

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

bakalářské prezenční studium

2011 - 2012

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Martina Beerová

Stres, syndrom vyhoření a supervize v pomáhajících profesích.

Praha 2012

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Chlad Miloš, CSc.

COMENIUS UNIVERSITY PRAGUE

Bachelor Full-Time Studies

2011 - 2012

BACHELOR THESIS

Martina Beerová

Stress, burnout and supervision in the helping professions.

Prague 2012

The Bachelor Thesis Work Supervisor: PhDr. Chlad Miloš, CSc.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne

Jméno autorky

Poděkování

Chtěla bych poděkovat PhDr. Miloši Chladovi, CSc. za odborné vedení a pomoc při zpracování bakalářské práce.

Dále také pracovníkům charity, domova důchodců, učitelům, lékařům a sestrám, za vynikající spolupráci při realizaci dotazníkového šetření a v neposlední řadě rodině za její podporu, rady a připomínky.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá stresem, jeho spouštěčem a následně fyzickým i psychickým důsledkům. Ty jsou rozšířeny o důsledky stresu v pracovním procesu, na které navazuje syndrom vyhoření.

Práce popisuje supervizi, která se uskutečňuje zejména v pomáhajících profesích a osoby ohrožené stresem a syndromem vyhoření.

Teoretické poznatky jsou využity v praktické části, kde bude předmětem dotazníkové šetření zejména zjištění skutečného stavu ohrožení stresem a syndromem vyhoření v pomáhajících profesích.

Závěrem jsou na základě zjištěných skutečností vyhodnoceny činnosti zaměstnavatelů, které by měly směřovat ke zmírnění stresu, odbourání zátěžových či rušivých elementů, k poskytování pomoci v podobě supervizí, relaxačních programů či jiných programů jako kompenzaci pracovní zátěže.

Klíčové pojmy

Stres, frustrace, adaptace, stresory, supervize, pomáhající profese, syndrom vyhoření, výkonnost na pracovišti.

Annotation

Bachelor Thesis deals with Stress and its triggers, followed by physical and psychological consequences. These are extended by consequences of stress in the working process leading to syndrom of burn-out.

Describes supervision that can be notable especially in help-supporting professions and people impacted by stress and syndrom of burnout.

Theoretical knowledge are used in the practical part where the questionnaire will be placed in order to investigate the level of a real danger of stress impact as well as syndrom of burn-out with help-supporting professions.

Finally, on the base of this particular research the activities of employers will be evaluated. These should lead and influence to release the stress down, as well as to eliminate workload or disturbing elements to be able to provide support as relaxations programs or similar programs alike to compensate deliberately employers workload.

Key words

Stress, frustration, adaptation, stressors, supervision, help-supporting professions, syndrom of burn-out, working performance.

Obsah

I.	TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1	ÚVOD.....	11
2	STRES.....	13
2.1	Stres versus tlak.....	14
2.2	Stresové situace.....	14
3	STRESORY.....	16
3.1	Jednotlivé druhy stresorů.....	17
3.2	Eustres.....	18
3.3	Poháněč – vnitřní motor.....	19
4	ADAPTACE NA STRES.....	20
5	ČLOVĚK VE STRESU.....	24
5.1	Subjektivní a objektivní hodnocení událostí.....	24
5.2	Obranné mechanismy.....	25
5.3	Osobnost a její vnímání.....	25
5.4	Jednání a chování pod vlivem stresu.....	26
5.4.1	<i>Stres a výkonnost na pracovišti.....</i>	<i>27</i>
5.4.2	<i>Stres doma a v každodenním životě.....</i>	<i>31</i>
6	PROJEVY STRESU.....	32
6.1	Duševní (psychické) projevy stresu.....	32
6.2	Tělesné (fyzické) projevy stresu.....	33
6.3	Projevy stresu v chování.....	33
6.4	Posttraumatická stresová porucha = reakce na závažný stres.....	34
6.5	Karóši = smrt z přepracování.....	35
7	VYROVNÁNÍ SE SE STRESEM (TYPY A RADY).....	36
7.1	Typy pro každý den.....	36
7.2	Jiné možnosti zvládání stresu.....	38
8	SYNDROM VYHOŘENÍ.....	39
8.1	Deprese versus burnout.....	40
8.2	Kdo je ohrožen syndromem vyhoření.....	40
8.3	Příznaky burnout.....	41
8.4	Fáze burnout.....	41
8.5	Některé důležité rizikové faktory.....	42
8.5.1	<i>Jak předcházet syndromu vyhoření = prevence.....</i>	<i>43</i>
9	SUPERVIZE.....	45
9.1	Funkce supervize.....	46
9.2	Druhy supervize.....	46
II.	PRAKTICKÁ ČÁST.....	50
10	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ.....	50
10.1	Cíl výzkumu.....	50
10.2	Hypotézy.....	50
11	CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO VZORKU.....	51

12	INTERPRETACE ÚDAJŮ	53
12.1	Pracovní prostředí	54
12.1.1	Vyhodnocení otázek z dotazníku k problematice: Náročnost vykonávané práce. 54	
12.1.2	Vyhodnocení otázek z dotazníku k problematice: Odezvy, důsledky a možnosti práce jako takové.	59
12.2	Vztahy	63
12.2.1	Vyhodnocení otázek z dotazníku k problematice: Vztahy se spolupracovníky.	63
12.2.2	Vyhodnocení otázek z dotazníku k problematice: Vztahy s nadřízeným.	67
12.3	Osobní pocity dotazovaných.....	70
12.3.1	Vyhodnocení otázek z dotazníku k problematice: Pocity při výkonu pracovní činnosti.	70
12.3.2	Vyhodnocení otázek z dotazníku k problematice: Negativní subjektivní hodnocení a dopady práce na pracovníka	74
13	VYHODNOCENÍ HYPOTÉZ	77
13.1	Hypotéza č. 1	77
13.2	Hypotéza č. 2	77
13.3	Hypotéza č. 3	77
14	ZÁVĚR.....	79
15	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	81
16	SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ.....	86
17	SEZNAM PŘÍLOH.....	87

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 ÚVOD

Zazvoní budík, aniž by bylo možné se v posteli v klidu protáhnout, zhluboka zívnout a pomalu vstát už už letíme zapnout rychlovarnou konvici, běžíme do koupelny, kde vykonáváme spolehlivě zažitě denní rituály, v poklusu popíjíme právě uvařenou kávu a při troše štěstí si ukousneme kousek suchého rohlíku. Nestačíme ani spolknout a už se obouváme, přitom vyřizujeme telefon od šéfa, který nám připomíná vzít na poradu ty materiály, na kterých jsme do půl jedné v noci pracovali a ty, které jsme samozřejmě zapomněli na počítačovém stole! Takže se vracíme a se zpožděním pak rychle pádíme na jednání, porady a schůzky. V poledne místo klidného oběda uvažujeme o tom co je ještě třeba zařídit, přemýšlíme na co jsme zapomněli a když v pět hodin odpoledne konečně vypneme pracovní počítač poklusem běžíme do nejbližšího obchodu. Přitom uvažujeme nad tím co budeme vařit k večeři a nakupujeme vhodné potraviny. Doma se postaráme o ratolesti, uvaříme večeři a s vypětím všech sil padáme do postele.

Možná si říkáte: „No to jsem přesně já, to můj život!“ a nejste v tom sami. V dnešní technicky stále vyspělejší době, která na nás klade stále více a více nároků, kdy je po nás požadováno osvojování si nových znalostí a dovedností, efektivnější a rychlejší rozhodování, kdy je trh zasycen poptávkou po práci není tenhle případ jen záležitostí manažerů a vysoce postavených pracujících.

Z určité části si tento tlak vytváříme také sami. Přesto, že celý týden toužíme po klidném víkendu, nahradíme v této době jeden stres druhým. Do vytouženého prostoru určenému k odpočinku se snažíme vměstnat co nejvíce aktivit, chceme si vše vynahradit a nakonec stejně skončíme u nervózního sledování hodinek. Vůbec si neodpočineme a ještě si v pondělí vyčítáme, že jsme nestihli vyprat, utřít prach, navštívit příbuzné, kterým to slibujeme již třetí týden a nejvíc, že jsme si ty kuželky vůbec neužili, protože jsme přemýšleli nad tím, že musíme ještě vyprat,

Postupem času ztrácí, ať už zdravotní sestra, učitel nebo manažer, energii a bez povšimnutí nezůstane ani snížení pracovního výkonu. Už není síla stihnout to co dřív, do práce je třeba se nutit a ani po dobrém výkonu nepřichází radost. To vše může vést až k syndromu vyhoření.

Tento pojem, poprvé definován v roce 1975, nabývá na stále větší aktuálnosti a na různých seminářích a školeních je kladen důraz na zavedení a správné vedení supervizí v podnicích, které by měly vzniku „BURNOUT“ zabránit.

O stresu i syndromu vyhoření je na trhu nabízeno mnoho příruček a knih: „Jak zvládat stres, Jak nebýt ve stresu, Jak se vyhnout syndromu vyhoření....“, ale každý z nás je jiný a proto na každého z nás působí určité situace naprosto odlišným způsobem. Někdo potřebuje k lepšímu výkonu trochu stresu a časového tlaku, jiného to vyvede z míry natolik, že nenapíše ani řádku. Tyto knihy mohou dobře sloužit jen pokud víme, jací jsme, co nás stresuje, čeho chceme dosáhnout a jakým způsobem. Teprve potom můžeme instrukce z příruček účinně implementovat v našem životě.

2 STRES

„Je setrvalá, dlouhodobá tělesná nebo duševní zátěž vznikající v důsledku přehnaně vysokých nároků či škodlivých podnětů“.¹

Toto, oproti mnoho dalších definic, stručné vymezení stresu je z hlediska samotného pojmu stres nejvýstižnější.

„Kebza ve své knize „Psychosociální determinanty zdraví“ (2005) uvádí, že pojem stres se v angličtině objevuje již zhruba na přelomu 14. a 15. století. Býval užíván v souvislosti se strastmi, útrapami, těžkostmi, tísní a obtížnými situacemi, neštěstím a nepřízní osudu. Od 17.– 18. století začal nabývat tento pojem odlišného významu, začal se objevovat v souvislosti s fyzikálním tlakem, silou či napětím. Dnes je jeho pojetí většinou syntézou mezi oběma výše zmiňovanými.“²

Slovo stres vychází z anglického slova stress, které znamená napětí, zátěž. „Problematikou stresu se začal poprvé zabývat americký fyziolog Walter B. Cannon v roce 1915.“³ Nazval tuto reakci „moudrostí těla“ což je schopnost těla vypořádat se se stresovou situací mobilizací sil a zachováním homeostázy.

Dalším významným fyziologem, který pojem stres převedl z technické literatury do lékařského slovníku byl Hans Selye. Prováděl pokusy na zvířatech a zkoumal, jak reagují na určité podněty. Ať už se jednalo o navození chladu, o námahu či fyzické poranění, vždy to vyvolalo typický syndrom, při kterém organismus spustí řadu vnitřních procesů ve snaze adaptovat se na vzniklou situaci. „Tento syndrom nazval GAS (General Adaptation Syndrome) tedy obecný adaptační syndrom.“⁴

Stresu se nedá dlouho odolávat a leckdy ani vyhnout, ale je důležité alespoň některé stresory odhalit a snažit se je eliminovat a tím zmírnit některé důsledky stresu.

Každý jedinec vnímá určité situace jiným způsobem a nedá se tedy s určitostí říci, které stresory vyvolávají onu reakci – stres.

Stres je stále aktuálnějším tématem vyspělé společnosti a je často spojován s pojmy duševní hygiena, duševní zdraví, kvalita pracovního nebo rodinného života a

¹ KRASKA-LÜDECKE, K., *Nejlepší techniky proti stresu*, s.27.

² POUZAROVÁ, J., *Strategie zvládání stresu a osobní nezdolnost u nezaměstnaných*.

³ MUDr. VEČEŘOVÁ A. – MUDr. HONZÁK R., *Stres, eustres a distres*, s. 11.

⁴ MUDr. VEČEŘOVÁ A. – MUDr. HONZÁK R., citované dílo, s. 12.

podobně. Odborných literárních děl, která se zabývají touto tematikou je nepřeberné množství a každý odborník má na danou problematiku odlišný názor a tak není možné postihnout v jedné práci kompletní shrnutí všech těchto děl. „Podle Bernáta Hütticha (1992) bylo na mezinárodním sympóziu v roce 1987 v Bratislavě uvedeno, že existuje více než 200 definic stresu“⁵

2.1 Stres versus tlak

Každý tlak, stejně jako ten fyzikální, je vyvolán dvěma silami působícími proti sobě, které jsou vyvolány emocionálními nebo psychickými situacemi. Člověk se nachází mezi nimi a je vystaven následkům těchto sil. Situace způsobující tento tlak mohou být denní záležitosti či nové situace a záleží na každém jedinci jak sílu na jedné straně zredukuje, aby se tlak omezil.

„To co nás dostane pod tlak, většinou nejsou události samotné, ale naše pocity, které jsou s těmito událostmi spojené“⁶

Často se člověk dostane pod tlak v důsledku nějaké chyby. Chyby mívají ve většině případů nepříjemné důsledky a čím více nese člověk odpovědnost za danou situaci, tím více pociťuje tlak.

Stres je tedy důsledek působícího tlaku. Pokud se nepodaří tlak dlouhodobě potlačit a zmírnit může to vést až k chronickému stresu.

2.2 Stresové situace

V přírodě hraje stres velice důležitou roli. Pokud se organismus nachází v ohrožení je důležitá absolutní koncentrace organismu tak, aby reakce byla co nejrychlejší a nejefektivnější. Stresová reakce vyvolá buďto útok nebo útěk (někdy hraní si na mrtvého) a tím se zařazuje na výsadní místo v biologických procesech pro přežití.

⁵ MUDr. VEČEŘOVÁ A. – MUDr. Honzák R., *Stres, eustres a distres*, s.18.

⁶ FRIEDEL, J.-PETERS-KÜHLINGER G, *Jak úspěšně zvládnout tlak a stres v práci*, s. 13.

V dnešní době zůstal význam této reakce pouze u zvířat a lidem spíše způsobuje potíže. Následky stresu mohou v krajním případě naopak sami o sobě způsobit boj o přežití.

Situace, ve kterých organismus spustí veškeré funkce, jako by bylo třeba utíkat nebo zaútočit nemusí být ničím výjimečné. Spustit tuto reakci může klidně milý kolega v práci, který vtrhne do vaší kanceláře s úžasnou novinkou zrovna ve chvíli kdy se soustředíte na důležitý projekt, který musíte za okamžik odevzdat netrpělivému šéfovi. V tu chvíli hypofýza vyprodukuje a vyšle krví k nadledvinkám informaci, aby tělo zaplavily „adrenalinem, noradrenalinem a kortizonem“⁷. Veškeré imunitní reakce, například funkce endokrinních žláz nebo i trávení neprobíhají a celý váš organismus se soustředí na volbu mezi útokem či obranou.

Pokud se taková nebo jiná stresová situace stále opakuje a vyvolané procesy nejsou adekvátně upotřebené tak se kvůli této životně důležité reakci udržuje v krvi vyšší hladina stresových hormonů a vzniká kolaps.

Mnoho lidí bojuje s náparem stresových událostí a touží po klidnějším životě. Každý ví, že odpočínutý a vyrovnaný člověk je výkonnější, ale s neustále se snižujícími stavy zaměstnanců, připadá na jednoho člověka mnohem více práce, valí se jeden úkol za druhým a ani doma to není o moc lepší a tak výkonnost nezadržitelně klesá spolu s tím jak stoupá nápor práce a nemožnost odpočinku – rekonvalescence. Obzvlášť výkonově orientovaní lidé mají velké dilema jak si odpočinout a přitom nezanedbat důležité povinnosti. Někdy to však může souviset s workoholismem a to je poněkud odlišné téma.

„Stres má správně působit tak, aby umožnil vyvinutí fyziologických, emocionálních a psychologických reakcí potřebných k akci. Souhrn reakcí tvoří adaptační odpověď jejímž cílem je udržení životní rovnováhy.“⁸

⁷ ROUBALOVÁ, J., *Kortizon a jeho účast na regulaci energetického metabolismu.*

⁸ CUNGI, Ch., *Jak zvládat stres*, s. 11.

3 STRESORY

Jedná se o události, jež lidé prožívají a vnímají je jako ohrožení své tělesné nebo duševní pohody. „*Reakce lidí na stresory se nazývají stresové reakce.*“⁹

Stres může být jednak vyvolán velkým množstvím událostí nebo jedinou událostí. Některé ovlivňují mnoho lidí (válka, záplavy), jiné události se týkají jedince (svatba, vážná nemoc). Stejně jako svatba, tak i rozvod mohou vyvolat silné rozrušení, pro které je typické například pláč, bušení srdce a jiné. Nejedná se tedy pouze o negativní události nebo situace, ale i pozitivní jako jsou například již zmíněná svatba, narození dítěte nebo větší úspěch či výhra.

Zdroj stresu způsobují také konflikty v přáních ať už v našich nebo cizích: „Nový růžový telefon či šaty od Kalvina Claina?“ a nebo „Nová lednice, která už je potřeba nebo školní výlet, na které si dítě moc přeje jet?“

Další stresovou situací může být příliš velký tlak na rychlé rozhodnutí či situace, kdy jsou jedinci při cestě za úspěchem kladeny překážky.

To jak jedinec vnímá stres záleží nejen na tom jaký typ stresoru na tělo působí, ale také na vrozených či získaných schopnostech jedince - na kognitivních, motivačních a emocionálních procesech. Více emotivní jedinci jsou více zranitelnější než jedinci klidní, uvolnění a netrpící pocitem naléhavosti.

V průběhu života se mění priority jedince a tím i stresory, které na něj působí. To znamená, že pokud dívka v pubertě má být před třídou zkoušena a vlivem stresu a hormonálních změn se jí den před zkouškou objeví na tváři červený pupínek, bude pravděpodobně více ve stresu právě z toho, nežli ze samotné zkoušky. Kdežto ve čtyřiceti letech by tomu bylo nejpravděpodobněji naopak.

Pro udržení duševní rovnováhy jsou důležité dobré mezilidské vztahy, pozitivní myšlenky, životní styl či chování jedince.

A jak jedinec reaguje na stres? To je otázka toho, jak situaci jedinec sám vyhodnotí, jak se rozhodne a jaká je jeho individuální stresová tolerance! Hodnocení i rozhodnutí závisí nejen na typu jedince, ale také na jeho věku a dosavadních zkušenostech

„*Člověk, který nemá žádné problémy, vypadl ze hry.*“ E. Hubbard¹⁰

⁹ BROCKERT, S.: *Ovládání stresu*, s.39.

¹⁰ HUBBAR, D., *Citáty*.

3.1 Jednotlivé druhy stresorů¹¹

Akutní - jedná se o situace, které jedinec zažije (přepadení, nehoda, ztráta blízkého člověka) a přitom se může jednat i o události, které se jeví jako bezvýznamné (kritika, ponížení).

Chronické – jedná se o stále se opakující situace, které vyvolávají trvalou reakci organismu na stres až do vyčerpání. Může se jednat o dlouhodobé přetížení v zaměstnání, změny časového pásma, špatný (krátký) režim spánku, dlouhodobé neshody s partnerem.

Konkrétní – týkají se samotného jedince. Jde o rozhodnutí, která může učinit jen on sám, jde o výběr, o uspořádání věcí nebo času dle svých možností a schopností.

Vztahové – jsou ty situace, které se týkají vztahů. Může se jednat o rodinné vztahy, milenecké vztahy, ale také vztahy s kolegy či s přáteli. Stejně jako hádka může i zasnoubení vyvolat stejné reakce organismu – pláč, bušení srdce a další. U tohoto druhu se více než u jiných dostává do popředí otázka výchovy, pocitů, ješitnosti, hrdosti, morálky a jiných. Často lze stresor odbourat, přesto to z nějakých individuálních předsevzetí či přesvědčení jedinec neudělá i přesto, že ví, že by se tím situace uklidnila či zcela vyřešila.

Fyzické – ve smyslu týkající se přímo jedince nebo působící na jedince.

Přímo se týkající může být onemocnění, operace, ztráta končetiny, sluchu, zraku, orgánu, úraz, bolest.

Chlad, hluk, špatné osvětlení, špatné podmínky při práci, nadměrná zátěž, monotónní zátěž, či vlivy přírodního prostředí – změny počasí či tlaku jsou stresory působící na jedince.

Psychické – jsou to ty stresory, které ovlivňují psychiku jedince. Psychické a fyzické stresory se takřka vždy doplňují a dají se sem zahrnout i vztahové stresory.

¹¹ Bc. MAJEROVÁ A. *Stres a jeho vliv na pracovní výkon v podniku.*

Stejně jako fyzické zranění vnímá díky rozdílnému prahu citlivosti každý jedinec jinak, tak i duševní bolest vnímá každá osobnost jinou měrou. Duševní bolest mohou způsobovat neshody či pochvaly, nespokojenost s vlastním vzhledem či vlastnostmi, nezaměstnanost, odloučení, odpovědnost....

Existuje mnoho dělení stresorů a každý autor uvádí svůj určitý výčet, do kterého můžeme dále zahrnout mikro a makro stresory, dlouhodobě či krátkodobě působící stresory nebo stresory primární či sekundární.

3.2 Eustres

Eustres neboli pozitivní stres je opakem distresu (negativního stresu) a je též velmi významný, protože bez něj by nebylo možné si nejen uvědomit jak důležitý je klid, ale hlavně by nedocházelo k významným impozantním dílům velkých génů.

Optimální hladina stresu dodává tělu energii, která nabudí organismus k dosahování někdy až neuvěřitelných výkonů.

Někteří jedinci uvádí, že pokud jim takzvaně nehoří za patami, nejsou schopni vykonat žádné smysluplné činnosti vedoucí k dosažení cílů a až šibeniční termín a tím zvyšující se napětí donutí jedince vymyslet chvályhodné řešení daného úkolu.

Situace vyvolávající eustres jsou na jednu stranu dobré, jsou to motivátory, bez kterých by byl svět ochuzen o významná umělecká díla, herecká představení, člověk by nikdy nesekočil padákem či nevystudoval školu, ale pokud nejsou šibeniční termíny opakující se příliš často a v krátkých intervalech, střídány s radostí a uvolněním, dochází k tomu, že je tělo vystaveno permanentnímu stresu a schopnost jedince vyrovnat se s mírou napětí tak snadno překročí únosnou mez a eustres se změní na distres.

Tělo si velmi rychle zvykne na přísun vylučovaného stresového hormonu a dávky, které potřebuje pro získání očekávaného požitku, musí stále zvyšovat. Jako příklad může posloužit bungee jumping, po kterém se jedinec cítí jako po požití drogy. Napříště již pro stejný pocit skočí padákem a za měsíc vyhledá zase jiný ještě nebezpečnější adrenalinový sport.

3.3 Poháněč – vnitřní motor

Díky motivaci podává organismus vynikající výkony, za které následuje pochvala. Ne vždy je, ale tento vnitřní motor v rovnováze a i přes varovné signály neustále pobízí člověka k vyšším výkonům. Nezná limit a tak nelze uspokojit. Když dosáhne jednoho cíle nemá čas se zastavit a radovat se z úspěchu, protože již pohání organismus k dalšímu výkonu. Soupis těchto úkolů (výkonů) se nekrátí nýbrž zůstává stejný či se stále koncentruje. Takový poháněč dokáže vsugerovat pocit, že nikdy není všeho dost. I přesto, že termíny jsou nesmyslně těsné, že stále není uděláno dost, vyžaduje maximální vyčerpání, efektivnost, koncentraci a výkon i tam, kde to není vůbec třeba.

„Pro případ, že by se člověk vybočil z nalajnovaných kolejí má vnitřní motor připravenou hororovou vizi nezadržitelného společenského pádu.“¹² Člověk nesmí lenořit, protože by se mohlo stát, že již nevstane, ale pravý důvod toho proč již nemusí vstát může být srdeční infarkt, autonehoda či pracovní úraz vyvolaný maximálním vyčerpáním organismu, které způsobuje právě ten NÁŠ vnitřní motor.

„Stres v žádném případě nemusí být pouze škodlivý, je zároveň kořen života, neboť každé hnutí myslí a každá činnost zapřičiňuje stres. Stejný stres, po kterém jeden člověk onemocní, může znamenat pro druhého životodárné uzdravení“¹³

Hans Selye

¹² FRIEDEL J.-PETERS-KÜHLINGER G, *Jak úspěšně zvládnout tlak a stres v práci*, s. 23

¹³ SELYE, H., *Citáty slavných osobností*.

4 ADAPTACE NA STRES

Stres je odpovědí na narušení vnitřní rovnováhy vnějšími vlivy. Ke znovuzískání této rovnováhy vede proces, který se někdy nazývá „všeobecný adaptační syndrom.“¹⁴

Může být rozdělen do několika fází, v tomto případě na čtyři:

1. fáze

poplach – tělo se musí vyrovnat se zátěžovou situací a reaguje na to nejen svalovým napětím, rychlejším dechem i tepem, což vyvolá schopnost lépe čelit dané situaci, ale také zvýšenou ostražitostí či lepší schopností zapamatovat si.

2. fáze

odolnost a aktivace obranných mechanismů – pokud vystavení stresové situaci přetrvává delší dobu, je tělo stále v pohotovosti a v trvalém napětí, kdy se organismus brání i za cenu spotřeby rezerv. V tu chvíli se jedinec dostává do 3. fáze. V této době dokáže tělo i duše reagovat na stres bezpočtem různých onemocnění, stavů a poruch. (poruchy spánku, návaly slabosti, úzkost, bolesti hlavy, krční páteře, zažívací problémy)

3. fáze

zvládání a hledání strategií – hledání copingu¹⁵ (strategie a taktika zvládání stresu) vedoucí ke zmírnění účinků stresu. Někdy se může stát, že se jedinec uchýlí k užívání návykových látek, někdy situaci na určitou dobu zcela popře, jindy vyhledá odbornou pomoc.

Existují dvě základní strategie:

Strategie zaměřená na emoce – využívá se tehdy, kdy stresorem bývá událost, jež nemůže člověk nijak ovlivnit (smrt blízkého člověka). Bývá rozdělena ještě do několika dalších strategií například behaviorální, jež zahrnuje celou řadu cvičení a různého chování vedoucí ke zmírnění prožívaného stresu, dále rozptylující

¹⁴ CUNGI, Ch., *Jak zvládat stres*, s. 16.

¹⁵ ZMRZLÁ I. *Zvládání zátěže: efektivita copingových strategií a manželská spokojenost*, s. 39.

nebo ruminační (uzavření se do sebe a přemítání o tom, jak se s danou situací vyrovnat) nebo také kognitivní strategii, která v sobě zahrnuje zejména obranné mechanismy.

Strategie zaměřená na problém – se využívá i při zdánlivě neřešitelných situacích, které mohou vyžadovat i odbornou pomoc, ať už sociální, psychologickou či jinou. Nejprve je třeba identifikovat problém, poté se hledají různé způsoby a možnosti řešení, jak ze stresující situace udělat situaci, jak fyzicky tak i psychicky zvládnutelnou. Dalším důležitým bodem jsou změny v motivaci a aspirační úrovni nebo získávání speciálních dovedností a znalostí.¹⁶

Často se můžeme setkat s pojmem *adaptace*, který by mohl být zaměňován s *copingem*. *Adaptace* je však vyrovnání se s podmínkami či situacemi, které jsou poměrně časté a dobře zvládnutelné, jde o zátěž v relativně přijatelných mezích. *Coping* znamená umět se vypořádat s mimořádně obtížnou, téměř nezvladatelnou zátěžovou situací.

4. fáze

vyčerpanost – vysoká úroveň nabuzení vyčerpá energetické zdroje a dojde ke zhroucení adaptačních mechanismů. Jedinec je neobyčejně unavený, mrzutý, nechce se mu dělat vůbec nic, mohou vzniknout žaludeční vředy, chronická onemocnění, deprese, cukrovka, infarkt a další vážná onemocnění.

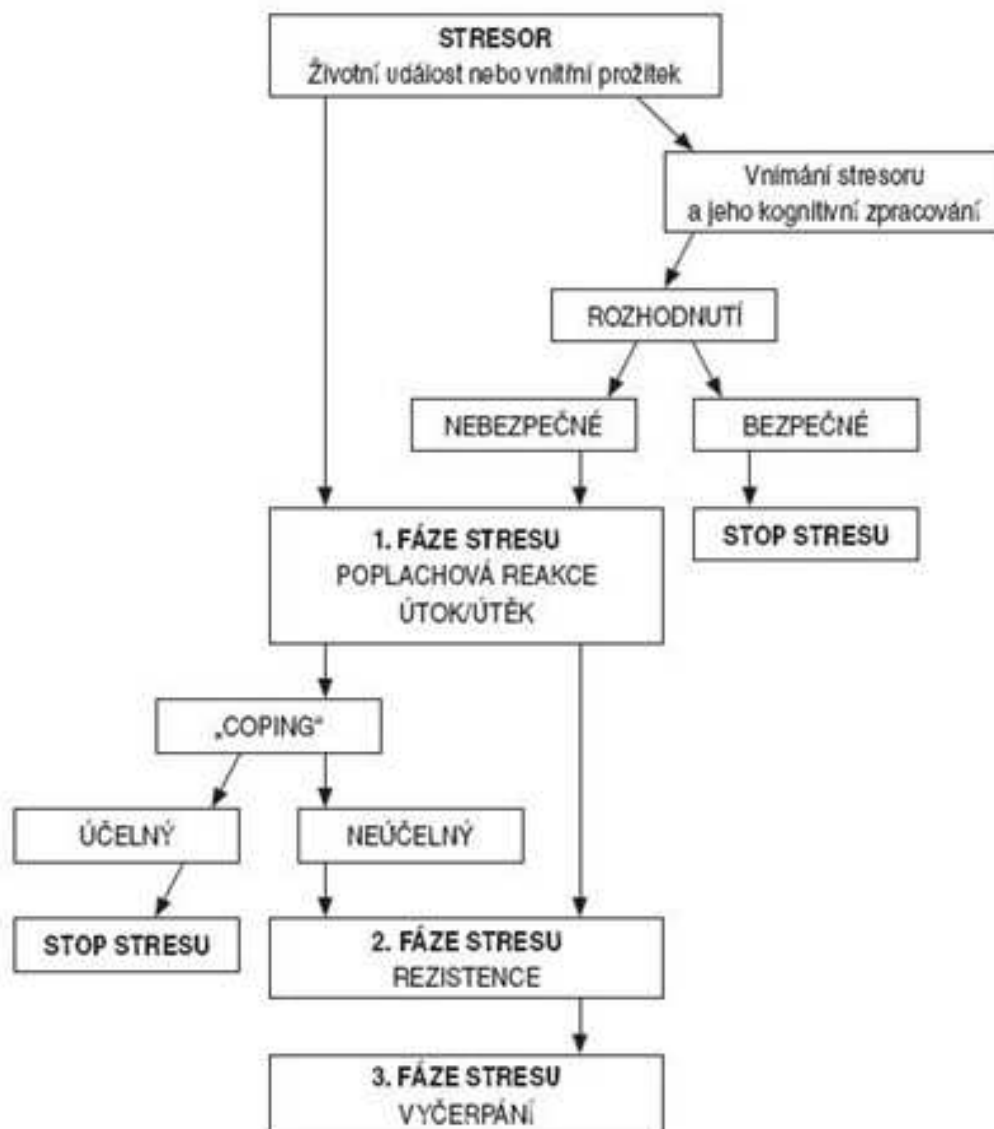
Pokud jsou vyvolány tyto nemoci, je nejčastějším spouštěčem silný stresor – nehoda, úmrtí a jiné.

Stejně jako udržování tělesné teploty za pomoci potních žláz, mají tak i obranné reakce proti stresorům za cíl zachování homeostázy a zabránění poškození organismu.

Původně tedy stres působil, aby vyvolal rychlou a správnou reakci, důležitou pro přežití. I dnes může stres vyvolat lepší reakce jako je větší soustředěnost, pozornost či schopnost si zapamatovat, ale ne vždy je energie celkově využita a ne vždy nastanou právě zmíněné reakce.

¹⁶ MUDr. VEČEŘOVÁ A. – MUDr. HONZÁK R., *Stres, eustres a distres*.

Obrázek 1: Fáze stresu



Zdroj: MUDr. VEČEŘOVÁ A. – MUDr. HONZÁK R., *Stres, eustres a distres*.

Například student, který se při zkoušce potí, třese a srdce mu bije o sto šest, zažívá tzv. okno. Spotřebovává více energie než by na danou činnost normálně potřeboval, a aktivace stresu tak může mít opačné následky. Takže student může například ztratit schopnost logicky přemýšlet a odpovídat. Pokud se tyto situace opakují velmi často (na stejné úrovni) je velice pravděpodobné, že s každou další zkouškou se bude jedinec méně potit, bude spotřebovávat méně energie a tak se

bude moci lépe soustředit. Organismus se na danou situaci lépe adaptuje a bude moci využít funkcí, které jsou pod vlivem velkého tlaku potlačeny.

Nicméně na některé situace není možné si zvyknout. Pokud se stane nehoda a zemře otec rodiny neznamená to, že předčasná smrt druhého manžela (otce) bude méně bolestivější.

5 ČLOVĚK VE STRESU

Člověk, který se nachází ve stresu jedná velmi často nepříliš úspěšně a nemá dostatek „sil“ na to, aby přemýšlel zda je jeho reakce adekvátní vzhledem k dané situaci. Také se neovlivnitelně spustí obranné mechanismy, které mají za úkol jedince ochránit před nepříznivými dopady stresu.

5.1 Subjektivní a objektivní hodnocení událostí

Holmes a Rahe vypracovali na základě stovek klinických studií škálu životních událostí, které nejčastěji člověk během života zažije. Seznam má stupnici od 0 až do 100, kdy nejvíce stresující je nevyšší číslo. Zde se umístilo úmrtí partnera. Samozřejmě zde jsou odchylky, kdy například dlouhodobě krutě týrané ženě zemře partner (tyran). V takovém případě bude pro ženu úmrtí partnera vykazovat jinou reakci nežli u zamilovaného páru. Při určování bodů je třeba brát v potaz aktuální subjektivní pocit postižených, jako je například strach o život či frustrace. Bodová stupnice se může zdát sporná, přesto výsledky klinických studií prokázaly, že subjektivní hodnocení jedinců dané stresové situace neodpovídá objektivní skutečnosti. To může být následkem spuštěných obranných mechanismů.

Mezi další sestupně se řadící události patří rozvod se 73 body, vězení s 63 body, svatba s 50-ti body, změna zaměstnání se 36-ti body či Vánoce se 12-ti body. „Předpokládá se, že pokud během posledních dvanácti měsíců jedinec nasbírá 150 – 300 bodů, představuje to významnou stresovou zátěž, která už může ovlivnit jeho celkový zdravotní stav a téměř jisté nepříznivé důsledky má dosažení hodnoty vyšší než 300 bodů.“¹⁷

Subjektivní hodnocení může být zaměřeno také na ne/ovlivnitelnosti, na ne/předvídatelnosti, ne/přiměřenosti, ne/přizpůsobivosti či ne/řešitelnosti situace. To jestli je sklenice z poloviny prázdná nebo plná je individuálním pocitem každého jedince stejně jako rozhodnutí či vnímání dané situace jako přiměřené nebo nepřiměřené.

¹⁷ ŽÍDKOVÁ, *Zátěžové životní události*.

5.2 Obranné mechanismy

Zda jedinec vnímá novou situaci jako hrozbu nebo jako výzvu někdy nezáleží pouze na jeho vůli, ale některá rozhodnutí mohou proběhnout i na nevědomé úrovni. Tak obranné mechanismy zabraňují úzkosti, depresi, frustraci, psychickému napětí a dalším nepříjemným stavům.

popření – existence nepříjemné reality

projekce – svalení viny, chyby na něco či někoho jiného

racionalizace – jedná se o jakýsi druh výmluv, kdy si jedinec logicky a sociálně či morálně zdůvodní či obhájí podnět své činnosti/nečinnosti

sublimace – přenesení neuspokojené potřeby na potřebu jinou - náhradní

vytěsnění – vzpomínek či událostí, které vyvolávají nepříjemné pocity, z vědomí

intelektualizace – emoční odstup od stresových situací – lékař, nemůže s pacienty soucítit a tak se snaží o emoční distanci

5.3 Osobnost a její vnímání

Typ A = hrozba

Nejčastěji se jedná o tzv. pesimisty co vidí vše jen černě. Jsou netrpěliví, velmi často zásadoví, často dělající více činností najednou, s rychlým jednáním, beznadějní a s nedůvěrou v budoucnost. Často riskují, nejsou schopni odložit nedůležitosti, mají pocity viny.

Typ B = výzva

Jsou opakem typu A, tedy optimisty. Za novou situací vidí příležitost obohatit se a získat nové zkušenosti a poznatky, které mohou v životě uplatnit, a přitom si vybudovat silnější „krunýř“ proti stresu.

U obou typů však nevědomě probíhají obranné mechanismy, které pouze (dočasně) potlačí subjektivní pocit jedince, ale stresové reakce organismu probíhají stále.

Pozn. pro bližší objasnění probíhajících reakcí v organismu:

Pacient, který přijde o nohu se může i několik dní po amputaci snažit neúspěšně vstát a udělat krok, nežli akceptuje realitu.

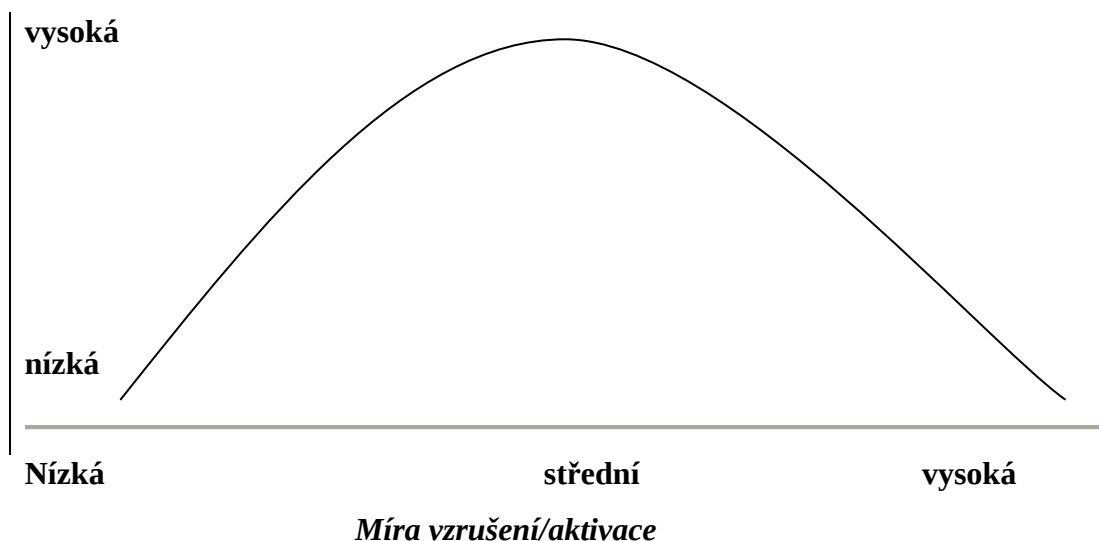
5.4 Jednání a chování pod vlivem stresu

Tím, že se při reakci na stres přeměrují veškeré pochody uvnitř těla na odvádění krve do svalů např. z trávicího ústrojí, stimuluje se srdeční činnost a tím se zvyšuje krevní tlak, dochází k tomu, že nezbývá energie pro jednání jiné než automatické. Prostor pro tvořivost a experimentování se vytrácí a mozek najíždí na tzv. úsporný režim. Nedokáže zvážit všechny nabízející se možnosti řešení problémů či úkolů a nabízí pouze rutinní způsob jednání. V pracovním prostředí dochází k tomu, že kvalita i kvantita práce klesá, chyb a pracovních neshod i úrazů přibývá, což se následně odráží i v osobním životě. Dobré sociální vztahy mohou zabránit rozšiřování stresu, ale mnohdy jeden stres naváže na druhý a jedinec se cítí být více a více izolován což dává k dobru zase jen dalšímu rozšíření stresu. Je to takový začarovaný kruh.

„EU – zdravotní důsledky stresu stojí evropské hospodářství miliardy eur ročně což uvedla evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci. 18% všech zdravotních rizik jsou zapříčiněny podmínkami práce.“¹⁸

Obrázek 2: vztah míry stresu a výkonu – Yerkes-Dodsonův zákon

výkonnost



Zdroj: KRŠKA, M., *Motivace k výkonu pracovníků SSP*.

¹⁸ KRASKA-LÜDECKE, K., *Nejlepší techniky proti stresu*, s 18.

Jako příklad může opět posloužit student při zkoušce. Pokud je stres natolik silný a vydání energie se soustředí na to, aby se s takovou situací těla vyrovnalo, není mozek schopen přemýšlet a reprodukovat naučené. To způsobí další stres, protože student ví, že to ví a přesto nemá dobrou známku, jde domů našťvaný (sám na sebe), ale zlost si vybije na rodičích či na sourozenci. Ti si to nenechají líbit a vznikne hádka, která ještě znásobí stres z neúspěšné zkoušky.

5.4.1 Stres a výkonnost na pracovišti

Stres na pracovišti může být vyvolán všemi možnými stresory – rozsah stresorů je individuální a tím tedy i nekonečný. Proto je obtížné je přesně definovat. Nejen, že stresorů je celá řada, ale především, jak již bylo řečeno, každý jedinec vnímá danou situaci jiným způsobem (percepce), každý má jinou citlivost, charakter, vlastnosti a schopnosti či seberegulaci.

Ve společnosti stále více stoupají nároky na pracovní výkon, roli zde hrají soutěživost a konkurenceschopnost a nutnost adaptace na změny.

Nejen přemrštěná zátěž, ale i minimální pracovní náplň mohou vyvolat tlak na jedince. Velice často se přetížení objeví tehdy, když požadavky zaměstnavatele přesahují kapacitu daného jedince. To co je pro jednoho snadné a motivující může pro druhého znamenat zátěž – mezní zátěž. Nemusí se však jednat jen o zátěž jako takovou, nýbrž i o nudu na pracovišti, minimální možnost rozhodování či odpovědnosti, neadekvátní ocenění či pracovní zařazení nebo monotónnost práce.

„Podle studie „European Foundation“ práce nejvíce stresuje obyvatele Turecka (76,5 %) Itálie (67,6 %), Bulharska (62,8 %) a Řecka (62,7 %). Nejméně stresující je pro Finy (19 %), Holanďany (22 %) a Dány (26 %). ČR zaujímá průměr (40 %)“¹⁹.

Dalšími stresory jsou interpersonální vztahy, přílišné lpění na kariéře, nedostatek času na odpočinek nebo fyzické stresory jako jsou hluk, chlad, špatné osvětlení, nedostatek čerstvého vzduchu či denního světla, nebo ty chronické, opakující se, což může být například dlouhá pracovní doba, dlouhodobě se opakující konflikty a nejistota, noční či třísměnné směny. Například u pracovníků call center se často v souvislosti se silným zvukem, který zaměstnancům přichází do sluchátek

¹⁹ MONSTER.CZ, *Stres na pracovišti*.

při přepojování hovorů, objevuje „*syndrom akustického šoku*“²⁰. Tento příjem není možné předpovídat a zatím se ani neví co tento silný a nepříjemný zvuk způsobuje.²¹

Také časově omezené, termínované úkoly mohou být na jedné straně motivátorem, ale na druhé častěji se vyskytující straně spíše stresorem, který znemožňuje soustředěnost na daný úkol. Často o straně, která převažuje rozhoduje odpovědnost za úkol či míra sankce při nesplnění zadaného úkolu.

Pokud na zaměstnanci závisí velká zakázka a k jeho splnění je výlučně, s ohledem na jeho zkušenosti, schopnosti nebo vědomosti zvolen on, a sankce je v podobě odstoupení významného obchodního partnera, který znamená 60 % celého obrátu, je zátěž tak velká, že i vynikající pracovník nemusí tuto zátěž zvládnout a jeho emoce vyvolají neklid, rozladění, zkracující se doba pro odevzdání úkolu vyvolává chaos a dezorganizuje celou pracovní činnost tak, že schopný, svědomitý pracovník, který považuje za nezbytné odevzdat vždy nejkvalitnější práci, nedokáže vymyslet nic co by odpovídalo jeho představám a odpadne vyčerpáním z prožívaného stresu.

Za velmi důležité faktory se považují zejména také pracovní nejistota/jistota, touha být povýšen, přeložení na jiné pracovní místo s nutností dojíždění či změnu pracovní náplně, špatná informovanost či rozporuplné rozkazy a úkoly, špatné finanční ohodnocení či celkové ohodnocení – pochvala a další.

Velmi častým stresorem (zejména pak u žen) je rozpor, který vzniká při volbě mezi prací a rodinou. Jedinec, který tráví mnoho času v práci má výčitky, že se nevěnuje více rodině a pokud to jde a přejde, na poloviční úvazek objeví se pak u něj opět výčitky, že tráví příliš času doma, tolik již nepracuje a tudíž že nemá tolik peněz „pro rodinu“.

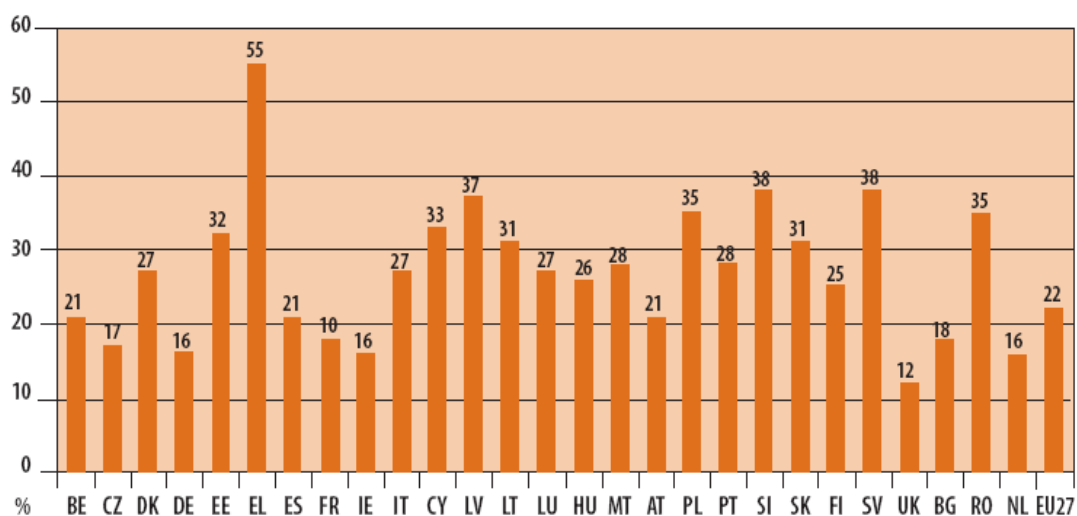
Velmi významným stresorem jsou mezilidské vztahy. Ať už se jedná o nadřízené, podřízené, kolegy či zákazníky, je reakce organismu na stresovou situaci, kterou vyvolávají, vždy stejná. Sledování nadřízeného či kolegů při plnění úkolů „dýchání na záda“, pomluvy od kolegů, odmítání spolupráce či kritikou a neopodstatněným vybíváním si zlosti klientů na pracovnících, nemůže zajistit nic jiného než tlak, který pokud se situace nezmění vyústí za nedlouho ve stres.

²⁰ PEVI. s.r.o.. *Rizikové faktory na pracovištích.*

²¹ MPSV, *Jaká jsou hlavní rizika práce v call centrech?*

Extrémním bohužel ne výjimečným příkladem stresu může být šikana. „Ať už se jí dopouští nadřízený (bossing) anebo kolega (mobbing), následky jsou vždy zničující. Dopadají nejen na oběť, která trpí mnoha psychickými a psychosomatickými obtížemi, ale zároveň i na celé pracoviště. Důsledky šikany se pak logicky promítají i do fungování celé firmy.“²²

Obrázek 3: výskyt pracovního stresu v EU (v %)



Zdroj: OSH in figures, Stress at work – facts and figures.

„Z jednotlivých zkoumaných faktorů stresu se jako problematičtější ukázala být časová dimenze práce, a to jak z hlediska rychlosti, tak i délky. Více než polovina (56 %) zaměstnanců považuje za platné, že rychlost práce je v jejich práci příliš vysoká, a více než dvě pětiny (44 %) odpovídají, že příliš často pracují přesčas, po pracovní době nebo o svátcích a víkendech“²³ Dalším rizikovým faktorem je nárazovost práce, časté změny v úkolech a termínech, nevyhovující teplota, hluk, vlhkost, průvan. Velké procento zaujímají též špatné sociální vztahy uvnitř podniku.

V každém podniku by proto měly být tyto podmínky brány v úvahu a každý správný manažer by se měl snažit zlepšit podmínky svých pracovníků, nepodceňovat náměty na lepší osvětlení, podnikové seznamovací akce a další a

²² MONSTER.CZ. Stres na pracovišti.

²³ MPSV ČR. Závěrečná zpráva – stres na pracovišti – možnosti prevence.

v mezích jim vyhovět, protože odpočínutý organismus, zmírnění hluku či lepší osvětlení, zvýší kvalitu práce a výkonnost pracovníků.

Pro získání, těchto stres vyvolávajících podmětů, je možno využít pracovní anonymní průzkumy. Poté by měl zaměstnavatel umožnit realizaci programů zahrnujících technické zvládání stresu nebo také letáky o zdravém životním stylu, cvičení a jiné.

Nejzávažnějším dopadem pracovního stresu je burnout neboli syndrom vyhoření. O něm pojednává další kapitola.

5.4.1.1 Motivace

Důležitým faktorem v pracovním prostředí je motivace. Zaměstnanci vyžadují kromě pravidelně vyplácené mzdy, vědět co se od nich očekává, chtějí konzultovat, navrhopvat a mít prostor pro vlastní představy, chtějí mít pocit, že jsou užiteční a práce, kterou vykonávají má význam, smysl a že umožní jedinci rozvíjet jeho schopnosti.

Motivace je cílevědomá snaha manažera – zaměstnavatele, vytvářet takové pracovní prostředí, ve kterém existuje nehraný zájem o práci, dobré pracovní tempo, pozornost, dochvilnost, odpovědnost a jiné aspekty vážící se ke spokojenosti zaměstnanců.

Špatná motivace se může naopak promítnout ve vyšší absenci, nehodovosti, odčerpáváním podnikových peněz, zpochybňováním prováděné práce či systému, neochota přijmout odpovědnost, intriky, špatná kvalita odvedené práce a další.

Mzda by neměla být jediným motivátorem, nýbrž jen základem pro životní standart jedince k uspokojení jeho potřeb. Za hlavní motivující faktory by měly být považovány možnost kariérního růstu, dobré mezilidské vztahy, vyhovující charakter práce, možnost sebeuplatnění, nyní více propagovaná flexibilní pracovní doba a celkově zaměstnanecké výhody. Je jich celá řada od různých příspěvků, slev či výhodných půjček přes ty nepeněžní jako je možnost využívat mobilní telefon, automobil, umožnění vzdělávání či občerstvení. O motivaci bylo napsáno a lze napsat mnoho, což není cílem této práce, avšak za zmínku určitě stojí významné osobnosti, které se motivací zabývali jako jsou například americký psycholog Abraham Maslow, který je známý především svou hierarchií potřeb, dále Frederick

Herzberg, který si všiml, že na pracovišti existují dva faktory: vnější a vnitřní a nebo Douglas McGregor s jeho teorií cukru a biče.

Práce nemá přinášet pouze věcný, finanční užitek, ale zejména celkové uspokojení a duševní pohodu z jejího vykonávání. Měli být zajištěna spokojenost a tím i výkonnost zaměstnanců, kteří jsou tím nejdůležitějším faktorem v celém pracovním procesu, musí být neustále stimulováni různými motivátory.

5.4.2 Stres doma a v každodenním životě

Stejně tak jako změny pracovních podmínek a s tím související jiné, vyšší nároky na zaměstnance jsou i změny životního stylu, změny rolí v průběhu života jedince, události, které zažije, vrozené dispozice a rozvíjené schopnosti osobnosti, ovlivňujícím faktorem pro rozvoj stresu.

Někteří dokáží oddělit práci a rodinný život, ale povětšinou se tyto dvě stránky vzájemně propojují bez možnosti to vědomě ovlivnit.

Stresové situace mohou být akutní – *ztráta peněženky, autonehoda*, chronické – *dlouhodobé neshody v manželství*, konkrétní – *rozhodování o přestoupení do jiného zaměstnání*, vztahové – *nevěra partnera či zrada kamaráda*, fyzické – *bolest zad, zhoršení zraku* nebo také psychické, které mohou být vyvolány *finanční nespokojeností, dluhy a jinými*.

V dnešní době kdy se prosazuje rovnost žen a mužů zažívají pak zejména hlavně ženy (někdy i muži starající se po narození o dítě) stres plynoucí z otěhotnění, odchodu ze zaměstnání, porodu, a posléze z návratu do zaměstnání. Většina stresu pak pramení z touhy mít dobře ohodnocené zaměstnání, které nám vyhovuje a zároveň dobře fungující rodinu, se kterou chce jedinec trávit více času než je mu umožněno.

Dalšími faktory vyvolávající stres jsou rozpory v touhách jak využít volný čas a možnostmi, kterými jedinec disponuje. Výčitky svědomí, že málo navštěvuje příbuzné, že nedodržel předsevzetí nebo zapomněl zaplatit složenky.

Hlavní příčinu lze spatřovat v nedostatku času – ať už na rodinu, na práci, na koníčky, na nákup, na vyřízení důležitých povinností, na návštěvy, na sport ale především na relaxaci a uvolnění....

6 PROJEVY STRESU

vliv na zdraví jedince

Nedostatečné vyvážení poměru práce a odpočinku si velmi často způsobujeme sami. Odkládání úkolů a důležitých rozhodnutí, špatná organizace času nebo špatné odhadnutí, přecenění vlastních sil a schopností, vede mozek k tomu, aby se zátěží bojoval a snažil se ji překonat což v těle vyvolá fyziologické reakce, které umožňují aktivovat reakci na útěk nebo boj.

Odpovědí na stresovou situaci je aktivace nervové a hormonální činnosti.

Do nervové činnosti lze zahrnout činnost vegetativního nervstva, kterou nelze vůlí ovládat. Tyto nervy jsou zejména v hladkém svalstvu zažívací trubice, průdušnicích či v močovém ústrojí.

Další reakcí je aktivace činnosti té části mozku, která má na starost hormony a nazývá se hypothalamus. Nadledvinky - malé žlázy na horních pólech ledvin, uvolní adrenalin a ostatní tzv. stresové hormony například kortizol, Tyto látky způsobí vzestup energie potřebné pro případný útěk nebo boj.

Tělo potřebuje dostat živiny do svalů což je zajištěno prostřednictvím zvýšené srdeční činnosti a zvýšením krevního tlaku. Vyrůstá také hladina cholesterolu, která může poškodit srdeční a mozkové cévy. Kvůli případnému krvácení při boji, a hlavně pro již zmíněný přísun energie, je krev, například z trávicího ústrojí, odváděna a cévy se tak zužují.

Dochází také k uvolňování naspořených tukových zásob a pokud situace přetrvává delší dobu a jsou tedy trvale zvýšené hladiny stresových hormonů, vyčerpá organismus všechny rezervy energie a výživy a dojde k celkovému vyčerpání, imunitní systém je oslaben a nedokáže tak zajistit účinnou obranu proti infekcím a onemocněním.

6.1 Duševní (psychické) projevy stresu

- prudké a výrazně rychlé změny nálad, velké napětí až deprese, pocit strachu a úzkosti
- prudké změny nálad, pláč, podráždění, agresivní chování, úzkostnost
- nadměrné trápení se s věcmi, které dříve důležité nebyly

- neschopnost projevit emocionální náklonnost, stažení se ze sociálního styku nebo naopak přílišné pobývání ve společnosti
- nadměrné starosti o vlastní zdravotní stav a fyzický vzhled
- výčitky svědomí, myšlenky na sebevraždu
- častější zapomínání, chybování, ztráta koncentrace, uhýbání myšlenek, chybné rozhodování, neracionální uvažování, váhavost
- velká a častá únava

6.2 Tělesné (fyzické) projevy stresu

- zrychlené, nepravidelné bušení srdce, vysoký krevní tlak, závratě
- zúžení cév (pro případ zranění)
- bolest a sevření za hrudní kostí, nepříjemné pocity v krku, suchá ústa
- žaludeční potíže, nechutenství, plynatost v břišní oblasti, křečovitě, svírající bolesti
- časté nucení k močení, změny v menstruačním cyklu
- svalové bolesti v oblastech okolo páteře, bolest zad v dolní části nebo okolo krku
- bolesti hlavy, migréna
- pocení a třes rukou, poruchy vidění, vyrážka na kůži

6.3 Projevy stresu v chování

- přílišné lpění nebo naopak zanedbávání osobního vzhledu, přejídání
- změna sexuální aktivity, letargie, netečnost, omezení komunikace
- zvýšená absence, nemocnost, pomalé uzdravování, sklon k nepozornosti, zhoršená kvalita práce, snaha vyhnout se úkolům, výmluvy, vyhýbání se odpovědnosti, neobratnost, nepřizpůsobivost
- časté stěžování si, věčná nespokojenost
- větší závislost na drogách, zvýšené množství tablet na uklidnění a léků na spaní, zvýšená konzumace alkoholu, cigaret
- problémy s usínáním, dlouhé noční bdění, pozdní vstávání s pocitem velké únavy

To jak stres ovlivňuje zdraví lidí je stále předmětem mnoha výzkumů. Jeden z nich se například zabývá tím, jak stres působí na imunitní systém. Evanse a kolektiv přicházejí s hypotézou, že krátkodobý stres činnost imunitního systému zvyšuje a naopak dlouhodobý chronický stres jeho činnost velmi snižuje.²⁴

Řada výzkumů také ukazuje, že lidé s chováním typu A jsou výrazně ohroženější stresem, vykazují mnohem vyšší zastoupení ischemické choroby srdeční a infarktu oproti chování typu B.

„Dalším poznatkem je také to, že u žen se ve stresové situaci zvýší především srdeční frekvence kdežto mužům krevní tlak.“²⁵

To jakým způsobem tělo reaguje záleží především na tom jak jedinec danou situaci vyhodnotí a jak moc je pro něj ne/zvládnutelná. Samozřejmě také na prožitých životních událostech, tedy zkušenostech, na schopnostech a vlastnostech daného jedince.

6.4 Posttraumatická stresová porucha = reakce na závažný stres

Vznikne po prožití náhlé, většinou život ohrožující, traumatické události. Může jí být koncentrační tábor, válka, znásilnění. Reakcí takto postiženého jedince je neustále se opakující událost ať už ve snu či v myšlenkách a fantaziích, jedinec je stále ve střehu, stále nervózní, vyhýbá se místům a situacím, kde k události došlo nebo, která by mu to mohla snadno připomínat. Často trpí nespavostí, agorafobií (chorobná úzkost z volného prostranství), depresemi nebo se uchýlí k užívání návykových látek.

„K rozvoji příznaků dochází do 6 měsíců po události a trvají i déle než měsíc.“²⁶ K léčbě se používají zejména antidepresiva, psychoterapie, a často také farmakologie spolu s použitím placeba, které jak se zdá bývá velmi často stejně účinné.

²⁴ POUZAROVÁ J. *Strategie zvládání stresu a osobní nezdolnost u nezaměstnaných.*

²⁵ POUZAROVÁ J. *Citované dílo.*

²⁶ KRÁLOVÁ, S., *Posttraumatický stresový syndrom a pomoc odborníka.*

6.5 Karóši = smrt z přepracování

Ka=nadbytek

Ro = práce nebo pracovník

Ši = zemřít, smrt

Tento jev „byl v Japonsku definován v roce 1982 a představuje náhlou smrt na srdeční či mozkovou příhodu, vyvolanou v práci rostoucí fyzickou únavou a přetížením.“²⁷ Nejčastěji umírají na srdeční infarkt, někdy spáchají sebevraždu v důsledku velkého stresu.

„Na Karóši v Japonsku umírá asi 10.000 lidí za rok. Ministerstvo práce přiznává jen asi 30 karoši za rok. Počet stížností na přepracování jen paradoxně jen kolem 600/rok. Důvodem je strach lidí a nedostatek informací.“²⁸

„Z čísel OECD vyplývá, že Češi tráví v práci opravdu dost času. V počtu odpracovaných hodin se dokonce umísťujeme blízko Japonců či Korejců.“²⁹ Máme se tedy bát smrti z přepracování? Asi ne, protože v práci se Češi údajně zabývají prací pouze ze cca 60% a zbytek pracovní doby využijí na osobní záležitosti. Zda tomu tak je ať posoudí každý sám.

²⁷ MUDr. MLČOCH, Z. *Karóši aneb smrt z přepracování v Japonsku – zajímavé informace.*

²⁸ MUDr. MLČOCH, Z. *citované dílo.*

²⁹ HANÁKOVÁ E. *Karóši Čechům nehrozí.*

7 JAK SE VYROVNAT SE STRESEM (TYPY A RADY)

Na zvládání stresových situací mají vliv jednak osobnostní charakteristiky, schopnosti a dovednosti, ale také okolí jedince či jeho stáří (staří lidé jsou více náchylní) a také zkušenosti z raného dětství. Některé lze změnit jiné naopak ne.

Stres je, jak již bylo v předchozí kapitole uvedeno, odpovědí na tlak. Možností jedince je tedy změnit tento tlak. Například tím, že zmírní určitou činnost, bude více odpočívat, deleguje činnost na někoho jiného nebo kooperuje s někým dalším.

Z mnoha výzkumů také vyplynulo, že pokud jedinec přisuzuje problémy svému okolí a myslí si, že je jím manipulováno, bývá pak proti stresu méně odolný než ten, který drží vše ve „vlastních rukou“. Odolnost jedince je tedy přímo úměrná míře jeho vnímání jak má nebo nemá situace pod kontrolou. I na tom se dá zapracovat stejně jako na vlastním sebehodnocení, které též úzce souvisí s náchylností ke stresu. Lidé, jež vnímají sebe sami pozitivně, se snáze vyrovnávají se stresovými situacemi a hledají častěji a snáze sociální oporu a možnosti jak situaci vyřešit. Jedinci, kteří se hodnotí spíše negativně mají větší sklon propadnout stresu a jejich tendence je situaci popřít – neřešit.

Sociální opora je při zvládání stresové situace velice silnou a účinnou pomocí. Touto pomocí může být jednak materiální, ale také emocionální pomoc. I jednoduché naslouchání a povzbuzování dokáže „zázraky“.

7.1 Typy pro každý den

v práci - velké množství povinností, úkolů lze rozdělit dle jejich priority a plnit je jednotlivě od nejdůležitějších po ty méně důležité, důležitá je i schopnost delegace a kooperace

říkat ne - není neakceptovatelné, spousta otázek vyvolává touhu říci ne, přesto to málokdo vysloví. Mrhá tak energií, časem i penězi pro něco co, vlastně vůbec nechce. Člověk má většinou tendenci pomáhat lidem, které má rád, nebo hodnému sousedovi, ale nelze to přeci dělat na úkor vlastního zájmu a štěstí. Vyslovení, ale stejně tak i nevyslovení slova NE může v člověku vyvolat nepříjemné pocity, které mohou vyústit ve stres. Existuje mnoho příruček jak se naučit říkat NE!

řešení velkých problémů - problém je nutno rozdělit na několik dílčích problémů a řešit je postupně. Placení složenek, nákup, zařízení dovolené, vyzvednutí dětí ze školky..... Někdy pomůže sepsat si úkoly na papír a přiřadit k nim čísla od 1 do XY a také časovou hranici, kterou je nutno dodržet

klid – myslí se jím nejen fyzický klid ale i ten duševní. Tělo i mysl si má odpočinout tzv. od všeho. Je to důležité pro celkovou rovnováhu těla a mysli. Při určitých situacích nelze zůstat „v klidu“ a je nutno rychle jednat, potom je tělo vyčerpáno a potřebuje znovu nabrat síly.

Při jiných situacích může člověk třeba počítat do 10 (nebo kolik je třeba), zhluboka se nadechnout a zachovat tak více energie pro konstruktivní a racionální řešení

správný jídelníček – o tom co by měl člověk jíst panuje mnoho názorů: Ke zdraví Vám pomůže dělená strava!, Nízkotučná dieta!, Jezte pouze ryby!, Nejezte tohle a tamto.....“ Je na každém co si vybere, ale na jednom se vědci shodují – vyvážená strava a pohyb jsou zaručenou cestou ke zdravému a spokojenému životu! Je prokázáno, že některé potraviny dokáží ovlivnit stav mysli a navodit spokojenost. Ani síla přírody by neměla být podceňována. *„Ve stresových obdobích je denní užívání multivitaminových a multiminerálních přípravků zvláště důležité. Proti stresu je možno užívat například vitamin B komplex; jednotlivé vitaminy, které poskytuje, pomáhají udržet zdravý stav nervového a imunitního systému a potlačovat únavu. Význam vápníku a hořčíku spočívá v jejich schopnosti uvolňovat svalové napětí a posilovat srdeční činnost. Sibiřský ženšen i panax ženšen mohou být rovněž účinné, protože posilují nadledvinky.“*³⁰

pravidelné cvičení – nejen při požívání čokolády nebo braní některých drog se do těla uvolňuje endorfín, někdy též nazýván hormon štěstí, který se uvolňuje do mozku a způsobuje tak dobrou náladu, tlumí bolest a ovlivňuje výdej některých dalších hormonů, ale též pravidelným pohybem můžeme zmírnit například bolesti zad, zlepšit nesprávné držení těla, zmírnit nadváhu, rozproudit metabolismus, chránit se před srdečně-cévními onemocněními. Sportem se snižuje riziko vzniku cukrovky, je prevencí osteoporózy a potíží s trávicím ústrojím, zlepšuje činnost

³⁰ DOKTORKA.CZ. Léčivá moc vitamínů, bylin a minerálních látek.

imunitního systému, snižuje krevní tlak i cholesterol, zlepšuje duševní zdraví – navozuje spokojenost, zvyšuje sebevědomí i odolnost.

spánek – je útlumově-relaxační fáze organismu, je to tedy jediný čas, kdy se tělo může dokonale revitalizovat po náročném dni. Pokud dojde k narušení spánku fyziologické funkce se nijak zvlášť nemění. Výrazně se však sníží intelektový výkon. Obecně je dáno, že spánek by u dospělého člověka měl trvat 7 – 8 hodin. I toto je zcela individuální. Pro některé druhy povolání je častým zdrojem stresu tzv. pásová nemoc tj. lety, při kterých jsou překonávána časová pásma. Velmi nevhodné jsou také práce na směny a to především noční směny.

pozitivní myšlení – neznamená to, aby lidé popírali své pocity (smutek, hněv), ale naopak se vyžaduje, aby tyto pocity naplno prožili, smířili se s nimi a následně je pak nechali odejít. Pozitivní myšlení přináší vnitřní klid, úspěch, lepší zdraví, vztahy a také štěstí a spokojenost. I když situace, ve které se jedinec nachází není taková, jakou by si přál, je jen na něm zda se nechá tím negativním ovládnout nebo zda to jako zrcadlo odrazí a dá šanci vstoupit těm lepším zážitkům, vzpomínkám, plánům, věcem, lidem atd..

7.2 Jiné možnosti zvládnání stresu

Pomocí různých relaxací, meditací, jógy, autogenním tréninkem, relaxačním tréninkem, aerobním cvičením a dalšími na trhu překypujícími metodami.

8 SYNDROM VYHOŘENÍ

Fenomén vyčerpání existoval již dříve a vedou se diskuze o tom, že syndrom vyhoření je jen nové pojmenování. Syndrom bývá též často zaměňován s neurastenií jež má v mnoha směrech velmi podobné symptomy, které jsou pro syndrom vyhoření typické.

Další otázkou zůstává zda syndrom vyhoření není „jen“ stres, kterým „podle průzkumu německé zdravotní pojišťovny Technikem Krankenkasse z roku 2009 trpí každý třetí Němec.“³¹

Syndrom vyhoření se nevyhýbá nikomu – nezáleží na tom zda je člověk přetěžován v práci a nebo se musí stále dokola vyrovnávat se složitými životními, rodinnými událostmi.

„*BURNOUT jak syndrom nazval americký psychoanalitik Herbert J. Freudenberger v roce 1974*“³² je psychický stav člověka, jež pracuje zejména s jinými lidmi (pomáhající profese), a který se projevuje především velkou únavou, vyčerpaností, opotřebováním. „*Jedná se o ztrátu profesního zájmu či osobního zaujetí pro danou činnost, člověk ztrácí své nadšení*“³³.

K syndromu vyhoření dochází často v důsledku chronického stresu. **Stres je tedy příčina a vyhoření důsledek**, což je jedním z klíčových rozdílů mezi nimi. Mnoho fyzických příznaků burnoutu se proto podobá fyzickým příznakům stresu.

Existuje také pojem „*BOREOUT nebo-li syndrom nudy*“³⁴. Jedinec jež je nedostatečně vytižen, je znučen a málo motivovaný, dokáže teprve při určité dávce stresu dosahovat lepších výsledků – stres vnímá jako výzvu. Je-li však vystaven dlouhodobému a nadměrnému stresu dojde opět ke snížení této výkonnosti. Je tedy nezbytné udržovat hladinu napětí v rovnováze a tím se vyhnout jak syndromu vyhoření tak i syndromu nudy jak je znázorněno na obrázku č.2.

³¹ STOCK Ch., *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*, s.15.

³² STOCK Ch., *citované dílo*, s.14.

³³ STOCK Ch., *citované dílo*, s. 14.

³⁴ STOCK Ch., *citované dílo*, s. 18.

8.1 Deprese versus burnout

Mnoho odborníků se domnívá, že syndrom vyhoření je zvláštní formou deprese, ale mnohé nasvědčuje tomu, že syndrom vyhoření představuje v porovnání s depresemi složitější problém, jelikož projevy burnoutu jsou rozdílné proti projevům deprese a je třeba rozlišovat stavy sklíčenosti se stavem vyhasnutí.

8.2 Kdo je ohrožen syndromem vyhoření

Se syndromem vyhoření se setkáváme hlavně u těch pracovníků, kteří ve svém zaměstnání přicházejí profesionálně do kontaktu s jinými lidmi – to se týká především tzv. pomáhajících profesí, kterými jsou nižší i vyšší zdravotnický personál, učitelé, psychologové, sociální pracovníci, policisté, právníci, pracovníci probace a mediací.

Nepostihuje ovšem pouze lidi jako zaměstnance pomáhajících profesí, nýbrž i osoby, které například dlouhodobě pečují o nemocného člena rodiny.

Dále sem patří lidé jejichž náplní práce je komunikace s jinými lidmi jako jsou novináři, politici, manažeři, pracovníci infolinek (operátoři) a neposlední řadě i lidé vykonávající nemotivující, stereotypní práci, jež neodpovídá výši jejich kvalifikace.

Z hlediska vztahu k práci postihuje syndrom často jedince, kteří k tomu mají osobnostní dispozice. Jedná se o přecitlivělost, sklon k workoholismu, ty jež mají velké ideály a očekávání, do práce se pustí s nadšením a ochotou leccos obětovat, stejně tak jedince, kteří prahnou po dokonalosti a jsou na sebe příliš tvrdí. Zároveň jsou, ale také ohroženi ti, kteří si málo věří a podceňují se. Dále lidé, kteří se přehnaně zajímají o problémy ostatních, vše s nimi prožívají a mají nereálná očekávání. Často se jedná o jedince, mající určité sklony k narcismu, nebo o jedince, kteří byli v dětství odmítáni, byli na ně kladeny velké nároky a neúspěch byl trestán posměchem či pohrdáním.

Častěji také k vyhoření inklinují jedinci více vzdělání než ti méně vzdělání.

Rozhodující je především kombinace zátěžových faktorů během určité doby. „Poslední kapkou“ k propuknutí syndromu pak může být i taková maličkost jako je zmeškání tramvaje.

8.3 Příznaky burnout

Jedinec je fyzicky (nedostatek energie, celková únava, náchylnost k infekčním onemocněním, k nehodám, poruchy spánku...) i **emočně** (bezmoc, nekontrolovatelnost emocí, pocit strachu, prázdnoty, osamocení, ztráta idealismu, cílevědomosti, cynismus, apatie...) **vyčerpaný**.

Jedinec může pociťovat negativní postoj k sobě samému, k životu, k práci i ke svému okolí (rodina, přátelé). Může dojít ke zpretrhání veškerých sociálních vazeb, člověk se cítí méněcenný, osamocený a v pracovní oblasti se pro něj stávají zákazníci, kolegové i nadřízení přítěží.

Úkoly, které dříve zvládal, zvládá s dvakrát větším nasazením sil a času, práce je neefektivní, množí se připomínky na jeho pracovní neangažovanost.

Jedinec se ptá sám sebe zda má smysl pomáhat lidem, kteří o to vlastně nestojí, nezlepšují se, zdá má smysl bouřit se proti nadřízeným, systému práce a prát se s větrnými mlýny.

To vše posílí jeho pocit nedostatečnosti, nedůležitosti a pocitu selhání což ho dovede až k následnému vyhoření.

8.4 Fáze burnout

K syndromu vyhoření dochází velmi pomalu. Proces může trvat několik měsíců i let a vyústění v syndrom je až jeho závěrečné stádium.

Z jedné fáze do další dochází často tak plynule a nerozpoznatelně, že to postižený jedinec postřehne až ve chvíli, kdy už je na spoustu náprav pozdě a k syndromu vyhoření již stačí malý krůček. Velká naděje na úspěch je, pokud si svůj „problém“ uvědomí jedinec již ve fázi stagnace. Jako u všech problémů, nemocí či překážek je větší šance na úspěch, pokud se začne co nejdříve řešit. Bohužel je u vyhoření stejně jako například u závislostí velmi těžké problém

identifikovat. Působí zde tzv. „plíživý proces jehož vznik a vývoj je těžké z pozice samotného postiženého vůbec postřehnout“.³⁵

Tabulka 1: fáze BURNOUT

Následná tabulka je inspirována vývojem syndromu dle „Edelwiche a Brodského“

1. Nadšení	2. Stagnace	3. Frustrace	4. Apatie
Velké ideály a nadšení z nové práce, nereálné nároky na sebe i na spolupracovníky, optimismus, dobrovolné přesčasy – velké pracovní nasazení, dojem, že všichni zákazníci, klienti či pacienti hledají skutečně pomoc	Seznámení se s realitou, přehodnocení počátečních ideálů – vystřízlivění. Některé dříve méně důležité nebo zapomínané skutečnosti se dostávají do popředí (možnost kariérního růstu, schůzky s přáteli, hobby, starost o svoji osobu...)	Zjištění, že možnosti jsou omezené, na povrch začínají vyplouvat pochybnosti o smyslu vykonávané práce, zpochybňování výsledků, postupů i systému, Zjištění, že ani velkým nasazením není možné dosáhnout kýžených (často nereálných) výsledků vyvolává pocit zklamání a ubývá snaha pomáhat problémovým klientům	Apatie je již obranná reakce organismu proti frustraci - děláním jen toho nezbytně nutného, vyhýbání se odpovědnosti a novým úkolům, přidávají se pocity rezignace a zoufalství z nemožnosti se uplatnit, místo je drženo jen kvůli živobytí, klienti, již nejsou hnacím motorem

Zdroj: STOCK, C H., *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*, s.

Jako pátou – poslední fázi, uvádějí některé zdroje syndrom vyhoření.

8.5 Některé důležité rizikové faktory

Zvýšená pracovní zátěž – následkem rostoucí produktivity práce připadá na méně lidí více pracovních povinností, lidé jsou zaplaveni množstvím textů, materiálů, dat, informací, formulářů či oficiálních zpráv. Na zpracování dokumentace potřebné pro

³⁵ HLUCHÁ L., *Výskyt a příznaky syndromu vyhoření u zdravotnických pracovníků*,

výkon práce, u lékařů například zpracovávání žádostí pro pojišťovny, zabírá více času než čas, který lékař věnuje pacientovi.

Nestabilita na trhu práce – nejistota pracovního místa, pracovního zařazení, mzdy a z toho plynoucí přesčasy, krácení dovolených, obava ozvat se, změnit zaměstnání aj.

Neschopnost, nemožnost sloučit zaměstnání se soukromým životem – málo času na rodinu, na záliby, sport, odpočinek, časté pracovní cesty i do zahraničí, neschopnost se doma oprostit od práce.

Působení rušivých vlivů – neustálé rušení telefonáty, dotazy, kontrolou ze strany nadřízeného, neuspokojivé prostředí – klima (teplota, vydýchaný vzduch, hluk...)

Špatné sociální vztahy – málo známých, nevyhovující pracovní kolektiv, nefungující rodina, manželství, osamělost.

Neschopnost říci „NE“ – kvůli pocitu viny, ze strachu, že se urazí, znepřátelí si, bere na sebe jedinec víc úkolů než je schopen zvládnout.

8.5.1 Jak předcházet syndromu vyhoření = prevence

Velmi důležité je zachovat si zdravý postoj k práci, nepřipouštět si příliš k srdci problémy ostatních a nezatahovat práci i do soukromého života – „*práce může být posláním, ale není to jediný smysl života*“³⁶!

Další důležitou součástí života bez stresu a následného syndromu vyhoření jsou mezilidské vztahy. „Pěstování“ dobrých vztahů s rodinou, přáteli i s kolegy, vyjadřování osobních pocitů a vědět, že tady nejste sami jsou velmi potřebnými pomocníky.

Neopomenutelné nesmí být naučit se říci NE, když opravdu něco nechcete a bez pocitů provinění.

Stanovení priorit, snížení příliš vysokých cílů a rozumné rozložení času, spolu s delegací určitých činností na někoho jiného, může též ulevit jak fyzické tak psychické stránce. Je dobré uvědomit si, že postižení vychází z nerovnováhy mezi očekáváním a realitou.

Někdy může pomoci sepsání všedního dne, všech úkolů co musí (chce) jedinec stihnout, kolik času spotřebuje na tyto činnosti, kolik na spánek, kolik na

³⁶ KALLWASS, A., *Syndrom vyhoření v práci i osobním životě*, s.78.

sport, rodinu atd. Tak je možné zjistit co člověk skutečně chtěl a co jste skutečně zvládl – dle výsledků je možno uspořádat priority a přehodnotit svá přání, snížit nároky a tím si zjednodušit život. Každý úspěch je nutno prožívat a neodepsat ho na úkor jiného hůře zvládnutého úkolu. Je třeba umět se pochválit a nejen kritizovat. Doplnovat energii nejen jídlem, pitím a jinými povzbuzovači, ale také sportem, koníčky, pomocí dobré nálady, kterou lze najít u přátel a rodiny a v neposlední řadě odpočinkem.

S úpravou pracovních podmínek, jako jsou změna pracovního postupu, změna kolektivu, ujasnění si požadavků s ohledem na jejich realizaci, odstranění hluku, a jiných rušivých elementů, by měl a může pomoci zaměstnavatel. Ovšem ne vždy je to možné a záleží na schopnostech každého, aby se se zátěží vyrovnal například prostřednictvím některých technik časového managementu (různé příručky), poukázáním na výši zátěže nadřazenému a současně přijít s návrhem řešení atd.

Co se týče zaměstnavatele, ten může poskytnout zaměstnancům například více samostatnosti, širší pole působnosti, více uznání, spravedlnosti – nenadržovat vybraným jedincům a podobně.

Lidské zdraví stejně tak udržuje i míra souvztažnosti, která se odvíjí od získaných zkušeností, ale dá se i získat dodatečně. „*Jedná se schopnost jedince vnímat jednotlivé situace, popřípadě celý život jako srozumitelný a smysluplný celek.*“³⁷ Jedinec má svůj vlastní hodnotový systém a řídí se morálními zásadami, je si vědom své hodnoty a důležitosti, má smysl pro humor.

Dalším důležitou schopností je „*resilience neboli odolnosti člověka jak po stránce fyzické, psychické, emocionální i povahové*“³⁸. Takový jedinec má dobrý úsudek, je nezávislý, udržuje plnohodnotné vztahy, je kreativní, k problémům přistupuje ofenzivně, z nezdarů si snaží vzít ponaučení.

Jestli-že se již jedinec nachází v poslední fázi vývoje syndromu vyhoření je téměř vždy nezbytná pomoc psychologa, psychiatra nebo jiného odborníka.

³⁷ STOCK, C H., *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*, s. 72.

³⁸ STOCK, Ch., citované dílo, s.89.

9 SUPERVIZE

Supervize je systematická pomoc při řešení profesionálních problémů. „Jedná se o mezilidskou interakci, jejímž cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobu, supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem.“³⁹ Není tedy pouze pomocí pracovníkům, ale též pomocí klientům ve smyslu ochrany jejich nejlepších zájmů. Nejedná se však o kontrolu poskytované péče, na tom kterém pracovišti, jak je mnohdy milně myšleno.

Cílem supervize je také odstranit, odhalit nebo předejít výskytu syndromu vyhoření.

Při těchto workshopech se utvoří skupiny pracovníků pomáhajících profesí, ale i jiných ohrožených jedinců (skupin), kterým se výskyt syndromu též nevyhýbá a společně ve skupinkách pak řeší problémy, se kterými se setkávají při své práci, sdělují si poznatky a informace o tom, jak pracují se svými klienty, co jejich klienty trápí a rozvíjejí tak své dovednosti a porozumění.

Dále je možnost vzdělávání se na různých akreditovaných seminářích. Je známo, že se mnoho pracovníků po určité době dostane do stavu, kdy ztratí zájem se více vzdělávat, vyvíjet a spoléhají se na zažité vzorce vtažů a jednání s klienty. S novými klienty pak jednají stejně jako s těmi dřívějšími, kvůli kterým se dostali právě do této fáze syndromu. Proto je nezbytné vytvářet prostředí, které bude zahrnovat učení se novým přístupům a řešením při vykonávání svého „poslání“. Naštěstí jak se zdá začínají zaměstnavatelé pociťovat přínos a nutnost poskytovat svým zaměstnancům možnost růstu a vzdělání ale supervize, které by syndromu vyhoření předcházely nejsou zatím bohužel příliš rozšířené.

Supervize může dát jedinci příležitost podívat se na věc s odstupem a vyvarovat se obviňování kolegů, klientů, organizace nebo dokonce sebe. „Jedinec se může pustit do hledání nových možností, odhalit poučení, které se v těch nejobtížnějších situacích často skrývá.“⁴⁰

³⁹ HAWKINS P. – SHOHET R., *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 59.

⁴⁰ HAWKINS P. – SHOHET R., *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 17.

9.1 Funkce supervize⁴¹

Vzdělávací – týká se rozvoje dovedností, porozumění, schopností supervidovaných, které se uskutečňuje prostřednictvím reflektování a rozebírání práce pracovníků s klienty. Supervizor jim při této práci pomáhá lépe porozumět klientům, více si uvědomovat své reakce a odezvy klienta.

Podpůrná – na pracovníka působí často emoce, pocity zoufalství či bolest v důsledku přílišné empatie s klientem. Pracovník si to časem uvědomí a hledá únik ve dvou možnostech. Obě však vedou k nižší účinnosti jeho „poslání“. První možností je, že se nechá strhnout a příliš se identifikuje s klientem. Druhou možností je, že se naopak začne bránit dalšímu působení klienta na sebe.

Práce supervizita spočívá v pomoci pracovníkům adekvátně se vyrovnat s jejich „vlastními (přenesenými)“ emocemi.

Normativní – jde o kontrolu kvality, to znamená, že práce supervidovaných bude probíhat dle etických standardů a že supervize významně přispěje k rozvoji kvality organizací a k rozvoji jejich služeb.

9.2 Druhy supervize

1) dle tématického zaměření

Případová – odborná

- zaměřuje se na klientův problém, supervidovaný přináší do supervize konkrétní případ své práce s klientem
- supervizor společně se supervidovaným probírá podstatné aspekty procesu plánování služby, zkoumá vztah mezi pracovníkem a klientem, způsob vedení rozhovoru, způsob poskytované podpory, vyhodnocování průběhu služby a jiné a poskytuje možnosti řešení, které povede ke zlepšení vztahů a větší spokojenosti s poskytovanými službami.⁴²

⁴¹ HAWKINS P. – SHOHET R.: *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 17.

⁴² BEEROVÁ I.: *Supervize odborné praxe*.

Rozvojová – manažerská

- zaměřuje se na rozvoj a růst pracovníka či celého týmu.

2) dle počtu supervidovaných

Individuální

- supervizor pracuje individuálně s jedním pracovníkem a jeho konkrétním případem, pracovník má možnost uvědomit si a prozkoumat vlastní vztah s klientem. Hlavním úkolem individuální supervize je reflektovat a podpořit profesionální fungování pracovníka a jeho další rozvoj.

Skupinová

- pracovníci mají možnost diskutovat většinou v menší skupině o své práci, o svých pocitech a vztazích, které prožívají při své práci při setkání s klienty.
- členové si vzájemně vyměňují a sdílejí své zkušenosti a prostřednictvím toho dochází k podpoře a poskytování vzájemné zpětné vazby (pozitivní i negativní). Skupina dává větší možnost konfrontace s názory druhých, poskytuje větší rejstřík doporučení, možných řešení, ale také emočních reakcí.

Týmová supervize

- zahrnuje všechny členy pracovního kolektivu a je zaměřena na činnost týmu jako celku a na jeho efektivitu - účastní se všichni členové týmu bez ohledu na pracovní zařazení

Každá forma supervize má své výhody a nevýhody, přesto se z pohledu supervidovaných zdá být účinnější individuální supervize. Supervidovaný má dostatek prostoru pro své vlastní pocity, názory, problémy a supervizor se věnuje pouze jemu.

I když jsou skupinové supervize vždy zaměřeny na jeden obor či na jeden vzájemně se propojující problém není vždy zaručeno, že se dostane správné péče konkrétní supervidované osobě.

Naproti tomu, ale mohou pracovníci při skupinové „terapii“ získat od kolegů mnoho prospěšných rad, získat nové zkušenosti, odhalit své vlastní

nedostatky nebo se ujistit v tom, že svou práci vykonávají stejným či podobným způsobem jako ostatní a chyba ve vztahu s klientem není jen na jejich straně jak se často domnívají a obviňují.

V teoretické části jsme se dozvěděli co je to stres, kdy a kdo tento pojem vymezil jako první a také to, že stres je v říši živočichů nedílnou součástí života. Popsali jsme si zdroje stresu – spouštěče neboli stresory a to jak se s nimi každý jednatel individuálně vyrovnává. Záleží totiž na spoustě faktorů, které ovlivňují reakce na dané situace.

O tom, že existuje i opačný stres jsme se dočetli v další kapitole a dozvěděli jsme se proč je eustres tak důležitý a jak působí na náš organismus.

Ti, jež mají zájem vyzkoušet si v jaké míře jsou ohroženi stresem, se mohou v teoretické části inspirovat škálou životních událostí, kterou vytvořili Holmes a Rahe, a kterou kompletně najdou téměř v každé příručce zabývající se stresem. Podle počtu odpovědí se pak každý jedinec dozví jak moc je stresem ohrožen.

Důležitou a zajímavou částí je pak adaptace na stres, která se nazývá všeobecný adaptační syndrom, a který se skládá ze čtyř fází. S tím úzce souvisí i obranné mechanismy, které často probíhají nevědomě - například vytěsnění určitých událostí či jejich popření nebo racionalizace.

Následné kapitoly se zabývaly jednáním a chováním pod vlivem stresu. To zda stresovou událost vnímá jedinec jako hrozbu nebo výzvu, to jak se na pracovištích odráží nespokojenost v pracovním prostředí a jaký je celkový výskyt pracovního stresu v rámci EU. Na obrázku si můžeme také názorně prohlédnout vztah míry stresu a výkonu jedinců. V kapitole najdeme také rozdělení projevů stresu na duševní a tělesné, které přehledněji poukáží na jeho závažnost.

U syndromu vyhoření se dočteme co je jeho příčinou, kteří lidé jsou jím nejvíce a nejčastěji postiženi, dočteme se jaké jsou jeho příznaky, fáze a jak mu předcházet. Poslední kapitola se věnuje supervizi, která úzce souvisí se syndromem vyhoření a jejímž cílem je odstranit, odhalit nebo předejít výskytu syndromu vyhoření.

Tyto poznatky jsou důležité v návaznosti na odbornou část bakalářské práce, která z nich vychází. Použitím dotazníkového šetření v domově důchodců, v charitě, ve speciální škole a ve zdravotnickém zařízení byly zjištěny skutečnosti, které odhalily, zda jsou tito zaměstnanci vystaveni stresu, jak vnímají své pracoviště, jak jsou spokojeni s vykonávanou prací, její organizací a interní sociální kohezí. Z dotazníků také vyplynulo zda zaměstnavatelé poskytují zaměstnancům nějaký druh supervize či zda se jinak snaží poskytovat svým podřízeným pomoc či odbourat rušivé podněty. Na otázku zda jsou zaměstnanci pomáhajících profesí ohroženi stresem či syndromem vyhoření a na další předešlé otázky najdeme odpověď v následujících kapitolách praktické části bakalářské práce.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

10 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

10.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu bylo zjistit, zda jsou pracovníci pomáhajících profesí ohroženi stresem a syndromem vyhoření a pokud ano, tak v jaké míře, a který stresor je tím největším.

Dalším cílem bylo zjistit, zda jsou pracovníci spokojeni se stávající prací, zda se ztotožňují se záměry firmy, jak subjektivně hodnotí svou pracovní zátěž a zda mají možnost této zátěži čelit či se zúčastňovat protistresových aktivit, zda se cítí být v práci diskriminováni – jsou/nejsou jim zatajovány informace důležité k výkonu jejich práce nebo zda nedochází k nechtěným zásahům do jimi vykonávané práce.

Neméně důležitým cílem bylo zjistit, zda se v pracovním prostředí nachází rušivé podněty, které to jsou a zda jejich nadřízený tyto podněty nějakým způsobem eliminuje.

10.2 Hypotézy

Následným vyhodnocením získaných informací budeme verifikovat či falzifikovat tyto předem stanovené hypotézy:

- 1) Práce v pomáhajících profesích je fyzicky i psychicky velmi náročná. Jsou pracovníci přetěžováni a tudíž ohroženi stresem?**
- 2) Předpokládám, že pracovníci nejsou diskriminováni, pomlouváni ani šikanováni ať již ze strany kolegů či nadřízeného. Jsou interpersonální vztahy hlavním spouštěčem stresu– stresorem?**
- 3) Domnívám se, že se pracovníci pomáhajících profesí nemají možnost zúčastnit se programů na odbourání stresu. Jsou na pracovištích uskutečňovány supervize?**

11 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO VZORKU

Pro dosažení výsledků bylo rozhodnuto použít dotazníkové šetření.

Průzkum byl realizován ve zdravotnickém zařízení, v domově důchodců, v charitě a ve speciální škole.

Výzkumný vzorek čítá celkem 100 respondentů z nichž je největší zastoupení v oblasti lékařů a sester. Ve zdravotnictví bylo osloveno 30 respondentů a v charitě 20 respondentů. Dále byly dotazníky vyplněny 25-ti pracovníky domova důchodců a stejný počet pracovníky speciální školy.

Každému pracovníkovi byl rozdán dotazník s 60-ti otázkami, které obsahovaly i otázky kontrolní. Inspirací byl dotazník zaměřený na subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy – „*faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek*“⁴³ a dále byl rozšířen o otázky zaměřující se na mezilidské vztahy a spouštěče stresu.

Dotazníky byly vytvořeny formou uzavřených otázek, kdy odpověď respondenta byla založena na trichotomii. S otázkou mohli respondenti souhlasit zcela – 1, souhlasit pouze částečně – 2 nebo nesouhlasit - 3.

Před vyplňováním dotazníků byli respondenti informováni a poučeni o postupech při vyplňování dotazníku a bylo jim zdůrazněno, že se jedná o dotazníky anonymní, a proto se nemusí bát odhalení a případných následků.

Získané odpovědi byly vyhodnoceny a pro lepší přehlednost byly odpovědi znázorněny v grafech.

Zjištěné výsledky průzkumu byly přínosné pro charitu a domov důchodců, ve kterých byl mimo jiné dotazníkový výzkum prováděn a kde vedoucí jmenovaných institucí přímo požádali o pozdější sdělení celkového výsledku. I přestože se počítá s určitou zkresleností odpovědí, budou i tak výsledky přínosné pro budoucí rozhodování vedení charity i domova důchodců, jakých akcím zaměřeným na odbourání stresu a zlepšení vztahů ať už mezi zaměstnanci nebo vztahů s klienty dají přednost nebo co zaměstnanci trápí.

I přesto, že byly oblasti zaměstnání, vzhledem k danému tématu vybrány záměrně tak, aby výzkum odpovídal zaměření na pomáhající profese, nelze

⁴³ http://statorg.cmkos.cz/news/091208dotaznik_stres_formular.pdf

z postižení stresem či syndromem vyhoření vyloučit jiné „nepomáhající“ profese. Jak již bylo v předešlých kapitolách objasněno, může stresem trpět i žena (muž) v domácnosti.

12 INTERPRETACE ÚDAJŮ

Otázky jsou rozděleny do tří oblastí a jednotlivé oblasti dále do dvou podoblastí.

Otázky nebyly v dotazníku rozděleny za sebou tak, jak jsou nyní interpretovány. Kontrolní otázka k otázce číslo 1 byla například zařazena ke konci dotazníku. Nyní jsou otázky zahrnuty do oblasti, do které se svou povahou řadí, což poskytlo lepší srovnání odpovědí.

První oblast 13.1 se týká pracovního prostředí. Jaké jsou na pracovníky kladeny pracovní nároky, zda mohou pracovat v klidném tempu nebo jsou naopak hekticky tlačeni do časového skluzu, zda je práce zdraví škodlivá či nikoli nebo zda jsou změny v práci spíše kladné nebo naopak záporné.

Druhá oblast 13.2 se týká vztahů. Na téměř všech pracovištích vznikají vztahy mezi podřízeným a nadřízeným a dále mezi kolegy. V pomáhajících profesích vznikají navíc ještě vztahy s klienty. Druhá oblast má tedy za cíl odhalit, které vztahy jsou nejvíce konfliktní, a které naopak stresovou reaktivitu nevyvolávají.

Poslední oblast 13.3 se týká osobních pocitů dotazovaných.

! Pod *otázkami* se vždy nachází spojnicový graf, kde je vždy zdůrazněno číslo(a) otázky, která má z dané oblasti největší vliv na vznik stresu.

! Na konci každé oblasti je zařazen válcový graf, který zobrazuje přesný počet odpovědí na jednotlivé otázky.

12.1 Pracovní prostředí

Pracovní prostředí je rozděleno na dvě části – podoblasti.

V první části je znázorněno za jak náročnou svou práci dotazovaní pracovníci považují – bod 11.1.1. Druhá část znázorňuje odezvy, důsledky a možnosti práce jako takové – bod 11.1.2

12.1.1 Vyhodnocení otázek z dotazníku k problematice: Náročnost vykonávané práce.

1. *Při mé práci jsou na mě kladeny vysoké nároky na myšlení, pozornost a spolehlivost*
2. *Většinou jsem nucen(a) plnit úkoly pod vysokým časovým tlakem*
3. *Reorganizacemi, snižováním počtu zaměstnanců mně narůstá počet agend, činností v důsledku čehož pociťuji permanentní přetížení*
4. *Moderní technologie, elektronické zpracování žádostí, podání, agend atd. mně nespoří čas, energii, neudlehčují od rutiny apod.*
5. *Psychická zátěž - vysoká odpovědnost, závažnost důsledků*
6. *Při práci se dostávám do časové tísně, běžně pracuji přesčas, doma i o víkendech*
7. *Při práci jsem nepříjemně vyrušován*
8. *Moje pracovní činnost je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím zřetelnou ochablost a únavu*
9. *Moje pracovní činnost je psychicky tak náročná, že po několika hodinách člověk cítí nervozitu a rozechvělost*
10. *Vykonávám činnost, které má člověk po několika hodinách natolik dost, že by chtěl dělat něco jiného*
11. *Při mé práci lze pouze s námahou udržovat pozornost a pohotovost, protože se často po dlouhou dobu neděje nic nového a rozhodujícího*

graf č. 1



Zdroj: autorka práce

Více než polovina dotázaných pracovníků naprosto souhlasí s tvrzením, že jsou na ně kladeny vysoké nároky. A to jak na myšlení, pozornost tak i na spolehlivost. 41% dotázaných s tím souhlasí částečně. Zápornou odpověď tato otázka neměla žádnou.

Z otázky č.2 vyplývá, že rychlé pracovní tempo se nevyhýbá téměř žádnému povolání. Dohromady s tím souhlasí a částečně souhlasí 78% dotázaných. Pouze 22% není vystavena rychlému pracovnímu tempu.

48% respondentů, se dle zjištěných výsledků z otázky č. 3, necítí přetíženo kvůli reorganizacím a snižováním počtu zaměstnanců. V médiích však velmi často slyšíme, že právě snižování počtu zaměstnanců přispívá k větší náročnosti práce na jednotlivce ať už té časové nebo úkolové.

Na první pohled se může zdát, že si předchozí dvě odpovědi protirečí. Při bližším prozkoumání se dá však odvodit, že ne pouze reorganizace a snižování počtu zaměstnanců způsobují neúměrné pracovní tempo. Do časového tlaku mohou pracovníky dostat také změny týkající se zavádění moderní technologie atd.

V současné době se mnoho organizací setkává se změnami, které se týkají právě moderní technologie, elektronického zpracování žádostí, podávání agend a dalších, které zaberou mnoho více času i přesto, že původním záměrem měly změny spořit nejen čas, ale i energii. Jak se zdá spoří spíše čas strávený s klientem či pacientem. Celkem 66-ti respondentům tyto změny práci neulehčují. Jestliže měl například lékař na každého pacienta vymezený čas 30 minut, mohl se dříve pacientovi věnovat 20 minut a dalších 10 minut strávil papírováním – zápis do karty pacienta, vyřízení podkladů pro pojišťovny atd. Dnes je tomu kvůli modernizaci naopak. Často se také stává, že při určitých změnách, které mají od určitého data fungovat, chybí to nejdůležitější – tedy například přístup k daným programům nebo odborné zaškolení jak s daným programem pracovat. Lékaři nebo sociální pracovníci jsou pak nuceni dělat práci prvních pár týdnů někdy i měsíců defacto dvakrát.

Další otázka se zabývala psychickou náročností práce. Pouze 15% pracovníků neshledává svou práci jako psychicky náročnou, zbylá procenta dokazují, že v pomáhajících profesích je odpovědnost a závažnost důsledků jimi vykonávané práce, vysokým stresorem.

Více než polovina respondentů si odnáší, kvůli časové vytíženosti, práci domů a ani o víkendech tomu není jinak. Pokud nemá tělo ani mysl dostatek času na regeneraci, urychluje se proces vedoucí k syndromu vyhoření. Pouze 44% dotazovaných se věnuje pracovní činnosti pouze v pracovní době a tím alespoň částečně odsouvá pracovní stres na „druhou kolej“. Nemusí to, ale znamenat výhru, jelikož stres, který tyto lidé zažívají v pracovním shonu jim může ublížit stejně tak jako lidem, kteří si tento stres „rozbijí“ na menší díly a působí tak na ně po delší dobu tedy nejen v práci, ale i večer nebo o víkendu.

Mezi fyzické stresory zařazujeme i nevhodné podmínky při práci kam lze zahrnout například nepříjemné vyrušování, se kterým souhlasí a spíše souhlasí celkem 48% dotázaných. Zbýlých 52% s tímto tvrzením nesouhlasí.

Otázka číslo 8 byla věnována psychické náročnosti vykonávané práce a s tím souvisejícího pocitu ochablosti a únavy po určitém odpracovaném čase. Odpovědi získané při této otázce jsou alarmující neboť pouze 11% dotázaných tímto pocitem netrpí. Vezmeme-li v úvahu, že každý den pocítuje psychickou

únavu a ochablost 89% pracovníků pomáhajících profesích, dostáváme pohled na to, jak moc jsou tyto pracovníci ohroženi chronickým stresem. Pokud se k tomu přidá beznaděj a začínají vyplouvat pochybnosti o smyslu vykonávané práce, nevede to k ničemu jinému než k syndromu vyhoření.

Naproti tomu odpověď na následující otázku, zda pociťují nervozitu a rozechvělost se zdá být spíše pozitivní neboť s tímto tvrzením souhlasí pouze 7%, dalších 37% souhlasí pouze částečně a celých 56% respondentů s tím nesouhlasí. Výsledky mohou být však ovlivněny tím, že určitou nervozitu daná práce přináší každý den. Například lékař nikdy neví koho a s jakým zraněním přiveze a proto musí být neustále ve střehu – únava se pak projeví mnohem znatelněji než pocit určité nervozity, která může být způsobena například i tím, že daný den dělá dítě ve škole test z matematiky.

Téměř vyrovnané výsledky má otázka č.10, kdy bylo jejím záměrem zjistit, zda má člověk po několika hodinách práce natolik dost, že by chtěl dělat něco jiného. 51% respondentů s tvrzením nesouhlasí a 49% ano. To odpovídá tomu, že práce není rutinní, a že se každý den pracovníci setkávají s něčím novým což je výsledkem následující otázky a také kontrolní otázky v další oblasti.

Poslední otázka jak již bylo nastíněno zní „Při mé práci lze pouze s námahou udržovat pozornost a pohotovost, protože se často po dlouhou dobu neděje nic nového a rozhodujícího“. Bez 4% tuto otázku všichni negují.

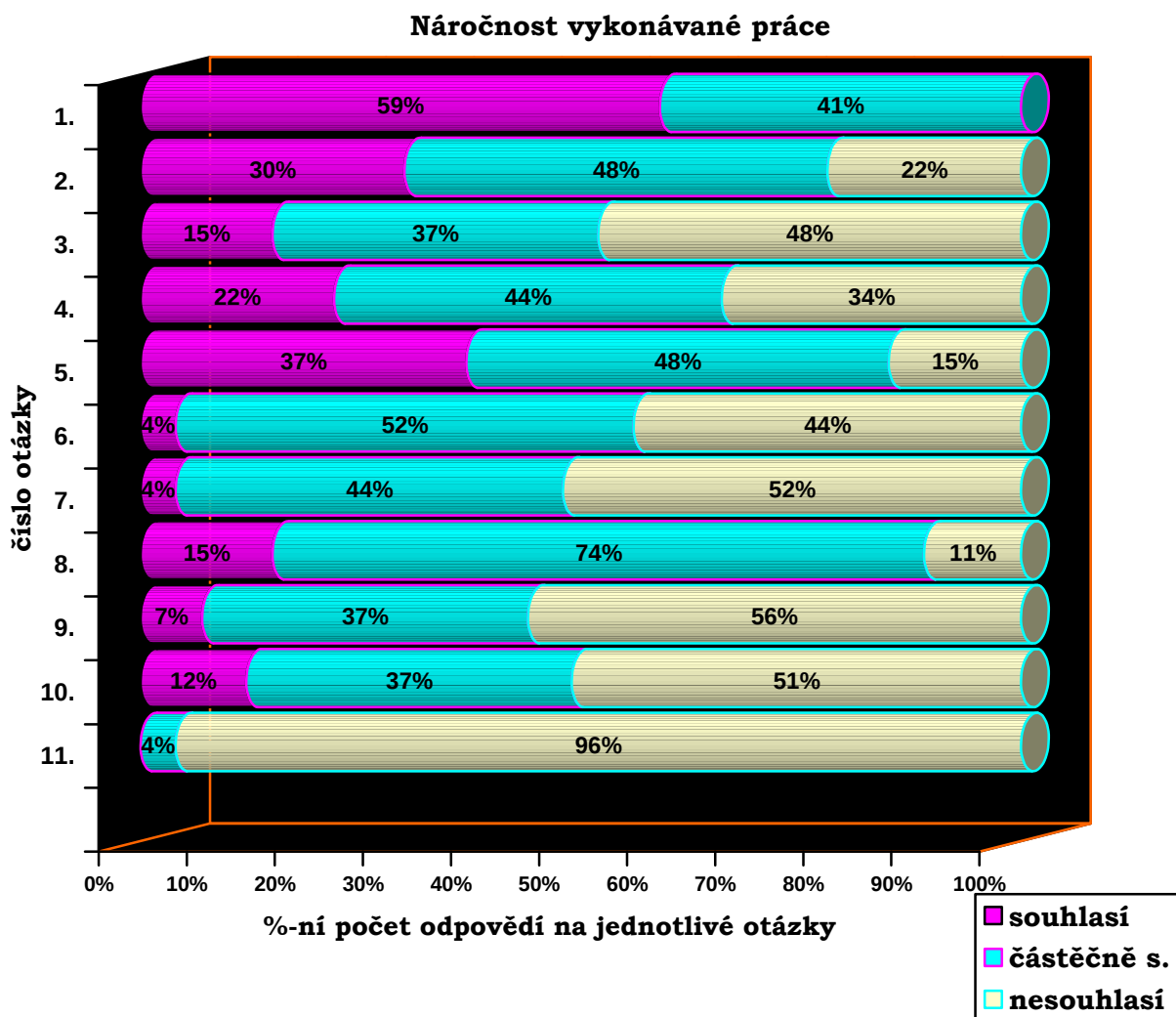
Pozitivním výsledkem je tedy zjištění, že práce není rutinní, že se stále děje něco nového a pracovníkům tak práce utíká lépe a rychleji než například pásovým pracovníkům, kteří odpočítávají každou minutu do konce směny, rychleji ztrácí pozornost, rychleji se u nich dostavuje únava i nervozita a též i touha změnit práci, protože ji mají po pár hodinách dost.

Závěr

Z výsledků této části je zřejmé, že vykonávaná práce je psychicky i časově velmi náročná, což může způsobit řadu negativních pocitů vůči dané práci a vyvolat stres. Pracovníci a nadřízení by proto měli uvažovat nad změnami, které by alespoň částečně odstranily časový tlak, který je na pracovníky vyvíjen a kvůli

kterému jsou nuceni zabývat se pracovními starostmi i mimo své pracoviště a pracovní dobu.

graf č. 2

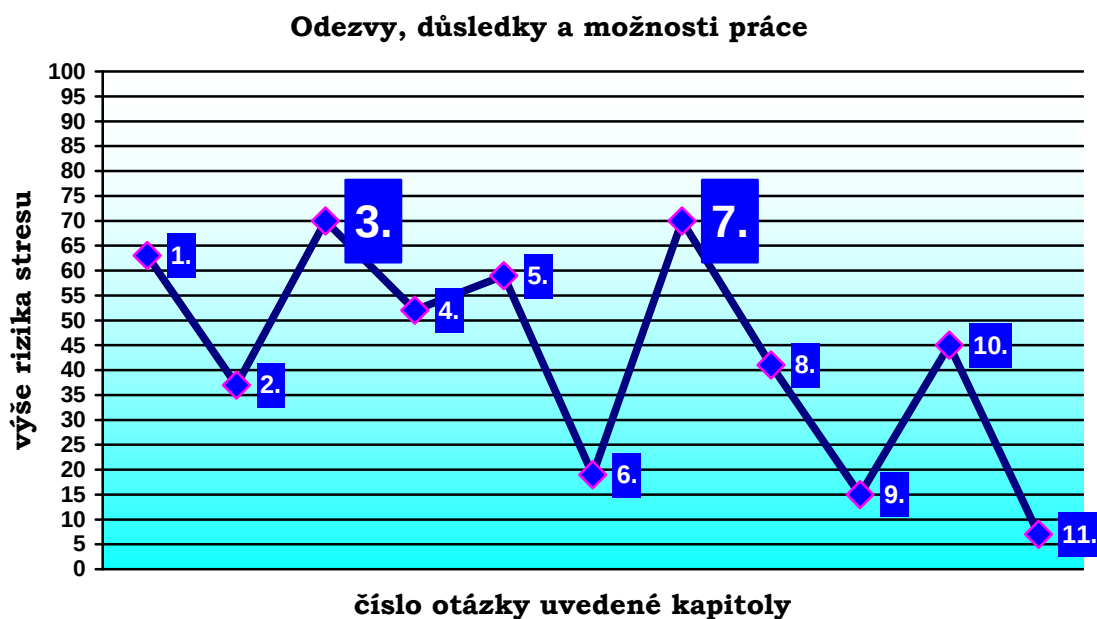


Zdroj: autorka práce

12.1.2 Vyhodnocení otázek z dotazníku k problematice: Odezvy, důsledky a možnosti práce jako takové.

1. V současném zaměstnání nemám dobrou perspektivu kariérního růstu a profesního rozvoje
2. K plnění úkolů nemám vždy a včas potřebné informace
3. Bolí mě v práci hlava
4. K vymezené odpovědnosti nemám potřebné rozhodovací pravomoci
5. Nemohu dodržovat správnou životosprávu
6. Na mém pracovišti není práce dobře organizována
7. Práce není zdravotně nezávadná
8. Práce není pestrá a proměnlivá
9. Pracovní prostředí je nevyhovující
10. Práce není bezpečná
11. Nevím, co se ode mě v práci očekává

graf č. 3



Zdroj: autorka práce

63% pracovníků má obavy z nemožnosti kariérního postupu. Nemají tak dostatečnou motivaci a stagnují v určité fázi svého vývoje. A protože v tom

nevidí žádný smysl nejsou často ochotni se ani více vzdělávat či být přístupni k novým možnostem či postupům v pracovní činnosti. Mnoho pracovníků má vysokoškolské vzdělání a s nástupem do nového zaměstnání jich má mnoho z nich i představy o svém kariérním postupu. Když však po určité době zjistí, že tento postup není možný, rozplývá se jim jejich sen a protože v současné době je udržet si práci nutností a přechod do jiného zaměstnání není nic jednoduchého, musí se s tím spousta z nich nelehce vyrovnat a smířit se se stávajícím zařazením. To může způsobit velké psychické zatížení.

Dalším stresorem je též nejasně zadaná práce, úkol a nedostatek potřebných informací k jeho splnění. S tímto problémem se potýká 37 % respondentů.

I přesto, že se někteří potýkají s nedostatkem potřebných informací, ví přesně co má dělat 93% dotazovaných. Ovšem co je jim to platné, když k tomu nemají dostatek informací, podkladů a nebo pravomoci, o které pojednává otázka číslo 4. Potýkají se tak pak s často neoprávněnou kritikou ze strany nadřízeného někdy i kolegů za nedostatečně či neúplně odvedenou práci.

Více jak polovina respondentů souhlasí či částečně souhlasí s nedostatečnou rozhodovací pravomocí, kterou k vykonávané činnosti potřebují. Pokud pak musí něco rozhodnout, jelikož zákonem určené lhůty jsou neúprosné, „honí“ kompetentní osobu, aby jim návrh schválila. A to i přesto, že byl pracovní úkol zadán přímo jim a i když by jim jejich vzdělání, praxe nebo již z dané pozice vyplývající pravomoc umožňovala samostatně rozhodnout. Takový pracovník se pak cítí být nepotřebným, mohou vznikat komplexy a také vzrůstá nechuť k dané práci.

Otázky číslo 3, 5, 7 a 10 se týkaly zdravotního stavu. 70% lidí vykonávajících částečně sedavé zaměstnání bolí hlava. Tato otázka je však zavádějící, jelikož bolest hlavy může být způsobena nejen velkým pracovním zatížením, velkým soustředěním či příliš velkými často i neřešitelnými problémy (chci pomoci klientovi, ale zákon danou možnost nedovoluje), ale také například špatným sezením, nedostatečným pitným režimem nebo nějakým onemocněním.

Pouze 41% může i přes časovou vytiženost dodržovat správnou životosprávu k čemuž je pravděpodobně nutí fakt, že práce není zdravotně

nezávadná což uvádí 70% dotazovaných. Dennodenní hrozba nákazy žloutenkou, HIV nebo i obyčejnou chřipkou nabádá podvědomí pracovníků „alespoň“ ke zdravému životnímu stylu. Naštěstí je v mnohých zaměstnání možnost očkování například proti chřipce nebo žloutence, kterých by pracovníci měli využít a tím částečně eliminovat hrozbu nakažení.

Naproti tomu však 55% pracovníků uvádí, že svou práci shledává jako bezpečnou. Mohlo by se zdát, že si tyto dvě odpovědi protiřečí, neboť pokud zdravě uvažující a popravdě odpovídající člověk shledává svou práci jako zdravotně závadnou, měl by být přinejmenším stejný počet i u odpovědi zda ji shledává jako nebezpečnou. Nicméně pod pojmem „nebezpečí“ uvádějí zejména učitelé či pracovníci charity spíše ohrožení ve smyslu napadení klientem. Lékaři naopak uvádějí, že se denně dostávají do styku s infikovanou krví, se chřipkou, či jinými onemocněními a proto pro ně je práce spíše zdravotně závadná nežli takto nebezpečná.

Pracovní prostředí nevyhovuje pouze 15-ti% dotazovaných, což odpovídá tvrzení, že práci shledává pestrá a proměnlivá 59%. Tato otázka navazuje na předchozí otázky náročnosti vykonávané práce z předchozí oblasti č.10 a 11. Zde pro připomenutí nesouhlasilo s tvrzením, že by práce byla rutinní a po dlouhou dobu se nedělo nic nového 96 a 56% respondentů.

Závěr

Největší vliv na vznik stresu má v této části bolest hlavy a fakt, že je práce zdravotně závadná. Bolest hlavy, jak již bylo řečeno může být způsobena mnoha faktory. Přesto by měl člověk, který dlouhodobě trpí bolestmi hlavy zajít k lékaři. Spousta lidí „pouze“ nedodržuje pitný režim a jeho nápravou může bolest hlavy odeznít, ale stejně tak se může jednat o závažné onemocnění, které není radno zanedbávat.

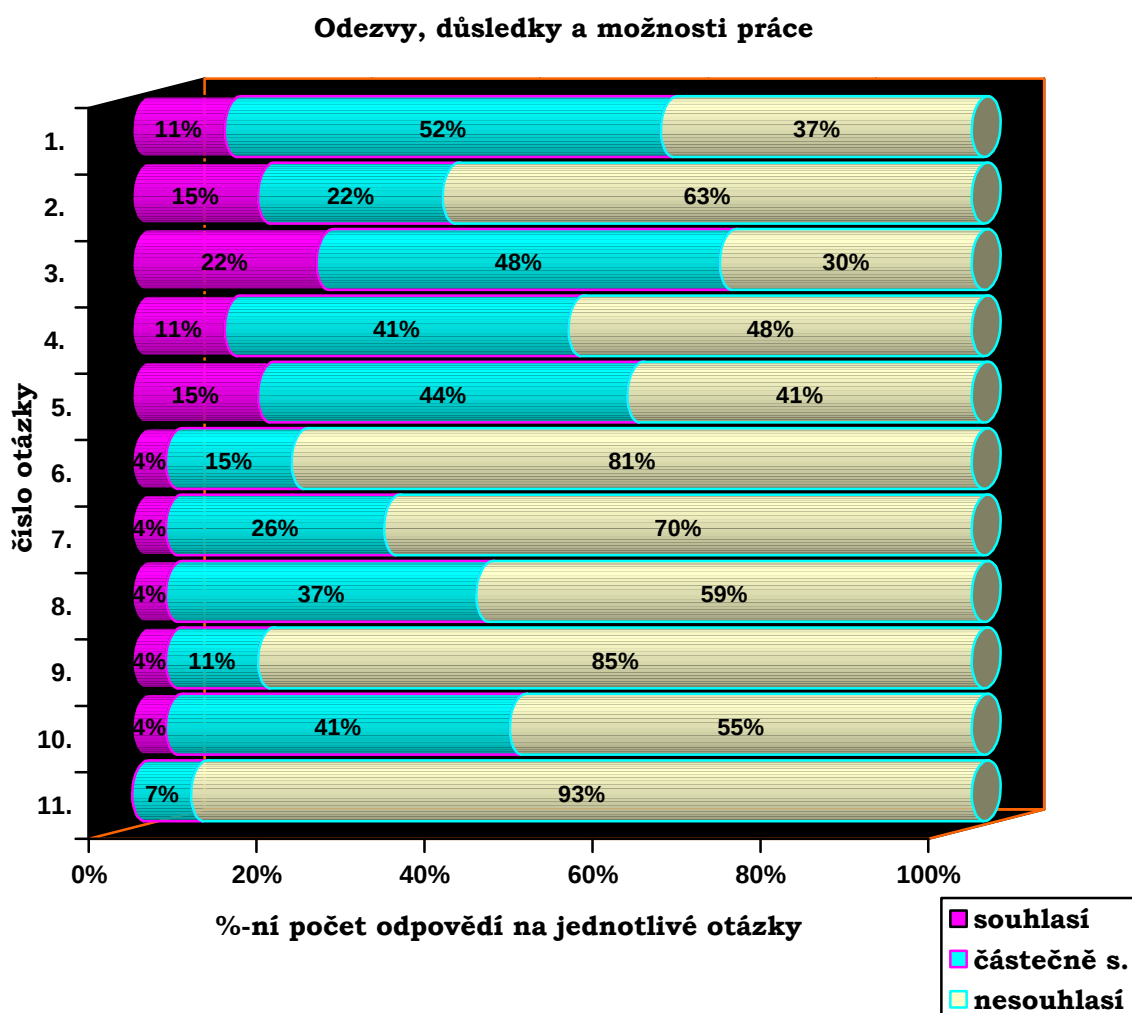
Pitný režim lze dodržovat vcelku lehce, ale odstranit zdravotně závadné podněty lze již jen s velkými obtížemi. Jedno z důležitých preventivních opatření by mělo být například dodržování zásad hygieny.

Protože více než 50% respondentů není spokojeno ani se svou rozhodovací pravomocí je tento fakt dalším nejvyšším rizikovým faktorem. Každý

zaměstnavatel by se měl zamyslet nad tím jaké pravomoci ve skutečnosti jeho podřízení mají mít a neznemožňovat jim této pravomoci využívat. Ulehčí to práci a čas nejen jemu, ale i jeho podřízeným. Pro zaměstnance to bude jakýmsi potvrzením, že svou práci odvádí správně, posílí to jeho víru v sebe sama a své schopnosti, nebude trpět pocity méněcennosti a zároveň to může posílit společné vztahy s nadřízeným.

Celkově práce přináší nové zážitky, kde je nutností udržovat svou mysl i tělo v pohotovosti, práce je dobře organizovaná a i ani pracovní prostředí nepřináší mnoho strastí.

graf č. 4



Zdroj: autorka práce

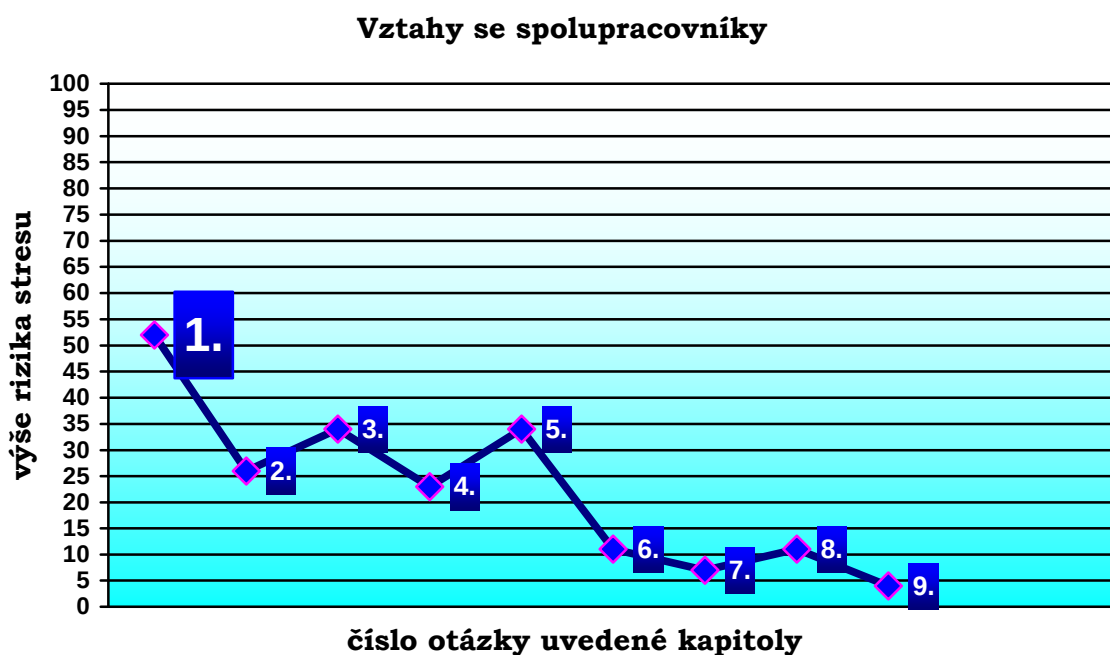
12.2 Vztahy

Vztahy jsou rozděleny na dvě podoblasti z čehož se jedna týká vztahů se spolupracovníky – bod 11.2.1 a druhá vztahů s nadřízeným – bod 11.2.2.

12.2.1 Vyhodnocení otázek z dotazníku k problematice: Vztahy se spolupracovníky.

1. *Spolupráce a komunikace s ostatními útvary není na dobré úrovni*
2. *I na našem pracovišti se vyskytují projevy diskriminace*
3. *Na tomto pracovišti nejsme „dobrý tým“*
4. *I na našem pracovišti se vyskytují projevy šikany, násilí či agresivity*
5. *Moji spolupracovníci bývají zdrojem mého stresu*
6. *Když se něco nepovede, nestihne nebo rozbije jsem často označován jako viník*
7. *Během mé nepřítomnosti dochází k závažným zásahům do mnou vykonávané práce*
8. *Jsem opakovaně očerňován u nadřízených, kolega si na mě neustále kvůli něčemu stěžují*
9. *Jsem opakovaně izolován kolega mě ignorují, nezvou na společné obědy, oslavy, odmítají se mnou spolupracovat, apod.*

graf č. 5



Zdroj: autorka práce

Z prvního grafu vyplývá, že komunikace mezi ostatními útvary není vůbec jednoduchá. Méně než polovina (48%) respondentů s tím nesouhlasí a zbytek naprosto nebo částečně souhlasí. Nekonečné dohady s ostatními útvary mohou ještě více prohloubit ostatní negativní projevy práce jako je časová tíseň, špatná organizace nebo nedostatek informací.

Projevy diskriminace, šikany, násilí či agresivity se projevují téměř na 1/3 pracovišť. Vzhledem k dané době je toto číslo děsivé. Ať už se jedná o mobbing nebo bossing byť i krátkodobý, mohou jeho následky v oběti přetrvávat i několik let. Bohužel se často stává, že projevy šikany jsou dlouhou dobu utajovány a postižený nejprve ztrácí chuť docházet do zaměstnání, poté se zhorší kvalita vykonávané práce, jeho spánek i příjem potravy, mohou se dostavit stavy deprese, které mohou končit i smrtí. Existuje mnoho vzdělávacích programů zaměřených na rozvoj znalostí a dovedností nezbytných pro řešení pracovního násilí a vytvoření návrhu vhodných organizačních opatření k předcházení jeho vzniku a také nácvik adekvátní reakce a schopnosti účelně zasáhnout při výskytu pracovního násilí. Na pracovníky pomáhajících profesí jsou kladeny vysoké nároky. Vzniká zde často klima vedoucí k nervozitě, stresu a agresivnímu chování nejen samotných vedoucích a pracovníků, ale i pacientů, klientů, jejich příbuzných i doprovázejících osob.

Že jsou na pracovišti dobrým týmem si myslí 66% dotázaných a zbylých 34% s tím příliš nesouhlasí. V současné době se setkáváme ve školách, v domovech důchodců či na sociálním odboru i s mužským zastoupením, přesto stále přetrvává, že tento tým tvoří z větší části ženy. V ženském kolektivu najdeme více intrik, pomluv, závidění a tzv. „kamarádčovství“ než v tom mužském (samozřejmě to není pravidlem) a proto není překvapením, že ani v těchto povolání nenajdeme 100% dobrý a sehraný tým jako by tomu mělo být například u hasičů. Ti si musí 100% důvěřovat a být sehraní, protože jejich život i životy ostatních často závisí právě na kolegovi.

S touto otázkou úzce souvisí i ta následující, kdy 66% pracovníků uvádí, že zdrojem stresu nejsou kolegové, pro 34% ovšem ano. Když vezmeme v úvahu,

že člověk stráví v práci za svůj život přibližně 20 let⁴⁴ je denní stres způsobený kolegy velmi nebezpečný a hlavně zbytečný.

Naštěstí se zdá, že kolegové nezasahují do jinými vykonané práce což dokazuje odpověď číslo 7, kdy negativně odpovědělo 93% dotázaných. Nevyskytuje se ve velké míře ani očerňování či neustále stěžování si u nadřízených. Pouze 11% zaměstnanců se potýká s těmito problémy. Tyto projevy mohou souviset s mobbingem, který tak často začíná. Mnohdy se stává, že kolega má s nadřízeným jiný vztah než ostatní a ti pak proti tomu mnoho nezmůžou. V tomto případě pak záleží hlavně na nadřízeném jak se k celé věci postaví. Správný nadřízený by měl mít základy nejen managementu ale i psychologie, aby mohl účelně vést svůj tým podřízených.

Poslední otázka byla zaměřena spolupráci s kolegy a na mimopracovní aktivity, kterých se společně zúčastní 96% pracovníků. Říká se, že v každé práci se najde černá ovce. Zda jsou to právě zbylá 4% však není předmětem tohoto šetření.

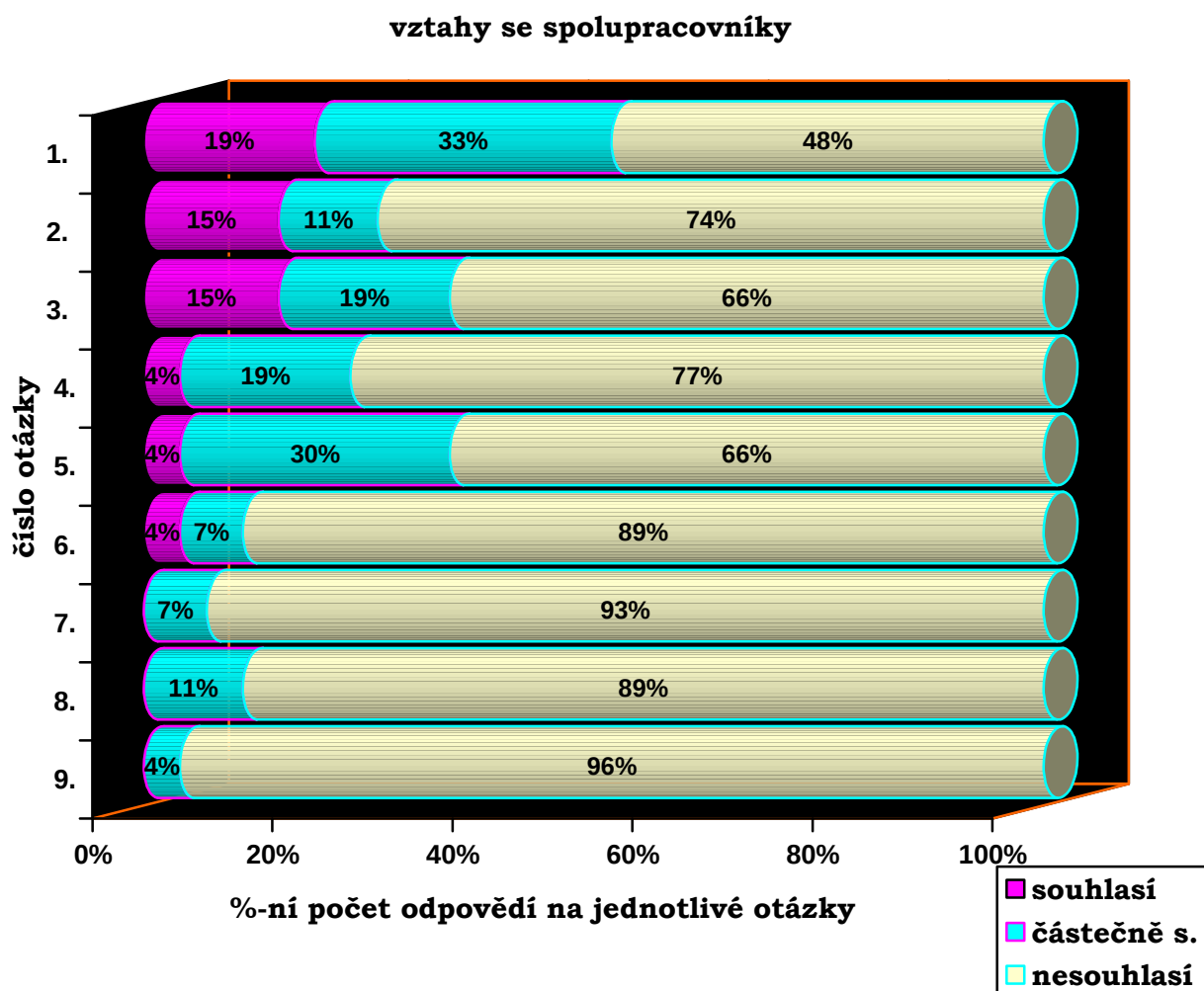
Závěr

Celkové hodnocení této části dotazníku je kladné neboť ze získaných odpovědí je zřejmé, že v žádném povolání není vše ideální a vždy se najde někdo, kdo druhému zrovna neseď. Přestože kolegové bývají často zdrojem stresu, nehází na sebe „špínu“ u nadřízených ani se vůči sobě nechovají agresivně či vyhýbavě až izolovaně. V těchto profesích to ani nejde, neboť určitá komunikace a spolupráce musí v pomáhajících pracovištích probíhat bez svých osobních zaujetí tak, aby pomoc klientům nebo pacientům nebyla těmito postoji ovlivněna.

Nejzávažnějším problémem této oblasti je špatná komunikace s ostatními útvary.

⁴⁴PEOPLECPOMM.CZ. *Kolik máte času?*

graf č. 6

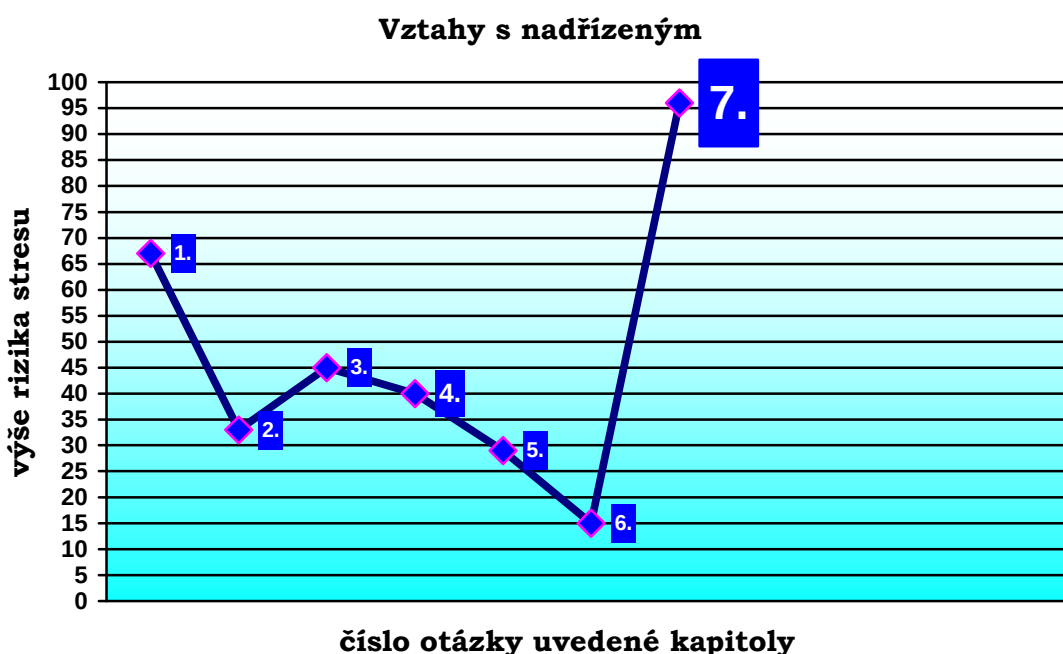


Zdroj: autorka práce

12.2.2 Vyhodnocení otázek z dotazníku k problematice: Vztahy s nadřízeným.

1. *Můj zaměstnavatel dělá málo pro prevenci stresu a kompenzaci neúměrné pracovní zátěže (supervize, výcvik, relaxační programy, zlepšování pracovního prostředí, podmínek...)*
2. *Zaměstnavatel nepodporuje můj pracovní a osobní rozvoj*
3. *Nadřízení bývají zdrojem mého stresu*
4. *Můj nadřízený většinou neposlouchá můj názorům a nápadům*
5. *Vykonávaná práce je nedostatečně kontrolována ze strany nadřízeného*
6. *Jsou mi odpírány nebo zamlčovány důležité informace související s mojí prací*
7. *Zaměstnavatel organizuje akce, které by měly směřovat k odbourání stresu uvnitř kolektivu (podnikové akce, výlety, supervize...)*

graf č. 7



Zdroj: autorka práce

Následující otázky se týkaly nejen vztahu se zaměstnavatelem, ale také preventivním programům zaměřeným zejména na stres, které by měl zaměstnavatel zajišťovat.

Z odpovědí vyplynulo, že stejně jako jsou zdrojem stresu kolegové, tak ani zaměstnavatel (vedoucí) na tom není o moc lépe, což dokazuje odpověď číslo 3. kde 45% pracovníků uvádí, že je stresuje jejich nadřízený. Stresuje je ještě o 11% více než spolupracovníci, se kterými jsou nuceni často strávit mnohem více času.

Kontrolní otázka číslo 6., zda jsou pracovníkům zamlčovány důležité informace související s jejich prací příliš nekoresponduje s předcházející otázkou číslo 2. z oblasti odezvy, důsledky a možnosti práce jako takové, kdy „jen“ 63% dotázaných má údajně potřebné informace k plnění úkolů, kdežto z těchto výsledků vyplývá, že s tímto tvrzením souhlasí celých 89% respondentů. Průměrně má tedy 76% zaměstnanců přístup k informacím, které souvisí s výkonem jejich práce.

Z odpovědí na otázku číslo 2 vyplynula 67%-ní spokojenost s podporou zaměstnavatele v jejich osobním a pracovním rozvoji a 60% zaměstnanců je spokojeno s tím jak zaměstnavatel či vedoucí naslouchá jejich názorům a nápadům.

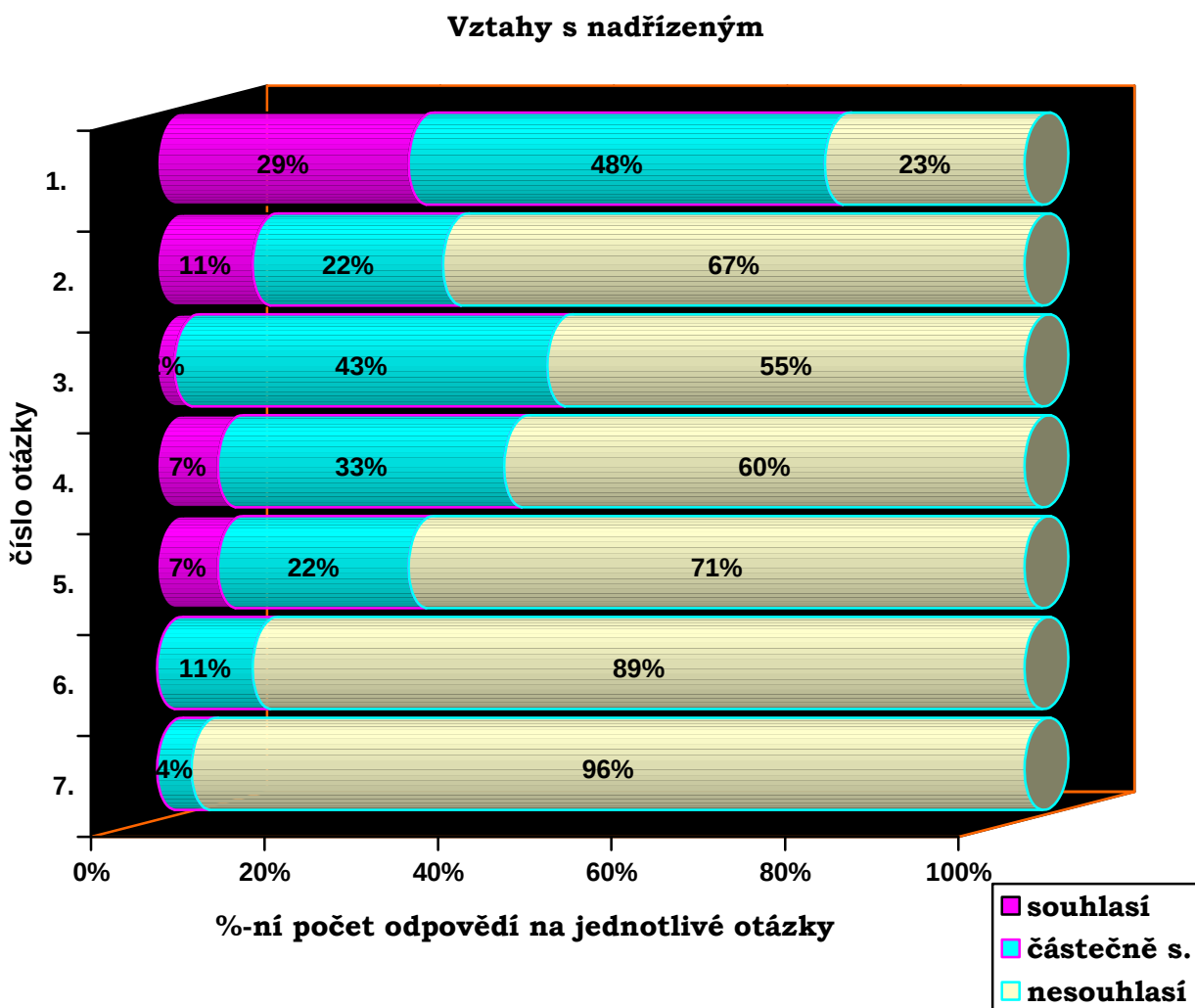
I kontrola vykonávané činnosti prováděna zaměstnavatelem je na dobré úrovni. Více než 1/3 dotázaných uvádí, že jejich práce je kontrolována dostatečně. Ale i kontrola musí být samozřejmě vykonávána v určitých mezích. V médiích nyní můžeme často slyšet o IT kontrole, která se zaměřuje na čas strávený na internetových stránkách sloužící pouze pro soukromé účely zaměstnanců nebo kontrola hovorů z firemního telefonu. Ani pracovní automobily nejsou z této kontroly vyňaty. Stejně jako si zaměstnanec musí hlídat příchod a odchod z práce měl by si hlídat kolik času stráví mimopracovními aktivitami. Nicméně odreagování je velmi důležité a práci prospěšné a proto by to zaměstnavatelé měli brát v úvahu když zjistí, že jim zaměstnanec z 8 a půl hodinové směny „brouzdal“ 45 minut na internetu a objednával vánoční dárky.

Otázky číslo 1 a 7 byly zaměřeny na zprostředkovávání preventivních akcí proti stresu, kdy výsledky ukázaly, že 77% dotázaných nemá pocit kompenzace neúměrné pracovní zátěže ze strany nadřízeného a 96% neshledává svého zaměstnavatele jako organizátora akcí směřujících k odbourání stresu uvnitř kolektivu.

Závěr

Největším problémem této oblasti je nedostatečné zorganizování protistresových aktivit, které jsou zejména v pomáhajících profesích tolik důležité. Podnikové společenské akce, relaxační programy či supervize mají podpořit fungování pracovníka a odbourat tlak, který je na něj vyvíjen a v jehož důsledku může pracovník pociťovat stres a při delším působení může zapříčinit syndrom vyhoření. Zaměřují se též na rozvoj a růst jak jednotlivce, tak celého týmu což by mohlo vést k odstranění bariér a špatné komunikace s ostatními útvary podniku.

graf č. 8



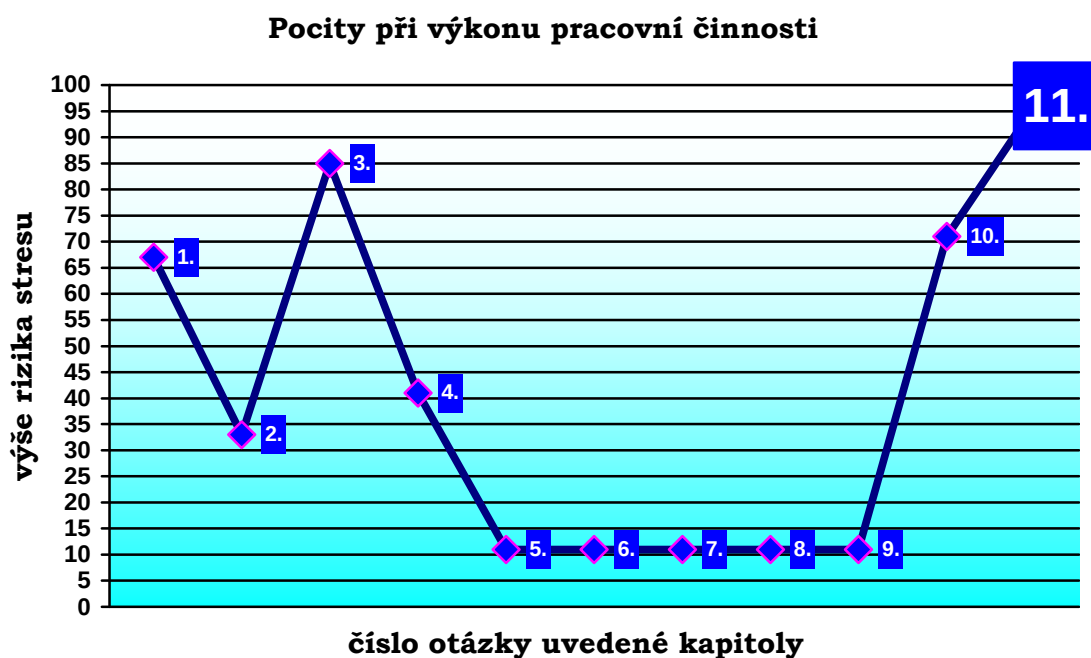
Zdroj: autorka práce

12.3 Osobní pocity dotazovaných

12.3.1 Vyhodnocení otázek z dotazníku k problematice: Pocity při výkonu pracovní činnosti.

1. *Během posledních 7 dní jsem nebyl pochválen nebo oceněn za dobrou práci*
2. *Nedostatečný pocit uspokojení a seberealizace (pouze zdroj příjmu)*
3. *Často se cítím úplně vyčerpaný(a) (tělesně, duševně nebo citově)*
4. *Výkon práce postrádající smysl*
5. *Rád(a) bych odešel(a) u tohoto zaměstnání*
6. *Práci pro sebe považuji jako nevhodnou*
7. *Osobně se cítím být diskriminován(a) z hlediska věku nebo pohlaví*
8. *Jsem kontrolován(a) a sledován(a) více než ostatní*
9. *Moje schopnosti a znalosti jsou neustále znevažovány*
10. *Mé vysoké nároky mi ztěžují nebo nedovolí podělit se o práci s kolegy*
11. *Mám dobrý pocit, protože na našem pracovišti probíhají formy supervize či jiných společných aktivit, při kterých si sdělujeme pocity a problémy spojené s danou prací*

graf č. 9



Zdroj: autorka práce

Každý člověk potřebuje určitou dávku pozitivní zpětné vazby za dobře odvedenou práci, která může být uskutečněna pochvalou nebo jinou formou ocenění. Bohužel jak výsledky 1. otázky ukázaly, není 67% pracovníků za svou práci pochváleno. Může to vést k demotivaci vyvíjené činnosti a také k pochybnostem pracovníků, zda dělají svou práci tak, jak se od nich očekává. Z této nejistoty mohou vzniknout v dlouhodobějším měřítku psychické problémy související například se sníženým sebevědomým či k nechutenstvím k větší zodpovědnosti než je nezbytně nutné a nebo ke zhoršení interpersonálních, ale i vnějších vztahů pracovníka. To je jen malý výčet toho co může způsobit, na první pohled obyčejná, třeba i jen slovní, pochvala.

Pro 67% dotázaných není jejich práce pouze zdrojem příjmu, jak je uvedeno v otázce číslo 2, ale dokáží v ní najít i sebe sama. S tím úzce souvisí i 89%-ní negativní odpověď na otázky číslo 5 a 6 zda by rádi opustili toto zaměstnání a zda ho považují pro sebe za nevhodné. Pokud by práce byla pouze příjmem a pocit seberealizace a sebeuspokojení by nenaplňoval požadavky dotázaných byly by odpovědi zcela jistě opačné. V pomáhajících profesích je pro mnohé tato činnost určitým posláním a jak se zdá „sedí na správném místě správní lidé“.

V otázce číslo 4 však najdeme určitou dávku nesouhlasu s vykonávanou činností. 41% dotázaných si totiž myslí, že vykonává práci, jež postrádá smysl. Zde se jedná především o zákonem stanovená pravidla, která mnohdy nekorrespondují s možností uskutečnit uzákoněné normy v reálném životě, jindy jsou na vině sami klienti, kteří pomoc, která je jim nabízena bezdůvodně a nepochopitelně odmítají a nebo ji nedokáží vstřebat a přijmout. Například učitelé speciálních škol udávají pod pojmem nesmyslná práce, snahu naučit některé žáky dva rýmy básničky. Když se je po dlouhém úsilí žáci naučí je téměř 95%-ní jistota, že je druhý den nebudou umět. To samé s malou násobilkou, vyjmenovanými slovy a další.

Není žádným překvapením, když kolem sebe slyšíme věty: „Jsem se silami v koncích.“ nebo „Už toho mám plné zuby.“ a jiné. Jinak tomu není ani v pomáhajících profesích. Pouze 15% z nich nezná častý pocit vyčerpání, ale zbytek pocituje tělesnou duševní nebo citovou vyčerpanost velmi často. Ale kdo

pomůže jim? Měly by to být právě supervize nebo jiné aktivity, které v 96% nikde neprobíhají, při kterých si mohou jedinci nejen odpočinout fyzicky, ale po vypovídání se a po zjištění, že stejné nebo podobné problémy neřeší sami, i psychicky. Citové problémy si často přináší z osobního života, ale dochází také k tomu, že se pracovník příliš vžije do problémů klienta a stává se tak nevědomky dalším postiženým, který bude potřebovat pomoci. Není samozřejmě nutné a vůbec ne žádoucí, aby pracovníci byly zcela citově neangažovaní v dané situaci, ale měli by mít stále na mysli, že se problém týká klienta (pacienta) a ne jich.

Podle odpovědí na otázky 7, 8 a 9 celkově vyplývá nediskriminační jednání v těchto povolání. Téměř 90% respondentů není ani příliš kontrolováno či sledováno více než ostatní a ani diskriminace z hlediska věku nebo pohlaví zde nehrají příliš velkou roli. 11% částečně souhlasí s tím, že jsou diskriminováni. Vzhledem k tomu, že se převážně jedná o ženský kolektiv dá se odhadnout, že zde hraje svou roli spíše věk nežli pohlaví. Ani znalosti nebo schopnosti nejsou u 89% respondentů nikým znevažovány.

S častým problémem, se kterým se potýká mnoho lidí jsou vysoké nároky na sebe sama a pocit, že co si sám neudělám to nemám nebo lépe to nikdo nesvede či nemám v ostatní důvěru, nedovolí se o práci podělit s ostatními. Tento problém má i 71% dotázaných.

Závěr

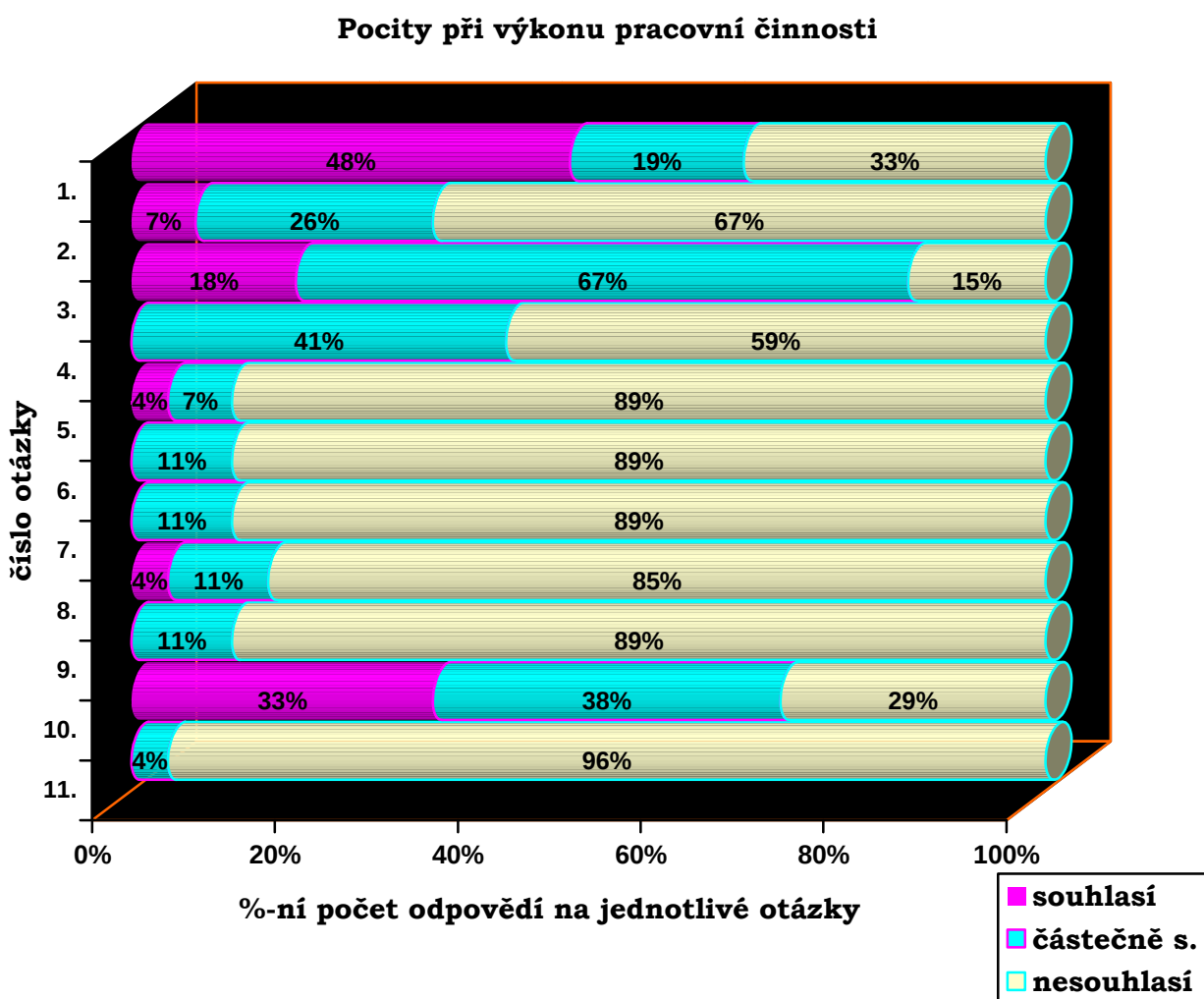
V této části se opět setkáváme s problémem neuskutečňování forem supervize či jiných společných aktivit, při kterých by si pracovníci sdělovali pocity a problémy spojené s danou prací.

Druhým největším problémem je pocit časté celkové vyčerpanosti. Přestože je tento problém často i veřejně diskutován, stále přetrvává snižování počtu zaměstnanců nejen v probíraných profesích. (Aktuálně má dle ministerstva financí přijít do dvou let i místo přesně 16 920 pedagogických pracovníků regionálního školství, kam spadají mateřské, základní a střední školy v celém Česku⁴⁵) na jednoho učitele mateřské školky by tak při zachování stávajícího počtu žáků připadalo mnohem více dětí, práce, starostí, zodpovědnosti a

⁴⁵ PŘIBIL, M. *Do dvou let má 17 000 učitelů přijít o místo.*

následného stresu. Pocit citové či duševní vyčerpanosti může souviset s neschopností vedoucích pochválit pracovníka či problémové vztahy mezi sebou, spolupracovníky nebo s klienty. Při syndromu vyhoření dochází k frustraci, kterou provází právě zmíněná vyčerpanost. Pracovníka opouští hnací síla, zdá se mu práce nesmyslná, nadšení pomáhat je zastrčeno za notnou dávkou celkového zklamání a vyčerpání.

graf č. 10

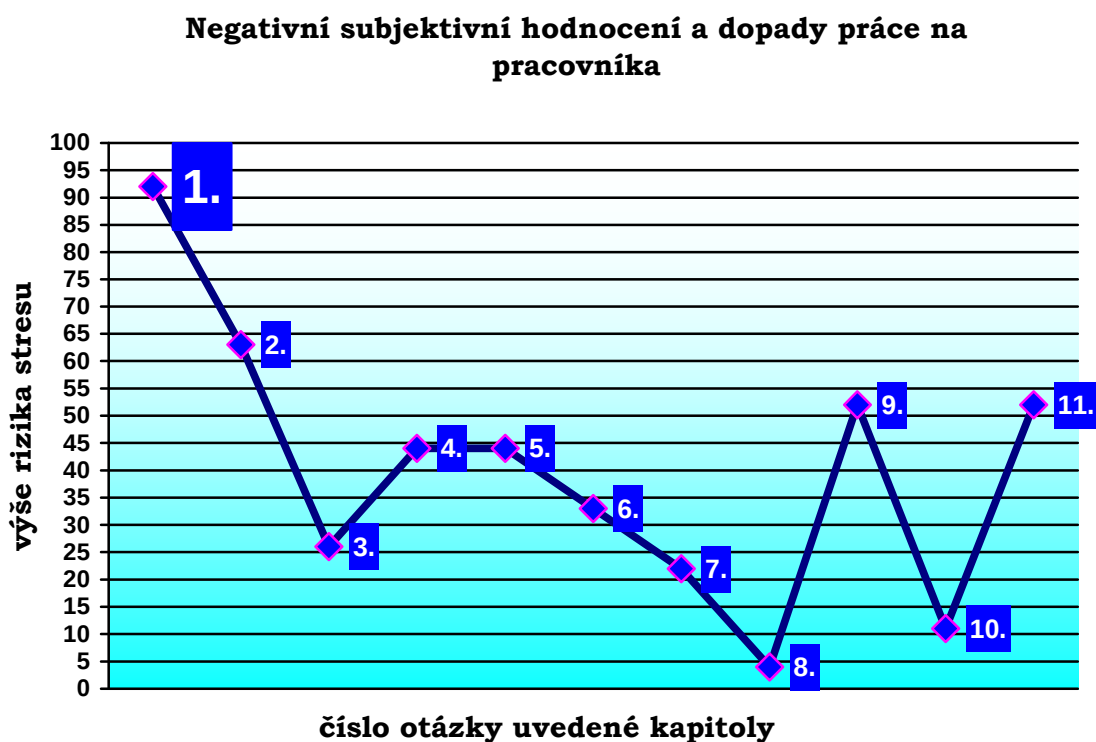


Zdroj: autorka práce

12.3.2 Vyhodnocení otázek z dotazníku k problematice: Negativní subjektivní hodnocení a dopady práce na pracovníka

1. *Musím často řešit konfliktní situace se žadateli, uživateli, klienty apod.*
2. *V práci snadno ztrácím náladu*
3. *Časové nároky práce mně neumožňují dobře skloubit soukromý a rodinný život*
4. *Pracovní starosti mi způsobují problémy se spánkem*
5. *Zažívám časté reorganizace, při kterých mám obavu, že přijdu o práci*
6. *V současné době se potýkám se závažnými soukromými problémy*
7. *Výsledky mé práce jsou často bezdůvodně kritizovány a znevažovány*
8. *Do pomluv a intrik jsou zatahováni i moji rodinní příslušníci*
9. *Je mi zatěžko říci NE k dalším a dalším úkolům*
10. *Naprosto se ztotožňuji se záměry firmy, kde pracuji*
11. *Myslím, že jsem ohrožen(a) syndromem vyhoření*

graf č. 11



Zdroj: autorka práce

Graf nám ukazuje vysoké riziko vzniku stresu, zapříčiněného konfliktními situacemi se žadateli, klienty či uživateli. Jen 8% respondentů nemá pocit, že by stresujícím faktorem byly lidé, kterým má, ze své funkce vyplývající povinnost, pomáhat.

Vzhledem k povaze vybraných profesí je téměř nemožné vyhnout se kontaktu s klientem, pacientem nebo žadatelem a proto by bylo žádoucí, absolvovat školení, semináře, kurzy či jiné vzdělávací programy zaměřené na efektivní způsobit jednání s lidmi, správné formulování verbální i neverbální komunikace, spolu s kurzy cílené motivace, základy psychologie a nedílnou součástí by měly být také supervize.

Právě následkem konfliktních situací může být i častá kladná odpověď na otázku číslo 2 – v práci často ztrácím náladu, která je druhým největším spouštěčem stresu v této oblasti. K tomu se připojí neshody se zaměstnavatelem či spolupracovníky a člověk je psychicky „na odpis“. Pokud se situace nevyřeší ještě tentýž den, berou si pracovníci tuto zátěž domů a mysl nemá možnost se zregenerovat. Stále přemítají, kde udělali chybu, jak ji napravit nebo co je příští den zase čeká. I když se často říká, že flegmatici hodí kdejaký problém takzvaně za hlavu, není to zcela pravda. Nikdo nejsme vyhraněný typ a protože podle Hippokratovi typologie temperamentu byly vedle flegmatika rozlišeny další 3 typy temperamentu: cholerik, sangvinik a melancholik je velmi pravděpodobné, že i nálada takzvaného „flegmouše“ bude nedobrymi vztahy ať už s klienty nebo s někým jiným ovlivněna provázaností s ještě jiným temperamentem. Třetím významným ukazatelem míry vzniku stresu je neschopnost říci NE. Ať už se jedná o pomoc kolegovi nebo neadekvátním úkolům zadaným nadřízeným jež nejsou plně v kompetenci, tedy pravomoci a povinností, daného pracovníka.

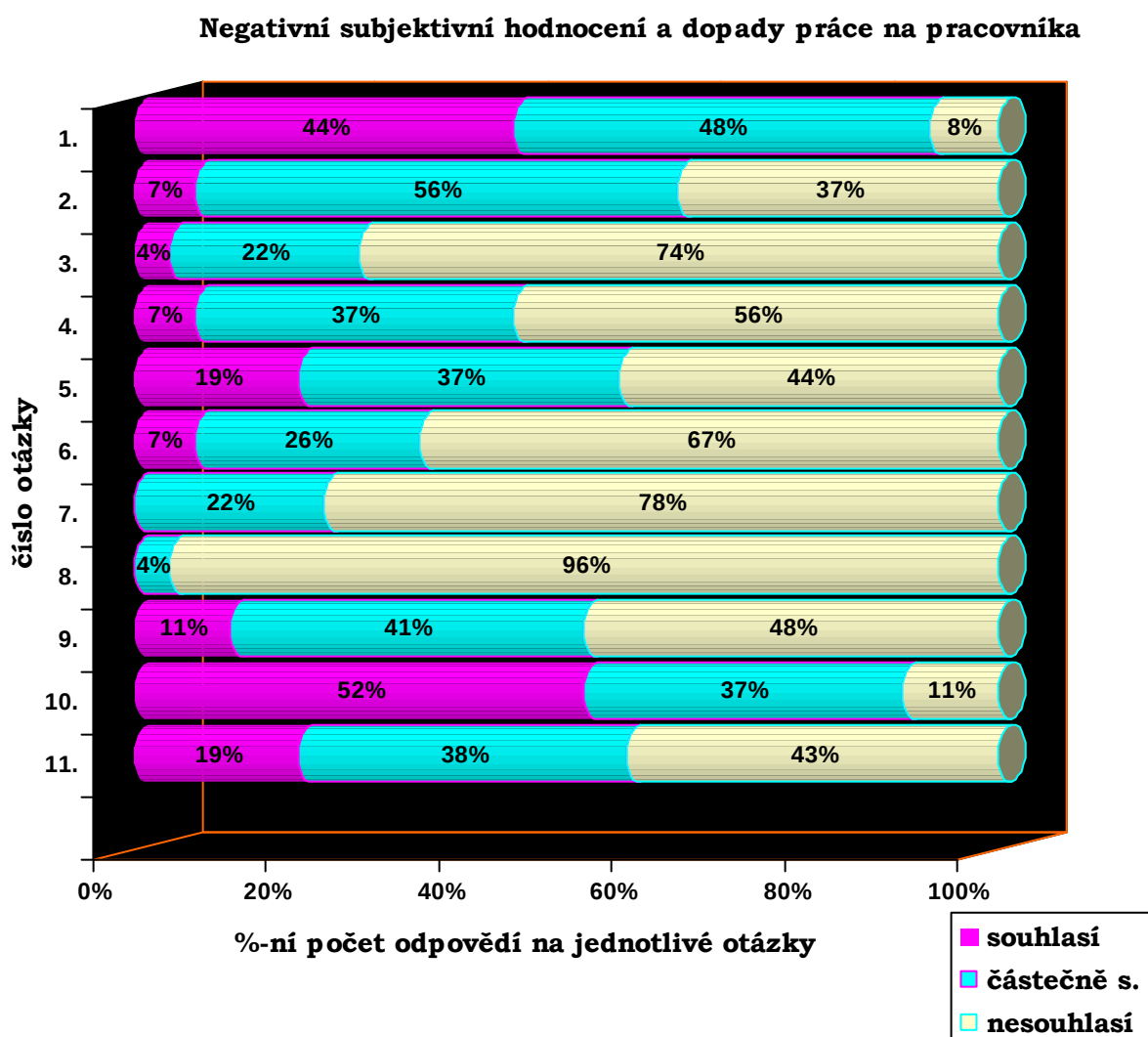
Nejméně závažnými faktory jsou dle výsledků otázky týkající se zažívání závažných soukromých problémů, bezdůvodným kritizováním a znevažováním výsledků jejich práce a zatahováním rodinných příslušníků do pomluv a intrik.

Závěr

Na světě neexistuje člověka, stejného myšlení, stejného IQ, jednání,

chování, vyjadřování nebo dorozumívání. Každý jsme individuem, a proto není divu, že právě vztahy ať už soukromého nebo pracovního charakteru jsou vleklým a velkým problémem každé generace. Můžeme se snažit vyjednávat, najít kompromis, útočit nebo ustoupit, nechat si vše líbit nebo naopak stále někoho provokovat, můžeme být milý nebo mrzouti, uzavření, otevření, společenští, peciválové, být se všemi za dobře nebo se na nikoho neohlížet a přesto se nikdy nezalíbíme všem.

graf č. 12



Zdroj: autorka práce

13 VYHODNOCENÍ HYPOTÉZ

13.1 Hypotéza č. 1

Z dosažených výsledků můžeme potvrdit, že pracovníci charity, domova důchodců, učitelů speciální školy a zdravotnického zařízení jsou permanentně přetěžováni, práce je psychicky i fyzicky velmi náročná.

V práci jsou na ně kladeny vysoké nároky a to jak na myšlení tak na pozornost a spolehlivost. I přestože jsou nuceni pracovat pod vysokým časovým tlakem, dělá více než polovině respondentům problém podělit se o práci s ostatními nebo říci ne dalším přibývajícím úkolům. Následkem toho se často cítí zcela vyčerpaní a tudíž jsou ohroženi stresem i následným syndromem vyhoření.

13.2 Hypotéza č. 2

Domněnka toho, že pracovníci nejsou hlavním spouštěčem stresu se téměř potvrdila. Pouze necelá ¼ dotázaných pracovníků souhlasilo s projevy diskriminace z důvodu pohlaví nebo věku a ještě méně z nich souhlasilo s projevy šikany, násilí nebo agresivity na jejich pracovišti.

89% odpovědělo, že pokud se něco nepovede nebo nestihne nejsou kolegy označováni jako viníci, nejsou u nadřízeného očerňováni a ani si na ně kolegové nestěžují.

Pouhá 4%-ta respondentů se domnívají, že jsou kolegy ignorována či až izolována a nebo, že do jimi vykonané práce někdo z kolegů zasahuje.

Z celkového hodnocení se domníváme, že spolupracovníci, i když jsou ve 34 % zdrojem stresu, nejsou tím hlavním spouštěčem, který by mohl vést až k syndromu vyhoření.

13.3 Hypotéza č. 3

Výsledky dokázaly, že pracovníci nemají možnost zúčastnit se akcí, které by měly pomoci odbourávat stres, protože se společné aktivity, supervize, relaxační programy ani programy na zlepšení pracovního prostředí defacto vůbec neuskutečňují. Jen u necelé ¼ dotázaných pomáhá zaměstnavatel,

prostřednictvím určitých aktiv, kompenzovat neúměrnou pracovní zátěž a tím preventivně působit proti stresu.

Ani sbližování kolektivu uvnitř pracoviště, například prostřednictvím společných aktivit, výletů a jiných, není uskutečňováno a proto nejsou vztahy ani s kolegy ani s vedoucím příliš pozitivní. Bohužel jsou, v pomáhajících profesích takové teambuildingové akce jen málo nebo vůbec, zařazeny do pracovního programu.

14 ZÁVĚR

V teoretické části byly vysvětleny pojmy stres a eustres a jejich projevy - projevy fyzické, duševní a v chování, co jsou stresové situace a jaké jsou známé druhy stresorů. Dále byl nastíněn život člověka ve stresu, obranné mechanismy organismu nacházejícího se ve stresové situaci a také adaptace organismu na stres. V krátkosti byla popsána posttraumatická stresová porucha a karóši. Na konci části zabývající se stresem bylo zařazeno několik rad a tipů jak se s ním vyrovnat.

Další část práce se zabývala syndromem vyhoření, kdo je jím ohrožen, jaké jsou příznaky, fáze a rizikové faktory a také zde byla zahrnuta prevence syndromu vyhoření.

V závěru teoretické části byly popsány druhy a funkce supervize.

V praktické části se vycházelo z uskutečněného dotazníkového šetření, které bylo provedeno v pomáhajících profesích. Výsledky byly rozděleny do tří oblastí. První oblast byla věnována pracovnímu prostředí, druhá vztahům a poslední osobním pocitům dotazovaných.

Byly stanoveny tři hypotézy, které se průměrně z 90% potvrdily. Ukázalo se, že pracovníci charity, domova důchodců, učitelů speciální školy a pracovníci zdravotnického zařízení jsou permanentně přetěžováni a práce je psychicky i fyzicky velmi náročná. Interpersonální vztahy nejsou hlavním spouštěčem stresu a supervize ani jiné aktivity zaměřující se na odbourání stresu nejsou bohužel zařazeny do programu daných pracovišť.

Celkové zhodnocení práce přináší následující odpovědi. Práci pro sebe považuje 89% pracovníků za vhodnou, ztotožňují se s jejími záměry a stejný počet respondentů nepřemýšlí o tom, že by toto zaměstnání opustilo. Přestože má 67% pracovníků pocit nedostatečného uspokojení a seberealizace, což je jistě určitou měrou stresující, z celkového zhodnocení vyplývá spokojenost se současným zaměstnáním.

Průměrně 90% odpovědí, týkajících se diskriminace, větší kontroly konkrétního pracovníka, znevažování jeho osobních schopností, zamlčování informací, zasahování do jím vykonané práce nebo častého stěžování si kolegů u nadřízeného, je negativní.

Rušivé podněty, jako je časový tlak, časté reorganizace, při kterých mají pracovníci obavu, že přijdou o práci, nevyhovující pracovní prostředí nebo obecné vyrušování se setkaly s průměrně se 33%-ty kladných odpovědí. Pracovní prostředí tedy vyhovuje přibližně 1/3 respondentů.

Po porovnání všech oblastí bylo zjištěno, že největší podíl na vzniku stresu má kladení vysokých nároků na pracovníky, kteří se často cítí zcela vyčerpaní a dále fakt, že nejsou na pracovišti uskutečňovány supervize nebo jiné akce směřující k odbourání či potlačení stresu nebo ke zlepšení vztahů uvnitř pracovního kolektivu. Nemalým spouštěčem stresu je také časté řešení problémů s klienty.

Celkem 57% pracovníků subjektivně pociťuje ohrožení syndromem vyhoření.

Zaměřením zaměstnavatele by proto mělo být zorganizování supervizí a akcí, které by zlepšily vztahy uvnitř celého podniku. Dále by měla být práce lépe organizovaná, tak aby pracovníci nebyly příliš přetěžovány – tedy měla by fungovat spravedlivá dělba práce, neměly by být stanovovány nereálné časové limity a pracovníkům by neměly být zužovány ani jejich pravomoci. Nemalá pozornost by měla být soustředěna také na zlepšení pracovního prostředí.

15 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BEEROVÁ, I., *Supervize odborné praxe*. Technická Univerzita v Liberci 2010.

BROCKERT, S. Ovládání stresu. Praha: Melantrich 1993. 139s., ISBN 80-7023-159-9.

CUNGI, Ch., *Jak zvládat stres*. 1. vyd., Praha: Portál 2001. 205s., ISBN 80-7178-465-6.

ČERMÁK, F., HRONEK. *Slovník české frazeologie a idiomatiky*. 1. vyd., III. Svazek, Praha: Academia 1994. 650 s., ISBN 80-200-0347-9.

DUŠKOVÁ, L., *Mluvnice současné angličtiny na pozadí češtiny*. 2. vyd., Praha: Academia 1994. ISBN 80-200-0486-6.

EIS, Z., *Krize všedního dne*. Praha: Grada 1994. 121 s., ISBN 80-8542-45-6-8.

FRIEDEL, J.-PETERS-KÜHLINGER, G., *Jak úspěšně zvládnout tlak a stres v práci*. 1. vyd., Praha: Grada 2006. 112s., ISBN 80-247-1517-1.

HAWKINS, P. – SHOHET, R., *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vyd., Praha: Portál 2004. 208s., ISBN: 80-7178-715-9.

HLADKÝ, A., *Zdravotní aspekty zátěže a stresu*. 1.vyd., Praha: Karolinum 1993. 173 s. ISBN 80-7066-784-2.

HLUCHÁ L., *Diplomová práce - Výskyt a příznaky syndromu vyhoření u zdravotnických pracovníků*. Olomouc 2011.

HOPP, J., *Syndrom vyhoření u pedagogických pracovníků*. Praha: Bakalářská práce ČVUT 2010. 49 s.

KALLWAAS, A., *Syndrom vyhoření v práci i osobním životě*. Praha: Portál 2007. 144 s., ISBN: 978-80-7367-299-7.

KEBZA, V. – ŠOLCOVÁ, I., *Komunikace a stres*. Státní zdravotní ústav 2004. 24 s., ISBN 80-7071-246-5.

KRASKA-LÜDECKE, K., *Nejlepší techniky proti stresu*. 1.vyd., Praha: Grada 2007. 116s., ISBN 978-80-247-1833-0.

MATOUŠEK, O., *Pracovní stres a zdraví*. 1.vyd., Výzkumný ústav bezpečnosti práce 2003. 20 s. ISBN 8023910515.

MAYEROVÁ, M., *Stres, motivace a výkonnost*. 1.vyd., Praha: Grada 1997. 136 s. ISBN 80-7169-425-8.

NOVÁK, T., *Jak bojovat se stresem*. 1.vyd., Praha: Grada 2004. 139 s., ISBN 80-247-0695-4.

PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H., *Proti stresu krok za krokem*. 1.vyd., Praha: Grada 2001. 187 s., ISBN 80-2470-068-9.

RALBOVSKÁ, R., *Komunikace pro pomáhající profese 2*. 1.vyd., Praha: Evropské vzdělávací centrum 2010. 119 s. ISBN 978-80-87386-07-1.

SCHREIBER, V., *Lidský stres*. 2., upr. vyd., Praha: Academia 2000. 106 s., ISBN 80-200-0240-5.

STOCK, C H., *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd., Praha: Protisk 2010. 112s., ISBN: 978-80-247-3553-5.

ŠKVOROVÁ, J. - ŠKVOR, D., *Proč zlobím? lehká mozková dysfunkce LMD/ADHD*. 200 S., ISBN 80-7254-407-1.

Zahraniční literatura:

FIRBAS, J. *Functional sentence perspective in written and spoken communication*. 1st ed. Cambridge: Cambridge University Press, 1992. ISBN 0-321-37308-5.

Internetové zdroje:

Bc. MAJEROVÁ, A. *Stres a jeho vliv na pracovní výkon v podniku* [online]. [cit. 11.11.2011]. Dostupné na Internetu: <http://is.muni.cz/th/207210/esf_m/Diplomka_-_konecna_verze.txt>.

DOKTORKA.CZ. *Léčivá moc vitaminů, bylin a minerálních látek* [online]. [cit. 11.11.2011]. Dostupné na Internetu: <http://knihy.doktorka.cz/leciva-moc-vitaminu-bylin/>>.

HANÁKOVÁ, E. *Karoši Čechům nehrozí* [online]. [cit. 06.12.2011]. Dostupné na Internetu: <http://ekonom.ihned.cz/c3-40478250-40H000_d-karosi-cechum-nehrozi>.

HUBBAR, D. *Citáty* [online]. [cit. 12.11.2011]. Dostupné na Internetu: <<http://www.citaty.cz/autori/autor.asp?ida=10512>>.

KATARÍNA. *Syndrom pomáhajících profesí*. [online]. [cit. 29.11.2011]. Dostupné na Internetu: <<https://katis.signal.cz/1003/syndrom-pomahajicich-profesi-par>>.

KRŠKA, M. *Motivace k výkonu pracovníků SSP*. [online]. [cit. 19.11.2011]. Dostupné na Internetu: <http://is.muni.cz/th/52784/fss_b_a2/Motivace_k_vykonu_pracovniku_SSP.pdf>.

MONSTER.CZ. *Stres na pracovišti* [online]. [cit. 12.11.2011]. Dostupné na Internetu: <<http://rady-a-tipy.monster.cz/v-praci/zdravi-a-prace/stres-na-pracovisti/article.aspx>>.

MPSV. *Jaká jsou hlavní rizika práce v call centrech?* [online]. [cit. 02.12.2011].

Dostupné na Internetu: <<http://www.mpsv.cz/cs/6035>>.

MUDr. MLČOCH, Z. *Karoši aneb smrt z přepracování v Japonsku - zajímavé*

informace [online]. [cit. 05.12.2011]. Dostupné na Internetu: <

<http://www.zbynekmlcoch.cz/informace/texty/ruzne/karosi-aneb-smrt-z-prepracovani-v-japonsku-zajimave-informace>>.

MUDr. VEČEŘOVÁ A. – MUDr. HONZÁK R. *Stres, eustres a distres* [online]. [cit.

10.12.2011]. Dostupné na Internetu: < <http://www.solen.cz/pdfs/int/2008/04/09.pdf>>.

KRÁLOVÁ, S. *Posttraumatický stresový syndrom a pomoc odborníka* [online]. [cit.

10.12.2011]. Dostupné na Internetu:

<http://www.rozhlas.cz/radiozurnal/publ_izurnal/_zprava/118146?print=1>.

PEOPLECOMM.CZ. *Kolik máte času?* [online]. [cit. 02.22.2012]. Dostupné na

Internetu: <<http://www.peoplecomm.cz/testy/test-1.php>>.

PEVI. s.r.o. *Rizikové faktory na pracovištích* [online]. [cit. 01.12.2011]. Dostupné na

Internetu: <<http://www.pevi.cz/zajimavosti-z-oboru/rizikove-faktory-na-pracovistich.html>>.

POUZAROVÁ, J. Diplomová práce – *Strategie zvládání stresu a osobní nezdolnost u nezaměstnaných* [online]. [cit. 09.11.2011]. Dostupné na Internetu:

<http://is.muni.cz/th/145012/ff_m/DP_Jitka_Pouzarova.pdf>.

PŘIBIL, M. *Do dvou let má 17 000 učitelů přijít o místo* [online]. [2012-03-03].

Dostupné na: <<http://www.novinky.cz/domaci/260662-do-dvou-let-ma-17-000-ucitelu-prijit-o-misto.html>>.

ROUBALOVÁ, J. Bakalářská práce – *Kortizon a jeho účast na regulaci energetického metabolismu* [online]. [cit. 29.12.2011]. Dostupné na Internetu: <http://www.natur.cuni.cz/biologie/fyziologie-zivocichu/bp_roubalova.pdf>.

SELYE, H. *Citáty slavných osobností* [online]. [cit. 28.10.2011]. Dostupné na Internetu: <<http://citaty.net/autori/hans-selye/>>.

ZMRZLÁ I. *Zvládání zátěže: efektivita copingových strategií a manželská spokojenost* [online]. [cit.]. Dostupné na Internetu: <http://is.muni.cz/th/64249/ff_m/>.

ŽÍDKOVÁ. *Zátěžové životní události* [online]. [cit. 15.12.2011]. Dostupné na Internetu: <http://www.psvz.cz/zidkova/doc/skala_ziv_udalosti.doc>.

16 SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Seznam obrázků

OBRÁZEK 1: FÁZE STRESU.....	22
OBRÁZEK 2: VZTAH MÍRY STRESU A VÝKONU – YERKES-DODSONŮV ZÁKON.....	26
OBRÁZEK 3: VÝSKYT PRACOVNÍHO STRESU V EU (V %)......	29

Seznam tabulek

TABULKA 1: FÁZE BURNOUT	42
-------------------------------	----

Seznam grafů

GRAF Č. 1.....	55
GRAF Č. 2.....	58
GRAF Č. 3.....	59
GRAF Č. 4.....	62
GRAF Č. 5.....	63
GRAF Č. 6.....	66
GRAF Č. 7.....	67
GRAF Č. 8.....	69
GRAF Č. 9.....	70
GRAF Č. 10.....	73
GRAF Č. 11.....	74
GRAF Č. 12.....	76

17 SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA A – ANONYMNÍ DOTAZNÍK.....	I
------------------------------------	---

PŘÍLOHY

Příloha A – anonymní dotazník

Anonymní dotazník zabývající se stresem a syndromem vyhoření pro účely bakalářské práce na Univerzitě Jana Amose Komenského Praha

Na otázky odpovídejte: 1 – souhlasí, 2 – částečně, 3 – nesouhlasí

1. Při mé práci jsou na mě kladeny vysoké nároky na myšlení, pozornost a spolehlivost
2. V současném zam. nemám dobrou perspektivu kariérního růstu a profesního rozvoje
3. Během posledních 7 dní jsem nebyl(a) pochválena(a) nebo oceněn(a) za dobrou práci
4. Musím často řešit konfliktní situace se žadateli, uživateli, klienty apod.
5. Většinou jsem nucen(a) plnit úkoly pod vysokým časovým tlakem
6. Reorganizacemi, snižováním počtu zaměstnanců mně narůstá počet agend, činností v důsledku čehož pociťuji permanentní přetížení
7. Nedostatečný pocit uspokojení a seberealizace (pouze zdroj příjmu)
8. Můj zaměstnavatel dělá málo pro prevenci stresu a kompenzaci neúměrné pracovní zátěže (supervize, výcvik, relaxační programy, zlepšování pracovního prostředí, podmínek...)
9. Často se cítím úplně vyčerpaný(a) (tělesně, duševně nebo citově)
10. Moderní technologie, elektronické zpracování žádostí, podání, agend atd. mně nespóří čas, energii, neodlehčují od rutiny apod.
11. K plnění úkolů nemám vždy a včas potřebné informace
12. Psychická zátěž - vysoká odpovědnost, závažnost důsledků
13. Zaměstnavatel nepodporuje můj pracovní a osobní rozvoj
14. Bolí mě v práci hlava
15. K vymezené odpovědnosti nemám potřebné rozhodovací pravomoci
16. Nemohu dodržovat správnou životosprávu
17. V práci snadno ztrácím náladu

18. Při práci se dostávám do časové tísně, běžně pracuji přesčas, doma i o víkendech
19. Časové nároky práce mně neumožňují dobře skloubit soukromý a rodinný život
20. Při práci jsem nepříjemně vyrušován(a)
21. Moje pracovní činnost je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím zřetelnou ochablost a únavu
22. Nadřízení bývají zdrojem mého stresu
23. Mé pracovní starosti způsobují potíže se spánkem
24. Spolupráce a komunikace s ostatními útvary není na dobré úrovni
25. Výkon práce postrádající smysl
26. Můj nadřízený většinou nenaslouchá mým názorům a nápadům
27. Na mém pracovišti není práce dobře organizována
28. Moje pracovní činnost je psychicky tak náročná, že po několika hodinách člověk cítí nervozitu a rozechvělost
29. Práce není zdravotně nezávadná
30. Vykonávám činnost, které má člověk po několika hodinách natolik dost, že by chtěl dělat něco jiného
31. Zažívám časté reorganizace, při kterých mám obavu, že přijdu o práci
32. Práce není pestrá a proměnlivá
33. Pracovní prostředí je nevyhovující
34. I na našem pracovišti se vyskytují projevy diskriminace
35. V současné době se potýkám se závažnými soukromými problémy
36. Na tomto pracovišti nejsme „dobrý tým“
37. Vykonávaná práce je nedostatečně kontrolována ze strany nadřízeného
38. Rád(a) bych odešel(a) z tohoto zaměstnání
39. I na našem pracovišti se vyskytují projevy šikany, násilí či agresivity
40. Moji spolupracovníci bývají zdrojem mého stresu
41. Práce není bezpečná
42. Jsou mi odpírány nebo zamlčovány důležité informace související s mojí prací
43. Práce pro sebe považuji jako nevhodnou
44. Osobně se cítím být diskriminován(a) z hlediska věku nebo pohlaví
45. Jsem kontrolován(a) a sledován(a) více než ostatní

46. Zaměstnavatel organizuje činnosti (akce), kt. by měly směřovat k odbourání stresu.
47. Při mé práci lze pouze s námahou udržovat pozornost a pohotovost, protože se často po dlouhou dobu neděje nic nového a rozhodujícího
48. Výsledky mé práce jsou často bezdůvodně kritizovány a znevažovány
49. Moje znalosti a schopnosti jsou neustále znevažovány
50. Během mé nepřítomnosti dochází k závažným zásahům do mnou vykonávané práce
51. Nevím, co se ode mě v práci očekává
52. Jsem opakovaně očerňován(a) u nadřízených, kolega (kolegové) si na mě neustále kvůli něčemu stěžují
53. Jsem opakovaně izolován(a) - kolega (kolegové) mě ignorují, nezvou na společné obědy, oslavy, odmítají se mnou spolupracovat, apod.
54. Do pomluv a intrik jsou zatahováni i moji rodinní příslušníci
55. Je mi zatěžko říci NE k dalším a dalším úkolům
56. Mé vysoké nároky mi ztěžují nebo nedovolí podělit se o práci s kolegy nebo podřízenými
57. Naprosto se ztotožňuji se záměry firmy, kde pracuji
58. myslím se, že jsem ohrožen(a) syndromem vyhoření
59. Když se něco nepovede, nestihne nebo rozbije jsem často označován(a) jako viník
60. Mám dobrý pocit, protože na našem pracovišti probíhají formy supervize či jiných společných aktivit, při kterých si sdělujeme pocity a problémy spojené s danou prací

Velké poděkování pracovníkům charity, domova důchodců, učitelů speciální školy a zdravotnického zařízení, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření.

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Martina Beerová

Obor: Evropská hospodářskosprávní studia

Forma studia: denní

Název práce: Stres, syndrom vyhoření a supervize v pomáhajících profesích.

Rok: 2011/2012

Počet stran textu bez příloh: 70

Celkový počet stran příloh: 3

Počet titulů české literatury a pramenů: 23

Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 1

Počet internetových zdrojů: 19

Vedoucí práce: PhDr. Chlad Miloš, CSc

