

ŠKODA AUTO VYSOKÁ ŠKOLA, O.P.S.

Studijní program: B6208 Ekonomika a management

Studijní obor: 6208R087 Podniková ekonomika a management obchodu

Syndrom vyhoření u pracovníků finančních institucí

Ivana Lehká

Vedoucí práce: PhDr. Ingrid Matoušková, PhD

Zadání práce

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury pod odborným vedením vedoucího práce.

Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a v práci jsem neporušila autorská práva (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském a o právech souvisejících s právem autorským).

V Mladé Boleslavi dne 14.12.2018

Děkuji PhDr. Ingrid Matouškové, Ph.D. za odborné vedení bakalářské práce, poskytování rad a informačních podkladů.

Obsah

Úvod.....	6
1 Syndrom vyhoření.....	7
1.1 Počátky a vznik syndromu vyhoření.....	7
1.2 Definice syndromu vyhoření.....	8
1.3 Vývoj syndromu vyhoření.....	8
1.4 Příznaky a projevy syndromu vyhoření.....	10
1.5 Příčiny syndromu vyhoření.....	16
1.6 Rizikové faktory.....	19
2 Činnost pracovníků finančních institucí a nároky na ně kladené.....	21
2.1 Manažer ve finanční instituci.....	22
2.2 Činnost manažera.....	22
2.3 Motivace manažerů ve finančních institucích.....	25
3 Empirický výzkum.....	27
3.1 Cíle výzkumu.....	27
3.2 Výzkumný vzorek.....	28
4 Vyhodnocení dat.....	29
5 Diskuze.....	34
Závěr.....	36
Seznam literatury.....	37
Seznam grafů.....	38
Seznam příloh.....	39

Úvod

Pojem syndrom vyhoření je znám každému z nás. Zřejmě každý se s ním již ve svém životě setkal nebo o něm jen slyšel. Jde o stav naší mysli a handicap lidské psychiky. Lze o něm hovořit jako o nemoci. V současné době se můžeme setkat s celou řadou stresových situací a mnoho z nás na sobě v důsledku působení dlouhodobého stresu pociťuje obrovskou únavu. Tento problém mnozí z nás neřeší, čímž může dojít k rozvinutí syndromu vyhoření.

V dřívějších dobách se syndrom vyhoření vyskytoval převážně u osob pracujících v pomáhajících profesích. Neustále se zvyšují nároky, kladené na vedoucí pracovníky i manažery a musejí řešit personální otázky na pracovištích. Ani finanční instituce nejsou výjimkou. Především ti, kteří práci vnímají a chápou jako poslání, věnují ji velká očekávání a osobní nasazení. Pociťují totiž zodpovědnost za osud zaměstnanců a řízení organizace.

V bakalářské práci je řešena problematika syndromu vyhoření, vyskytujícího se i u pracovníků finančních institucí. Otázkou zůstává, jak tento jev rozpoznat včas, jestli se opravdu pracovníků segmentu finančnictví problém vyhoření týká a jak mu lze úspěšně předejít.

Práce bude rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části se budeme zabývat syndromem vyhoření, jeho počátky, definicí, vývojem, příznaky, příčinami a rizikovými faktory. Druhá kapitola bude věnována pracovníkům finanční správy.

Praktická část bude vypracována na základě vlastního empirického šetření, provedeného pomocí dotazníkového šetření. Výzkumu se účastnilo celkem 50 respondentů z různých finančních institucí.

Cílem bakalářské práce bude analýza přítomnosti a projevů syndromu vyhoření u pracovníků finančních institucí a návrh případných preventivních opatření.

1 Syndrom vyhoření

Každý z nás musí řešit své každodenní problémy, a to jak pracovního tak osobního charakteru, ale i obecné či celospolečenské problémy. S těmito problémy se musíme naučit vyrovnat, ať jsou již malé či velké. Záleží jen na tom, jak se k problému postavíme a budeme jej řešit. Pokud jej neřešíme, může dojít k situaci, že u nás nastane syndrom vyhoření.

Můžeme si položit otázku co to vlastně syndrom vyhoření je? Jedná se o nemoc nebo ne? Podle Mezinárodní klasifikace nemocí (MKN-10), Světové zdravotnické organizace – WHO, je zde vyhoření řazeno do doplňkové kategorie diagnóz a není klasifikováno jako nemoc (Rush, 2003).

V současnosti jsou velmi diskutované jeho podobnosti se stresem, ale není to totéž. Výsledek chronického stresu tzv. adaptační syndrom je v mnoha směrech podobný syndromu vyhoření v jeho fyzických příznacích. Syndrom vyhoření často bývá způsoben chronickým stresem a také dlouhodobou disbalancí (Stock, 2010, str. 14-15).

Můžeme se také setkat s názory, které vyhoření přirovnávají ke zvláštní formě deprese, ale jde bohužel o mnohem složitější problém a je nutno provést detailní anamnézu postiženého jedince. U syndromu vyhoření jde o vyčerpání ve více rovinách.

1.1 Počátky a vznik syndromu vyhoření

Každý z nás má v sobě zakódované určité mechanismy, které se v nás probouzejí v okamžiku, když se ocitáme v ohrožení. Když se v člověku aktivují, umožňují nám proti případnému ohrožení bojovat a vyrovnat se s nastalými situacemi.

Již od počátků lidstvo bojuje o své postavení ve společnosti, o uznání a přízeň. Zrychlující se technologie a pokrok, nutí jedince k neustálému přizpůsobování se novým věcem. I proto jsou na naši populaci kladeny větší nároky.

Během posledních třiceti let výzkumu se v souvislosti s tímto problémem objevila v literatuře celá řada vymezení a pojetí syndromu vyhoření, které se ale často odlišují v různých aspektech. Většinou se ale shodují v následujících bodech:

- jedná se hlavně o psychický stav a prožitek vyčerpání;

- vyskytuje se zvláště u profesí, u kterých je hlavní složkou práce s lidmi;
- je tvořen celou řadou symptomů, hlavně z psychické oblasti, ale i sociální a fyzické;
- klíčové je zde kognitivní vyčerpání a celková únava;
- hlavní složky rezultují z chronického stresu (Kebza – Šolcová, 2003, str. 7).

1.2 Definice syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření neboli také Burn-out byl definován v 70. letech minulého století v USA. Prvně jej užil americký psychoanalytik Hendrich Freudenberger roku 1974. Označil tehdy jev, který byl známý, ale on mu dal jméno a zavedl termín burnout (Křivohlavý, 1998, str. 48).

Podle různých šetření je dnes tímto syndromem ohrožena část populace rozvinutých zemí. U některých profesí dosahuje tento podíl třetiny až poloviny všech zaměstnaných osob. Postižení nejsou schopni prožívat uspokojení z vlastní práce, ztrácejí sebedůvěru, oslabuje se jejich kontakt s okolím, chování bývá nejisté a současně se dostávají vážné psychické a fyzické problémy.

Jde o konečné stádium procesu, při kterém se lidé něčím hluboce emocionálně zabývali a ztratili původní nadšení a svou motivaci. Bývá klasifikován jako stresová reakce či poslední fáze stresové odpovědi – fáze vyčerpání. Jde tedy o proces, kdy je jedinec zpočátku nadšen, postaven před splněním určitého úkolu, a to buď v práci, nebo osobním životě. Po čase ale nadšení opadá a postoj k úkolu se obrací opačným směrem.

Jedinec dochází k závěru, že požadavkům nemůže dostát a vynaložené úsilí do vykonané činnosti je nízké výslednému efektu. V závěru dochází k vyhaslosti. Vztah k původně oblíbené práci se stává negativním a objevuje se pocit marnosti a zklamání. Zároveň klesá výkon a mění se jeho vztah ke klientům. Ty nyní začíná vnímat ne jako osoby, ale jako objekty, které utváří součást vnějšího prostředí (Schaufeli, 1993).

1.3 Vývoj syndromu vyhoření

U syndromu vyhoření jde o celistvý proces, mající různé podoby. Hovoříme tak o několika stádiích, které mohou trvat několik měsíců a jednotlivé fáze mají různou délku.

Je to proces, který má začátek, průběh a konečný výsledný stav. Členění syndromu vyhoření jsou různá a můžeme jej rozdělit na čtyři základní fáze. Na počátku je prvotní nadšení, zaujetí pro věc a déletrvající přetěžování. Druhá fáze se vyznačuje postupným objevováním menšího psychického a fyzického vyčerpání. U třetí fáze dochází k počátku dehumanizované percepce a v závěru nakonec nastává totální vyčerpání, nezájem, lhostejnost a negativismus.

Psychologové vyčlenili různé počty fází. K nejsnadnějším modelům patří model čtyřfázový od Christiny Maslach. Vyhoření je proces, probíhající v čase. Hlubší pohled na celý proces syndromu vyhoření má Alfred Laengle a jsou jím tři úzce propojené fáze.

Celý proces vyhoření můžeme lépe pochopit sledováním toho, co mu předcházelo. Celkem dobře jsou cesty k totálnímu vyčerpání zmapovány například u zdravotních sester, manažerů, vedoucích pracovníků, sociálních pracovníků nebo podnikatelů. Je zde velmi důležitá správná organizace času (Kebza – Šolcová, 2003, str. 20).

1.3.1 Jednotlivé fáze syndromu vyhoření

Podle Ingrid Matouškové (2006) jsou jednotlivé fáze syndromu vyhoření tyto:

Nadšení – začínající zaměstnanec má elán a někdy až nerealistická očekávání. Jeho profese ho naplňuje, identifikuje se s ní a dochází k zanedbávání jeho volnočasových aktivit. Velké nebezpečí zde představuje identifikace s klienty, špatný výdej energie a dobrovolné přepracování.

Stagnace – uvažá počáteční nadšení a jedinec je už ve své profesi zorientovaný a pomalu zjišťuje, že i on má svoje omezení a ne všechny své ideály může naplnit. Ohlíží se i po jiných věcech, než jsou jen ty pracovní a navrácí se ke svým koníčkům.

Frustrace – pracovníka zajímají otázky smyslu a efektivity jeho vlastní práce. Opakovaně se již setkal s nespolupracujícími klienty a různými překážkami. Mohou se vyskytnout spory s kolegy nebo nadřízenými, ale i počáteční fyzické a emocionální potíže.

Apatie – nastávají situace, kdy je jedinec frustrovaný a nastalou situaci nemůže změnit. Současně svou práci potřebuje, protože je na ní existenčně závislý. Stav

apatie se může projevit tak, že jedinec dělá jen to co má v pracovní náplni, vyhýbá se novým úkolům a přesně dodržuje svou pracovní dobu. Snaží se si své místo udržet, ale příliš se při práci nenamáhá.

Intervence – jakýkoliv krok, který směřuje k vyhoření. Může znamenat i to, že si jedinec udělá čas na svůj soukromý život, vezme si delší dovolenou, seznámí se s novými přáteli, přestěhuje se, začne se vzdělávat s vyhlídkou lepšího zaměstnání.

Jak tedy můžeme vidět, jednotlivé fáze syndromu vyhoření zpočátku u člověka probouzejí nadšení, jasný směr a smysluplnost. Ke konci už se vnitřní hodnoty vytrácejí a často jedinec končí opuštěním zaměstnání.

Každý z nás syndrom vyhoření prožívá úplně jinak a záleží zde na typu osobnosti, toleranci a povaze. Někteří se v důsledku toho stahují do vlastního světa, nekomunikují se spolupracovníky a klienty (Jeklová - Reitmayerová, 2006, str. 10).

1.4 Příznaky a projevy syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření můžeme charakterizovat jako duševní stav, projevující se u lidí, kteří spolupracují s ostatními lidmi, a jejichž profese závisí na mezilidské komunikaci. Nastalý stav je ohlášen celou řadou příznaků. Člověk se cítí špatně, je duševně, tělesně i emocionálně unavený. Má pocit beznaděje a bezmoci, nemá chuť do života ani do práce. Nejčastěji se objevuje u osob, které jsou v každodenním mezilidském kontaktu a potřebují ho pro výkon své profese. Syndrom se projeví v podobě plíživého psychického vyčerpání, způsobeného dlouhodobým působením stresu. Nastalé důsledky se dostaví postupně. Objeví se skleslost, podrážděnost, pocit prázdnoty a ztráta sebedůvěry (Jeklová - Reitmayerová, 2006, str. 13).

1.4.1 Základní projevy syndromu vyhoření

- tělesné vyčerpání;
- emocionální vyčerpání;
- popudlivost;
- únava;
- depresivita;

- nedůvěřivost;
- cynický a negativní postoj k vlastní práci i ke klientům.

Tyto projevy nemusejí ale hned znamenat vyhoření. Deprese mohou být spojovány i s obtížnou životní situací. Únava může mít spojitost s intelektovým nebo fyzickým výkonem. Oproti tomu při vyhoření je únava spojena s pocitem selhání a marnosti. Na klasickou únavu nám postačí odpočinek, ale u únavy spojené se syndromem vyhoření, jsou hlavní příčinou například špatné podmínky na pracovišti, ostatní spolupracovníci nebo sociologické faktory.

Je prokázáno, že syndrom vyhoření patří k profesím, které pomáhají ostatním lidem. Téměř u každého jedince se po určité době projeví některý z projevů. Poté syndrom vyhoření propukne nebo se ho podaří potlačit.

K syndromu vyhoření vede několik cest, tou první je ztráta ideálů. Počáteční nadšení, práce přesčas, která je zpočátku brána jako zábava a naplnění ideálů. Postupně dochází k potížím, střetu ideálů a ztrátě důvěry. Záleží na samotném jedinci, jak se s tímto střetem vyrovná.

Druhou cestu představuje workoholismus. Tento pojem vznikl v USA a vyjadřuje závislost na práci. Jedinec má potřebu hodně pracovat, což si ale žádá spoustu času a energie.

Teror příležitostí je třetí cestou. Nové zakázky jsou brány jako lákavé a zajímavé a bylo by je škoda nevyužít. Ale jak se ukáže později, tak dostát všem započatým závazkům, vyžaduje a spotřebuje spoustu energie a času. Neschopnost polevit vede k syndromu vyhoření. Zde jde hlavně o nedostatečný řád v životě a špatný kontakt s realitou. Jedinci chybí odhad, toho co mu zabere kolik času a jeho neschopnost říci ne a odmítnout (Jeklová – Reitmayerová, 2006, s. 14-15).

1.4.2 Základní příznaky syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření se projevuje na úrovni:

- psychické;
- fyzické;
- sociální.

Na psychické úrovni převažuje pocit, že i přes namáhavé a dlouhé úsilí je efekt snažení nepatrný. Nastává pocit celkového duševního a emocionálního vyčerpání.

Dojde k utlumení aktivity, kreativity, invence a iniciativy. Převládá pocit smutku, frustrace, deprese, beznaděje, bezvýchodnosti a marnosti.

Prohlubuje se pocit bezcennosti a postradatelnosti. Dochází k poklesu a ztrátě zájmu o profesi a jedinec velmi často hodnotí v negativech organizaci, pro kterou pracuje. Objevuje se sebelítost, pocit nedostatečného uznání, užívání klišé a stereotypních frází. Činnosti se redukují na rutinní postupy.

Podle autorů Kebza a Šolcová (2003, str. 9-10) na psychické úrovni jde o:

- utlumení aktivity,
- zbytečně vynaloženou námahu,
- depresivní nálady,
- cynismus a negativismus,
- nedostatek uznání a sebelítost,
- frustraci, smutek, marnost a beznaděj,
- stereotyp,
- pokles a ztrátu zájmu,
- negativní postoj ke své osobě i k zaměstnání.

Na fyzické úrovni se objevuje únava, ochablost, rychlá unavitelnost a apatie. To vše se dostavuje ve velice krátkých etapách. Výjimku nepředstavují ani vegetativní obtíže, jako bolest u srdce, dýchací a zažívací obtíže, změny srdeční frekvence, nespecifikované bolesti hlavy, poruchy spánku, poruchy krevního tlaku, bolesti ve svalech.

Podle autorů Kebza a Šolcová (2003, str. 10) na fyzické úrovni jde o:

- únavu organismu,
- srdeční onemocnění,
- bolesti hlavy,
- dýchací a zažívací obtíže,
- změnu krevního tlaku,
- poruchy spánku,
- napětí.

Na úrovni sociálních vztahů jde o celkové utlumení sociability, nezájem o druhé osoby. Jedinec má pocit, že musí zredukovat své známé a kolegy, kteří nějak souvisí s jeho profesí. Objevuje se u něj nechuť k profesi a všemu co s ní má

souvislost. Narůstají také konflikty, které jsou důsledkem nezájmu, sociální apatie, lhostejnosti a snížené empatie.

Podle autorů Kebza a Šolcová (2003, str. 10) na úrovni sociálních vztahů jde o:

- omezení kontaktu s kolegy, klienty a osobami, majícími souvislost s profesí jedince,
- nezájem o názor druhých osob,
- nechť ke své profesi,
- nízkou empatii,
- zvyšující se konflikty,
- lhostejnost a nezájem ve vztazích k okolí.

Někdy se příznaky syndromu vyhoření mohou dělit na dvě skupiny, a to:

- subjektivní;
- objektivní.

K subjektivním příznakům se řadí velká únava, nízké sebehodnocení, špatná soustředěnost, podrážděnost a další příznaky stresového stavu. Jedinec má pocit, že za nic nestojí. Nemá sílu, energii, zaujetí a nadšení. Není schopen se rozhodovat a začít něco dělat. I ty nejjednodušší činnosti se mu zdají obtížné a ztrácí veškeré naděje, ideje, plány a iluze.

Objektivní příznaky v sobě zahrnují sníženou výkonnost, trvající řadu měsíců. Syndrom vyhoření se u každého projevuje jinou intenzitou a najdeme zde množství faktorů, jako:

- negativní emoce,
- frustrace,
- deprese,
- interpersonální problémy,
- citové uzavření,
- zdravotní problémy,
- pokles výkonnosti,
- pocity zbytečnosti,
- zrádný cyklus.

Negativní emoce prožívají lidé se syndromem vyhoření velice často a stávají se chronickými. Nejprve zažijí frustraci, která se změní ve vztek a později v úzkost, depresi, strach.

Frustrace se vyskytuje při překážkách, které jedinci brání dosáhnout toho, po čem touží. Občasná frustrace může být užitečná, protože nás přinutí užít nové metody, čímž se rozšíří naše schopnosti a osobnostní růst. Ale pokud je dlouho a stále trvající, hrozí pocit marnosti. Pokud se frustrace objevuje neustále v zaměstnání, jde o rané příznaky vyhoření. Frustrace vzniká především z pracovních podmínek a může ji vyvolat i pocit nespokojenosti. Někteří lidé jako původ své frustrace uvádějí i své vlastní chyby a nedostatky. V těch nejhorších případech se pocity mohou změnit až v nesnesitelný boj s vlastním já.

Vztek je emoce, afektivní silná reakce na nějakou překážku, která stojí v cestě při dosahování našich cílů nebo nám brání v rozvíjení.

Úzkost je po lékařské stránce složitou kombinací emocí, zahrnuje strach, obavy a zlé předtuchy. Často ji doprovází fyzické příznaky jako je pocit nevolnosti, bušení srdce, zkrácené dýchání, chvění rukou, bolest na hrudi. Může být akutní, krátkodobá nebo dlouhodobá. Úzkost má různou intenzitu od lehkého neklidu až po silný stav paniky.

Deprese je dlouhotrvající a závažná porucha naší psychiky, která se projevuje sníženými schopnostmi k prožívání potěšení, pokleslou náladou a patologickým smutkem. Pochází z latinského výrazu depressio, což doslova znamená potlačení či stlačení. Jedinec pociťuje beznaděj a zmar, neschopnost pociťovat potěšení, úzkost a osamocení, pocit viny a bezcennosti, malou sebedůvěru a únavu. Depresi lze léčit psychoterapií a antidepresivy.

Strach je emocí, která vzniká jako reakce na nebezpečí, je doprovázen neurovegetativními projevy, jako je zblednutí, zrychlené dýchání, chvění, zvýšení krevního oběhu, bušení srdce, zvýšený krevní tlak, husí kůže.

Sebeobviňování z našich neúspěchů a oslabení sebedůvěry připravuje prostor pro vznik depresí. Neustálá marnost a negace vedou k hlubokým depresím a emočnímu i duševnímu vyčerpání. Také deprese mohou mít své počátky v pracovním prostředí a mohou vést ke zhoršení našeho zdravotního stavu a špatným pracovním výkonům.

Interpersonální problémy ovlivňují i mezilidské vztahy. Citová vyprahlost způsobuje problémy při komunikování s ostatními, a to jak v zaměstnání, tak v soukromí. V případě, že nastanou konflikty, oběti vyhoření reagují emočním výbuchem a dochází ke znemožnění komunikace s okolím. Ke komunikaci je potřeba trpělivost a tolerance, což důsledkem syndromu vyhoření klesá. Potíže v mezilidských vztazích neovlivňují jen pracovní vztah, ale i soukromý život. Vše zatěžuje náš emoční okruh a působí stále častější výbuchy. Jedinec potřebuje citovou podporu, protože špatné osobní vztahy společně s pracovními způsobují emoční krach.

Jedinci, kteří jsou postihnuti syndromem vyhoření, mají tendenci stranit se okolí a nepříznivá pracovní situace často způsobuje jistá citová omezení. Jestliže se stáhnou do sebe, odříznou se tak od ostatních kolegů a mohou se tak připravit o podporu, kterou tak nutně potřebují. Lidé, kteří mají ve své profesi pomáhat a prospívat jiným, tak o svých klientech začnou uvažovat jako o předmětech. Mnozí na nedostatek citů reagují nepřátelstvím, jiní se stanou povznesenými a intelektuálními. Ranní odchody do práce jsou čím dál tím více nepříjemnější a dostaví se úplné citové uzavření.

Mezilidské konflikty, frustrace, pocity viny, deprese, to vše vyvolává stres a to vše se odráží na zdravotním stavu. Syndrom vyhoření si vybere svou tělesnou daň a u postižených klesá také fyzická imunita. Mnohem častěji se objevuje nachlazení, bolesti zad, nespavost, bolesti hlavy. Jedinec se cítí všeobecně unavený a vyčerpaný. Objevují se i zažívací a srdeční příhody. Oběti mají mnohem více zdravotních komplikací, než jejich okolí a pomoc hledají v nejrůznějších náhražkách, jídle, alkoholu nebo lécích. Může dojít k závislosti a tím ke zhoršení celkového stavu (Poterová, 1997, str. 5)

Energie, nadšení a dobré zdraví, to vše je při vyhoření vyčerpáno a dochází k poklesu výkonnosti. Člověk se začíná nudit, nemá nadšení pro žádnou práci a soustředit se na nějakou činnost je pro něj stále složitější. To vše způsobuje sníženou výkonnost a také kvalitu práce. I když je člověk v práci přítomen fyzicky, citově a duševně nikoliv. Zdravotní komplikace ovlivňují i komunikaci s okolím. Postupem času dochází k poklesu produktivity.

I když většina z nás od zaměstnání očekává dobré finanční ohodnocení, některým jde i o smysluplnost a uznání. Pokud tomu tak není, dostaví se pocit zbytečnosti. Oběť ztrácí význam a probouzí se prvotní pochybnosti o tom, zda je vykonávaná činnost vůbec důležitá. Nadšení, oddání, elán střídá cynismus.

Syndrom vyhoření se skládá z několika fází. Pocit marnosti, viny a zklamání jsou vyvolané depresí a mezilidskými spory. Klesá výkonnost a nastává citová vyprahlost a zdravotní komplikace. Jedinec nemá energii, jeho talent je nevyužit a možnosti jsou promarněné. I když jedinec odejde do nového zaměstnání, tak bez pochopení předchozích problémů a potíží, dojde k novým katastrofám, protože je velice snadné podlehnout stejným problémům a v novém zaměstnání tak začne tam, kde skončil ve starém. Opět začne hledat nové uplatnění, ale situace se stále bude opakovat a člověk může ztratit schopnost pracovat (Poterová, 1997, str. 10-20).

1.5 Příčiny syndromu vyhoření

Je celá řada poznatků, výsledků a přehledů z pozorování a zkoumání psychologů, kteří se věnují studiu syndromu vyhoření. Dokáží vysvětlit, kdy se vyskytuje nejčastěji, co ho způsobuje a co ho zhoršuje. Syndrom vyhoření často představuje cenu, kterou musejí lidé zaplatit za svůj úspěch. V odborné literatuře můžeme najít deset nejběžnějších příčin syndromu vyhoření a jsou jimi:

- pocit nutkání místo povolání,
- snaha učinit všechno sám,
- neschopnost přibrzdit,
- přehnaná pozornost k problémům ostatních,
- nereálná očekávání,
- soustředění na detaily,
- přílišná rutina,
- špatný tělesný stav,
- neustálé odmítání od druhých,
- špatný pohled na životní priority (Stock, 2010, str. 31).

Pocit nutkání místo povolání nastává, když přestaneme vnímat záměr činnosti, ale nutkání ji vykonávat nadále přetrvává. Lidé cítí nutnost splnit úkol, vykonávají

práci, jen aby byla hotová a ne, aby je těšila. Počáteční radost a uspokojení se vytrácí. Lidé jsou frustrováni, problémy nevyřeší a nakonec se zhroutí.

Snaha dělat všechno sám, se objevuje u výkonných lidí, kteří touží po uznání a mají pocit, že musejí ostatním něco dokázat. Vše chtějí dělat sami a čekají pochvalu. Bohužel si neuvědomují svá omezení a domnívají se, že žádná nemají. Nechávací se zavalovat prací a jejich potřeba po úspěchu je žene dál. Tím jsou ale na cestě k fyzickému a emocionálnímu vyčerpání. Lidé, kteří prožívají syndrom vyhoření, nejsou ve svém životě zvyklí na rovnováhu mezi prací, volným časem a duchovním životem.

Práce a komunikace s ostatními vyžaduje určitou dávku trpělivosti, ale při jednání s ostatními lidmi můžeme narazit na zklamání, protože všichni nejsou dle našeho mínění. Můžeme pak dojít k závěru, že jejich setrvání na neměnném bodě je způsobeno nesprávným přístupem nebo nedostatečnými schopnostmi k nové motivaci.

Většina výkonných osob si stanovuje nereálné cíle a klade si přehnané požadavky. Nejsou schopni přijímat selhání. Pokud si cíle stanoví vysoko, neschopnost je vykonat budí frustraci a nízké sebevědomí. Pro tyto jedince je nezbytná pozitivní vazba pro lepší motivaci. Pocit selhání je ubíjí.

Při soustředěnosti na detaily došlo k tomu, že práce a problémy pohltily energii a čas.

Přílišná rutina z našeho života vysává motivaci, dusí tvořivost, nadšení a z nadšenců činí roboty. Prvním krokem k syndromu vyhoření je, když se rutinním činností poskytne příliš mnoho prostoru. K otupění vede i podvolování okolnímu dění.

Špatný tělesný stav je zapříčiněn zanedbáváním tělesných potřeb. Dochází k větší zranitelnosti po duševní i emocionální stránce. Dobré tělesné zdraví je jedním z předpokladů, jak se ochránit před syndromem vyhoření.

Přílišné odmítání ze strany ostatních vede k negativním postojům vůči druhým, zaměstnání i své osobě. Musíme si uvědomit, že lidé neodmítají přímo nás, ale dané služby nebo výrobky, a nepřipouštět si odmítnutí osobně.

Nesprávný pohled na životní priority způsobuje společnost, protože k syndromu vyhoření přispívá různými faktory, jako je například:

- soutěživost naší společnosti: kvůli soutěživosti dochází k přepínání fyzických a emocionálních možností, až dojde k úplnému vyčerpání;
- tlak na ženy v domácnosti: společnost na ženy vyvíjí tlak, aby nastoupili do zaměstnání, a očekává se od nich, že budou schopnými matkami, ženami v domácnosti, hospodyněmi a kuchařkami;
- falešný obraz úspěchu: vzor Madison Avenue, což je ulice s obchody pro bohaté a slavné. Společnost se velmi často nechává lapit do hromadění materiálního bohatství a neuvědomí si co je skutečný úspěch a štěstí;
- převratné tempo společnosti: oproti minulým dobám je naše společnost zrychlená, moderní a neustále se mění životní styl, což vede k vyhoření;
- dlouhodobý osobní, bezprostřední styk s lidmi: především u lékařů, zdravotníků, sociálních pracovníků, vedoucích pracovníků, učitelů;
- snaha nebýt pozadu za ostatními a udržet si s nimi krok: hlavně velmi výkonní jedinci nesnášejí, když je někdo předstihne a oni už nejsou nejlepší;
- bezohlednost, manipulování a diktátorský režim;
- dlouhotrvající pracovní režim, přísná pravidla a přísné dodržování pravidel
- dlouhodobé neúspěchy: například při jednání s lidmi;
- přetěžování (Stock, 2010, str. 32).

Nejrůznější situace, podmínky a stavy, kde se daří faktorům, které přispívají k syndromu vyhoření, jsou:

- nedostatek personálu, prostředků, času, nedostatek kladného hodnocení
- nedostatečný respekt k ostatním;
- nedostatečný odpočinek: relaxace, spánek, rekreace;
- devalvace v sociálních stycích: ponižování, hanobení, pomluvy, urážky;
- rozdílné představy a realita;
- necitlivé vedení od nadřízených;
- v zaměstnání jedinec více dává, než přijímá;
- špatné pracovní podmínky;
- společenské, pracovní a sociální požadavky;

- krátké termíny s důrazem na přesnost;
- neustálé soupeření;
- zátěž na pracovníky;
- milné představy o své osobě (Stock, 2010, str. 34).

1.6 Rizikové faktory

Hlavní příčiny vzniku syndromu vyhoření vycházejí z pracovní oblasti. Soutěživé prostředí, náročné podmínky, strach o svou pozici vedou ke stresu. I ti nejvíce motivovaní jedinci mohou vyhořet. Rizikové faktory můžeme rozdělit na vnější a vnitřní (Stock, 2010, str. 31).

Vnější faktory se týkají situací, ve kterých se ohrožený jedinec nachází. Jde hlavně o podmínky v zaměstnání, situace v osobním životě, v rodině, ve společnosti. Jsou to podmínky, které jsou na něj každodenně kladeny.

Zaměstnání a organizace práce:

- opakované a dlouhodobé jednání s lidmi,
- nedostatek odpočinku,
- nedostatek personálu, odborných zkušeností, finančních prostředků,
- mnoho pracovních úkolů,
- nedostatečné ocenění,
- pracovní rutina,
- náročné pracovní termíny a požadavky,
- snížený tvůrčí rozvoj pracovníků,
- špatní manažeři a nadřízení, kteří nevytvoří vhodné pracovní podmínky.

Rodina:

- špatné finanční a bytové podmínky,
- nemoc v rodině,
- problémy v partnerském životě,
- přehnaná pozornost ke všem problémům.

Společnost:

- soutěživý charakter společnosti,
- zrychlené tempo společnosti,
- falešný obraz společnosti,

- snaha vyrovnat se ostatním.

Vnitřními faktory:

- špatné vnitřní hodnocení,
- silné vnímání neúspěchu,
- vnitřní tendence ke srovnávání a soutěžení s druhými,
- nepravidelný denní biorytmus,
- špatný zdravotní stav,
- snaha dělat vše sám,
- neschopnost odmítnout,
- nezvládnutí konfliktů,
- potřeba vše kontrolovat,
- přetěžování se,
- neschopnost odpočinku.

U vnitřních faktorů jde o stav našeho organismu, způsob chování a reagování (Jeklová – Reitmayerová, 2006, str. 16-18).

K příkladům rizikových faktorů v zaměstnání se řadí:

- nedostatek informací a uznání,
- vysoké nároky,
- perfekcionismus,
- kritický nadřizený,
- působení rušivých vlivů,
- úkoly, které neberou konce,
- nejasnost,
- nesplnitelné úkoly,
- neslučitelné požadavky,
- konflikt hodnot,
- nespokojení klienti,
- konfliktní role,
- pocit zbytečnosti,
- špatný kolektiv,
- neodpovídající finanční hodnocení,
- činnost neodpovídající kvalifikaci pracovníka (Stock, 2010, str. 33-35).

2 Činnost pracovníků finančních institucí a nároky na ně kladené

V pracovní oblasti se syndrom vyhoření rozvíjí na určitém pracovním a organizačním pozadí. K nejběžnějším příčinám patří konflikty na pracovišti, nedostatek autonomie, nadměrné množství práce, přílišná očekávání, nedostatečná podpora ze strany organizace a nadřízených, šikana. Tyto faktory však samy o sobě k syndromu vyhoření nevedou. Rozvine se až v okamžiku, když se střetnou formy zátěže mezi duševními a fyzickými schopnostmi s jedincovými reálnými možnostmi a ovlivňují výsledky a průběh pracovní činnosti.

K finančním institucím, ve kterých dochází u zaměstnanců k syndromu vyhoření, patří například:

- Banka,
- Investiční společnost,
- Burza cenných papírů,
- Investiční fond,
- Pojišťovna,
- Penzijní fondy,
- Směnárný,
- Spořitelny,
- Účetní firmy,
- Leasingové společnosti,
- Stavební spořitelny,
- Zdravotní pojišťovny,
- Poskytovatelé úvěru aj.

Z pracovních pozic to mohou být například:

Bankovní poradce – při své profesi zajišťuje nabídky, prodej, poradenství a konzultace, které se týkají bankovních produktů. Při styku s klienty poskytuje své dovednosti a znalosti, analyzuje jejich požadavky, poskytuje odborné poradenství.

Profese bankovního poradce je velice důležitá, protože reprezentuje finanční instituci při své komunikaci s klientem.

Klientský pracovník – pracovní náplní je zajištění platebních a depozitních služeb a produktů v zahraniční a tuzemské měně, zřízení, správa a vedení účtů klientů banky. Jedná se o každodenní obsluhu klientů na přepážce, profesionální vystupování a reprezentaci finanční instituce.

Úvěrový pracovník – vede a zpracovává dokumentaci pro uzavření úvěrových smluv, sleduje ukazatele úvěrové likvidity, spolupracuje při sestavení bankovně obchodních plánů, stará se o úvěrové klienty, o jejich pravidelný monitoring a úvěrové portfolia. Posuzuje a vyhodnocuje rizikové faktory jednotlivých klientů, chrání investiční rizika (Dědina – Cejthamr, 2005, str. 48).

2.1 Manažer ve finanční instituci

V současnosti se pojmem manažer označují všechny osoby, které jsou odpovědné za chod organizace nebo jen části. Může jít o podnikání, neziskové organizace, finanční instituce, veřejnou správu. Manažer musí disponovat kombinací společenských a lidských faktorů, technickými znalostmi, koncepčními schopnostmi.

Podle stupně řízení můžeme rozlišit manažery:

- vrcholový – jsou na nejvyšším stupni ve vedení organizace, řídí chod celého systému, s vlastníky mají úzké vazby a přebírají za ně odpovědnost.
- střední – na středním stupni, jde o vedoucí pracovníky z různých odvětví jako je například zásobování nebo personalistiky.
- v první linii – na základním stupni řízení, zabývají se a řeší vztahy přímo se zaměstnanci, dohlížejí na plnění práce, mají nejvíce odborných vědomostí.

2.2 Činnost manažera

Základem dobrého týmu je úspěch. Jeho rozvoj, vytváření a řízení kvality činnosti jednotlivců v týmu je hlavním znakem manažerské práce. Manažer dělá množství plánovaných, neplánovaných, technických, rozdílných, administrativních a personálních činností.

Manažerská činnost je složena z nejrůznějších částí a je různorodá. Je ovlivněna faktory, například:

- typem dané struktury,
- povahou organizace, jejími cíli, velikostí, filozofií,
- úkoly a aktivitami, do ní zahrnutými,
- povahou zaměstnanců,
- metodami a technologií činnosti,
- stupněm, na němž manažer působí (Dědina – Cejthamr, 2005, str. 50).

Můžeme rozlišit manažerské role a manažerské funkce.

Manažerské funkce – považují se za hlavní povinnosti a oblasti manažerské činnosti. Označují se jako specifické a vykonává je v rámci svých povinností každý manažer. Můžeme rozlišit dvě základní skupiny funkcí:

- sekvenční – organizování, plánování, vedení a personalistika, kontrola.
- průběžné – implementace, analýza, rozhodování.

Manažerské činnosti můžeme rozdělit na personální, administrativní a odborně – technické.

Pokud manažerské funkce rozdělíme podrobněji, jsou to:

1. Plánování: jde o rozhodovací proces, ve kterém se volí prostředky a cíle dosažení. Smyslem je si uvědomit, kde se nacházíme a kam chceme směřovat. Představuje nejdůležitější manažerskou funkci a je východiskem pro vše ostatní. Předchází realizaci a zahrnuje stanovení cílů.

Hlavní charakteristika:

- prostředek pro volbu cílů a záměrů k dosažení,
- priority plánování,
- využívání plánování,
- prostředek pro efektivní realizaci.

Plánovací proces:

- uvědomění si hrozeb a příležitostí,

- stanovení cílů,
- zvážení plánovacích předpokladů,
- stanovení alternativ, porovnání cílů a alternativ,
- formulování pomocných plánů,
- vyjádření plánů za pomoci rozpočtu a zpracování.

2. Organizování: když je zvolen cíl a postupy, vše je potřeba zorganizovat, vytyčit cíle a časový horizont. U lidských zdrojů je nutné zajistit:

- kdo co má dělat a kdo je za co odpovědný,
- musí být odstraněny organizační překážky,
- rozhodovací a komunikační sítě.

3. Personalistika: je práce s lidmi, která se zaměřuje na výběr zaměstnanců, metody vedení, motivování a hodnocení, obměnu personálu, školení. Využívá poznatky psychologie, teorie řízení a sociologie (Jandourek, 2001, str. 184).

4. Vedení: jde o cílevědomý proces, který ovlivňuje zaměstnance tak, aby se naplnily cíle a vize firmy. Řídit a vést zaměstnance vyžaduje dvě důležité dovednosti:

- vytvářet energii – umět motivovat, zaujmout a vzbudit elán,
- usměrňovat energii – určovat tempo, směr a využití zdrojů.

Aby podřízení dosáhli nejlepších výsledků, musejí brát manažeri v úvahu styl vedení, což je způsob, kterým je chovájí k jednotlivcům a skupinám (Dědina – Cajthamr, 2005, str. 108).

5. Kontrolování: jeho podstatou je vyhodnocení odvedené práce s přihlédnutím ke stanoveným cílům.

Kroky základního kontrolního procesu:

- stanovení standardů,
- měření odvedené práce,
- korigování zjištěných odchylek.

Kontrolní systém, který je efektivní napomáhá managementu k dosažení toho, aby práce probíhala dle plánu. Kontrola je vždy spojena s náklady a požadavky.

Role manažera: jeho role u finančních institucí je velice náročná. Musí řídit práci zaměstnanců, rozvíjet a využívat jejich dovednosti a talent. Musí umět motivovat a odměňovat za jejich vykonanou práci. Je několik možností motivace:

- zpětná vazba,
- posílení role zaměstnanců,
- aktivní účast ve vedení týmu,
- všechny aspekty se podílejí na výkonnosti zaměstnanců (Poterová, 1997, str. 241).

2.3 Motivace manažerů ve finančních institucích

Motivace představuje vůli k výkonu. Jde o psychologický proces, kterým se aktivuje naše chování a dává mu směr a účel. Je hnací silou, která nás žene dopředu a k uspokojení našich potřeb.

Pracovní motivace je část chování, která je spojena s výkonem. Pracovní činnost je cílevědomá, systematicky vykonávaná činnost. Je to prostředek k dosažení cílů, uspokojení, sociálních vztahů (Brooks, 2003).

Je velmi náročné vést a řídit práci zaměstnanců, využívat a rozvíjet jejich talent a dovednosti. Umět správně vést a řídit, znamená umět dobře motivovat a odměňovat za vykonanou práci.

Existují čtyři způsoby, jakými manažer může motivovat své podřízené: stanovení jasných cílů, zpětná vazba, posílení individuální role každého zaměstnance a účast aktivně se podílet na vedení týmu. Tyto aspekty mají vliv také na výkonnost.

Motivováním pracovníků se řeší řada problémů, před kterými manažer stojí:

- získání a udržení pracovního úsilí,
- zlepšení pracovního procesu,
- přesvědčení pracovníků, aby u firmy vytrvali i v obtížných dobách,
- získání odborníků,
- docílení toho, aby zaměstnanci nastoupili i na mimořádné směny.

Motivací mohou být:

- peníze,
- tvořivost, pracovní výsledky, výhra,
- přátelství,
- samostatnost,
- odbornost,
- osobní postavení,
- jistota,
- uznání.

Dobře motivovaní zaměstnanci vykazují dlouhodobé výkony, ochotu překonávat problémy a aktivně spolupracují s ostatními. Velice často projevují vlastní iniciativu a ochotně přijímají novou zodpovědnost a povinnosti. Mají vysokou pracovní kázeň a dodržují pracovní dobu. Nebrání se změnám.

Motivací k práci jsou:

- ekonomické odměny – výhody, plat, zajištění,
- vnitřní uspokojení – vyplývá ze zájmu o práci a povahy vykonané práce,
- sociální vztahy – práce ve skupině, přátelství touha po sdružování (Dědina – Cejthamr, 2005, str. 142).

3 Empirický výzkum

Tato část práce slouží k ověření poznatků a zjištění z teoretické části a je zaměřena na stresové faktory a míru stresu ve finančních institucích. K tomuto účelu byl vytvořen anonymní dotazník. Dotazníkové šetření bylo učiněno na náhodných pobočkách finančních institucí. Vše probíhalo se souhlasem a ochotou respondentů účastnit se mého výzkumu.

3.1 Cíle výzkumu

Cílem bakalářské práce bude analýza přítomnosti a projevů syndromu vyhoření u pracovníků finančních institucí a návrh případných preventivních opatření. Za velice podstatný faktor považuji mezilidské vztahy a pracovní prostředí. Pozornost je věnována také dalším proměnným, jako je pohlaví, věk a vzdělání. Hlavním úkolem je zjistit faktory, ovlivňující vnímání stresu u pracovníků těchto institucí a jak se vybrané skupiny liší ve vnímání stresu.

Teoretická část uvádí poznatky a informace o syndromu vyhoření a o činnosti pracovníků finančních institucí. V návaznosti na cíl práce můžeme stanovit čtyři výzkumné otázky, na které bude odpovídat naše provedené dotazníkové šetření.

Protože chceme zjistit přítomnost a projevy syndromu vyhoření u pracovníků finančních institucí, je nutné se zeptat na jejich spokojenost v zaměstnání, ale i to zda trpí nebo někdy v minulosti trpěli psychickými potížemi. Dále pak i na dobu, kterou zaměstnanci tráví na pracovišti. Zda jen povinně stanovenou pracovní dobu nebo i čas nad rámec pracovní doby. Tyto přesčasy totiž mohou věnovat odpočinku, relaxaci, svým rodinám nebo koníčkům a zálibám. Velice podstatná je i atmosféra, která panuje na pracovišti a mezilidské vztahy mezi nadřízenými a jednotlivými zaměstnanci. Všechny tyto získané informace, odpovědi a poznatky poté povedou k zodpovězení našeho cíle a stanovení možných preventivních opatření.

Výzkumné otázky:

Jak bylo napsáno výše, je nutné zjistit spokojenost zaměstnanců s jejich povoláním, a právě to mne vedlo k položení první výzkumné otázky.

Výzkumná otázka 1: Jste spokojeni se svým zaměstnáním?

Další výzkumná otázka je zaměřena na psychické potíže. Zaměstnanci jimi totiž mohli trpět již v minulosti a z tohoto důvodu například změnili svou profesi. Z tohoto důvodu byla položena druhá výzkumná otázka.

Výzkumná otázka 2: Máte nebo jste někdy trpěli psychickými potížemi?

Stresu a vzniku syndromu vyhoření často napomáhá přepracování, nedostatek volného času a trávení času v zaměstnání i po skončení pracovní doby. Proto byla položena výzkumná otázka číslo tři.

Výzkumná otázka 3: Kolik času trávíte ve svém zaměstnání?

V neposlední řadě nesmíme zapomenout ani na mezilidské vztahy, které ovlivňují atmosféru na pracovišti. Proto byla stanovena výzkumná otázka číslo čtyři.

Výzkumná otázka 4: Jaké panují na Vašem pracovišti mezilidské vztahy?

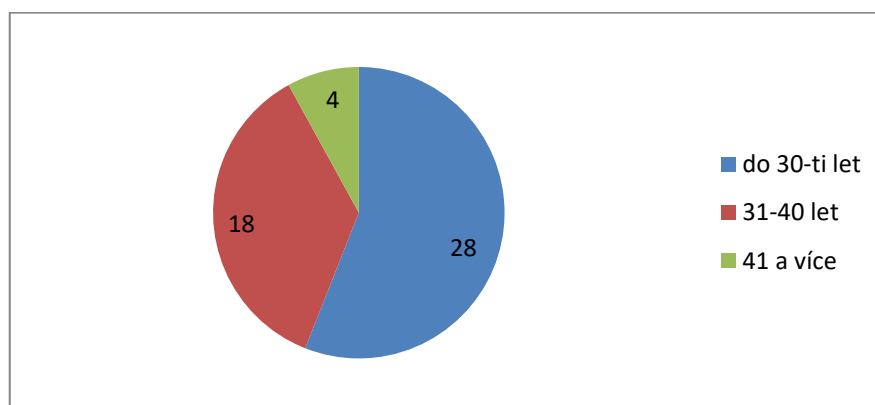
3.2 Výzkumný vzorek

Výzkumný vzorek byl tvořen padesáti zaměstnanci určitých finančních institucí. Jednalo se o zaměstnance, kteří svolili k vyplnění dotazníku, a také jim to bylo povoleno nadřízeným. Celkem bylo rozesláno zhruba 300 dotazníků a návratnost byla 50 dotazníků. Těchto 50 dotazníků bylo kompletně vyplněno a sběr byl uskutečněn osobně.

4 Vyhodnocení dat

Výzkum byl zaměřen na zjištění působení stresu na pracovníky finančních institucí. Respondenti byli rozřazeni na jednotlivé skupiny – věk, vzdělání, pohlaví a doba působení v instituci. Cílem bylo zjistit, jestli tyto skupiny mají nějaký společný faktor. V této kapitole budou prezentovány výsledky dotazníkového šetření a znázorněny pomocí grafů (Níže uvedené grafy jsou vlastního zpracování, 2018).

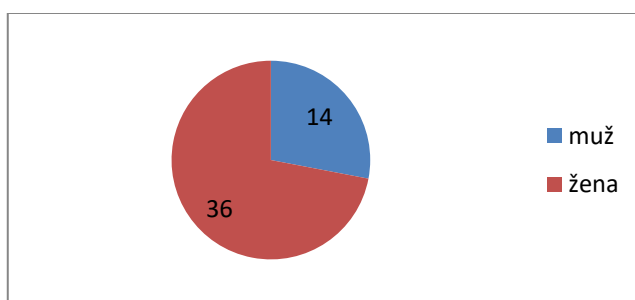
Rozdělení respondentů dle věku:



Graf 1: Věk respondentů.

Z výše uvedeného grafu je patrné, že ve věkové kategorii do 30-ti let bylo 28 respondentů, v kategorii 31-40 let bylo 18 respondentů a v kategorii 41 let a více byli 4 respondenti.

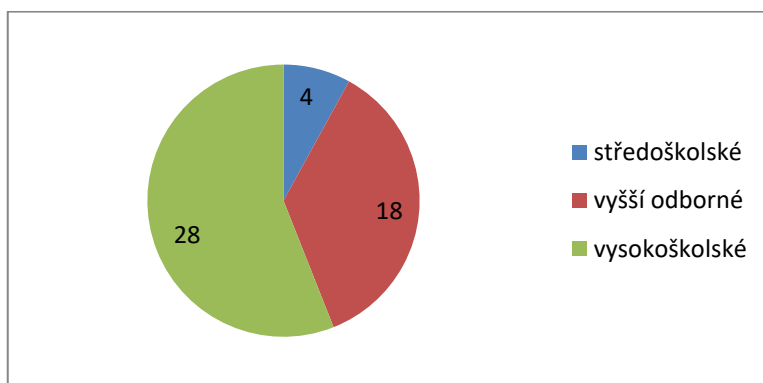
Rozdělení podle pohlaví:



Graf 2: Pohlaví respondentů

Z grafu pohlaví respondentů vidíme, že v dotazníkovém šetření odpovídalo 36 žen a 14 mužů.

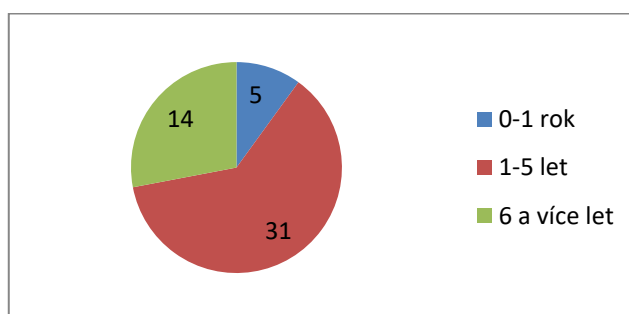
Rozdělení podle vzdělání respondentů:



Graf 3: Vzdělání respondentů

Dotazníkového šetření se účastnili 4 respondenti se středoškolským vzděláním, 18 respondentů s vyšším odborným vzděláním a 28 respondentů s vysokoškolským vzděláním.

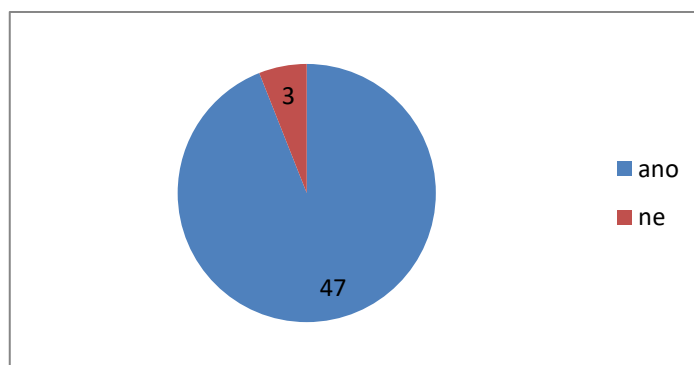
Rozdělení podle délky působení:



Graf 4: Délka působení.

Zúčastněných 5 respondentů u finanční instituce působilo do jednoho roku, dalších 31 respondentů mělo praxi 1-5 let a zbylých 14 respondentů mělo praxi 6 a více let.

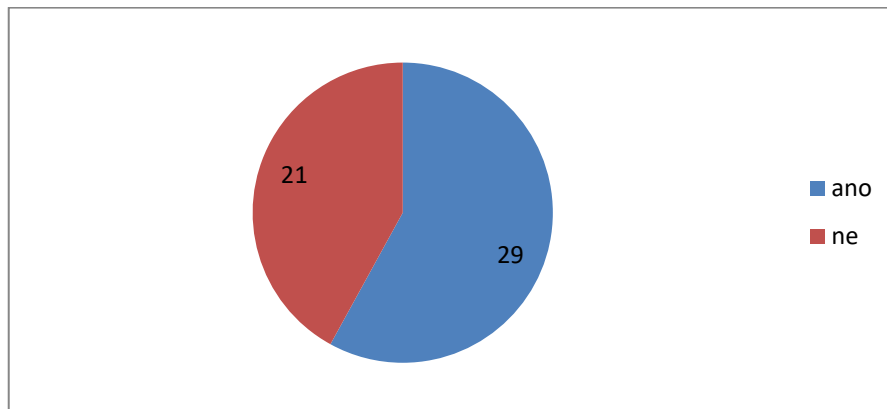
Jste se svým zaměstnáním spokojeni?



Graf 5: Spokojenost zaměstnanců.

U této otázky 47 respondentů odpovědělo, že jsou v zaměstnání spokojeni a jen 3 odpověděli záporně.

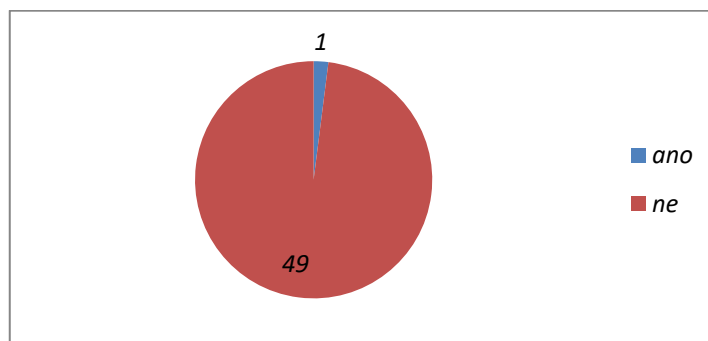
Obáváte se ztráty zaměstnání?



Graf 6: Obava ze ztráty zaměstnání.

Obavu ze ztráty zaměstnání má celkem 29 respondentů a 21 respondentů ne.

Máte nebo jste měl/a psychické potíže?



Graf 7: Psychické potíže

U této otázky odpověděl jen 1 respondent, že měl psychické potíže a 49 respondentů odpovědělo záporně (obáváme se stigmatizace).

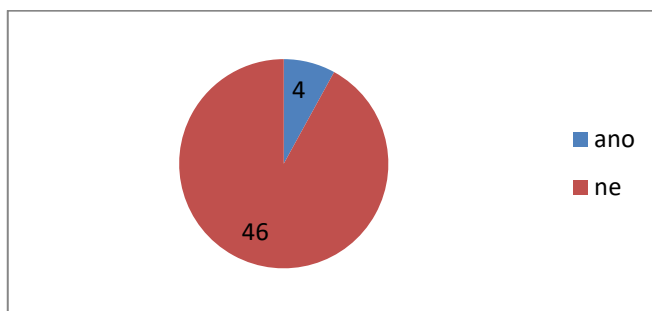
Kolik času v práci trávíte?

V zaměstnání zůstávají zaměstnanci nad rámec své pracovní doby průměrně o hodinu déle. Sedm respondentů odpovědělo, že v zaměstnání zůstávají více než hodinu.

Je něco co Vás v práci ruší? Pokud ano co.

Podle dotazovaných respondentů k rušivým faktorům patří trvalé stání nebo sezení, teplota klimatizace, osvětlení a hluk.

Je Vaše práce monotónní?



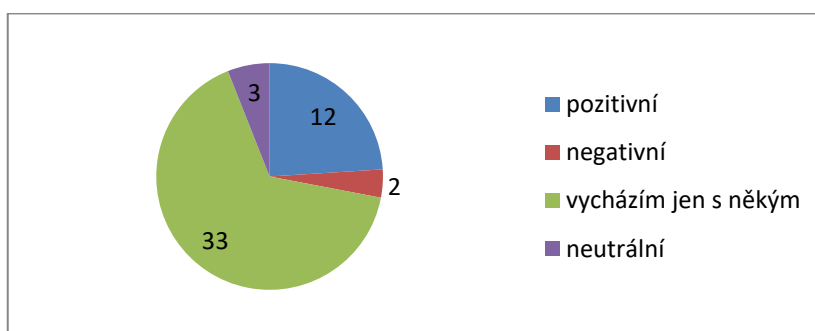
Graf 8: Je Vaše práce monotónní?

Zde celkem 46 respondentů vypovědělo, že jejich práce není monotónní a jen 4 respondenti odpověděli kladně.

Jaký máte vztah s nadřízeným?

U této otázky celkem 76 % dotazovaných respondentů odpovědělo, že jejich vztah je pozitivní. Dalších 14% odpovědělo, že svého nadřízeného respektují.

Jaké máte vztahy se svými kolegy?



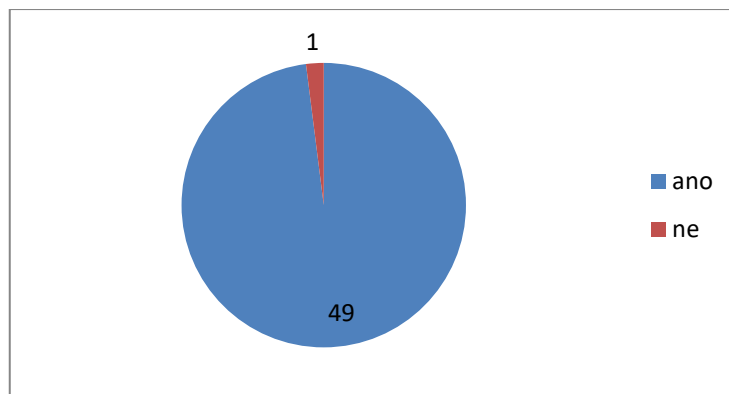
Graf 9: Vztahy s kolegy?

U otázky týkající se vztahů s kolegy má 12 respondentů pozitivní vztahy, 2 respondenti mají negativní vztahy, 33 respondentů vychází jen s někým, a 3 respondenti mají vztahy neutrální.

Jak hodnotíte mezilidské vztahy pracovišti?

Zde celkem 58 % dotazovaných sledává mezilidské vztahy na profesionální úrovni a celkem 28 % respondentů je označilo jako přátelské. Ostatních 14 % zde pociťuje konkurenční boj.

Máte přesnou představu o svém zaměstnání? Víte co máte dělat?



Graf 10: Motivace respondentů.

Zde odpovědělo kladně 49 respondentů a pouze jeden respondent záporně.

5 Diskuze

Výzkumný vzorek tvořilo 50 respondentů z různých finančních institucí. Většina z nich byla vedoucími pracovníky na pozici nižšího managementu a jsou ve styku s podřízenými. Výzkum měl zjistit možnou přítomnost a projevy syndromu vyhoření u pracovníků finančních institucí a navrhnout případná preventivní opatření.

Respondenti byli rozděleni dle věku, pohlaví, délky působení u finanční instituce a vzdělání. Výsledky dotazníkového šetření byly vyjádřeny také pomocí grafů pro lepší vizuální přehled.

Z výzkumu vyplynulo, že nespokojenost zaměstnanců nemá přímou souvislost s monotónní náplní práce. To znamená, že případný stres vždy vychází ze subjektivního vnímání pracovníka. Roli zde může sehrát také pracovní motivace.

Ti co vypověděli, že se nebojí ztráty zaměstnání, byli respondenti s víceletou zkušeností a s vyšším vzděláním. V nich již ztráta neprobouzí pocit stresu. Většina respondentů přiznala, že v zaměstnání zůstávají pravidelně déle, než je pracovní doba. Pokud se toto stane pravidelností, může být narušen volný čas a osobní život.

Stresujícími faktory mohou být také rušivé elementy na pracovišti a mohou být spouštěčem stresu a tlaku. U odpovědí v dotazníku se nejčastěji objevila teplota prostředí a klimatizace, provozní hluk.

Respondenti také nehodnotili vztahy na svém pracovišti jako jednoznačně negativní. Pociťují konkurenční boj, ale ten může působit i pozitivně a zaměstnance motivovat k lepším výkonům.

Získané výsledky nám mohou naznačit oprávněnost obavy z případného stresu v pracovním prostředí v určitých finančních situacích. Pro další řešení a výzkum by bylo vhodné zajistit větší počet respondentů a více členit dotazník. To by zajistilo komplexnější závěry.

Díky provedenému dotazníkovému šetření se nám podařilo odpovědět na stanovené výzkumné otázky a dosáhnout tak cíle výzkumného šetření.

Ke zvládnání stresu mohou přispět krátkodobá či dlouhodobá opatření:

Krátkodobá opatření: můžeme je uplatnit okamžitě. Problémy a změny musíme vnímat jako výzvu, soustředit se na probíhající činnosti, myslet pozitivně, dobře a kvalitně se stravovat, dbát na dostatek spánku a odpočinku a dodržovat pitný režim.

Dlouhodobá opatření: tyto opatření si žádají dostatek času. Absolvování seminářů a kurzů, které jsou zaměřeny na rozvíjení našich dovedností, nácvik relaxačních postupů a jejich praktikování.

K možnostem jak čelit případnému syndromu vyhoření patří snížení vysokých nároků, nepropadat syndromu pomocníka, asertivní přístup - naučit se říkat ne, stanovit si priority, dělat si přestávky, udělat si plán, vyjádřit své pocity, vyvarovat se negativního myšlení, doplňovat energii.

Závěr

Stres představuje základní faktor dnešní moderní společnosti. Nemusí být jen škodlivým jevem, protože určitou úroveň stresu potřebujeme k životu. V případě, že stres přesáhne svou hranici únosnosti, jeho následky se odrazí na zdraví jedince.

Tato práce se věnovala syndromu vyhoření u zaměstnanců finančních institucí. Práce byla rozdělena na teoretickou a praktickou část a skládala se z několika kapitol a podkapitol. První kapitola se věnovala syndromu vyhoření, jejímu počátku, definici, vývoji, jednotlivým fázím, příznakům a projevům, příčinám a rizikovým faktorům. Druhá kapitola se zabývala činností pracovníků finančních institucí.

Praktická část byla realizována pomocí vlastního provedeného výzkumu, který proběhl na základě dotazníkového šetření na určitých finančních institucích. Výzkumu se účastnilo celkem 50 respondentů.

Cílem tohoto výzkumného šetření bylo zjistit přítomnost a projevy syndromu vyhoření u pracovníků finančních institucí. Pozornost byla věnována také dalším proměnným, jako je pohlaví, věk a vzdělání. Hlavním úkolem bylo zjistit faktory, ovlivňující vnímání stresu u pracovníků těchto institucí.

S existencí a přítomností stresu je potřeba počítat i do budoucna. Každý z nás si nese zodpovědnost za své zdraví. Zvládnutí stresu a rozumná očekávání v profesní oblasti by měly patřit k základní prevenci tohoto onemocnění. Musíme si uvědomit, že stresu se není možné vyhnout, protože je součástí našeho života.

Základním omylem v našem myšlení je to, že mě se tento problém netýká.

My všichni, co jsme něčím nadšeni, okouzleni, uspokojeni, pro něco zapálení, můžeme v budoucnu pocítit pravý opak. Být unavení, znechucení, postrádat smysl svého snažení, být bez elánu a fantazie. Někdy mám pocit, že vzdálenost mezi jednotlivými póly je velice relativní.

Jestliže máme spokojený a vyvážený život, máme čas na svou rodinu, přátele, koníčky, umíme sladit pracovní nasazení a odpočinek, budeme spokojeni.

Seznam literatury

BROOKS, Ian. *Firemní kultura: jedinci, skupiny, organizace a jejich chování*. Brno: Computer Press, 2003. Business books (Computer Press). ISBN 80-7226-763-9.

DĚDINA, Jiří a Václav CEJTHAMR. *Management a organizační chování: manažerské chování a zvyšování efektivity, řízení jednotlivců a skupin, manažerské role a styly, moc a vliv v řízení organizací*. Praha: Grada, 2005. Expert (Grada). ISBN 80-247-1300-4.

JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-535-0.

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

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 80-7071-231-7.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada, 1998. Psychologie pro každého. ISBN 80-7169-551-3.

POTTER, Beverly A. *Jak se bránit pracovnímu vyčerpání: "pracovní vyhoření" - příčiny a východiska*. Olomouc: Votobia, 1997. ISBN 80-7198-211-3.

RUSH, Myron D. *Syndrom vyhoření*. Praha: Návrat domů, 2003. Moudrost do kapsy. ISBN 80-7255-074-8.

SCHAUFELI, Wilmar, Christina MASLACH a Tadeusz MAREK. *Professional burnout: recent developments in theory and research*. Washington, DC: Taylor & Francis, c1993. Series in applied psychology (New York, N.Y.). ISBN 1-56032-262-4.

STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5.

Seznam grafů

Graf 1: Věk respondentů.	29
Graf 2: Pohlaví respondentů.....	29
Graf 3: Vzdělání respondentů.....	30
Graf 4: Délka působení.	30
Graf 5: Spokojenost zaměstnanců.	30
Graf 6: Obava ze ztráty zaměstnání.	31
Graf 7: Psychické potíže	31
Graf 8: Je Vaše práce monotónní?.....	32
Graf 9: Vztahy s kolegy?	32
Graf 10: Motivace respondentů.	33

Seznam příloh

Příloha č. 1	40
--------------------	----

Dotazník

Vážení,

ráda bych Vás tímto požádala o vyplnění krátkého dotazníku, který bude použit pro účely mé bakalářské práce s názvem „Syndrom vyhoření u pracovníků finančních institucí“.

Děkuji za Vaši ochotu.

1. Vaše pohlaví?
 - a) muž
 - b) žena

2. Věk?
 - a) do 30-ti let
 - b) 31-40 let
 - c) 41 let a více

3. Nejvyšší dosažené vzdělání?
 - a) SŠ
 - b) VOŠ
 - c) VŠ

4. Jak dlouho pracujete ve finanční správě?
 - a) 0-1 rok
 - b) 1-5 let
 - c) 6 let a více

5. Jste se svým zaměstnáním spokojeni?
 - a) ano
 - b) ne

6. Obáváte se ztráty zaměstnání?
 - a) ano
 - b) ne

7. Máte nebo jste měl/a psychické potíže?
 - a) ano
 - b) ne

8. Kolik času v práci trávíte?
 - a) předepsanou pracovní dobu
 - b) průměrně hodinu nad pracovní dobu
 - c) více než jednu hodinu

9. Je něco co Vás v práci ruší? Pokud ano co.
 - a) osvětlení
 - b) teplota klimatizace
 - c) hluk
 - d) dlouhé sezení
 - e) dlouhé stání

10. Je Vaše práce monotónní?
 - a) ano
 - b) ne

11. Jaký máte vztah s nadřízeným?
- a) pozitivní
 - b) negativní
 - c) neutrální
12. Jaké máte vztahy se svými kolegy?
- a) pozitivní
 - b) negativní
 - c) vycházím jen s někým
 - d) neutrální
13. Jak hodnotíte mezilidské vztahy pracovišti?
- a) přátelská atmosféra
 - b) profesionální úroveň
 - c) konkurenční boj
14. Máte přesnou představu o svém zaměstnání? Víte co máte dělat?
- a) ano
 - b) ne

ANOTAČNÍ ZÁZNAM

AUTOR	Ivana Lehká		
STUDIJNÍ OBOR	6208R087 Podniková ekonomika a management obchodu		
NÁZEV PRÁCE	Syndrom vyhoření u pracovníků finančních institucí		
VEDOUCÍ PRÁCE	PhDr. Ingrid Matoušková, PhD		
KATEDRA	KRLZ - Katedra řízení lidských zdrojů	ROK ODEVZDÁNÍ	2018
POČET STRAN	41		
POČET OBRÁZKŮ	0		
POČET TABULEK	0		
POČET PŘÍLOH	1		
STRUČNÝ POPIS	<p>Práce nese název Syndrom vyhoření u pracovníků finančních institucí. Je rozdělena na dvě části, a to teoretickou a praktickou. Skládá se z několika kapitol a podkapitol. První kapitola se věnuje syndromu vyhoření a druhá kapitola činnosti pracovníků finančních institucí. Praktická část je věnována empirickému výzkumu. Ten byl proveden pomocí dotazníkového šetření. Na dotazník odpovědělo celkem 50 anonymních respondentů z různých finančních institucí. Cílem tohoto výzkumu je zjistit, do jaké míry stres působí na zaměstnance určitých finančních institucí a jaké faktory tento jev způsobují. Pozornost je věnována také dalším proměnným, jako je pohlaví, věk a vzdělání. Hlavním úkolem je zjistit faktory, ovlivňující vnímání stresu u pracovníků těchto institucí a jak se vybrané skupiny liší ve vnímání stresu.</p>		
KLÍČOVÁ SLOVA	Syndrom vyhoření, stres, deprese, manažer, finanční instituce, motivace.		

ANNOTATION

AUTHOR	Ivana Lehká		
FIELD	6208R087 Business Management and Sales		
THESIS TITLE	The Burnout Syndrome of Employees of Financial Institutions		
SUPERVISOR	PhDr. Ingrid Matoušková, PhD		
DEPARTMENT	KRLZ - Department of Human Resources Management	YEAR	2018
NUMBER OF PAGES	41		
NUMBER OF PICTURES	0		
NUMBER OF TABLES	0		
NUMBER OF APPENDICES	1		
SUMMARY	<p>Work has title The Burnout Syndrome of Employees of Financial Institutions. Has two parts, theoretic and practical. First chapter inscribe to syndrome burnout and second chapter activities employees financial institution. Practical part is experiential research. That was performed by the help of questionnaire investigation. On questionnaire answered on the whole 50 anonymous respondent from financial institution. Aim is find out peace stress that the effects on employee financial institution plus what factors. Attention is devoted also gender, age plus education. Main imposition is find out factors that the influence stress off employees financial institution.</p>		
KEY WORDS	Burnout, stress, depression, manager, financial institution, motivation.		