

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra psychologie



Diplomová práce

Prevence syndromu vyhoření v pracovním prostředí

Bc. Michaela Haeuslerová

© 2019 ČZU v Praze

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci Prevence syndromu vyhoření v pracovním prostředí jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 29.03.2019

Bc. Michaela Haeuslerová

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala PhDr. Ludmile Natovové, Ph.D. za odborné vedení diplomové práce, poskytování rad a cenných připomínek. Dále děkuji osloveným za spolupráci při dotazníkovém šetření, rodině a přátelům, kteří mě podporovali.

Prevence syndromu vyhoření v pracovním prostředí

Abstrakt

Předložená práce se věnuje syndromu vyhoření, který představuje významnou překážku kvalitní práce. V teoretické části je popsán syndrom vyhoření - jeho definice, příčiny, příznaky, rizikové faktory, vývoj a fáze syndromu vyhoření, jím ohrožené profese a možnosti prevence.

Praktická část práce zahrnuje výsledky provedeného dotazníkového šetření, včetně jejich statistické analýzy, s cílem zhodnotit stupeň ohrožení syndromem vyhoření u dvou rozdílných skupin zaměstnanců. V závěru jsou nastíněny návrhy opatření zabráňujících rozvoji syndromu vyhoření u sledovaných skupin zaměstnanců.

Klíčová slova: syndrom vyhoření, stres, burnout, pracovní prostředí, vyčerpání, vyhoření, prevence, emocionální vyčerpání, depersonalizace, uspokojení z práce

Burnout syndrome prevention at workplace

Abstract

The final thesis deals with burnout syndrome, which may represent a significant barrier to high-quality work. In the theoretical part the burnout syndrome itself is described – its definition, symptoms, risk factors, development and individual phases of the syndrome, endangered professions as well as possibilities of prevention of the syndrome.

The practical part involves the results of questionnaire survey including statistic analysis. The target of this part is to evaluate the degree of threat by burnout syndrome of two different groups of employees. Proposals of prevention of burnout syndrome in the observed groups of employees are also discussed.

Keywords: burnout, stress, workplace, exhaustion, prevention, emotional exhaustion, depersonalization, job satisfaction

Obsah

1 Úvod	14
2 Cíl práce a metodika.....	15
2.1 Cíl práce.....	15
2.2 Metodika.....	15
3 Teoretická východiska	20
3.1 Definice syndromu vyhoření	20
3.2 Syndrom vyhoření a stres	21
3.3 Příčiny vzniku syndromu vyhoření	23
3.3.1 Frustrace a neuspokojení potřeb	23
3.3.2 Negativní vztahy mezi lidmi.....	24
3.3.3 Přílišná emocionální zátěž.....	24
3.3.4 Vliv prostředí, pracovních podmínek a organizace	24
3.4 Příznaky syndromu vyhoření.....	25
3.4.1 Psychická úroveň příznaků.....	26
3.4.2 Fyzická úroveň příznaků	26
3.4.3 Úroveň sociálních vztahů	26
3.5 Rizikové faktory syndromu vyhoření.....	28
3.5.1 Vzorce chování	28
3.5.2 Vnitřní hlas	29
3.5.3 Nízká odolnost	30
3.6 Vývoj a fáze syndromu vyhoření.....	30
3.6.1 Čtyřfázový model.....	31
3.6.2 Pětifázový model	32
3.6.3 Dvanáctifázový model.....	33
3.7 Profese ohrožené vznikem syndromu vyhoření.....	33
3.8 Prevence stresu a syndromu vyhoření.....	36
3.8.1 Prevence syndromu vyhoření na straně jedince – coping	36
3.8.2 Druhy copingových strategií	38
3.8.3 Duševní hygiena.....	39
3.8.4 Prevence syndromu vyhoření na straně podniku a ekonomické důsledky vyhoření	41
4 Vlastní práce	45
4.1 Soubor empirického šetření	45
4.2 Vlastní šetření	45
4.2.1 Výsledky výzkumného šetření skupiny č. 1 – první část otázek	45
4.2.2 Výsledky MBI dotazníku skupiny č. 1.....	52
4.2.3 Výsledky výzkumného šetření skupiny č. 2 – první část otázek	55

4.2.4	Výsledky MBI dotazníku skupiny č.2.....	61
4.3	Testování hypotéz	64
5	Výsledky šetření a diskuze.....	88
	Závěr.....	92
	Seznam použitých zdrojů.....	94
	Elektronické zdroje.....	97
	Seznam zkratk	98
	Seznam příloh.....	Chyba! Záložka není definovaná.

Seznam grafů

Graf č. 1 - - Pohlaví respondentů skupina č. 1.....	46
Graf č. 2– Věk respondentů skupina č. 1.....	47
Graf č. 3 - Počet let výkonu profese skupina č.1	48
Graf č. 4 – Začlenění v pracovním kolektivu skupina č.1	49
Graf č. 5 – Zájem o osobní či pracovní problémy kolegů skupiny č.1	50
Graf č. 6 – Vyhledávání kontaktu s kolegy skupiny č. 1.....	51
Graf č. 7 – Emocionální vyčerpání skupina č.1	52
Graf č. 8 – Depersonalizace skupina č.1	53
Graf č. 9 - Osobní uspokojení z práce skupina č.1.....	54
Graf č. 10– Pohlaví respondentů skupiny č.2.....	55
Graf č. 11 – Věk respondentů skupina č.2.....	56
Graf č. 12 – Počet let výkonu profese skupiny č.2	57
Graf č. 13 – Začlenění v pracovním kolektivu skupina č.2.....	58
Graf č. 14 – Zájem o osobní či pracovní problémy kolegů skupiny č.2	59
Graf č. 15 – Vyhledávání kontaktu s kolegy skupina č.2	60
Graf č. 16 – Emocionální vyčerpání skupina č.2	61
Graf č. 17 – Depersonalizace skupina č.2	62
Graf č. 18 – Osobní uspokojení z práce skupina č.2.....	63

Seznam tabulek

Tabulka č. 1- Pohlaví respondentů skupina č.2	45
Tabulka č. 2 - Věk respondentů skupina č. 1.....	46
Tabulka č. 3 - Počet let výkonu profese skupina č. 1	48
Tabulka č. 4 - Začlenění v pracovním kolektivu skupina č.1	49
Tabulka č. 5 - Zájem o osobní či pracovní problémy kolegů skupiny č. 1	50
Tabulka č. 6 - Vyhledávání kontaktu s kolegy skupiny č. 1.....	51
Tabulka č. 7 - Emocionální vyčerpání skupina č. 1	52
Tabulka č. 8 - Depersonalizace skupina č. 1	53
Tabulka č. 9 – Osobní uspokojení skupina č. 1	54
Tabulka č. 10 - Pohlaví respondentů skupiny č. 2.....	55
Tabulka č. 11 - Věk respondentů skupina č.2.....	56
Tabulka č. 12 - Počet let výkonu profese skupiny č.2.....	57
Tabulka č. 13 - Začlenění v pracovním kolektivu skupina č.2.....	58
Tabulka č. 14 - Zájem o osobní či pracovní problémy kolegů skupiny č.2.....	59
Tabulka č. 15 - Vyhledávání kontaktu s kolegy skupina č.2.....	60
Tabulka č. 16 - Emocionální vyčerpání skupina č.2	61
Tabulka č. 17 - Depersonalizace skupina č.2.....	62
Tabulka č. 18 - Osobní uspokojení z práce skupina č.2.....	63
Tabulka č. 19 - Pohlaví vs. EE (ženy).....	64
Tabulka č. 20- Test nezávislosti chí-kvadrátu pohlaví vs. EE (ženy).....	64
Tabulka č. 21 - Pohlaví vs. EE (muži)	65
Tabulka č. 22 - Test nezávislosti chí-kvadrátu pohlaví vs. EE (muži).....	65
Tabulka č. 23 - Pohlaví vs. DP (ženy).....	66
Tabulka č. 24- Test nezávislosti chí-kvadrátu pohlaví vs. DP (ženy).....	66
Tabulka č. 25 - Pohlaví vs. DP (muži)	67
Tabulka č. 26 - Test nezávislosti chí-kvadrátu pohlaví vs. DP (muži)	67

Tabulka č. 27 - Skutečné a očekávané četnosti v % pohlaví vs. DP (muži).....	68
Tabulka č. 28 - Hodnoty z-skóre pohlaví vs. DP (muži).....	68
Tabulka č. 29 - Znaménkové schéma pohlaví vs. DP (muži).....	68
Tabulka č. 30 - Pohlaví vs. PA (ženy).....	69
Tabulka č. 31 - Test nezávislosti chí-kvadrátu pohlaví vs. PA (ženy).....	69
Tabulka č. 32 – Pohlaví vs. PA (muži).....	70
Tabulka č. 33 - Test nezávislosti chí-kvadrátu pohlaví vs. PA (muži)	70
Tabulka č. 34 - Skutečné a očekávané četnosti v % pohlaví vs. PA (muži).....	70
Tabulka č. 35 - Hodnoty z-skóre pohlaví vs. PA (muži).....	71
Tabulka č. 36- Znaménkové schéma pohlaví vs. PA (muži).....	71
Tabulka č. 37- Pohlaví vs. EE (skupina č.1).....	72
Tabulka č. 38- Test nezávislosti chí-kvadrátu věk vs. EE (skupina č.1).....	72
Tabulka č. 39 - Skutečné a očekávané četnosti v % věk vs. EE (skupina č.1).....	73
Tabulka č. 40 - Hodnoty z-skóre věk vs. EE (skupina č.1)	73
Tabulka č. 41 - Znaménkové schéma věk vs. EE (skupina č.1)	74
Tabulka č. 42- Pohlaví vs. EE (skupina č.2).....	75
Tabulka č. 43 - Test nezávislosti chí-kvadrátu věk vs. EE (skupina č.2).....	75
Tabulka č. 44- Výkon profese v letech vs. EE (skupina č.1).....	76
Tabulka č. 45 – Test nezávislosti chí-kvadrátu výkon profese v letech vs. EE	
(skupina č.1).....	76
Tabulka č. 46– Skutečné a očekávané četnosti v % výkon profese v letech vs. EE	
(skupina č.1).....	77
Tabulka č. 47– Hodnoty z-skóre výkon profese v letech vs. EE (skupina č.1).....	77
Tabulka č. 48 - Znaménkové schéma výkon profese v letech vs. EE (skupina č.1)	77
Tabulka č. 49 - Výkon profese v letech vs. EE (skupina č.2).....	78
Tabulka č. 50 – Test nezávislosti chí-kvadrátu výkon profese v letech vs. EE	
(skupina č.2).....	78

Tabulka č. 51– Skutečné a očekávané četnosti v % výkon profese v letech vs. EE (skupina č.2).....	79
Tabulka č. 52 - Hodnoty z-skóre výkon profese v letech vs. EE (skupina č.2).....	79
Tabulka č. 53 - Znaménkové schéma výkon profese v letech vs. EE (skupina č.2).....	80
Tabulka č. 54 - Začlenění v pracovním kolektivu vs. DP (skupina č.1)	80
Tabulka č. 55 – Test nezávislosti chí-kvadrátu výkon profese v letech vs. DP (skupina č.1).....	81
Tabulka č. 56– Skutečné a očekávané četnosti v % začlenění v pracovním kolektivu vs. DP (skupina č.1).....	81
Tabulka č. 57 - Hodnoty z-skóre začlenění v pracovním kolektivu vs. DP (skupina č.1) .	82
Tabulka č. 58 - Znaménkové schéma začlenění v pracovním kolektivu vs. DP (skupina č.1)	82
Tabulka č. 59 - Začlenění v pracovním kolektivu vs. DP (skupina č.2)	83
Tabulka č. 60 – Test nezávislosti chí-kvadrátu výkon profese v letech vs. DP (skupina č.2).....	83
Tabulka č. 61 – Zájem o problémy kolegů vs. DP (skupina č.1).....	84
Tabulka č. 62 – Test nezávislosti chí-kvadrátu zájem o problémy kolegů vs. DP (skupina č.1).....	84
Tabulka č. 63 - Zájem o problémy kolegů vs. DP (skupina č.2)	85
Tabulka č. 64 – Test nezávislosti chí-kvadrátu zájem o problémy kolegů vs. DP (skupina č.2).....	85
Tabulka č. 65 - Kontakt s kolegy vs. PA (skupina č.1).....	86
Tabulka č. 66 – Test nezávislosti chí-kvadrátu kontakt s kolegy vs. PA (skupina č.1).....	86
Tabulka č. 67 - Kontakt s kolegy vs. PA (skupina č.2).....	87
Tabulka č. 68 – Test nezávislosti chí-kvadrátu kontakt s kolegy vs. PA (skupina č.2).....	87

1 Úvod

Dennodenně se setkáváme s náročnými pracovními úkoly, které jsou nám zadávány nebo stresujícím prostředím na pracovišti. Každé zaměstnání si vyžaduje určitou míru motivace, přenesené zodpovědnosti, trpělivosti, sebereflexe a nadšení. Lze konstatovat, že osoby, které mají k vyhoření velice blízko si svou práci zabírají více než ostatní, nezvládají zadané úkoly plnit včas, jsou příliš citově zaangažováni do role zaměstnance, projevuje se u nich citová tvrdost vůči okolí, straní se svým kolegům, jsou nervózní a vyvolávají zbytečné hádky na pracovišti.

Neustále zrychlující se doba a modernizace všeho okolo vede k tomu, že na pracovníky jsou kladeny vyšší a vyšší nároky, což je velmi náročné a stresující. Lidem v podstatě není umožněno zpomalit, a vyvarovat se tak stresu, relaxovat nebo se alespoň naučit, jak správně relaxovat.

Syndrom vyhoření je v dnešní době často skloňovaným pojmem. Zaměstnavatelé neberou ohledy na své zaměstnance, často vidí jen zisk, za kterým si slepě jdou na úkor zdraví svých zaměstnanců, kteří přinášejí hodnoty do společností. Zaměstnancům chybí motivace, ať už formou jednorázových odměn, či jiných finančních benefitů nebo pochvaly, uznání, uspořádání společenských akcí nebo určitého povzbuzení.

Úkolem diplomové práce je teoreticky pojmout problematiku týkající se syndromu vyhoření v pracovním prostředí a v praktické části na souboru získaných dat zjistit, zda, do jaké míry a v jaké oblasti jsou syndromem vyhoření ohroženi zaměstnanci dvou odlišných skupin.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Cílem diplomové práce je teoreticky nastínit problematiku týkající se syndromu vyhoření. Statistickou analýzou souboru dat získaných cíleným dotazníkovým šetřením zjistit, zda, do jaké míry a v jaké oblasti jsou syndromem vyhoření ohroženi zaměstnanci dvou odlišných skupin v souvislosti s pohlavím, věkem, délkou výkonu profese, začleněním v pracovním kolektivu, zájmem o osobní či pracovní problémy kolegů a kontaktem s kolegy.

2.2 Metodika

První část práce, teoretická východiska, byla zpracována s použitím odborné literatury a elektronických zdrojů, všechny použité zdroje jsou uvedeny v seznamu na konci práce.

Praktická část práce spočívá ve sběru dat, jejich zpracování a vyhodnocení, včetně provedení statistické analýzy a interpretaci ve vztahu ke sledovaným skupinám zaměstnanců.

Sběr dat byl uskutečněn kvantitativní metodou dotazníkového šetření prostřednictvím anonymního dotazníku. Dotazník (viz příloha) se skládá ze třech částí. Úvodní tvoří oslovení respondentů a požádání o vyplnění dotazníku, včetně upozornění na anonymitu dotazníku a instrukcí pro vyplňování. Druhou část tvoří 6 otázek uzavřeného typu a 1 otázka typu otevřeného (Disman, 1993, str. 140-164). Otázky se týkají pohlaví, věku, počtu let vykovávání profese a začlenění v pracovním kolektivu. Třetí standardizovanou částí je tzv. MBI dotazník – Maslach Burnout Inventory. MBI dotazník tvoří 22 tvrzení, ke kterým dotazovaní doplňovali čísla ze škály od 0 do 7 dle síly svého osobního pocitu. MBI zjišťuje vyhoření ve třech oblastech: EE – Emotional Exhaustion (emocionální vyčerpání), DP – Depersonalizace, PA – Personal Accomplishment (osobní uspokojení). V jednotlivých oblastech se sečtou přiřazené body a zařadí se do příslušného stupně vyhoření. EE: nízký: 0 - 16 bodů, mírný: 17 - 26 bodů, vysoký: 27 a více bodů = vyhoření, DP: nízký: 0 - 6 bodů, mírný: 7 - 12 bodů, vysoký: 13 a více = vyhoření, PA: vysoký 39 a více bodů, mírný: 38 – 32 bodů, nízký: 31 – 0 = vyhoření (Majla, online 2009-01-20 [cit. 2019-02-19]).

K empirickému šetření byly vybrány dvě skupiny zaměstnanců

- 1) zaměstnanci soukromého sektoru pracující na dělnické pozici skladník/ce - dále jen skupina č.1. Společnost odmítla být v diplomové práci uváděna pod pravým jménem.
- 2) zaměstnanci veřejného sektoru z 1. oddělení obecné kriminality – dále jen skupina č.2. I u skupiny č. 2 musela být přislíbena úplná anonymita, nemůže tak být uvedeno město, ve kterém oddělení působí.

Data z dotazníků byla zpracována pomocí programu Microsoft Office Word a Microsoft Office Excel do tabulek četností a do grafů, kde n_i značí absolutní četnost, která udává počet odpovědí či respondentů a v_i značí relativní četnost (procentuální vyjádření počtu odpovědí či respondentů).

Bylo vytvořeno 16 následujících výzkumných otázek pro dotazníkové šetření a k nim byly přiřazeny hypotézy:

č.1: Existuje ve stupních EE mezi ženami skupiny č.1 a ženami skupiny č.2 statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H_{10} : neexistuje; H_{11} : existuje

č.2: Existuje ve stupních EE mezi muži skupiny č.1 a muži skupiny č.2 statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H_{20} : neexistuje; H_{21} : existuje

č.3: Existuje ve stupních DP mezi ženami skupiny č.1 a ženami skupiny č.2 statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H_{30} : neexistuje; H_{31} : existuje

č.4: Existuje ve stupních DP mezi muži skupiny č.1 a muži skupiny č.2 statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H_{40} : neexistuje; H_{41} : existuje

č.5: Existuje ve stupních PA mezi ženami skupiny č.1 a ženami skupiny č.2 statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H5₀: neexistuje; H5₁: existuje

č.6: Existuje ve stupních PA mezi muži skupiny č.1 a muži skupiny č.2 statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H6₀: neexistuje; H6₁: existuje

č.7: Existuje ve stupních EE ve skupině č.1 s ohledem na věk respondentů statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H7₀: neexistuje; H7₁: existuje

č.8: Existuje ve stupních EE ve skupině č.2 s ohledem na věk respondentů statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H8₀: neexistuje; H8₁: existuje

č.9: Existuje ve stupních EE ve skupině č.1 s ohledem na počet let výkonu profese statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H9₀: neexistuje; H9₁: existuje

č.10: Existuje ve stupních EE ve skupině č.2 s ohledem na počet let výkonu profese statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H10₀: neexistuje; H10₁: existuje

č.11: Existuje ve stupních DP ve skupině č.1 s ohledem na začlenění v pracovním kolektivu statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H11₀: neexistuje; H11₁: existuje

č.12: Existuje ve stupních DP ve skupině č.2 s ohledem na začlenění v pracovním kolektivu statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H12₀: neexistuje; H12₁: existuje

č.13: Existuje ve stupních DP ve skupině č.1 s ohledem na osobní zájem o problémy kolegů statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H13₀: neexistuje; H13₁: existuje

č.14: Existuje ve stupních DP ve skupině č.2 s ohledem na osobní zájem o problémy kolegů statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H14₀: neexistuje; H14₁: existuje

č.15: Existuje ve stupních PA ve skupině č.1 s ohledem na udržování kontaktu s kolegy statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H15₀: neexistuje; H15₁: existuje

č.16: Existuje ve stupních PA ve skupině č.2 s ohledem udržování kontaktu s kolegy statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H16₀: neexistuje; H16₁: existuje

Pro ověření platnosti hypotéz byl použit test nezávislosti chí-kvadrát. Test chí-kvadrát testuje závislost zvolených kvalitativních znaků, ověřuje zvolenou nulovou hypotézu H₀ (určité tvrzení), v případě jejího zamítnutí se přijímá její alternativa, a to hypotéza H₁, která popírá H₀. Obecně platí, že pokud se přijme H₀, tak mezi zvolenými znaky neexistuje žádný vztah/rozdíl (Reichl, 2009, str. 163). Těmito zvolenými znaky jsou: pohlaví, věk, počet let výkonu profese, začlenění v pracovním kolektivu, zájem o osobní či pracovní problémy kolegů a kontakt s kolegy. Tyto znaky budou testovány v závislosti na výsledcích MBI dotazníku.

Výsledky získané dotazníkovým šetřením byly zapsány do kontingenčních tabulek. Čísla v kontingenčních tabulkách vyjadřují skutečnou četnost odpovědí respondentů (čísla bez závorek). Čísla v závorkách vyjadřují očekávané četnosti, to jsou četnosti, které by potvrdily platnost nulové hypotézy. Očekávané četnosti se vypočítají vynásobením okrajových hodnot řádku a sloupce, které odpovídají tomuto poli a dále se tento výsledek vydělí celkovou četností dotazovaných. $\frac{(S \cdot O)}{o}$ Okrajové (marginální) hodnoty značí součet všech četností

v řádcích a sloupcích. Testové kritérium X² získáme součtem všech hodnot z tabulky dle vzorce $\frac{(S-O)^2}{o}$, kde S jsou skutečné četnosti a O jsou očekávané četnosti. Vzorec pro

chi-kvadrát je tedy: $X^2 = \sum \frac{(s-o)^2}{o}$. Dále je důležité určit stupně volnosti (f) kontingenční tabulky dle vzorce $f = (r-1) \times (s-1)$, kde r = počet řádků kontingenční tabulky a s = počet sloupců. Je také nutné si zvolit hladinu významnosti „ α “ (vyjadřuje pravděpodobnost zamítnutí nulové hypotézy), která je společně s počtem stupňů volnosti f důležitá pro výpočet kritických hodnot testového kritéria - $X^2_{\alpha}(f)$. Je-li hodnota $X^2 < X^2_{\alpha}(f)$, tak přijímáme H_0 a zamítáme H_1 nebo je-li hodnota $X^2 > X^2_{\alpha}(f)$, tak zamítáme H_0 a přijímáme H_1 (Chráska, 2016, str. 62-69). V diplomové práci byla zvolena hladina významnosti $\alpha=0,05$.

Při zamítnutí nulové hypotézy se bude přistupovat k dalšímu testování, aby bylo jasné, kde se projevuje statistický rozdíl (ve kterém poli kontingenční tabulky). Všechny skutečné a očekávané četnosti v tabulce budou převedeny na % k celkové četnosti. Poté bude pomocí procentuálního vyjádření pro každé pole tabulky vypočítáno z-skóre pomocí vzorce $\frac{S\% - O\%}{\sqrt{O\% \cdot (100 - O\%)}} \cdot \sqrt{n}$, kde $S\%$ značí skutečnou četnost v procentech, $O\%$ značí očekávanou četnost v procentech z celkové četnosti a n je celková četnost kontingenční tabulky. Dalším krokem bude sestavení tabulky znaménkového schématu, kde se přiřazuje: 0, -, +, dle hodnoty z-scóre. Znaménko - nebo + se přiřazuje pokud $(-1,96 \leq z \leq -2,58)$ nebo $(1,96 \leq z \leq 2,58)$, skutečná četnost je menší/větší nebo rovno, než četnost očekávaná při $\alpha=0,05$. Dvě znaménka - - a + + se přiřazují pokud $(-2,58 \leq z \leq -3,3)$ nebo $(2,58 \leq z \leq 3,3)$, skutečná četnost je menší/větší nebo rovno, než četnost očekávaná při $\alpha=0,01$. Tři znaménka - - - a + + + se přiřazují pokud $(-3,3 \leq z)$ nebo $(3,3 \leq z)$, skutečná četnost je menší/větší nebo rovno než četnost očekávaná při $\alpha=0,001$. Znaménko 0 se přiřazuje pokud „z“ je menší než 1,96 (-1,96), tudíž mezi skutečnou a očekávanou četností není statistický významný rozdíl (Chráska, 2016, str. 74-75).

3 Teoretická východiska

3.1 Definice syndromu vyhoření

Termín „burnout“ poprvé použil Herbert Freudenberger na začátku 70. let, do té doby se o tomto problému nijak nehovořilo, nikdo problém nepopsal a žádným způsobem nepojmenoval (Kebza, Šolcová, 2003, str.6-7).

Na přelomu 70. a 80. let vzrostl zájem o tuto problematiku převážně u profesí, u nichž se dal předpokládat vznik syndromu vyhoření. 90. léta se dají označit za jakýsi „boom“, kde se začala projevovat určitá forma osvěty na téma syndromu vyhoření ve formě medicínských a psychologických studií. V této době odstartoval opravdový zájem o tuto problematiku, o kterou se začínalo zajímat čím dál tím více odborníků. Burnout neboli syndrom vyhoření je stále považován za relativně nový pojem a je stále více a více aktuálnější s narůstajícím tempem pracovního nasazení, které si dnešní doba žádá. Na pracovníky jsou kladeny vyšší nároky v podávání vysokých výsledků a úspěchů v pracovním, ale i v osobním životě (Kebza, Šolcová, 2003, str.6-7).

Syndrom vyhoření není problémem individuálním, ale problémem celé společnosti, protože je to právě vyhořelý pracovník, nepodávající výkony, jaké by měl, který je nejzranitelnějším bodem v jakékoli činnosti, kterou vykonává, proto je třeba se tímto tématem zabývat (Ptáček, Raboch, Kebza, 2013, str. 22).

Neexistuje jednotná definice syndromu vyhoření. Syndrom vyhoření a jeho význam lze však shrnout do následujících bodů: (Kebza, Šolcová, 2003, str.6-7)

1. „Jde především o psychický stav, prožitek vyčerpání.
2. Vyskytuje se zvl. u profesí, obsahujících jako podstatnou složku pracovní náplně „práci s lidmi“
3. Tvoří jej řada symptomů především v oblasti psychické, částečně však též v oblasti fyzické a sociální.
4. Klíčovou složkou syndromu je zřejmě emoční exhausce, kognitivní vyčerpání a „opotřebení“ a často i celková únava.
5. Všechny hlavní složky tohoto syndromu rezultují z chronického stresu.“

Syndrom vyhoření lze považovat za emocionální a fyzické vyčerpání, chronický pocit únavy, celkové vysílení člověka. Projevuje se také extrémní zlostí na druhé, kteří něco vyžadují,

„vyhořelý“ často napadá ostatní kvůli nepodstatným věcem. Člověk je sám k sobě sebekritický, je přehnaně negativní, trpí podezíravostí ostatních a pocitem beznaděje. Často se projevuje bolestí hlavy, nespavostí, trávícími obtížemi, depresemi, zkráceným dechem a pocitem nedostatku vzduchu (Honzák, online 2012-01-23 [cit. 2018-04-01]). V dnešní době je burnout považován za formu nerovnováhy mezi profesním očekáváním a realitou. Po lidech je požadováno podávání stále větších a větších výkonů, na které prostě nestačí jejich kapacity (Ptáček, Raboch, Kebza, 2013, str. 22). Právě proto, že jsou na pracovníky kladeny vysoké nároky a jsou dlouhodobě vystavováni emocionální zátěži dochází k burnoutu i u zcela zdravých pracovníků (Vengářová, 2007, str. 80).

3.2 Syndrom vyhoření a stres

Syndrom vyhoření provází celá řada obecných příznaků, které jsou současně podobné příznakům stresu a v počáteční fázi je velmi obtížné je od sebe rozpoznat. Burnout není totéž jako stres, ale dochází k němu v důsledku chronického stresu. Stres dělíme na eustres - pozitivní stres, který nás žene vpřed a dodává nám sílu zvládat situace a distres - pro člověka negativní stres, který zažíváme v případech, kdy se cítíme špatně, ohrožení nebo máme pocit, že situaci nezvládneme (Stenger 2015, str. 84). Je to právě distres, stejně jako burnout, který se řadí do kategorie negativních emocionálních zážitků. K distresu nás přivádí situace, které nemáme ani nemůžeme mít pod kontrolou např. přetížení v pracovním prostředí, konflikty na pracovišti nebo v osobním životě, rozvod, úmrtí blízkého člověka. Všechny tyto situace hodnotí člověk jako negativní a společně s nimi prožívá člověk negativní emoce (Pešek, Praško, 2016, str. 12-14). Stres je určen tím, co člověka zatěžuje tzv. stresory a možnostmi, jak tuto zátěž zvládat tzv. salutory (Křivohlavý, 2010, str. 25).

Stresory dělíme na fyzické (hluk, chlad, hlad atd.), psychické (nepříjemné myšlenky, vzpomínky atd.) a sociální (hádky s lidmi, ztráta blízké osoby atd.) Všechny tyto situace v člověku vyvolávají nepříjemné pocity a jsou stavebními kameny pro stresovou reakci. Dále také existují tzv. daily hassles, což jsou každodenní strasti jako jsou např. zmeškání autobusu, dopravní zácpa, zaspání do práce atd. Pokud se díváme na tyto problémy jednotlivě, nejsou nijak nebezpečné, ale v souhrnu velkou měrou přispívají ke stresové zátěži. Právě některá z těchto daily hassles může být spouštěčem stresové reakce (Pešek, Praško, 2016, str. 12-14). Do stresové situace se během života dostane každý, avšak burnout se objevuje pouze u lidí, kteří jsou vysoce a intenzivně zaujatí svou prací, mají nezvykle vysoké cíle a také očekávání. Člověk, který nemá tak vysoké očekávání a motivaci se dostane pouze do stresu,

ale ne do stavu vyhoření. Stres obvykle přechází do burnoutu, ale ne každá stresová situace spustí proces vyčerpání a následné vyhoření. Vnímá-li člověk svou práci jako smysluplnou a překážky, které jsou mu kladeny, jako zdolatelné, k vyhoření u takového člověka nedojde (Křivohlavý, 2012, str. 69).

Stock (2010, str. 17) tvrdí, že všechny stresové reakce jsou velmi individuální.

To co je pro někoho běžnou záležitostí, druhého může velice trápit. Každý jedinec tyto situace vyhodnocuje jinak, záleží vždy na konkrétní situaci, která vyvolá nebo naopak nevyvolá stres. Pokud budeme pro nás nepříjemné situace brát negativně a budeme přesvědčeni, že je nezvládneme, spustí se zátěžová reakce a poté vzniká stres.

Pod pojmem stres si každý představí něco jiného, stejně tak jako každý stres vnímá jinak. Pokud se lidí zeptáme, co pro mě stres znamená dostává se nám zpět různých odpovědí jako např.: (Prieb Mirriam, 2015, str. 13-14)

- přetížení v práci, nedostatek času na zadané úkoly, nedostatek přestávek v práci. nebo dokonce přestávky žádné, hádky na pracovišti,
- člověk má přes den příliš mnoho aktivit, které nestíhá,
- pokud je příliš sledován v práci svým šéfem,
- člověk po pracovním vytížení nemá doma klid,
- nefunkční týmová práce při zadaných úkolech,
- samotný proslov nebo prezentace v práci před kolegy či zákazníky.

V pracovním prostředí vedou ke stresu nejčastěji faktory jako je např. přetížení množstvím práce kdy má pracovník dáno určité množství práce, kterou má vykonat, ale není schopen ji vykonat za čas, který má k dispozici. Časový stres, ve kterém pracovník nemá dostatek času na výkon práce. Pracovníci často vystaveni nadměrnou mírou odpovědnosti, odpovědnost mu je buď přidělena nebo si ji na sebe klade sám. Nevyjasnění pravomocí, kdy si pracovníci nejsou jisti, co vlastně mají dělat, zadané úkoly jsou jim nejasné, nejsou přesně staveny termíny dokončení, limity a hranice, není mu podávána zpětná vazba. Snaha o budování kariéry, často mají pracovníci od zaměstnání přehnané očekávání a vysoké ambice, pokud se jim po určité době těchto očekávání nedostává, dostávají se do stresové situace a nejsou motivováni v práci pokračovat. Ztráta zaměstnání a nemožnost najít zaměstnání nové dle představ nezaměstnaného také patří ke stresorům. Kontakt s lidmi je také důležitý faktor vedoucí ke stresu. Existují dvě skupiny pracovníků, do jedné skupiny se řadí pracovníci,

kteří jsou každodenně v kontaktu s lidmi a druhá skupina je prakticky izolována od druhých lidí, je tedy zřejmé, že každému vyhovuje něco jiného, ale i kontakt s lidmi nebo úplná izolace od druhých lidí může vyvolávat stresové situace.

3.3 Příčiny vzniku syndromu vyhoření

Největší příčinou vzniku syndromu vyhoření se považuje stres, a to stres dlouhodobý chronický, není však příčinou jedinou. Křivohlavý (2012, str. 39-45) popisuje další okolnosti vzniku syndromu vyhoření, kterými jsou především: frustrace, neuspokojení potřeb, negativní vztahy mezi lidmi, přílišná emocionální zátěž, vliv prostředí, pracovních podmínek a organizace práce.

3.3.1 Frustrace a neuspokojení potřeb

Pokud člověk vykonává určitou práci, má představy o tom, jakého se mu dostane uznání za vykonanou práci. Dostane-li kladnou odezvu, jde o uspokojení - saturaci, pokud se mu kladné odezvy nedostane, jde o neuspokojení – frustraci. Tyhle dva protipóly, je však důležité brát individuálně, každý jedinec hodnotí situace jinak. To, co se jednomu zdá jako výhra, druhému může přijít jako prohra a naopak, přitom pocity neuspokojení (frustrace) se v člověku hromadí. Mezi nejdůležitější potřebu, která ve k celkovému psychickému zdraví se obecně řadí potřeba smysluplnosti, a to především smysluplnost vlastní činnosti, pracovní smysluplnost a smysluplnosti žití. Pokud je tomu naopak a člověk z vykonávané práce nepocituje určitý druh přínosu prožívá tak nízké uspokojení ze své práce. Cítí-li, že jejich práce nebo úkoly, které souvisí s výkonem práce nebo osobním životem, není potřebná a přestává být smysluplná, upadají do psychického vyhoření. Každý člověk potřebuje vědět, že činnost, kterou vykonává, má nějaký smysl a je důležitá, jak pro něj, tak pro společnost a plní tak jeho pracovní cíle. Předpokládá se, že člověk je za svou práci dostatečně oceněn, ať už formou slovní pochvaly nebo finanční odměnou, to vše má na lidskou psychiku pozitivní vliv. Pokud tomu tak není, ztrácí člověk potřebnou motivaci pro plnění zadaných úkolů. Nesmí být však opomenuta potřeba společenského uznání, určité formy autority u ostatních. Každý jedinec potřebuje kladnou zpětnou vazbu od druhých lidí, pokud se této odezvy člověku nedostává, dochází také ke stavu vyhoření (Křivohlavý, 2012, str. 39-45).

Křivohlavý (2012, str. 39-45) tvrdí, že každý člověk potřebuje v životě mít pocit, že ho druzí mají rádi, respektují, váží si ho a projevují mu důvěru. Pokud se člověku dostává těchto projevů náklonosti, sám sebe poté člověk hodnotí pozitivně a prožívá potřebný úspěch.

3.3.2 Negativní vztahy mezi lidmi

Nepřátelsky laděné vztahy mezi lidmi jsou velkou součástí vzniku syndromu vyhoření. Mezi lidmi dochází k různým nedorozuměním, hádkám, urážkám, konfliktům, sporům, agresivitě, ale i k přehnanému slovnímu a tělesnému napadání. Lidé si nenaslouchají, nejsou schopni si pomoci, neprojevují si žádnou formu uznání, nesoucí spolu, jsou nepřátelští. Nic z tohoto na žádného člověka nepůsobí kladně a pokud je člověk dlouhodobě v takovém prostředí, hromadí se v něm napětí a postupně dochází k vyhoření.

Negativní vztahy mezi lidmi nastávají tam, kde nejsou jasně stanovená pravidla, jak se lidé mají chovat k druhým a mezi sebou (Křivohlavý, 2012, str. 39-45).

3.3.3 Přílišná emocionální zátěž

Emoce např. smutek, radost, zlost, zklamání, člověk prožívá tyto stavy, ani si to prakticky neuvědomuje, a jsou součástí lidské psychiky. Emoce jsou pak chápány jako „uspořádaný soubor chemických a neuronálních odpovědí mozku na emočně kompetentní podnět např. na objekt nebo situaci“ (Gerlichová, 2014, str. 85). K psychickému vyhoření také dochází, pokud jsou na člověka kladeny vysoké nároky v rámci kladných emocionálních mezilidských vztahů. Některé profese vyžadují určitou formu empatie v osobním kontaktu s druhými lidmi. Často jsou od zaměstnanců vyžadovány pozitivní emoce a kladný přístup i v situacích, které jsou opačného charakteru, což je pro člověka velice psychicky náročné. Většina těchto situací nenechává pracovníky chladnými a ti si postupně utváří obranné mechanismy, aby pro ně právě ty emocionálně náročné situace nebyly nebezpečné po psychické stránce (Křivohlavý, 2012, str. 39-45).

3.3.4 Vliv prostředí, pracovních podmínek a organizace

Nejen emocionální zátěž pracovníka, ale také prostředí a podmínky, ve kterých se pracovník nachází během svého pracovního výkonu, má vliv na jeho psychické zdraví. Člověk v pracovním procesu hodnotí jeho míru svobody, požadavky na něj kladené, přiznanou odpovědnost a komunikaci v zaměstnání (Křivohlavý, 2012, str. 39-45).

Na vznik syndromu vyhoření může mít vliv nepřiměřená míra svobody nebo také naopak, extrémní míra kontroly pracovníka. Pracovník se cítí ukřivděn a zbytečný nemá-li dostatečnou míru svobody např. v rozhodování, naopak přílišná volnost vede k přehlcení pracovníka. Pracovník, který má dostatek prostoru pro rozhodování pro řešení úkolů, problémů a průběhu všech událostí a má vše pod kontrolou, je spokojený a nemá sklony k podlehnutí stresu. Každý rád pracuje samostatně bez každodenní kontroly druhými, byť je to nadřizený. (Maroon, 2012, str. 59)

Další příčina vzniku syndromu vyhoření jsou požadavky, které pracovník hodnotí jako nesmyslné a problémy pracovníka s autoritou jak formální, tak osobní, kdy si pracovník váží někoho méně a někoho více (Křivohlavý, 2012, str. 39-45).

Také nadměrná míra odpovědnosti s nedostatkem prostředků pro realizaci zadaného úkolu vede ke vzniku syndromu vyhoření společně s přehnaným očekáváním něčeho, co vlastně ani není předem stanoveno. Lidé také mají často tendence klást na druhé přehnané požadavky, které nejsou schopni splnit (Křivohlavý, 2012, str. 39-45).

K syndromu vyhoření také přispívá špatná nebo chybějící komunikace ze strany nadřizených. Důležitá je také komunikace skupinová, kdy zaměstnanci mezi sebou rozebírají např. každodenní nebo týdenní plány, kde si přesně stanovují role v týmu a úkoly, které musí splnit. Skupinová komunikace je také dobrá pro zdravé pracovní klima, kde se mohou rozebírat problémy, které zaměstnance trápí a které potřebují být vyřešeny (Křivohlavý, 2012, str. 39-45).

3.4 Příznaky syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření se na jeho začátku projevuje jako jiné psychické onemocnění často se projevuje různými obtížemi a příznaky. Obecně lze říci, že mezi příznaky syndromu vyhoření patří příznaky z roviny emocí, postojů, mezilidských vztahů, ale i z oblasti tělesného zdraví člověka (Peterková, online, [cit. 2018-04-05]). Dle Freudengergera (1983, str. 62-66) je prvním varovným signálem syndromu vyhoření vždy pocit únavy s obtížemi zvládnout obvyklé každodenní aktivity, které člověk dělá prakticky automaticky.

Kebza a Šolcová (2003, str. 9-10) popisují tři úrovně příznaků vyhoření: psychickou úroveň, fyzickou úroveň a úroveň sociálních vztahů.

3.4.1 Psychická úroveň příznaků

Pokud se člověk dlouhodobě snaží o něco, čeho se mu nedostává, nabývá pak pocitu, že je zbytečné se o něco snažit, ztrácí motivaci a je duševně vyčerpaný. U člověka se také může projevit emocionální vyčerpání, kdy se začíná o své stavu vyjadřovat slovy „mám toho po krk“, „jsem na dně“ atd. Poté se lidem snižuje celková aktivita, kreativita a iniciativa. Začínají převažovat pocity deprese, frustrace, beznaděje, a ztráta smysluplnosti, člověk se začíná cítit bezcenný, často se uchyluje k sebelítosti, nabývá pocitu, že je snadno nahraditelný. V kontaktu s druhými lidmi se člověk chová negativně až cynicky. Poté obvykle nastává naprostý nezájem o vykonávanou práci. Člověk se dostává do fáze stereotypu, používá stejné fráze a klišé (Kebza, Šolcová, 2003, str. 9-10).

3.4.2 Fyzická úroveň příznaků

Fyzická úroveň příznaků vyhoření se projevuje hlavně jako celková únava organismu člověka. Do této kategorie příznaků patří zejména apatičnost člověka, bolesti hlavy a svalů, bušení a bolesti u srdce, zvýšená srdeční frekvence, zažívací obtíže, poruchy spánku, přibírání na váze, ztráta hmotnosti nebo vznik závislostí všeho druhu (Kebza, Šolcová, 2003, str. 9-10).

3.4.3 Úroveň sociálních vztahů

Člověk se začíná stranit svého okolí, začíná být asociální, odmítá být hodnocen druhými lidmi, nemá zájem o druhé jak ze svého osobního života, tak i ze svého pracovního prostředí. Člověk neplní zadané úkoly v práci, neprojevuje žádný zájem o vykonávanou práci, neplní plány a svůj časový harmonogram. Neumí se vcítit do druhých lidí ani o to nemá zájem. Může se projevit vůči svému okolí agresivně a začínají se projevovat první konflikty v důsledku nezájmu o druhé a lhostejnosti ke svému okolí (Kebza, Šolcová, 2003, str. 9-10).

Také Stock (2010, str. 19-22) popisuje 3 základní příznaky vyhoření: vyčerpání, odcizení a pokles výkonnosti.

Vyčerpání

Člověk se cítí zcela vysílený jak emočně, tak fyzicky. Mezi příznaky emočního vysílení se řadí: bezmoc, beznaděj, ztráta sebekontroly např. nekontrolovatelný pláč, výbuchy vzteku, strach, pocity samoty a pocity prázdnoty. Mezi příznaky fyzického vysílení se řadí: únava,

nedostatek energie, bolesti zad, náchylnost k onemocněním, nespavost, zažívací potíže, poruchy soustředění, poruchy paměti (Stock, 2010, str. 19-22).

Odcizení

Člověk, u kterého se projevuje syndrom vyhoření se chová odměřeně a lhostejně ke svému okolí. První zmínky o syndromu vyhoření poukazují převážně na to, že jím trpí tzv. sociální profese, dnešní doba to však zcela vyvrací. Pocity odcizení cítí pracovníci v současnosti ve všech oblastech a můžou mu předcházet „pouze“ např. konflikty na pracovišti. Vytrácí se aktivita a pracovní nasazení, začíná se projevovat pocit frustrace, zklamání. Člověk začíná být opravdu vyčerpaný tak, že už nemůže dál pokračovat v tom, co dělá. Zaměstnanec ztrácí prvotní nadšení až dochází k cynismu, zákazníci a kolegové jsou pak chápáni spíše jako zátěž a nadřízení jsou chápáni jako ohrožující element. Pojem odcizení Stock (2010, str. 20) chápe jako ztrátu cílevědomosti, zájmů a vlastních ideálů. Odcizení se projevuje tím, že člověk vidí negativně sám sebe, má negativní postoj k životu a vykonávané profesi, není schopen kontaktu se společnostmi, ztrácí úctu sám k sobě, trpí pocity méněcennosti (Stock, 2010, str. 19-22).

Pokles výkonnosti

Člověk, u něhož se projevuje syndrom vyhoření ztrácí důvěru sám v sebe a má pocit méněcennosti, výsledkem toho, je to, že klesá jeho výkonnost, jelikož se považuje za neschopného. Zaměstnanec potřebuje pro provedení zadaného úkolu nebo i pro běžné věci, které před tím zvládal za relativně krátký čas, mnohem více času pro zhotovení svých úkolů. Na druhou stranu však člověk pociťuje to, že nemůže zklamat sám sebe a také své nadřízené, proto zadané úkoly plní svědomitě, ale je si vědom toho, že na to již nestačí a cítí se zahnaný do kouta. Projevy poklesu výkonnosti dle Stocka jsou nízká produktivita práce, ztráta nadšení z vykonávané práce, ztráta nadšení všeobecně, nerozhodnost, ztráta motivace, projevy pocitů selhání a prodlužování potřebného času pro výkon práce. (Stock, 2010, str. 19-22).

3.5 Rizikové faktory syndromu vyhoření

Mezi rizikové faktory, které spouští syndrom vyhoření se řadí charakterové vlastnosti člověka. Tyto vlastnosti se projevují v chování člověka a také v jeho jednání (Janíček, 2013, str. 222).

3.5.1 Vzorce chování

Do kategorie vzorců chování se řadí typické zvyky člověka a jeho chování.

Typ chování A

Lidé s tímto typem chování mají sklony k soutěživosti v pracovním prostředí, musí být ve všem nejlepší, jsou podráždění, nedočkaví, precizní se sklony k perfekcionismu a agresivitě, jsou to typičtí workoholici. Je to právě soutěživost, která pracovníky izoluje od druhých často mají pocit, že musí práci zvládnou a dokončit sami. Sami se vystavují stresovým situacím prací pod tlakem. Tento typ lidí nepocituje žádné potíže a neuvědomuje si možný výskyt syndromu vyhoření u jejich osob, nic jiného než práce, pro ně neexistuje, ani potřebná regenerace. Ke své práci a podávání vysokých výkonů právě určitou míru stresu potřebují, až do chvíle, kdy se nahromaděné neúspěchy, ač malé projeví ve fyzické reakci, a právě tehdy si člověk uvědomí, že u něj došlo k vyhoření. Zcela s jistotou se dá říci, že lidé s typem chování „A“, tzv. workoholici, prakticky vždy onemocní syndromem vyhoření (Stock, 2010, str. 42-44; Křivohlavý, 2002, str. 23).

Typ chování B

Lidé jsou přátelští, neizolují se od svého okolí, jsou klidnější při výkonu práce, pracují v týmu, jsou vyrovnanější a uvolnění. U tohoto typu chování nedochází k syndromu vyhoření, ale pokud je člověk dlouhodobě nemotivován k podávání vysokých výkonů může dojít k celkové nespokojenosti v zaměstnání a poté v osobním životě (Stock, 2010, str. 42-44; Křivohlavý, 2002, str. 23).

Typ chování G

Lidé, kteří se projevují tímto typem chování mají vysoké pracovní tempo, ale zároveň si udržují přirozený odstup a vše si nezabírají osobně. Tento typ je považovaný za ideální. Lidé jsou v práci úspěšní a při tom podávají vysoké výkony s důrazem na regeneraci (Stock, 2010, str. 44).

Typ chování S

Tito pracovníci své úkoly plní dobře a svědomitě, ale neprojevují žádnou iniciativu navíc, jejich pracovní tempo je pomalé (Stock, 2010, str. 44)

3.5.2 Vnitřní hlas

Pro člověka je bezesporu důležitá sebedůvěra k sebe samému a to, jak svému vnitřnímu hlasu naslouchá. Podle vnitřního hlasu si člověk utváří pravidla a postoj k životu. Náš vnitřní hlas k nám může být kritický nebo motivující.

Pokud nám vnitřní hlas říká „ty to nezvládneš“, „neumíš to“, „minule ti to taky nevyšlo“ převládá kritický hlas. Ten vede často k syndromu vyhoření (Hözl, Raslan, 2013, str. 23).

Stock (2010, str. 46) popisuje pět vnitřních motivátorů, které jsou pro člověka pozitivní, ale v přehnané míře mohou působit spíše negativně.

Jsou to hlasy typu: (Stock, 2010, str. 46)

- 1. Bud' silný** – člověk pohání sám sebe k vysokým výkonům a zastáváním vysokých funkcí, ale člověk se může dostat do bodu, kdy sám sebe přeceňuje,
- 2. bud' dokonalý** – člověk je precizní, zadané úkoly dotahuje do konce, vše má svůj řád, na druhou stranu se lehce stává člověk perfekcionista a jeho touha po dokonalosti překročí únosnou hranici, není schopen delegovat ostatní a vše radši dělá sám, než aby důvěřoval ostatním,
- 3. bud' se všemi zadobře** – tento vnitřní hlas nám napovídá, abychom byly přátelští a oblíbení v kolektivu, to však může později vést k tomu, že člověk neumí říct ne, neumí se vymezit proti tomu, co se mu nelíbí a sám sebe začne stavět až na druhé místo to vede nejčastěji k syndromu vyhoření,
- 4. bud' rychlý** – rychlost je znakem dnešní doby, která je až příliš uspěchaná, člověk, který plní zadané úkoly rychle bývá oblíbený, jelikož zvládne více práce než druzí, ale snadno se dostává do stresu, jakmile nestíhá,
- 5. zaber** – v člověku se probouzí neuspokojená touha něčeho dosáhnout, pokud se této potřeby člověku nedostává je člověk nespokojen se svými výkony, přetěžují se, mají pocit, že musí zvládnout vše, ale bez naděje na úspěch.

3.5.3 Nízká odolnost

Každý jedinec je jinak náchylný k projevům a výskytu stresu ze kterého se může vyvinout syndrom vyhoření. Nízká odolnost je nejčastěji projevem emocionálních příčin.

Při nízké odolnosti vůči stresu je člověk v zaměstnání unavený, cítí se frustrovaný z výkonu práce, necítí se dobře v kolektivu, nemá radost z nově zadaných úkolů, které ho mohou posunout vpřed, spíše se bojí úkoly splnit, aby neudělal něco špatně (Zuzák, Königová, 2009, str. 183).

Odolnost neboli resilienci, lze chápat jako proces u člověka, který odolává negativním pro něj stresovým událostem, nebo také výsledek procesu odolávání, kdy se člověk naučil vyrovnávat se s negativními vlivy. (Mareš, 2012, str. 30) Odolnost je více než vytrvalost (Greitens, 2015, str. 25).

Resilientní lidé si umí zachovat duševní rovnováhu, a právě díky tomu umí přistupovat k neúspěchům, porážkám a ponaučit se z nich a najít řešení za všech okolností (Stock, 2010, str. 52; Pešek, Praško, 2016, str. 23). Dále jsou také schopní dávat ostatním upřímné odpovědi, na ostatních jsou nezávislí, umí si kolem sebe vytvořit hranice, odolní lidé jsou velice kreativní, mají smysl pro humor a vědí co je dobré, co špatné a umí tyto věci rozlišovat (Stock, 2010, str. 52).

3.6 Vývoj a fáze syndromu vyhoření

O fázích neboli vývoji syndromu vyhoření se zmiňuje Kebza (2003, str. 13). O první fázi hovoří jako o fázi iniciační. V této fázi je člověk nejprve velice ponořený do nově zadaných úkolů a prochází si prvotním nadšením, je plný elánu a má velká očekávání. Poté přichází fáze vystřízlivění. Ve fázi vystřízlivění si člověk začíná uvědomovat, že zadané úkoly nejsou realizovatelné tak, jak si představoval. Najednou si člověk uvědomí, že i on má určitá omezení, a ne vše, co si naplánoval půjde dotáhnout do konce. Po tomto uvědomění přichází frustrace a následuje apatie. Člověk se stává zklamaným ze svého počínání a zcela rezignuje na veškerou činnost spojenou s pracovním výkonem, dělá jen to, co je nezbytně nutné. Úkoly plní rychle, vyhýbá se kontaktu s druhými lidmi a počáteční iniciativa a nadšení se vytrácí, člověk cítí zklamání, práci bere jen jako zdroj obživy, o práci přecházející nechce ani slyšet, cítí se být obtěžován, nastupuje celkové vyčerpání a negativismus (Kebza, 2003, str. 13).

Člověk si neuvědomuje, co se děje a že se dostává do stavu vyhoření, jelikož jednotlivé fáze na sebe navazují plynule. (Švamberk Šauerová, 2018, str. 44)

3.6.1 Čtyřfázový model

Čtyřfázový model syndromu vyhoření popisuje čtyři fáze vývoje, a to fázi poplachovou, odporu, vyčerpání a ústupu. Tyto fáze se popisují v rovině těla, myšlenek, pocitů a chování.

Poplachová fáze

V rovině těla se poplachová fáze projevuje nepravidelným bušením srdce, nadměrným pocením, člověk může mít studené vlhké ruce, pociťuje vnitřní neklid a třes, má často zažívací potíže, dělá mu problém promluvit, nebo se zadržává v řeči, může mít pocit nedostatku kyslíku. Všechny tyto symptomy jsou typickými projevy stresu a jejich intenzita závisí na osobnosti člověka a na jeho vnitřní síle. V rovině myšlenek si člověk často klade otázky typu „co mám dělat“, „jak mám postupovat v této situaci“, „můžu vůbec tuto situaci řešit“, „proč zrovna já“. Pocity nervozity, nejistoty, strachu, napětí, emocionálního vyčerpání, nevědění si rady a nevolnosti jsou projevem právě roviny pocitů. Všechny tyto projevy se mohou stupňovat dle závažnosti situace, kdy člověk může propadnout panice (Prieß, 2015, str. 26). Panika se projevuje pocitem extrémní úzkosti, která vzniká náhle a bez příčiny (Mlčoch, 2008, online). Pokud se člověk nachází v poplachové fázi příliš dlouho může se u něj rozvinout panická porucha. Rovina chování se pak projevuje u člověka veškerým soustředěním na svůj protějšek (Prieß, 2015, str. 26).

Fáze odporu

Tato fáze se projevuje v situacích, kdy dochází ke sporům s druhou osobou v čase, kdy není možné se shodnout, každý si stojí za svým názorem a nelze dojít ke shodě. V určitém momentě dojde k tomu, že jeden se při sporu dá na ústup a začne znovu hodnotit situaci, kvůli které ke sporu došlo. Člověk poté již nezastává svůj názor, ale začne odmítat to, co chce druhý tzv. odporuje a cítí bezmoc. Fáze odporu stojí člověka mnoho sil, a proto je zásadní na cestě k vyhoření. V rovině těla se fáze odporu projevuje bolestí hlavy a zad, tíhou na hrudi, celkovým napětím, kožními problémy a nevolnostmi. U člověka se začínají projevovat myšlenky jako „já to nechci“, „ne“, „neudělám to“, „nechte mě být“, „tohle nepřipustím“. Člověk cítí vztek, zlost a začíná být agresivní vůči svému okolí, nemůže myslet na nic jiného a pořád dokola si přemítá danou situaci, která se mu přihodila. V rovině chování dochází k odmítání nebo protestu. Dotyčný začne dělat spoustu věcí a začne se zabývat tím, čeho by si před tím ani nevšiml jen proto, aby měl pořád co na práci, nebyl

v klidu a nemusel myslet na to, co ho trápí a kvůli čemu se cítí bezmocný, začíná se přetěžovat a odmítá se postavit realitě (Prieß, 2015, str. 27-35).

Fáze vyčerpání – začátek vyhoření

Člověk, který prochází fází odporu je stále více a více v odporování slabší a nedokáže odporovat dlouho a dostává se do fáze vyčerpání, a právě v této fázi začíná syndrom vyhoření. V rovině těla se fáze vyčerpání projevuje opakovanými bolestmi hlavy, neustálou bolestí žaludku, oslabením, celkovým vyčerpáním, oslabenou imunitou, nespavostí, hubnutím nebo naopak přibíráním na váze. V rovině myšlenek se lidé zaobírají právě všemi problémy a tělesnými symptomy, které se u nich začínají projevovat. U lidí se začíná projevovat zapomnětlivost, porucha soustředění, nedokážou se koncentrovat na jednu věc a často přemýšlí nad více věcmi naráz. To vše souvisí s tím, že na zadané úkoly potřebují najednou více času než před tím. Lidé se setkávají s pocity zoufalství, smutkem, trpí beznadějí a bezmocí. Zpět se vrací strach s první poplachové fáze, který člověk potlačovat celou dobu ve fázi odporu a začínají pochybovat o své existenci a trpí pocitem, že se „zblázní“. Vyhořelí lidé se stahují do ústraní od ostatních lidí, odmítají být v kontaktu s druhými a berou ostatní spíše jako zátěž. Lidé jsou vyčerpání již nemají sílu čelit všemu ostatnímu, a proto nastává další fáze, a to fáze ústupu (Prieß, 2015, str. 26-40).

Fáze ústupu

V této fázi je u člověka plně rozvinut syndrom vyhoření. Neustále se zvyšuje vyčerpání a slabost. Lidé často omílají věty jako např. „chci mít klid“, „nemůžu dál“, „nikdo mě nechápe“, „nepatřím sem“, „nechte mě být“. Lidé přestávají mít rádi sami sebe a jsou stále více vzteklí a agresivní, ale svůj vztek a agresi potlačují. Nemají sílu dávat najevo vzdor a ventilovat své pocity okolí. Díky tomu vše otáčí proti sobě, a to vede k sebezáhubě. Najednou už nejsou tak zapálení do věci a začínají se projevovat jako zcela neschopní, je jim vše jedno jsou ke věcem lhostejní. Lidé takto trpící se naprosto izolují od okolí, nejsou v kontaktu s okolím, chovají se bezcitně a nezvládají každodenní rutinní situace. Lidé postižení syndromem vyhoření jsou absolutně nepoužitelní v běžném životě (Prieß, 2015, str. 40-42).

3.6.2 Pětifázový model

Maroon (2012, str. 38-39) popisuje syndrom vyhoření probíhající v pěti fázích. První fáze je označována jako fáze entuziasmu. Vyznačuje se hlavně obrovským nadšením pro věc

a vysokým očekáváním. Druhou fází nazývá stagnací, kdy pracovník plní a pracuje jen na nejnужnějších úkolech. Prvotní nadšení se ztrácí, pracovník již nemá tak vysoké ambice a ideály. Pracuje jen proto, protože musí. Třetí fáze – frustrace. Tato fáze je prakticky opak první fáze. Pracovník má pocit, že zadané úkoly nezvládne a ihned odmítá být zodpovědný za výsledky a ztrácí elán z nových příležitostí. Předposlední fází, je fáze lhostejnosti. Tato fáze navazuje na pocity frustrace, pracovník se již prací vůbec nezaobírá, neřeší nové úkoly, vše je mu jedno. Pracovník se začíná zaměřovat hlavně sám na sebe, na svůj klid a zdraví. Poslední fáze – konec. Zde nastává u člověka vyhoření. Pracovník často odchází ze zaměstnání, na delší dovolenou nebo mimo svůj dosavadní obor práce.

3.6.3 Dvanáctifázový model

Dvanáctifázový model popisuje, že člověk trpící syndromem vyhoření si projde následujícími fázemi: (Poschkamp, 2013, str. 37)

1. „Nutkání prosadit se,
2. intenzivní nasazení,
3. drobné zanedbávání vlastních potřeb,
4. potlačení konfliktů a potřeb,
5. nová interpretace hodnot,
6. intenzivní popírání vyskytujících se problémů,
7. stažení se,
8. pozorovatelné změny chování,
9. depersonalizace/ztráta citu pro vlastní osobnost,
10. vnitřní prázdnota,
11. deprese,
12. úplné vyčerpání z vyhoření.“

3.7 Profese ohrožené vznikem syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření v dnešní době může propuknout prakticky u kohokoliv, ačkoliv více ohrožení jsou ti, kteří pracují každodenně s druhými lidmi a vykonávají tzv. pomáhající profese (Kebza, Šolcová, 2003, str. 8).

Křivohlavý (2012, str.24-26) tvrdí, že do psychického vyhoření člověka uvádí dlouhodobý, osobní styk s lidmi, dlouhodobé, neúspěšné jednání s lidmi, pracovní přetížení, které trvá dlouhou dobu, kladení mimořádných požadavků na pracovníka v delším časovém horizontu, rutinní pracovní režim, striktní pravidla, bezohlednost nadřízených, autoritativní manažerský styl vedení a pocity přetížení v pracovním procesu. Člověka se do stavu psychické vyhoření dostává převážně tam kde je nedostatek pracovníků, pracovník není dostatečně oceněn, na pracovišti neexistuje respekt vůči druhým, si pracovník čas odpočinout, není prostor pro seberealizaci, chybí čas na zpracování zadaných úkolů, je příliš soutěživé klima (každý chce být nejlepší), je pracovník nerovnoměrně přetěžován zadanými úkoly, které není schopen zvládnout, se každý snaží být expertem na zadaný úkol a tam, kde se kumuluje vše výše uvedené body.

Nejvíce ohrožení jsou lékaři, zdravotní sestry, ošetrovatelky především ve spolupráci se seniory, sociální pracovníci, psychologové a psychiatři, učitelé, poštovní doručovatelé, pracovníci u přepážek pošt a bank, dispečeri, právníci, pracovníci státní správy, vysoko postavení manažeři, duchovní, řádové sestry, policisté a kriminalisté (Kebza, Šolcová, 2003, str. 8).

Dle výše uvedeného, mohou být pracovníci, kteří jsou ohrožení vznikem syndromu vyhoření, rozdělení na ty jejichž profese pocházejí z oblasti zdravotnictví, školství, sociální péče, top managementu a policie.

Zdravotnictví

Výkon práce ve zdravotnictví je náročný. Pracovníci jsou denně v kontaktu s druhými lidmi, setkávají se s problémy druhých, které mohou ovlivnit jen z části nebo je nemohou ovlivnit vůbec. Veškerá rozhodnutí, kterým jsou podrobena mohou mít fatální následky. Ve zdravotnictví se lékaři, zdravotní sestry nebo ošetrovatelky setkávají nebo mohou setkat se smrtí člověka, což na pracovníka klade velkou emocionální zátěž. I přesto si musí udržet určitý odstup od pacientů i jejich rodinných příslušníků a nevkádat do situací osobní city. Takové prostředí je bohužel ideální pro rozvoj syndromu vyhoření (Ptáček, Raboch, Kebza, 2013, str. 60).

Školství

Práce pedagogů ve školství je spojena s neustálým kontaktem s druhými lidmi. Pedagogové jsou pod neustálým dozorem. Jejich práce je spojena s odpovídáním na nejrůznější dotazy a řešení nahodilých událostí a úkolů, při tom všem musí myslet na to, co je cílem jejich profese, musí si zachovat tvář a vybudovat autoritu u svých studentů. Tlak, který je v dnešní době na pedagogy kladen vede ke stresovým situacím a často přechází k syndromu vyhoření (Švamberk Šauerová, 2018, str. 45).

Sociální péče

Pracovníci pracující v sociálních službách pomáhají lidem v krizových situacích a v těžkých životních situacích. Pracovníci, kteří poskytují tyto služby jsou často přesvědčení, že jejich práce jim poskytne smysl života tím, že pomáhají druhým. Dochází však k situacím, kdy se musí vyrovnávat s tím, že původní snaha pomoci se mění v pocity bezradnosti a nemohoucnosti změnit životy druhých tak, jak by sami chtěli. Tyto pocity se mění v emocionální vyčerpání a objevují se první příznaky syndromu vyhoření (Hrozenská, Dvořáčková, 2013, str. 129).

Top management

K syndromu vyhoření nejčastěji dochází u vysoce postavených manažerů velkých společností. Jsou na ně kladeny vysoké nároky v rozhodování. Na jejich rozhodnutích závisí mnoho podřízených, pracují často delší dobu s vysokým nasazením. Právě díky tomu, že práci věnují mnoho času se jim rozpadají rodinné vztahy nebo nemají možnost vůbec rodinu založit, pracují pod velkým tlakem, neumí zvolnit a než si uvědomí že hazardují se svým zdravím, začíná se projevovat syndrom vyhoření (Králová, 2009, online 2009-02-14, [cit. 2018-05-03]).

Policie ČR

Samotný výkon práce příslušníků Policie ČR je dán předpisy, normami, povinnostmi a zákonem na straně jedné a pracovními podmínkami, prostředím, složitými případy, obtížnými situacemi a prožíváním extrémního stresem na straně druhé. Výkon tohoto zaměstnání vyžaduje silnou psychickou odolnost, vytrvalost a fyzickou zdatnost. Tyto činitele působí na člověka dlouhodobě a vyvolávají stres, pokud stres působí dlouhodobě, člověk se cítí fyzicky i emočně vyčerpán a přichází syndrom vyhoření (Ptáček, Raboch, Kebza, 2013, str. 140-141).

3.8 Prevence stresu a syndromu vyhoření

Na prevenci syndromu vyhoření, by měl být kladen veliký důraz hlavně v těch profesích, ve kterých jsou na pracovníky kladeny velké nároky jak psychické, fyzické, a emocionální. Je velice důležité, aby se na prevenci syndromu vyhoření podílel zaměstnanec i zaměstnavatel (Kelnarová, Matějková, 2010, str. 67), protože vyhoření, je výsledkem nerovnováhy mezi profesním očekáváním a profesní realitou pracovníka (Kebza, Šolcová, 2003, str. 19). Slovo prevence ve svém významu znamená předejití, předcházení, a to zejména nežádoucím vlivům, kterým je třeba se vyhnout (Hartl, Hartlová, 2009, str. 450).

Obecné zásady prevence syndromu vyhoření

V hodnocení nepříznivých situací vedoucích ke stresu a následnému propuknutí syndromu vyhoření nehraje roli v životech lidí nic jiného než aktivní přístup k životu. A do tohoto aktivního přístupu zcela bezpochyby patří následující: (Kebza, Šolcová, 2003, str. 20-21)

- člověk by měl být otevřený všem změnám, které přichází, neměl by se jich bát, měl by se snažit je pochopit a brát je jako nové příležitosti a využít je,
- aktivně vyhledávat řešení nepříznivých situací, které člověku navozují stres, nebyť negativní a pasivní,
- člověk by si měl umět připustit to, že stresové situace do jeho života přijdou a brát je jako normální součást svého života, se kterou se musí vyrovnat,
- je potřebné, aby pracovník nemíchal svůj osobní a pracovní život, je důležité tyto dvě roviny umět oddělit,
- obklopit se lidmi, se kterými má člověk dobré vztahy, může se na ně spolehnout v každé situaci a svěřit jim své problémy,
- najít práci, která člověka baví, cítí se v pracovním prostředí a kolektivu dobře,
- věnovat se rodině nebo partnerovi a udržovat dobré rodinné vztahy,
- vést aktivní život, věnovat se zálibám,
- klást důraz na zdravý životní styl.

3.8.1 Prevence syndromu vyhoření na straně jedince – coping

Pro oblast zvládání stresu se používá označení coping, které představuje zvládání velice náročných a zátěžových situací člověka. Dále se o copingu hovoří v takových případech,

kdy člověk musí vyvinout zvýšené úsilí k vyrovnání se s těžkou nezvladatelnou a psychicky těžkou situací (Janíček, Marek, 2013, str. 500).

Proces zvládání stresu

V procesu zvládání stresu a psychické zátěže nelze zcela jednoznačně mluvit o dílčích etapách. U každého jedince jsou fáze procesu individuální, ale mohou se specifikovat jako: poplachová reakce, hledání racionálního přístupu k zátěži, analýzu zátěže, motivace k řešení problému, řešení (Bedrnová, Pauknerová, 2015, str. 263-266).

1. Poplachová reakce

V této fázi si člověk uvědomuje vzniklý problém a důležitost jeho řešení, proto dochází k mobilizaci psychických sil, tímto je člověk připraven k řešení problému a zvládání zátěže. V člověku se probouzí pocity nervozity, bušení srdce, zvýšení tepu atd. (Bedrnová, Pauknerová, 2015, str. 263-266).

2. Hledání racionálního přístupu k zátěži

V první fázi si člověk uvědomí, že se v jeho psychice odehrává něco nepříznivého. V druhé fázi si člověk uvědomuje, že je potřebné se nepříznivým změnám jeho chování a pocitů vyvarovat a vyvážit toto nepříznivé prožívání, proto hledá racionální řešení. V této fázi často člověk potlačuje své emoce a zapojuje rozum. Takto řešit problémy mohou lidé, kteří mohou svou situaci představit svému okolí na které se mohou spolehnout a jsou ochotní vůbec problém na veřejnosti rozebírat (Bedrnová, Pauknerová, 2015, str. 263-266).

3. Analýza zátěže

Prostřednictvím studia, rozhovorů s přáteli, rodinou nebo odborníky člověk analyzuje problém a snaží se zjistit co je jeho příčinou a významem. V tomto bodě člověk hledá různé způsoby, jak se s problémem vypořádat (Bedrnová, Pauknerová, 2015, str. 263-266).

4. Motivace k řešení problému

Tato fáze se vyznačuje tím, že člověk má potřebu poznat a řešit problém, začíná se v celé situaci orientovat. Pokud člověk zvládá situaci dlouhodobě, vytvoří si vhodné návyky odolnosti proti dalším a dalším stresovým situacím (Bedrnová, Pauknerová, 2015, str. 263-266).

5. Řešení

Člověk má vždy dvě možnosti buď aktivně svůj problém řeší nebo odolává. Vždy musí pečlivě zvážit obě možnosti a který způsob řešení je nejvhodnější. V některých případech je opravdu vhodné nedělat nic a problém ignorovat, v jiných problém aktivně řešit. V procesu odolávání člověk trpělivě snáší nepříznivou situaci, kterou nemůže za žádných okolností změnit např. nepříjemný spolupracovník. Při aktivním řešení člověk hledá nejrůznější možné způsoby, aby situaci změnil, zmírnil nebo zcela odstranil vlastními silami např. závislost na cigaretách (Bedrnová, Pauknerová, 2015, str. 263-266).

3.8.2 Druhy copingových strategií

Za copingové strategie lze považovat jednotlivé vypracované plány jedince, tak aby snížil svou zátěž a zvládal tak stres. Tyto plány se nazývají také strategie zvládání stresu. Hlavními strategiemi jsou: zvládání zaměřené na problém, zvládání zaměřené na emoci, zvládání vyhybavé (Janíček, Marek, 2013, str. 500).

1. Zvládání zaměřené na problém

Pokud člověk zvolí tuto strategii, zaměří se na podstatu svého problému a snaží se ho do hloubky poznat, vymezí si obsah problému a hledá možnosti, jak ho vyřešit. V průběhu řešení problému získává znalosti a dovednosti, které mu pomáhají v řešení. Do této kategorie neodmyslitelně patří hledání sociální opory (Janíček, Marek, 2013, str. 500).

2. Zvládání zaměřené na emoci

Tuto strategii volí jedinec v případě, kdy nadlimitní zátěž, kterou prožívá není možné eliminovat nebo zmírnit.

Strategie zvládání zaměřené na emoci zahrnuje dílčí strategie: (Janíček, Marek, 2013, str. 500)

Behaviorální strategie – tato strategie vede k tomu, že člověk mění své chování tak, aby došlo k zmírnění stresu, který prožívá

Kognitivní – člověk vědomě problém odsunuje z vědomí a přehodnocuje situaci

Ruminanční – člověk, který volí tuto strategii se často uzavírá sám do sebe a řeší problém ve svém nitru, přemýšlí sám, jak se se stresovou situací vyrovná

Rozptylující – rozptylující strategie vede k tomu, aby člověk vykonával příjemné činnosti, kterými odpoutá pozornost od problému, který ho stresuje, navozuje si pocit, že může a je schopen ovlivňovat průběh dalších událostí

3. Zvládání vyhýbavé

Tato strategie se netýká ničeho jiného než toho, že se člověk stresové situaci vyhýbá, na problém nemyslí, odvrací svou pozornost k jiným věcem a rozptyluje své myšlenky (Janíček, Marek, 2013, str. 500).

Účinnou prevencí syndromu vyhoření je osvojit si základní principy efektivního životního stylu a dodržování základních pravidel duševní hygieny (Bedrnová, Pauknerová, 2015, str. 160).

3.8.3 Duševní hygiena

Duševní hygiena se zabývá psychickou pohodou a odolností člověka proti přichozím negativním vlivům, které člověka přivádí do nerovnováhy a mohou způsobovat stres, který přechází v syndrom vyhoření (Votočková, 2017, online 2017-07-27 [cit. 2018-05-07]). Míček (1984, str. 9) tvrdí, že „Duševní hygienou rozumíme systém vědecky propracovaných pravidel a rad sloužících k udržení, prohloubení nebo znovuzískání duševního zdraví, dušení rovnováhy.“

Životospráva

Významnou roli v prevenci syndromu hraje také životospráva a dodržování jejích zásad. Životospráva zahrnuje především oblast, spánku, výživy, dýchání, odpočinku, pohybu a hospodaření s časem (Míček, 1984, str. 41-62).

Spánek

Za ideální dobu spánku pro dospělého pracujícího člověka se považuje 8 hodin a delší doba spánku, než tato uvedená je škodlivá stejně jako např. chronické přejídání. Pro kvalitní spánek je důležitá fáze REM, ve které se člověku zdají sny, které přispívají k emoční stabilitě a duševnímu zdraví. Sny napomáhají celkovému uvolnění myšlenek, které byly zapomenuty, emočnímu vystráznění a interakci s naším podvědomím. Kvalitu spánku ovlivňuje celý den, ve kterém se nám střídají nálady, je důležité se před spánkem nerozčilovat, nemyslet

na pracovní záležitosti nebo se zabývat problémy. Čas před spánkem by měl být nejkliďnější z celého dne, proto by měl být realizován v pravidelnou denní dobu, temné tiché místnosti s nerušivými elementy (Míček, 1984, str. 41-62).

Výživa

Výživa hraje velkou roli v duševní rovnováze člověka a také ve výkonnosti pracujícího člověka. Nesprávná strava vede ke vzniku civilizačních chorob jako je např. obezita a infarkt myokardu, cévní mozková příhoda a syndrom vyhoření. V dnešní době má každý alespoň nějakou představu o tom, jak by se měl zdravě a správně stravovat, ale s dodržováním zásad zdravé výživy mají lidé problém. Lidé konzumují příliš mnoho tučných jídel a trpí přejídáním, na což tělo reaguje nepříznivě a lidé se stávají obézními. Obézní lidé pak často trpí nízkým sebevědomím, což může vést ke stresu depresím a rozvoji syndromu vyhoření. Ve stresových situacích si lidé často pomáhají pitím alkoholu, užíváním drog nebo kouřením cigaret, což z dlouhodobého hlediska prokazatelně poškozuje jejich zdraví. Strava každého by měla být pravidelná, ničím nerušená, vyvážená a obsahovat správný poměr všech živin jako jsou bílkoviny, vláknina, vitamíny, cukry a tuky. Důležitá je také konzumace čerstvé zeleniny, ovoce, masa, ryb a luštěnin. Svou roli v oblasti výživy a správné životosprávy hraje také pitný režim, dehydratace u člověka vede k únavě a poklesu výkonnosti (Míček, 1984, str. 41-62).

Dýchání

Jeden ze způsobů, jak zmírnit stres je koncentrovat se na dýchání. Pocity, které člověk zažívá, ať už příjemné či nepříjemné, ovlivňují tempo dechu i jeho způsob. Pokud je člověk rozčilený dýchá rychleji povrchněji, naopak v klidu člověk dýchá pomaleji a více zhluboka. Existují nejrůznější dechová cvičení, které mají relaxační účinky ve vypjatých situacích, při kterých se člověk dokáže uvolnit a koncentrovat (Míček, 1984, str. 41-62).

Odpočinek

Odpočinek a regenerace sil jsou pro člověka důležité. Při odpočinku nastává celkové duševní uvolnění, člověk by neměl myslet na pracovní záležitosti dne nebo na to, co ho čeká v zaměstnání následující den. Při odpočinku by měl člověk změnit prostředí, ve kterém se pravidelně vyskytuje. Člověk pracující manuálně by měl odpočívat u vykonávání duševní práce, a naopak člověk vykonávající duševní práci by měl odpočívat při výkonu manuální činnosti či sportem. Obecně se nedoporučuje odpočívat nicneděláním, mozek

by měl být neustále zaměstnán nějakou činností, aby nedošlo k přerušení látkové výměny nervových buněk a jejich následnému ochabnutí. Nejvhodnější místo pro odpočinek je příroda, kde se člověk cítí svobodný a může dát volný průběh svým myšlenkám (Míček, 1984, str. 41-62).

Pohyb a sport

Pravidelné cvičení člověku bezesporu prospívá jak po emocionální, duševní tak i po fyzické stránce. Člověk při provádění určité aktivity odbourává nahromaděný stres, čímž vyrovná duševní, ale i svalové napětí (Míček, 1984, str. 41-62).

Hospodaření s časem

Správně naplánované aktivity během dne mohou napomoci člověku k prevenci dostání se do časové tísně. Člověk by měl být schopen si efektivně plánovat své aktivity dle jeho možností např. harmonogramem práce a povinností, kde jsou vymezeny jednotlivé úkoly, které se musí daný den zvládnout. Je důležité, aby člověk uměl posoudit, které činnosti jsou pro něj důležité a musí je vykonat ihned, a které zbytečné a může je odložit (Míček, 1984, str. 41-62). Problematika hospodaření s časem neboli time management, je stále více aktuálnější téma. Time management úzce souvisí s pracovním, ale také životním uplatněním jedinců, umění hospodaření se svým časem určuje, zda člověk bude úspěšný či nikoli. Lidé často svým časem plýtvají, nemají den rozvrhnutý do činností, které musí udělat, často mívají nepořádek na pracovním stole, pracují v noci na úkor spánku a odpočinku, vynechávají přestávky na oběd, protože musí dohnat to, co zameškali, proplouvají životem bez cíle, kterého chtějí dosáhnout a myslí si, že osobní život počká (Bedrnová, 2015, str. 217-218).

John Adair (2004) se ve své knize Hospodaření s časem věnuje time managementu jako celku a sestavil deset kroků k lepšímu plánování času Těmito kroky jsou: smysl pro vlastní čas, důležitost dlouhodobých cílů, vytváření plánů, využívání volného času pro důležité úkoly, sestavení denního harmonogramu činností, delegování úkolů, které nutně nemusíme udělat my, plánování schůzí, využití ztraceného času, organizace kanceláře a péče o vlastní zdraví.

3.8.4 Prevence syndromu vyhoření na straně podniku a ekonomické důsledky vyhoření

Je zřejmé, že se syndrom vyhoření u člověka projevuje také v pracovní činnosti, a to hlavně při sníženém zájmu v pracovních záležitostech, častějších absencích v práci, sníženém výkonu, nespokojenosti v zaměstnání, a dokonce i v častých změnách zaměstnání,

z čehož je patrné, že nejenom zaměstnanec by měl dbát na své celkové zdraví a pohodu, ale i zaměstnavatel by se měl zabývat prevencí syndromu vyhoření a udržovat organizaci celkově zdravou. Zdravá organizace se vyznačuje finančními úspěchy na straně jedné a psychicky zdravými pracovníky na straně druhé. Takové organizace lze charakterizovat především nízkou hladinou stresu na pracovišti, spokojenými zaměstnanci, kteří jsou oddáni své práci a přináší tak uspokojivé výsledky ve vymezeném čase, nízkou fluktuací zaměstnanců, nízkou nemocností, dobrými vztahy na pracovišti a ziskovostí podniku (Arnold a kol., 2007, str. 411).

Každý zaměstnavatel má několik možností, jak vytvořit zdravé prostředí v organizaci a vyhnout se tomu, aby se u zaměstnanců rozvinul stres, který může přejít v syndrom vyhoření. Zaměstnavatel by měl umět ocenit úsilí svého pracovníka, i když jeho pracovní výsledky, nebyly takové, jaké si představoval, dát zaměstnanci takovou zodpovědnost, která se vyrovnává jeho kompetencím, rozvíjet pracovní týmy, svolávat pravidelné porady, kde se probírají pracovní záležitosti a všichni se informují o dění v organizaci, důležité je dát každému prostor pro jeho vyjádření, připomínky a pocity, klást důraz na vzdělávání pracovníků a podporovat ho, nebránit se možnosti přijetí nových pracovníků, informovat pracovníky jen o důležitých věcech v organizaci, jelikož přílišná informovanost může vést k zatížení pracovníků, zajistit zastupitelnost pracovníků, stanovit pevná pravidla, kterými se pracovníci musí řídit a zajistit možnosti relaxace pro pracovníky (Bartošíková, 2000, str. 183).

Křivohlavý (1998, str. 108-112) popsal tři oblasti, na které by se měl zaměstnavatel zaměřit v rámci prevence:

1. Organizace práce

Zaměstnavatel by měl jasně sdělit zaměstnancům jejich práva a povinnosti, protože čím přesněji jsou dány role jednotlivých pracovníků, tím menší je pravděpodobnost vzniku stresu, jelikož každý ví, co má dělat a do jaké míry je odpovědný za své konání.

Pracovní úkoly, přenášené na zaměstnance by měly být rozmísťovány rovnoměrně s ohledem na možnosti pracovníka. Dbát by se mělo především na kladení přiměřených nároků, aby nedocházelo k přetěžování pracovníků. Každý zaměstnanec má své specifické potřeby a možnosti výkonu práce, tyto faktory by měl zaměstnavatel brát v potaz při ukládání práce, aby nebyl zaměstnanec ohrožen syndromem vyhoření. Zaměstnavatel by měl kontrolovat,

zda to, co požadoval po svých podřízených bylo skutečně provedeno v takovém rozsahu a čase, jak bylo stanoveno a poskytnout tak zpětnou vazbu. Zaměstnanec, který není zpětně informován o výsledcích své práce, bývá často nespokojen, proto je nutné, aby zaměstnanci bylo umožněno se s výsledky své práce mohl seznámit. Zaměstnavatel by měl také umět dát najevo to, že je spokojen s prací, kterou zaměstnanci odvádí a vyjádřit mu uznání. Pokud zaměstnanec vidí, že je zaměstnavatel ochoten jeho práci ocenit, je spokojen a vykazuje lepší pracovní výsledky a necítí se méněcenný (Křivohlavý, 1998, str. 108-112).

2. Úprava pracovních podmínek

Do této kategorie lze zařadit např. to, že zaměstnanec dostane mimořádné volno na relaxování a odpočinek. Podniky také pořádají celopodnikové relaxační akce, výlety, adrenalinové zážitky apod. Zřizují se zvláštní relaxační místnosti, kde mohou zaměstnanci trávit určitý čas během pracovního dne, pokud se cítí být extrémně zatížený, nejčastěji se jedná o pracovníky vrcholového managementu. Dále se firmy odprošťují od nadbytečné administrativy, která v některých situacích ztrácí svůj význam a zaměstnanci se necítí zahlceni „papírováním“, zjednodušují se tak pracovní postupy. Je také důležité, aby zaměstnancům, kteří vykonávají jednotvárnou až monotónní práci, zaměstnavatelé tuto práci zpestřili. Do kategorie úpravy pracovních podmínek se řadí také vytváření pracovních týmů, kde dochází k synergii, skupina pracovníků je pak výkonnější a zaměstnanci se necítí být tak zatíženi, jako když na zadaných úkolech pracují sami (Křivohlavý, 1998, str. 108-112).

3. Úprava pracoviště

Nelze opomenout, že vzhled pracoviště a prostředí ve kterém se zaměstnanec pohybuje, má vliv na psychiku. Autor poukazuje především na nevhodnost přítomnosti nadměrného hluku, nesprávného osvětlení, nesprávné teploty či vyrušování jinými zaměstnanci. nebo elementy na pracovišti. Zaměstnanec by měl dostat možnost si pracovní prostředí upravit dle svých potřeb a vytvořit si tak osobitější prostor, ve kterém se bude cítit dobře (Křivohlavý, 1998, str. 108-112).

Ekonomické důsledky syndromu vyhoření

Jak již bylo popsáno výše, syndrom vyhoření se v pracovním prostředí promítá nejběžněji v absenci zaměstnání, častých změnách zaměstnání, snížením pracovního úsilí a celkovou nespokojeností v zaměstnání (Kebza, Šolcová, 2003, str.19).

Všechny tyto faktory hrají velkou roli v dopadu na ekonomickou stránku organizace, i z tohoto důvodu je důležité, aby se podnik prevencí syndromu vyhoření zabýval. V dnešní době organizace kladou důraz hlavně na programy osobního rozvoje, pracovní poradny, dovednostní výcviky a týmovou spolupráci. Dále mohou podniky investovat v rámci prevence do různých kondičních programů, které se zabývají aktivní relaxací, seberozvojem nebo stmelováním kolektivu. Tyto programy blahodárně působí na psychické i fyzické zdraví člověka, tím se snižují i náklady na nemocnost pracovníků a fluktuaci. (Kebza, Šolcová, 2003, str.19)

4 Vlastní práce

4.1 Soubor empirického šetření

Výzkumné šetření probíhalo během ledna a února roku 2019, respondentům byly dotazníky doručeny osobně. Vyplněné dotazníky respondenti odevzdávali svým vedoucím na pracovišti, kde byly také vyzvednuty.

Zaměstnancům ve skupině č. 1 bylo rozdáno celkem 100 dotazníků, navrátilo se jich 93. Skupinu č. 2 tvořilo celkem 58 respondentů, všichni vyplněný dotazník odevzdali, díky jedinečnosti oboru tento soubor pro účel diplomové práce postačí. Všechny navrácené dotazníky byly vyplněny správně, nebylo tedy potřeba žádné vyřazovat a pro statistické zpracování bylo použito 93 dotazníků od skupiny č. 1 a 58 dotazníků od zaměstnanců skupiny č. 2.

4.2 Vlastní šetření

4.2.1 Výsledky výzkumného šetření skupiny č. 1 – první část otázek

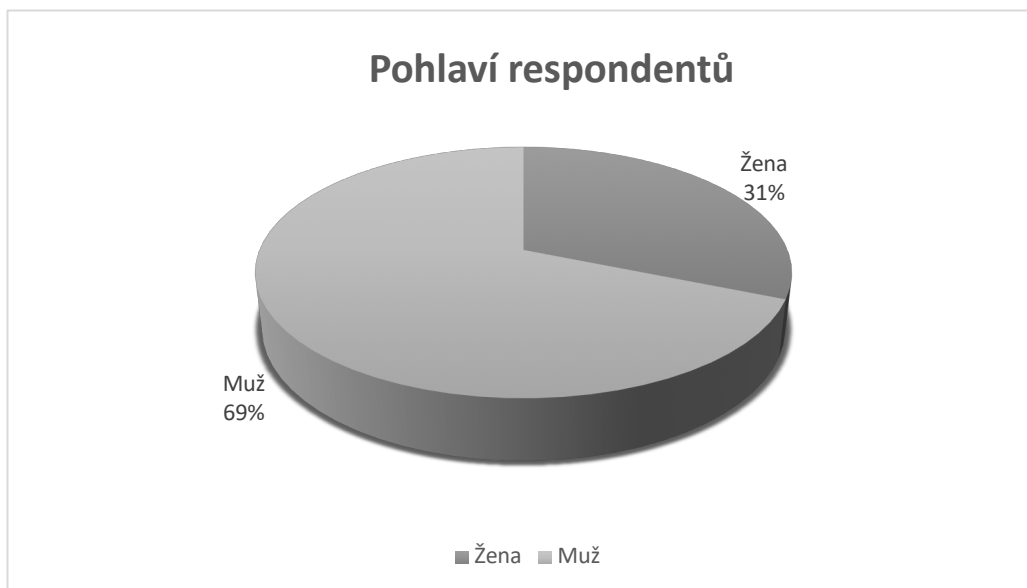
Otázka č. 1 – Pohlaví

Tabulka č. 1 - Pohlaví respondentů skupina č.1

Pohlaví	n_i	$v_i \%$
Žena	29	31,0
Muž	64	69,0
Celkem	93	100

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf č.1- Pohlaví respondentů skupina č.1



Zdroj: Vlastní zpracování

Převaha mužů je dána především podmínkami, ve kterých je práce vykonávána, působí zde faktory jako je chlad, špinavé prostředí a těžká manuální práce.

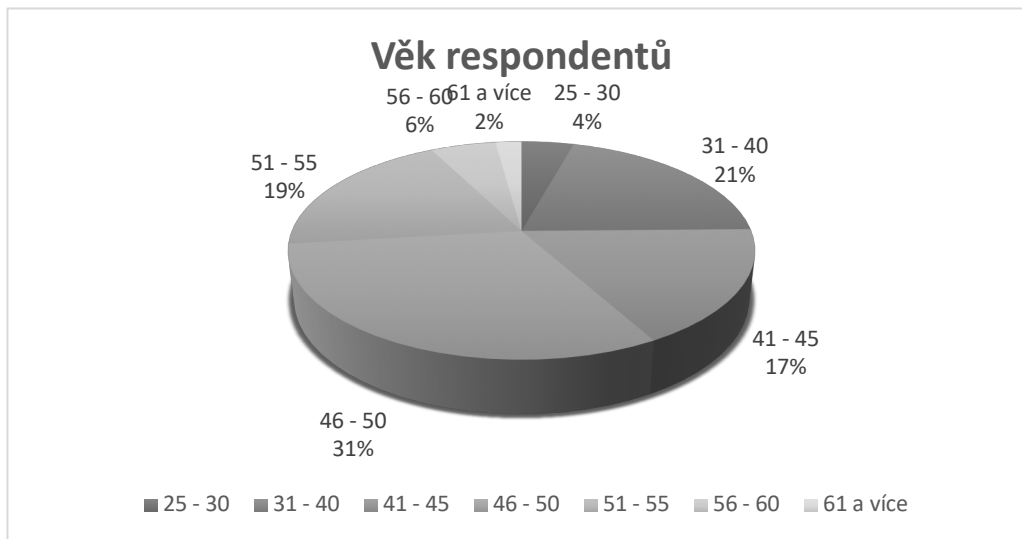
Otázka č. 2 – Věk

Tabulka č.2 - Věk respondentů skupina č.1

Věk	n_i	v_i %
25-30	4	4,0
31-40	19	21,0
41-45	16	17,2
46-50	29	31,2
51-55	18	19,4
56-60	5	5,4
61 a více	2	2,2
celkem	93	100

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf č.2 - Věk respondentů skupina č.1



Zdroj: Vlastní zpracování

Nejpočetnější skupinu, a to 29 respondentů (31%) tvoří pracovníci ve věku 46-50 let. Druhou nejpočetnější skupinu 19 respondentů (21%) pracovníci ve věku 31-40 let. Následovala skupina respondentů ve věku 51-55 let v počtu 18ti pracovníků (19%) a pracovníci ve věku 41-45 let v počtu 16ti pracovníků (17%). U skupiny č. 1 byla nejméně zastoupenou skupina pracovníků ve věku 61 let a více, a to dvěma pracovníky (2%). Ve věku 25-30 let 4 pracovníci (4%) a ve věku 55-60 let 5 pracovníků (5%).

Otázka č.3 – Počet let výkonu profese

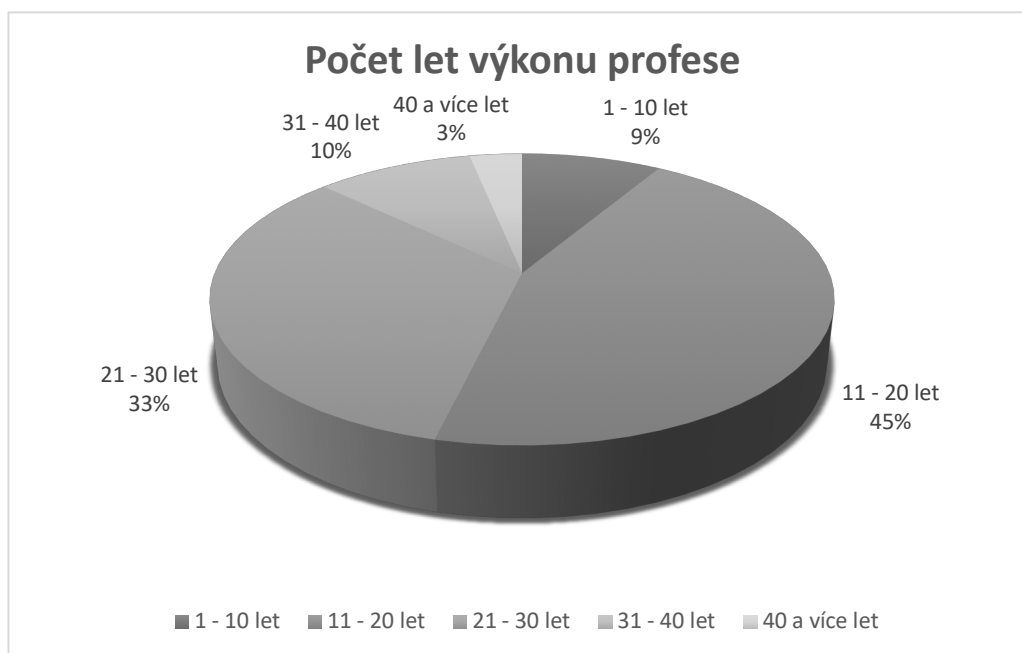
Otázka č.3 byla položena jako otázka otevřená tzn., že respondenti sami zaznamenávali odpovědi, poté byly vytvořeny kategorie počtu let (viz tabulka č.3).

Tabulka č.3 - Počet let výkonu profese skupina č.1

Výkon profese v letech	n _i	v _i %
1-10	8	9
11-20	42	45
21-30	31	33
31-40	9	10
40 a více	3	3
Celkem	93	100

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf č.3 - Počet let výkonu profese skupina č.1



Zdroj: Vlastní zpracování

Z předchozího grafu je patrné, že nejvíce respondentů (42 pracovníků) je zastoupeno v kategorii, kteří svou profesi vykonávají od 11 do 20 let (45%), druhou nejpočetnější skupinou jsou pracovníci, v počtu 31, kteří svou profesi vykonávají 21-30 let (33%). Nejméně zastoupenou kategorií byla skupina pracovníků vykonávající profesi 40 let a více,

a to 3mi pracovníky (3%). 9ti % (8 pracovníků) byla zastoupena kategorie počtu let 1-10 a 10ti % (9 pracovníků) kategorie 31-40 let.

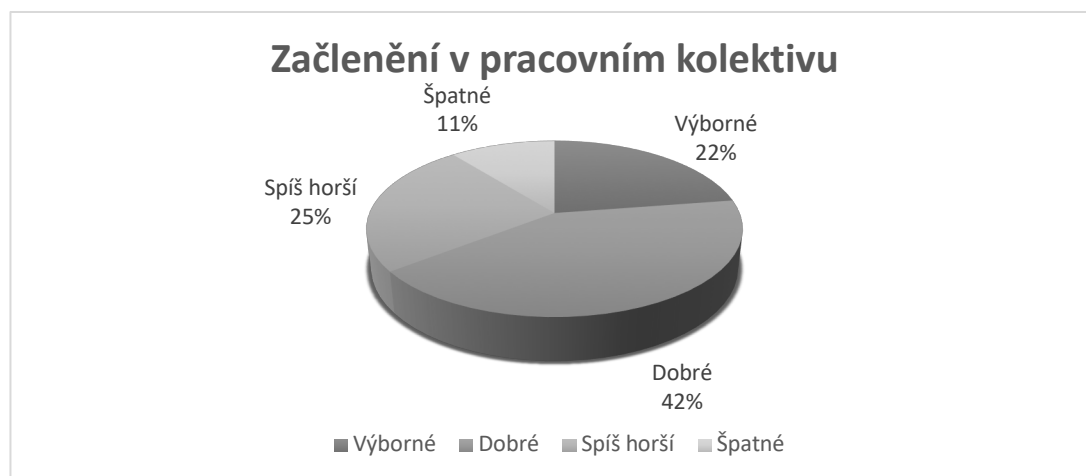
Otázka č.4 – Začlenění v pracovním kolektivu

Tabulka č.4 - Začlenění v pracovním kolektivu skupina č.1

Začlenění v pracovním kolektivu	n _i	v _i %
Výborné	21	23
Dobré	39	42
Spíš horší	23	25
Špatné	10	11
Celkem	93	100

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf č.4 – Začlenění v pracovním kolektivu skupina č.1



Zdroj: Vlastní zpracování

Z celkového počtu dotazovaných skupiny č.1 převážná část (39 respondentů) považuje své začlenění v pracovním kolektivu za dobré. Poměrně stejně velké skupiny respondentů se zařadily do kategorie výborné (21) začlenění a spíš horší začlenění (23).

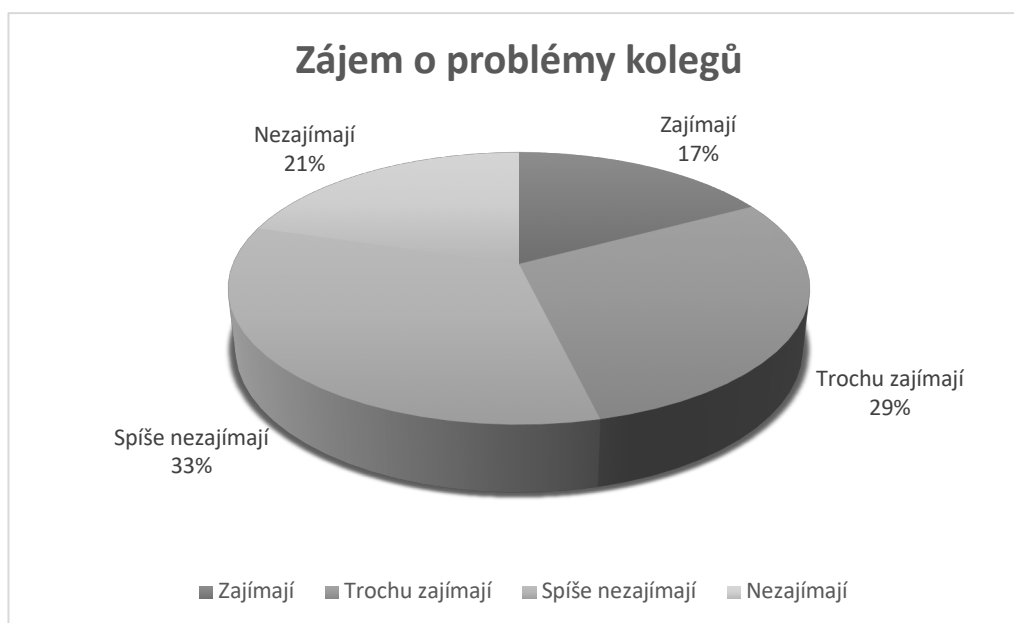
Otázka č.5 – Zájem o problémy kolegů

Tabulka č.5 - Zájem o osobní či pracovní problémy kolegů skupiny č.1

Moji kolegové a jejich osobní či pracovní problémy mě	n _i	v _i %
Zajímají	16	17,2
Trochu zajímají	27	29,0
Spíše nezajímají	31	33,3
Nezajímají	19	20,4
Celkem	93	100

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf č.5 – Zájem o osobní či pracovní problémy kolegů skupiny č.1



Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafu je patrné, že pracovníci skupiny č. 1 tvrdí, že se o osobní či pracovní problémy nezajímají, záporné odpovědi činily celkově 54%, přesněji 33% (31 pracovníků) z celkového počtu respondentů odpovědělo, že se spíše nezajímají, ale oproti tomu 27 pracovníků (29%) tvrdí, že se zajímá trochu. Z celkového počtu kladně odpovědělo pouze 16 respondentů (17%).

Otázka č.6 – Kontakt s kolegy

Tabulka č.6 - Vyhledávání kontaktu s kolegy skupiny č.1

Kontakt s kolegy	n _i	v _i %
Vyhledávám často	17	18
Vyhledávám málokdy	29	31
Nevyhledávám	39	42
Vyhýbám se svým kolegům	8	9
Celkem	93	100

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf č.6 – Vyhledávání kontaktu s kolegy skupiny č.1



Zdroj: Vlastní zpracování

Celkem 39 respondentů (42%) z celkového počtu 93 dotazovaných odpovědělo na otázku, že kontakt se svými kolegy nevyhledávají. Druhou nejčastější odpovědí na danou otázku byla, že kontakt se svými kolegy pracovníci vyhledávají málokdy celkem 29 respondentů (31%), 17 pracovníků (18%) kontakt vyhledává často a 8 pracovníků (9%) odpovědělo, že se svým kolegům vyhýbají.

4.2.2 Výsledky MBI dotazníku skupiny č. 1

1. Oblast emocionální roviny – EE

Emocionální rovinu vyčerpání zjišťují otázky č. 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 a 20.

Tabulka č.7 - Emocionální vyčerpání skupina č.1

Stupeň EE	n _i	v _i %
Nízký	41	44
Mírný	23	25
Vysoký-vyhoření	29	31
Celkem	93	100

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf č.7 – Emocionální vyčerpání skupina č.1



Zdroj: Vlastní zpracování

Nízkého stupně vyčerpání v oblasti emocionální spadá 41 respondentů (44%). Mírného stupně vyčerpání dosahuje 23 respondentů (25%) a 29 respondentů (31%) do vysokého stupně, který představuje samotné vyhoření v emocionální oblasti.

2. Oblast depersonalizace - DP

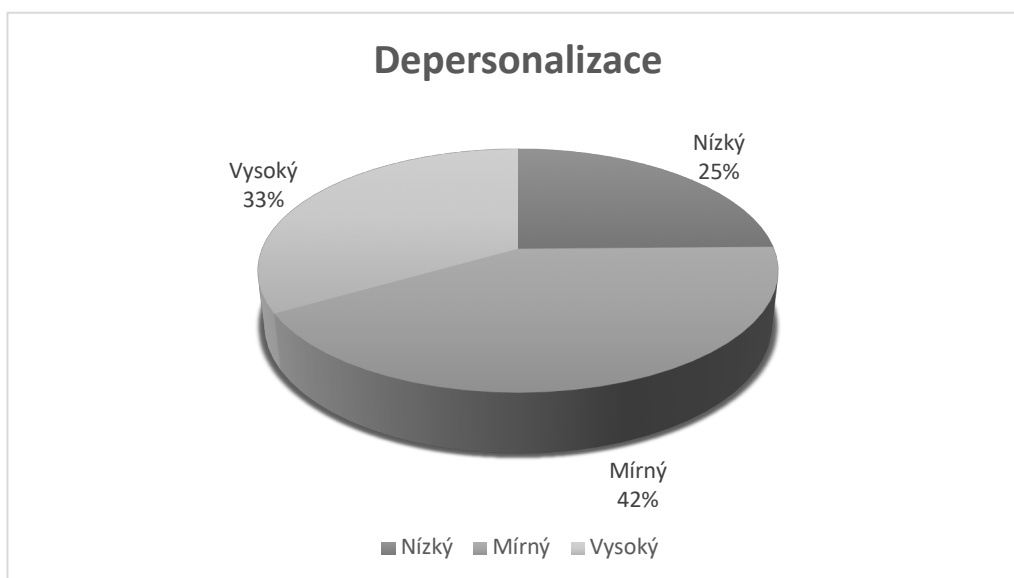
Výsledky všech respondentů z oblasti depersonalizace jsou získány sečtením bodů u otázek č. 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 a 21.

Tabulka č. 8 - Depersonalizace skupina č.1

Stupeň DP	n _i	v _i %
Nízký	23	25
Mírný	39	42
Vysoký–vyhoření	31	33
Celkem	93	100

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf č.8 – Depersonalizace skupina č.1



Zdroj: Vlastní zpracování

Nízkého stupně vyčerpání v oblasti depersonalizace dosahuje 23 respondentů (25%). Stupně mírného dosahuje 39 respondentů (42%) a celkem 31 respondentů (33%) dosahuje stupně vysokého tedy vyhoření.

3. Osobní uspokojení z práce – PA

Po sečtení bodů u otázek 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 a 21 byly získány výsledky všech dotazovaných pro rovinu osobního uspokojení a zaneseny do příslušného stupně osobního uspokojení z práce s rozdílem tím, že u tato rovina má stupně položeny v opačném pořadí (vysoký, mírný, nízký – vyhoření).

Tabulka č. 9 – Osobní uspokojení skupina č. 1

Stupeň PA	n_i	v_i %
Vysoký	31	33
Mírný	36	39
Nízký - vyhoření	26	28
Celkem	93	100

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf č.9 - Osobní uspokojení z práce skupina č.1



Zdroj: Vlastní zpracování

Vysokého stupně dosahuje 31 respondentů (33%), mírného stupně 36 respondentů (39%). Nízkého stupně tedy vyhořením v oblasti uspokojení z práce dosahuje 26 respondentů (28%).

4.2.3 Výsledky výzkumného šetření skupiny č. 2 – první část otázek

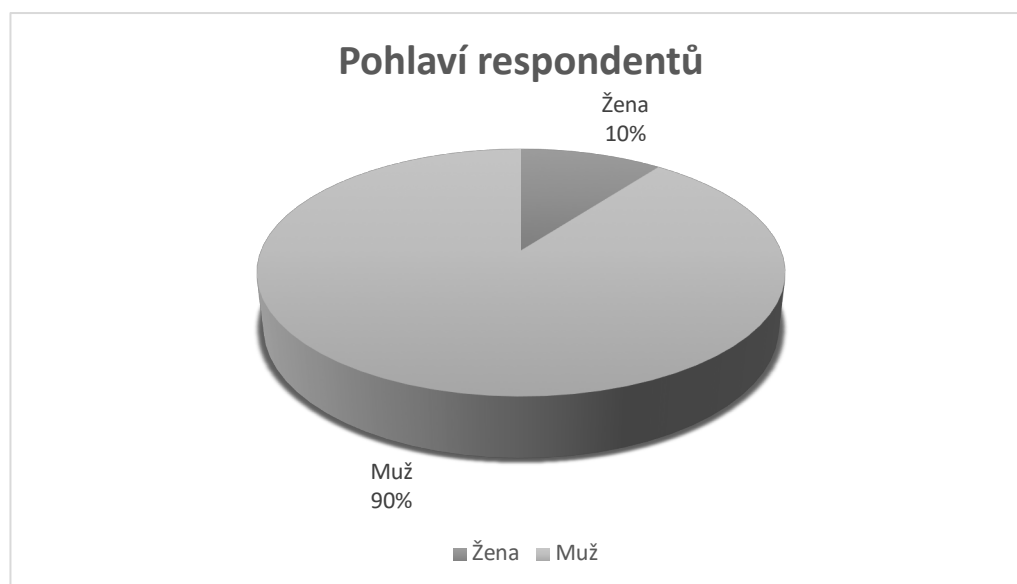
Otázka č. 1 – Pohlaví

Tabulka č. 10 - Pohlaví respondentů skupiny č.2

Pohlaví	n_i	v_i %
Žena	6	10
Muž	52	90
Celkem	58	100

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf č.10 – Pohlaví respondentů skupiny č.2



Zdroj: Vlastní zpracování

I v této skupině s porovnáním se skupinou předhozí, převažuje mužské pohlaví. Právaha mužů může být vysvětlena tím, že výkon profese kriminalisty je obecně považován vhodný spíše pro toto pohlaví.

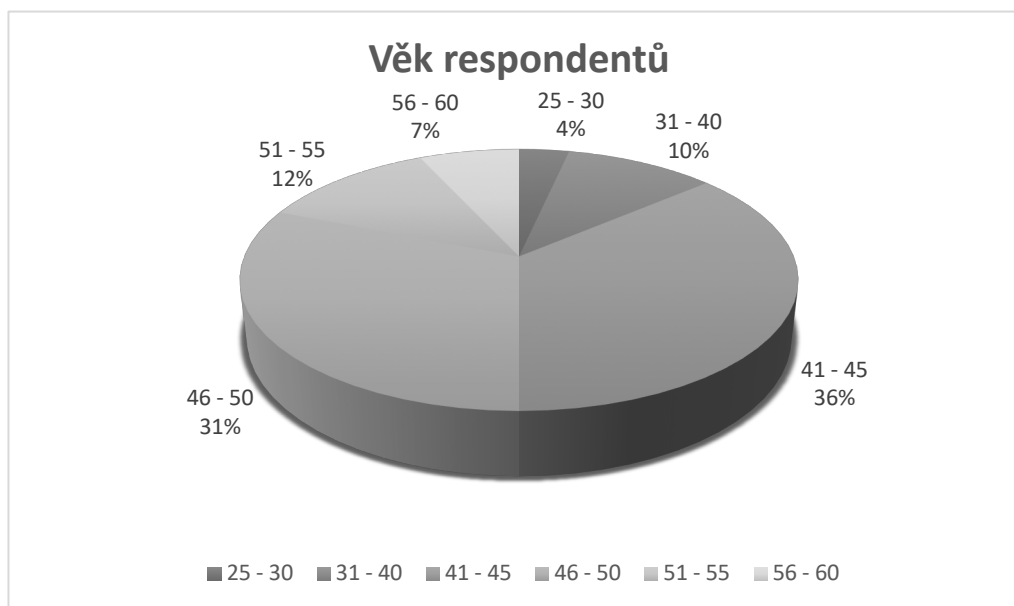
Otázka č. 2 - Věk

Tabulka č. 11 - Věk respondentů skupina č.2

Věk	n_i	V_i %
25-30	2	3,4
31-40	6	10,3
41-45	21	36,2
46-50	18	31,0
51-55	7	12,1
56-60	4	6,9
61 a více	0	0,0
celkem	58	100

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf č.11 – Věk respondentů skupina č.2



Zdroj: Vlastní zpracování

Dle tabulky i grafu lze jasně říci, že věk ve skupině č.2 je v průměru okolo 45 let. Nejpočetnější skupinu tvoří respondenti ve věku 41-45 let a to 21 dotazovaných (36%). Druhou nejpočetnější skupinu tvoří zaměstnanci ve věku 46-50 let, 18 dotazovaných (31%). Do nejmladší kategorie 25-30 let se řadí pouze 2 respondenti (4%), tato skupina byla nejméně zastoupena. Druhou nejméně zastoupenou skupinou byla skupina ve věku 56-60 let,

do této kategorie spadají 4 respondenti (7%). Do kategorie 31-40 spadá 6 respondentů (10%) a do kategorie 51-55, 7 respondentů (12%). Věková kategorie 61 let a více nebyla zastoupena.

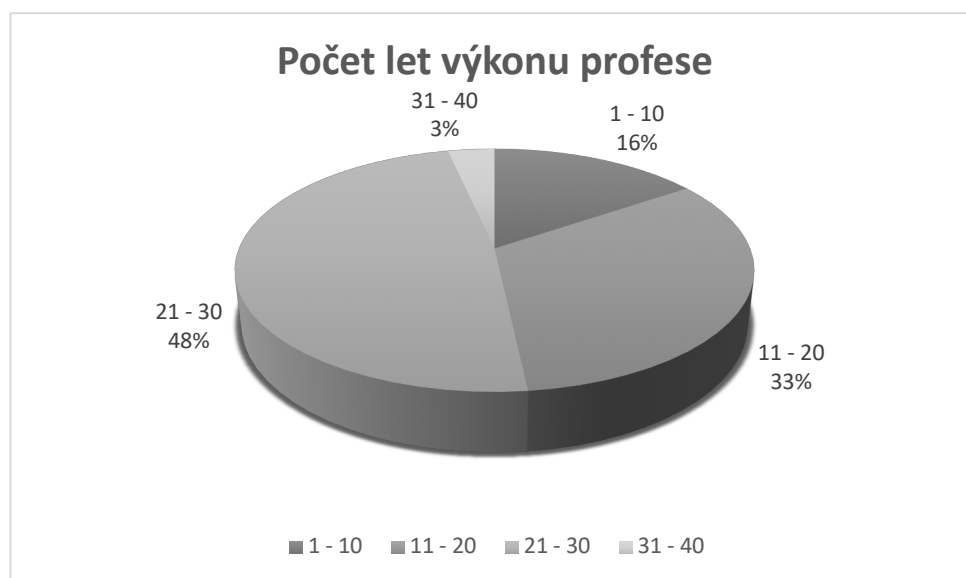
Otázka č.3 – Počet let výkonu profese

Tabulka č. 12 - Počet let výkonu profese skupiny č.2

Výkon profese v letech	n_i	$v_i \%$
1-10	9	16
11-20	19	33
21-30	28	48
31-40	2	3
40 a více let	0	0
Celkem	58	100

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf č.12 – Počet let výkonu profese skupiny č.2



Zdroj: Vlastní zpracování

Kategorie výkonu profese 40 let a více nebyla zastoupena. Nejpočetněji zastoupenou skupinou byla 21-30 let, do této kategorie spadá 28 respondentů (48%), druhou nejpočetněji zastoupenou skupinou byla kategorie 11-20 let, do této kategorie se řadí 19 respondentů (33%), následuje kategorie 1-10 let, do této kategorie se řadí 9 respondentů (16%). Nejméně

zastoupenou kategorií byla kategorie v rozmezí 31-40 let, do této kategorie se řadí 2 respondenti (3%).

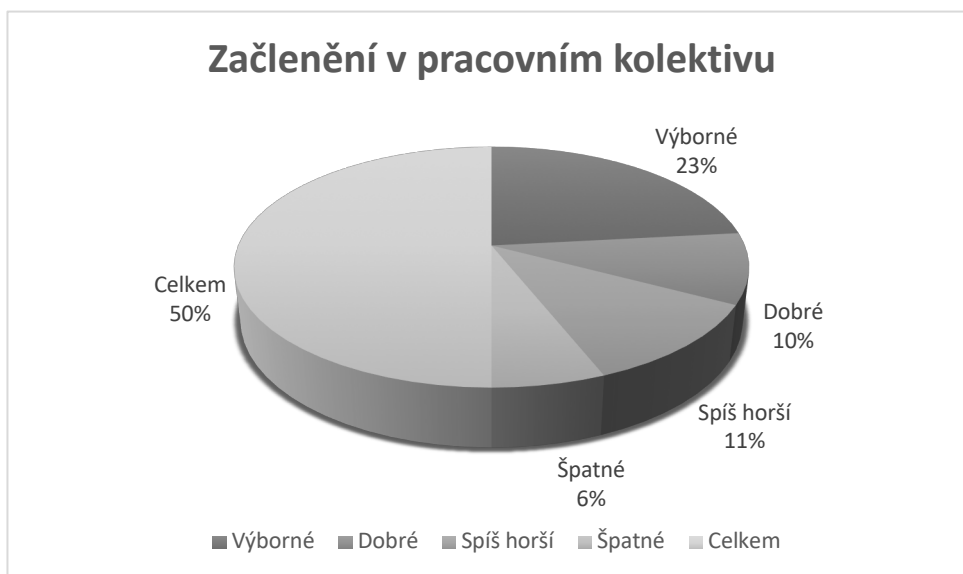
Otázka č. 4 – Začlenění v pracovním kolektivu

Tabulka č. 13 - Začlenění v pracovním kolektivu skupina č.2

Začlenění v pracovním kolektivu	n _i	v _i %
Výborné	27	47
Dobré	11	19
Spíš horší	13	22
Špatné	7	12
Celkem	58	100

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf č.13 – Začlenění v pracovním kolektivu skupina č.2



Zdroj: Vlastní zpracování

27 respondentů (47%) považuje své začlenění v pracovním kolektivu za výborné, 11 respondentů (19%) za dobré, 13 respondentů (22%) za spíše horší a 7 respondentů (12%) za špatné.

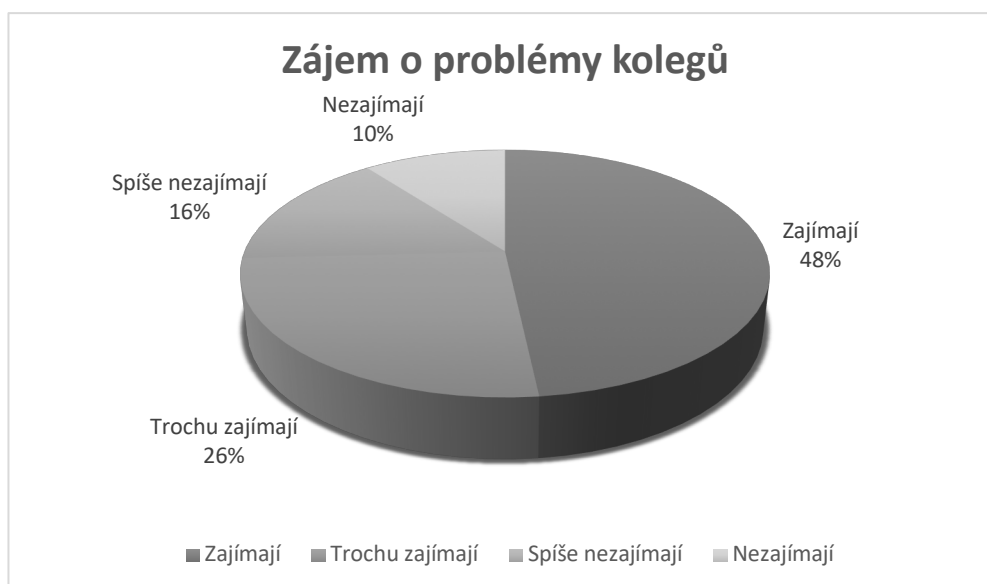
Otázka č. 5 – Zájem o problémy kolegů

Tabulka č.14 - Zájem o osobní či pracovní problémy kolegů skupiny č.2

Moji kolegové a jejich osobní či pracovní problémy mě	n _i	v _i %
Zajímají	28	48,3
Trochu zajímají	15	25,9
Spíše nezajímají	9	15,5
Nezajímají	6	10,3
Celkem	58	100

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf č.14 – Zájem o osobní či pracovní problémy kolegů skupiny č.2



Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafu je zřejmé, že skupina č.2 tvrdí, že se zajímá o problémy svých kolegů, oproti skupině č.1. Kladné odpovědi činily celkem 74%, přesněji 28 respondentů (48%) odpovědělo, že se o problémy svých kolegů zajímá, 15 respondentů (26%) trochu zajímá, spíše se nezajímá 9 dotazovaných (15%) a vůbec se nezajímá 6 respondentů (10%).

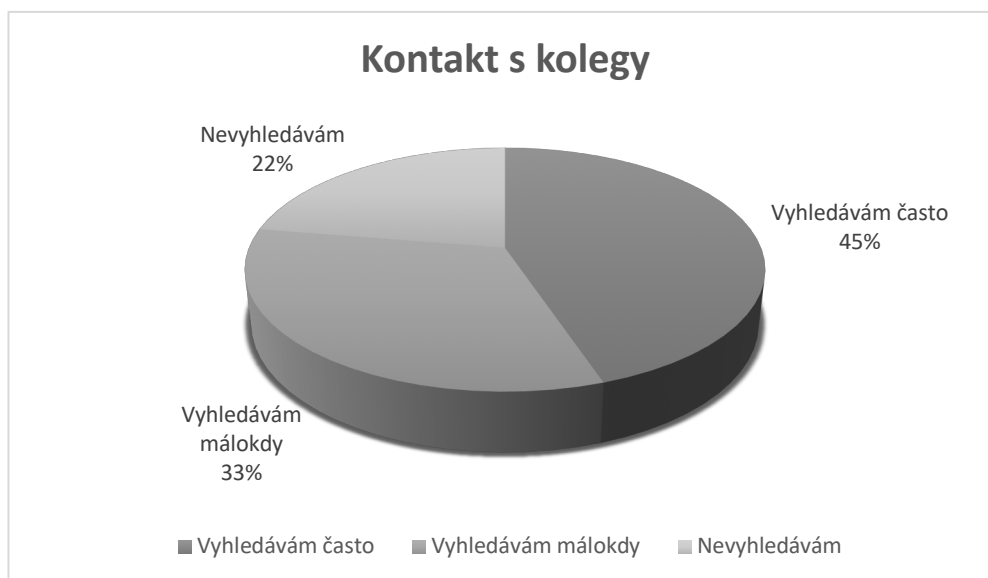
Otázka č.6 – Kontakt s kolegy

Tabulka č.15 - Vyhledávání kontaktu s kolegy skupina č.2

Kontakt s kolegy	n_i	v_i %
Vyhledávám často	26	45
Vyhledávám málokdy	19	33
Nevyhledávám	13	22
Vyhýbám se svým kolegům	0	0
Celkem	58	100

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf č.15 – Vyhledávání kontaktu s kolegy skupina č.2



Zdroj: Vlastní zpracování

U otázky, zda respondenti vyhledávají kontakt se svými kolegy, žádný s respondentů neodpověděl, že se svým kolegům vyhýbá narozdíl od skupiny č.1. 26 respondentů (45%) vyhledává kontak často, 19 respondentů (33%) málokdy a 13 respondentů (22%) kontakt nevyhledává.

4.2.4 Výsledky MBI dotazníku skupiny č.2

Odpovědi respondentů byly zpracovány stejným způsobem jak, jako u skupiny č.1.

1. Oblast emocionální roviny – EE

Tabulka č.16 - Emocionální vyčerpání skupina č.2

Stupeň EE	n _i	v _i %
Nízký	32	55
Mírný	16	28
Vysoký - vyhoření	10	17
Celkem	58	100

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf č.16 – Emocionální vyčerpání skupina č.2



Zdroj: Vlastní zpracování

Nízkého stupně vyčerpání v oblasti emocionální spadá 32 respondentů (55%). Mírného stupně vyčerpání dosahuje 16 respondentů (28%), vysokého stupně vyčerpání, který představuje samotné vyhoření v této oblasti, dosahuje 10 respondentů (17%).

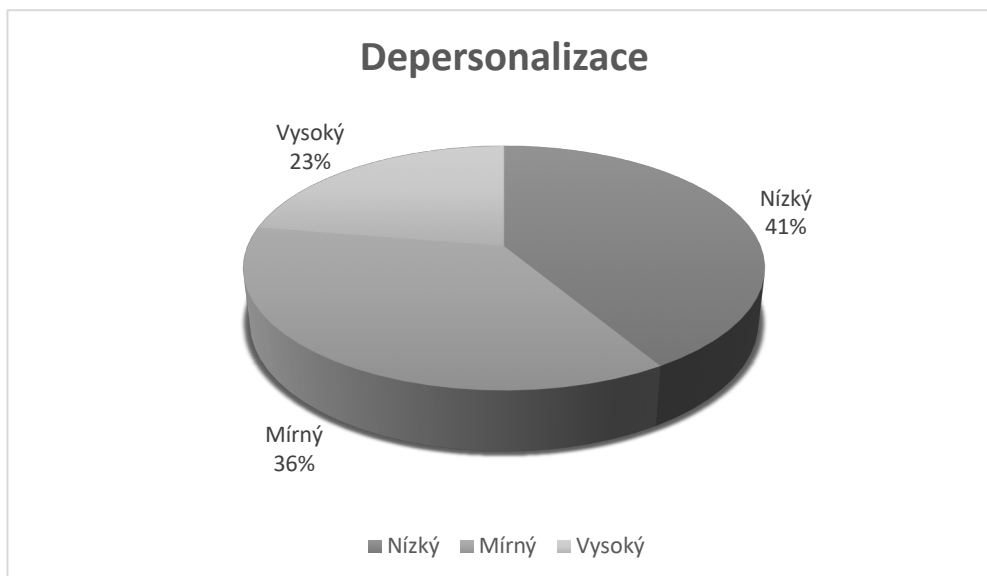
2. Oblast depersonalice - DP

Tabulka č.17 - Depersonalizace skupina č.2

Stupeň DP	n_i	v_i %
Nízký	24	41
Mírný	21	36
Vysoký - vyhoření	13	22
Celkem	58	100

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf č.17 – Depersonalizace skupina č.2



Zdroj: Vlastní zpracování

Nízkého stupně v oblasti depersonalizace dosahuje 24 respondentů (41%), mírného stupně dosahuje 21 respondentů (36%) a vysokého tedy vyhoření v této oblasti dosahuje 13 respondentů (22%).

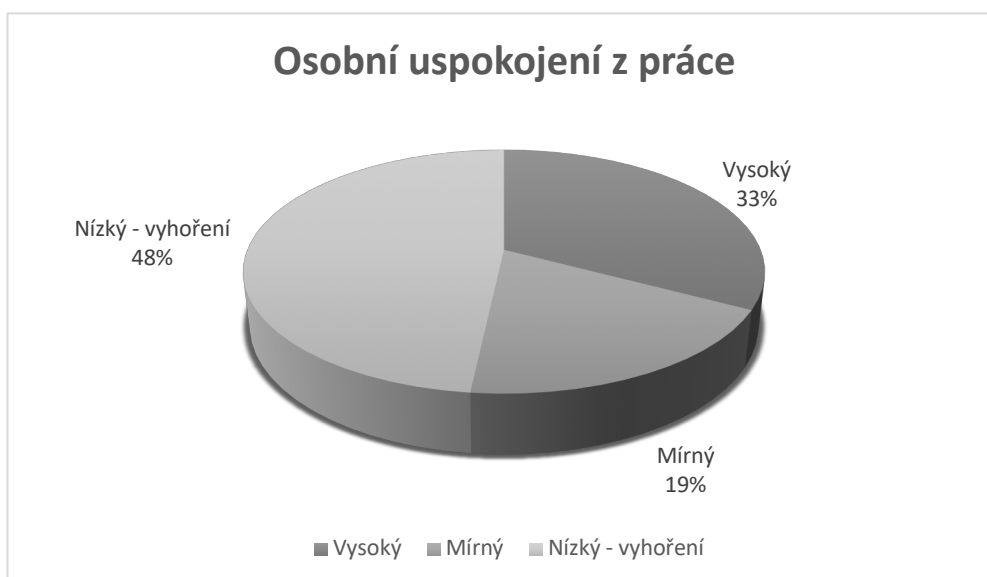
3. Osobní uspokojení z práce – PA

Tabulka č.18 - Osobní uspokojení z práce skupina č.2

Stupeň PA	n_i	$v_i \%$
Vysoký	19	33
Mírný	11	19
Nízký - vyhoření	28	48
Celkem	58	100

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf č.18 – Osobní uspokojení z práce skupina č.2



Zdroj: Vlastní zpracování

Vysokého stupně dosahuje 19 respondentů (33%), mírného stupně 11 respondentů (19%) a nízkého stupně, tedy vyhoření v této oblasti dosahuje 28 respondentů (48%).

4.3 Testování hypotéz

Pro naplnění cíle diplomové práce byly stanoveny výzkumné otázky, na které navazují výzkumné hypotézy, jejichž platnost byla statisticky ověřována pomocí testu nezávislosti chí-kvadrátu. Byla zvolena hladina významnosti $\alpha=0,05$. Pro ověření hypotéz byly získané hodnoty z dotazníku a MBI dotazníku zaneseny do kontingenčních tabulek.

Výzkumná otázka č.1: Existuje ve stupních EE mezi ženami skupiny č.1 a ženami skupiny č.2 statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H_{10} : neexistuje; H_{11} : existuje

Tabulka č.19 - Pohlaví vs. EE (ženy)

Pohlaví	Stupeň EE			Celkem
	Nízký	Mírný	Vysoký-vyhoření	
Ženy skupina č.1	10 (9,94)	12 (12,43)	7 (6,63)	29
Ženy skupina č.2	2 (2,06)	3 (2,57)	1 (1,37)	6
Celkem	12	15	8	35

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.20 - Test nezávislosti chí-kvadrátu pohlaví vs. EE (ženy)

Test chí-kvadrát	χ^2	f	$\chi^2_{0,05}(2)$
	0,20952	2	5,99146

Zdroj: Vlastní zpracování

Výsledek

$\chi^2 0,20952 < 5,99146$ (kritická hodnota hladiny významnosti při 2 stupních volnosti), přijímáme nulovou hypotézu H_{10} a H_{11} zamítáme.

Mezi ženami skupiny č.1 a ženami skupiny č.2 ve stupních emocionálního vyčerpání neexistuje statisticky významný rozdíl.

Výzkumná otázka č.2: Existuje ve stupních EE mezi muži skupiny č.1 a muži skupiny č.2 statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H₂₀: neexistuje; H₂₁: existuje

Tabulka č.21 - Pohlaví vs. EE (muži)

Pohlaví	Stupeň EE			Celkem
	Nízký	Mírný	Vysoký - vyhoření	
Muži skupina č.1	31 (33,66)	11 (13,24)	22 (17,10)	64
Muži skupina č.2	30 (27,34)	13 (10,76)	9 (13,90)	52
Celkem	61	24	31	116

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.22 - Test nezávislosti chí-kvadrátu pohlaví vs. EE (muži)

Test chí-kvadrát	X ²	f	X ² _{0,05} (2)
	4,44571	2	5,99146

Zdroj: Vlastní zpracování

Výsledek

X² 4,44571 < 5,99146 (kritická hodnota hladiny významnosti při 2 stupních volnosti), přijímáme nulovou hypotézu H₂₀ a H₂₁ zamítáme.

Mezi muži skupiny č.1 a muži skupiny č.2 ve stupních emocionálního vyčerpání neexistuje statisticky významný rozdíl.

Výzkumná otázka č.3: Existuje ve stupních DP mezi ženami skupiny č.1 a ženami skupiny č.2 statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H_{30} : neexistuje; H_{31} : existuje

Tabulka č.23 - Pohlaví vs. DP (ženy)

Pohlaví	Stupeň DP			Celkem
	Nízký	Mírný	Vysoký - vyhoření	
Ženy skupina č.1	15 (14,91)	8 (7,46)	6 (6,63)	29
Ženy skupina č.2	3 (3,06)	1 (1,54)	2 (1,37)	6
Celkem	18	9	8	35

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.24 - Test nezávislosti chí-kvadrátu pohlaví vs. DP (ženy)

Test chí-kvadrát	X^2	f	$X_{0,05}^2(2)$
	0,57972	2	5,99146

Zdroj: Vlastní zpracování

Výsledek

X^2 0,57972 < 5,99146 (kritická hodnota hladiny významnosti při 2 stupních volnosti), přijímáme nulovou hypotézu H_{30} a H_{31} zamítáme.

Mezi ženami skupiny č.1 a ženami skupiny č.2 ve stupních depersonalizace neexistuje statisticky významný rozdíl.

Výzkumná otázka č.4: Existuje ve stupních DP mezi muži skupiny č.1 a muži skupiny č.2 statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H₄₀: neexistuje; H₄₁: existuje

Tabulka č.25 - Pohlaví vs. DP (muži)

Pohlaví	Stupeň DP			Celkem
	Nízký	Mírný	Vysoký-vyhoření	
Muži skupina č.1	8 (16)	31 (28,14)	25 (19,86)	64
Muži skupina č.2	21 (13)	20 (22,86)	11 (16,14)	52
Celkem	29	51	36	116

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.26 - Test nezávislosti chí-kvadrátu pohlaví vs. DP (muži)

Test chí-kvadrát	X ²	f	X _{0,05} ² (2)
	12,53876	2	5,99146

Zdroj: Vlastní zpracování

Výsledek

X² 12,53876 > 5,99146 (kritická hodnota hladiny významnosti při 2 stupních volnosti), tudíž zamítáme nulovou hypotézu H₄₀ a přijímáme H₄₁.

Mezi muži skupiny č.1 a muži skupiny č.2 ve stupních depersonalizace existuje statisticky významný rozdíl.

Jelikož došlo ke zjištění, že u mužů skupiny č.1 a skupiny č.2 a stupni depersonalizace existuje statisticky významný rozdíl, je důležité zjistit, kde se tento rozdíl projevuje. Rozdíl bude zjištěn sestavením znaménkového schématu na základě z-skóre.

Tabulka č.27 - Skutečné a očekávané četnosti v % pohlaví vs. DP (muži)

Pohlaví	Stupeň DP v %		
	Nízký	Mírný	Vysoký - vyhoření
Muži skupina č.1	A 6,90 (13,79)	C 26,72 (24,26)	E 21,55 (17,12)
Muži skupina č.2	B 18,10 (11,21)	D 17,24 (19,71)	F 9,48 (13,91)

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.28 - Hodnoty z-skóre pohlaví vs. DP (muži)

Pohlaví	Stupeň DP		
	Nízký	Mírný	Vysoký - vyhoření
Muži skupina č.1	-2,154	0,646	1,292
Muži skupina č.2	2,154	-0,646	-1,4

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.29 - Znaménkové schéma pohlaví vs. DP (muži)

Pohlaví	Stupeň DP		
	Nízký	Mírný	Vysoký - vyhoření
Muži skupina č.1	-	0	0
Muži skupina č.2	+	0	0

Zdroj: Vlastní zpracování

Závěr:

Značná část respondentů ze skupiny mužů se umístili v kategorii mírného stupně depersonalizace (jsou tak ohroženi vyhořením v této oblasti) jsou muži skupiny č.2, z toho vyplývá, že v oblasti depersonalizace jsou více náchylnější ke vzniku syndromu vyhoření muži pracující na 1. oddělení obecné kriminality, tedy ve veřejném sektoru.

Výzkumná otázka č.5: Existuje ve stupních PA mezi ženami skupiny č.1 a ženami skupiny č.2 statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H_{50} : neexistuje; H_{51} : existuje

Tabulka č.30 - Pohlaví vs. PA (ženy)

Pohlaví	Stupeň PA			Celkem
	Vysoký	Mírný	Nízký - vyhoření	
Ženy skupina č.1	7 (7,46)	14 (13,26)	8 (8,29)	29
Ženy skupina č.2	2 (1,54)	2 (2,74)	2 (1,71)	6
Celkem	9	16	10	35

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.31 - Test nezávislosti chí-kvadrátu pohlaví vs. PA (ženy)

Test chí-kvadrát	X^2	f	$X_{0,05}^2(2)$
	0,46622	2	5,99146

Zdroj: Vlastní zpracování

Výsledek

X^2 0,46622 < 5,99146 (kritická hodnota hladiny významnosti při 2 stupních volnosti), přijímáme nulovou hypotézu H_{50} a H_{51} zamítáme.

Mezi ženami skupiny č.1 a ženami skupiny č.2 ve stupních osobního uspokojení neexistuje statisticky významný rozdíl.

Výzkumná otázka č.6: Existuje ve stupních PA mezi muži skupiny č.1 a muži skupiny č.2 statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H_{0} : neexistuje; H_{1} : existuje

Tabulka č.32 – Pohlaví vs. PA (muži)

Pohlaví	Stupeň PA			Celkem
	Vysoký	Mírný	Nízký - vyhoření	
Muži skupina č.1	24 (22,62)	22 (17,10)	18 (24,28)	64
Muži skupina č.2	17 (18,4)	9 (13,9)	26 (19,72)	52
Celkem	41	31	44	116

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.33 - Test nezávislosti chí-kvadrátu pohlaví vs. PA (muži)

Test chí-kvadrát	X^2	f	$X_{0,05}^2(2)$
	6,94635	2	5,99146

Zdroj: Vlastní zpracování

Výsledek

X^2 6,94635 > 5,99146 (kritická hodnota hladiny významnosti při 2 stupních volnosti), tudíž zamítáme nulovou hypotézu H_{0} a přijímáme H_{1} .

Mezi muži skupiny č.1 a muži skupiny č.2 ve stupních osobního uspokojení existuje statisticky významný rozdíl.

Jelikož došlo ke zjištění, že u mužů skupiny č.1 a skupiny č.2 a stupni osobního uspokojení existuje statisticky významný rozdíl, je důležité zjistit, kde se tento rozdíl projevuje. Rozdíl bude zjištěn sestavením znaménkového schématu na základě z-skóre.

Tabulka č.34 - Skutečné a očekávané četnosti v % pohlaví vs. PA (muži)

Pohlaví	Stupeň PA v %		
	Vysoký	Mírný	Nízký - vyhoření
Muži skupina č.1	A 20,69 (19,5)	C 18,97 (14,74)	E 15,52 (20,93)
Muži skupina č.2	B 14,66 (15,86)	D 7,76 (11,98)	F 22,41 (17)

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.35 - Hodnoty z-skóre pohlaví vs. PA (muži)

Pohlaví	Stupeň PA		
	Vysoký	Mírný	Nízký - vyhoření
Muži skupina č.1	0,3231	1,29	-1,4
Muži skupina č.2	-0,3231	-1,4	1,5

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.36 - Znaménkové schéma pohlaví vs. PA (muži)

Pohlaví	Stupeň PA		
	Vysoký	Mírný	Nízký - vyhoření
Muži skupina č.1	0	0	0
Muži skupina č.2	0	0	0

Zdroj: Vlastní zpracování

Závěr:

Znaménkové schéma bohužel neukázalo žádný ze znaků – nebo +, nelze tedy vyslovit interpretační výrok, která ze skupin mužů je náchylnější ke vzniku syndromu vyhoření v oblasti osobního uspokojení z práce.

Výzkumná otázka č. 7: Existuje ve stupních EE ve skupině č.1 s ohledem na věk respondentů statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H₀: neexistuje; H₁: existuje

Tabulka č.37 - Pohlaví vs. EE (skupina č.1)

Věk	Stupeň EE			
	Nízký	Mírný	Vysoký- vyhoření	Celkem
25-30	2 (1,76)	1 (0,99)	1 (1,25)	4
31-40	12 (8,38)	4 (4,7)	3 (5,92)	19
41-45	6 (7,05)	7 (3,96)	3 (4,99)	16
46-50	19 (12,78)	4 (7,17)	6 (9,04)	29
51-55	1 (7,94)	6 (4,45)	11 (5,61)	18
56-60	1 (2,20)	0	4 (1,56)	5
61 a více	0	1 (0,49)	1 (0,62)	2
Celkem	41	23	29	93

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.38 - Test nezávislosti chí-kvadrátu věk vs. EE (skupina č.1)

Test chí-kvadrát	X ²	f	X _{0,05} ² (12)
	28,94506	12	21,0261

Zdroj: Vlastní zpracování

Výsledek

X² 28,94506 > 21,0261 (kritická hodnota hladiny významnosti při 12 stupních volnosti), tudíž zamítáme nulovou hypotézu H₀ a přijímáme H₁.

Ve stupních EE ve skupině č.1 s ohledem na věk existuje statisticky významný rozdíl.

Jelikož došlo ke zjištění, že u skupiny č.1 existuje ve stupních emocionálního vyčerpání vzhledem ke věku statisticky významný rozdíl, je důležité zjistit, kde se tento rozdíl projevuje. Rozdíl bude zjištěn sestavením znaménkového schématu na základě z-skóre.

Tabulka č.39 - Skutečné a očekávané četnosti v % věk vs. EE (skupina č.1)

Věk	Stupeň EE %		
	Nízký	Mírný	Vysoký-vyhoření
25-30	A 2,15 (1,89)	H 1,08 (1,06)	O 1,08 (1,34)
31-40	B 12,9 (9,01)	I 4,3 (5,05)	P 3,23 (6,37)
41-45	C 6,45 (7,58)	J 7,53 (4,26)	Q 3,23 (5,37)
46-50	D 20,43 (13,74)	K 4,3 (7,71)	R 6,45 (9,72)
51-55	E 1,08 (8,54)	L 6,45 (4,78)	S 11,88 (6,03)
56-60	F 1,08 (2,37)	M 0	T 4,3 (1,68)
61 a více	G 0	N 1,08 (0,53)	U 1,08 (0,67)

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.40 - Hodnoty z-skóre věk vs. EE (skupina č.1)

Věk	Stupeň EE		
	Nízký	Mírný	Vysoký-vyhoření
25-30	0,1928	0,0188	-0,1928
31-40	1,3496	-0,2892	-1,2532
41-45	-0,3856	1,5424	-0,8676
46-50	1,8731	-1,2532	-1,0604
51-55	-2,6028	0,7712	2,41
56-60	-0,7712	0	1,928
61 a více	0	0,7712	0,482

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.41 - Znaménkové schéma věk vs. EE (skupina č.1)

Věk	Stupeň EE		
	Nízký	Mírný	Vysoký-vyhoření
25-30	0	0	0
31-40	0	0	0
41-45	0	0	0
46-50	0	0	0
51-55	- -	0	+
56-60	0	0	0
61 a více	0	0	0

Zdroj: Vlastní zpracování

Značná část respondentů ze skupiny č.1 se umístili v kategorii vysokého stupně emocionálního vyčerpání (jsou tak ohroženi vyhořením v této oblasti). Ze znaménkového schématu vyplývá, že na hladině 0,05 v oblasti emocionálního vyčerpání jsou více náchylnější ke vzniku syndromu vyhoření zaměstnanci ve věku 51-55 let. Část respondentů spadá do nízkého stupně emocionálního vyčerpání, ale zároveň část respondentů toho věku spadá do vysokého stupně, tedy je vyhořelá v oblasti emocionálního vyčerpání.

Z výsledků šetření se lze domnívat, tak je zřejmé, že zaměstnanci soukromého sektoru na dělnických pozicích ve věku 51-55 let trpí vyhořením v oblasti emocionálního vyčerpání.

Výzkumná otázka č. 8: Existuje ve stupních EE ve skupině č.2 s ohledem na věk respondentů statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H₀: neexistuje; H₁: existuje

Tabulka č.42 - Pohlaví vs. EE (skupina č.2)

Věk	Stupeň EE			Celkem
	Nízký	Mírný	Vysoký-vyhoření	
25-30	1 (1,10)	0	1 (0,34)	2
31-40	2 (3,31)	3 (1,66)	1 (1,03)	6
41-45	18 (11,59)	0	3 (3,62)	21
46-50	7 (9,93)	10 (4,97)	1 (3,10)	18
51-55	2 (3,86)	2 (1,93)	3 (1,21)	7
56-60	2 (2,21)	1 (1,1)	1 (0,69)	4
61 a více	0	0	0	0
Celkem	32	16	10	58

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.43 - Test nezávislosti chí-kvadrátu věk vs. EE (skupina č.2)

Test chí-kvadrát	X ²	f	X _{0,05} ² (12)
	17,6356	12	21,0261

Zdroj: Vlastní zpracování

Výsledek

X² 17,6356 < 21,0261 (kritická hodnota hladiny významnosti při 12 stupních volnosti), tudíž přijímáme nulovou hypotézu H₀ a zamítáme H₁.

Ve stupních EE ve skupině č.2 s ohledem na věk neexistuje statisticky významný rozdíl.

Výzkumná otázka č. 9: Existuje ve stupních EE ve skupině č.1 s ohledem na počet let výkonu profese statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H_{0} : neexistuje; H_{1} : existuje

Tabulka č.44 - Výkon profese v letech vs. EE (skupina č.1)

Výkon profese v letech	Stupeň EE			
	Nízký	Mírný	Vysoký-vyhoření	Celkem
1-10	2 (3,53)	3 (1,98)	3 (2,49)	8
11-20	23 (18,52)	4 (10,39)	15 (13,1)	42
21-30	14 (13,67)	14 (7,67)	3 (9,67)	31
31-40	1 (3,97)	1 (2,23)	7 (2,81)	9
40 a více let	1 (1,32)	1 (0,74)	1 (0,94)	3
Celkem	41	23	29	93

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.45 – Test nezávislosti chí-kvadrátu výkon profese v letech vs. EE (skupina č.1)

Test chí-kvadrát	X^2	f	$X_{0,05}^2(8)$
	25,7359	8	15,507

Zdroj: Vlastní zpracování

Výsledek

$X^2 25,7359 > 15,507$ (kritická hodnota hladiny významnosti při 8 stupních volnosti), tudíž zamítáme nulovou hypotézu H_{0} a přijímáme H_{1} .

Ve stupních EE ve skupině č.1 s ohledem výkon profese v letech existuje statisticky významný rozdíl.

Jelikož došlo ke zjištění, že u skupiny č.1 existuje ve stupních emocionálního vyčerpání vzhledem ke výkonu profese v letech statisticky významný rozdíl, je důležité, zjistit kde se tento rozdíl projevuje. Rozdíl bude zjištěn sestavením znaménkového schématu na základě z-skóre.

Tabulka č.46 – Skutečné a očekávané četnosti v % výkon profese v letech vs. EE (skupina č.1)

Výkon profese v letech	Stupeň EE v %		
	Nízký	Mírný	Vysoký - vyhoření
1-10	A 2,15 (3,8)	F 3,22 (2,13)	K 3,22 (2,68)
11-20	B 24,73 (19,91)	G 4,3 (11,17)	L 16,13 (14,08)
21-30	C 15,05 (14,7)	H 15,05 (8,24)	M 3,22 (10,4)
31-40	D 1,08 (4,27)	I 1,08 (2,4)	N 7,53 (3,02)
40 a více let	E 1,08 (1,42)	J 1,08 (0,8)	O 1,08 (1,01)

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.47 – Hodnoty z-skóre výkon profese v letech vs. EE (skupina č.1)

Výkon profese v letech	Stupeň EE v		
	Nízký	Mírný	Vysoký-vyhoření
1-10	-0,8676	0,7712	0,2892
11-20	1,5668	-2,1208	0,5784
21-30	0,0964	2,41	-2,3136
31-40	-1,5424	-0,8676	2,5064
40 a více let	-0,2892	0,2892	0,964

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.48 - Znaménkové schéma výkon profese v letech vs. EE (skupina č.1)

Výkon profese v letech	Stupeň EE v		
	Nízký	Mírný	Vysoký-vyhoření
1-10	0	0	0
11-20	0	-	0
21-30	0	+	-
31-40	0	0	+
40 a více let	0	0	0

Zdroj: Vlastní zpracování

Značná část respondentů ze skupiny č.1 se umístili v kategorii vysokého a mírného stupně emocionálního vyčerpání (jsou tak ohroženi vyhořením v této oblasti). Ze znaménkového schématu vyplývá, že na hladině 0,05 v oblasti emocionálního vyčerpání jsou více náchylnější ke vzniku syndromu vyhoření zaměstnanci, kteří vykonávají svou profesi 21-30 let a 31-40 let.

S ohledem na dotazníkové šetření se lze domnívat, že zaměstnanci soukromého sektoru na dělnických pozicích, vykonávající svou profesi 31-40 let trpí vyhořením v oblasti emocionálního vyčerpání.

Výzkumná otázka č. 10: Existuje ve stupních EE ve skupině č.2 s ohledem na počet let výkonu profese statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H_{10_0} : neexistuje; H_{10_1} : existuje

Tabulka č.49 - Výkon profese v letech vs. EE (skupina č.2)

Výkon profese v letech	Stupeň EE			
	Nízký	Mírný	Vysoký-vyhoření	Celkem
1-10	2 (4,97)	6 (2,48)	1 (1,55)	9
11-20	17 (10,48)	1 (5,24)	1 (3,28)	19
21-30	13 (15,44)	8 (7,72)	7 (4,83)	28
31-40	0 (0)	1(0,55)	1 (0,34)	2
40 a více let	0 (0)	0 (0)	0	0
Celkem	32	16	10	58

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.50 – Test nezávislosti chí-kvadrátu výkon profese v letech vs. EE (skupina č.2)

Test chí-kvadrát	X^2	f	$X^2_{0,05} (8)$
	19,0582	8	15,507

Zdroj: Vlastní zpracování

Výsledek

X^2 19,0582>15,507 (kritická hodnota hladiny významnosti při 8 stupních volnosti), tudíž zamítáme nulovou hypotézu H_{10_0} a přijímáme H_{10_1} .

Ve stupních EE ve skupině č.2 s ohledem na výkon profese v letech existuje statisticky významný rozdíl.

Jelikož došlo ke zjištění, že u skupiny č.1 existuje ve stupních emocionálního vyčerpání vzhledem ke výkonu profese v letech statisticky významný rozdíl, je důležité, zjistit, kde se tento rozdíl projevuje. Rozdíl bude zjištěn sestavením znaménkového schématu na základě z-skóre.

Tabulka č.51– Skutečné a očekávané četnosti v % výkon profese v letech vs. EE (skupina č.2)

Výkon profese v letech	Stupeň EE v %		
	Nízký	Mírný	Vysoký-vyhoření
1-10	A 3,44 (8,57)	F 10,34 (4,28)	K 1,72 (2,67)
11-20	B 29,31 (18,06)	G 1,72 (9,03)	L 1,72 (5,66)
21-30	C 22,41 (26,62)	H 13,79 (13,31)	M 12,07 (8,33)
31-40	D (0)	I 1,72 (0,95)	N 1,72 (0,59)
40 a více let	E (0)	J (0)	O (0)

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.52 - Hodnoty z-skóre výkon profese v letech vs. EE (skupina č.2)

Výkon profese v letech	Stupeň EE v		
	Nízký	Mírný	Vysoký-vyhoření
1-10	-1,3716	-2,286	-0,4572
11-20	2,2098	-1,9812	-1,2954
21-30	0,762	0,0762	1,0668
31-40	0	0,6096	1,143
40 a více let	0	0	0

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.53 - Znaménkové schéma výkon profese v letech vs. EE (skupina č.2)

Výkon profese v letech	Stupeň EE v		
	Nízký	Mírný	Vysoký-vyhoření
1-10	0	-	0
11-20	+	-	0
21-30	0	0	0
31-40	0	0	0
40 a více let	0	0	0

Zdroj: Vlastní zpracování

Značná část respondentů ze skupiny č.2 se umístili v kategorii nízkého stupně emocionálního vyčerpání (jsou tak ohroženi vyhořením v této oblasti). Ze znaménkového schématu vyplývá, že na hladině 0,05 v oblasti emocionálního vyčerpání jsou více náchylnější ke vzniku syndromu vyhoření zaměstnanci, kteří vykonávají svou profesi 11-20 let na pozici kriminalisty.

Výzkumná otázka č. 11: Existuje ve stupních DP ve skupině č.1 s ohledem na začlenění v pracovním kolektivu statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H110: neexistuje; H111: existuje

Tabulka č.54 - Začlenění v pracovním kolektivu vs. DP (skupina č.1)

Začlenění v pracovním kolektivu	Stupeň DP			
	Nízký	Mírný	Vysoký-vyhoření	Celkem
Výborné	6 (5,19)	13 (8,81)	2 (7)	21
Dobré	4 (9,65)	16 (16,35)	19 (13)	39
Spíš horší	8 (5,69)	8 (9,65)	7 (7,67)	23
Špatné	5 (2,27)	2 (4,19)	3 (3,33)	10
Celkem	23	39	31	93

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.55 – Test nezávislosti chí-kvadrátu výkon profese v letech vs. DP
(skupina č.1)

Test chí-kvadrát	X^2	f	$X^2_{0,05}(6)$
	17,5144	6	12,5916

Zdroj: Vlastní zpracování

Výsledek

X^2 17,5144 > 12,5916 (kritická hodnota hladiny významnosti při 6 stupních volnosti), tudíž zamítáme nulovou hypotézu H_{10} a přijímáme H_{11} . Ve stupních DP ve skupině č.1 s ohledem na začlenění v pracovním kolektivu existuje statisticky významný rozdíl.

Jelikož došlo ke zjištění, že u skupiny č.1 existuje ve stupních depersonalizace vzhledem začlenění v pracovním kolektivu statisticky významný rozdíl, je důležité, zjistit, kde se tento rozdíl projevuje. Rozdíl bude zjištěn sestavením znaménkového schématu na základě z-skóre.

Tabulka č.56 – Skutečné a očekávané četnosti v % začlenění v pracovním kolektivu vs. DP
(skupina č.1)

Začlenění v pracovním kolektivu	Stupeň DP v %		
	Nízký	Mírný	Vysoký - vyhoření
Výborné	A 6,45 (5,58)	E 13,97 (9,47)	I 2,15 (7,53)
Dobré	B 4,3 (10,38)	F 17,2 (17,59)	J 20,43 (13,98)
Spíš horší	C 8,6 (6,12)	G 8,6 (10,38)	K 7,53 (8,24)
Špatné	D 5,38 (2,44)	H 2,15 (4,51)	L 3,23 (3,58)

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.57 - Hodnoty z-skóre začlenění v pracovním kolektivu vs. DP (skupina č.1)

Začlenění v pracovním kolektivu	Stupeň DP		
	Nízký	Mírný	Vysoký-vyhoření
Výborné	0,3856	1,446	-1,9654
Dobré	-1,928	-0,0964	1,8316
Spíš horší	0,964	-0,5784	-0,2892
Špatné	1,8316	-1,0604	-0,1928

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.58 - Znaménkové schéma začlenění v pracovním kolektivu vs. DP (skupina č.1)

Začlenění v pracovním kolektivu	Stupeň DP		
	Nízký	Mírný	Vysoký
Výborné	0	0	-
Dobré	0	0	0
Spíš horší	0	0	0
Špatné	0	0	0

Zdroj: Vlastní zpracování

Nejméně náchylní k syndromu vyhoření ve stupních depersonalizace pochází ze skupiny č.1 ti, kteří své začlenění v pracovním kolektivu považují za výborné.

Výzkumná otázka č. 12: Existuje ve stupních DP ve skupině č.2 s ohledem na začlenění v pracovním kolektivu statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H12₀: neexistuje; H12₁: existuje

Tabulka č.59 - Začlenění v pracovním kolektivu vs. DP (skupina č.2)

Začlenění v pracovním kolektivu	Stupeň DP			
	Nízký	Mírný	Vysoký-vyhoření	Celkem
Výborné	15 (9,93)	8 (9,78)	4 (6,05)	27
Dobré	4 (4,55)	5 (3,98)	2 (2,47)	11
Spíš horší	2 (5,38)	5 (4,71)	6 (2,92)	13
Špatné	3 (2,9)	3 (2,53)	1 (1,57)	7
Celkem	24	21	13	58

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.60 – Test nezávislosti chí-kvadrátu výkon profese v letech vs. DP (skupina č.2)

Test chí-kvadrát	X^2	f	$X^2_{0,05}(6)$
	9,7123	6	12,5916

Zdroj: Vlastní zpracování

Výsledek

$X^2 9,7123 < 12,5916$ (kritická hodnota hladiny významnosti při 6 stupních volnosti), přijímáme nulovou hypotézu H12₀ a H12₁ zamítáme.

Ve stupních DP ve skupině č.2 s ohledem na začlenění v pracovním kolektivu neexistuje statisticky významný rozdíl.

Výzkumná otázka č. 13: Existuje ve stupních DP ve skupině č.1 s ohledem na osobní zájem o problémy kolegů statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H13₀: neexistuje; H13₁: existuje

Tabulka č.61 – Zájem o problémy kolegů vs. DP (skupina č.1)

Zájem o problémy kolegů	Stupeň DP			
	Nízký	Mírný	Vysoký-vyhoření	Celkem
Zajímají	5 (3,96)	5 (6,71)	6 (5,33)	16
Trochu zajímají	9 (6,68)	8 (11,32)	10 (9)	27
Spíše nezajímají	7 (7,67)	13 (13)	11 (10,33)	31
Nezajímají	2 (4,7)	13 (7,97)	4 (6,33)	19
Celkem	23	39	31	93

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.62 – Test nezávislosti chí-kvadrátu zájem o problémy kolegů vs. DP (skupina č.1)

Test chí-kvadrát	X^2	f	$X^2_{0,05}(6)$
	5,1944	6	12,5916

Zdroj: Vlastní zpracování

Výsledek

$X^2 5,1944 < 12,5916$ (kritická hodnota hladiny významnosti při 6 stupních volnosti), přijímáme nulovou hypotézu H13₀ a H13₁ zamítáme.

Ve stupních DP ve skupině č.1 s ohledem na zájem o osobní či pracovní problémy kolegů neexistuje statisticky významný rozdíl.

Výzkumná otázka č. 14: Existuje ve stupních DP ve skupině č.2 s ohledem na osobní zájem o problémy kolegů statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H14₀: neexistuje; H14₁: existuje

Tabulka č.63 - Zájem o problémy kolegů vs. DP (skupina č.2)

Zájem o problémy kolegů	Stupeň DP			
	Nízký	Mírný	Vysoký-vyhoření	Celkem
Zajímají	14 (11,5)	9 (10,14)	5 (6,28)	28
Trochu zajímají	4 (6,21)	6 (5,43)	5 (3,36)	15
Spíše nezajímají	3 (3,72)	4 (3,25)	2 (2,02)	9
Nezajímají	3 (2,48)	2 (2,17)	1 (1,34)	6
Celkem	24	21	13	58

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.64 – Test nezávislosti chí-kvadrátu zájem o problémy kolegů vs. DP (skupina č.2)

Test chí-kvadrát	X^2	f	$X^2_{0,05} (6)$
	3,1005	6	12,5916

Zdroj: Vlastní zpracování

Výsledek

$X^2 3,1005 < 12,5916$ (kritická hodnota hladiny významnosti při 6 stupních volnosti), přijímáme nulovou hypotézu H14₀ a H14₁ zamítáme.

Ve stupních DP ve skupině č.2 s ohledem na zájem o osobní či pracovní problémy kolegů neexistuje statisticky významný rozdíl.

Výzkumná otázka č. 15: Existuje ve stupních PA ve skupině č.1 s ohledem na udržování kontaktu s kolegy statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H15₀: neexistuje; H15₁: existuje

Tabulka č.65 - Kontakt s kolegy vs. PA (skupina č.1)

Kontakt s kolegy	Stupeň PA			
	Vysoký	Mírný	Nízký-vyhoření	Celkem
Vyhledávám často	6 (5,67)	5 (6,58)	6 (4,75)	17
Vyhledávám málokdy	8 (9,67)	9 (11,22)	12 (8,11)	29
Nevyhledávám	14 (13)	18 (15,1)	7 (10,90)	39
Vyhýbám se svým kolegům	3 (2,67)	4 (3,1)	1 (2,23)	8
Celkem	31	36	26	93

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.66 – Test nezávislosti chí-kvadrátu kontakt s kolegy vs. PA (skupina č.1)

Test chí-kvadrát	X ²	f	X ² _{0,05} (6)
	6,3309	6	12,5916

Zdroj: Vlastní zpracování

Výsledek

X² 6,3309 < 12,5916 (kritická hodnota hladiny významnosti při 6 stupních volnosti), přijímáme nulovou hypotézu H15₀ a H15₁ zamítáme.

Ve stupních PA ve skupině č.1 s ohledem na udržování kontaktu s kolegy neexistuje statisticky významný rozdíl.

Výzkumná otázka č. 16: Existuje ve stupních PA ve skupině č.2 s ohledem udržování kontaktu s kolegy statisticky významný rozdíl?

Hypotézy: H16₀: neexistuje; H16₁: existuje

Tabulka č.67 - Kontakt s kolegy vs. PA (skupina č.2)

Kontakt s kolegy	Stupeň PA			
	Vysoký	Mírný	Nízk-vyhoření	Celkem
Vyhledávám často	11 (8,52)	2 (4,93)	13 (12,55)	26
Vyhledávám málokdy	4 (6,22)	4 (3,6)	11 (9,17)	19
Nevyhledávám	4 (4,26)	5 (2,47)	4 (6,28)	13
Vyhýbám se svým kolegům	0	0	0	0
Celkem	19	11	28	58

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č.68 – Test nezávislosti chí-kvadrátu kontakt s kolegy vs. PA (skupina č.2)

Test chí-kvadrát	X^2	f	$X^2_{0,05} (6)$
	7,1165	6	12,5916

Zdroj: Vlastní zpracování

Výsledek

$X^2 7,1165 < 12,5916$ (kritická hodnota hladiny významnosti při 6 stupních volnosti), přijímáme nulovou hypotézu H16₀ a H16₁ zamítáme.

Ve stupních PA ve skupině č.2 s ohledem na udržování kontaktu s kolegy neexistuje statisticky významný rozdíl.

5 Výsledky šetření a diskuze

Cílem diplomové práce bylo prostřednictvím statistické analýzy souboru dat získaných cíleným dotazníkovým šetřením zjistit, zda, do jaké míry a v jaké oblasti jsou syndromem vyhoření ohroženi zaměstnanci dvou odlišných skupin v souvislosti s pohlavím, věkem, délkou výkonu profese, začleněním v pracovním kolektivu, zájmem o osobní či pracovní problémy kolegů a kontaktem s kolegy.

Ze skupiny č.1 své začlenění v pracovním kolektivu považuje 39 respondentů (42%) za dobré, 23 respondentů (25%) za spíše horší. Oproti tomu ze skupiny č.2 své začlenění v pracovním kolektivu považuje drtivá většina za výborné a to 27 dotazovaných (47%) a 13 dotazovaných (22%) za spíše horší. Druhou nejpočetnější odpovědí u obou skupin byla odpověď, že své začlenění považují zaměstnanci za spíše horší.

Další otázka v první části dotazníku se týkala zájmu o osobní či pracovní problémy kolegů. Skupina č.1 tvrdí, že se spíše o problémy kolegů nezajímá, odpovědělo tak 31 dotazovaných (33,3%), ze skupiny č.2 odpovědělo 28 dotazovaných (48,3%), že se o problémy zajímají.

Zde jde vidět jasná návaznost na začlenění v pracovním kolektivu. Ze skupiny č.1, kteří se o problémy spíše nezajímají, považují začlenění v kolektivu za dobré až horší, naopak ze skupiny č.2, kteří se zajímají o problémy považují začlenění v kolektivu za výborné. To jasně poukazuje na to, jak je důležité udržovat kontakt s kolegy a projevit zájem o druhé.

Poslední otázkou nestandardizované části dotazníku byla otázka týkající se udržování kontaktu s kolegy. Skupina č.1 tvrdí, že kontakt nevyhledává, přesněji 39 respondentů (42%) a skupina č.2 je toho názoru, že kontakt vyhledává často, celkem 26 respondentů (45%).

Pokud by byla shrnuta první část dotazníku, tak skupina **č.1** svými odpověďmi vykazuje to, že nevyhledává kontakt se svými kolegy, nezajímá se o jejich problémy a své začlenění v kolektivu považuje za dobré, naopak skupina č.2 tvrdí, že kontakt vyhledává často, zajímá se o problémy kolegů a své začlenění považuje za výborné.

Dále byl prostřednictvím MBI dotazníku zjišťován stupeň emocionálního vyčerpání. Nízkého stupně u skupiny č.1 dosáhlo 44 % respondentů a u skupiny č.2 55 % respondentů. Mírného stupně dosáhlo 25 % dotazovaných u skupiny č.1 a u skupiny č.2 28 % dotazovaných. Vysokého stupně, tedy vyhoření v emocionální oblasti, dosáhlo ze skupiny č.1 31 % respondentů a ze skupiny č.2 17 % respondentů.

Zajímavý výsledek přináší, která skupina je ohrožena syndromem vyhořením v oblasti emocionálního vyčerpání. Z provedeného výzkumu totiž vyplývá to, že pracovníci na dělnických pozicích trpí vyhořením v oblasti emocionálního vyčerpání více než zaměstnanci 1. oddělení obecné kriminality, to je v rozporu s Kebzou a Šolcovou (2003, str. 8), kteří poukazují na to, že tzv. pomáhající profese, kam se řadí skupina č.2 jsou náchylnější ke vzniku syndromu vyhoření.

MBI dotazníkem byly dále zjišťovány stupně depersonalizace. Nízkého stupně u skupiny č.1 dosáhlo 25 %, u skupiny č.2 41 %. Mírného stupně dosahuje ze skupiny č.1 42 %, ze skupiny č.2 36 %. Vyhořením v této oblasti (vysoký stupeň) trpí ze skupiny č.1 33 %, ze skupiny č.2 22 %. Zaměstnanci, kteří se účastnili dotazníkového šetření, na dělnických pozicích trpí více vyhořením v oblasti depersonalizace, což je také v rozporu s tvrzením autorů Kebzy a Šolcové (2003, str. 8), že syndromem vyhoření trpí spíše pomáhající profese.

Osobní uspokojení z práce bylo také zjišťováno prostřednictvím MBI dotazníku. Vysokého stupně ze skupiny č.1 dosáhlo 33 % respondentů, ze skupiny č.2 33 % respondentů. Mírného stupně osobního uspokojení ze skupiny č.1 dosahuje 39 % respondentů, ze skupiny č.2 19 % respondentů. Nízkého stupně, tedy vyhořením v této oblasti trpí ze skupiny č.1 28 % respondentů a ze skupiny č.2 48 % respondentů.

Zaměstnanci 1. oddělení obecné kriminality naopak od předchozích dvou úrovní trpí vyhořením v oblasti osobního uspokojení z práce.

Výzkumné otázky č.1 a č.2 odpovídaly na otázku pohlaví ve vztahu k emocionálnímu vyčerpání. Ani u žen skupiny č.1 ani u žen skupiny č.2 se nepotvrdila statistická závislost, stejně tak v obou skupinách mužů.

Z výsledků šetření vyplývá, že u zkoumaného vzorku respondentů, pohlaví neovlivňuje emocionálního vyčerpání.

Výzkumné otázky č.3 a č.4 odpovídaly na otázku pohlaví ve vztahu k depersonalizaci. Výzkumem bylo zjištěno, že ženské pohlaví zkoumaného vzorku není ohroženo syndromem vyhoření v oblasti depersonalizace. Zajímavý výsledek přinesl výzkum v oblasti mužského pohlaví. Bylo zjištěno, že ze zkoumaných skupin mužů je náchylnější v oblasti depersonalizace skupina č.2, tedy zaměstnanci 1. oddělení obecné kriminality.

Zaměstnanci jsou dennodenně vystavováni případům jako jsou vraždy, znásilnění či sebevraždy. Je tedy jasné, že právě tito zaměstnanci budou v oblasti depersonalizace, která se projevuje otupěním smyslů, poklesem vyjadřování emocí a ztrátou chuti do života, více náchylní ke vzniku syndromu vyhoření.

Výzkumné otázky č.5 a č.6 se zabývaly tím, zda pohlaví ovlivňuje osobní uspokojení z práce. Výzkum prokázal, že pohlaví ženské neovlivňuje uspokojení z práce, avšak pohlaví mužské je v oblasti uspokojení z práce ohroženo. Závislost mezi mužským pohlavím a osobním uspokojením z práce existuje, nelze však interpretovat, ve které skupině se ohrožení projevu. Výzkumný vzorek byl malý a zkoumaná závislost se detailněji neprojevila ani u jedné skupiny mužů. Bylo by jistě vhodné vzorek rozšířit, poté by byl výsledek přesnější.

Výzkumné otázky č.7 a č.8 se zabývaly tím, zda věk ovlivňuje emocionální vyčerpání. Výzkumem bylo zjištěno, že skupinu č.2 věk oblast emocionálního vyčerpání neovlivňuje, oproti tomu skupina č.1 je v oblasti emocionálního vyčerpání ovlivněna věkem, a to přesněji ve věku 51-55 let, respondenti v tomto věku jsou více náchylní ke vzniku syndromu vyhoření, někteří z dotazovaných se řadí již do stupně vysokého a jsou tedy vyhořelí.

Toto potvrzuje studie pod vedením klinických psychologů Rabocha a Ptáčka (2014, online, [cit. 19-03-25]), ti ve studii uvádějí, že příznaky stresu, které mohou vyústit v syndrom vyhoření se projevuje u osob nad 51 let.

Výzkumné otázky č.9 a č.10 se zabývaly závislostí počtu let výkonu profese a emocionálním vyčerpáním. Z výsledků vyplývá, že počet let výkonu profese výrazně ovlivňuje emocionální vyčerpání. Výzkum ukázal, že ve skupině č.1 se značná část respondentů umístila v mírném a vysokém stupni emocionálního vyčerpání. Mírného stupně vyčerpání dosahují zaměstnanci, kteří vykonávají svou profesi 21-30 let, avšak symptomy emocionálního vyčerpání se projevují již od délky výkonu profese 11 let. Vysoký stupeň emocionálního vyčerpání, tedy

vyhoření v této oblasti, vykazují zaměstnanci skupiny č. 1 s délkou výkonu profese 31-40 let. Toto potvrzuje i studie „Stres, deprese a životní styl v České republice“, kterou prováděli Raboch a Ptáček (2014, online, [cit. 19-03-25]) kteří poukazují na to, že zaměstnanci vyžadují motivaci a osobní ohodnocení pro lepší pracovní výkony. Tyto dva ukazatele zapadají do emocionální roviny, interpretační výrok může být považován za relevantní, obzvláště, když svou profesi vykonávají již tolik let, je motivace velice důležitá k podávání pracovních výkonů. Ve skupině č.2 se symptomy syndromu vyhoření začínají projevovat již při výkonu profese 11-20 let, na tento fakt poukazuje ve své rigorózní práci i Mgr. Naďa Očenášková (2007, str. 85), ve svém výzkumu uvedla, že nejvyšší míru vyhoření prokazují policisté, kteří jsou ve službě 6-15 let.

Výzkumné otázky č.11 a č.12 hledaly odpověď na to, zda začlenění v pracovním kolektivu ovlivňuje oblast depersonalizace. Výsledek testování potvrdil teoretická východiska a to tak, že u skupiny č.1 bylo zjištěno, že ti, kteří považují své začlenění do kolektivu za výborné, jsou nejméně náchylní k rozvinutí syndromu vyhoření. Skupinu č.2 začlenění v pracovním kolektivu oblast depersonalizace neovlivňuje. Může být tedy řečeno, že začlenění v pracovním kolektivu ovlivňuje oblast depersonalizace, při výzkumu byl však tento vztah prokázán jen u skupiny č.1

Výzkumné otázky č.13 a č.14 se zabývaly tím, zda osobní zájem o problémy kolegů ovlivňuje oblast depersonalizace. Výsledky šetření ukázaly, že osobní zájem o problémy kolegů neovlivňuje oblast depersonalizace u zkoumaných skupin. Lze tedy tvrdit, že ať už se člověk zajímá nebo nezajímá o problémy svých kolegů, nemá to vliv na kontakt se sebou samým a vnímání především svých pocitů. I když většina respondentů skupiny č.2 odpovědělo, že se o problémy zajímá, dokáží si od problémů ostatních udržet odstup, neberou problémy ostatních za své, nezabírají si problémy ostatních, což je velice důležité, jelikož často lidé tíhnou k tomu, že právě problémy ostatních vztahují na svou osobu, což může vést k určitému vyhoření v oblasti depersonalizace.

Výzkumné otázky č.15 a č.16 se zabývaly tím, zda udržování kontaktu s kolegy ovlivňuje osobní uspokojení z práce.

Z výzkumu jasně vyplývá, že kontakt s kolegy neovlivňuje osobní uspokojení z práce dotazovaných.

Závěr

Diplomová práce se zabývá syndromem vyhoření u dvou skupin pracovníků. Skupinu č.1 tvoří zaměstnanci soukromého sektoru na dělnické pozici skladník/ce. Skupinu č.2 tvoří zaměstnanci sektoru veřejného, a to přesně zaměstnanci 1.oddělení obecné kriminality. Výzkum byl prováděn prostřednictvím dotazníku, který byl rozdělen na tři části. Úvodní část, druhou nestandardizovanou část a třetí část tvořil MBI dotazník, který zjišťuje vyhoření v oblasti emocionálního vyčerpání, depersonalizace a osobního uspokojení z práce.

Cílem diplomové práce bylo statisticky analyzovat stupeň vyhoření a také analyzovat vyhoření v souvislosti s otázkami, které tvoří druhou nestandardizovanou část dotazníku.

Výzkumné šetření ukazuje zajímavá zjištění a přináší jasné výsledky. U zkoumaného vzorku respondentů, pohlaví neovlivňuje emocionálního vyčerpání, osobní zájem o problémy kolegů neovlivňuje oblast depersonalizace u zkoumaných skupin a kontakt s kolegy neovlivňuje osobní uspokojení z práce.

Dále z výzkumu vyplývá, že muži zaměstnaní na 1. oddělení obecné kriminality jsou více náchylní k propuknutí syndromu vyhoření v oblasti depersonalizace.

Zaměstnanci soukromého sektoru na dělnických pozicích ve věku 51-55 let jsou více náchylní ke vzniku syndromu vyhoření v oblasti emocionálního vyčerpání.

Zaměstnanci soukromého sektoru na dělnických pozicích, vykonávající svou profesi 31-40 let trpí vyhořením v oblasti emocionálního vyčerpání. U zaměstnanců veřejného sektoru vykonávající svou profesi na 1. oddělení obecné kriminality, kteří svou profesi vykonávají 11-20 let se může rozvinout syndrom vyhoření, jsou v této oblasti více náchylní.

Zaměstnanci veřejného sektoru vykonávající svou profesi na 1. oddělení obecné kriminality, kteří svou profesi vykonávají 11-20 let.

Nejméně náchylnými k propuknutí vyhoření v oblasti depersonalizace jsou zaměstnanci soukromého sektoru na dělnické pozici, kteří tvrdí, že jejich začlenění v pracovním kolektivu je výborné.

Prevence syndromu vyhoření je důležitá hlavně u profesí, které jsou fyzicky, psychicky a emocionálně náročné, což obě skupiny zainteresované do dotazníkového šetření bezpochyby jsou.

Zaměstnanci spadající do vysokého stupně vyhoření na úrovni emocionálního vyčerpání často ztrácí motivaci, jsou frustrovaní, projevují se u nich negativní emoce, mohou tíhnout více k nezdravému životnímu stylu a konzumaci alkoholu. Z oblasti prevence může být pro tyto zaměstnance doporučeno dodržovat zdravý životní styl, zdravě se stravovat, sportovat a dodržovat doporučený čas pro spánek, vytvořit si záliby, které poskytnou formu relaxace, budovat dobré vztahy s okolím a také je udržovat. Lidé by se měli naučit hovořit o svých pocitech s lidmi, kterým věří a umět se jim svěřit.

Zaměstnanci vyhořelí v oblasti depersonalizace mohou ztrácet kontakt se sebou samými, nevnímají své pocity, často trpí obavami o sebe sama. Lidem se otupují smysly, emoce, chuť do života, zhoršuje se jim paměť. Je důležité, aby si tito lidé osvojili relaxační techniky. pro uvolnění mysli, měli by se naučit správně hospodařit se svým časem a mít tak čas sami pro sebe.

Nespokojenost v práci vyplývá z nemožnosti profesního růstu, práce člověka nebaví, zaměstnanci nemají dostatečnou motivaci nebo např. nemají zpětnou vazbu od nadřízených za odvedené pracovní výkony.

V rámci preventivních opatření ze strany zaměstnavatele, by bylo účelné zaměřit se u obou skupin na problematiku syndromu vyhoření. Vedoucí pracovníci a zaměstnavatelé by měli své podřízené více motivovat a podporovat ve výkonu práce a dát jim přiměřenou dávku zodpovědnosti a jasně vymezit práva a povinnosti, aby zaměstnanec přesně věděl co do jeho výkonu práce náleží. Zaměstnavatel by se také měl zajímat o osobní stránku, vytvořit si k zaměstnancům vztah nejen z pozice zaměstnavatel/zaměstnanec např. v rámci celofiremních aktivit nebo zážitkových programů. Vytvořit příjemné prostředí pro výkon práce, nebo dát zaměstnanci možnost, ať si sám vytvoří osobitý prostor, kde se bude cítit dobře. Zaměstnavatel by měl klást důraz na pracovní týmy, jelikož se zaměstnanci nebudou cítit při výkonu práce pod tlakem, práce by tímto byla rovnoměrně rozdělena.

Jistě by nebylo od věci uspořádat vzdělávací semináře o syndromu vyhoření, aby zaměstnanci věděli, jak syndromu vyhoření předcházet, jak se projevuje a uvědomili si tak závažnost tohoto tématu.

Seznam použitých zdrojů

1. ADAIR, John Eric. *Hospodaření s časem*. Praha: Alfa Publishing, 2004. Management praxe. ISBN 80-86851-07-9.
2. ARNOLD, John a kol. 2007. *Psychologie práce*. Brno: Computer Press, 2007. ISBN 978-80-251-1518-3.
3. BARTOŠÍKOVÁ, Ivana. *Kapitoly z psychologie pro zdravotnické pracovníky*. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví, 2000. ISBN 80-7013-288-4.
4. BEDRNOVÁ, Eva a Daniela PAUKNEROVÁ. *Management osobního rozvoje: duševní hygiena, sebeřízení, efektivní životní styl*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Management Press, 2015. ISBN 978-80-7261-381-6.
5. DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum, 1993. ISBN 80-7066-822-9.
6. FREUDENBERGER, Herbert a Geraldine RICHELSON. *Burn Out: The High Cost of High Achievement*. New York: Random House, 1983. ISBN 978-0-55325-584-3
7. GERLICOVÁ, Markéta. *Muzikoterapie v praxi: příběhy muzikoterapeutických cest*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4581-7.
8. Greitens, Eric. *Resilience: Hard-Won Wisdom for Living a Better Life*. New York: Houghton Mifflin Harcourt, 2015, page 304. Print.
9. HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-569-1.
10. HÖLZL, Franz a Nadja RASLAN. *Odvaha: jak ji získat a více si užívat života*. Praha: Grada, 2013. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-4782-8.
11. HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0.
12. CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2016. Pedagogika. ISBN 978-80-247-5326-3.
13. JANÍČEK, Přemysl a Jiří MAREK. *Expertní inženýrství v systémovém pojetí*. Praha: Grada, 2013. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-4127-7.
14. KEBZA, Vladimír a Iva ŠOLCOVÁ. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2., rozš. a dopl. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. ISBN isbn80-7071-231-7.

15. KELNAROVÁ, Jarmila a Eva MATĚJKOVÁ. *Psychologie: pro studenty zdravotnických oborů*. Praha: Grada, 2010-. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3600-6.
16. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Hořet, ale nevyhořet*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2012. Orientace (Karmelitánské nakladatelství). ISBN 978-80-7195-573-3.
17. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. 1998. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing, 1998. ISBN 80-7169-551-3.
18. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie nemoci*. Praha: Grada, 2002. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0179-0.
19. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-568-4.
20. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu*. Praha: Grada, 2010. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3149-0.
21. MAREŠ, Jiří. *Posttraumatický rozvoj člověka*. Praha: Grada, 2012. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3007-3.
22. MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.
23. MÍČEK, Libor. *Duševní hygiena*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1984.
24. PEŠEK, Roman a Ján PRAŠKO. *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie*. V Praze: Pasparta, 2016. ISBN 978-80-88163-00-8.
25. POSCHKAMP, Thomas. *Vyhoření: rozpoznání, léčba, prevence*. Brno: Edika, 2013. Rádce pro pedagogy. ISBN 978-80-266-0161-6.
26. PRIEB, Mirriam. *Jak zvládnout syndrom vyhoření: najdete cestu zpátky k sobě*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5394-2.
27. PTÁČEK, Radek, Jiří RABOCH a Vladimír KEBZA. *Burnout syndrom jako mezioborový jev*. Praha: Grada, 2013. Edice celoživotního vzdělávání ČLK. ISBN 978-80-247-5114-6.
28. REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie(Grada). ISBN 978-80-247-3006-6.
29. STACKEOVÁ, Daniela. *Cvičení na bolavá záda*. Druhé, rozšířené a doplněné vydání. Praha: Grada Publishing, 2018. Fitness, síla, kondice. ISBN 978-80-271-0411-6.
30. STENGER, Christiane. *Nenechte svůj mozek zahálet: začněte jej využívat na maximum!*. Přeložil Renata BALKO. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5480-2.

31. STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5.
32. ŠVAMBERK ŠAUEROVÁ, Markéta. *Techniky osobnostního rozvoje a duševní hygieny učitele*. Praha: Grada, 2018. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-271-0470-3.
33. VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2170-5
34. ZUZÁK, Roman a Martina KÖNIGOVÁ. *Krizové řízení podniku. 2., aktualiz. a rozš. vyd.* Praha: Grada, 2009. Expert. ISBN 978-80-247-3156-8.

Elektronické zdroje

1. HONZÁK, Radkin. *Syndrom vyhoření*, [online] 2012-01-23 [cit. 2018-04-01], dostupné z WWW: <https://psychologie.cz/syndrom-vyhoreni/>
2. KRÁLOVÁ, Jana. *Obvykle vyhoří ti nejlepší*, [online] 2009-02-14 [cit. 2018-05-03], dostupné z WWW: <http://managementcoaching.blogspot.cz/2009/02/>
3. MAJLA. *MBI: Maslach Burnout Inventory*, [online] 2009-01-20 [cit. 2019-02-19], dostupné z WWW: <http://www.inflow.cz/mbi-maslach-burnout-inventory>
4. MLČOCH, Zbyněk. *Co je panická ataka – příznaky, léčba*, [online] 2008-05-16 [cit. 18-04-26], dostupné z WWW: <http://www.zbynekmlcoch.cz/informace/medicina/nemoci-lecba/co-je-to-panicka-ataka-priznaky-lecba>
5. PETERKOVÁ, Michaela. *Syndrom vyhoření*, [online] [cit. 2018-04-05], dostupné z WWW: <http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz>
6. *Stres, deprese a životní styl v ČR*, [online] [cit. 2019-03-25], dostupné z WWW: <https://www.lf1.cuni.cz/stres-deprese-a-zivotni-styl-v-cr-lf1>
7. VOTOČKOVÁ, Michaela. *Co je duševní hygiena*, [online] 2017-07-27 [cit. 2018-05-07], dostupné z WWW: <http://poradimesi.cz/inspirace/co-je-dusevni-hygiena/>
8. OČENÁŠKOVÁ, Nad'a. *Syndrom vyhoření u příslušníků Policie ČR*. Rigorózní práce (PhDr.). Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Katedra psychologie, 2017, [online] [cit. 2019-03-25], dostupné z WWW: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwia3L6Zx53hAhULmrQKHYZYClAQFjAAegQIBRAC&url=https%3A%2F%2Fis.cuni.cz%2Fwebapps%2Fzpp%2Fdownload%2F150015943&usg=AOvVaw1NRTtChZQPQZxYmPd4IRun>

Seznam zkratk

DP	Depersonalization, depersonalizace
EE	EmotionalExhaustion, emocionální vyčerpání
MBI	Maslach Burnout Inventory
PA	PersonalAccomplishment, osobní uspokojení z práce