

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky a sociálních studií

Bakalářská práce

Mgr. Zuzana Kovaříková

**Syndrom vyhoření
u pracovníků veřejné správy**

Olomouc 2012

Vedoucí práce: Mgr. Pavla Vyhnálková, Ph.D.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením Mgr. Pavly Vyhnálkové, Ph.D. a všechny použité prameny informací jsem uvedla v seznamu použitých zdrojů.

V Chropyni dne 27. 3. 2012

.....
Mgr. Zuzana Kovaříková

Ráda bych poděkovala Mgr. Pavle Vyhnálkové, Ph.D. za odborné vedení diplomové práce, užitečné připomínky a trpělivost. Děkuji také pracovníkům veřejné správy, kteří mi prostřednictvím dotazníků poskytli potřebné údaje k vypracování výzkumné části této práce.

OBSAH

ÚVOD.....	5
1 Definice syndromu vyhoření	6
1.1 Historie syndromu vyhoření	6
1.2 Definice syndromu vyhoření	6
2 Stadia syndromu vyhoření	8
3 Příčiny syndromu vyhoření	9
3.1 Vnitřní příčiny syndromu vyhoření	9
3.2 Vnější příčiny syndromu vyhoření	10
4 Příznaky syndromu vyhoření.....	12
4.1 Fyzické příznaky	12
4.2 Psychické příznaky.....	12
4.3 Sociální příznaky	13
4.4 Příznaky podobné jiným chorobám.....	14
5 Prevence syndromu vyhoření	15
6 Profese ohrožené syndromem vyhoření	17
7 Specifika pracovníků ve veřejné správě	19
8 Průzkum.....	21
8.1 Cíle průzkumu a průzkumné otázky.....	21
8.2 Metoda získávání dat.....	21
8.3 Oblasti položek v dotazníku	22
8.4 Vybraný vzorek	22
8.5 Výsledky průzkumu	24
8.5.1 Grafické zpracování výsledků průzkumu	25
8.5.2 Shrnutí výsledků průzkumu	42
ZÁVĚR.....	44
Seznam použitých zdrojů.....	45
Seznam příloh.....	48
Anotace	53

ÚVOD

Syndrom vyhoření je vážný problém dnešní doby, který by se neměl podceňovat. Je spojován s tzv. pomáhajícími profesemi, kdy se zaměstnanci dennodenně setkávají s lidmi. Je na ně vyvíjen tlak, protože lidé, kteří jsou závislí na jejich pomoci, na ně upínají veškeré své naděje. Tato psychická zátěž samozřejmě působí na každého jedince odlišně, ale pokud už je toho na člověka, jak se říká, moc, objeví se u něj příznaky jevu zvaného syndrom vyhoření.

Téma syndromu vyhoření jsem si pro svou bakalářskou práci vybrala proto, že ho vnímám jako stále více aktuální. Navíc pracuji jako sociální pracovnice, takže se řadím do skupiny označované jako „pomáhající profese“, která je tímto problémem ohrožena asi nejvíce. Každodenně pocítuji, že se syndrom vyhoření dotýká osobně i mne.

Bakalářská práce je rozdělena do osmi kapitol.

Kapitoly zaměřené na teoretické hledisko syndromu vyhoření představují a popisují tento problém a jeho stadia, vysvětlují příčiny, které stojí za jeho vznikem. Teoretická část se věnuje také příznakům, které na syndrom vyhoření mohou včas upozornit. Navazuje problematika prevence tohoto jevu, která je velmi důležitá v každé své formě. Protože je empirická část zaměřena na pracovníky veřejné správy, přibližuje práce tuto profesi také v teoretické rovině.

Empirickou část práce představuje osmá kapitola. Hlavním cílem této části je zjistit, zda pracovníci veřejné správy trpí příznaky syndromu vyhoření. Dílčími cíli je ověřit, zda trpí příznaky fyzického či psychického vyčerpání, vyhořením v oblasti vztahu ke klientům a ve vnímání smysluplnosti svého zaměstnání. Kapitola přibližuje zvolenou metodu získávání dat, tedy dotazník, a představuje vybraný vzorek osob, které se průzkumu zúčastnily. Respondenty, kteří se vyplněním dotazníku stali součástí průzkumu, byli pracovníci veřejné správy na různých pracovních pozicích. V neposlední řadě přináší práce výsledky průzkumu.

Použitými empirickými metodami jsou studium a analýza odborné literatury a jiných zdrojů týkajících se tématu. Pro průzkum bylo zvoleno dotazníkové šetření mezi pracovníky veřejné správy.

1 Definice syndromu vyhoření

První kapitola se okrajově věnuje historii syndromu vyhoření. Dále pak vysvětluje pojem „syndrom vyhoření“ tak, jak ho vidí různí autoři. Jako synonymum se k tomuto pojmu užívají také termíny jako burnout syndrom či burnout efekt. Tato synonyma jsou použita také v textu této práce.

1.1 Historie syndromu vyhoření

Křivohlavý (1998) či Jeklová a Reitmayerová (2010) datují první záznamy o syndromu vyhoření do 80. let 20. století. *„Byl původně spojován se stavem alkoholiků, kteří kromě alkoholu o vše ostatní ztratili zájem. Později se tento pojem rozšířil i pro oblast drogových závislostí, kde toxikomani ztráceli zájem o cokoli jiného mimo drogu, svět se jim zúžil jen na tuto oblast. Postupně pronikal i do jiných oblastí, předcházeli například i pojmu workoholik, který vypovídá o stavu přepracovanosti, lidé se cítí apatičtí, vyčerpaní, nedokáží překonávat běžné překážky a začínají se stranit ostatních... Poprvé tento pojem použil psycholog H. J. Freudenberger ve své knize Burnout: The Cost of High Achievement, kde syndrom burn-out definoval jako vyhasnutí motivace a stimulujících podnětů v situaci, kde péče o jedince a neuspokojivý vztah jsou příčinou, že práce nepřináší očekávané výsledky.“* (Jeklová, Reitmayerová, 2010, s. 6-7)

1.2 Definice syndromu vyhoření

Definice syndromu vyhoření je celá řada, avšak v literatuře, jak uvádí Jeklová a Reitmayerová (2010), se objevuje několik společných znaků. Nejčastěji jde o negativní emocionální příznaky a menší efektivitu práce. Typické je také to, že je spojován s určitými druhy povolání, jako jsou např. pomáhající profese. Blíže jsou popsány v šesté kapitole. Autorky zdůrazňují, že se tento jev vyskytuje u jinak zcela psychicky zdravých lidí a nelze ho tedy spojovat s psychickou patologií.

Podle Křivohlavého (1998) znamená termín „burnout“ čili „vyhoření“ doslova se fyzicky, emocionálně a mentálně zcela vyčerpat. Dále pak uvádí (s. 47 – 48) různé definice zahraničních autorů – několik zde proto uvádíme:

- Cherniss: *„Burnout je pocitem člověka, který došel k závěru, že již nemůže jít dále. Burnout je stav, kdy člověk ztratil naději, že se ještě něco může změnit.“*
- Sek: *„Burnout je stav chronického špatného fungování.“*
- Freudenberger: *„Burnout je stav vyplenění všech energetických zdrojů původně velice intenzivně pracujícího člověka (např. lidí, kteří se snaží druhým lidem pomoci v jejich těžkostech a pak se cítí sami přemoženi jejich problémy).“*
- Alexandrova: *„Burnout je stavem totálního odcizení (alienation) a to jak práci, tak druhým lidem i sama sobě.“*
- Hay: *„Burnout je kritický stav člověka, který má problémy s udržováním dobré úrovně zdravého sebe-hodnocení, sebe-cenění a sebe-pojetí (self-esteem).“*
- Kashoff: *„Burnout je stav člověka, který se podobá vysychání pramenů či vybíjení baterie. Stejně jako stres i burnout není mimo nás, ale v nás. Neznáme ho, dokud se v nás nezabydlí.“*

„Burnout syndrom kromě oblastí psychiky ovlivňuje podstatně i kvalitu života osob, u nichž se vyskytuje, a vykazuje některé podobné či téměř shodné charakteristiky s příznaky i důsledky některých duševních onemocnění a poruch.“ (Kebza, Šolcová, 2003, s. 3)

Stock (2010) se věnuje výkladu Světové zdravotnické organizace, jejíž mezinárodní klasifikace nemocí zařadila vyhoření do doplňkové kategorie diagnóz. Z toho vyplývá, že burnout efekt není považován za nemoc. To potvrzuje i Kallwass (2007, s. 9): *„Oficiálně to však dosud není nemoc. Potkáváme stále více lidí postižených syndromem vyhoření, ale obraz jejich potíží se málokdy řeší v poradnách, na klinikách a v ambulancích. Vyhoření by se mohlo stát plíživou hrozbou pro naši společnost.“*

2 Stadia syndromu vyhoření

„Burnout syndrom může být chápán jednak jako stav, vznikající v důsledku řady okolností, zvl. pak chronického stresu, jednak jako permanentně se vyvíjející proces.“ (Kebza, Šolcová, 2003, s. 13) Jeklová a Reitmayerová (2010) rozdělují vývoj této poruchy do pěti fází:

- **stadium nadšení** - původní zapálení pro věc, vysoké pracovní nasazení, angažovanost, empatie, obětavost, zájem o druhé,
- **stadium stagnace** - déletrvající přetěžování, postupné zjišťování, že nejde realizovat všechny ideály a že se původní představy o profesi odlišují od reality,
- **stadium frustrace** - prozření, „vystřízlivění“, zklamání, negativní vnímání klientů či kolegů, psychické a částečně i fyzické vyčerpání,
- **stadium apatie** - nepřátelské naladění vůči klientovi i vůči všemu, co souvisí se zaměstnáním,
- **stadium intervence** - vyčerpání, cynismus, ztráta lidskosti, negativismus, nezájem a lhostejnost.

Stock (2010) rozděluje fáze stejně, avšak vynechává stadium intervence. Autoři Kebza a Šolcová (2003) ovšem uvádějí stadia pouze čtyři, a to iniciační fázi, období první frustrace, apatie a úplné vyhoření. Jak uvádí Křivohlavý (2001), ale i v Jeklová a Reitmayerová (2010), rakouský autor A. Laengle rozlišuje stadia syndromu vyhoření pouze tři, a sice fázi nadšení, fázi vedlejšího zájmu a fázi popela. Všechna členění ovšem dokazují, že jde o postupně se rozvíjející proces, který má svou příčinu, ale i řešení.

Tošner a Tošnerová (2002) dodávají, že nejsnadněji je možné burnout efekt odvrátit ve fázi stagnace. Později už to lze jen velmi těžko.

Postupný vznik potvrzují také Hartl a Hartlová (2000, s. 586): *„jde o stav konečný, ačkoliv vývoj je plíživý; a tím nebezpečný“*.

Stock (2010, s. 21) vysvětluje: *„Pracovní nasazení jedince, jenž dříve býval velmi snaživý, se snižuje na minimum, neboť na jednu stranu pociťuje zklamání a frustraci, na druhou Je skutečně tak vyčerpaný, že už zkrátka nemůže dál.“*

Mluví se také o osobnostních charakteristikách, které ke vzniku burnout syndromu inklinují. Typickými vlastnostmi jsou podle Kebzy a Šolcové (2003) empatie, entuziasmus, idealismus, obětavost, pedantství, senzitivita, úzkost, zaměřenost na druhé apod.

3 Příčiny syndromu vyhoření

V této kapitole se budeme zabývat příčinami burnout syndromu. Jeklová a Reitmayerová (2010) rozlišují vnitřní a vnější rizikové faktory, kterým se dále věnují následující podkapitoly.

3.1 Vnitřní příčiny syndromu vyhoření

Zacharová (2009) tvrdí, že tento syndrom postihuje hlavně mladé, nadšené pracovníky, kteří mají vůči svému povolání nadměrná očekávání. Jsou nadaní, obětaví a do práce vkládají příliš mnoho energie. Popisuje předpoklady, které mají na vznik syndromu vyhoření vliv:

- nadšení a plná angažovanost,
- neustále se zvyšující nároky vůči sobě,
- kontrola na vším,
- absence relaxace a odpočinku,
- tlak z více stran (rodina, pracoviště),
- nízké sebevědomí,
- vysoké ideály.

Další příklady vnitřních příčin syndromu vyhoření uvádějí Jeklová a Reitmayerová (2010, s. 17-18):

- *„vnitřní tendence k soutěživosti, ke srovnávání s druhými,*
- *špatné vnitřní sebehodnocení,*
- *silné vnímání neúspěchu,*
- *špatný fyzický stav,*
- *nepravidelný denní biorytmus,*
- *nízká úroveň asertivity; neschopnost říci „ne“,*
- *nezvládání konfliktů.“*

Jednou z hlavních příčin vzniku a vývoje burnout syndromu mohou být podle Jeklové a Reitmayerové (2010) zátěžové situace. Vágnerová (2004) vyjmenovává a dále rozvíjí řadu takových situací, mezi které patří stres, frustrace, konflikt, trauma, krize či deprivace. Pro

potřeby této práce nebudeme jednotlivé typy dále přibližovat. Je ale užitečné podotknout, že syndrom vyhoření ve většině případů předchází.

3.2 Vnější příčiny syndromu vyhoření

Jeklová a Reitmayerová (2010) dělí vnější příčiny do třech rovin – zaměstnání, rodina a společnost. V rámci zaměstnání vymezují několik předpokladů vzniku syndromu vyhoření.

Jde např. o:

- jednání s lidmi,
- nedostatek personálu, času či financí,
- pracovní přetížení, nedostatek odpočinku,
- nedostatečné ocenění práce,
- náročné pracovní podmínky,
- pracovní rutina,
- špatní manažeři či nadřízení.

Pohledu na syndrom vyhoření z hlediska zaměstnání se dále věnuje šestá kapitola.

V oblasti rodiny mluví především o nevhodných bytových podmínkách, špatné finanční situaci. Velký tlak je vyvíjen na jedince také v období nemoci člena rodiny, zvláště dlouhodobé, či partnerské problémy a konflikty.

„Soutěživý charakter naší společnosti vede soutěživé jedince k tomu, aby si stanovovali stále vyšší a vyšší cíle, které jednoho dne začnou překračovat jejich fyzické či emoční možnosti. Společensky uznávaný a úspěšný člověk je ten, kdo dostatečně vydělává peníze, má rodinu, prestižní zaměstnání... teprve toto přinese pocit štěstí. Tlak vyvíjený na ženy v domácnosti, aby nastoupily do práce. Kromě plného pracovního úvazku v zaměstnání plní doma ještě funkci hospodyně, matky apod. Zrychlující se tempo přísunu informací, dopravy atd. si činí nemalé nároky na jedince žijícího v této společnosti. Snaha udržet krok s ostatními kolem nás, po výkonové i finanční stránce.“ (Jeklová a Reitmayerová, 2010, s. 16-17)

Zacharová (2009) označuje syndrom vyhoření za fenomén dnešní doby. Je ale otázkou, jestli tomu tak opravdu je, nebo se o tom v dnešní době pouze více mluví. Dříve se touto poruchou psychologové tolik nezabývali, výzkum nebyl na takové úrovni jako dnes. Je tedy možné, že lidé sice syndromem vyhoření trpěli v i dřívějších dobách, jen tento stav neoznačovali odborným názvem.

Na vzniku burnout syndromu se podílí také workoholismus, který představuje závislost na práci. O tom hovoří Jeklová a Reitmayerová (2010), podle kterých k dalším cestám k syndromu vyhoření patří neschopnost odmítnout, říct „ne“; vysoké nároky či příliš mnoho stanovených cílů.

4 Příznaky syndromu vyhoření

Následující kapitola se věnuje příznakům, které na vznik a vývoj burnout efektu poukazují. Syndrom vyhoření se u lidí projevuje jak v oblasti psychické, tak i v oblasti fyzické a sociální, tzn. že kromě duševní a psychické rovnováhy člověka narušuje také mezilidské vztahy. Hovoří o tom Kebza a Šolcová (2003), kteří také přibližují příklady nejčastějších symptomů. Ty jsou blíže specifikovány v následujících třech podkapitolách. Čtvrtá podkapitola je věnována příznakům, které jsou podobné, a tudíž i zaměnitelné, s jinými poruchami. Podobně vidí příznaky burnout efektu také Jeklová a Reitmayerová (2010).

4.1 Fyzické příznaky

Pokud se dostaví také fyzické známky syndromu vyhoření, jedná se o celkovou únavu organismu, apatii, ochablost a rychlou unavitelnost. Mohou se také objevit zažívací či dýchací obtíže, bolesti hlavy či svalů, poruchy krevního tlaku či spánku. Zvyšuje se také riziko vzniku závislostí všeho druhu. Tošner a Tošnerová (2002) doplňují ještě např. nechutenství či zvýšenou náchylnost k nemocem.

4.2 Psychické příznaky

Na psychické úrovni podle autorů Kebzy a Šolcové (2003, s. 10) převládá pocit, že člověk vynakládá příliš velké úsilí kvůli nepatrným výsledkům. „*Výrazný je pocit celkového, především pak duševního vyčerpání, v duševní oblasti je pak prožíváno především vyčerpání emocionální, dále pak vyčerpání v oblasti kognitivní spolu s výrazným poklesem až ztrátou motivace. Únava je popisována dosti expresivně („mám toho po krk“, „jsem už úplně na dně“, „jsem k smrti unaven“, „cítím se jako vyždímaný“), což je v rozporu s celkovým utlumením a oploštěním emocionality.*“ Člověk přestává být aktivní a kreativní a je naopak často smutný, má pocity beznaděje, marnosti a bezcennosti, ztrácí zájem o svou práci a obor, kterému se věnuje.

Jeklová a Reitmayerová (2006) potvrzují, že je vyhoření doprovázeno poměrně značnou psychickou zátěží.

Hartl a Hartlová (2000, s. 586) uvádějí, že *„se projevuje pocity zklamání, hořkosti při hodnocení minulosti; postižený ztrácí zájem o svou práci, spokojuje se s každodenním stereotypem, rutinou, nevidí důvod pro další sebevzdělávání a osobní růst; snaží se pouze přežít, nemít problémy“*. Podobně to vidí také např. Paulík (2006) či Žižková (2006).

Podle Jeklové a Reitmayerové (2010, s. 13) se *„vyhoření se projevuje jako plíživé psychické vyčerpání způsobené dlouhodobým působením stresujících podnětů. Důsledky se dostavují postupně. Počáteční nadšení pro práci, uspokojení z prvních úspěchů, nadšení ze seberealizace v povolání se postupně vytrácí. Často dochází ke střetu s realitou, která bývá zcela odlišná od představ, se kterými daný jedinec do práce nastoupil“*. Uvádějí také, že se začínám měnit chování z profesního hlediska – pracovník přestává mít zájem o své klienty, jejich problémy, které by s nimi měl řešit, ho nezajímají a jsou mu spíše na obtíž. Staví se k nim odmítavě či podrážděně. Autorky vidí vyhoření jako ztrátu vůle a motivace, což má za následek nezájem o danou profesi.

4.3 Sociální příznaky

Kebza a Šolcová (2003) uvádějí, že se projevy negativismu psychiky přenášejí také na okolí, tedy na lidi, se kterými člověk pracuje, ať jsou to klienti, zákazníci či pacienti. Patrná je nechuť k profesi, lhostejnost, snaha vyhýbat se kontaktu s klienty i kolegy, nezájem o to, co si myslí ostatní. Objevuje se i nedodržování pracovní doby, termínů dodání apod. Postupně narůstají konflikty.

Jeklová a Reitmayerová (2010, s. 16-17) uvádějí několik bodů, které ovlivňují vznik syndromu vyhoření a souvisí se životem v dnešní společnosti:

- *„soutěživý charakter společnosti,*
- *falešný obraz úspěchu,*
- *tlak vyvíjený na ženy v domácnosti,*
- *tempo společnosti,*
- *snaha nebýt pozadu.“*

4.4 Příznaky podobné jiným chorobám

Kebza a Šolcová (2003, s. 11) uvádějí, že „*se syndrom vyhoření některými symptomy, ale i důsledky v chování, jednání a prožívání částečně podobá některým známějším a diagnosticky propracovanějším poruchám či chorobám.*“

Deprese má celou řadu totožných či obdobných příznaků jako jsou např. ztráta motivace, pocity viny, bezcennosti, zbytečnosti, smutná nálada apod. Na rozdíl od vyhoření „*má však negativní vliv na převažující spektrum životních aktivit. Negativní působení vyhoření se omezuje převážně na myšlenky a pocity týkající se profesního výkonu a jeho důsledků. Po „přeladění“ psychiky na nepracovní oblast se tento rozdíl většinou postupně projeví.*“ Co se týká poruch spánku, tak při depresích se člověk spíše budí v průběhu noci, kdežto u burnout syndromu nemůže usnout. Pro depresivní pacienty jsou základem léčby antidepressiva, u vyhoření je důležitější spíše psychoterapie. Podle Křivohlavého (1998) mají deprese a syndrom vyhoření společné to, že mohou propuknout u lidí, kteří intenzivně pracují. Jeklová a Reitmayerová (2010) dodávají, že deprese může souviset spíše s obtížnou životní situací či se zážitky z mládí.

Burnout efekt souvisí také se **syndromem chronické únavy**. Jak ale Kebza a Šolcová (2003) dokazují, najde se mezi nimi také řada rozdílů. Jde např. o „*zvýšenou teplotu (v rozpětí 37,3 – 38 °C), bolesti v krku, citlivost až bolestivost lymfatických uzlin, bolesti kosterního svalstva, migrující otoky a bolesti kloubů bez zarudnutí, někdy i bez otoků, světloplachost, ranní ztuhlost, citlivost na některých specifických místech atd.*“ Tyto symptomy se u syndromu vyhoření nevyskytují.

Pokud se u jedince vyskytuje více takových rizikových faktorů najednou, kumulují se a možnost vzniku burnout efektu se výrazně zvyšuje.

Stock (2010, s. 20-22) vymezuje tři hlavní příznaky burnout efektu. Jde o:

- vyčerpání,
- odcizení – „*odosobněný, téměř lhostejný postoj... zvláštním projevem odcizení je přezíravý postoj člověka k jeho okolí, který může v krajním případě přerůst až v pohrdavé, sarkastické a agresivní chování*“,
- pokles výkonnosti - „*Nízká efektivita spočívá v tom, že jedinec ztratil důvěru ve vlastní schopnosti a z profesního hlediska se považuje za neschopného. Jde sice jen o jeho subjektivní hodnocení, nicméně k jistému oslabení výkonu většinou skutečně dochází.*“

5 Prevence syndromu vyhoření

Co se týče prevence burnout efektu, tak ideálním řešením je podle Zacharové (2009) včasná prevence, do které zahrnuje:

- pozitivní postoj k sobě samému - schopnost sám sebe pochválit, udělat si radost,
- pozitivní emoce – reagovat přiměřeně, ne impulzivně,
- odpočinek - přestávky, zájmy, relaxace,
- asertivita – říkat NE,
- dobré pracovní prostředí – organizace práce, týmová spolupráce,
- pozitivní mezilidské vztahy,
- pozitivní prožitky – příroda, umění, sport,
- smysluplný život – životní cíle.

Kebza a Šolcová (2003) vysvětlují, že snadnější „*je negativním důsledkům pracovního stresu předcházet, než je odstraňovat. Terapeutické a preventivní strategie, uplatňované vůči vyhoření, se opírají samozřejmě také o psychoterapeutické zdroje. Hlavním z těchto psychoterapeutických zdrojů je existenciální psychoterapie... se soustřeďuje především na vnitřní svět prožitků, umožňuje pacientům vyrovnat se s otázkami podstaty lidské existence, smyslu života, svobody a odpovědnosti člověka atd.*“ (Kebza, Šolcová, 2003, s. 18). Kromě různých strategií zvládání stresu doporučují autoři také zapojení zaměstnavatele, a to z důvodu, že se syndrom vyhoření přímo dotýká pracovní činnosti. Vyhořelý člověk chodí do zaměstnání pozdě, ne-li vůbec, jeho pracovní nasazení je pramalé, není v práci spokojený apod. To má samozřejmě i určité ekonomické důsledky pro celý podnik. V zahraničí využívají zaměstnavatelé tzv. kondiční programy, které snižují jak psychický, tak fyzický stres. Podnik tak ušetří za vyplácení nemocenských dávek. „*Je i v zájmu zaměstnavatele, aby se prevencí burnout syndromu zabýval. Proto je nyní v popředí zájmu organizací rozvoj programů zaměřených na osobní rozvoj, pracovní poradenství, výcvik v profesních dovednostech, týmovou spolupráci, zvýšení podílu pracovníků na řízení ad.*“ (Kebza, Šolcová, 2003, s. 19)

Další věc, kterou zdůrazňují, je význam vyjadřování pocitů, možnosti promluvit si o nich s kolegy, nepotlačovat je. V tomto směru je velice důležitá **supervize**, popř. pravidelné porady na pracovišti. „*V rámci pracovního dne zařadit přestávky a využít je k regeneraci sil tělesným cvičením, procházkou, relaxací, či meditací. Důsledně oddělovat pracovní život od osobního.*“ (Kebza, Šolcová, 2003, s. 20). Smysl supervize a spolupráce s vyškolenými

supervizory zdůrazňují také Jeklová a Reitmayerová (2010). Tomuto tématu se dále věnují Tošner a Tošnerová (2002): „*Supervize slouží také jako nástroj pravidelného očištění od zbytků myšlenek i emocí, které v hlavě uvíznou. Slouží dále i k dalšímu osobnímu i profesionálnímu rozvoji. Odborně prováděná, pravidelná supervize je jedním z nejlepších preventivních opatření proti syndromu vyhoření.*“

V neposlední řadě je také velice důležité, jak se ke stresové situaci postaví člověk samotný. Jestliže se nechá svými problémy pohltit a neúspěch prožívá jako životní tragédii, stres ho převálcuje a syndrom vyhoření na sebe nenechá dlouho čekat. Účinná je schopnost tvrdě bojovat vlastními silami a umět se vypořádat se všemi obtížemi. Kebza a Šolcová (2003, s. 20-21) přináší několik zásad aktivního přístupu k životu:

- otevřenost a zájem o okolí,
- aktivní řešení stresujících životních událostí,
- nebát se změn,
- počítat se stresujícími situacemi,
- oddělovat pracovní život od soukromého,
- udržovat dobré vztahy,
- harmonický rodinný život,
- zdravý životní styl.

Z výše uvedeného vyplývá, že pro účinnou prevenci burnout efektu je zásadní osvojení si strategií, jak zvládat stres a obtížné situace. Důležitou roli zde ale hraje také úprava životosprávy, denního režimu a celkového životního stylu člověka.

Mlčák (2005) či Kebza a Šolcová (2003) dále zdůrazňují význam vlivu sociální opory, jejíž hlavní zdroje jsou v rodině, zaměstnání, ale i mimo práci u přátel, známých, v rámci trávení volného času, koníčků, zájmů apod. Nedostatek této podpory syndrom vyhoření prohlubuje, urychluje a zhoršuje jeho průběh. Křivohlavý (2001, s. 93) zprostředkovává myšlenku Pierce: „*Vnímaná míra sociální opory může sloužit ke zvyšování osobní efektivity. Ta pak posiluje individuální repertoár zvládání životních těžkostí.*“

Kříž varuje před tzv. samoléčbou např. užíváním alkoholu, drog, léků, analgetik či přejídáním. Jako vhodnou prevenci vidí „*výběr povolání dle vlastních schopností a vzdělání, pochopení smyslu práce, znát meze svých možností i možností obecně, vzdělávání a schopnost poučení od zkušenějších... Při zhoršování a nezvládnutí ani odbornou léčbou uvažovat o změně povolání.*“

6 Profese ohrožené syndromem vyhoření

Na vznik syndromu vyhoření má vliv také pracovní prostředí. Zacharová (2009) jmenuje např. nepřiměřené požadavky zaměstnavatele, přístup omezující tvořivost, neuskutečňování supervizí, špatné vztahy na pracovišti, nedostatek personálu, času či materiálního vybavení. Podle Kebzy a Šolcové (2003) mohou být zdrojem zdravotních rizik obě oblasti – pracovní i mimopracovní. Pro potřeby této práce není třeba se mimopracovní oblastí zabývat, ale je důležité si uvědomit, že stresory z jedné oblasti se přenášejí do té druhé. To platí i o pozitivních projevech.

Obecně lze říct, že burnout syndromem může být ohrožen člověk jakékoliv profese, ale přesto jsou některé skupiny ohroženější. Jak je uvedeno v Řehulkovi a Řehulkové (1998), tento jev se nejčastěji vyskytuje u těch, jejichž pracovní náplní je “služba druhým”. Schmiedbauer (2000) hovoří o syndromu pomáhajících.

Také podle Kebzy a Šolcové (2003, s. 8) je pro syndrom vyhoření charakteristická úzká vazba na zaměstnání. Proto přináší vyčerpávající přehled profesí, které jsou nejvíce ohroženy syndromem vyhoření:

- lékaři,
- zdravotní sestry,
- další zdravotničtí pracovníci (ošetřovatelky, laborantky, technici apod.),
- psychologové a psychoterapeuti,
- sociální pracovníci,
- učitelé,
- pracovníci pošt,
- dispečeri,
- policisté a kriminalisté,
- právníci a advokáti,
- pracovníci věznic (dozorci, ale i další zaměstnanci),
- politici a manažeři,
- úředníci,
- duchovní a řádové sestry.

Kříž mluví především o „povoláních, při kterých se člověk dostává do konfliktu s jinými lidmi, s institucemi, kdy je nespravedlivě osočován, ponižován, neobjektivně hodnocen a má pocit zbytečnosti svého úsilí“.

V Řehulkovi a Řehulkové (1998) se mluví o tom, co mají všichni pracovníci na těchto pozicích společného. Je to fakt, že se v rámci své profese dostávají do přímého, intenzivního, každodenního kontaktu s klienty.

U těchto profesí je důležité vytvořit si jistý odstup od klientů. Kebza a Šolcová (2003) zprostředkovávají myšlenku Maslachové o tom, že k takovému odstupu si profesionálové pomáhají různými technikami, např.:

- odosobněním, kdy se klient stává kauzou, diagnózou,
- intelektualismem bez emocí a osobního přístupu,
- izolací, jasným rozlišením profesionálního přístupu ke klientům od přístupu k ostatním lidem.

Kopřiva (1997) hovoří o tom, že u těchto profesí člověk musí k práci přistupovat s osobním zájmem, jinak by nevykonával své povolání až tak dobře.

Jeklová a Reitmayerová (2010, s. 14) tvrdí, že „téměř u každého pracovníka se projeví po určité době některé z charakteristických projevů. Následně nato syndrom vyhoření buď propukne nebo se jej podaří zvládnout prostřednictvím zlepšení podmínek organizace nebo vlastními silami ohroženého jedince.“

To, že se burnout efekt objevuje tzv. sociální profese, vyvrací Stock (2010), který tvrdí, že „nyní se však ukazuje, že odcizení vůči kolegům a nadřízeným pociťují zaměstnanci také v jiných oblastech. Tím lze vysvětlit různé jevy jako například nepříznivé pracovní klima či vnitřní rezignaci a pasivitu pracovníků.“ Popisuje několik rizikových faktorů, které na zaměstnance působí. Jde o nedostatek samostatnosti, zvýšenou pracovní zátěž, nedostatek uznání, konflikt hodnot, nespravedlnost a špatný kolektiv.

Jak uvádí Zacharová (2009), „syndrom vyhoření (burn out) se vyskytuje ve všech subjektivně náročných povoláních, kdy nastává nerovnováha mezi emočními stavy a postupným vyčerpáním psychických i fyzických rezerv člověka“. Podle ní jsou to především „profese zaměřené na práci s lidmi, a to zejména s těmi, kteří se ocitají v těžkých životních či zdravotních situacích, jsou pro pracovníky psychicky náročné. Dlouhodobé subjektivní prožívání stavu tělesného, citového a duševního vyčerpání může vést až k syndromu vyhoření“.

7 Specifika pracovníků ve veřejné správě

Pracovníci veřejné správy jsou podle Špačka (in Leštinská, Vidláková, Šelešovský, Špaček, 2006, s. 7) nejdůležitější složka veřejnosprávních činností, na které „všechno stojí“. Z tohoto pohledu je na ně vyvíjen velký tlak, který nemusí vždy ustát. Jsou proto syndromem vyhoření stejně jako ostatní pomáhající profese, které jsou popsány v šesté kapitole.

Úředníkem se podle zákona o úřednících územních samosprávných celků (Zákon č. 312/2002Sb., o úřednících územních samosprávných celků; § 2 odst. 4) rozumí *„zaměstnanec územního samosprávného celku podílející se na výkonu správních činností zařazený do obecního úřadu, do městského úřadu, do magistrátu statutárního města nebo do magistrátu územně členěného statutárního města, do úřadu městského obvodu nebo úřadu městské části územně členěného statutárního města, do krajského úřadu, do Magistrátu hlavního města Prahy nebo do úřadu městské části hlavního města Prahy“*. Vidláková (in Leštinská, Vidláková, Šelešovský, Špaček, 2006, s. 24) konstatuje, že úředníky nejsou např. zaměstnanci zabezpečující administrativu, sekretářky, asistenti, pokladníci, techničtí zaměstnanci, atd.

Paragraf 4 zákona o úřednících územních samosprávných celků vymezuje předpoklady pro výkon profese ve veřejné správě:

- státní občanství České republiky,
- dosažení věkové hranice 18 let,
- způsobilost k právním úkonům,
- ovládání jednacího jazyka a
- bezúhonnost.

Ve jmenovaném zákoně jsou také definovány základní povinnosti úředníků. Je jich poměrně mnoho. Jedná se zejména o:

- dodržování ústavního pořádku České republiky,
- dodržování právních předpisů,
- hájení veřejného zájmu,
- plnění pokynů vedoucích úředníků,
- prohlubování kvalifikace,
- nestranné rozhodování,
- zachování mlčenlivosti,

- využití pracovní doby a pracovních prostředků k vykonávání práce,
- řádné hospodaření se svěřenými prostředky,
- slušné jednání.

Vidláková (in Leštinská, Vidláková, Šelešovský, Špaček, 2006, s. 34) se zmiňuje, že pro pracovníky ve veřejné správě platí v zemích Evropské unie Kodex dobrého správního chování, který vypracoval v roce 2001 Evropský ombudsman a schválil Evropský parlament. Ten definuje několik zásad, kterými by se měli úředníci při jednání s lidmi řídit (články 4 - 27):

- zákonnost, nediskriminace, přiměřenost,
- zákaz zneužití pravomoci, nestrannost a nezávislost,
- objektivita, oprávněná očekávání, důslednost a doporučení,
- spravedlnost, zdvořilost, odpovědi na dopisy v jazyce občana,
- potvrzení přijetí a označení odpovědného úředníka,
- povinnost postoupit záležitost příslušnému oddělení instituce,
- právo být vyslechnut a učinit prohlášení, přiměřená lhůta pro rozhodnutí,
- povinnost sdělit důvody k rozhodnutí, uvedení možností odvolání,
- oznámení rozhodnutí, ochrana osobních údajů, vedení dostatečných záznamů,
- právo podat stížnost evropskému ombudsmanovi, kontrola činnosti.

8 Průzkum

Osmá kapitola představuje empirickou část práce. První podkapitola stanovuje cíle průzkumu. Dále je zde přiblížena metoda získávání dat, kterou je dotazníkové šetření mezi pracovníky veřejné správy. Respondenti jsou blíže specifikováni ve třetí podkapitole. Na závěr jsou prezentovány výsledky dotazníkového šetření.

8.1 Cíle průzkumu a průzkumné otázky

Hlavním cílem průzkumu je zjistit, zda pracovníci veřejné správy trpí příznaky syndromu vyhoření. Dílčí cíle jsou pak ověřit, jestli lidé v tomto zaměstnání trpí příznaky fyzického a psychického vyčerpání, jestli jsou ohroženi vyhořením v oblasti vztahů ke klientům a jestli je u nich ohrožen pocit smysluplnosti vykonávané práce.

Průzkumné otázky:

- Trpí pracovníci veřejné správy příznaky syndromu vyhoření?
- Trpí pracovníci veřejné správy příznaky vyhoření v oblasti vztahů ke svým klientům?
- Trpí pracovníci veřejné správy příznaky fyzického či psychického vyčerpání?
- Trpí pracovníci veřejné správy příznaky vyhoření v oblasti vnímání smysluplnosti svého zaměstnání?

8.2 Metoda získávání dat

Při tvorbě dotazníku k této práci jsme vycházeli ze dvou standardizovaných dotazníků, které slouží k hodnocení syndromu vyhoření. Jedná se o tzv. MBI čili Maslach Burnout Inventory a dotazník pro učitele od Potterové (1997).

Dotazník, který vytvořila Maslachová, je velmi často používaný k výzkumům v oblasti stresu a pracovních problémů. Jak uvádí Židková, u nás se s ním pracuje málo. Časopis Inflow (www.inflow.cz) uvádí, že jde o nejznámější dotazník, který se ke sledování syndromu vyhoření používá. Respondent hodnotí své pocity v rámci 22 položek na stupnici častosti

výskytu a na stupnici intenzity. Stupnice je postavena od 0 do 7, přičemž 0 znamená „vůbec“ a 7 „velmi silně“. Vyhodnocuje se celkové skóre pro jednotlivé faktory. Znění dotazníku je uvedeno v příloze č. 1.

Dotazník Potterové (1997) je obdobný, liší se ovšem škálou. Pětibodová stupnice hodnotí daný výrok následovně: 1 - zřídka, 2 - občas ano, 3 - tak napůl, 4 - často ano, 5 - vždy. Respondenti se vyjadřují k 25 dotazům týkajících se jejich postoje k zaměstnání. Znění tohoto dotazníku je uvedeno v příloze č. 2.

Pro průzkum k této práci byl vytvořen dotazník, který vychází z výše uvedených dotazníků. Hodnoticí škála je čtyřstupňová: zřídka – občas – často – vždy. Tento dotazník, který respondenti vyplňovali a ze kterého vyplývají výsledky práce, je uveden v příloze č. 3.

8.3 Oblasti položek v dotazníku

Položky, které jsou součástí dotazníku, lze rozdělit do třech oblastí. Jedná se o vztah pracovníků veřejné správy k jejich klientům, oblast fyzické a psychické energie a pocit smysluplnosti, který lidem práce přináší. Položky jsou v dotazníku řazeny náhodně. Do tří oblastí jsou zařazeny následovně:

- Oblast vztahu pracovníků veřejné správy ke klientům: položky č. 3,7,8,12, 13 a 15.
- Oblast psychické a fyzické energie: položky č. 2,4,6,10 a 14.
- Oblast smysluplnosti zaměstnání: položky č. 5,9,11,16 a 17.

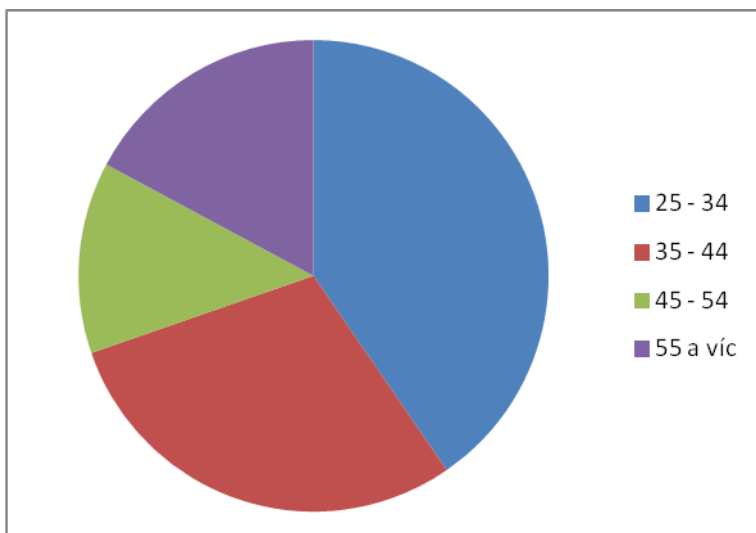
Položka č. 1 zjišťuje informace o respondentech a položka č. 18 je spíše doplňující.

8.4 Vybraný vzorek

Jako respondenti pro dotazníkové šetření byli vybráni pracovníci veřejné správy, úředníci na různých pozicích. Šlo jak o vedoucí pracovníky, tak také o „běžné“ úředníky, referenty u přepážek. Dotazník byl rozeslán prostřednictvím e-mailu celkem 300 respondentům.

Dotazník vyplnilo celkem 100 osob - 79 žen a 21 mužů. V rámci dotazníkové položky č. 1 se zjišťoval jejich věk, pracovní pozice a počet let v zaměstnání.

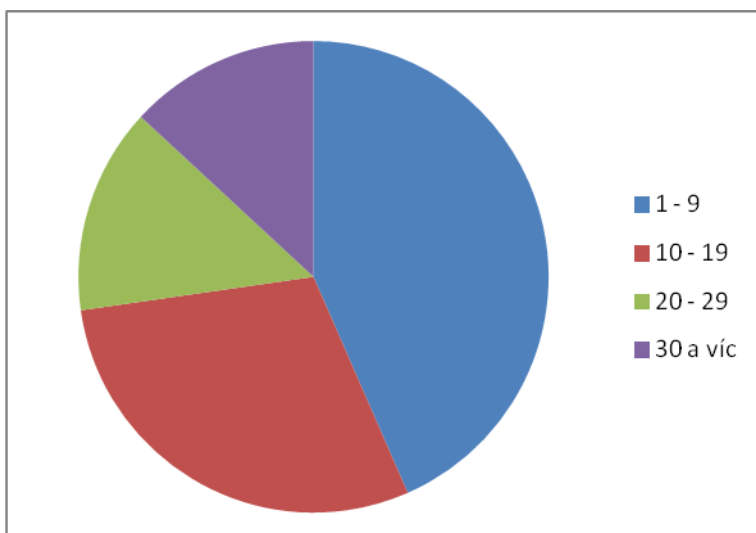
Věkové rozpětí respondentů je velmi rozmanité. Nejmladším je 25 let, nejstaršímu 62. Průměrný věk osob, které dotazník vyplňovaly, činí 35 let. Přehledně jsou věkové kategorie a jejich zastoupení zaznamenáno v grafu č. 1.



Graf č. 1: Věkové složení vybraného vzorku

Dalším faktorem, který se sledoval, byl fakt, jestli dotazovaní úředníci přicházejí dennodenně do kontaktu s klienty, nebo jestli se s veřejností prakticky nesetkávají. Větší polovina, tedy 56% s lidmi pracuje každý den. Ostatní s klienty tak často a intenzivně nekomunikují.

Respondenti byli také dotazováni, jak dlouho pracují na své (nebo podobné) pozici. Někteří se vyjádřili, že pouhý jeden rok, jeden dotazovaný dokonce 43 let. Pro lepší orientaci je výše praxe v oboru rozdělena do čtyř skupin. Jejich jednotlivé poměry jsou názorně vidět v grafu č. 2.



Graf č. 2: Počet let praxe ve veřejné správě

8.5 Výsledky průzkumu

Dotazník byl rozeslán k vyplnění celkem 300 respondentům. Bohužel ale reagovala pouze třetina z nich, a to 100 osob. 200 osob na e-mail vůbec nereagovalo. Zpětná vazba od těch, kteří dotazník nevyplnili, existuje pouze dvojí. Jedna respondentka se obávala odpovídat ze svého pracovního e-mailu kvůli jeho případnému sledování zaměstnavatelem. Druhá respondentka namítla, že by měl být dotazník anonymní, což v odpovědi přes e-mail nespatořovala. Co vedlo ostatní k tomu, že na e-mail vůbec nereagovali, bychom mohli pouze spekulovat.

Můžeme hovořit o pozitivním zkreslení výsledků průzkumu, protože respondenti, kteří dotazník vyplnili, byli ochotní a už tímto krokem naznačili, že se jich syndrom vyhoření zatím možná tolik netýká. U zbylých 200 lidí, kteří dotazník nevyplnili, se můžeme domnívat, že jsou zahlceni prací, nemají zájem se něčemu podobnému, jako je vyplňování dotazníku pro studenty, věnovat či nechtějí dělat nic nad rámec svých pracovních povinností. Další možností by mohl být i fakt, že se podvědomě nechtějí zabývat něčím, co se jich osobně a bezprostředně dotýká. Možná se nechtějí se vyjadřovat k problému, jehož existenci u sebe sice tuší, ale snaží se si ji nepřipouštět. Pokud byly jejich důvody podobné, naznačuje to, že jsou pravděpodobně syndromem vyhoření už zasaženi, nebo jsou dokonce už zcela vyhořelí.

Ti, kteří vyplněný dotazník zaslali zpět, byli velmi vstřícní a ochotní. Mnohé z nich to bavilo a odpoutalo od každodenní pracovní rutiny. Objevily se také dotazníky doplněné

o komentáře k jednotlivým položkám, které mají pravděpodobně sloužit jako vysvětlení či rozšíření jejich odpovědi.

Po položce č. 1, která zjišťovala pohlaví, věk, pracovní zařazení a počet let praxe, následovalo dalších 17 položek, které se týkaly tématu „syndrom vyhoření“. U každého tvrzení určili respondenti míru, kterou mu přiřítají. Na výběr měli ze čtyř variant: zřídka, občas, často a vždy. Následující tabulky, grafy a komentáře k nim dokládají, jak dotazované osoby odpovídaly.

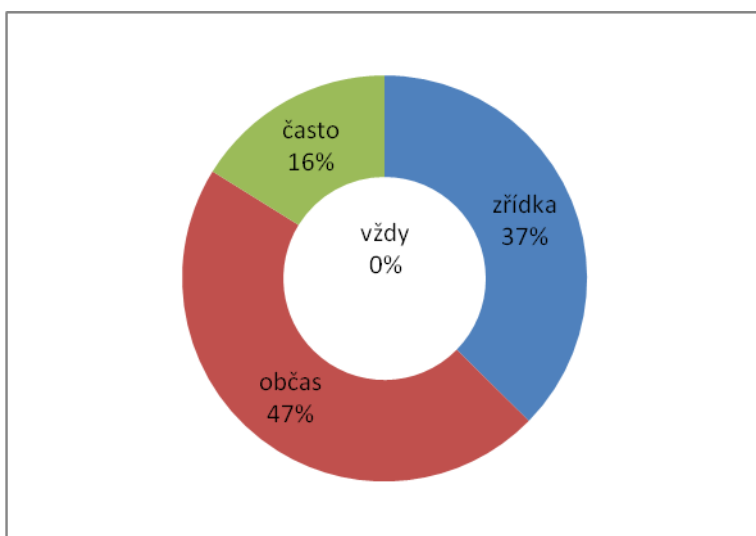
8.5.1 Grafické zpracování výsledků průzkumu

Položka č. 2: Na konci pracovního dne se cítím být na dně sil.

Na toto tvrzení odpovědělo 36 respondentů *zřídka*, 47 osob bývá na konci pracovního dne na dně sil občas a 16 z celkového počtu 100 často. Možnost *vždy* ne zvolil ani jeden respondent. Přehledně to znázorňuje tabulka č. 1 a graf č. 3.

Možnost	Počet odpovědí	Procenta
zřídka	37	37%
občas	47	47%
často	16	16%
vždy	0	0%

Tabulka č. 1: Četnost tvrzení „Na konci pracovního dne se cítím být na dně sil.“



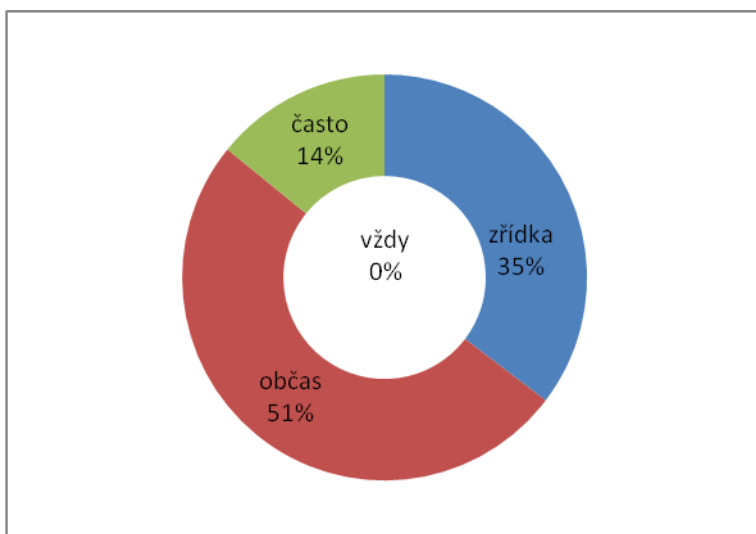
Graf č. 3: Četnost tvrzení „Na konci pracovního dne se cítím být na dně sil.“

Položka č. 3: Celodenní práce s lidmi je pro mne skutečně namáhavá.

Nejčastější odpovědí respondentů bylo, že je pro ně celodenní práce s lidmi skutečně namáhavá pouze občas. Dalších 35 dotazovaných odpovědělo, že pouze zřídka. Na druhé straně pro 14 respondentů je práce s lidmi často skutečně namáhavá. Výsledky potvrzuje tabulka č. 2 a graf č. 4.

Možnost	Počet odpovědí	Procenta
zřídka	35	35%
občas	51	51%
často	14	14%
vždy	0	0%

Tabulka č. 2: Četnost tvrzení „Celodenní práce s lidmi je pro mne skutečně namáhavá.“



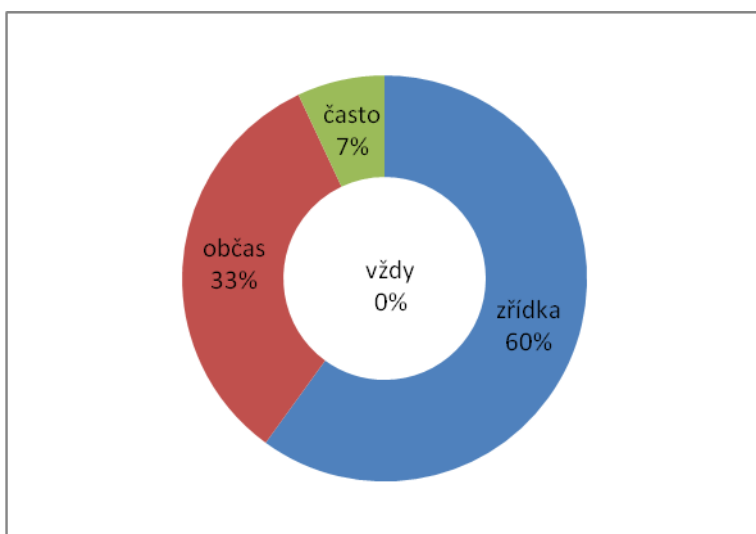
Graf č. 4: Četnost tvrzení „Celodenní práce s lidmi je pro mne skutečně namáhavá.“

Položka č. 4: Cítím „vyhoření“, vyčerpání ze své práce.

Na toto tvrzení odpovědělo 60 respondentů *zřídka*, 33 osob je ze své práce vyčerpáno *občas* a 7 z celkového počtu 100 *často*. Možnost *vždy* nezvolil ani jeden respondent. Přehledně to znázorňuje tabulka č. 3 a graf č. 5.

Možnost	Počet odpovědí	Procenta
zřídka	60	60%
občas	33	33%
často	7	7%
vždy	0	0%

Tabulka č. 3: Četnost tvrzení „Cítím „vyhoření“, vyčerpání ze své práce.“



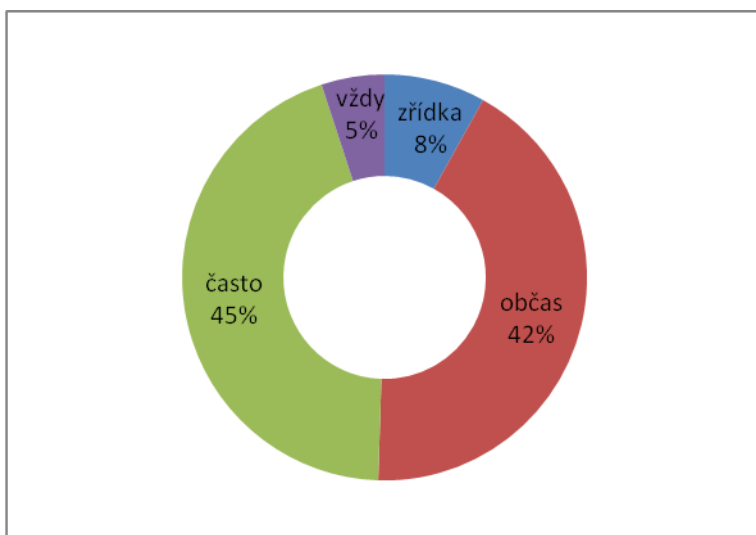
Graf č. 5: Četnost tvrzení „Cítím „vyhoření“, vyčerpání ze své práce.“

Položka č. 5: Mám pocit, že lidi při své práci pozitivně ovlivňuji a nalad'uji.

Nejčastější odpovědi respondentů bylo, že při své práci často pozitivně nalad'ují lidi. Dalších 42 dotazovaných odpovědělo, že občas. Pouhých 8 respondentů je toho názoru, že lidi pozitivně nalad'ují jen zřídka. To, že své klienty pozitivně nalad'ují při každé příležitosti, si myslí pouze 5 osob. Výsledky potvrzuje tabulka č. 2 a graf č. 4.

Možnost	Počet odpovědí	Procenta
zřídka	8	8%
občas	42	42%
často	45	45%
vždy	5	5%

Tabulka č. 4: Četnost tvrzení „Mám pocit, že lidi při své práci pozitivně ovlivňuji a nalad'uji.“



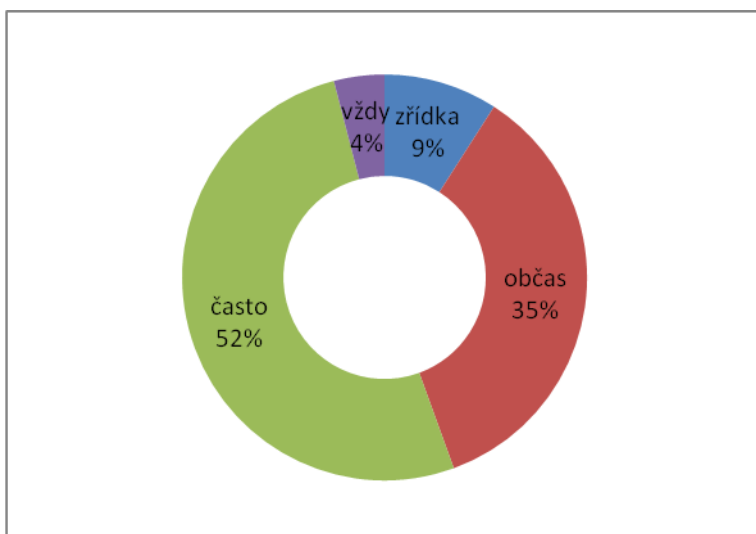
Graf č. 6: Četnost tvrzení „Mám pocit, že lidi při své práci pozitivně ovlivňuji a nalad'uji.“

Položka č. 6: Mám stále hodně energie.

Na toto tvrzení odpovědělo 52 respondentů *často*, 35 osob má hodně energie jen *občas* a 9 z celkového počtu 100 *zřídka*. Možnost *vždy* zvolili 4 respondenti. Přehledně to znázorňuje tabulka č. 5 a graf č. 7.

Možnost	Počet odpovědí	Procenta
zřídka	9	9%
občas	35	35%
často	52	52%
vždy	4	4%

Tabulka č. 5: Četnost tvrzení „Mám stále hodně energie.“



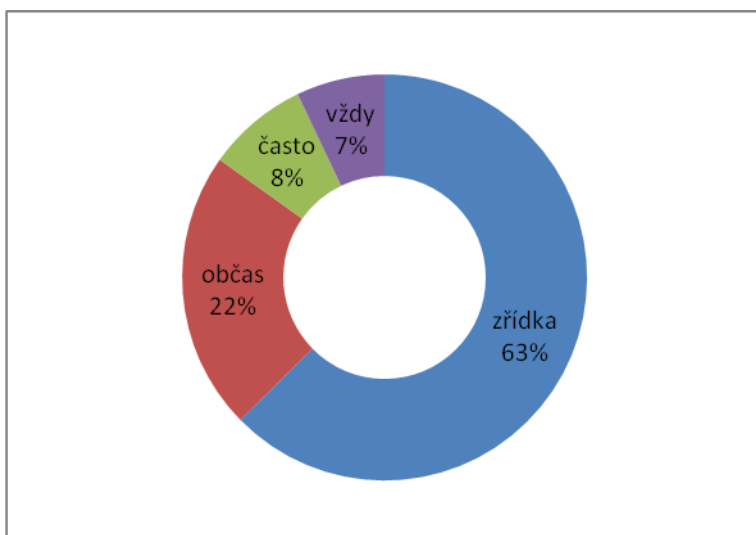
Graf č. 7: Četnost tvrzení „Mám stále hodně energie.“

Položka č. 7: Už mne moc nezajímá, co se děje s klienty.

Nejčastější odpovědí respondentů bylo, že se stane jen zřídka, aby se nezajímali o klienty. Dalších 22 dotazovaných odpovědělo, že se jim to občas stane. 8 respondentů připustilo, že se o klienty často nezajímají a 7 dotazovaných dokonce nikdy. Výsledky potvrzuje tabulka č. 6 a graf č. 8.

Možnost	Počet odpovědí	Procenta
zřídka	63	63%
občas	22	22%
často	8	8%
vždy	7	7%

Tabulka č. 6: Četnost tvrzení „Už mne moc nezajímá, co se děje s klienty.“



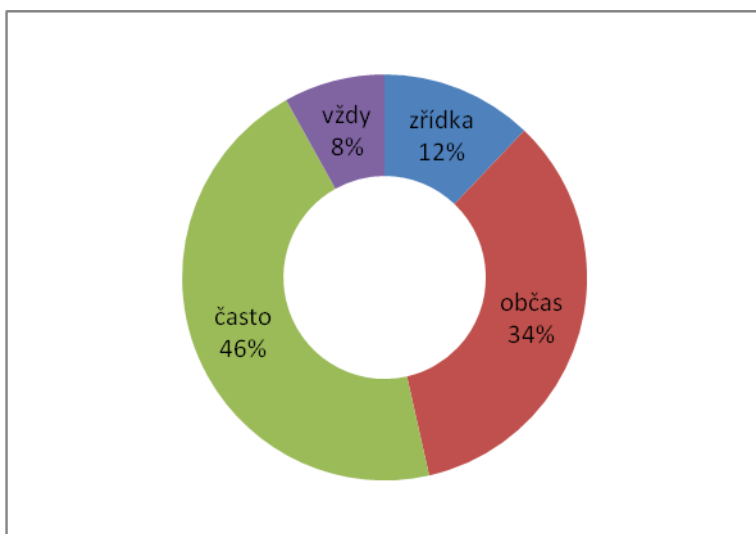
Graf č. 8: Četnost tvrzení „Už mne moc nezajímá, co se děje s klienty.“

Položka č. 8: Cítím se svěží a povzbuzený(á), když pracuji s klienty.

Na toto tvrzení odpovědělo 46 respondentů *často*, 34 osob se cítí svěží jen *občas* a 12 z celkového počtu 100 zřídka. Možnost *vždy* zvolilo 8 respondentů. Přehledně to znázorňuje tabulka č. 7 a graf č. 9.

Možnost	Počet odpovědí	Procenta
zřídka	12	12%
občas	34	34%
často	46	46%
vždy	8	8%

Tabulka č. 7: Četnost tvrzení „Cítím se svěží a povzbuzený(á), když pracuji s klienty.“



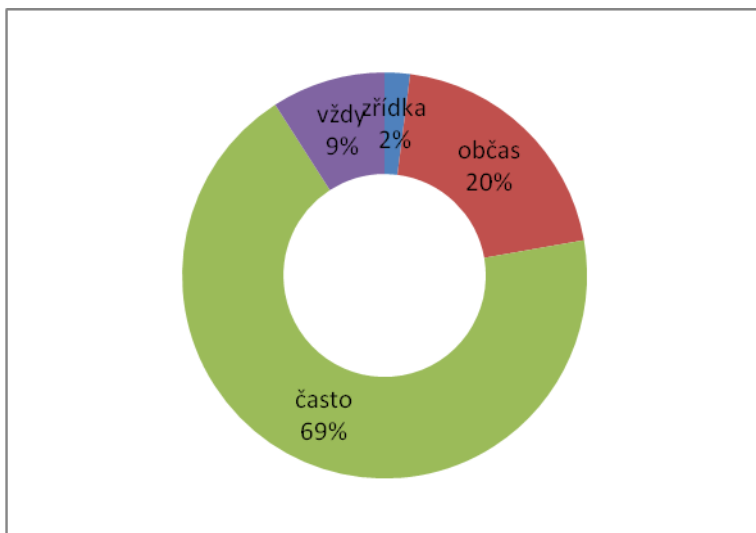
Graf č. 9: Četnost tvrzení „Cítím se svěží a povzbuzený(á), když pracuji s klienty.“

Položka č. 9: Za roky své práce jsem byl úspěšný(á) a udělal(a) hodně dobrého.

Nejčastější odpovědí respondentů bylo, že za roky své práce byli často úspěšní. Dalších 20 dotazovaných odpovědělo, že občas. 9 respondentů se domnívá, že jsou úspěšní vždy a pouze 2 dotazovaní se tak cítí zřídka. Výsledky potvrzuje tabulka č. 8 a graf č. 10.

Možnost	Počet odpovědí	Procenta
zřídka	2	2%
občas	20	20%
často	69	69%
vždy	9	9%

Tabulka č. 8: Četnost tvrzení „Za roky své práce jsem byl úspěšný(á) a udělal(a) hodně dobrého.“



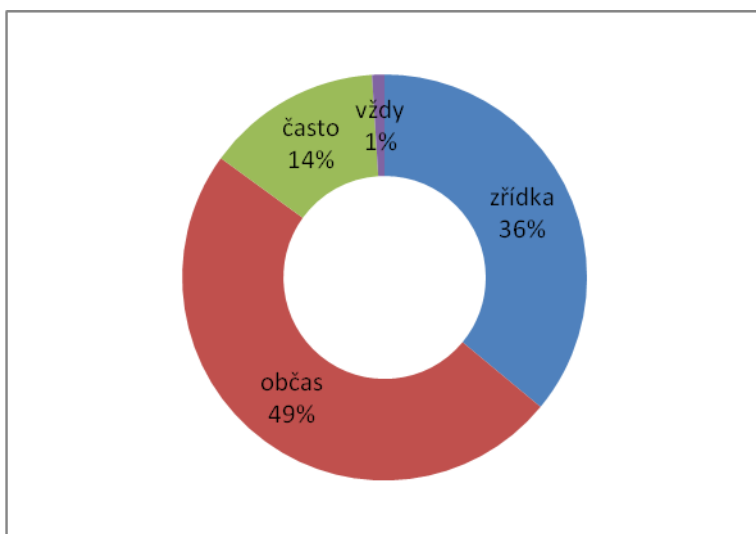
Graf č. 10: Četnost tvrzení „Za roky své práce jsem byl úspěšný(á) a udělal(a) hodně dobrého.“

Položka č. 10: Jsem unavený(á), i když mám dostatek spánku.

Na toto tvrzení odpovědělo 49 respondentů *občas*, 36 osob se cítí unaveně jen *zřídka* a 14 z celkového počtu 100 *často*. Možnost *vždy* zvolil jen 1 respondent. Přehledně to znázorňuje tabulka č. 9 a graf č. 11.

Možnost	Počet odpovědí	Procenta
zřídka	36	36%
občas	49	49%
často	14	14%
vždy	1	1%

Tabulka č. 9: Četnost tvrzení „Jsem unavený(á), i když mám dostatek spánku.“



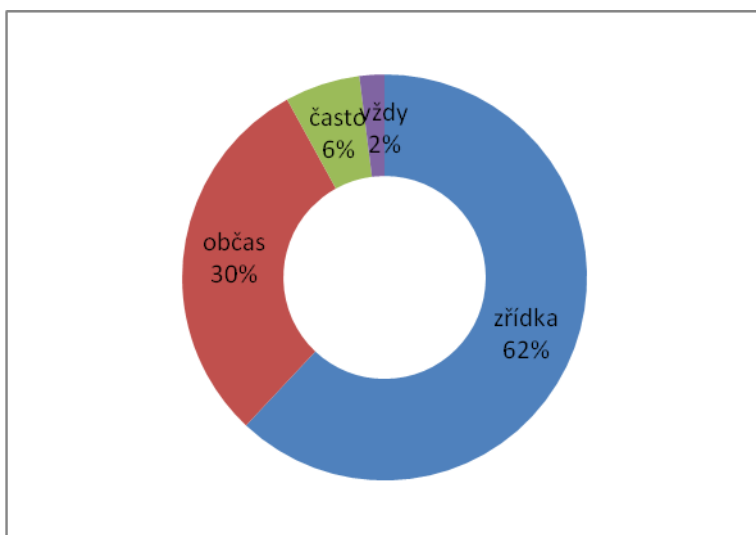
Graf č. 11: Četnost tvrzení „Jsem unavený(á), i když mám dostatek spánku.“

Položka č. 11: Jsem nespokojen(a) se svou prací.

Nejčastější odpovědí respondentů bylo, že se svou prací jsou spokojeni. Dalších 30 dotazovaných odpovědělo, že občas spokojeni nejsou. 6 respondentů připouští, že jsou v práci nespokojeni často a 6 dotazovaných vždy. Výsledky potvrzuje tabulka č. 10 a graf č. 12.

Možnost	Počet odpovědí	Procenta
zřídka	62	62%
občas	30	30%
často	6	6%
vždy	2	2%

Tabulka č. 10: Četnost tvrzení „Jsem nespokojen(a) se svou prací.“



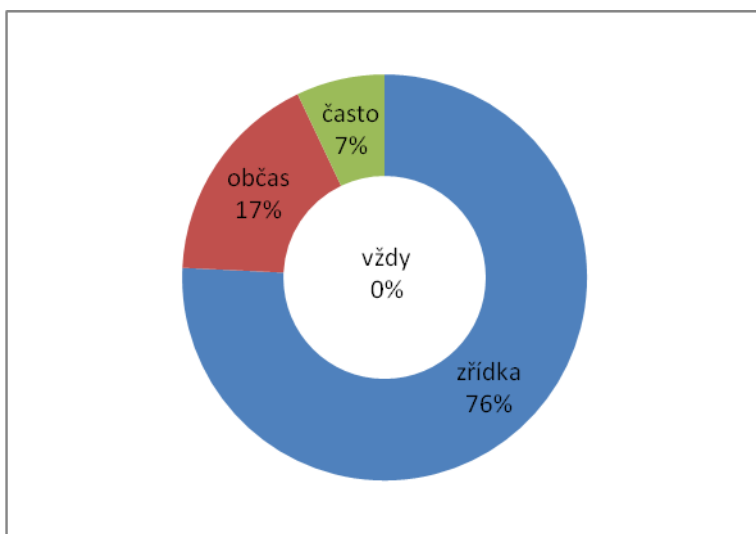
Graf č. 12: Četnost tvrzení „Jsem nespokojen(a) se svou prací.“

Položka č. 12: Snadno se rozčílím a utrhuji se na lidi.

Na toto tvrzení odpovědělo 76 respondentů pouze *zřídka*, 17 osob se rozčílí jen *zřídka* a 7 z celkového počtu 100 často. Možnost *vždy* nezvolil žádný respondent. Přehledně to znázorňuje tabulka č. 11 a graf č. 13.

Možnost	Počet odpovědí	Procenta
zřídka	76	76%
občas	17	17%
často	7	7%
vždy	0	0%

Tabulka č. 11: Četnost tvrzení „Snadno se rozčílím a utrhuji se na lidi.“



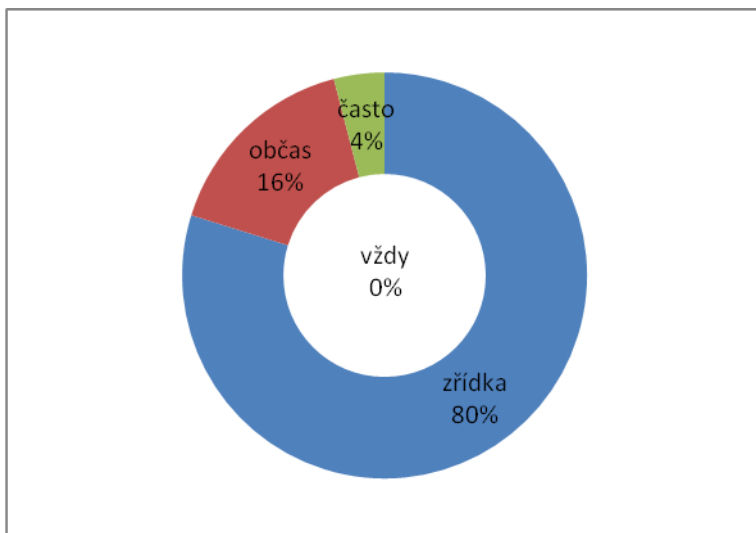
Graf č. 13: Četnost tvrzení „Snadno se rozčílím a utrhuji se na lidi.“

Položka č. 13: Vyhýbám se lidem v práci i soukromí.

Nejčastější odpovědí respondentů bylo, že se vyhýbají lidem pouze zřídka. Dalších 16 dotazovaných odpovědělo, že se jim občas vyhýbají. 4 respondenti připustili, že se lidem vyhýbají často a není nikdo, kdo by to dělal vždy. Výsledky potvrzuje tabulka č. 12 a graf č. 14.

Možnost	Počet odpovědí	Procenta
zřídka	80	80%
občas	16	16%
často	4	4%
vždy	0	0%

Tabulka č. 12: Četnost tvrzení „Vyhýbám se lidem v práci i soukromí.“



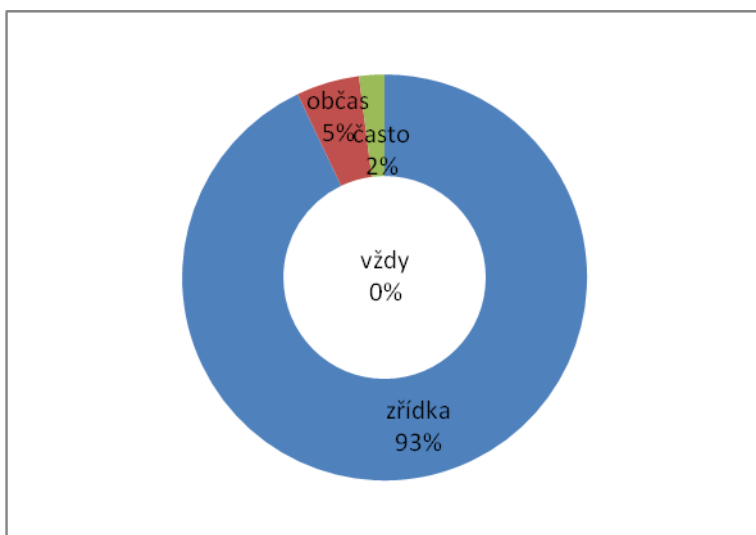
Graf č. 14: Četnost tvrzení „Vyhýbám se lidem v práci i soukromí.“

Položka č. 14: Piji alkohol a беру léky, abych se cítil(a) lépe.

Na toto tvrzení odpovědělo 93 respondentů pouze *zřídka*. Někteří by ve výběru uvítali i možnost *nikdy*. 5 osob občas pije alkohol, aby se cítily lépe a 2 z celkového počtu 100 často. Možnost *vždy* nezvolil žádný respondent. Přehledně to znázorňuje tabulka č. 13 a graf č. 15.

Možnost	Počet odpovědí	Procenta
zřídka	93	93%
občas	5	5%
často	2	2%
vždy	0	0%

Tabulka č. 13: Četnost tvrzení „Piji alkohol a беру léky, abych se cítil(a) lépe.“



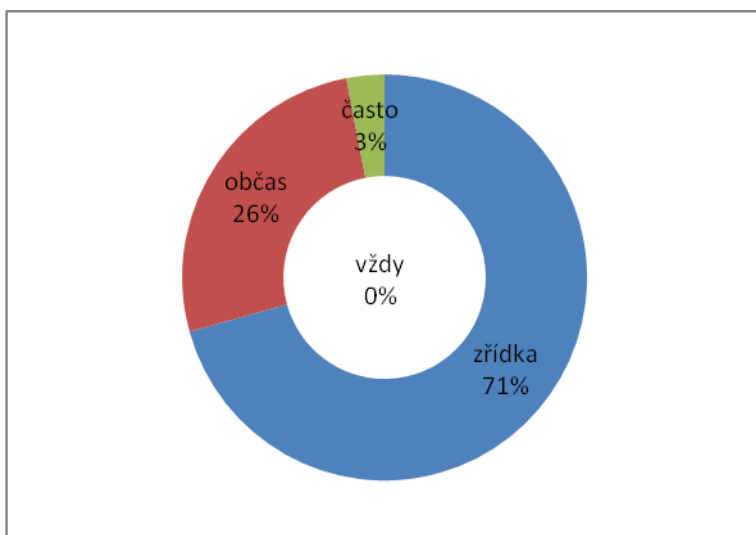
Graf č. 15: Četnost tvrzení „Piji alkohol a беру léky, abych se cítil(a) lépe.“

Položka č. 15: Hovořit s lidmi mne vyčerpává.

Nejčastější odpovědí respondentů bylo, že je hovořit s lidmi vyčerpává pouze zřídka. Dalších 26 dotazovaných odpovědělo, že je to vyčerpává občas. 3 respondenti připouštějí, že mluvit s lidmi je vyčerpává často a není nikdo, koho by to vyčerpávalo vždy. Výsledky potvrzuje tabulka č. 12 a graf č. 14.

Možnost	Počet odpovědí	Procenta
zřídka	71	71%
občas	26	26%
často	3	3%
vždy	0	0%

Tabulka č. 14: Četnost tvrzení „Hovořit s lidmi mne vyčerpává.“



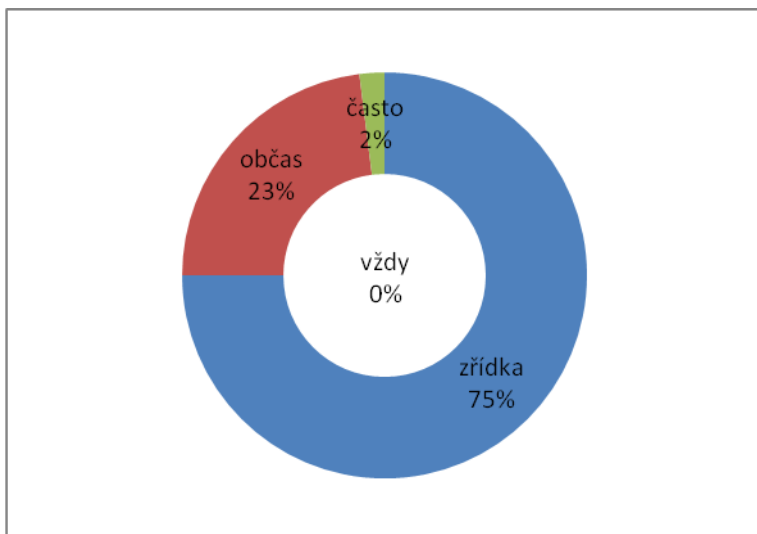
Graf č. 16: Četnost tvrzení „Hovořit s lidmi mne vyčerpává.“

Položka č. 16: Práce mě nudí.

Na toto tvrzení odpovědělo 75 respondentů pouze *zřídka*. 23 osob se v práci nudí občas a 2 z celkového počtu 100 často. Možnost *vždy* nezvolil žádný respondent. Přehledně to znázorňuje tabulka č. 15 a graf č. 17.

Možnost	Počet odpovědí	Procenta
zřídka	75	75%
občas	23	23%
často	2	2%
vždy	0	0%

Tabulka č. 15: Četnost tvrzení „Práce mě nudí.“



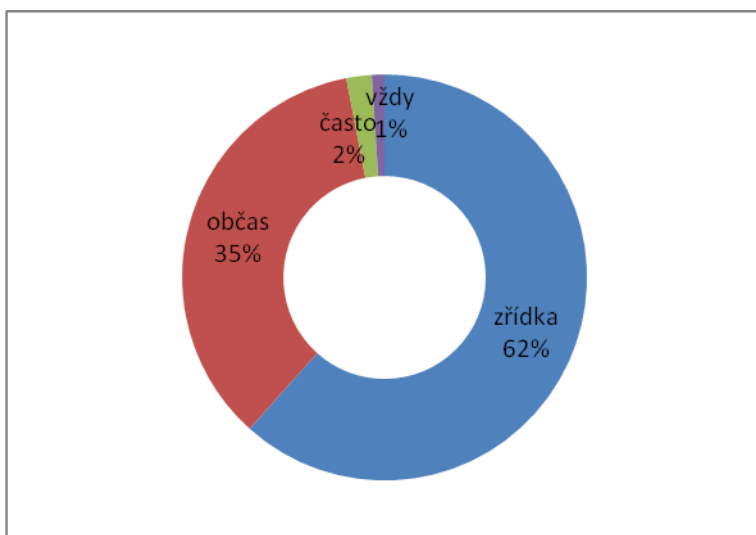
Graf č.17: Četnost tvrzení „Práce mě nudí.“

Položka č. 17: Nerad(a) chodím do práce.

Nejčastější odpovědí respondentů bylo, že neradi chodí do práce pouze zřídka. Dalších 35 dotazovaných odpovědělo, že se jim to občas stane. 2 respondenti připustili, že chodí neradi do práce často a pouze 1 dotazovaný chodí nerad do práce každý den. Výsledky potvrzuje tabulka č. 16 a graf č. 18.

Možnost	Počet odpovědí	Procenta
zřídka	62	62%
občas	35	35%
často	2	2%
vždy	1	1%

Tabulka č. 16: Četnost tvrzení „Nerad(a) chodím do práce.“



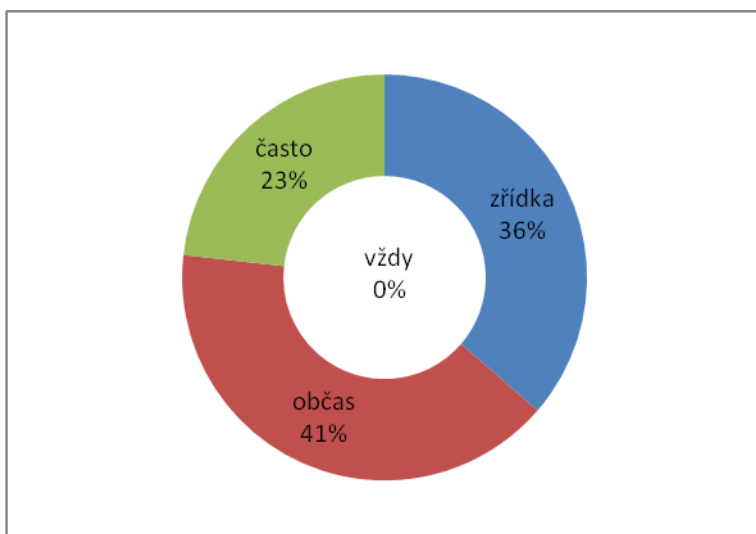
Graf č. 18: Četnost tvrzení „Nerad(a) chodím do práce.“

Položka č. 18: Ve svém volném čase se většinou dívám na televizi.

Na toto tvrzení odpovědělo 36 respondentů pouze *zřídka*. 41 osob se dívá na televizi jen občas a 23 z celkového počtu 100 dokonce často. Možnost *vždy* nezvolil žádný respondent. Přehledně to znázorňuje tabulka č. 17 a graf č. 19.

Možnost	Počet odpovědí	Procenta
zřídka	36	36%
občas	41	41%
často	23	23%
vždy	0	0%

Tabulka č. 17: Četnost tvrzení „Ve svém volném čase se většinou dívám na televizi.“



Graf č. 19: Četnost tvrzení „Ve svém volném čase se většinou dívám na televizi.“

8.5.2 Shrnutí výsledků průzkumu

Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že oslovení pracovníci veřejné správy nejsou syndromem vyhoření ohroženi. Na tuto skutečnost ukazují odpovědi, které uvedli. Faktorem, který toto zjištění ovlivňuje, může být i to, že nejvíce respondentů pracuje v oboru relativně krátkou dobu. Jak by dopadly výsledky v případě, že by odpovídali respondenti s delší praxí na dané pracovní pozici, bychom však mohli jen spekulovat.

Původním záměrem bylo rozdělit pracovníky do dvou skupin – na ty, kteří se dennodenně setkávají s klienty, a na ty, kteří se s veřejností setkají při své práci jen zřídka. Podle tohoto rozdělení pak dotazníky vyhodnotit. Při vyhodnocování vyplněných dotazníků se však zjistilo, že jejich odpovědi se výrazným způsobem neliší, a proto by bylo dvojí vyhodnocování zbytečné.

Z průzkumu tedy vyplývá, že převážná většina respondentů má i na konci pracovního dne dostatek sil, svou práci s lidmi vidí jako namáhavou pouze občas, opravdové vyčerpání pociťují jen občas a drtivá většina má pocit, že pozitivně ovlivňuje lidi, se kterými se setkává. Často mají hodně energie, téměř vždy se zajímají, jaký je další osud jejich klientů a myslí si, že své působení na dané pozici udělali pro klienty mnoho dobrého. Necítí se nijak zvlášť unavení a téměř všichni jsou se svou prací spokojeni. Skoro nikdo se v práci moc nerozčiluje, spíše to považují za neprofesionální. Skoro nikdo neužívá léky ani alkohol k tomu, aby si zlepšil náladu, a lidem se vyhýbá pouze malé procento dotazovaných. Práce je většinou baví, chodí tam rádi a ve volném čase dělají jiné aktivity, než je sledování televize. Mnozí z respondentů do předložených dotazníků přislovali různé komentáře, kterými chtěli své odpovědi doplnit. Často se v těchto poznámkách objevilo, že mají obavy z potrestání v případě, že by s klienty jednali nevhodně.

Z těchto odpovědí tedy vyplývá i odpověď na hlavní průzkumnou otázku: *Trpí pracovníci veřejné správy příznaky syndromu vyhoření?* Průzkum ukázal, že dotázaní pracovníci veřejné správy příznaky syndromu vyhoření netrpí.

Položili jsme si ale i dílčí průzkumné otázky. Ty lze vyhodnotit na základě předešlého rozdělení položek dotazníku do tří skupin.

Pokud se zaměříme na oblast vztahu pracovníků veřejné správy k jejich klientům, tak z dotazníkového šetření vyplývá, že příznaky vyčerpání netrpí. Většina respondentů totiž uvedla, že je pro ně celodenní práce s lidmi namáhavá pouze občas, jen zřídka se nezajímají o další osud klientů, často se při práci s klienty cítí povzbuzení, velice zřídka se rozčílí nebo

utrhuji na lidi a velmi zřídka se také lidem vyhýbají. Zřídka je vyčerpává být v kontaktu s lidmi.

Oblast fyzické a psychické energie charakterizují následující odpovědi: Na konci pracovního dne se občas dotázaní úředníci cítí na dně svých sil, ale zřídka pocítují vyčerpání z práce, často mají hodně energie, pouze občas se cítí unavení i přes dostatek spánku a velice zřídka pijí alkohol na povzbuzení. Na otázku *Trpí pracovníci veřejné správy příznaky fyzického či psychického vyčerpání?* můžeme tedy odpovědět: Ne, pracovníci veřejné správy příznaky fyzického či psychického vyčerpání netrpí.

Třetí oblastí, na kterou je průzkum zaměřen, je sféra smyslu práce. Z odpovědí vyplývá, že mají pracovníci veřejné správy často pocit, že při práci pozitivně nalaďují lidi kolem sebe, často si myslí, že jsou ve své práci úspěšní a že za roky, které na této pozici pracují, udělali mnoho dobrého, zřídka jsou se svou prací nespokojení, zřídka je práce nudí a zřídka do ní chodí neradi. Dané skutečnosti vedou tedy k odpovědi na otázku *Trpí pracovníci veřejné správy příznaky vyhoření v oblasti vnímání smysluplnosti svého zaměstnání?* Odpověď zní: Ne, pracovníci veřejné správy příznaky vyhoření v oblasti smysluplnosti zaměstnání netrpí.

ZÁVĚR

Bakalářská práce je zaměřena na problematiku syndromu vyhoření. Jedná se o aktuální téma dnešní uspěchané doby. V rámci teoretické části přináší vysvětlení, o co se vlastně jedná, pokud hovoříme o burnout efektu. Přibližuje jak příznaky, tak i možné příčiny tohoto jevu, který významným způsobem narušuje vztah člověka ke svému zaměstnání a také vztahy mezilidské. Ať už ke klientům či rodinným příslušníkům. Výrazný tlak na lidskou psychiku dokáže osobu zcela vyčerpat. Velmi důležitá je proto prevence.

Hlavním cílem průzkumu bylo zjistit, zda pracovníci veřejné správy, kteří pracují na úřadech, trpí příznaky syndromu vyhoření. Pro průzkum byla zvolena metoda dotazníkového šetření, kterého se zúčastnilo celkem 100 respondentů na různých pracovních pozicích v rámci veřejné správy. Dílčími cíli bylo ověřit, zda tito zaměstnanci trpí příznaky psychického, fyzického či sociálního vyčerpání.

Dotazník, který byl respondentům rozeslán prostřednictvím elektronické pošty, je rozdělen do tří oblastí. Jedná se o oblast vztahů úředníků k jejich klientům, oblast fyzické a psychické energie a pocit smysluplnosti, který pramení z jejich zaměstnání.

Po vyhodnocení všech vyplněných dotazníků byl učiněn závěr, že oslovení úředníci syndromem vyhoření netrpí a nejsou jím ani ohroženi. Toto zjištění bylo hlavním cílem práce. Pokud odpovědi zobecníme, můžeme říci, že je většinou jejich práce naplňuje a jsou s ní spokojeni. Žádný respondent nevykazoval podle vyplněných odpovědí známky syndromu vyhoření.

Splněny byly také dílčí cíle, které byly stanoveny. Jde o ověření, zda pracovníci veřejné správy trpí příznaky fyzického či psychického vyčerpání, vyhoření ve sféře vztahů ke svým klientům a ve sféře vnímání smysluplnosti jejich práce. Průzkum ukázal, že respondenti nejsou ani jedním typem vyčerpání ohroženi.

Veškeré zjištěné výsledky jsou v práci přehledně znázorněny v tabulkách a grafech, což umožňuje snadnou orientaci ve výsledných zjištěních.

Zpracování této bakalářské práce pro mne bylo přínosem nejen v souvislosti s tím, že studuji obor Pedagogika – veřejná správa a toto odvětví mě zajímá. Zjištěné výsledky průzkumu pro mne budou také určitou motivací, pokud by se mi v budoucnu naskytla příležitost se v oblasti veřejné správy uplatnit. Velmi by mě to lákalo a zjištění, že hrozba syndromu vyhoření není u úředníků nijak vysoká, přestože se řadí mezi pomáhající profese, může být motivací i pro ostatní.

Seznam použitých zdrojů

Evropský ombudsman. *Kodex dobrého správního chování*. [online]. 2001 [cit. 2012-02-02].

Evropský parlament. Dostupné na WWW:

<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sprava/priprava/personalistika/09_priloha_3.pdf>

HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. 776 s. ISBN 80-7178-303-X.

JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-74-1.

JOCHMAN, V. Člověk na přelomu tisíciletí, in *Sborník příspěvků z mezinárodní konference v Olomouci*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 1998. ISBN 80-7067-923-9.

KALLWASS, A. *Syndrom vyhoření v práci i osobním životě*. Praha: Portál, 2007. 139 s. ISBN 80-7367-299-5.

KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. 2. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. 24 s. ISBN 80 - 7071 - 231 – 7.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. vyd. Praha: Portál, 1997. 152 s. ISBN 80-7178-150-9.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing, 1998. ISBN 80- 7169-551-3.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2001. 280 s. ISBN 80-7178-551-2.

KŘÍŽ, J. *Syndrom vyhoření (Burnout syndrom) u pracovníků v sociálních službách*. [online]. [cit. 2011-09-28]. Interní prezentace pro Rozvojový plán sociálních služeb města České Budějovice. Dostupné na WWW: <<http://rpss.c-budejovice.cz/cz/archiv/rpss-2008-2013/Documents/s7-Prezentace-MUDr-J-Kriz.pdf>>

LEŠTINSKÁ, V., VIDLÁKOVÁ, O., ŠELEŠOVSKÝ, J., ŠPAČEK, D. *Personalistika ve veřejné správě (manuál pro personalisty územních samosprávných celků)*. [online]. 2006 [cit. 2012-02-02]. Ministerstvo vnitra. Dostupné na WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sprava/priprava/personalistika/>>

MBI: Maslach Burnout Inventory, in *Inflow: Information Journal*. 2009. ISSN 1802-9736.

MLČÁK, Z. *Psychologie zdraví a nemoci*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2005. 84 s. ISBN 80-7368-035-1.

PAULÍK, K. *Empatie, afiliace, prosociální chování a pracovní zátěž v pomáhajících profesích*. [online]. 2006 [cit. 2011-09-30]. Afiliace 2006 - Webová konference ZSF JU. Dostupné na WWW: <http://conferences.jcu.cz/affiliation2006/Articles/article.2007-03-03.3738024272/at_download/finalversion>

POTTEROVÁ, B. A. *Jak se bránit pracovnímu vyčerpání*. Olomouc: Votobia, 1997. ISBN 80-7198-211-3.

ŘEHULKA, E., ŘEHULKOVÁ, O. *Učitelé a zdraví I*. Brno: Psychologický ústav AVČR, 1998. ISBN 80-902653-0-8.

SCHMIEDBAUER, W. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. Praha: Portál, 2000. 176 s. ISBN 80-7178-312-9.

STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada Publishing, 2010. 112 s. ISBN 978-80-247-3553-5.

TOŠNER, J., TOŠNEROVÁ, T. *Burn - Out Syndrom, Syndrom vyhoření*, pracovní sešit pro účastníky kurzů. Praha: Hestia, 2002. 16 s.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-802-3.

ZACHAROVÁ, E. Nebezpečí zvané syndrom vyhoření, in *Zdravotnické noviny* 45/2009. ISSN 1214-7664.

Zákon č. 312/2002Sb., o úřednících územních samosprávných celků.

ŽIDKOVÁ, Z. *Maslach Burnout Inventory*. [online]. [cit. 2012-02-03]. Dostupné na WWW: <<http://www.psvz.cz/zidkova/subdir/metody.htm>>

ŽIŽKOVÁ, B. *Empatie a syndrom vyhoření v pomáhajících profesích*. [online]. 2006 [cit. 2011-09-30]. Afiliace 2006 - Webová konference ZSF JU. Dostupné na WWW: <http://conferences.jcu.cz/affiliation2006/Articles/zizkova/at_download/finalversion>

Seznam příloh

Příloha č. 1: Otázky z dotazníku Maslach Burnout Inventory

Příloha č. 2: Otázky k dotazníku Potterové

Příloha č. 3: Dotazník vytvořený pro potřeby této práce

Příloha č. 1: Otázky z dotazníku Maslach Burnout Inventory

- 1 Práce mne citově vysává.
- 2 Na konci pracovního dne se cítím být na dně sil.
- 3 Když ráno vstávám a pomyslím na pracovní problémy, cítím se unaven/a.
- 4 Velmi dobře rozumím pocitům svých klientů/pacientů.
- 5 Mám pocit, že někdy s klienty/pacienty jednám jako s neosobními věcmi.
- 6 Celodenní práce s lidmi je pro mne skutečně namáhavá.
- 7 Jsem schopen velmi účinně vyřešit problémy svých klientů/pacientů.
- 8 Cítím “vyhoření”, vyčerpání ze své práce.
- 9 Mám pocit, že lidi při své práci pozitivně ovlivňují a nalaďují.
- 10 Od té doby, co vykonávám svou profesi, stal jsem se méně citlivým k lidem.
- 11 Mám strach, že výkon mé práce mne činí citově tvrdým.
- 12 Mám stále hodně energie.
- 13 Moje práce mi přináší pocity marnosti, neuspokojení.
- 14 Mám pocit, že plním své úkoly tak usilovně, že mne to vyčerpává.
- 15 Už mne dnes moc nezajímá, co se děje s mými klienty/pacienty.
- 16 Práce s lidmi mi přináší silný stres.
- 17 Dovedu u svých klientů/pacientů vyvolat uvolněnou atmosféru.
- 18 Cítím se svěží a povzbuzený, když pracuji se svými klienty/pacienty.
- 19 Za roky své práce jsem byl úspěšný a udělal/a hodně dobrého.
- 20 Mám pocit, že jsem na konci svých sil.
- 21 Citové problémy v práci řeším velmi klidně – vyrovnaně.
- 22 Cítím, že klienti/pacienti mi přičítají některé své problémy.

Příloha č. 2: Otázky k dotazníku Potterové (1997)

1. Jsem unavený(á), i když mám dostatek spánku.
2. Jsem nespokojen(a) se svou prací.
3. Cítím se smutný(á) bez jasného důvodu.
4. Jsem zapomnětlivý(á).
5. Snadno se rozčílím a utruhuji se na lidi.
6. Vyhýbám se lidem v práci i soukromí.
7. Mám potíže se spaním, protože mám starosti v práci.
8. Jsem více nemocný(á) než dříve.
9. Můj přístup k práci se dá nazvat: Proč se namáhat?
10. Dostávám se do konfliktů.
11. Moje výkony v práci nejsou nejlepší.
12. Piji alkohol a beru léky, abych se cítil(a) lépe.
13. Hovořit s lidmi mne vyčerpává.
14. Nemohu se soustředit na práci tak jako dříve.
15. Práce mě nudí.
16. Pilně pracuji, ale nemám úspěch.
17. Cítím se znechucen(a) ze své práce.
18. Nerad(a) chodím do práce.
19. Společenská zábava mě unavuje.
20. Sexuální život nestojí za vynaložené úsilí.
21. Většinou se ve svém volném čase dívám na televizi
22. Není toho moc, na co se ve své práci mohu těšit.
23. Práce mi dělá starosti i v době volna.
24. Moje pracovní pocity zasahují do mého soukromého života
25. Práce se mi zdá bezúčelná.

Příloha č. 3: Dotazník vytvořený pro potřeby této práce

1. Věk, pohlaví, zaměstnání (pracovní pozice), počet let praxe.
2. Na konci pracovního dne se cítím být na dně sil.
zřídka – občas – často – vždy
3. Celodenní práce s lidmi je pro mne skutečně namáhavá.
zřídka – občas – často - vždy
4. Cítím „vyhoření“, vyčerpání ze své práce.
zřídka – občas – často - vždy
5. Mám pocit, že lidi při své práci pozitivně ovlivňuji a nalad'uji.
zřídka – občas – často - vždy
6. Mám stále hodně energie.
zřídka – občas – často - vždy
7. Už mne moc nezajímá, co se děje s klienty.
zřídka – občas – často - vždy
8. Cítím se svěží a povzbuzený(á), když pracuji s klienty.
zřídka – občas – často - vždy
9. Za roky své práce jsem byl úspěšný(á) a udělal(a) hodně dobrého.
zřídka – občas – často – vždy
10. Jsem unavený(á), i když mám dostatek spánku.
zřídka – občas – často – vždy
11. Jsem nespokojen(a) se svou prací.
zřídka – občas – často – vždy

12. Snadno se rozčílím a utrhuji se na lidi.
zřídka – občas – často – vždy
13. Vyhýbám se lidem v práci i soukromí.
zřídka – občas – často – vždy
14. Piji alkohol a беру léky, abych se cítil(a) lépe.
zřídka – občas – často – vždy
15. Hovořit s lidmi mne vyčerpává.
zřídka – občas – často – vždy
16. Práce mě nudí.
zřídka – občas – často – vždy
17. Nerad(a) chodím do práce.
zřídka – občas – často – vždy
18. Ve svém volném čase se většinou dívám na televizi.
zřídka – občas – často – vždy

Anotace

Jméno a příjmení:	Mgr. Zuzana Kovaříková
Katedra:	Ústav pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	Mgr. Pavla Vyhnálková, Ph.D.
Rok obhajoby:	2012

Název práce:	Syndrom vyhoření u pracovníků veřejné správy.
Název v angličtině:	Burnout Syndrome Among Public Service Workers.
Anotace práce:	Bakalářská práce přibližuje problematiku syndromu vyhoření, jeho příznaky, stadia, možné příčiny a prevenci jeho vzniku. Přestavuje pojem pomáhající profese. Ve výzkumné části hodnotí dotazníky, které vyplňovali pracovníci veřejné správy. Cílem práce je stanovit míru ohrožení syndromem vyhoření oslovených úředníků.
Klíčová slova:	Syndrom vyhoření, veřejná správa, pracovníci veřejné správy, pomáhající profese, příčiny, příznaky, prevence
Anotace v angličtině:	The Bachelor Thesis expounds the topic of a burnout syndrome, its symptoms, stages, possible causes and prevention of its origins. It introduces a term of "helping profession". It evaluates questionnaires filled in by employees of the public administration. The aim of this thesis is to determine the employees' extent of the danger caused by the burnout syndrome.
Klíčová slova v angličtině:	Burnout, Public Service, Public Service Workers, Helping Professions, Causes, Symptoms, Prevention
Přílohy vázané v práci:	Příloha č. 1: Otázky z dotazníku Maslach Burnout Inventory Příloha č. 2: Otázky k dotazníku Potterové Příloha č. 3: Dotazník vytvořený pro potřeby této práce
Rozsah práce:	48 stran
Jazyk práce:	český

