

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

SYNDROM VYHOŘENÍ U POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍ

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:
Mgr. Halka Prášilová, Ph. D.

Vypracovala:
Barbora Pachtová

Brno 2011

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Syndrom vyhoření u pomáhajících profesí“ zpracovala samostatně a použila jsem literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, který je součástí této bakalářské práce.

Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

V Brně dne 25. 4. 2011

.....
Barbora Pachtová

Poděkování

Děkuji Mgr. Halce Prášilové, Ph. D., za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce.

Dále bych chtěla poděkovat centřům volného času - Lužánky a Dům dětí a mládeže Junior za spolupráci na praktické části mé práce.

Barbora Pachtová

OBSAH

Úvod	4
I. TEORETICKÁ ČÁST.....	6
1. Syndrom vyhoření.....	7
1.1 Definice syndromu vyhoření.....	7
1.2 Historie syndromu vyhoření	9
1.3 Metody zkoumání syndromu vyhoření	11
1.4 Příznaky syndromu vyhoření	13
1.4.1 Psychické příznaky	13
1.4.2 Fyzické příznaky	14
1.4.3 Subjektivní příznaky	14
1.4.4 Objektivní příznaky	14
1.5 Příčiny syndromu vyhoření.....	15
1.5.1 Vnější příčiny	15
1.5.2 Vnitřní příčiny.....	16
1.5.3 Stres.....	17
1.5.4 Zátěžové situace.....	18
1.6 Fáze syndromu vyhoření.....	20
2. Prevence syndromu vyhoření.....	22
2.1 Rady jak předcházet syndromu vyhoření.....	22
2.2 Supervize.....	24
2.3 Sociální opora	27
2.4 Řešení syndromu vyhoření	28
3. Pomáhající profese.....	30
3.1 Profese ohrožené syndromem vyhoření.....	30
3.2 Rozdělení pomáhajících profesí.....	32

II. PRAKTICKÁ ČÁST	34
4. Průzkum.....	35
4.1 Metodologie průzkumu	35
4.1.1 Předpoklady průzkumu	36
4.1.2 Definice pedagogického pracovníka.....	37
4.2 Zpracování výsledků průzkumu.....	39
4.3 Zhodnocení výsledků průzkumu	52
Závěr	57
Resumé	58
Anotace.....	59
Seznam použité literatury	60
Seznam příloh.....	62

Úvod

Jako téma bakalářské práce jsem si zvolila **syndrom vyhoření u pomáhajících profesí**. Syndrom vyhoření je dnes opravdu populární slovní spojení, často nadužívané, ale vždy je lepší když se o problému mluví více, než aby se jím nikdo nezabýval.

Syndrom vyhoření je proces, který vzniká hlavně u osob, které se dlouhodobě angažují a intenzivně pracují v oblasti, kde jsou výkony závislé na reakcích jiných lidí, tzv. pomáhajících profesích. Projevuje se na úrovni psychické, fyzické a ovlivňuje sociální kontakty. Základem je vyčerpání sil, únava a pocit beznaděje.

Pomáhající profese jsou z hlediska syndromu vyhoření v první linii. Na tento typ profesního zaměření jsou kladeny stále větší nároky, a to jak požadavky na kvalitu práce, vzdělání pracovníků, tak na odvedený výkon. Finanční a společenské ohodnocení těmto nárokům mnohdy neodpovídá.

Bakalářská práce je rozdělena na dvě části, teoretickou a praktickou. Dále je strukturovaná do jednotlivých kapitol a podkapitol, které vymezují obecnou problematiku syndromu vyhoření a pomáhajících profesí. Poslední kapitola je věnovaná vlastnímu průzkumu.

V teoretické části své práce se tedy zaměřuji na popis syndromu vyhoření, jeho definice, příčiny, příznaky, jaká jsou jeho stádia a konečné důsledky. Dále přibližuji možná preventivní opatření proti syndromu vyhoření a možnosti řešení již nastalého vyhoření.

Jelikož tématem je syndrom vyhoření u pomáhajících profesí, nezbytnou součástí je charakteristika pomáhajících profesí a přiblížení dalších ohrožených povolání.

Cílem teoretické části je popis jevu vyhoření a charakteristika pomáhajících profesí.

V praktické části jsem se zaměřila na výskyt příznaků syndromu vyhoření u pedagogických pracovníků center volného času v Brně. Tuto specifickou skupinu jsem si vybrala záměrně.

Zatímco u lékařů, zdravotních sester, policistů, učitelů a sociálních pracovníků již proběhla řada významných výzkumů, u pedagogických pracovníků v centrech volného času se vyhoření zjišťovalo jen okrajově.

V centrech volného času se pohybuji a vím, že se zde může vyskytnout mnoho okolností vedoucích k vyhoření. K tomu jsem použila kvantitativní metodu, dotazníkový průzkum.

Jako cíl praktické části jsem si zvolila zjistit, jakými příznaky jsou pracovníci nejvíce ohroženi.

V této části se nebudu zabývat následnými opatřeními a hloubkovým rozbořem příčin.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1. Syndrom vyhoření

Gabura¹ popisuje syndrom vyhoření jako součást přirozeného rizika pomáhajících, kteří musí přijímat, pozorovat a reagovat na celou škálu pocitů svých klientů. Jedná se o překročení hranice, která je u každého jedince individuální. Syndrom je důsledkem spotřeby energetických zásob pomáhajících a jeho výskyt je pochopitelný.

Syndrom vyhoření není závislý na věku, inteligenci, vzdělání ani délce praxe. Nevyhýbá se téměř žádnému zaměstnání.²

Podle Mezinárodní klasifikace nemocí (MKN)³, v originále International Classification of Diseases and Related Health Problems, (ICD), je přiřazen syndromu vyhoření kód ICD 10 a nachází se v kategorii Z73.O. Publikace, která kodifikuje systém označování a klasifikace lidských onemocnění, poruch, zdravotních problémů a dalších příznaků, situací či okolností, je vydávaná Světovou zdravotnickou organizací.

1.1 Definice syndromu vyhoření

Na začátku své práce, bych uvedla několik definic. Jako první bych uvedla Henricha Freudenbergera⁴. Zmiňuji jej pro to, že jako první uvedl pojem „burnout“. V jeho definici se vyskytuje stav energetických zdrojů a intenzita pracovního výkonu jako měřítko syndromu vyhoření.

„Burnout je stav vyplenění všech energetických zdrojů původně velice intenzivně pracujícího člověka (např. lidí, kteří se snaží druhým lidem v jejich těžkosti pomoci a pak se cítí sami přemoženi jejich problémy).“ Henrich Freudenberger.

Další významná definice pochází od Christiny Maslach⁵, která se významně zasadila nejen o popis syndromu, ale hlavně vypracovala nástroj, kterým lze syndrom měřit – MBI (Maslach Burnout Inventory). Dotazník obsahuje otázky vztahující se ke třem níže

¹ GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradneský proces*. 1 vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995; s. 95.

² STIBALOVÁ, K. *Co je to Burnout syndrom*. *Odborný časopis Sociální služby*. 2010; s. 20.

³ http://www.demografie.info/?cz_detail_clanku&artclID=649

⁴ KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada, 1998; s. 47.

⁵ KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada, 1998; s. 50.

uvedeným faktorům - emocionálnímu vyčerpání, depersonalizaci a sníženému pracovnímu výkonu.

„Burnout je syndromem emocionálního vyčerpání, depersonalizace a snížení osobního výkonu. Dochází k němu tam, kde lidé pracují s lidmi, tj. tam, kde se lidé věnují potřebným lidem.“ Christina Maslach.

Nakonec bych zmínila definici Tamary a Jiřího Tošnerových⁶.

„Syndrom vyhoření lze popsat jako duševní stav objevující se často u lidí, kteří pracují s jinými lidmi a jejichž profese je na mezilidské komunikaci závislá. Tento stav ohlašuje celá řada příznaků: člověk se cítí celkově špatně, je emocionálně, duševně i tělesně unavený. Má pocity bezmoci a beznaděje, nemá chuť do práce ani radost ze života.“

Společným faktorem prvních dvou definic je pracovní výkon, který je negativně ovlivněn nedostatkem energie, nebo emocionálním vyčerpáním. Třetí definice je spíše popisná.

Křivohlavý⁷ obrazně definoval vyhoření jako: *„situaci, kdy v kamnech dohoří poslední poleno a poslední jiskry zhasnou.“*

Což dále rozvedl jako přehnané úsilí v psychické oblasti, které může vést k újmě na zdraví. Myslím, že se u syndromu vyhoření nemusí jednat jen o psychickou oblast, ale i o opodstatněné fyzické opotřebení.

⁶ TOŠNER, J., TOŠNEROVÁ, T. Burn-out Syndrom: Syndrom vyhoření. Brno: Hestia, 2002; s. 4.

⁷ KŘIVOHLAVÝ, J. Psychologie zdraví. 2. vyd. Praha: Portál, 2003; s. 113.

Na začátku jsem zmínila několik zajímavých definic, ale co přesně syndrom vyhoření znamená? Definice si nejsou zcela podobné a v mnoha aspektech se odlišují. Shodu lze nalézt v následujících bodech:

- vyhoření je psychický stav a vyčerpání,
- nejčastěji se vyskytuje u profesí obsahujících jako podstatnou složku pracovní náplně „práci s lidmi“,
- vyhoření je způsobeno řadou symptomů v oblasti psychické, fyzické a oblasti mezilidských vztahů,
- důležitou složkou vyhoření je emoční vyčerpání, neuspokojivá práce a celková únava,
- hlavní složky způsobující vyhoření se objevují následkem působení chronického stresu.⁸

1.2 Historie syndromu vyhoření

Již od sedmdesátých let 20. století se lékaři, psychologové a psychoterapeuti zabývají stavy celkového vyčerpání, především psychického, které se projevuje v oblasti poznávacích a emočních funkcí. Vyčerpání ovlivňuje postoje, názory a motivaci, následkem čehož se snižuje výkonnost a profesionální chování a jednání. Tyto stavy byly označeny jako syndrom vyhoření, vyčerpání, vypálení.

S mezinárodním označením „burn-out“ přišel v roce 1974 americký psychoanalytik německého původu H. J. Freudenberger⁹. V časopise *Journal of Social Issues* publikoval článek s názvem *Staff burnout*, kde poprvé popsal syndrom vyhoření. Nejprve se zaměřil na syndrom vyhoření u personálu alternativních léčebných zařízení, tedy na neplacené dobrovolníky. Později se však ukázalo, že tento problém postihuje i placený personál.

Křivohlavý¹⁰ zmiňuje možnou inspiraci beletristickou knihou Grahama Greena pojmenovanou *Případ vyhoření*.¹¹ Kniha pojednává o mladém architektovi, který

⁸ KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. Syndrom vyhoření. 2. vyd. Praha: Státní zdravotní úst., 2003; s. 7.

⁹ KŘIVOHLAVÝ, J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada, 1998; s. 45.

¹⁰ KŘIVOHLAVÝ, J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada, 1998; s. 45.

¹¹ V originále „A Case of Bournout.“

nastupuje do práce s velkými plány a iluzemi. Postupně se však setkává s problémy a absurdními situacemi. Nakonec ztratí iluze a je znechucen životem, opouští svoji práci a uteče do Afriky.

Termín burn-out byl původně spojován s alkoholiky, kteří ztratili zájem o své okolí a o cokoliv jiného. Rozšířil se také do oblasti drogové závislosti, kde označoval toxikomany, jejichž jediným zájmem byla droga. Teprve později přešel do dalších oblastí.

Burn-out je však jen novým pojmem pro stav, který je dobře známý, vyskytuje se od nepaměti. Stav, který charakterizuje naprostá vyčerpanost, neschopnost pokračovat dál v původní profesi, nebo činnosti související s mezilidským kontaktem.¹²

Freudenberger začal s popisem syndromu vyhoření u neplacených dobrovolníků pracujících ve zdravotnictví. Později zjistil, že se syndrom objevuje také mezi zdravotnickými pracovníky, kteří pobírají plat. Další odborníci upozornili na riziko vyhoření u všech pomáhajících profesí, nejen zdravotnického personálu, ale také sociálních pracovníků, vychovatelů a mnoho dalších. Dnes, jak zmiňuje Křivohlavý¹³, se syndrom nevyhýbá žádnému povolání, ke kterému je potřeba kontakt s lidmi, neustálá produktivita a odpovědnost.

¹² JEKOLVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. Syndrom vyhoření. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006; s. 7.

¹³ KŘIVOHLAVÝ, J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada, 1998; s. 19.

1.3 Metody zkoumání syndromu vyhoření

Každá nemoc má své příznaky a projevy, stejně je tomu tak u vyhoření.

K diagnostice syndromu vyhoření se používá celá řada různých metod. Nejčastější bývají dotazníky. Křivohlavý¹⁴ uvádí tři typy:

a) Orientační dotazník

Autor: D. Hawkins, F. Minirth, P. Maier, Ch. Thursman

Jde o velmi jednoduchou metodu, kdy se na soubor otázek odpovídá ANO, nebo NE. Pokud bylo odpovědí na většinu základních otázek ANO, postupuje se dál k zjištění, ve které úrovni procesu vyhoření se nacházíme.

Úrovně jsou:

- počáteční stádium, příznaky vyhoření se začínají projevovat,
- psychické vyhoření dosahuje akutní úrovně,
- stav psychického vyčerpání se stal chronickým jevem.

Dotazník může každý vyplnit sám, což je jeho velká výhoda pro orientační zjištění projevů.

V dotazníku se objevuje tento typ tvrzení a otázek. „Čím dále tím více poznávám, že se nemohu dočkat konce pracovní doby, abych mohl odejít domů. Zdá se mi, že v poslední době nic nedělám tak dobře, jak jsem dělal. Nejsem s to soustředit se na práci, jak jsem se dříve na práci soustřeďoval.“

b) Dotazník psychického vyhoření

Autor: A. Pines, E. Aronson

¹⁴ KŘIVOHLAVÝ, J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada, 1998; s. 88.

V dotazníku se odpovídá na otázky škálou, podle toho, jak často se dostávají zmíněné pocity. Škála má sedm možností (1 – nikdy, 7 – vždy). Hodnotí se tři různé aspekty psychického jevu – vyčerpání:

- pocity tělesného vyčerpání,
- pocity emocionálního vyčerpání,
- pocity duševního vyčerpání.

Předností tohoto dotazníku je vysoká míra reliability¹⁵ a častá shoda údajů, které vyplňuje měřený člověk s tím, co uvedlo okolí.

Typy tvrzení, která se objevují v dotazníku. „Byl jsem tělesně vyčerpán. Byl jsem citově vyčerpán. Cítil jsem se beznadějně. Byl jsem pln úzkostí a obav. Tížily mne starosti. Byl jsem unaven. Byl jsem v tísní. Prožíval jsem krásný den.“

c) Metoda Maslach Burnout Inventory

Dotazníková metoda, která se zaměřuje na tři úrovně:

- emocionální vyčerpání,
- depersonalizace,
- snížená výkonnost.

Emoční oblast řeší otázky vyčerpání, ztráty chuti k životu a nedostatek sil. Tato oblast je považována za nejspolehlivější ukazatel přítomnosti burnout¹⁶. Depersonalizace odhaluje vzrůstající nechuť práce s klienty a celkově ostatními lidmi, vzrůstající cynismus, zahořklost a další příznaky. Oblast sníženého pracovního výkonu upozorňuje na nízkou míru sebe-hodnocení a sebe-důvěry¹⁷.

Tato metoda patří mezi nejpoužívanější právě díky svému širokému zaměření na všechny úrovně vyhoření.

¹⁵ Spolehlivost výzkumné metody, techniky. <http://slovník-cizich-slov.abz.cz>

¹⁶ J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada, 1998; s. 40.

¹⁷ Také známé pod názvem „self-esteem“.

1.4 Příznaky syndromu vyhoření

„Příznaky syndromu vyhoření provázejí nejenom jednotlivce samotného, ale i kvalitu jeho práce, postižení bývají častěji nemocní a déle setrvávají v nemoci. Často se problém rozpozná velmi pozdě, než okolí diagnostikuje stav jako postižení.“¹⁸

Příznaky se nejčastěji rozdělují na psychické a fyzické. Křivohlavý¹⁹ je dělí ještě na subjektivní a objektivní.

1.4.1 Psychické příznaky

- Ztráta dřívějšího nadšení a pracovního nasazení.
- Upadnutí do stereotypu, používání klišé, rutinní postupy.
- Omezení odpovědnosti, jedinec nechce přijímat nové úkoly a úkoly většího rozsahu.
- Únik do fantasmie.
- Podrážděnost.
- Pocit sebelítosti.
- Nespokojenost.
- Ztráta zájmu o nové poznatky z oboru.
- Cynismus, negativismus, agresivní projevy vůči kolegům, pacientům či klientům.
- Bezcnost a nevýznamnost vlastní osoby pro chod organizace.
- Beznaděj, smutek, frustrace, pocit marnosti vlastního snažení.
- Neschopnost spontánního jednání a kreativity.
- Celkové duševní vyčerpání, emocionální i kognitivní roviny, vedoucí ke ztrátě motivace.
- Nepoměr vynaloženého úsilí a efektivity činnosti.
- Potíže se soustředěním se.
- Pocit nedostatku uznání.

¹⁸ TOŠNER, J., TOŠNEROVÁ, T. Burn-out Syndrom: Syndrom vyhoření. Brno: Hestia, 2002; s. 8.

¹⁹ KŘIVOHLAVÝ, J. Psychologie zdraví. 2. vyd. Praha: Portál, 2003; s. 114.

1.4.2 Fyzické příznaky

- Celková únava organismu.
- Apatie.
- Permanentní únava.
- Zdravotní problémy jako zažívací obtíže, bolesti u srdce, zvýšená tepová frekvence, poruchy krevního tlaku, dýchací problémy, bolesti hlavy, bolesti svalů a svalová tenze.
- Poruchy spánku.
- Nechuť k jídlu.
- Větší náchylnost k nemocem, tedy i častější nemocnost a delší doba rekonvalescence, než bývá obvyklá.

1.4.3 Subjektivní příznaky

Zahrnuje osobní pocity, které zažívá vyhořívající jedinec, jako jsou:

- Ztráta iluzí, nadějí a plánů.
- Bezradnost a snížení profesionálních kompetencí.
- Špatné hodnocení sebe sama.
- Mimořádná únava a stres, i když chybí objektivní příčina.
- Problémy s pozorností, negativismus, podrážděnost.

1.4.4 Objektivní příznaky

Problémy s pracovní výkonností, které již registruje okolí a má dopad na rodinný život.

- Horší pracovní výkon.
- Častější absence.
- Problémy s komunikací a spoluprací.
- Nezájem o problémy na pracovišti.

1.5 Příčiny syndromu vyhoření

Rizikové faktory pro vznik syndromu vyhoření jsou všechny vnitřní a vnější podněty, na které se nabalují ostatní vlivy a společně vedou k prvním projevům vyhoření.

Mezi typické příčiny patří ztráta vůle, motivace a ideálů o svém zaměstnání. Počáteční nadšení z nové práce, nových úkolů a kontaktů se postupně mění na zklamání. Dochází ke střetu ideálů a reality, kterou zastupují každodenní problémy, nenaplněné představy, ztráta důvěry ve vlastní schopnosti a nakonec i ztráta smyslu práce.

Burnout syndromu mohou snáze podlehnout začínající pracovníci, jejichž zaměstnání klade vysoké nároky na kvalitu, odpovědnost a pracovní nasazení, ale zároveň neposkytuje dostatek autonomie v pracovní činnosti a adekvátní ohodnocení.²⁰

1.5.1 Vnější příčiny

Vnější příčiny se týkají situace, v níž se jedinec nachází.

- Pracovní podmínky. Zahrnují zejména náročnost práce, nedostatek ocenění za odvedený výkon, nedostatek odpočinku, příliš mnoho úkolů, časté přetěžování, nedostatek personálu na pracovišti, nedostatek zkušeností, nemožnost postupu, pracovní rutina a nemožnost dalšího rozvoje. Patří sem také technické zázemí, jako dostatek prostoru pro práci, vhodné osvětlení a ne příliš hlučné prostředí.
- Atmosféra organizace. Zde bych uvedla vztahy s kolegy a nadřízenými, míru funkčnosti komunikace na pracovišti, kvalita pracovního prostředí a složení pracovního kolektivu.
- Osobní a rodinný život. Mezi důležité faktory patří vztahy v rodině, vztah k partnerovi, bytové podmínky, finance, konflikty v rodině, kontakty s okolím, kamarády, společenské styky.

²⁰ STIBALOVÁ, K. Co je to Burnout syndrom. Odborný časopis Sociální služby. 2010; s. 20

- Zvládání požadavků okolí. Společnost na každého z nás klade nějaké požadavky a je jen na nás, jakým způsobem se s nimi vyrovnáme. Jako společenské požadavky můžeme označit například vzdělání a neustálé srovnávání se s okolím.

S vykonávanou profesí se začínou pojít negativní emoce a pocity, úzkost, negativismus, lhostejnost a objevují se častější absence.

1.5.2 Vnitřní příčiny

Osobní charakteristiky ohroženého jedince, které mohou vznik syndromu podpořit, nebo naopak usnadnit boj proti němu:

- vlastnosti jedince – životní postoj, míra počátečního nadšení pro věc, sebehodnocení,
- fyzický stav – časté nemoci, nepravidelný denní režim, kondice, náchylnost ke stresu,
- reakce na stresové podněty – každý máme jiný osobní standard, jiné požadavky na sebe a na okolí. Různě se vypořádáváme se zátěžovými situacemi a máme jiné zázemí,
- pasivita – přenášení zodpovědnosti na druhé,
- nezdravý způsob života – nedostatek pohybu, nadměrná konzumace alkoholu, kouření, obezita a další.

Vztah k vlastní osobě se změní, zmenší se víra ve vlastní schopnosti a samostatnost. Snižuje se sebevědomí, objevuje se negativní myšlení, menší míra empatie, redukce pracovních vztahů na nutné minimum.

1.5.3 Stres

Hlavní příčinou syndromu vyhoření je dlouhodobé vystavování se chronickému stresu. Krátkodobý stres vyhoření nezpůsobí, naopak může u některých jedinců vyvolávat zvýšenou produktivitu práce.

„Burnout syndrom bývá charakterizován jako prolongovaná reakce na chronické interpersonální stresory v zaměstnání, nebo jako situačně indukovaná stresová reakce, nebo též podle některých autorů jako poslední fáze stresové odpovědi dle Selyeho, tedy fáze vyčerpání.“²¹

Jedinec musí být po dlouhou dobu vystaven vysokým požadavkům na výkon, který se pokládá za standard, není žádný prostor pro odpočinek a přerušení činnosti. Na jedince je také kladena velká zodpovědnost, chybné rozhodnutí by mohlo mít závažné důsledky.

Ohodnocení a prestiž dané činnosti také neodpovídá vysokému tlaku. Pokud se dále připojí fakt, že výsledky takového úsilí nemohou být viditelné nebo měřitelné, nemá jedince žádnou pozitivní zpětnou vazbu. Bez pozitivního ohodnocení, ať už je finanční, společenské, nebo jen „pocit dobře vykonané práce“, dlouhodobě nelze odvádět kvalitní pracovní výkon.

Postupně se začnou vyskytovat drobná selhání. S pracovní činností se spojí negativní pocit, změní se přístup ke kolegům a klientům a pracovník už se začíná nenápadně ocitát v první fázi na cestě k vyhoření.

K životu je sice potřeba určitá míra stresu, která udržuje naši aktivitu, pozornost a celkově nás umí mobilizovat při krátkodobé zátěžové situaci. Někteří lidé stres záměrně vyhledávají například při adrenalinových sportech. To ale mluvíme o krátkodobém stresu, který se objeví a zase odejde.

²¹ KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. Syndrom vyhoření. 2. vyd. Praha: Státní zdravotní úst., 2003; s. 9.

Dlouhodobý, nebo nadměrný stres může způsobovat vážné problémy jako poruchy soustředění, zhoršený výkon nebo neadekvátní reakce. Praško²² tvrdí, že lidé, kteří se dlouhodobě pohybují v silně stresujícím prostředí, jsou více náchylní k rozvoji úzkosti a deprese.

Kebza a Šolcová²³ tvrdí, že reakcí na pracovní i mimopracovní stres může být pasivita a rychlé vyčerpání.

Matoušek²⁴ uvádí, že vyhoření je typickým projevem dlouhodobého nezvládnutého pracovního stresu.

Podle Křivohlavého²⁵, se člověk do stresu může dostat každý den při jakékoliv činnosti, ale jen dlouhodobý stres spojený hlavně s prací může vést k vyhoření.

1.5.4 Zátěžové situace

Každého z nás v průběhu života potkávají různé typy událostí. Mohou být negativní a závažné jako úmrtí blízké osoby, rozvod, ztráta zaměstnání, velké dluhy a mohou být také pozitivní jako narození dítěte, svatba, nástup do prvního zaměstnání nebo výhra v loterii. Oba typy událostí nás jistou mírou ovlivňují a zanechávají na nás stopy. To, jak nás ovlivňují, závisí jen na nás a našem postoji (optimistickém či pesimistickém), našem vnímání a hodnotě, kterou jsme události přidělili sami. Nezvládnuté zátěžové situace mohou významně napomoci vzniku vyhoření.

Nejen velké věci hýbou našimi životy. Nahromaděné maličkosti dokážou zkazit den úplně stejnou měrou. A z hlediska syndromu vyhoření umějí být mnohem nebezpečnější.

U závažných událostí je velká podpora okolí právě pro to, že jsou vnímány jako závažné a nikdo se je nedovolí zlehčovat. Zatím co u „drobností“ míra zatížení vidět není. Jejich nebezpečí začíná, pokud se opakují, nebo nějakou dobu trvají. Mohou mít podobu

²² PRAŠKO, J. Jak se zbavit napětí stresu a úzkosti. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003; s. 25.

²³ KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. Syndrom vyhoření. 2. vyd. Praha: Státní zdravotní úst., 2003.

²⁴ MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce. 1 vyd. Praha:Portál, 2003.

²⁵ KŘIVOHLAVÝ, J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada, 1998.

pracovních nedorozumění, nepřiměřené kritiky nadřízeného pracovníka, nevycházení s kolegy, nepřiměřeného pracovního úkolu nebo dlouhodobého tlaku na výsledky práce.

V oblasti vztahů se může jednat o konflikty v rodině, hádku s partnerem, opakovaně nevydařený víkend nebo „jen“ porouchané auto.²⁶

Tyto situace jsou zcela běžné a objevují se v životě každého člověka. Vyšší riziko vyhoření je jen u osob, které se k nim neumějí postavit

Tošnerovi²⁷ také uvádějí rizikové postoje k událostem:

- obrat k minulosti, odůvodňování současných neúspěchů křivdami v minulosti
- zdůrazňování jen negativních věcí a situací,
- na lidech okolo sebe si všímat jen záporných věcí,
- ráno se probouzet s pocitem, že den nepřinese nic dobrého,
- „černé brýle“.

„ Důsledky životních událostí již obvykle nezměníte, ale máte vliv na to, jak o nich uvažujete a jak se vzpomínkami na ně zacházíte. Schopnost – malé věci řešte mávnutím rukou, se dá do jisté míry vypěstovat. Stejně tak se dá do jisté míry naučit, jak se podělit o problémy s jinými a jak je řešit, než nabudou tíživých rozměrů.“²⁸

²⁶ TOŠNER, J., TOŠNEROVÁ, T. Burn-out Syndrom: Syndrom vyhoření. Brno: Hestia, 2002.

²⁷ TOŠNER, J., TOŠNEROVÁ, T. Burn-out Syndrom: Syndrom vyhoření. Brno: Hestia, 2002; s. 9.

²⁸ TOŠNER, J., TOŠNEROVÁ, T. Burn-out Syndrom: Syndrom vyhoření. Brno: Hestia, 2002; s. 9.

1.6 Fáze syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření je dlouhodobý proces. Nastává po dlouhodobě působícím stresu, velké psychické zátěži, se kterou se pracovník neumí vypořádat. Proces většinou trvá mnoho měsíců až let, uvádí se i 4 až 5 let. Probíhá v několika fázích, které mohou být různě dlouhé. Některé fáze se skoro nemusí projevit. Proces vyhořívání je jakýsi děj, který má začátek průběh a konec.

Počet fází syndromu se mezi autory liší. Asi nejznámějším a nejrozšířenějším rozdělením je pětifázový model.²⁹

1. Nadšení
2. Stagnace
3. Frustrace
4. Apatie
5. Vyhoření

Pro fázi nadšení je charakteristický počáteční idealismus, přílišné očekávání od budoucí činnosti. Práce zde vyplňuje všechnen čas, naprostá identifikace s profesí, stírá se rozdíl mezi prací a koníčky, dobrovolné přesčasy, vysoká míra angažovanosti. Typická je pro osoby, které právě opustili školu a nastoupili do svého prvního zaměstnání.

Velké počáteční napětí pomalu upadá, protože na jeho udržení je potřeba čas a energie, která se nemá kde doplnit. Nastupuje stádium stagnace, jedinec slevuje ze svých požadavků, orientuje se na reálné podmínky, činnosti se stávají rutinou. Mění se zaměření jedince, znovu se začíná starat o realizaci svých potřeb, mimopracovních kontaktů a koníčků. Práce už není jediným a hlavním zájmem.

Postupně se objevují další problémy, byrokratické překážky, více negativních zkušeností, spory s nadřízenými, což vede k otázkám po smyslu a významu práce, vyskytují se první psychické a fyzické potíže. Zde může začít negativní vnímání práce, která představuje zklamání.

²⁹ TOŠNER, J., TOŠNEROVÁ, T. Burn-out Syndrom: Syndrom vyhoření. Brno: Hestia, 2002; s. 5.

Po dlouhodobé frustraci přichází apatie. Pracovník vnímá své povolání jen jako zdroj obživy, dělá pouze to, co musí. Objevuje se šablonovité chování, odmítání nových poznatků v oboru a dalšího vzdělávání. Styky s kolegy jsou velmi omezené a klienty si pracovník připadá obtěžován.

Samotné vyhoření je konečná fáze tohoto procesu. Jedná se o úplné vyčerpání, ztrátu smyslu práce, odosobnění klientů, vymizení reflexe vlastních norem.

Pro srovnání bych ještě zmínila Christinu Maslach³⁰, která definovala model čtyřfázový.

1. Idealistické nadšení a přetěžování.
2. Emocionální a fyzické vyčerpání.
3. Dehumanizace druhých lidí jako obrany před vyhořením.
4. Terminální stádium, stavění se proti všem a proti všemu.

³⁰ KŘIVOHLAVÝ, J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada, 1998; s. 61

2. Prevence syndromu vyhoření

Náš život by měl obsahovat tři dimenze - pracovní, vztahovou a soukromou. Všechny by měli být v rovnováze. Pokud začne výrazně převažovat pracovní rovina na úkor ostatních, je to první krok k syndromu vyhoření.

Žít také znamená „žít pro něco“. Každý by měl mít nějaký cíl a hodnoty, pro které žije a snažit se je naplňovat. Život bez cíle je pouhé přežívání. Křivohlavý³¹ tvrdí, že: „Žít smysluplný život je první charakteristikou kvalitního života.“

Za prevencí můžeme pokládat častý kontakt s přírodou, uměním a lidmi³². U povolání, kde je to možné, je dobrou prevencí kvalitní supervize, která umí zachytit nástup syndromu v raných stádiích.³³

2.1 Rady jak předcházet syndromu vyhoření

Jak se vyhnout vyhoření? Každý z autorů, věnujících se problematice vyhoření, uvádí velké množství rad a návodů, jak se vyhoření vyhnout. Některé jsou velmi všeobecné, týkající se spokojeného osobního života, některé konkrétně hovoří o pracovním životě. Zde uvádím nejčastěji se opakující a podle mého názoru nejpodstatnější rady.

- Nemít vysoké nároky. Kdo klade příliš vysoké nároky na okolí a hlavně na sebe, vystavuje se zbytečně mnoha zklamáním a zbytečnému stresu. Člověk není dokonalý a je lepší se nechat příjemně překvapit dobrým výsledkem, než očekávat všechno dokonalé už od začátku.
- Nepropadat syndromu pomáhajícího. Nikdo nemůže být zodpovědný za všechno a za všechny. Přílišná pomoc ještě nikdy nikomu neprospěla. Přebíráním cizích problémů na sebe se odsouvají vlastní problémy, což může vést ke katastrofálním následkům.

³¹ KŘIVOHLAVÝ, J. Psychologie zdraví. 2. vyd. Praha: Portál, 2003; s. 113.

³² Kteří nemají nic společného s pracovními povinnostmi.

³³ GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. Poradenský proces. 1 vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995; s. 95.

- Umět říkat NE. Umět odmítnout pomoc nebo další práci, pokud je toho na nás nakládáno příliš. Nepřetěžovat se a myslet sama na sebe.
- Plánovat a stanovit si priority. Nikdo nemůže stihnout vše. Svou energii musíme zaměřit na důležité činnosti, které díky plánování zvládneme. Plán nám pomůže stanovit, čeho chceme dosáhnout a dílčí kroky. Cíle by měli být reálné a měřitelné. Také odkládání úkolů na později může působit problémy.
- Myslete pozitivně. Nedůvěra ve vlastní hodnotu a schopnosti k lepšímu pracovnímu výkonu nepomůže, naopak předpokládané špatné výsledky se dostaví.
- Zamezte komunikačním problémům. Vždy sdělte okolí svá očekávání a cíle. Svá rozhodnutí si dobře promyslete, neslibujte nic, co nemůžete splnit a pokud situace není podle vašich představ, včas se ozvěte.
- Analyzujte svoji činnost. Hlavně pokud se jedná o kritické situace, je dobré vědět proč, a jak jsme v dané situaci reagovali. Zda šlo situaci předejít, nebo byla možnost zachovat se jinak, lépe.
- Žijte aktivně a zajímejte se o svůj zdravotní stav. Jakákoliv aktivita odlišná od práce pomáhá relaxovat a doplňovat energii. Berte vážně varovné signály vašeho těla, mějte dostatek spánku, zdravou stravu a pohyb.
- Profesně se rozvíjejte. Všechny obory se mění s novými poznatky a technikami. Buďte otevřeni novým zkušenostem. Vhodné je další vzdělávání, rozšiřování profesního obzoru a vyhledávání nových kontaktů.³⁴

Křivohlavý³⁵ navíc zmiňuje konkrétní techniky na odbourání okamžitého napětí. Klade důraz na rozpoznání příznaků stresu a včasného zakročení, abychom sami zavčas mohli odbourat přicházející napětí.

³⁴ TOŠNER, J., TOŠNEROVÁ, T. Burn-out Syndrom: Syndrom vyhoření. Brno: Hestia, 2002; s. 14.

³⁵ KŘIVOHLAVÝ, J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada, 1998; s. 117.

Pokud na sobě začneme cítit negativní působení stresu a napětí, přesušíme činnost a můžeme vyzkoušet techniky jako imaginace nebo relaxační cvičení. Velký důraz klade na kvalitu odpočinku a spánku. Spánek je důležitý rituál, měl by se konat v odpovídajícím prostředí.

2.2 Supervize

Jako důležitou součástí prevence proti vzniku syndromu vyhoření je dnes považována také supervize.

„Supervize je organizovaná příležitost k sebereflexi. Supervize je jedna z forem podpory profesionálního růstu. Cílem supervize je plánovat další postup práce a zvyšovat tak svoji profesionální kompetenci.“ Zuzana Havrdová³⁶

Díky supervizi se zvyšuje schopnost reflexe, uvědomění si vlastní práce a sebereflexe.

Supervize je jednou z preventivních metod jak se vyhnout syndromu vyhoření. Hawkins³⁷ upozorňuje, že problémem možného vyhoření je potřeba zabývat se dřív, než k němu dojde.

Nejrozšířenější je supervize v organizacích poskytujících sociální služby, zde je již obvyklá. Manažerská forma supervize se také používá pro právníky a pracovníky na manažerských pozicích. V ostatních oblastech, kde by byla potřebná, jako například školství, neexistuje.

Funkce supervize

- Vzdělávací – skupina pracovníků si předává informace z dobré praxe. Cílem je rozvoj odbornosti pracovníka.
- Podpůrná – spolu sdílení vlastní zátěže se skupinou a supervizorem. Cílem je dobré zvládnutí profesních nároků.

³⁶ <http://www.supervize-poradenstvi.cz/supervize.html>

³⁷ HAWKINS, P., SHOHET, R. Supervize v pomáhajících profesích. 1 vyd. Praha: Portál, 2004; s. 33.

- Řídící – hodnocení a posuzování pracovního výkonu. Cílem je pochopení profesních hodnot.

Druhy supervize

- Případová (Odborná) – zaměřená na problémy konkrétního klienta, jeho problému, problému s jeho rodinou.
- Rozvojová (Manažerská) – snaží se rozvíjet pracovníka, pracovní tým, nebo organizaci.

Zaměření supervize

- Individuální – setkání jednoho pracovníka se supervizorem.
- Skupinová – setkání skupiny osob na stejné pozici z různých organizací. Mají stejný okruh pracovních problémů a nejsou zde zatíženi pracovními problémy. Obvykle 8 až 15 osob.
- Týmová – účastní se všichni pracovníci organizace nezávisle na pozici. Řeší se vztahy mezi členy týmu, konflikty a role.

Nezbytnou součástí každé supervize je **supervizní kontrakt**. Je to druh smlouvy, kterou vypracovávají společně všichni účastníci. Účastníky se zde rozumí supervizor, pracovníci organizace nebo osoby, kterým je supervize určena a vedení organizace.

Pokud by supervizní kontrakt domlouvaly pouze dvě strany, supervize by byla z hlediska prevence syndromu vyhoření neúčinná a nastal by nevyvážený vztah. Neúčast vedení organizace na kontraktu by mohlo mít za následek neznalost problémů, které řeší pracovníci a tím nebude mít možnost na ně zareagovat.

Kontrakt utvořen mezi vedením a supervizorem by také nebyl v pořádku. Pracovníci by mohli mít pocit „o nás bez nás“. Aby mohl supervizor kvalitně pomoci, musí znát předem očekávání a problémy pracovníků.

Kontrakt by měl být uzavřen před zahájením supervize. Jedná se o velmi složitou a důležitou část. Vyjednané podmínky musí být stanoveny tak, aby nebyla rovnováha mezi stranami. Kontrakt má krátkodobý charakter a musí se provádět revize.

Náležitosti kontraktu:

- formální náležitosti, jméno supervizora, supervidovaných, název organizace, zadavatel, místo, termíny, počet, frekvence a délka setkání,
- druh a forma supervize,
- cíl, obecnější tvrzení, jak zlepšit kvalitu práce a pracovní prostředí, musí být doplněna konkrétními měřitelnými cíly. Pokud není stanoven cíl, kterého chceme dosáhnout, nejsou vidět výsledky,
- ukazatel úspěchu, kritérium, díky kterému poznám, že byl splněn cíl,
- práva a povinnosti všech tří stran kontraktu,
- etika, jak se nakládá s informacemi sdělenými na supervizi a mlčenlivost,
- revize kontraktu,
- opatření do budoucna, jak se bude nakládat s doporučeními ze supervize.

Pokud se dodrží všechna pravidla, může být supervize velmi účinným opatřením v boji proti syndromu vyhoření. Více se začne mluvit o těžkých tématech a problémech. Díky supervizi se pracovník může o problémy podělit, naučit se lépe zvládat pracovní obtíže a vyslechnout si názor odborníka.

2.3 Sociální opora

„Ukazuje se, že čím lepší vztahy daný člověk k druhým lidem má, tím má i relativně nižší úroveň psychického vyhoření. Čím více se určitému člověku dostává sociální opory, tím méně příznaků burnout je u něho možno zjistit.“³⁸

Blízcí lidé nám pomáhají v nouzi, mobilizují naše síly, pomáhají nám zvládat těžké situace, ale i poskytují zpětnou vazbu na naše chování. Naší nejbližší skupinou je rodina, dále pak okruh přátel, známých a kolegů z práce. Kromě fyzických a psychických projevů vyhoření existuje i okruh příznaků dopadajících na sociální okolí pracovníka:

- nezáměr o kontakt s okolím, rodinou a přáteli,
- kontakt s kolegy a klienty je redukován na nezbytné minimum,
- odpor ke všem činnostem souvisejících s prací jako jsou porady a firemní akce,
- nárůst konfliktů v pracovním i soukromém životě,
- řešení pracovních věcí ve volném čase, což ohrožuje nejen postiženého jedince, ale i jeho okolí, na které nemá čas,
- creaming³⁹ - vybírání si bezproblémových klientů a případů, pracovních úkolů,
- a další.

Pokud má pracovník dostatečnou a kvalitní sociální oporu, pomůže zachytit tyto projevy už v začátcích. A jako u všech problémů i zde platí, čím dříve se syndrom vyhoření začne řešit, tím lépe.

³⁸ KRAHULOVÁ, K. Stres a syndrom vyhoření v pomáhajících profesích. Odborný časopis Sociální služby. 2010; s. 23.

³⁹ Z anglického „sbírání smetany.“

2.4 Řešení syndromu vyhoření

Doposud jsou zde popsány jednotlivé části procesu vyhořívání, ale co dělat pokud se jedinec ocitne v nějaké fázi tohoto procesu, nebo dokonce vyhoří úplně? Jako u všech potíží je potřeba uvědomit si, že je něco v nepořádku, že vyhoření je vážný problém. Ovšem samotné uvědomění si problému nestačí. Důležitá je motivace, podpora rodiny a podmínky vytvářené stávajícím pracovištěm.

Pokud již vyhoření nastalo, jako první krok se doporučuje oddělení jedince od problému, avšak ne odchod ze zaměstnání. Tím by se docílilo jen krátkodobé úlevy. Na jiném pracovišti by se proces jen rychleji zopakoval. V této fázi je mimo jiné důležitý postoj zaměstnavatele, aby uměl navrhnout odbornou pomoc a posílil supervizi na pracovišti.

Odbornou pomocí se rozumí návštěva u odborníka, kterým může být psycholog, psychoterapeut nebo psychiatr. Při krajních projevech vyhoření je možná i hospitalizace ve zdravotnickém zařízení.

Nejtěžším krokem k překonání syndromu vyhoření je uvědomění si problému. Pochopit a přiznat si, že se jedná o vyhoření, nemusí být úplně snadné.

Dále se doporučuje oddělit od zdroje problému. Pokud je to možné, nechat se přeřadit na jinou práci. V této fázi by se měl také zapojit zaměstnavatel, protože i on by měl uvažovat o změně podmínek, aby se riziko vzniku syndromu vyhoření u dalších pracovníků minimalizovalo.

Podpora rodiny. Rodina je primární sociální skupina a měla by fungovat jako záchranná síť. Bohužel jedna z možných příčin vyhoření je nestabilní rodinné zázemí. Také mezi projevy vyhoření patří přenášení pracovních problémů domů a pracovní konflikty vztahovat na členy rodiny. Pouze funkční rodina může pomoci.

Pracovník postižený syndromem vyhoření by do budoucna měl nalézt novou smysluplnou pracovní činnost, získat zpět profesní autonomii a vytvořit si přirozený vztah jak k práci, tak dalším životním aktivitám.⁴⁰

Často se doporučuje úplně změnit zaměstnání, což ale zaměstnanci často odmítají, protože se nechtějí učit nic nového a bojí se příliš radikálního kroku.

Aby bylo možné vyhoření překonat, je důležité postiženou osobu správně nasměrovat v životě a ke správným hodnotám. K tomu by měla směřovat nejen odborná pomoc, ale i přesvědčení pracovníka.

⁴⁰ STIBALOVÁ, K. Co je to Burnout syndrom. Odborný časopis Sociální služby. 2010; s. 21.

3. Pomáhající profese

„Pomáhat lidem znamená určit a objasnit problém, aby se člověk mohl sám rozhodnout, co s ním má udělat. Pomáhání je tedy jednou z cest, jak pomáhat lidem překonat jejich problémy jak objasňovat jejich osobní cíle a jak jich dosahovat.“⁴¹

Zásadní roli v pomáhajících profesích hraje lidský faktor, tedy postoje, přesvědčení a charakterové vlastnosti jedince. Častěji se také objevuje pocit nedocení za jejich práci.

Pracovníci v pomáhajících profesích jsou často zatěžováni vysokou zodpovědností, vyčerpávající komunikací, velkým množstvím práce bez viditelného výsledku, administrativní zátěží a nízkým společenským hodnocením jejich profese.

Paradoxem v pomáhajících profesích je, že pracovníci umí a poskytují pomoc denně, ale pokud si mají sami říci o pomoc, je to mnohdy velmi těžké.⁴²

3.1 Profese ohrožené syndromem vyhoření

Dříve se výskyt syndromu vyhoření zkoumal u zdravotnických pracovníků a pomáhajících profesí, avšak s postupným rozvojem společnosti a rychlým životním tempem se riziko vyhoření vyskytuje u stále rozšířenější palety profesí.

Stále rostou nároky na vzdělanostní a ekonomický standard a to způsobuje stále větší tlak na jedince.

Přehled profesí s rizikem vzniku syndromu vyhoření⁴³

a) Lékaři, především působící na onkologii, jednotce intenzivní péče, léčení dlouhodobě nemocných, psychiatrii. Mezi společné znaky těchto oborů patří fakt,

⁴¹ BURYOVÁ, I. Rozpory v charakteru pomáhání v pomáhajících profesích. Sociální práce. 2010; s. 38.

⁴² KRAHULOVÁ, K. Stres a syndrom vyhoření v pomáhajících profesích. Odborný časopis Sociální služby. 2010; s. 22.

⁴³ KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. Syndrom vyhoření. 2. vyd. Praha: Státní zdravotní úst., 2003; s. 8.

že i přes veškerou dostupnou péči se často nedá pro pacienta nic udělat a výsledky nebývají vidět.

- b) Zdravotní sestry.
- c) Pracovníci ve zdravotnictví, ošetřovatelé.
- d) Sociální pracovníci.
- e) Psychologové a psychoterapeuti.
- f) Učitelé na všech stupních škol. Existuje však závislost na stupni vzdělávání, čím vyšší stupeň tím menší riziko vzniku syndromu vyhoření.
- g) Dispečer. Jak u záchranných složek, tak na letišti.
- h) Policisté.
- i) Právníci, častěji ti, kteří se zabývají obhajobami nemajetných klientů.
- j) Manažeri a poradci.
- k) Úředníci v bankách, na poštách na úřadech.
- l) Duchovní a řádové sestry.
- m) Podnikatelé.
- n) Sportovci a umělci, od kterých se neustále očekává špičkový výkon a nové nápady.

Na prvních místech seznamu ohrožených profesí se ocitli lékaři, zdravotní sestry, sociální pracovníci a učitelé. Ale proč právě oni? Jejich zaměstnání přináší stresové situace téměř denně, kontakt s velkým množstvím osob a vysoké nároky na vzdělání ze strany nadřízených a veřejnosti. Zatím co jejich práce je společensky nedocenená (zde jsou výjimkou lékaři), špatně finančně ohodnocená a veřejnost nemá povědomí o problematice spojené s těmito profesemi.

Podle Křivohlavého⁴⁴ existují typy činností, při nichž dochází k vyhoření častěji. Stejně tak mohou vyhoření pomoci, nebo zabránit osobní charakteristiky. Okolnosti, které často předcházejí syndromu vyhoření, jsou:

- velké počáteční nadšení a zaujetí pro věc, které kvůli okolnostem opadlo,
- velké nároky sama na sebe,
- dlouhodobá práce „nad své možnosti“,
- přílišná pečlivost, workoholismus,
- stále se zvyšující nároky,
- nemožnost přiměřeného odpočinku a relaxace,
- dlouhodobé konflikty, jak na pracovišti, tak i v rodině a vztazích.

3.2 Rozdělení pomáhajících profesí

Pomáhající na prvním stupni

Odbornou pomocí dávají šanci překonat a zvládat sociální a emoční problémy. Jako jediní jsou školeni a mají dovednosti a poznatky o způsobech pomoci.

- Poradci
- Psychiatři
- Psychologové
- Sociální pracovníci

⁴⁴ KŘIVOHLAVÝ, J. Psychologie zdraví. 2. vyd. Praha: Portál, 2003; s. 115.

Pomáhající na druhém stupni

Odborníci, kteří často jednají s osobami prožívajícími krizi. Mimo náplně své práce se navíc setkávají s jinými problémy svých klientů. Například lékař musí řešit situace týkající se zdravotních problémů, ale i komunikaci s pacientem a jeho rodinou.

- Lékaři
- Zdravotní sestry
- Policisté
- Učitelé
- Duchovní

Pomáhající na třetím stupni

Během výkonu svého povolání se často setkávají s lidmi v krizi, kteří se jim svěřují. Jsou svědky mnoha životních příběhů a často se od nich očekává nějaké vyjádření, souhlas nebo rada.

- Manažeři
- Supervizoři
- Barmani

Buryová⁴⁵ uvádí, že osob, které pomáhají na prvním stupni, je velmi málo. Pomáhající na ostatních stupních obvykle neabsolvovali žádný speciální výcvik v oblasti pomoci.

⁴⁵ BURYOVÁ, I. Rozpory v charakteru pomáhání v pomáhajících profesích. Sociální práce. 2010

II.PRAKTICKÁ ČÁST

4. Průzkum

Cíl praktické části práce je zaměřen na pedagogické pracovníky v centrech volného času v Brně. Zjišťovala jsem zde, jakými z příznaků syndromu vyhoření jsou pracovníci nejvíce ohroženi a v jaké míře. Dále jsem se pokusila zjistit, jak pracovníci proti těmto příznakům bojují.

Centra volného času jsem si vybrala, protože se o nich v kontextu se syndromem vyhoření tolik nemluví a při tom jsou na pracovníky kladeny stejné nároky jako například na učitele, kteří se v klasifikaci pomáhajících profesí nacházejí ve stejné skupině – pomáhající na II. stupni.⁴⁶

4.1 Metodologie průzkumu

Pro svůj průzkum jsem zvolila kvantitativní metodu, dotazníkový průzkum. Dotazník obsahuje dvě části, obecnou a zvláštní. V obecné části jsou dotazy na nominální informace o dotazovaném (pohlaví, věk, vzdělání, délka praxe a počet dětí). Zvláštní část obsahuje 20 otázek směřujícím k zjištění výskytu a četnosti příznaků syndromu vyhoření a jejich intenzity. Otázky 1 – 19 jsou uzavřené s navrženou škálou odpovědí. Otázka č. 20 je otevřená.

Jako průzkumný vzorek jsem zvolila pedagogické pracovníky center volného času v Brně. Nejvíce zodpovězených dotazníků jsem získala v Lužánkách, středisku volného času, a další část v Domě dětí a mládeže Junior.

Pro distribuci dotazníků jsem zvolila e-mailovou korespondenci. Celkem jsem rozeslala 70 dotazníků do všech brněnských center volného času. Bohužel většinou bez odezvy. Ochotna spolupracovat se mnou byla dvě centra, Lužánky, středisko volného času a Dům dětí a mládeže Junior. Jedná se o dvě největší centra volného času v Brně, která mají mnoho poboček.

⁴⁶ Popsáno v teoretické části, kapitola 3.2.

Vyplněných dotazníků se mi vrátilo celkem 35, což je z hlediska kvantitativního průzkumu velmi málo. Na druhou stranu jsem si zvolila opravdu specifickou skupinu a myslím, že tyto odpovědi jsou zobecnitelné na Brno. V celorepublikovém měřítku můj průzkum samozřejmě reprezentativní není.

Při výběru otázek jsem se inspirovala strukturou dotazníku⁴⁷ vytvořeného Christinou Maslach⁴⁸ a s nejčastějšími varovnými příznaky syndromu vyhoření, které uvádí Křivohlavý.⁴⁹

Před začátkem samotného šetření jsem provedla zkušební průzkum. Svůj dotazník jsem rozeslala pěti osobám odpovídajícím výzkumnému vzorku. Nikdo z nich neměl s dotazníkem žádný problém, ani připomínky, nebo návrhy na zlepšení.

Všechny dotazníky se vrátily kompletně vyplněné, žádný jsem tedy nebyla nucena vyřadit.

4.1.1 Předpoklady průzkumu

Předpoklady průzkumu jsem stanovila podle podobných kritérií jako při stanovení hypotézy.

„Hypotéza je podmíněný výrok o vztahu mezi dvěma nebo více proměnnými.“⁵⁰

Pro svůj průzkum jsem si stanovila tři předpoklady:

- Pracovníci s praxí více než 10 let vykazují vyšší počet příznaků způsobujících syndrom vyhoření.
- Pracovníci, kteří mají děti, neřeší své pracovní povinnosti mimo pracovní dobu.

⁴⁷ <http://www.inflow.cz/mbi-maslach-burnout-inventory>

⁴⁸ KŘIVOHLAVÝ, J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada, 1998; s. 63.

⁴⁹ KŘIVOHLAVÝ, J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada, 1998; s. 26.

⁵⁰ JEŘÁBEK, H. Úvod do sociologického výzkumu. Praha: Carolinum, 1992; s. 14.

- Pracovníci, kteří mají vysokoškolské vzdělání, vykazují nižší počet příznaků způsobujících syndrom vyhoření.

4.1.2 Definice pedagogického pracovníka

Podle zákona č. 563/2004 Sb. o pedagogických pracovnících § 2 odst. 1 je definován pedagogický pracovník jako:

„Ten, kdo koná přímou vyučovací, přímou výchovnou, přímou speciálně pedagogickou nebo přímou pedagogicko-psychologickou činnost přímým působením na vzdělávaného, kterým uskutečňuje výchovu a vzdělávání na základě zvláštního právního předpisu; je zaměstnancem právnické osoby, která vykonává činnost školy, nebo zaměstnancem státu, nebo ředitelem školy, není-li k právnické osobě vykonávající činnost školy v pracovněprávním vztahu nebo není-li zaměstnancem státu. Pedagogickým pracovníkem je též zaměstnanec, který vykonává přímou pedagogickou činnost v zařízeních sociálních služeb.“

Přímou pedagogickou činnost vykonává:

- učitel,
- pedagog v zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků,
- vychovatel,
- speciální pedagog,
- psycholog,
- **pedagog volného času,**
- trenér,
- vedoucí pedagogický pracovník.

Pedagogickým pracovníkem může být ten, kdo splňuje tyto předpoklady:

- plně způsobilý k právním úkonům,
- odborná kvalifikace pro přímou pedagogickou činnost, kterou vykonává,
- bezúhonnost,
- zdravotní způsobilost,
- znalost českého jazyka, není-li dále stanoveno jinak.

Vzdělání pedagoga volného času podle §17 zákona o pedagogických pracovnících.

- **Vysokoškolské vzdělání** získané studiem v akreditovaném studijním programu v oblasti pedagogických věd zaměřené na pedagogiku volného času nebo sociální pedagogiku.
- Vysokoškolské vzdělání podle § 7 až 12 s výjimkou § 11.
- Vyšší odborné vzdělání získaný ukončením akreditovaného vzdělávacího programu vyšší odborné školy v oboru vzdělání zaměřeném na pedagogiku volného času nebo vychovatelství nebo sociální pedagogiku.
- Vyšší odborné vzdělání získané ukončením jiného akreditovaného vzdělávacího programu. A vzdělání v programu celoživotního vzdělávání uskutečňované vysokou školou a zaměřeno na pedagogiku volného času nebo sociální pedagogiku nebo vychovatelství, nebo studium pedagogiky.
- **Střední vzdělání s maturitní zkouškou** získanou ukončením vzdělávacího programu střední odborné školy v oboru vzdělání zaměřeného na pedagogiku volného času nebo vychovatelství.
- Střední vzdělání s maturitní zkouškou a vzdělání v programu celoživotního vzdělávání uskutečňovaném vysokou školou a zaměřeného na pedagogiku volného času nebo vychovatelství, nebo studium pedagogiky.

4.2 Zpracování výsledků průzkumu

Výsledky získané dotazníkovým šetřením jsem zpracovala do tabulek podle četnosti a do grafů podle otázek.

Tabulka č. 1 Věková struktura respondentů

Věk	do 25 let	26 až 35 let	36 až 45 let	46 až 55 let	56 let a víc
Počet respondentů	5	9	11	7	3

Tabulka č. 2 Délka praxe

Délka praxe	do 5-ti let	6 až 10 let	11 až 15 let	16 až 20 let	21 a více let
Počet respondentů	8	6	6	4	11

Tabulka č. 3 Vzdělanostní struktura respondentů

Typ vzdělání	VŠ	SŠ
Počet respondentů	22	13

Tabulka č. 4 Pohlaví respondentů

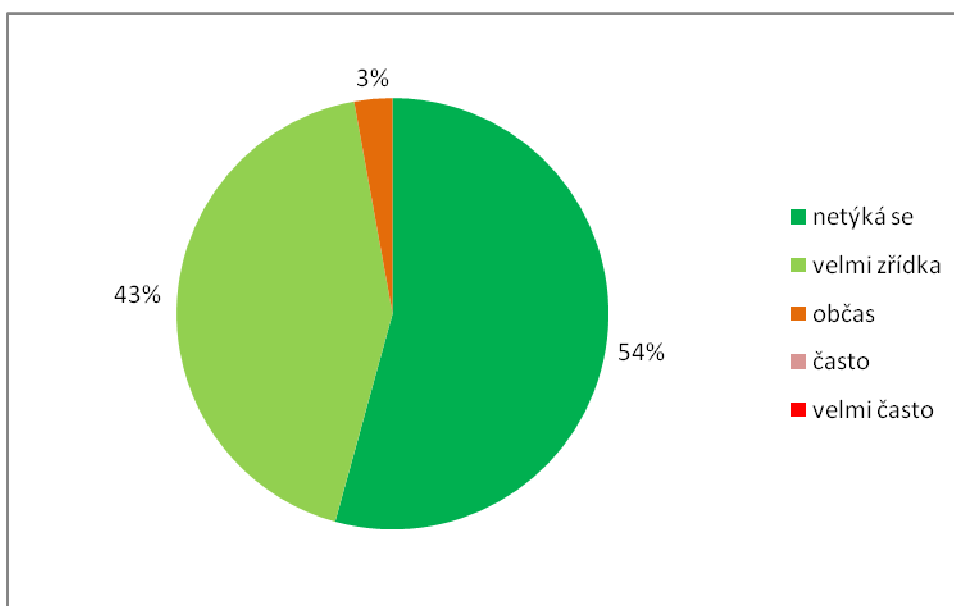
Pohlaví	ženy	muži
Počet respondentů	31	4

Tabulka č. 5 Děti v rodině

Vlastní děti	ano	ne
Počet respondentů	19	16

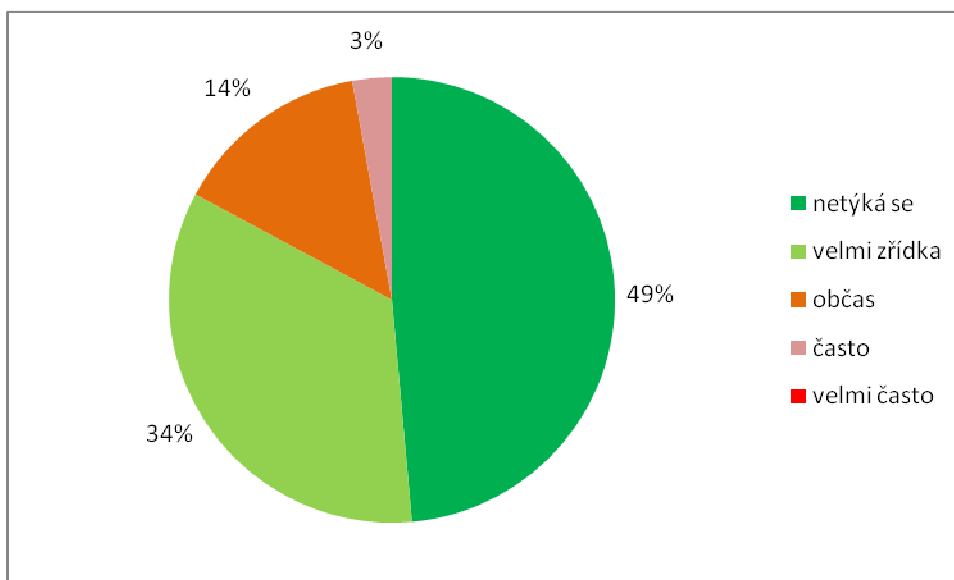
Mezi respondenty jasně převažují ženy, což je pochopitelné vzhledem k druhu práce. Dokonce poměr muži/ženy zhruba odpovídá i složení pedagogických zaměstnanců obou center.

Graf č. 1 Otázka č. 1 - Nevidím ve své práci smysl



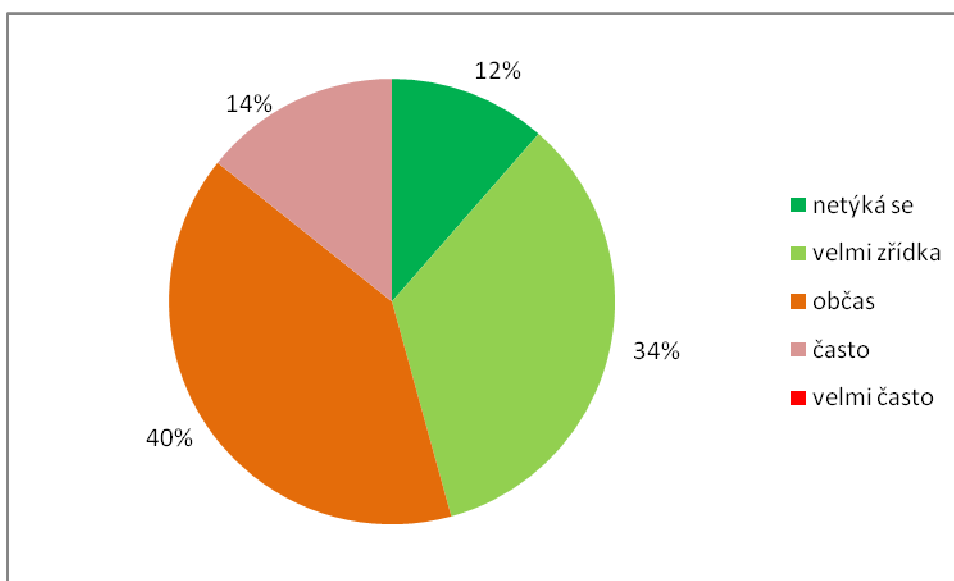
V tomto grafu je uveden problém smysluplnosti práce, a jak často se s tímto problémem pracovníci potýkají. Největší míra dotazovaných (54 %) uvedla, že svoji práci vidí jako smysluplnou, 43 % dotazovaných se s problémem smysluplnosti práce setkává zhruba jednou za rok a 3 % dotazovaných se s problémem setkávají zhruba jednou měsíčně.

Graf č. 2 Otázka č. 2 – Práce mě nebaví



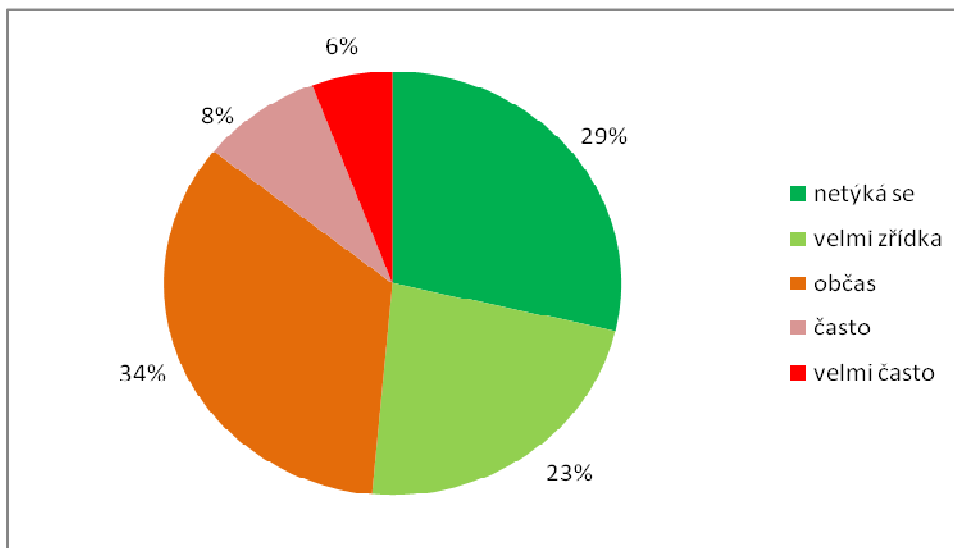
Zde je hodnocen stav „práce mě nebaví“ a jak často jej respondenti na sobě pociťují. Největší počet dotazovaných (49 %) uvádějí, že se jich tento stav netýká, 34 % dotazovaných uvádějí, že tento stav pociťují velmi zřídka, 14 % uvádí, že tento stav pociťují občas a pouhé 3 % často bojují s tímto pocitem.

Graf č. 3 Otázka č. 3 – Pracuji pilně a i přes to se nedostavují výsledky



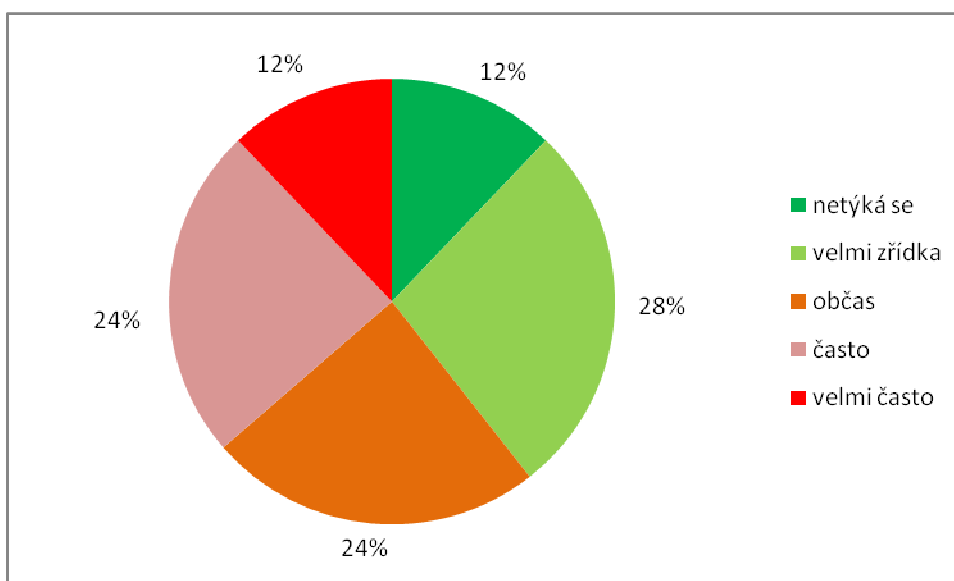
Problém se vůbec netýká 12 % respondentů, 34 % se s problémem setkává zhruba jednou za rok, největší počet, tedy 40 % uvádí, že se s nedostavujícími se výsledky setkávají zhruba jednou měsíčně a 14 % respondentů zažívá tento problém často, tedy zhruba každý týden.

Graf č. 4 Otázka č. 4 – Chybí mi dřívější uspokojení z práce



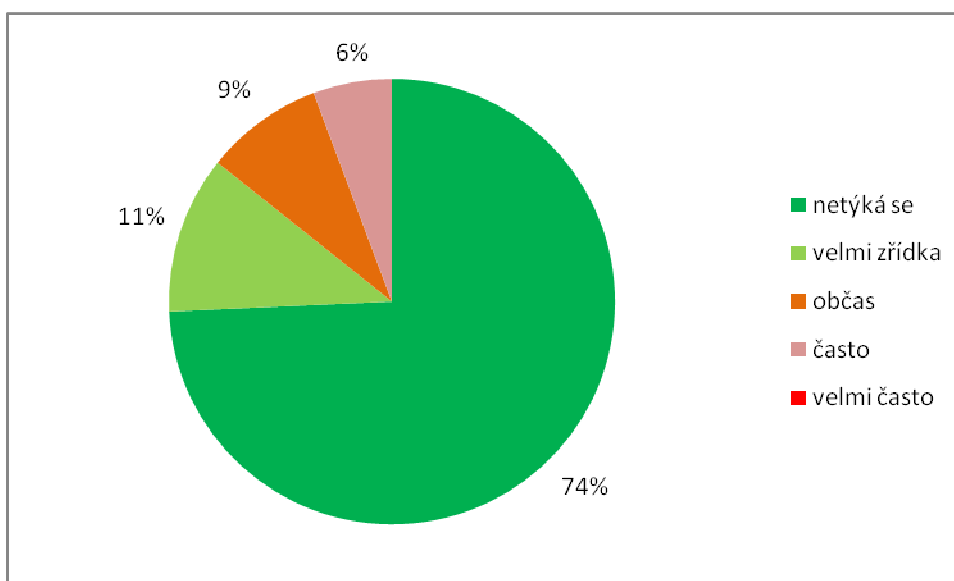
Denně zažívá tento problém 6 % respondentů, alespoň jednou za týden tento problém potká 8 % respondentů, největší část, tedy 34 %, se s problémem setkává jedenkrát za měsíc. Velmi zřídka trápí uspokojení z práce 23 % dotazovaných a 29 % uvádí, že tento problém nezažívají.

Graf č. 5 Otázka č. 5 – Mám pocit, že za svoji práci nejsem adekvátně ohodnocen



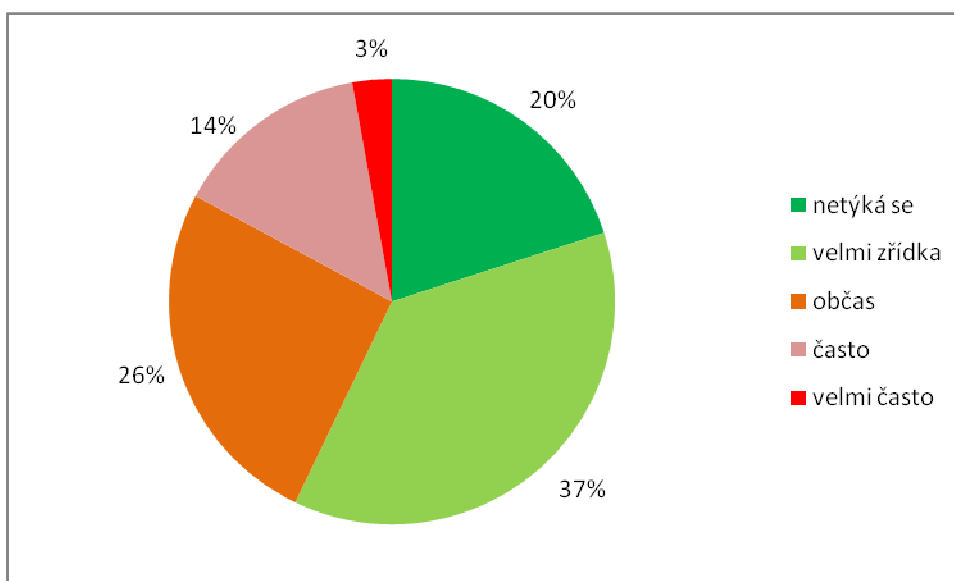
Velmi často se potýká s pocitem neadekvátního ohodnocení 12 % respondentů. Často tento pocit zažívá 24 % respondentů, možnost „občas“ si vybralo 24 %. Velmi zřídka se s neadekvátním ohodnocením potýká 28 % a problém se netýká 12 % respondentů.

Graf č. 6 Otázka č. 6 – Nemám zájem o zvyšování kvalifikace



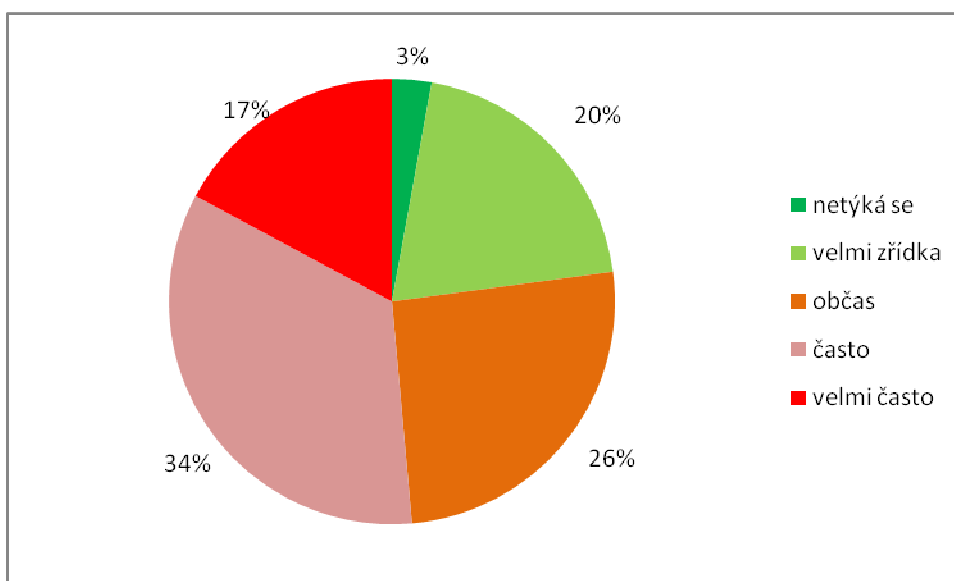
Tento problém se netýká 71 % respondentů, velmi zřídka se s ním setkává 11 %, 9 % občas a 6 % často.

Graf č. 7 Otázka č. 7 – Komunikace na pracovišti není na dobré úrovni



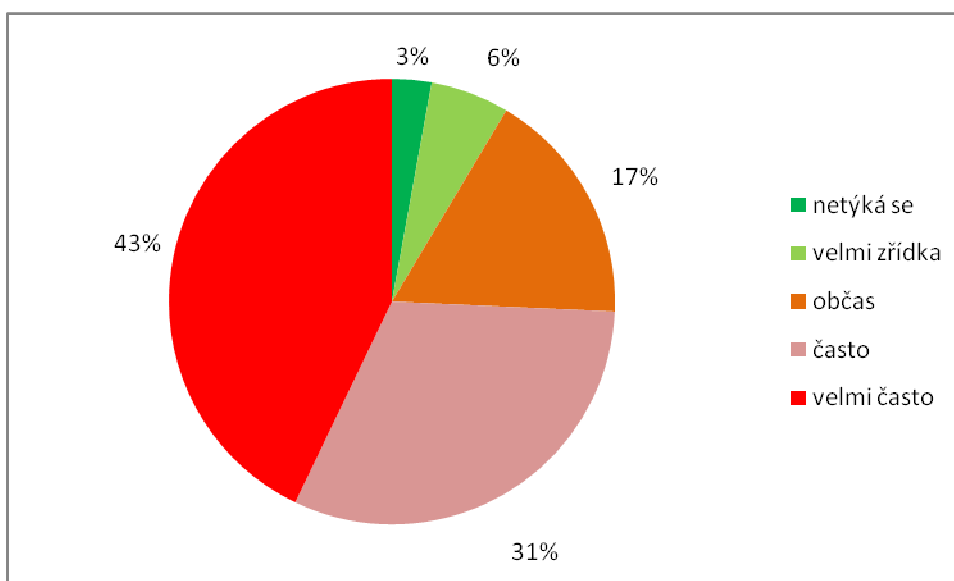
Žádné problémy s komunikací na pracovišti nemá 37 % respondentů. Velmi zřídka má problémy s komunikací 37 %, občas 26 %, často 14 % a velmi často 3 % respondentů.

Graf č. 8 Otázka č. 8 – Práce mi dělá starosti i v době volna



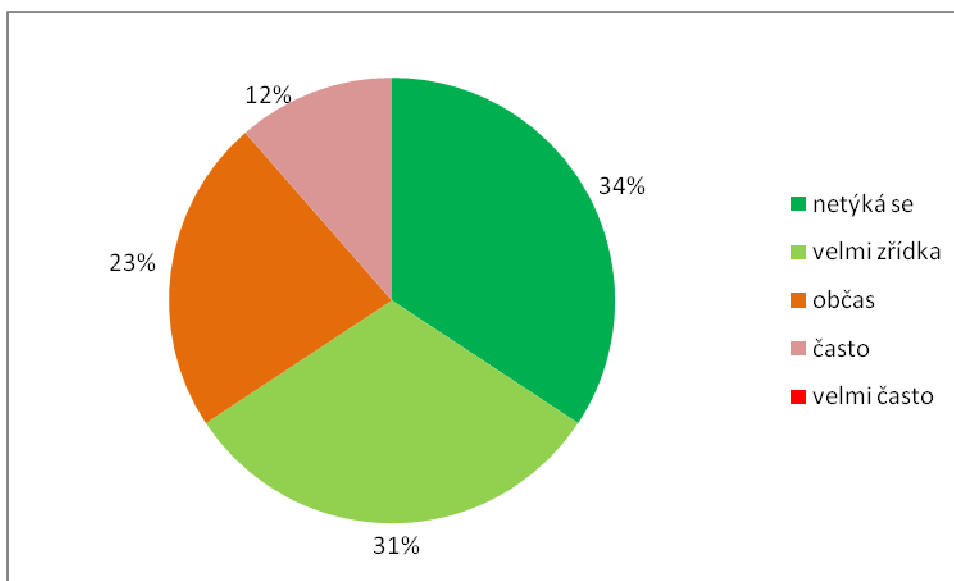
Velmi často dělá práce starosti i v době volna 17 % dotazovaných, často 34 %, občas 26 %, velmi zřídka 20 % a problém se netýká 3 %.

Graf č. 9 Otázka č. 9 – Své pracovní povinnosti řeším i mimo pracovní dobu



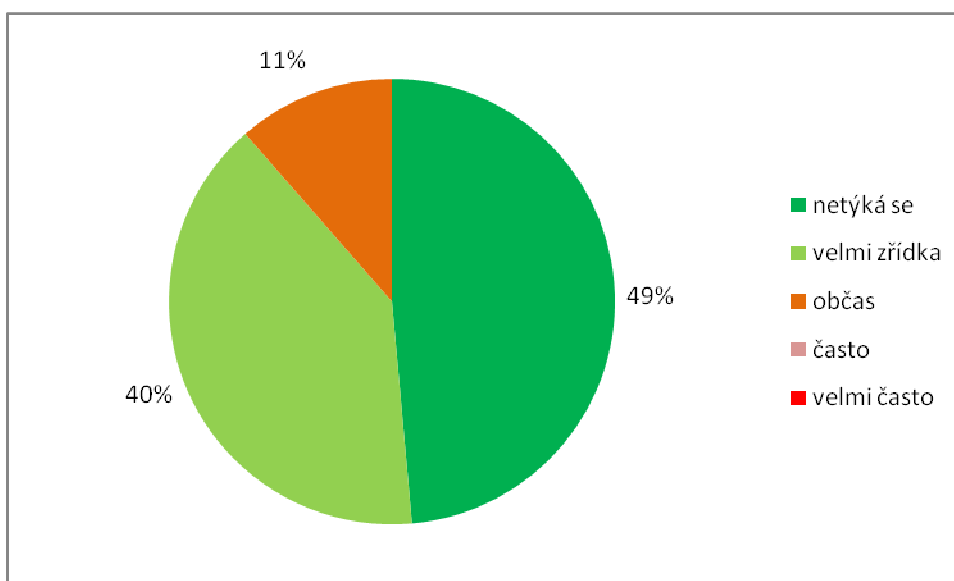
Tato otázka měla vůbec největší podíl odpovědí velmi často (43 %). Často řeší své povinnosti i mimo pracovní dobu 31 %, občas 17 %, velmi zřídka 6 % a vůbec 3 %.

Graf č. 10 Otázka č. 10 – Stýkám se méně s rodinou/příteli, kvůli práci



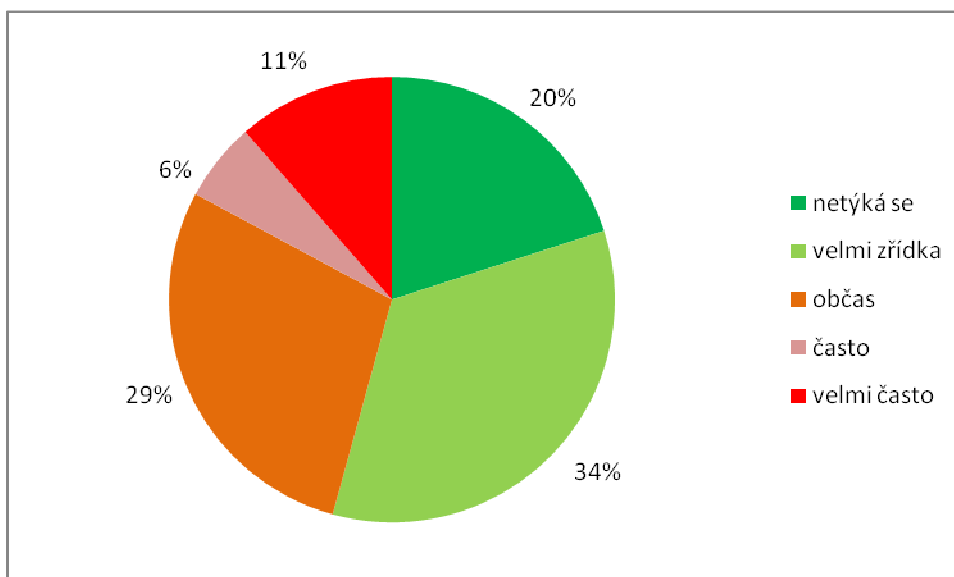
Nejvíce odpovídajících uvedlo, že se jich problém netýká (34 %), velmi zřídka uvedlo 31 %, občas se s problémem setká 23 % a často řeší problém 12 % dotazovaných.

Graf č. 11 Otázka č. 11 – Nevycházím se svými kolegy



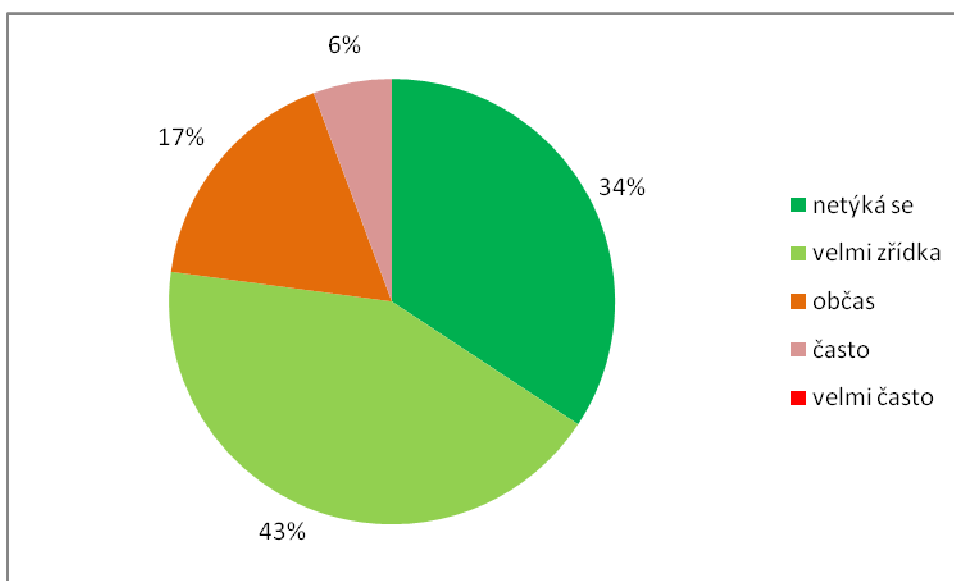
Problémy při spolupráci s kolegy se také často zmiňují s postupujícím syndromem vyhoření. Z dotazníků pro tuto skupinu mi však vyšel spíše opak. Největší podíl (49 %) dotazovaných uvedlo, že se jich problém netýká, 40 % uvedlo velmi zřídka a 11 % občas.

Graf č. 12 Otázka č. 12 – Nevyhovuje mi styl vedení organizace



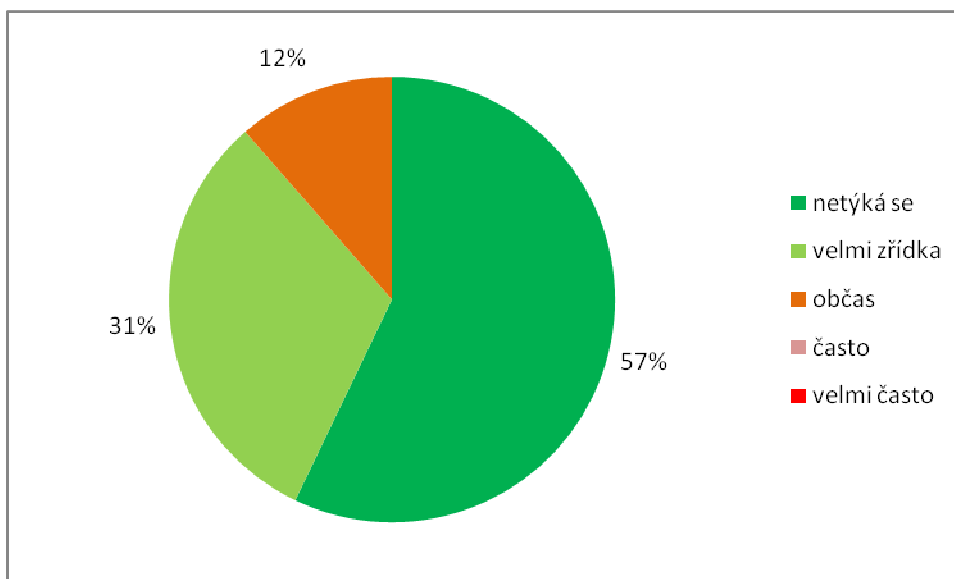
Styl vedení organizace označilo za nevyhovující 11 % dotazovaných, často se s problémem potýká 6 %, občasné problémy s vedením zažívá 29 %, velmi zřídka 34 % a problém se netýká 20 %.

Graf č. 13 Otázka č. 13 – Společenská zábava mě unavuje



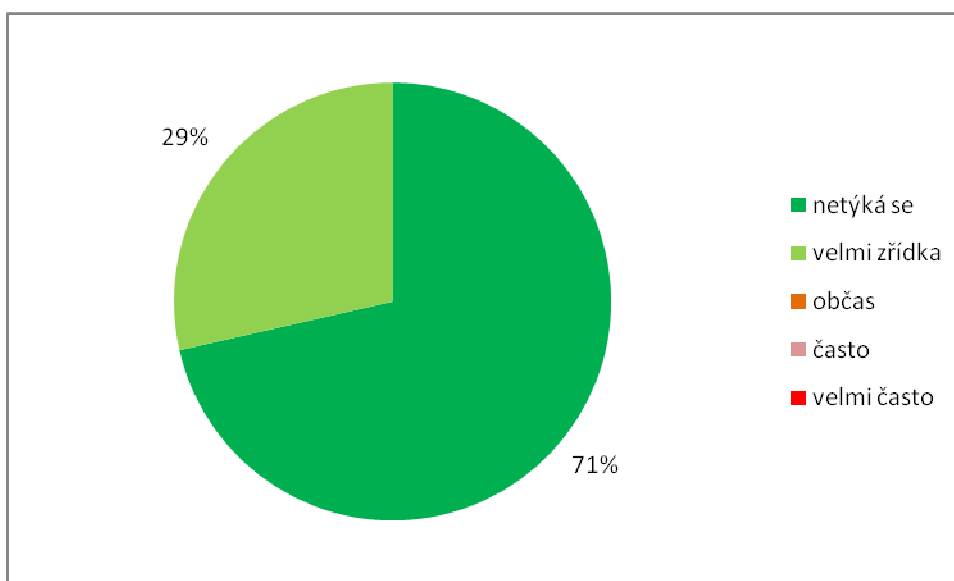
Hodnotu velmi často neuvedl nikdo. Často unavuje společenská zábava 6 % dotazovaných, občas 17 %, velmi zřídka 43 % a problém se netýká 34 %.

Graf č. 14 Otázka č. 14 – Mám pocit, že přibývají konflikty v rodině/s přáteli, kvůli práci



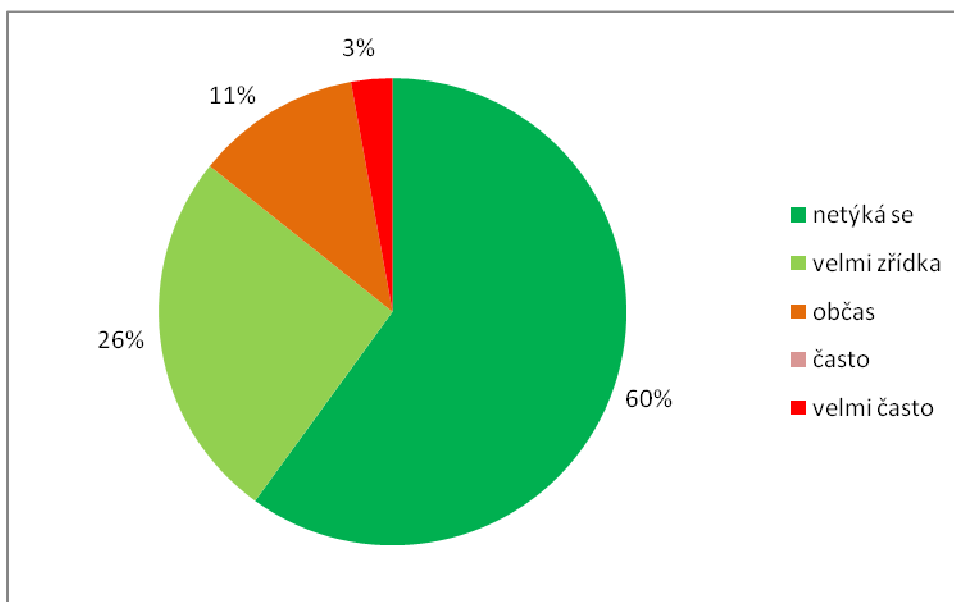
Hodnotu často a velmi často si pro přibývající konflikty nezvolil nikdo s dotazovaných. Občasné konflikty zažívá 12 % dotazovaných, velmi zřídka 31 % dotazovaných a problém se netýká 57 % dotazovaných.

Graf č. 15 Otázka č. 15 – Jsem častěji nemocný



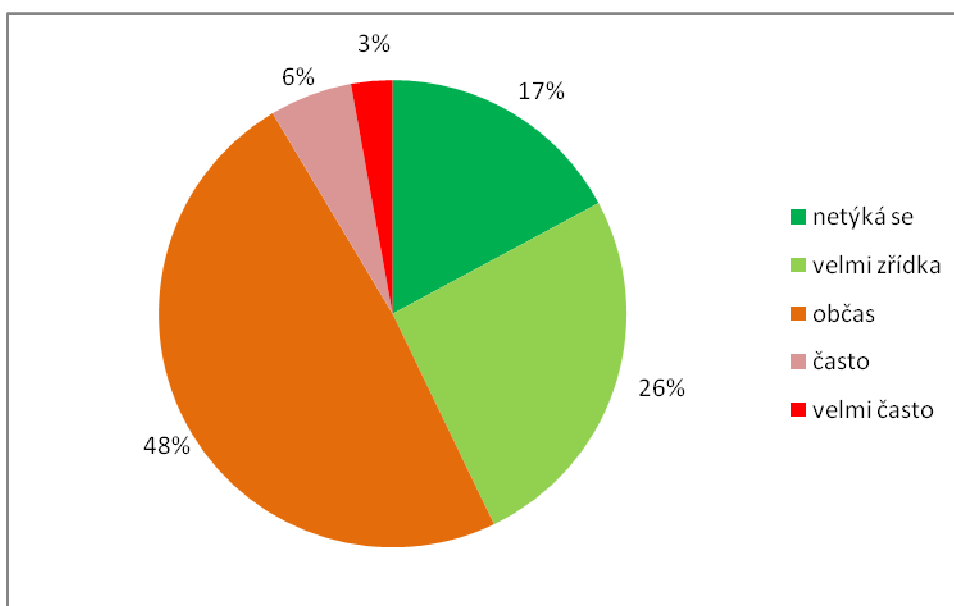
V literatuře se uvádí častější všeobecná nemocnost, jako jeden ze symptomů syndromu vyhoření. Z mého šetření vyplívá, že největší části dotazovaných se problém vůbec nedotýká a ostatních jen v zanedbatelné míře. Tedy 71 % respondentů se problém netýká vůbec a 29 % jen velmi zřídka.

Graf č. 16 Otázka č. 16 – Mám pocit, že trpím více tělesnými problémy



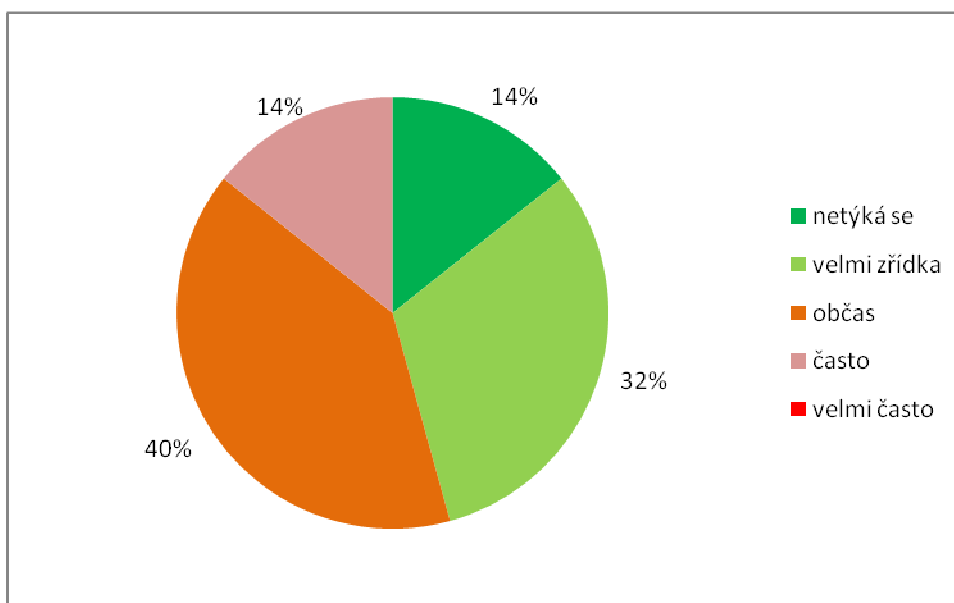
Jako u předchozí otázky, nejvíce dotazovaných se problémy se zdravotním stavem vůbec netýkají, v zanedbatelné míře se objevují u 26 % dotazovaných. Občas se s problémem setkává 11 % a s velmi častým výskytem problémů se setkala jen 3 %.

Graf č. 17 Otázka č. 17 – Jsem unavený i když mám dostatek spánku



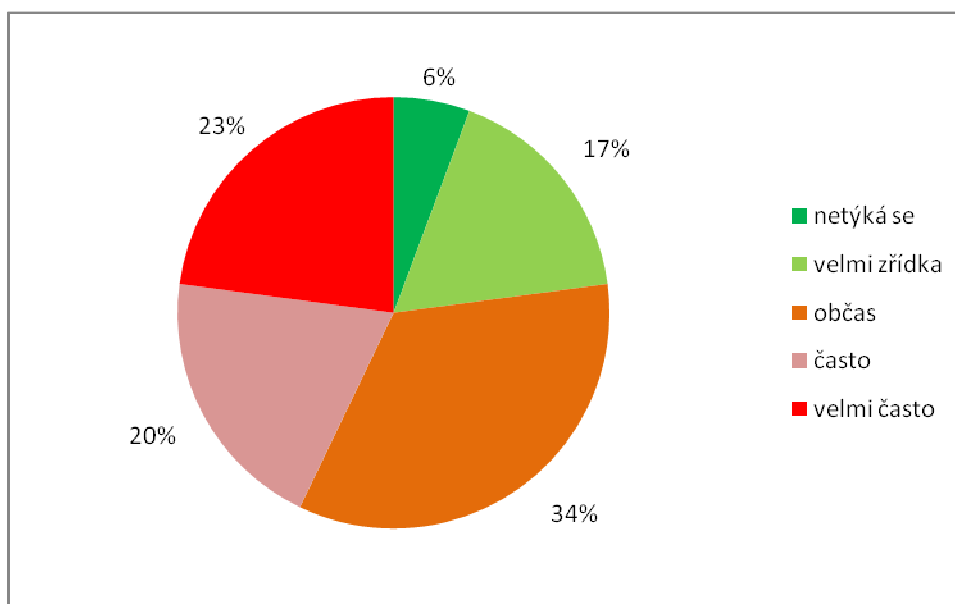
Problém únavy se netýká 17 % dotazovaných, velmi zřídka se problém dotýká 26 %. Občas, tedy měsíčně, tento stav zažívá 48 %, často 6 % a velmi často 3 % dotazovaných.

Graf č. 18 Otázka č. 18 – Nechám se snadno vytočit



U 14 % dotazovaných se problém vyskytuje často, u 40 % občas. Velmi zřídka se objevuje u 14 % a odpověď „netýká se“ zvolilo 32 %.

Graf č. 19 Otázka č. 19 – Mám problém se zapomínáním



Největší část pracovníků uvedla, že se jich problém týká občas (34 %), další skupina uvedla odpověď velmi často (23 %), odpověď často uvedlo 20 %, velmi zřídka 17 % a problém se netýká 6 % pracovníků.

Otázka č. 20

Poslední otázku svého dotazníku jsem nechala jako otevřenou, protože považuji za důležité zjistit, jakými prostředky pracovníci proti vyhoření bojují.

Odpovědi se shodují s preventivními činnostmi uvedenými v podkapitole 2.1. Mezi nejčastější odpovědi patřily:

- pravidelná setkání s přáteli,
- sport (plavání, cyklistika, jóga)
- četba, jak beletrie na „odreagování“, tak i odborná literatura, kvůli většímu přehledu a možné inspiraci,
- různé druhy meditace a relaxace,
- „práci si nenosím domů“,
- pravidelný spánek,
- vyhledávání kolektivu, kde se nebaví o práci,
- snaha najít si v jakékoliv práci smysl a umět se odměnit,
- udělat si čas pro sebe,
- věnovat se rodině a dětem,
- motivace pracovními výsledky,
- co nejdelší dovolená v jednom kuse,
- střídání činností/jinak zaměřená práce,
- udržování dobrých vztahů s kolegy,
- „brát věci s nadsázkou“,
- „neřešit zbytečnosti“,
- nic.

4.3 Zhodnocení výsledků průzkumu

Dotazník obsahoval 19 otázek, na které bylo možno odpovědět, podle škály, následujícím způsobem:

- 1 – tvrzení se mě vůbec netýká
- 2 – velmi zřídka/jednou za rok
- 3 – občas se tento problém vyskytne/jednou za měsíc
- 4 – často se potýkám/jednou za týden
- 5 – zažívám velmi často/denně

Minimální hodnota dosažená v dotazníku je 19 bodů a maximum je 95. Minimální hodnota uvedená respondenty je 24 a maximální 69.

Průměrná hodnota dotazníků byla 43 bodů, což hodnotím jako pozitivní. Mezi sledovanými centry nebyl v dosaženém průměrném počtu bodů takřka žádný rozdíl.

Středisko volného času Lužánky dosáhlo průměrné hodnoty 42,5 bodů a Dům dětí a mládeže Junior 44,1 bodů. Zatímco v Lužánkách byl mezi pracovníky větší bodový rozptyl, výsledky pracovníků DDM Junior byly velmi podobné.

Zajímavé je, že muži dosahovali viditelně vyšších výsledků než ženy.

Vyhodnocení předpokladů průzkumu

Pro svůj průzkum jsem si stanovila tři předpoklady:

Předpoklad č. 1:

- Pracovníci s praxí více než 10 let vykazují vyšší počet příznaků způsobujících syndrom vyhoření.

U pracovníků s praxí do 10-ti let⁵¹ byl průměrný výsledek při dotazníkovém šetření 37 bodů. Pracovníci s praxí 11 a více let byl průměrný výsledek 48 bodů. Z toho lze usoudit, že pracovníci s kratší dobou praxe vykazují příznaků méně a v menší míře.

Pracovníků z praxí do 10-ti let bylo 14 a pracovníků s praxí více než 10 let bylo 21.

Předpoklad se potvrdil.

Předpoklad č. 2:

- Pracovníci, kteří mají děti, neřeší své pracovní povinnosti mimo pracovní dobu.

Předpoklad testují otázky číslo 8 a 9. Skupina pracovníků, která děti nemá, dosahuje u otázky číslo 8 průměrného výsledku 3,4 bodu a u otázky číslo 9 – 4,2 bodů. Skupina pracovníků, kteří děti mají, dosahuje u otázky číslo 8 průměrně 3,5 bodu a u otázky 9 – 3,9 bodu. Výsledky jsou velmi podobné a obě skupiny pracovníků řeší pracovní povinnosti nad stanovený rámec. **Předpoklad se nepotvrdil.** Pracovníků, kteří mají vlastní děti, odpovídalo 19 a pracovníků, kteří vlastní děti nemají, bylo 16.

Předpoklad č. 3:

- Pracovníci, kteří mají vysokoškolské vzdělání, vykazují nižší počet příznaků způsobujících syndrom vyhoření.

U pracovníků s vysokoškolským vzděláním byl průměrný výsledek dosažený v dotazníku 41 bodů. Pracovníci se středoškolským vzděláním průměrně dosahovali 45 bodů. Průzkum tedy **potvrdil předpoklad**, že vzdělanější pracovníci vykazují méně příznaků syndromu vyhoření. Pracovníků s vysokoškolským vzděláním odpovídalo 22 a se středoškolským vzděláním 13.

Z předpokladu č. 1 a č. 3 jsem vyvodila otázku, zda:

pracovníci, kteří mají středoškolské vzdělání a praxi více než 10 let, mají více příznaků syndromu vyhoření, než jejich kolegové se stejnou praxí a vysokoškolským vzděláním.

⁵¹ Do 10-ti let včetně.

Pracovníků z více než 10-ti roky praxe odpovídalo 21. Průměrný výsledek u středoškolského vzdělání byl 49 bodů. Průměrný výsledek u vysokoškolského vzdělání byl 47 bodů. Otázka potvrdila předpoklad č. 1 a č. 3.

Poznatky z průzkumu

Rozležení otázek jsem zvolila následující. Otázky 1 - 9 se týkaly hlavně pracovního uspokojení (smysl práce, výsledky práce, uspokojení z práce, ohodnocení, kvalifikace, komunikace na pracovišti, řešení pracovních povinností mimo pracovní dobu). Otázky 10 – 14 vycházely z předpokládaných vztahových problémů (styk s rodinou, vztahy na pracovišti, společenská zábava, konflikty kvůli práci). Otázky 15 – 19 zastupují fyzické příznaky uváděné v souvislosti se syndromem vyhoření (častější výskyt fyzických problémů, únava, podrážděnost, zapomínání).

U některých otázek byla uváděna celá škála odpovědí, některé otázky byly hodnoceny převážně kladně nebo záporně.

Kladně byly hodnoceny otázky:

1. Nevidím ve své práci smysl.
2. Práce mě nebaví.
6. Nemám zájem o zvyšování kvalifikace.
11. Nevycházím se svými kolegy
13. Společenská zábava mě unavuje.
14. Mám pocit, že přibývají konflikty v rodině/s přáteli kvůli práci.
15. Jsem častěji nemocný.

Za kladně hodnocené považuji otázky pro to, že se zde jako nejčastější odpovědi vyskytovaly „tvrzení se mně vůbec netýká“ a „velmi zřídka“. Odpovědi „často“ v zanedbatelné míře a odpověď „velmi často“ nebyla uvedena vůbec.

Záporné hodnocení:

8. Práce mi dělá starosti i v době volna.
9. Své pracovní povinnosti řeším i mimo pracovní dobu.

Otázky, zda práce dělá starosti v době volna, nebo řešení pracovních povinností nad stanovenou dobu dosahovaly výrazně nejvyššího ohodnocení. Zatímco ostatní otázky se pohybovaly nejčastěji v rozmezí bodového hodnocení známkou 2 nebo 3, což je velmi pozitivní, tady dosahovalo hodnocení vyšších čísel. Odpověď „velmi často“ se zde vyskytla vůbec v největší míře.

Cílem mého šetření bylo zjistit:

- Jakými z příznaků syndromu vyhoření jsou pracovníci nejvíce ohroženi a v jaké míře.
- Jak pracovníci proti těmto příznakům bojují.

Zjistila jsem tedy, že pracovníci jsou nejvíce ohroženi tím, že řeší své pracovní povinnosti v době volna a také myslí na práci v době svého volna.

Na druhou stranu jsou velmi dobře informovaní, co dělat, aby je vyhoření v práci nepotkalo. Jejich odpovědi se shodují s literaturou. Ať už zmiňovali sportovní aktivity, společenský život a zájem o profesi⁵², nebo dostatek spánku a udělat si čas na relaxaci.⁵³

Muži, i když skoro zanedbatelně zastoupení dosahovali podstatně vyšších výsledků než ženy.

Provedený výzkum hodnotím pozitivně, u žádného z pracovníků se nevyskytla vysoká míra příznaků syndromu vyhoření. I když se mi potvrdil předpoklad, že pracovníci s praxí více, než 10 let vykazují více příznaků, z hlediska syndromu vyhoření tomu nepřikládám výrazný význam. Pracovníci tedy z mého pohledu nejsou akutně ohroženi syndromem vyhoření, i když záleží na jednotlivci, jak se vypořádá s profesními nároky.

⁵² TOŠNER, J., TOŠNEROVÁ, T. Burn-out Syndrom: Syndrom vyhoření. Brno: Hestia, 2002; s. 14.

⁵³ KŘIVOHLAVÝ, J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada, 1998; s. 117.

Také mě překvapilo, že jsou velmi dobře informovaní o možnostech, co dělat, aby vyhoření nenastalo.

Do budoucna bych ráda vyzkoušela nějakou z kvalitativních metod. I když dotazníky na syndrom vyhoření dosahují z hlediska příznaků velmi dobrých výsledků a věřím, že pracovníci vše zodpovědně vyplnili. Rozhovor by mohl odhalit úskalí této profese více do hloubky.

Závěr

Syndrom vyhoření už dávno není jen problémem pomáhajících profesí. Je to jev, který začal pronikat do všech pracovních činností. Problematika vyhoření je téma, kterému je potřeba věnovat náležitou pozornost, a to již při vstupu do pracovního procesu.

Teoretická část bakalářské práce je strukturovaná do jednotlivých kapitol a podkapitol, které vymezují obecnou problematiku syndromu vyhoření, jeho příčin, následků, fází a možných řešení.

Cílem teoretické části bylo popsat syndrom vyhoření a charakterizovat pomáhající profese. Z mého pohledu bylo vytyčeného cíle dosaženo, i když vzhledem k rozsahu práce a obsáhlosti tématu nebylo možné postihnout vše.

Praktická část je věnovaná dotazníkovému průzkumu, jehož cílem bylo zjistit výskyt příznaků syndromu vyhoření u pedagogických pracovníků center volného času v Brně.

Zjistila jsem, že pracovníci jsou nejvíce ohroženi tím, že řeší své pracovní povinnosti v době svého volna a také myslí na pracovní problémy mimo rámec pracovní doby.

Záměrně jsem si vybrala tuto specifickou skupinu, protože se v centrech pohybují. I přes úzce zvolený průzkumný vzorek se mi podařilo zajistit zajímavá data. Díky průzkumu se mi podařilo zjistit nejčastější příznaky, které se vyskytují u pracovníků.

Cíle průzkumu byl tedy splněn.

Téma vyhoření by bylo vhodné i na další využití do budoucna, protože stále vznikají nové poznatky a studie. Průzkum by bylo možné prohloubit pomocí vhodné kvalitativní metody, například strukturovaného rozhovoru. Dotazníkem lze zjistit široký záběr povrchných dat a příznaků, ale pouze díky rozhovoru lze proniknout do hloubky.

Na závěr dodávám, že problém syndromu vyhoření je důležitý pro každého z nás, ať už vykonáváme jakoukoliv profesi, protože vyhořet při nevhodných pracovních podmínkách a okolnostech může každý, nejen pomáhající.

Resumé

Bakalářská práce v úvodu definuje cíle, kterými jsou, v teoretické části, popis problematiky syndromu vyhoření a v praktické části, zjistit výskyt příznaků syndromu vyhoření u pedagogických pracovníků center volného času.

Práce je rozdělena na dvě části. Část teoretickou a praktickou. Práce má celkem čtyři kapitoly. Teoretická část obsahuje tři kapitoly a praktická část je tvořena jednou kapitolou.

První kapitola má název syndrom vyhoření a je věnovaná problematice burnout. Nachází se zde popis a definice syndromu, historie, metody zkoumání. Dále pak příznaky, rozdělené na psychické, fyzické, subjektivní a objektivní. Popsala jsem také příčiny syndromu vyhoření a jeho fáze.

Ve druhé kapitole je popsána problematika prevence syndromu vyhoření. Nachází se zde rady, jak syndromu předcházet, supervize, popis sociální opory a řešení syndromu vyhoření.

Třetí kapitola, je věnovaná pomáhajícím profesím. Ale nejen jim, protože v dnešní době jsou syndromem ohroženy i ostatní profese.

Poslední část je věnovaná vlastnímu průzkumu. Bylo provedeno dotazníkové šetření u pedagogických pracovníků center volného času. V kapitole popisují metodologii, přípravu a předpoklady průzkumu, dále zde seznamují s výsledky a celkově provedený průzkum hodnotím.

V závěru práce je zhodnoceno dosažení cílů práce.

Vzhledem k rozsahu problematiky je třeba bakalářskou práci chápat jako otevřenou s možností dalšího rozšíření.

Anotace

Syndrom vyhoření u pomáhajících profesí. Bakalářská práce vysvětluje základní pojmy týkající se syndromu vyhoření a pomáhajících profesí. Teoretická část práce popisuje problematiku syndromu vyhoření - definice, příznaky, příčiny, fáze a metody zkoumání, dále pak rozdělení a popis pomáhajících profesí. Praktická část je věnovaná vlastnímu průzkumu. Je zaměřena na výskyt příznaků syndromu vyhoření u pedagogických pracovníků center volného času v Brně.

Klíčová slova

Syndrom vyhoření, pomáhající profese, prevence, supervize, průzkum.

Annotation

Burnout syndrome in helping professions. Bachelor thesis explains the basic concepts of burnout syndrome and the helping professions. The theoretical part describes the problems of burnout – definition, symptoms, causes, stages and methods of research, then division and description of helping professions. The practical part is dedicated to own survey. It is focused on symptoms of burnout syndrome of pedagogic workers in free time centers in Brno.

Key words

Burnout syndrome, helping professions, prevention, supervision, survey.

Seznam použité literatury

Zákony:

1. ZÁKON č. 563/2004 Sb. O pedagogických pracovnících

Knihy:

2. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. Poradneský proces. 1 vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. ISBN: 80-85850-10-9.
3. HAWKINS, P., SHOHEIT, R. Supervize v pomáhajících profesích. 1 vyd. Praha: Portál, 2004, 202 s. ISBN 80-7178-715-9.
4. JEKOLVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. Syndrom vyhoření. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. 32 s. ISBN: 80-86991-74-1.
5. JEŘÁBEK, H. Úvod do sociologického výzkumu. Praha: Carolinum, 1992, 140 s.
6. KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. Syndrom vyhoření. 2. vyd. Praha: Státní zdravotní úst., 2003. 23 s. ISBN 80-7071-231-7.
7. KŘIVOHLAVÝ, J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada, 1998. 136 s. ISBN 80-7169-551-3.
8. KŘIVOHLAVÝ, J. Psychologie zdraví. 2. vyd. Praha: Portál, 2003, 279 s. ISBN 80-7178-774-4.
9. MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce. 1 vyd. Praha:Portál, 2003, 380 s. ISBN 80-7178-548-2.
10. PRAŠKO, J. Jak se zbavit napětí stresu a úzkosti. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003, 204 s. ISBN 80-247-0185-5.
11. TOŠNER, J., TOŠNEROVÁ, T. Burn-out Syndrom: Syndrom vyhoření. Brno: Hestia, 2002. 16 s.
12. VÁŽANSKÝ, M. Základy pedagogiky volného času. 2. vyd. Brno: Print-Typia, 2001, ISBN 80-86384-00-4.

Články:

13. BURYOVÁ, I. Rozpory v charakteru pomáhání v pomáhajících profesích. Sociální práce. 2010, 10, 3, s. 38-41. ISSN 1213-6204.

14. STIBALOVÁ, K. Co je to Burnout syndrom. Odborný časopis Sociální služby. 2010, XII, 10, s. 20-21. ISSN 1803-7348.
15. KRAHULOVÁ, K. Stres a syndrom vyhoření v pomáhajících profesích. Odborný časopis Sociální služby. 2010, XII, 10, s. 22-24. ISSN 1803-7348.

Internetové zdroje:

16. www.demografie.info
(http://www.demografie.info/?cz_detail_clanku&artclID=649)
17. www.supervize.org
18. www.supervize-podarenstvi.cz
(<http://www.supervize-poradenstvi.cz/supervize.html>)
19. www.slovník-cizich-slov.abz.cz
20. www.inflow.cz
(<http://www.inflow.cz/mbi-maslach-burnout-inventory>)

Seznam příloh

Příloha č. 1 - Dotazník

Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Barbora Pachtová a jsem studentkou třetího ročníku oboru Sociální pedagogika. Zpracovávám bakalářskou práci na téma „Syndrom vyhoření v pomáhajících profesích“, jejíž součástí je zjistit míru ohrožení pedagogických pracovníků center volného času právě tímto syndromem.

Chtěla bych Vás požádat o vyplnění anonymního dotazníku. Veškeré informace budou sloužit pouze pro zpracování bakalářské práce.

Předem děkuji za Váš čas a trpělivost.

Pohlaví

.....

Věk

.....

Nejvyšší dosažené vzdělání

.....
.....

Délka praxe v oboru (roky)

.....

Máte vlastní děti? (stačí jen ano/ne)

.....

Klíč:

V tomto dotazníku ohodnoťte tvrzení číslem 1-5, podle toho, s jakou intenzitou se u Vás vyskytuje.

- 1 – tvrzení se mě vůbec netýká
- 2 – velmi zřídka/1 x za rok
- 3 – občas se tento problém vyskytne/1 x za měsíc
- 4 – často se s tímto potýkám/1 x týdně
- 5 – velmi často tohle zažívám/ denně

1. **Nevidím ve své práci smysl.**
2. **Práce mě nebaví.**
3. **Pracuji pilně a i přes to se nedostavují výsledky.**
4. **Chybí mi dřívější uspokojení z práce.**
5. **Mám pocit, že za svoji práce nejsem adekvátně ohodnocen.**
6. **Nemám zájem o zvyšování kvalifikace.**
7. **Komunikace na pracovišti není na dobré úrovni.**
8. **Práce mi dělá starosti i v době volna.**
9. **Své pracovní povinnosti řeším i mimo pracovní dobu.**
10. **Stýkám se méně s rodinou/přáteli, kvůli práci.**
11. **Nevycházím se svými kolegy.**
12. **Nevyhovuje mi styl vedení organizace.**
13. **Společenská zábava mě unavuje.**
14. **Mám pocit, že přibývají konflikty v rodině/s přáteli kvůli práci.**
15. **Jsem častěji nemocný.**
16. **Mám pocit, že trpím více tělesnými problémy (bolest hlavy, kloubů, břicha, nachlazení).**
17. **Jsem unavený, i když mám dostatek spánku.**
18. **Nechám se snadno vytočit.**
19. **Mám problém se zapomínáním.**

20. **Zde prosím uveďte, co děláte proti vyhoření v práci.**
