosti, že pojďme to dělat tak, tak mi bylo řečeno, že to nejde prostě. A ono to tam ještě pořád je tak trochu zakořeněný, ale s tou novou provozní mám docela pocit, že si docela sedíme v tom, že se to tam snažíme trochu jako vyčistit.

O: A jak to jde?

R: Nooo... ono víš co ono to je celkem takové čerstvé. My jsme to řešili teprve minulý týden na supervizi a jestli a jak se to daří, to ti zatím neřeknu. Ale s odchodem kuchaře, což se táhne od kdy... no co jsem nastoupila v lednu, tak poslouchám, jak kuchař dává výpověď. A fakt to dělalo strašnej bordel v týmu, až tak, že jí nakonec dostal z naší strany. A v tu chvíli otočil a už nechtěl a vlastně se to táhne pořád. Dneska je snad poslední den v práci, co tak jako trochu nevím, co bude zítra... jestli tam přijde a bude tam sedět nebo nevím. Fakt jako jsem z toho taková... uvidíme. A abych se vrátila k tvojí otázce. Fakt jako jsme si to tady řekli narovinu, fakt jako, že chci, aby vlastně ta kultura toho, jak si říkáme informace a jak ty informační tolik jako tam fungují, tak aby se tím povedlo něco uvolnit. A ta supervize byla jako nějaká první věc, kde jsme si řekli dost otevřeně, jak to tedy je. Což mi přišlo vlastně fajn a vůbec si teda nejsem jistí, jak to bude fungovat. To vůbec nevím...

O: Takže tvůj nástup byl spojený s obtížemi?

R: Víš, co, třeba ta kuchařova výpověď přišla až na základě mých podnětů, protože on tam dělal strašnej bordel. A on byl velmi vyhořelý, když jsem nastoupila. Jakože fakt hodně. Jakože takový to, že tam přijde nový člověk a každý se tě ptá, jak se máš, jak ti to jde, víš ne, a oni na mě tak koukali prostě tak nenávistně...

O: Jak jsi to zvládla?

R: No strašně důležitá pro mě byla, že mi fandilo vedení. To jsem jako měla takové to hodnocení té zkušebky, a to jsem tam hodně zdůrazňovala, že mi jako hodně fandili. Že když jsem začala jako ukazovat na to, že s tím kuchařem je fakt těžká spolupráce, a že se jako už fakt nechová slušně ke mně, jako k vedoucí ale ani jako ke mně jako k člověku, jako k ženě, jako prostě absolutně základní služnost...tak prostě dostal nějaké napomenutí, a nenarážela jsem. Oni věděli, že já v té době, že byla náročná situace jako najít kuchaře, ale věděli, že to co on dělá, a že jsem se tam jako dusila, tak nějak mi neříkali, jako abych to vydržela, že je náročné najít kuchaře, ale jako mě v tom podpořili, víš. Takže vidina toho, že tam je nějaký proces, a že to kuchařovo chování bylo takové, že to skončí, tak to mi pomáhalo.

O: Napadne tě další náročná situace, se kterou jsi se setkala?

R: No, co se týče klientských věcí, tak vlastně za minulý rok se vystřídali tři vedoucí a tři provozní, a tým...tak tam nastalo něco, co bylo nastaveno ještě dávno od provozního, co jsme tak pochopila, tak se tak nějak strašně rozplizlo až to mělo nějaký dost velký vliv na klienty a na pravidla, které nějak oni dodržovali, nedodržovali. A měli jsme celkem náročnou situaci s jednou klientkou, která dva roky byla ve službě, a museli jsme ji ukončit teď, což bylo před nějakými dvěma měsíci, protože nedodržovala pravidla a vlastně tam stoické nějaké speciální postavení tam měla, protože asi tím, jak se měli pracovníci, tak nějak tak procházela. Nechci to jako říkat zle, ale já mám tak nějak ráda dané pravidla, ať jsou hlavně férové vůči ostatním, a teda prostě nevím, co se to tam stalo. Tak to bylo taky jedno z témat na supervizi.

O: A co v tom bylo náročné?

R: Víš co, těžké bylo to, že já jsem se nikdy předtím nesetkala, to asi bylo nejtěžší, že jsem se nikdy nesetkala s lidmi, kterým ty vezmeš práci a vlastně oni budou v nějakých existenčních problémech. Víš, že když klientka, když byl koronavirus a my jsme zavřeli restauraci, tak ona přišla, zda bysme nemohli jí nějakou směnu...že zda jí nemůžeme půjčit peníze, že má 30 korun na dva týdny, a to je dost jako brutál. Vlastně klienti v tom Baobabu, chodili na skupiny a řešili si tam ty svoje věci, ale nikdo neměl fakt jako takovéhle problémy. Tak to bylo pro mě...jakože to, že ona nedodržela ty pravidla, bylo pro mě náročné, když ona žila předtím na ulici, a vlastně že měla blízko tomu, aby se to zopakovalo.

O: Napadnou tě další náročné situace, které jsi zažila?

R: Tohle byla taková jedna. A pak vlastně pak jsem měla jednoho zájemce, který má nařízenou ústavní léčbu, a vlastně za napadnutí, jakože fyzickou agresivitu, jako napadnutí policajtů. A už jí má nařízenou potřetí tu léčbu. A teda když mi tohle řekl, tak to bylo úplně nové, ještě jsem se s tím předtím nesetkala. Jakože ten člověk má tu duální diagnózu a vlastně též žil na ulici, a teď ty jeho zakázky jsou jako fakt super, ráda bych je podpořila, ale mám v tom takovou hodně nejistotu. To jsem fakt nezažila. My jsme byli tady na schůzce, jako bylo to v pohodě... jsem nějak otevřená tomu, co říká a snažila jsem se doptávat, co to

bylo, tak říkal, že zlobil...že když se napije, takže zlobí. Tak jako chlap, který nebyl vůbec jako takový ten člověk, co má psychózu, že je takovej jako pomalejší, a že když podepisoval ten papír, tak skoro udělal do toho papíru díru, jak měl tu tenzi, úplně byl takovýhle... Takže jsem přemýšlela nad tím, že kdyby se mu opravdu nelíbilo něco v restauraci, v kuchyni, tak jak by to řešil...

O: Bylo by jiné vést službu pro jinou cílovou skupinu?

R: No to nedokážu popsat, když nemám tu zkušenost. Já jsem předtím ještě pracovala s injekčními uživateli drog a s ženami v sexbyznise. A vlastně hodně z nich mělo nějaké duševní onemocnění. Ale tyjo...já nevím, to je dost těžká otázka.

O: Dobře... tak liší se nějak vaši klienti?

R: No, tím, že jsem pracovala na destigmatizaci, tak je pro mě velmi náročné se vyjádřit nějak nestigmatizačně a popsat naše klienty. Protože...no to je tak strašně individuální, že nevím, jak se dají popsat lidé s duševním onemocněním. Prostě různě. Já nevím. Většinou, když vysvětluji lidem, co o tom nic nevím, co dělám já, tak jim říkám, že tím, že předpokládám tu stigmatizaci a vím, jak je většina společnosti jako nastavena, tak začínám tím, že pracuji s lidmi, kteří mají nějakou zkušenost, mají nějaké limity, ale vlastně dá se s těmi lidmi nějak pracovat a mají možnost se zotavit, a my jim pomáháme v té úzdravě, v tom zotavení se, takže vlastně mají, když se někdo ptá, takže tak mají nějaký limit v tom, jak zvládají stres, jakou mají koncentraci a tak...

O: Určitě nejde o nějaké nálepkování. Jde o to podívat se na zátěž, když pracujete s lidmi s duševním onemocněním.

R: Hmm...no, já si to neumím představit jako pracovat s někým jiným.

Neumím si představit, jaké by to bylo třeba pracovat s lidmi na vozíku, nevím, jaká mají třeba omezení. A strašně to záleží potom od zda je to člověk, který má úzkosti nebo má poruchy osobnosti nebo má schizofrenii.

O: A mezi nim je jaký rozdíl?

R: No zase musím nějak škatulkovat a strašně se mi do toho nechce.

O: Ok. Tak nemusíme.

R: Jako povím, že co máš za poruchou osobnosti...strašně moc služeb, teď se to teda maže, ale že vysloveně brali lidi, kteří měli nějaké psychotické onemocnění, nechtěli brát lidi s poruchou osobnosti nebo u nich měli nějaký limit nastavený, tak mohl být jeden člověk dejme tomu na skupině. To bylo, když jsem přišla do předchozí práce tak takhle to bylo. A mě se to jako nelíbilo, že v rámci toho zotavení, tak jsme to jako začali zkoušet a najednou jsem měla na skupině tři lidi s poruchou osobnosti a vlastně to má nějaký jiný projev a jako má tendenci jako skupinu tak jako narušovat, ale vlastně jsem to tak nějak zvládala. Takže to byla moje zkušenost, která mi potvrdila, že bych to úplně nechtěla.

O: Co je náročné ještě v práci, když doprovázíte lidi v zotavení?

R: No náročné je to, že neovlivníš to, co se tomu člověku děje jako v životě a jaký to má pak dopad na jeho psychický stav. A že vlastně to, co už dejme tomu, se už nějakým způsobem zotaví, tak velmi lehko spadne zase zpět. A že vlastně my se snažíme o něco, ale tak nějak neumíme splnit všechno. A tak můžeme jen zkoušet zvládat způsoby a nějak předpokládat a nějak, ale...

O: A o co se snažíte ve službě?

R: No konkrétně v restauraci tréninkové se snažíme vlastně o nácvik dovedností, které mají pak člověka přivést na otevřený trh práce, a kde by vlastně mohl fungovat. Těžko to vysvětluji někomu, kdo o tom nic neví, tak říkám, že člověk, který má nějakou ataku a je pod vlivem na začátku medikace, potřebuje si na to nějak zvyknout jako celkově, úplně jako je rozbitý, unavený po tom, co se mu stalo, tak je potřeba ho nejdříve začít nějak jako rehabilitovat. A to co děláme my, takže vlastně dáváme mu prostor na to mít ten režim denní, mít nějakou náplň dne, a vlastně... a není to jako nějaká náplň jak v chráněné dílně, nechci to jako snižovat, ale já kdybych se zbláznila, a mě by řekla, tak si tady dělej s hlínou něco co bude vypadat vlastně hrozně, tak by mě to úplně tak nebralo jako ta reálná práce, kterou jako vidíš... že jako nandáš to jídlo a to odneseš ho někomu na stůl. Že je to takové jako reálné. Že vlastně to má nějaký...

O: Mluvila jsi o náročnost gastro oblasti a sociální služeb, co je na tom náročné?

R: No prostě udržet to nějak atraktivní pro ty zákazníky, protože my máme tu jako dobrou pozici, že jsme docela v centru města, a tahle oblast je velmi specifická v tom, že je tu hodně dobrých podniků a my vlastně jsme nezisk a nemáme úplně finance investovat do toho, aby ten podnik nějak vypadal, abychom zaplatili ty lidi nějak nadstandartně. To má pak vliv jak se ty lidi v tom gastře mění u nás. A vlastně asi nejsme úplně tak pěkní jako jsou jiné podniky. A upřímně já jsem do naší restaurace, když jsem předtím tady nepracovala a chodila jen proto, že jsem chtěla podpořit tu myšlenku, ale teda vůbec jsem se tam necítila jako dobře.

O: Co by se muselo změnit?

R: Finance, zaplacení lidí, předělání restaurace... Myslím, že by... teď jsme dost v nějaké ztrátě a potřebovali bysme to nějak nakopnout. A myslím si, že nevím, co bylo historicky, ale teď jsme fakt v situaci, kdy je tam x roků nepředělaný interiér, prostě strašně to je vidět a jednoduše nejsme tak atraktivní. A můžeme těžit jen z toho, že jako dobře, máme dobré jídlo a vlastně máme tu myšlenku nějakou s přesahem.

O: A ty jako sociální pracovník řešíš taky provozní věci?

R: No, ano! Ano! To už mi ani nepříjde. Jasně jsem manažer, jsem sociální pracovník, a ještě teď dělám do gastrobusinessu. Já jsem stavbyvedoucí teďka, protože já teď koketuju s dělníky a s designery. Před tebou jsem mluvila se zedníkem, jestli v pondělí přijde a vytrhá nám obložení. A on se mě ptal na rozměry, tak jsem hledala půdorysy. A potom minulý týden mi volala designer, jestli nezměřím výdejové okénko. Tak jakože koukám, že to jako nemáte laser, abyste si to změřili? To já tam mám jako jít s výtahovacím metrem a tam to to? No, takže když mě pěkně poprosil, tak co jako, co neudělá sociální pracovník... jde a jde měřit okénko.

Tak samozřejmě, když kuchař je naštvaný a řekne, že jako neupeče, tak já upeču, že jo. Takže ráno cestou do práce natrhám kytičky na poli... Haha. A víš co, abychom měli na stole pěkně kytičky.

O: Očekávala jsi, že tohle bude také náplní tvé práce?

R: To jsou ty věci, které mě trochu baví. To je to, čím se trochu sama potěším, a vlastně tady nějak mi to bylo řečeno, a já jsem celkem ráda, že do toho gastru já můžu tak mluvit, protože gastro a jídlo to je jako moje téma, takže to je pro mě ta věc, co mě nabíjí. Stavbyvedoucí teda nechci být, to jako ne, to je úplně šílený, ale to je jídlo je lákavý.

O: Co je ještě zátěžové na tvé práci? Zátěž myslím, co je pro tebe náročné...

R: Nooo... Dneska konkrétně mě celkem vystresovalo to, že jsem tak nějak nevěděla, že musím do dneška mít zapsané věci v Officu. Je to jako o vzdělávání informace, supervizích. A že jako na jedné straně je super, že mi tady máme hodně těch systémů jako Trello, Offico, prostě strašně moc takovýchle, kde musíme, kde co zapisovat. A to mi přijde takové, že nejradši bych měla excelovskou tabulku, a nejradši bych neměla na všechno nějaký nástroj. Jako je tu hodně administrativy a potom je tu strašně moc různých porad, které berou strašně moc času, a porad, supervizí, intervizí. Že vlastně na jedné straně mi přišlo, když jsem sem přišla, že takové jako promakaný tady, jakože hrozně super, ale to se nedá jako stíhat ještě s tím, když máš mít klientskou práci. To je takový strašně nahuštěný, že já už mám pocit, že už se nechci s nikým o ničem bavit.

O: Kdo to takhle nastavil ten systém?

R: To bylo už, už to tady bylo prostě nastavené, když jsem nastoupila. To si pamatuji, že se jenom zorientovat v tom, co jsou všechno tyhle věci, patronské, příjmové a takové, a ještě potom ty pikniky, výjezdy a všechno tohle...

O: Co by ti v tom pomohlo?

R: To zatím nevím. Na to jsem tady ještě fakt moc krátce. Protože ještě ty dva měsíce, to byla korona, takže to nefungovala tak jako normálně. Já nevím, já bych tady potřebovala to víc zažít, nedokážu to teď ještě říct.

O: To je v pořádku. Z předchozí práce máš jinou zkušenost?

R: Nene, tam to tak vůbec nebylo. Ani v jedné z prací. Zároveň jsme byli menší tým. Ale ono to bylo asi i v té náplni té práce toho člověka, co to vede. Že tady je asi víc těch úrovní, na kterých se musíš zapojovat. Tak například dělám příjem, musím být přítom na příjmové poradě. Mám klienty, takže musím být na patronské poradě. Pak jsem taky na poradách managementu, pak musím být na poradách já nevím, toho gastro týmu. Pak každý týden na poradách jenom mě a provozní. Hmmm... a potom tahle všechna agenda je i na úrovni, co se týká supervizí, a potom jsou ještě extra intervize. A pak jsou ještě celo organizační, jakože porady a setkání a tak.

O: Takže je to velký balík práce a na různých úrovních?

R: Ano. Ono to, jakože dává smysl, že to tak nějak je, ale nějak tak nevím... se to nedá stíhat.

O: Trávíš tedy víc času v práci?

R: Nene, to si právě hlídám, protože si to prostě hlídám. To už jsem se naučila, že nemůžu pracovat víc jak osm hodin, že někdy prostě je nějaká situace, že s tím nemám jako problém. Ale fakt si to jako hlídám. Maximálně mám 2-3 hodiny přesčasů, které si potom vyberu.

O: Musíš v tom být na sebe přísná nebo je to tvá přirozenost?

R: No to je asi nějakým dorostením do toho. Prostě jsem takový dost výkonnostní tým, a dost se jako přepaluju, ale už jsem na to dost jako doplatila na to. Takže to mám teď fakt tak jako nastavené, že to je jen práce, a že jako čau, zavírám. Ani o víkendu nepracuji.

O: Takže míváš čistou hlavou mimo práci?

R: no jen tak někdy v neděli večer na mě padne taková jako nechť z toho, že zkončil víkend, ale to je asi tak jako všechno.

O: Co by se muselo stát, abys řekla, že to tady za to nestojí?

R: Pro mě je strašně...nebo jako nejdůležitější ty vztahy na tom pracovišti. Že dejme tomu, že v tom týmu gastroprovozu je to jednou tak a jednou tak, a tak uvidíme. Ale nějak věřím tomu, že se jednou sladíme nějak, ale vlastně kdybych fakt necítila podporu z vedení, tak by to pro mě bylo tak jako, že mi to za to nestojí. Anebo kdyby se mě nějak osobně změnila jako životní situace, že by mi ty peníze jako nestačily. Mě přijde tak jako strašně vtipné, tak jako celkově, že je to strašně špatně slazené to téma, že tady máš být jako odborník na různých úrovních až jako po stavbyvedoucího, máš vlastně, když tě přijímají, tak vidíš ty výběrka, že máš mít minimálně jako výcvik započatý, máš mít jaké já nevím dovednosti, a plat jako odpovídající neziskovému sektoru. Ale nebo když už jen se chceš vzdělávat a investovat do toho ty peníze, tak jakože asi z těch 30 tisíc nebo kolika, což jako myslím, že ještě naše organizace jako platí dobře na nezisk, tak já jako nevím...

A ještě promiň, když vidíš, že v Lidlu mají prodavačky stejné peníze.

O: A co se s tím dá podle tebe dělat?

R: No nic tak já nevím, mě jako mrzí, že Centra duševního zdraví, že zdravotník tam má větší plat ten sociální pracovník, víš. To mě fakt jako trochu mrzí. Že jsi jako nějak tým a pracuješ jako na stejné úrovni, a jeden má víc a jeden míň... a zdravotník myslím jako zdravotnická sestra, ne jako psychiatr.

O: Má tady pro tebe takovou menší jakoby hru. Dám ti papírky a na každý z papírků napiš jednu zátěž, která tě napadne. Cokoliv tě napadne, ať jsme o ní mluvily nebo ne. A pak se o jednotlivých zátěžích budeme bavit a na tobě bude jednotlivou zátěž ohodnotit, kolik bys dala za to, aby zmizela jednotlivá zátěž z tvého pracovního života. Během povídání můžeš měnit ty hodnoty. Je jen na tobě, jak to ohodnotíš. Jde prostě o to, že zaplatíš nejvíce za zátěž, která je nejvíce náročná.

R: Hmm. Ok. A jak hodně času na to máme?

O: Tohle je poslední o čem budeme mluvit.

R: Jo, tak můžeme začít? Říkej vše, co tě napadne a já se budu kdyžtak doptávat. Díky.

O: Tak jako první mám nestabilita týmu. To už jsem říkala. Hmm... jako myslím si, že celou tu atmosféru a úplně jako všechno i co se týká nějak i tu klientskou práci, tak ovlivňuje to, že se tam ti pracovníci točí.

R: Jak to potom ovlivňuje klientskou práci?

O: No třeba teď to, že klienti odcházeli. Tři klienti odcházeli ze služby a všechny v hodnocení uvedli, že jim to teda jako přišel brutál jak se tam točili lidi, a že často jim nebylo příjemné, že vůbec nevěděli, kdo s nimi je v kuchyni právě a kdo je na baru, a vůbec to tam nebylo podchycený, aby s tím byli jako seznámený. Že tam se jako točilo asi 50 brigádníků. Jsem se chodila ptát provozní, kdo to tam jako je, kdo to jako jde do kuchyně. Takže jsem jako koukala, že jako co to je. Mimo to, že tím, že ten náš kuchař byl jako dlouhodobě frustrovaný, že se tam točili ti kuchaři, tak vlastně to mělo dopad na to, jak on komunikoval, jak byl naštvaný. A potom vlastně ta atmosféra v kuchyni byla jako brutální. A klienti to

jako takhle reflektovali, ale nikdo to jako dál neřešil už. Takže já jsem z toho byla celkem jako šokovaná, bylo mi to líto, že se to jako dlouho neřešilo.

O: A čím myslíš, že to je, že se lidé takhle točí?

R: No tím, že kuchaři jsou zvyklý brát v gastro provozu tak 60-70 tisíc na té úrovni jako my nějak vaříme, my nejsme jídelna. A když chceme, aby to nějak vypadalo, a ještě jsme vegetariánsko-veganští, a ještě tam chceme po tom kuchařovi, aby uměl nějak komunikovat, aby věděl, jak zaučit klienty, že to není tak jednoduché a dáme mu za to 30 tisíc. A i toto je velmi důležitá věc, proč se lidé takhle točí.

O: A napadá tě, co s tím?

R: A proto nám právě teď docela zahrála do karet ta situace s korunou, a máme teď vlastně super kuchaře, a já jsem za to strašně ráda, a doufám, že nám jako pak neodejde, protože já si jako pak myslím, já to říkám úplně jako od začátku, udělejme nějaký jako bistro, něco, co nebude náročné jídlo, kdy nebudeme odkázáni na kuchaře jako. Jo, přemyslím nad tímhle konceptem... Jako určitě to беру jako úplně od začátku by mi to přišlo jako nejrozumnější řešení. A ze strany vedení, jako od ředitelky tak bylo pojdme zkoušet změnit koncept. A na základě toho, že ekonomický ukazovatel k tomu spěje. Jedině, že by nám ta korona teď k tomu pomohla no. Protože jako fakt máme největší problém udržet toho kuchaře v kuchyni.

O: Chceš k tomu dát hodnotu?

R: Víš, co asi takhle to tam můžeme nechat. Tak já to nějak jako odstupňuju ty hodnoty. A je to. (foto)

O: Tak co máš to druhé?

R: To druhé je finanční ohodnocení, které v současné chvíli nějak netrhá žili, protože mám manžela, takže když jsou příjmy ze dvou stran, ale úplně mi není příjemná představa, že jsem jako závislá na tom, že s někým žiju. A zase já úplně bych nerada slevovala z nějakého životního standardu kvůli prostě tomu, že pracuju v neziskku.

R: Potom tam mám jako neohraňovanost pracovní náplně nebo jako celkově mám pocit, že co jsem si jako začala všimnout, že v tom vedení je v tom nějaký jako problém, který se tady jako dlouhodobě jako točí, že nejsou jako nějak striktně nastaveny kompetence, a že vlastně ty nějak ty úkoly různě plynou. A že by tam jako za mě mělo tak nějak vzniknout lepší vymezení.

O: A kdo by to měl vymezit?

R: No já si myslím, že konkrétně ředitel. Hmmm... já jsem to myslela tak jako obecně, že lidé si tak jako na to stěžují. Ale když to vztáhnou konkrétně na sebe jako, tak je to na jednu stranu jako něco příjemného, prostě jako si sem tam natrhat květinu, to si jako nepíšu do pracovní doby, ale že... na jedné straně je ta volnost příjemná, ale na druhé straně... víš, co chci říct, že někdy by bylo fajn vědět, že ty jsi vědomá a máš právo na to to a to. A ne tak, tak se teda dohodněte, jak to teda bude.

O: Co by se muselo stát, aby se to zlepšilo?

R: Víš co, já se zatím nechci bavit jako, že to je nějaký problém jako problém. Já chci teď věřit tomu, že něco nějak si nastavíme teď, a to bude jako fungovat. A zase na druhou stranu jsem se tady ještě nesetkala s tím, že bych nebyla vyslyšená.

O: Tak už teď mluvíš o velkém balíku práce?

R: Jo, nebo já jako nevím tak nějak těch úkolů je tak nějak hodně, že z každé strany se jako sypou a ani se jako nedají zařadit do těch jednotlivých pracovních zářezek tak jako všechno, a že vlastně potom mám pocit, že hrnu před sebou ty úkoly. A že fakt jako mám to dané, že jako nebudu pracovat víc jak jako osm hodin, ale asi jako časem se může stát, že už toho mám takovou hromadu, že...

O: A jak by se to stalo?

R: No, že prostě nejsem si jistá, že to všechno, co se jako valí, že se jako dá stihnout za těch osm hodin práce.

O: V čem je to teda náročné?

R: Je toho prostě hodně, je to hodně zodpovědnosti a všeho... No asi takové to, že to nikdy jako nekončí, že si nikdy nemůžeš říct TAK a je prostě pátek a ty jsi stihla všechno, a nemusíš jako přemýšlet, co jako další týden. A teď jako je to tak, že sedíš a přepisuješ ty úkoly různé.

O: A v tvých předchozích zaměstnáních to bylo jiné?

R: Jo, že právě tam má vlastně jako zodpovědnost pouze za tu službu a úplně jsem jako neviděla to, jak to mají ostatní, a taková jako ta manažerská úroveň toho tam jako, co tady do toho spadá, tak tam to vůbec nebylo. Tak to jako řešila jako ředitelka a já jsem se jako starala o tu naši minislužbu, o tu propagaci a o klienty a tak. A co se týče jako manažerských věcí, tak to vůbec.

O: Co myslíš těmi manažerskými věcmi?

R: Tak jakože to všechno, co jsem tady popisovala jako jaké tady jsou všechny ty úrovně, tak to všechno tam nebylo. Tam to všechno řešila jako ředitelka. Jako ve smyslu zapojování se do jako do nějaké metodiky, do některých projektů, zapojení se, kdy do čeho, to jednoduše jako ne. Tam to bylo jako o klientech, o tom, zda mají program, co budeme dělat, a o tom, aby byla propagována služba, a aby byl příjem klientů.

O: Jak je možné, že to bylo v předchozím zaměstnání jiné?

R: No víš co, ono to jako nebylo dobře nastavené. To si určitě jako nemyslím. Že tam jako každé dva roky, každý rok všechno jako měnilo, a vlastně ta ředitelka tam byla tu nejdelší dobu, a tak to tam padalo jako na ní. Ona byla jako jediné vedení, tam nebyl žádný mezistupeň jako. Tam byli jednotliví pracovníci jako koordinátoři služby a ředitelka, víš. A jednoduše jako absolutní podstav vedení jako. Že jako mi psala ředitelka, která psala, jestli nemám nějaký výstup nebo nějaké fotky z něčeho, jestli si nevzpomínám, protože ona dělá závěrečnou zprávu z něčeho. A tady je to rozdělené, každý si dělá tu jako svoji službu, ale ona dělá furt jako všechno.

O: A když jsi cejtla nějakou sounáležitost?

R: No jasně! To rodinné jako to bylo blbé slovo. Ale jednoduše – já jsem jako odešla, ale nejbližší lidi jsou mí tam. Jedna věc je, že já jsem jako přistěhovala a jako začínala jsem tady úplně jako na novo a jako ty lidi v minulé organizaci, tak z toho mi vznikli nejbližší lidi, se kterými mám kontakt do teď. To jako jednoduše asi takhle proto tak pěkně popisuju tu předchozí zkušenost v práci.

O: Myslíš, že to vznikne i tady?

R: Hmm... noo... je to asi jako moc brzy hodnotit, ale jako určitě jako vidím, že v tom týmu toho gastra je to jako tak nemožné, že to tak prostě vůbec nemůže být, a vlastně to tak ani nechci. A nooo... uvidíme.

Jako tak jak jsem to teď v tom provozu zažila, jak to bylo náročný, tak si jako rozhodně teď nemyslím, že bych to chtěla jako.

O: Ok. Tak co tam máš dál?

R: No dál tam mám určení priorit úkolů. A to vlastně souvisí, aha, to vlastně souvisí s tou neohraničeností té pracovní pozice dost. No. Jakože prioritu mají vždy jako klienti, a co jim se děje. A když je to jako tohle nějak vyřešené a neděje se jim jako žádná akutka, tak jsou tu ještě ty všechny další věci, co tady padaly...

O: Jak balancuješ, aby byli klienti na prvním místě?

R: Víš co, dá se to, ale je to z velké míry, že ta pracovní asistentka naše pracuje velmi dobře, a že já jako se o ní můžu jako opřít vlastně v tom, že ona je tam nonstop. Ona má vlastně celý úvazek oproti tomu, jak to bylo před tím, to je jako změna. Takže já jako vím, že kdyby něco bylo, tak se o tom dozvím. A já tam vlastně jako chodím taky každý den, a tak nějak se jako ptám těch lidí, a nějak jako myslím na nějaké to, kdyby někomu bylo jako fakt akutně zle, což jsem se dnes jako dozvěděla, že klient vysadil nějaké léky, a už tam mám jako varovný prst a jako už si s ním chci dát schůzku. Ale víš jako už je dobrý, že to vím. Že to nějak mezi řečí jako řekl. Je určitě důležité tam i trávit čas. Jako být tam a sedět tam je vlastně strašně důležité.

O: Napadnou tě ještě další náročné situace?

R: No jako úplně nejobtížnější situace byla jako s tím našim kuchařem a okolo té jeho výpovědi, to jako bylo úplně nejobtížnější. Protože to jako bylo nejasný. Že fakt to trvalo jako od začátku, co jsem nastoupila, a ještě pořád tady kuchař je. Ale byla jsem jako kladně ohodnocená za to, že jsem do toho „řízla“. Ale zase on jako dostal napomínky, ale jako nikdo to nechtěl jako řešit jako takhle. Jako já vím, že on má taky jako někdy lepší a horší období, a já jsem jako zrovna přišla do toho fakt jako horšího, zlého no. Jako člověk jako z nezisku nebo já nechci ani říct, že z nezisku, ale jakýkoliv člověk na mě nemůže jako zvyšovat hlas jako.

O: Co je na tom bylo náročné?

R: Jako, že si musím obhájit tu svou pozici. Jednak jsem jako mladá, jsem žena, a myslím si, že ten můj nástup byl jako náročný v tom si jako hned říct, že některé věci jako akceptuješ a do jaké míry. A já jako když jsem tam přišla, tak se jako zorientovat v tom, že jako já nevím... se řeklo, že jsme tu jedna velká rodina, ale to je prostě jako absolutně pak o tom nedodržování hranice a to se pak zrcadlilo v tom jak klienti jako dodržovali hranice a fakt jako velký bordel. Číšník mi jako řekl: „ahoj kočko“. A fakt jako takovýhle jako pecky asi jako první tři čtyři dny. A další člověk, který tam přišel něco opravovat, tak jako mě zval do sauny. Takže jsem jako koukala, kde to jako jsem. Takže bylo jako náročné přijít a nebýt hned za krávu, pardon. Ale si tak jako nastavit ty hranice.

O: Napadne tě ještě něco dalšího zátěžového, co se ti třeba v práci opakuje?

R: Já myslím, že jsem tak nějak, že tohle jsou ty hlavní body jako.

O: Měla jsi vážně těžký start, tak ti přeju, aby to bylo lepší.

R: Jo, já si opravdu myslím, že bude, protože fakt jako máme nového kuchaře. Fakt vypadá jako perfektně, fakt jako vařil na supr místech a je neskutečně

šikovný. Tak snad nám jako neodejde. A nová provozní naskočila prostě a dává do pořádku fakt takový jako hnoje, že fakt ji děkuju každý den.

Příloha č. 2:

Projekt diplomové práce

KATEDRA ŘÍZENÍ A SUPERVIZE VE ZDRAVOTNICKÝCH A
SOCIÁLNÍCH ORGANIZACÍCH
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ UNIVERZITY KARLOVY V PRAZE

Zaměření: Řízení

Jméno: Bc. Antonie Chrástecká

Osobní číslo: 91261945

Imatrikulační ročník studenta: 2018

Předběžný název připravované DP: Zátěž u vedoucích pracovníků sociálních služeb (Zdroj zátěže a práce s ní u vedoucích pracovníků služeb pracujících s psychiatrickými klienty)

Vedoucí práce: doc. PhDr. Zuzana Havrdová, CSc.

Formulace a vstupní diskuse problému. Popis výchozí a předpokládané cílové situace nebo otázky popř. hypotézy, na které by měla práce odpovědět. Co autor o tématu ví, proč ho považuje za relevantní – na základě studia odborné literatury, vlastních zkušeností.

V diplomové práci se zaměřím na zátěž sociálních pracovníků, kteří vedou sociální služby určené pro lidi s psychiatrickým onemocněním. Sama jsem na této vedoucí pozici pracovala a fluktuace vedoucích pracovníků byla vysoká – opouštěli tuto pozici v průměru po dvou letech, což považuji za krátkou dobu setrvání v zaměstnání a v organizaci to bylo tématem. Tuto zkušenost mají i v jiných organizacích pracujících se stejnou cílovou skupinou. Ráda bych se tedy zaměřila na zjištění zdrojů této zátěže a jak s těmito zdroji vedoucí pracují.

Diplomová práce bude mít teoreticko-empirický charakter. Na začátku své práce definuji a popíši zátěž a její možné zdroje na základě, kterých může docházet u pracovníků k dlouhodobému vyčerpání, a to vést k syndromu vyhoření. Shrnu také základní poznatky o syndromu vyhoření a stručně srovnám rozdílný přístup k němu v některých zemích.

V empirické části provedu výzkum s kvalitativním designem. Pomocí polostrukturovaných rozhovorů se zaměřím na zjištění zdrojů zátěže a stresu, a na to, jakými způsoby vedoucí pracují se zdroji svého přetížení a

jak se věnují své psychohygieně (kde vidí nedostatky své, organizace či vzdělávacích institucí).

Jak uvádí Ptáček (2013, s.22): „*syndrom vyhoření je důsledkem chronického stresu a obecně nadměrné pracovní zátěže a může na něj navazovat celá řada dalších obtíží psychických, somatických a tím i v oblasti pracovního výkonu a sociální přizpůsobení.*“

Je tedy důležité se tomuto tématu věnovat, aby se nacházely zdroje nadměrné pracovní zátěže a systematicky se s nimi pracovalo. Sami pracovníci i celé organizace by měli mít zájem na aktivitách vedoucích ke snižování potenciálních rizik vyhoření u pracovníků a tím ke snižování jejich fluktuace – získají tak zkušené a spokojené pracovníky, kteří jsou tím nejcennějším, co organizace mají.

Cíl práce

Cílem práce je zmapovat zátěž u vedoucích pracovníků sociálních služeb pro lidi s duševním onemocněním, popsat její zdroje a způsoby, které využívají pracovníci a organizace v prevenci proti syndromu vyhoření, ke kterému může tato dlouhodobá zátěž směřovat.

Práce má sloužit jako zdroj podnětů a inspirace pro vedoucí pracovníky, organizace i vzdělávací organizace – jakým způsobem by mohla být zlepšena práce se zátěží jako prevence syndromu vyhoření a tím sníženo riziko fluktuace vedoucích pracovníků.

Teoreticko-metodologické východisko, pracovní postupy, resp. výzkumné metody a techniky.

Zátěž, stres a resilience (nebo-li odolnost) jsou pojmy propojené se syndromem vyhoření a pro mou diplomovou práci a výzkum zásadní.

Zátěž je způsobena stresory a pod jejich vlivem může v organismu vznikat stres (Plamínek, 2013). Co je považováno za stresory se může u každého jedince lišit. O jaké konkrétně se jedná u vedoucích pracovníků bude zjišťováno v rámci této práce.

Všichni autoři poukazují na spojitost mezi stresem a rozvojem syndromu vyhoření. Maslachová (1998) považuje emocionální stres jako jeden z rizikových faktorů a spouštěč rozvoje vyhoření. Zdrojem stresu je dle ní emocionální zátěž vycházející ze stálého kontaktu s lidmi. Vedoucí pracovníci v sociálních službách jsou v každodenním kontaktu s lidmi – řídí tým pracovníků, spolupracují s vedením organizace, a zároveň se stále věnují přímé práci s klienty.

Kebza a Šolcová (2003) uvedli jako jednu z pěti položek definice syndromu vyhoření právě to, že příčinou je chronický stres. Stejně tak Michael P. Leiter (1991) zahrnuje chronický stres do své definice syndromu vyhoření. Dle něj se jedná o emocionálně-kognitivní reakci na chronický stres v prostředí pomáhajících profesí a pro jeho zvládnutí je nutné se zaměřit na jeho zdroje v pracovním prostředí.

„Syndrom vyhoření je tedy důsledkem chronického stresu a obecně nadměrné pracovní zátěže a může na něj navazovat celá řada dalších obtíží psychických, somatických a tím i v oblasti pracovního výkonu a sociální přizpůsobení.“ (Ptáček in Ptáček, Raboch, Kebza a kol., 2013, s. 22).

O velikosti stresu, který působí v organismu, rozhodují dvě veličiny (Plamínek, 2013): *„zátěž, která na organismus působí, a schopnost organismu tuto zátěž snášet (odolnost).“* Tuto odolnost konstrukcionistický přístup, ze kterého vycházím i ve svém výzkumu, popisuje jako výsledek interakcí (*negotiations*) jedinců, jejichž cílem je získat jeden od druhého a od prostředí životní zdroje (Ungar in Šolcová, 2009), a tak si jedinec může zachovat duševní zdraví i za nepříznivých podmínek.

Ve výzkumné části diplomové práce proběhne kvalitativní šetření vycházející ze sociálně-konstruktivistického paradigmatu, ve kterém není realita neměnná, ale je vytvářena prostřednictvím sociálních procesů.

Použiji metodu polostrukturovaných rozhovorů s vedoucími pracovníky služeb určených pro dospělé lidi se zkušeností s psychiatrickým onemocněním na území hlavního města Prahy (např. organizace Green Doors, organizace Fokus, Baobab a Bona). Organizace budou vybrány dle místa poskytování sociální služby s minimálním počtem 10 pracovních úvazků na organizaci.

Respondentů bude 8-10. Jedná se o aktuálně pracující na vedoucích pozicích i ty, kteří již svou pozici již opustili. Tito respondenti budou přímo osloveni pomocí emailu s vysvětlením, o jaký výzkum se jedná a co je jeho cílem. Následně budou data analyzována, interpretována a zasazena do kontextu. Přímé oslovení zkombinuji také s tzv. „sněhovou koulí“ – tzn. další účastníci výzkumu budou doporučeni přes stávající.

Kritéria výběru:

- Vedoucí pracovník registrované sociální služby pro lidi s duševním onemocněním – ambulantní, terénní i pobytové formy.
- Jedná se o sociální služby v rámci Nestátních neziskových organizací.
- Praxe na vedoucí pozici alespoň tři měsíce.
- Vedoucí řídí tým skládající se minimálně ze tří pracovníků bez ohledu na výši úvazku či druh pracovní smlouvy.

Hlavní výzkumná otázka

- 1) Jaké jsou zdroje pracovní zátěže u vedoucích sociální služeb pracujících s lidmi s duševním onemocněním?

Další výzkumné otázky

- 1) Jak je s těmito zdroji pracováno na úrovni pracovníka?
- 2) Jak je s těmito zdroji pracováno na úrovni organizace (z pohledu pracovníka)?
- 3) Jak na zdroje zátěže reagují vzdělávací organizace (z pohledu pracovníka)?

Harmonogram:

Září – prosinec 2019	Studium literatury, oslovení respondentů
Prosinec – leden 2019	Příprava scénáře polostrukturovaného rozhovoru, provedení rozhovorů
Leden – únor 2019	Analýza dat a jejich zpracování
Březen – květen 2019	Finalizace Diplomové práce

Předběžná bibliografie k tématu, včetně zahraniční (celkem v rozsahu min. 10 titulů).

- BEDRNOVÁ, E. *Duševní hygiena a sebeřízení: pro vysokoškoláky a mladé manažery*. Praha: Fortuna, 1999, ISBN 80-7168-681-6
- BEDRNOVÁ, E., JAROŠOVÁ E., NOVÝ, I. *Manažerská psychologie a sociologie*. Praha: Management Press, 2012, ISBN 978-80-7261-239-0
- ELICHOVÁ, M. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017, ISBN 978-80-271-0080-4

- EVANS, S.; HUXLEY P.; GATELY, C.; WEBBER, M.; MEARS. A.; PAJAK, S.; MEDINA, J.; KENDALL, T.; KATONA, C. *Mental health, burnout and job satisfaction among health social workers in England and Wales*. British Journal of Psychiatry, 188(1), 75-80.
- FELDMAN, R. *Efektivní strategie zvládnání stresu*. In NAKONEČNÝ, M. *Psychologie: Přehled základních oborů*. Praha: Triton, 2011. ISBN 978- 80-7387-443-8.
- FONTANA, D. *Stres v práci a v životě: Jak ho pochopit a zvládat*. Praha: Portál, 2016, ISBN 978-80-262-1033-7.
- HAFFORD-LETCHFIELD, T. *How to be a better manager in social work and social care: essential skills for managing care*. Gallop, Les, 2012, 9781849052061
- KEBZA, I.; ŠOLCOVÁ *Komunikace a stres*. Praha: Státní zdravotní ústav, 2004. ISBN 80-7071-246-5.
- KEBZA, I.; ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. ISBN 80-7071-231-7.
- LEITER, M. *The dream denied: Professional burnout and the constraints of human service organizations*. Canadian Psychology/Psychologie canadienne. 32., 1991 547-558. 10.1037/h007904
- MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.
- MASLACH, C., GOLDBERG, J.: *Prevention of burnout. New perspectives*. Applied and Preventive Psychology 7, 1998
- MIKULÁŠTÍK, M. *Manažerská psychologie*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-4221-2.
- NOVÁK, T. *Jednej asertivně!: Asertivně na duševní hygienu*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3999-1.
- ORGESTA, J.; RUSAC, S.; ZORAC.L. *Relation Between Burnout Syndrome and Job Satisfaction*

- Among Mental Health Wrokers*. Croatian medical journal. Croatian medical journal, 2008, 49.3: 364-374.
- PLAMÍNEK, J. *Sebepoznání, sebeřízení a stres*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4751-4.
 - PTÁČEK, R.; RABOCH, J., KEBZA V. a kol. *Burnout syndrom jako mezioborový jev*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-5114-6.
 - SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka: Podněty pro duševní hygienu v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-2620865-5.
 - ŠOLCOVÁ, I. *Vývoj resilience v dětství a dospělosti*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2947-3.
 - ŠTIKAR, J., RYMEŠ, M., RIEGEL, K., HOSKOVEC, J. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 80-246-0448-5.
 - VENGLÁŘOVÁ, M.; MAHROVÁ, G. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2138-5.