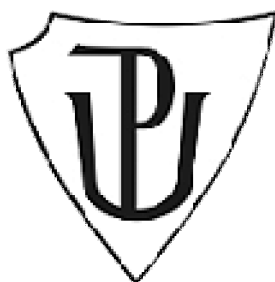


UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

Filozofická fakulta

Katedra sociologie a andragogiky



Ivana Jiránková

**SYNDROM VYHOŠŤENÍ A STRESOVÁ ZÁTÍŽ
ZAMĚŘENÍ MAGISTRÁTU MĚSTA MLADÁ
BOLESLAV**

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Denise Pícková

OLOMOUC 2013

Prohlášení

estn prohláuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a
použila jen uvedené prameny a literatury.

V Mladé Boleslavi dne í í í í í í í í í í í í í .

Podkování

Chci bych podkovat vedoucí mé bakalářské práce Mgr. Denise Pickové za ochotu, trpělivost, pomoc a odborné vedení mé bakalářské práce.

Děkuji všem respondentům a zaměstnancům Magistrátu města Mladá Boleslav, kteří se dotazníkového šetření zúčastnili.

Ivana Jiránková

Obsah

Úvod.....	7
I. Teoretická část.....	9
1 Syndrom vyhoření.....	9
1.1 Definice a vymezení pojmu	9
1.2 Historie a souvislost	10
1.2.1 Společné prvky definic.....	11
1.3 Projevy syndromu vyhoření.....	12
1.4 Obecné rizikové faktory.....	13
1.4.1 Rizikové faktory vnější	13
1.4.2 Rizikové faktory vnitřní	13
1.4.3 Rizikové faktory spojené se specifickými organizačními podmínkami na pracovišti a profesí.....	14
1.5 Příznaky syndromu vyhoření.....	14
1.6 Hlavní příznaky syndromu vyhoření	15
1.7 U koho, se příznaky syndromu vyhoření, mohou objevovat.....	16
1.7.1 Ohrožené skupiny	17
1.7.2 Rizikové profese.....	19
1.7.3 Zaměstnanci státní správy	19
1.8 Fáze syndromu vyhoření.....	20
1.9 Diagnostika syndromu vyhoření	21
1.9.1 Prevence syndromu vyhoření	22
2 Stres.....	24
2.1 Vymezení pojmu	24
2.2 Typy stresu.....	24
2.3 Stres a emoce	25
2.4 Prevence a zvládnutí stresu	25
2.5 Odolnost vůči stresu	26
2.6 Aspekty závažných situací.....	26
3 Shrnutí	29
II. Praktická část	30

4 Empirický výzkum.....	30
4.1 Výzkumné cíle	30
4.2 Hypotézy	31
4.3 Poufíité metody výzkumu.....	32
4.3.1 Postup p í vyhodnocení výsledk standardizovaného dotazníku	33
4.4 Harmonogram výzkumu	34
4.5 Výb rový vzorek.....	34
4.5.1 M sto Mladá Boleslav	35
4.5.2 Magistrát m sta Mladá Boleslav	35
4.5.3 Odbory Magistrátu m sta Mladá Boleslav	36
4.7 Popis výzkumného vzorku.....	38
5 Interpretace výsledk	44
5.1 Výsledky hodnot BM.....	44
5.2 Výsledky hodnoty BM v návaznosti na v kovou kategorii	45
5.3 Výsledky hodnoty BM v návaznosti na pohlaví.....	45
5.4 Výsledky hodnoty BM v návaznosti na odbor	46
5.5 Výsledek hodnoty BM v návaznosti na délku praxe	47
5.6 Výsledky hodnoty BM v návaznosti na pracovní pozici	47
5.7 Interpretace výsledk výzkumu ó dopl ující otázky	48
5.7.1 Znalost pojmu syndromu vyho ení.....	48
5.7.2 Myslí respondent ve volném áse ásto na práci?	49
5.7.3 Zda respondenty jejich práce napl uje.....	50
5.7.4 Chodí respondent do práce s obavami?.....	51
5.7.5 Vnímá respondent svoji práci jako stresovou?	52
5.7.6 Co v respondentech stres vyvolává.....	53
6 Vyhodnocení cíl	55
7 Vyhodnocení hypotéz.....	58
8 Vyhodnocení empirického et ení.....	59
Záv r	61
Seznam literatury a ostatních zdroj	63
P ílohy:.....	65
Anotace bakalá ské diplomové práce.....	70

Úvod

O syndromu vyhoření se stále často hovoří jako o nemoci současně moderní společnosti. Stále často ji tato nemoc postihuje více lidí. Syndrom vyhoření se týká především těch jedinců, kteří ve své práci, ve svém zaměstnání, přicházejí do osobního styku s druhými lidmi.

Mezi riziková povolání se řadí zejména policisté, lékaři, zdravotní sestry, sociální pracovníci, psychologové nebo například právníci. Jedná se tedy o ty, kteří se stýkají se svými klienty, kteří se nacházejí v tíživých životních situacích a hledají pomoc, aby na své starosti nebyli sami.¹

Mám za to, že toto téma je v současné době opomíjeno, a mělo by se mu věnovat více pozornosti, nebo když už se člověk dostane do stádia, kdy si sám říká, že už dál nemůže, je již v té době pozdě. Sám člověk si varovné signály, které by mu napovídaly, že by se měl nad svou prací zamyslet, nepřipouští. Každý člověk, kterého se to může týkat, ať se to týká de facto všech pracovníků, si sice stěžuje na pocity úzkosti, únavy, slabosti, nedostatku spánku či bolesti hlavy, avšak věnuje pozornost tomuto nevnímá.

Tyto problémy mohou, dle mého názoru, nastat i u pracovníků ve státní správě, kteří se den co den stýkají se svými klienty a dělí s nimi jejich problémy, požadavky. Proto je nezbytné, aby každý pracovník dokázal skloubit své pracovní nasazení se svým soukromým životem, aby měl dostatečný čas na odpočinek, na svou rodinu, přátelé a záliby.

Jelikož sama pracuji jako referentka na Magistrátu města Mladá Boleslav, vím, co tato práce obnáší, a myslím si, že tato profese je obzvláště namáhavá, znevažovaná a nedoceněná. Z těchto důvodů jsem si jako

¹ K. IVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998. (str. 23)*

téma bakalářské práce zvolila syndrom vyhoření, abych zjistila, zda jsou i tito pracovníci ohroženi i nikoliv.

Cílem mé bakalářské práce je zjistit aspekty záťlových situací a míru ohrožení syndromem vyhoření u zaměstnanců Magistrátu města Mladá Boleslav.

Má práce je rozdělena na teoretickou část a praktickou část.

V teoretické části se zaměřuji na definici, projevy, příznaky a příznaky syndromu vyhoření a dále na jednotlivé fáze syndromu vyhoření. Rovněž se zaměřím na pojem stres a jak tímto příznakem předcházet či je alespo trochu eliminovat.

V praktické části zjišťuji výskyt syndromu vyhoření u pracovníků Magistrátu města Mladá Boleslav, zdali jsou tito pracovníci ohroženi syndromem vyhoření, do jaké míry a jaké jsou pro ně nejdelejší aspekty záťlových situací. V kvantitativním výzkumu jsem pro dosažení cíle použila standardizovaný dotazník psychického vyhoření z roku 1980, jehož autory jsou Ayala Pines, Ph.D. a Elliot Aronson, Ph.D., který byl ve vztahu k výzkumu doplněn o další, řádoucí otázky.

Přelohou této práce pak je dotazník rozeslaný respondentům.

Text, který je napsán kurzívou, jsou citace z použité literatury.

I. Teoretická část

1 Syndrom vyhoření

V této kapitole bychom se mohli seznámit s pojmem syndromu vyhoření, angl. Burnout syndrome, s jeho historií, projevy, příznaky a příčinami. Dále se zaměříme na to, u koho se tyto příznaky mohou objevovat a seznámíme se s fázemi syndromu vyhoření, s jeho prevencí.

1.1 Definice a vymezení pojmu

Podle anglicko-českého slovníku, anglické sloveso *to burn out* znamená hořet, *to burn out* znamená dohořet, vyhořet, vyhasnout. Původní silně hořící oheň symbolizující v psychologické rovině vysokou motivaci, zájem, aktivitu a nasazení, přechází u člověka s tísněným příznakem syndromu vyhoření do dohořívání a vyhaslosti: kde nic není, tj. kde jinde není materiál, který by flvil hořící oheň, nemá jinde dál co hořet. Syndrom vyhoření ovlivňuje podstatně i kvalitu života osob, u nichž se vyskytuje, a vykazuje některé podobné i téměř shodné charakteristiky s příznaky i důsledky některých duševních onemocnění a poruch.²

Termín burnout (vyhoření) byl původně používán pro označení stavu lidí, kteří zcela propadli alkoholu a ztratili o vše ostatní zájem. Později se termín začal používat pro toxikomany, pro ten jejich stav, kdy jejich zájem je soustředěn jen na danou drogu a vše ostatní jim je zcela lhostejné. Posléze se termínu burnout začalo používat i pro lidi, kteří byli tak opojeni prací, že nic jiného, než to, co dělali, je nezajímalo. V práci se doslova utápěli. Začal se pro ně rozšířit termín *šworkoholici* I zde docházelo k apatii a k existenci tříkostí, překážek a neúspěchů ke stranění se druhých lidí, depresím, lhostejnosti, celkové vyčerpanosti, únavy a osamění.³

² KEBZA, V., TOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. 2. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003 (str. 3)

³ KIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998. (str. 46)

V literatuře lze nalézt několik definic syndromu vyhoření, jako například je možné uvést vymezení autorky Rush, který říká, že syndrom vyhoření lze definovat jako *Štáv vyhoření lze definovat jako druh stresu a emocionální únavy, frustrace a vyerpání, k nimž dochází v důsledku toho, že sled (nebo souhrn) určitých událostí týkajících se vztahu, poslání, životního stylu nebo zaměstnání dotyčného jedince nepřinese očekávané výsledky.*⁴

Ve své knize, šjak neztratit nadšení, Křivohlavý říká, žeš *Burnout je stav vyplenění všech energetických zdrojů pro vodní velice intenzivně pracujícího člověka (např. lidí, kteří se snaží druhým lidem v jejich těžkosti pomoci a pak se cítí sami pro emošení jejich problémy).*

Burnout syndrom, nebo - li syndrom vyhoření ovlivňuje kvalitu života u lidí, u kterých se vyskytuje. Syndrom vyhoření je zařazen v mezinárodní klasifikaci psychických poruch (MKN 10) pod číslem Z73.0 ve skupině pod názvem *šProblémy spojené s obtížemi při vedení života.* Číslovka 0 pak označuje vyhoření, resp. stav životního vyerpání.⁵ Z tohoto vyplývá, že pro onemocnění touto nemocí je možné k její léčbě získat pracovní neschopnost.

1.2 Historie a současnost

Již od 70. let 20. století se psychologové a lékaři zabývají stavy celkového, především pak psychického vyerpání, jež se projevuje v oblasti poznávacích funkcí, motivace i emocí a jež zasahuje a ovlivňuje postoje, názory, ale i výkonnost a následně celé vzorce především profesionálního chování a jednání osob, u nichž došlo k iniciaci proměnných, ovlivňujících vznik a rozvoj tohoto syndromu. Tyto stavy se označují jako syndrom vyhoření, vypálení, vyhaslosti, vyerpání = *šburnout syndrom.*⁶

⁴ RUSH, M. D. *Syndrom vyhoření*, 2003, (str. 7).

⁵ <http://www.uzis.cz/cz/mkn/index.html>

⁶ KEBZA, V., [†]OLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. 2. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003 (str. 3)

Pojem šburnoutů byl uveden do literatury H. Freudenbergerem v jeho stati, publikované v časopise šJournal of Social Issuesš v roce 1974, a to v podstatě v rozměrech současného pojetí. Hlavní vlna zájmu o tuto problematiku se začala zvedat vzápětí, tj. na přelomu 70. a 80. let, ve vztahu k profesním profesím, u nichž lze vyskytnout syndrom vyhoření předpokládat.⁷

Henrich Freudenberger, *ekl: šBurnout je konečných stadiem procesu, přičiněním lidí, kteří se hluboce emocionálně ním zabývají, ztrácejí své pracovní nadšení (svj enthusiasmus) a svou motivaci (své vlastní hnací síly).š*⁸

Starověká pověst o Sysifovi vypráví, o stavu totálního vyerpání. Sysifos byl odsouzen k tomu, aby dovalil na vysokou horu veliký kámen. Avšak vždy, když se blížil k vrcholu, kámen se mu vysmekl, skutálel se zpět a Sysifos musel začít od začátku. Dodnes se trápení, kterému není konce, říká šSysifova práceš.⁹

1.2.1 Společné prvky definic

Dle Maroona mají všechny definice syndromu vyhoření tyto společné prvky:¹⁰

- Syndrom vyhoření probíhá individuálně.
- Vyhoření je vnitřní duševní proces, jehož průběh je charakterizován určitými pocity, způsobem chování, motivy a očekáváními.
- Pro jedince je to negativní zkušenost spojená s citovým tlakem, nelibostí a narušeným fungováním.

⁷ KEBZA, V., TOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. 2. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003 (str. 6)

⁸ KIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998. (str. 45,49)

⁹ KIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998. (str. 45)

¹⁰ MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. české vydání, Portál, s.r.o., Praha 2012, str. (25, 26)

- V t-ina definic popisuje nejen fyzické, ale i psychické emocionální vyerpání, po n mfl se dostavuje pocit lhostejnosti a nedostatek d v ry.
- Negativní pocity pomáhajícího asem nabudou na intenzit a v i klientovi se projeví odosobn ním, pomáhající se k n mu chová pohrdav i nepim en .
- Pomáhající projevuje negativní postoj v i sob i svým výkon m. Trpí temnými náladami, depresí a vyhýbá se odpov dnosti. Ztrácí tvo ivost a neumí si poradit se svými problémy.
- P estofle pojem vyho ení se stále spojuje p edev-ím s nároky na pracovi-ti, má také vliv na emocionální nap tí mimo pracovní prostředí, nap íklad na vztah k rodin a p átel m.
- Vyho ení je chronické. V t-ina odborník rozli-uje mezi trvalou, neustupující ochablostí a do asnými projevy únavy, které se dají p ekonat odpo inkem a dovolenou.

1.3 Projevy syndromu vyho ení

K hlavním projev m syndromu vyho ení pat í deprese, lhostejnost, cynismus, stažení se z kontaktu, ztráta sebed v ry, asté nemoci a t lesné potífle.¹¹

Podle Matou-ka syndrom vyho ení m fle vzniknout pom rn rychle od nástupu pracovník do zam stnání; u jedinc , kte í jsou vystaveni nep íznivým podmínkám jifl za n kolik týdn afl m síc . U n kterých osob jeho vznik p edchází období vysokého pracovního nasazení, b hem n hofl se pracovník snaží dosáhnout nejlep-ího p edstavitelného výsledku, tj. snaží se práci vykonávat co nejkompetentn ji.¹²

¹¹ KOP IVA K. *Lidský vztah jako sou ást profese*. 5. vyd. Praha: Portál 2006, (str. 101)

¹² MATOUŠEK, O. *Metody a ízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál 2003 (str. 56)

1.4 Obecné rizikové faktory

K tomuto tématu Stock uvádí, že v prohlášení agentury OSHA (Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci) z roku 2007 jsou jako příčiny pracovního stresu uvedeny tyto faktory:¹³

- nejistota pracovních podmínek spojená s nestabilitou na trhu práce, obavy ze ztráty z pracovního místa;
- úbytek jistot v důsledku nových forem pracovních smluv (například smlouvy na dobu určitou);
- dlouhá pracovní doba a rostoucí intenzita práce;
- šze-tíhnutí společnosti (rušení pracovních míst a oddělení);
- rostoucí emocionální náročnost práce;
- neslučitelnost zaměstnání a soukromého života.

Nkte i z autorů, například Stock, dle rizikové faktory pro vyhození do tí samostatných skupin, na faktory vnější, vnitřní a spojené se specifickými organizačními podmínkami pracovního prostředí.

1.4.1 Rizikové faktory vnější

- časový stres o dodržování termínů, lhůt
- rušivé vlivy o mobilní telefon
- spoustu informací najednou o k tomuto Stock uvádí: *šfijeme v informační společnosti, což znamená, že jsme neustále zaplavováni množstvím různých údajů, textů, vzdělávacích materiálů.*¹⁴

1.4.2 Rizikové faktory vnitřní

- vysoké pracovní nasazení
- osobní, soukromé problémy
- strach, že pakliže pracovník udělá chybu, bude potrestán

¹³ STOCK, Ch. *Syndrom vyhození a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. (str.32)

¹⁴ STOCK, Ch. *Syndrom vyhození a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. (str.32)

1.4.3 Rizikové faktory spojené se špatnými organizačními podmínkami na pracovišti i profesí

- konflikty s kolegy, s klienty
- tlak ze strany vedení
- špatné organizace náplně práce

1.5 Příznaky syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření bývá způsoben výhradně chronickým stresem a dlouhodobou disbalancí mezi záteží a fází klidu, tedy mezi aktivitou a odpočinkem. Rovnováha mezi těmito dvěma póly bývá v případě burnout syndromu zpravidla narušena.¹⁵

Komplexní povaha syndromu vyhoření jako problému postihujícího jak lidské tělo, tak i samotnou psychiku znemožňuje jednoduché určení jejich příčin. Při vzniku syndromu vyhoření hraje zásadní roli stres.

V roce 2009 provedla německá zdravotní pojišťovna Techniker Krankenkasse průzkum, jehož výsledkem je zjištění, že si každý třetí Němec stěžuje na chronický stres. Další německá pojišťovna DAK provedla jinou studii, na jejímž výsledku pak konstatovala fakt, že okolo 800 000 zaměstnanců pravidelně užívá stimulanty a léky na zlepšení nálady z důvodu kompenzace stresové zátěže a zachování stávající pracovní výkonnosti.¹⁶

¹⁵ STOCK, Ch. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. (str.15)

¹⁶ STOCK, Ch. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. (str.15)

1.6 Hlavní příznaky syndromu vyhoření

Stock ve své knize uvádí tři základní symptomy vyhoření:¹⁷

- **Vyčerpaní** – jedinec se cítí emocionálně i fyzicky vysílený. Každý zná pro vodní jevy tělesné únavy. Jedná se o pocity, které bývají spojovány spíše s depresí (Emoční projevy mohou být sklíčenost, bezmoc, ztráta sebeovládání, pocity prázdnoty, osamocení. Fyzické projevy jsou například nedostatek energie, bolesti zad, poruchy spánku, poruchy paměti a soustředění)
- **Odcizení** – člověk trpící syndromem vyhoření má ke své práci a svému okolí téměř lhostejný postoj. Pod pojmem odcizení si můžeme vybavit postupnou ztrátu idealismu, cílev domosti a zájmu. Počáteční pracovní nadšení pomalu slábne a na jeho místo nastupuje cynismus. Klienti začínají být vnímáni jako pitva, nadřízení jako zdroj ohrožení a spolupracovníci jako šobití hmyz. Pracovní nasazení jedince, jenž býval velmi snaživý, se snižuje na minimum, nebo jednoduše pocituje zklamání a frustraci, kdy je tak vyčerpaný, že už zkrátka nemůže dál. Chronická, dlouhodobá zátěž se negativně podepisuje také na soukromé sféře. Postižený si přenáší pracovní problémy doma a rodina i přátelé si začínají všímat určitých změn. Dotyčný může být například podrážděný – není obvykle, nebo naopak apatický. V extrémních případech dochází ke zpeřování vztahů dosavadních sociálních vazeb a k dobrovolné izolaci. Projevy odcizení při syndromu vyhoření mohou být například negativní postoj k sobě samému, k práci, ztráta sebeúcty, pocit méněcennosti.
- **Pokles výkonnosti** – nízká efektivita spočívá v tom, že jedinec ztratil důvěru ve vlastní schopnosti a z profesního hlediska se považuje za neschopného. Jde o jeho subjektivní hodnocení, nicméně k jistému oslabení výkonu v práci dochází. Snížení produktivity je dalším příznakem syndromu vyhoření. Postižený

¹⁷ STOCK, Ch. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. (str.23-24)

nyní k provedení úkonů, je-li dříve bez problémů zvládal, potěbuje mnohonásobně více času i energie. Postupně se prodlužuje doba nutná k regeneraci organismu, tj., je dovolená nebo prodloužený víkend mu již nestačí k tomu, aby si odpočinul a nabíral nové síly. Projevy poklesu výkonnosti při syndromu vyhoštění jsou například nespokojenost s vlastním výkonem, nízká produktivita, ztráta nadšení, nerozhodnost, pocit selhání.

Podle Bártové se mohou p říznaky vyhoštění vyskytovat v rovinách:¹⁸

duševní – zde můžeme zahrnout negativní obraz sama sebe, ztráta zájmu, potíže se soustředěním.

citové – v citové rovině se odráží například sklíčenost, bezradnost, sebelítost, kdy se můžeme objevovat i nervozita, popudlivost.

tělesné – můžeme se projevovat únavou, i po vyspání, vysoký tlak, náchylnost k nemocem, bolesti hlavy, svalová únava.

sociální – můžeme souviset se ztrátou sociální sítě například ztráta přátel, dále pak omezení vztahu ke klientům, kdy se pracovník zaměřuje pouze na základní činnosti s klientem.

1.7 U koho, se p říznaky syndromu vyhoštění, mohou objevovat¹⁹

- u člověka, který byl zprvu velice nadšeným, což dělal, tvořil, avšak asem u něho toto vnitřní zanícení ochablo;

- u člověka, který na sebe klade příliš vysoké požadavky, například ve studiu, práci, tvorbě, sportu, organizování;

¹⁸ BÁRTOVÁ, Z. *Pracovní materiál pro učastníky kurzu*

¹⁹ KIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998. (str. 15-16)

- u člověka, který pracuje nad úroveň své kapacity, kompetence, schopností, dovedností;
- u člověka pavidelně nejvýkonnějšího a nejproduktivnějšího, mimo úroveň tvořivého;
- u člověka o perfekcionisty, který se snažil v každém případě co nejlepší, nejlépe;
- workoholik;
- u člověka, který neúspěch prožívá jako osobní zklamání;
- u člověka, který si neumí předem odpovídnout, relaxovat, rekreovat;
- u člověka, který flíje v dlouhotrvajících mezilidských konfliktech;
- u člověka s nedostatečnou úrovní zdravé asertivity (který nedovede říci šneď tam, kde by měl říci ne);
- u lidí posedlých soupeřením a soupeřivostí;
- u lidí, kteří flíjí v neustálém časovém stresu;
- u lidí, kteří sami od sebe na sebe kladou příliš velké pofadavky;
- u lidí, kteří nesníflují své pofadavky, které sami na sebe kladou;
- u lidí, kteří poci ují neustále ohrožení kladného sebehodnocení.

1.7.1 Ohrožené skupiny

Pracovníci organizace, úředníci, jsou dále ohrořováni jednak svým v kem, svým pracovním postavením i po tem odpracovaných let. Rovněfl by se mohlo zdát, že ohrožen jší syndromem vyho ení jsou ast ji fleny neřl mufli. Avšak, jak z provedených studií vyplývá, fleny pouze otev en ji hovo í o svých pocitech a svých slabostech. Studie však nejsou zcela jednotné.²⁰

²⁰ MAROON, I. *Syndrom vyho ení u sociálních pracovníků*. eské vydání, Portál, s.r.o., Praha 2012. (str. 43)

Faktory ovlivňující syndrom vyhoření:

Vedoucí pracovníci²¹ – americký psycholog Cary Cherniss vysvětluje, jak dochází k psychickému vyhoření u vedoucích pracovníků. Ti jsou tlačeni ze dvou stran od svých nadřízených a od svých podřízených. Cherniss dále upozorňuje i na negativní vliv nátlakových skupin, na neefektivní vedení s odbory, na vnitroskupinové i externí konflikty, na nesnadnou problematiku jednání s lidmi. Zde autor sice popisuje skupinu sociálních pracovníků, avšak uvedené názory lze použít i do praxe ostatních profesí, například u státních zaměstnanců.

Věk²² – jeden z důsledků na syndrom vyhoření je i věk. Syndrom vyhoření se vyskytuje častěji u mladých pracovníků. Mladí pracovníci jsou na začátku své pracovní kariéry plni očekávání, plní ideál, avšak poté, co zjistí, že realita je jiná, nemohou se u nich vyskytnout švyhoření. Starší pracovníci jsou sociálně zralejší a mají umírněnější očekávání a snáze akceptují potíže.

Počet odpracovaných let²³ – většina odborníků konstatuje, že jsou šzeště níci ohroženi nejvíce nezkušenými pracovníci. Ti to vysvětlují šokem z reality, který mladí pracovníci v prvních letech zaměstnání utrpí. Před nástupem do zaměstnání považují svou práci jako prostředek seberealizace. Jestliže se pracovník do své práce více ponoří, po nějaké době přijde pocit zklamání, kdy mohou dojít k švyhoření.

²¹ CHERNISS, C. *Professional Burnout in Human Service Organisation*. Praeger, New York, 1980. In K. IVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998. (str. 25)

²² MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. české vydání, Portál, s.r.o., Praha 2012., (str. 43)

²³ MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. české vydání, Portál, s.r.o., Praha 2012., (str. 44)

1.7.2 Rizikové profese

Postižení vyhořením kdysi nastoupili do zaměstnání s přebytkem energie, kterou šířili kolem sebe. Byli první, kdo se v nově vzniklé skupině, měli charisma a vliv. Představovali si, že tomu tak bude napořád. Neuznávali žádnou slabost a nebyli zvyklí prohrávat. Hlavní překážkou při diagnóze vyhoření je v první fázi přesvědčení, že jsou aspoň vyerpání lehké pomine a bude trvat jen chvíli, nebo dosud energii získávali hlavně z dosahených úspěchů. Když však práce přestane přinášet očekávané úspěchy, klesne hladina energie a nastupuje vyhoření.²⁴

*Podle Myron Rush jsou hlavními kandidáty na vyhoření jsou i lidé, kteří jsou vystaveni neustálému odmítání. Příteli – mnoho odmítnutí př sobí, že si dotyční vypěstují negativní postoj k druhým lidem, ke svému zaměstnání i k sobě samotným.*²⁵

O rizikových profesích se zmíní u Křivohlavý, který ve své knize uvádí tyto rizikové profese:²⁶ lékaři, zdravotní sestry, psychologové, psychoterapeuti, psychiatři, sociální pracovníci, učitelé, policisté, sportovci, duchovní, vedoucí pracovníci všech stupňů, právníci, podnikatelé, úředníci, sociální kurátoři.²⁷

1.7.3 Zaměstnanci státní správy

Jelikož je málo výzkumů zaměřených na zaměstnance Magistrátu v Mladé Boleslavi, měli bychom si ujasnit pojmy jako je státní správa a úředník ve státní správě.

Státní správa²⁸ *je definována jako veřejná správa uskutečňovaná státem, jejímiž složkami jsou všechny organizace ve státě, které jsou státní správou*

²⁴ MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. české vydání, Portál, s.r.o., Praha 2012, (str. 19)

²⁵ RUSH, D.M. *Syndrom vyhoření*, 2003, (str. 28).

²⁶ výběr pouze z některých profesí

²⁷ KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998. (str.23-24)

²⁸ MADAR, Z. *Slovník českého práva. Díl II., P-Z*. Praha: Linde, 1995.

nezastupitelnou součástí veřejné správy. V tomto smyslu je státní správa také základem, jádrem veřejné správy. Je odvozována od samotné podstaty, postavení a poslání státu, od podstaty a způsobů realizace státní moci. Svým charakterem je státní správa zvláštním druhem společenského řízení, uskutečňovaného státem. Pojem státní správa je užíván jednak v organizačním pojetí, kdy se jím rozumí orgány státní správy, a dále ve funkčním pojetí, kdy jde prakticky o výkon státní správy jakožto výkon podzákonné nařízovací činnosti těchto orgánů.

Dle zákona o územních územních samosprávních celcích je úředník vymezen takto: *Úředníkem se pro účely tohoto zákona rozumí zaměstnanec územního samosprávného celku podílející se na výkonu správních činností zastupující do obecního úřadu, do městského úřadu, do magistrátu statutárního města nebo do magistrátu územně územního statutárního města, do úřadu městského obvodu nebo úřadu městské části územně územního statutárního města, do krajského úřadu, do Magistrátu hlavního města Prahy nebo do úřadu městské části hlavního města Prahy*²⁹

1.8 Fáze syndromu vyhoření

Stock ve své knize uvádí tyto fáze:³⁰

a) nadšení - pracující způsobem překypuje elánem a energií. Je ochoten pro svoji novou práci mnoho obětovat. V práci nachází uspokojení a naplnění, zapomíná na své koníčky a volnočasové aktivity.

b) stagnace - po ústí nadšení opadá, jedinec začíná zjišťovat, že není tak ideální, jak si předtím myslel. V této fázi se také objevuje potřeba vykonávat volnočasové aktivity.

²⁹ § 2 odst. 4 z. č. 312/2002 Sb., o územních územních samosprávních celcích

³⁰ STOCK, Ch. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. (str.19-22)

c) **frustrace** - jedinec začne pochybovať nad zmyslom svojej práce. Tieto pochybnosti sú najčastejšie založené na nepriaznivých skúsenostiach s nespolupracujúcim klientom alebo nad úlohami.

d) **apatie** - priirozeným východiskom z pocitu frustrácie. Pracujúci ju vykonávajú len najnutnejšie povinnosti a svoje záujmy považujú za pouhý prídok k životu.

e) **vyhoštenie** je posledným štádiom a u pracujúcich sú jasným viditeľným príznakom syndromu vyhoštenia. Je to obdobie emocionálneho i telesného vyčerpania.

1.9 Diagnostika syndromu vyhoštenia

Identifikácia syndromu vyhoštenia vychádza z pozorovania jednotlivých symptómov u osôb, ktorých chovánie sa burnout syndromom začína prejavovať, a ďalej z porovnania týchto príznakov u postihnutých osôb, ktoré sa ľahšie identifikujú, pokiaľ ide o charakteristické znaky syndromu, ktoré sú známe. Ďalej sa burnout syndrom identifikuje pomocou špeciálnych psychologických metód, ktoré by sa mali používať pri diagnostike tohto syndromu. Najpoužívanejšími metódami sú dotazníky, ktoré sú založené na posudzovacích škálach, napríklad Maslach Burnout Inventory (Ch. Maslachová a S. Jacksonová), Burnout Measure (A. Pinesová). V štátnom zdravotnom ústave boli vytvorené české verzie týchto metód a sú postupne predávané odborným pracovníkom v psychologickú prax.³¹

³¹ KEBZA, V., TOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoštenia*. 2. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, (str. 17)

1.9.1 Prevence syndromu vyhoření

Důležitým faktorem, jak se vyhnout syndromu vyhoření je bezesporu prevence. Do prevence můžeme například začít:

Prevence ze strany jednotlivce:

Abychom předešli vzniku syndromu vyhoření, měli bychom dbát o nádobu jako po fyzické, tak i duševní stránce.

životní styl³² - fyzická aktivita, vyvážená strava, dostatek spánku. Najít si čas pouze pro sebe, pro své koníčky.

Kvalitní mezilidské vztahy³³ - dobré sociální zázemí a dobré vztahy s druhými lidmi pomáhá při zvládnutí stresu. Vnímáme pocit podpory ze strany ostatních, možnost prodiskutovat problém s druhou, nezaujatou osobou.

Určit si cíle³⁴ - jedinec by si měl určit své cíle, na které by se měl zaměřit a dosáhnout jich.

Humor³⁵ - je prokázáno, že u lidí, kteří nemají smysl pro humor, se syndrom vyhoření může rozvíjet rychleji, než u těch, kteří smysl pro humor mají a dokáží jej použít v praxi.

Prevence ze strany zaměstnavatele:

Rovněž zaměstnavatel by se měl snažit, předcházením nepříznivých vlivů na své zaměstnance.

Vztahy nadřízených a podřízených³⁶ - zejména pravidelný vztah nadřízeného s podřízeným je důležitým faktorem proti vzniku syndromu

³² KOPÍVA K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál 2006. (str. 100)

³³ KEBZA, V., PŮLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. 2. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003

³⁴ STOCK, Ch. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. (str.66)

³⁵ KŘIVOHRAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998. (str.113)

³⁶ KŘIVOHRAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998. (str.105)

vyho ení. Samoz ejmostí by rovn fl m lo být šjednání na rovinu o ili, aby nad ízený dokázal íci pod ízenému, o mu doopravdy jde, jasn a srozumiteln vysv tlit, o em s ním chce mluvit.

Pracovní podmínky³⁷ ó p áním každého zam stnavatele by m lo být, aby jeho organizace dobře prosperovala, a zam stnanci, které v této organizaci pracují, byli dobře motivovaní, a podávali ty nejlepší výsledky. Pracovními podmínkami m fle být mylena nap íklad organizace práce, úprava pracovních podmínek ó jako nap íklad uvoln ní p i práci, zjednodu-ení p íli-složitých pracovních postup .

Zlep-ení pracovního prost edí³⁸ - každý zam stnanec, od kterého se očekávají ty nejlepší pracovní výsledky, by se m l ve svém pracovním prost edí cítit, co nejlépe. Tím souvisí zamezení hluku, který by mohl zam stnance p i práci ru-it, zaji-t ní dostate ného osv tlení, zaji-t ní tepelné pohody i klidu na práci.

³⁷ K IVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nad-ení*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998. (str.106)

³⁸ K IVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nad-ení*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998. (str.110-111))

2 Stres

V této kapitole se budeme vnovat jednomu z hlavních initel syndromu vyho ení, a tím je stres.

2.1 Vymezení pojmu

Stres znamená nejen nep íjemnou vn j-í zát íl, nýbrí také v nej-ír-ím slova smyslu vzájemné spolup sobení mezi lov kem a jeho okolním prost edím.

Pojem šstresō pochází z latinského výrazu šstrictusō, který v p ekladu znamená šp itaíenýō, šnapjatýō nebo šnapnutýō, a který jsme p ejali z angli tiny. V angli tin znamenal p vodn nap tí, tlak, tendenci vyuffít mofnosti, zd razn ní výrazu, vyzvednutí stanoviska. Tento pojem m l nejprve negativní význam. Podle obecné interpretace stres ohroíuje zdraví a celkový pocit pohody a u nás znamenal p íli-né nap tí, p íli-nou zát íl, problematiku moderní civilizace.³⁹

V b íném hovoru bývá jako stres ozna ováno v-echo, co na nás n jak tla í, p et íuje nás a co je nám nep íjemné. V íci, které nás zat íují, a které p sobí zven í, se nazývají stresory. Po vystavení stresor m na-e t lo i du-e mohou zaíívat stresovou reakcí. Na-e porozum ní situaci v-ak ovlivní, zda situaci budeme povaíovat za stresor, nebo nikoliv. Stresová reakce tedy nebude záviset jenom na tom, co se událo, ale hlavn na tom, jak tomu rozumíme. Proto bude nejd íílit j-ím faktorem zm ny stresového proíívání zm na sama sebe.⁴⁰

2.2 Typy stresu

Stres není jenom -kodlivý. Ur ítá míra stresu je pot ebná. Bez ní bychom m íli nedostatek podn t k p ekonávání p ekáfek. Rozlí-ujeme mezi p íjatelným stresem ó eustres, a mezi negativním stresem ó distres.

³⁹ HUBER, J., BANKHOFER, H., HEWSON, E., *30 zp sob jak se zbavit stresu*, Grada Publishing a.s., (str. 19)

⁴⁰ PRAÍKO, J., PRAÍKOVÁ, H., *Asertivitou proti stresu*, Grada Publishing a.s., (str. 9)

Eustres je spojen s p ekonáváním p ekáflek, s p íjemným o ekáváním. Je v–ude tam, kde máme situaci pod kontrolou.

Distres se objevuje tam, kde v ci p estáváme zvládat, cítíme se p etífeni, ztrácíme jistota a nadhled.⁴¹ š*Permanentní stres m fle zp sobit v t le lov ka velké –kody, nebo napadá membrány nervových a mozkových bun k. Typickým d kazem toho je, fle ve stresových situacích dochází k poruchám koncentrace a k zapomínání. Stres zat fluje srdce a krevní ob h, vede k p íli– vysokému krevnímu tlaku a cholesterolu a m fle zp sobit diabetes.*⁴²

2.3 Stres a emoce

Stresová reakce je bezprost edn spojena s n kterými emocemi, v t–inou takovými, jako je strach, úzkost deprese nebo agrese.⁴³

Dá se íci, fle každý z nás ví, co je to stres. Každý z nás ho jifl zafíl, dennodenn se o n m mluví. Poslední dobou se každý lov k za n ím honí, a je to práce, –kola, domluvená sch zka. Nikdo si jifl nedokáfle p edstavit flivot bez televize, mobilu, internetu. Sta í, aby na silni ní komunikaci byla kolona vozidel, a hned lov k pocítí stres, strach z toho, fle n co d leflitého nestihne.

2.4 Prevence a zvládání stresu

Abychom se syndromu vyho ení vyhnuli, je pot eba, abychom sníffili stresovou zát fl i stresové nap tí, které nás dennodenn obklopují.

Je tedy velmi d leflité, abychom si našli ínnosti, které nám p sobí radost, uspokojení, a p i kterých bychom zapomn li na práci a na v–e, co nám stresové nap tí zp sobuje.

⁴¹ PRA^TKO, J., PRA^TKOVÁ, H., *Asertivitou proti stresu*, Grada Publishing a.s., (str. 10)

⁴² HUBER, J., BANKHOFER, H., HEWSON, E., *30 zp sob jak se zbavit stresu*, Grada Publishing a.s., (str. 11)

⁴³ BART KOVÁ, S., *Stres a jeho mechanismy*, nakladatelství Karolinum, (str. 42)

Prevenčí ve zvládání stresu m ě být nap íklad fyzická aktivita, smích, u ení, láska, a nebo nap íklad lecitin.⁴⁴

2.5 Odolnost v í stresu

Každý lov k by se m l sám nau it, a uv domit si, co mu od stresu pom ě, í jak se stresu vyvarovat.

Jako p íklad m flou tyto zp soby zbavení se stresu, které ve své knize uvádí Huber, Bankhofer a Hewson:⁴⁵

- pijte pravideln ě a dostatek vody. Tak z stane krev v cévách tekutá a mozkové bu ky mohou být zásobeny dostate ným množstvím kyslíku.
- co nej ast ji uvol ujte své svaly. Stres se tém ědvy projevuje nap tím v oblasti ěje a ramen. Nap íklad b hem krátké p estávky se voln zp íma postavít, p ítáhnout ob ramena sou asn k u-ím a pomalu je zase nechat voln klesnout
- smi te se s tím, ě ne každou situaci m ěte kontrolovat
- ast ji íkejte šNeõ.
- Po skon ení pracovní doby si kone n odpo í te. Nevy ízené v ci za a te do seznamu na následující den, a to nemilosrdn .

2.6 Aspekty zát ěbých situací

V dne-ní dob nás obklopuje plno stresor (podn t, který vyvolává stres), které ovliv ují na-í práci, p ístup k ní. Existuje celá ada stresor , která nás m ě ovliv ovat, a rovn fl m ě podnítit í vznik syndromu vyho ení, nebo jak ufl jsme si ekli, syndrom vyho ení je vyvolán p edev-ím p sobením stresu.

⁴⁴ HUBER, J., BANKHOFER, H., HEWSON, E., *30 zp sob jak se zbavit stresu*, Grada Publishing a.s., (str. 11, 12)

⁴⁵ HUBER, J., BANKHOFER, H., HEWSON, E., *30 zp sob jak se zbavit stresu*, Grada Publishing a.s. (str.80, 82, 83)

Aspekt zážitkových situací je celá řada, avšak pro potřeby provádění výzkumu byly zvoleny následující:

- **–patné vztahy s kolegy na pracovišti**⁴⁶ – se svými kolegy trávíme na svém pracovišti v větší část svého pracovního dne, v podstatě s nimi trávíme více času než například s rodinou a přáteli. Proto záleží na tom, jaké kolegy máme. Jsou-li naše vztahy s nimi nepřátelské, chladné, zákonitě se to musí odrazit jak v naší práci (výkonnost se snižuje), tak i v nás samotných.
- **pracovní pětiflení**⁴⁷ – čím více je pětiflení na pracovišti, tím je vyšší pravděpodobnost vyhoření. Vysoké pracovní pětiflení snižuje výkonnost zaměstnance a tím pádem ovlivňuje jeho chování. Pětiflení může být objektivní = například pošetilý klient, pošetilý písemnostník vyhoření, subjektivní = toto zaměstnanec vnímá, když posoudí své schopnosti s požadovaným objemem práce. Dále může být pětiflení kvantitativní = zaměstnanec je nucen v pevně daném čase zvládnout hodně úkolů, tedy pracuje pod časovým tlakem a kvalitativní = pracovník je nucen plnit náročné role, které nemůže zvládnout.
- **klienti**⁴⁸ – určitou stresovou zážitkovou roli mohou být i klienti, obzvláště se kterými se pracovník při své pracovní činnosti setkává. Jednání, komunikace s klientem může být psychicky náročné, a tudíž může způsobovat v pracovníkovi stresovou reakci.
- **situace v osobním životě**⁴⁹ – pokud máme v osobním životě problémy, samozřejmě, může si tento stres přenášet i na své pracoviště, což může negativně ovlivnit naši pracovní výkonnost.
- **nedostatek uznání ze strany zaměstnavatele**⁵⁰ – jestliže není pracovník za své pracovní výkony dostatečně odměněn, může

⁴⁶ STOCK, Ch. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, (str. 37)

⁴⁷ MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. české vydání, Portál, s.r.o., Praha 2012., (str. 58)

⁴⁸ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. vydavatelství portál s.r.o., Praha 2003

⁴⁹ REITMAYEROVÁ, E., JEKLOVÁ, M. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí o.p.s., 2005. (str. 15)

⁵⁰ KIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998. (str.109)

pracovat bez dostatečné motivace. Nejedná se pouze o finanční ohodnocení, ale i o pocit, že jejich úsilí si někdo váží a dokáže ji ocenit. *ŠPráce by nám měla dávat možnost rozvíjet a zdokonalovat naše dovednosti*. Pokud tuto potřebnost pracovník nedostane, může se u něho projevit zklamání.

- **obavy ze ztráty pracovního místa**⁵¹ – ztráta zaměstnání je v současnosti pravděpodobně nejvýznamnějším stresovým faktorem pro člověka.
- **nedostatek uvolnění z centra napětí**⁵² – pracovníci, kteří jsou charakterem své práce příliš zatíženi, buď fyzicky, duševně, i citově, se potěbují čas od času uvolnit a odpočinout si. Toto je důležité pro to, aby nedošlo k přílišnému vyerpání a psychickému vyhoštění. Mělo by se jednat například o zřízení zvláštní místnosti, kam by se pracovníci mohli uchýlit, když cítí, že je jim pracovní zátěž přílišná, a nebo o mimořádnou dovolenou na zotavenou.

⁵¹ STOCK, Ch. *Syndrom vyhoštění a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. (str. 32)

⁵² KIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998. (str.109)

3 Shrnutí

Syndrom vyhoření je nemoc.

V teoretické části byly vyjmenovány základní pojmy syndromu vyhoření, jeho projevy příznaky, rizikové faktory, ohrožené skupiny, jeho fáze a jak syndromu vyhoření předcházet. Rovněž byl představen pojem stres, jak mu odolat, i aspekty stresových zážitků.

II. Praktická část

Vzhledem ke skutečnosti, že pracuji na Magistrátu města Mladá Boleslav, chci zjistit, zda jsou pracovníci tohoto úřadu ohroženi syndromem vyhoření, a jaké jsou aspekty záťažových situací.

4 Empirický výzkum

V praktické části své bakalářské práce jsem se zaměřila na zjištění výskytu syndromu vyhoření u zaměstnanců Magistrátu města Mladá Boleslav.

4.1 Výzkumné cíle

Hlavním cílem praktické části výzkumu je zjistit aspekty stresových záťažových situací a míru ohrožení syndromem vyhoření u zaměstnanců Magistrátu města Mladá Boleslav.

Dílčí cíl . 1

- zjištění a porovnání výsledků dosažených hodnot BM o psychického vyhoření u jednotlivých vřkových kategorií.

Dílčí cíl . 2

- zjištění a porovnání výsledků dosažených hodnot BM - psychického vyhoření mezi muži a ženami.

Dílčí cíl . 3

- zjištění a porovnání výsledků dosažených hodnot BM o psychického vyhoření u jednotlivých odborů .

Dílčí cíl . 4

- zjištění a porovnání výsledků dosažených hodnot BM o psychického vyhoření podle délky praxe na úřadě .

Díl í cíl . 5

- zji-t ní a porovnání výsledk dosafených hodnot BM ó psychického vyho ení podle pracovní pozice.

Díl í cíl . 6

- zjistit, zda zam stnanci Magistrátu m sta Mladá Boleslav subjektivn vnímají svou práci jako stresovou.

Díl í cíl . 7

- zjistit, jaký stresový faktor zam stnance Magistrátu m sta Mladá Boleslav nejvíce zat fluje.

4.2 Hypotézy

Hypotéza . 1

P edpokládám, fle u v t-iny respondent , více nefl 70% bude rozvinut syndrom vyho ení a jejich výsledná hodnota BM bude vy-í nefl 4,0.

Hypotéza . 2

P edpokládám, fle fleny budou mít v pr m ru hodnoty BM vy-í nefl mufli.

Hypotéza . 3

P edpokládám, fle pracovníci odboru sociálních v ci budou mít v pr m ru vy-í hodnoty BM nefli pracovníci ostatních odbor .

Hypotéza . 4

P edpokládám, fle zam stnanci s odpracovanými lety 0 ó 5 budou vykazovat v pr m ru vy-í hodnoty BM nefl zam stnanci s odpracovanými lety 11 ó 15.

Hypotéza . 5

Předpokládám, že vedoucí odboru i oddělení budou mít v průměru hodnoty BM vyšší než referenti.

Hypotéza . 6

Předpokládám, že většina respondentů, tj. více než 50%, vnímá svoji práci jako stresovou.

Hypotéza . 7

Předpokládám, že většina respondentů bude jako nejvýznamější faktor uvádět pracovní podmínky.

4.3 Použité metody výzkumu

Za účelem zpracování praktické části práce byl použit kvantitativní ve formě standardizovaného dotazníku.

Jedná se o dotazník BM o psychického vyhoření, od Ayala Pines, PhD, and Elliot Aronson, PhD.⁵³

Pomocí tohoto dotazníku jsem zjistila míru psychického vyhoření u respondentů. Dotazník je sestaven z 21 otázek, kdy každá otázka je odstupňována dle míry výskytu prožívání.⁵⁴

Vyhodnocení dotazníku bude provedeno v pěti stupních, BM = 2 a nižší, BM = 2 až 3, BM = 3 až 4, BM = 4 až 5, BM = 5 a vyšší, dle závažnosti míry psychického vyhoření.

Dotazník byl dále, ve vztahu k cílům výzkumu, rozšířen o sociodemografické dotazy a další doplňující otázky.⁵⁵

⁵³ KIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998. (str.39)

⁵⁴ viz příloha, . 2

4.3.1 Postup při vyhodnocení výsledků standardizovaného dotazníku

Dotazník BM o psychického vyhoření.⁵⁶

1. *š Výsledná hodnota BM je 2,0 a níže o z hlediska psychologie zdraví je tento výsledek možno hodnotit jako dobrý.*
2. *š Výsledná hodnota BM je mezi 2,0 a 3,0 o výsledek je možno hodnotit jako uspokojivý.*
3. *š Výsledná hodnota BM je mezi 3,0 a 4,0 o zde se doporu uje zamyslet se nad životem a prací, nad stylem a smysluplností vlastního života. Doporu uje se ujasnit si řeb í ek hodnot, tj. toho, o nám v život jde, co klademe na první, druhé, t etí atp. místo v systému životních cíl a hodnot, a to nejen teoreticky, ale i zcela prakticky o nap . p i p id lování asu (to z tohoto hlediska ukazuje, co považujeme za d ležit j-í a co za ne tak d ležitě).*
4. *š Výsledná hodnota BM je mezi 4,0 a 5,0 o u tohoto výsledku je možno považovat p ítomnost syndromu psychického vy erpání za prokázanou. V tomto p ípad je již bezpodmíne n nutno n co proti tomu d lat, aby v-e nekon ilo tak, jak bychom nikdy necht li dopadnout. Je dobré obrátit se v tomto p ípad na psychoterapeutické st edisko i ur ítého psychoterapeuta, zvlá-t pak na toho, který má kvalifikaci pro logoterapii a existenciální psychoterapii.*
5. *š Výsledná hodnota BM 5,0 a vý-e o tento výsledek je t eba považovat za havarijní signál, za „ho í toš s na-ím vyho ením sil. Podle toho je t eba i jednat a neotálet. Znamená to okamžit se obrátit na nejbliž-ího klinického psychologa i psychoterapeuta a za ít se ú inn lé it.*

⁵⁵ viz p íloha, . 2

⁵⁶ K. IVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nad-ení*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998. (str.39)

4.4 Harmonogram výzkumu

Výzkum začal mou žádostí na Magistrátu města Mladá Boleslav, a to v červnu 2012, kdy jsem se, se svým požadavkem, obrátila přímo na tajemnici uvedeného úřadu o spolupráci. Po kladné odpovědi jsem v únoru 2013 prostřednictvím interní pošty zaslala všem zaměstnancům úřadu dotazník s průvodním dopisem, ve kterém byli vloženi požadání o spolupráci na výzkumu. Taktéž byli ubezpečeni o anonymním zpracování výsledků a informováni, že vyplněné dotazníky mi mohou předávat prostřednictvím interní pošty. Rovněž jsem jim nabídla, že v případě zájmu o výsledky dotazníku, jim jejich dotazník vyhodnotím. V tomto případě museli uvést své jméno, avšak i tak zůstala jejich anonymita zachována.

Dotazníky byly rozeslány celkem 241 zaměstnancům. Zaměstnanci mi li dán termín do 15. února, kdy se mi vrátilo celkem 52 vyplněných dotazníků, což představuje celkový počet dotazníků (100%), ze kterého budu při mém výzkumu vycházet.

4.5 Výběrový vzorek

V této kapitole si představíme zaměstnance magistrátu města Mladá Boleslav, jednotlivé odbory a dále samotný magistrát a město Mladá Boleslav.

Výzkumné zetření bylo prováděno, jak již bylo řečeno, u zaměstnanců Magistrátu města Mladá Boleslav. Dotazník byl rozeslán všem zaměstnancům, tedy celkem 241.

Všem zaměstnancům byl prostřednictvím emailu zaslán průvodní dopis a samotný dotazník. V dopisu byli vloženi ubezpečeni o tom, že dotazník bude zpracován anonymně, a že mi jej mohou vrátit prostřednictvím interní pošty Magistrátu města Mladá Boleslav. Z 241 zaměstnanců se však nakonec na výzkumu podílelo celkem 52 osob.

4.5.1 Město Mladá Boleslav

Mladá Boleslav je město s bohatou historií a široce rozvinutým průmyslem. Nejstarší historie města sahá asi do poloviny 10. století, kdy zde za vlády Boleslava II. vzniklo přemyslovské hradiště Nový Boleslav, které přetrvalo až do roku 1262. Ve více jak tisícileté historii města se stíídala období vzestupu i úpadku. Od konce 15. století do počátku 17. století bylo město významným centrem Jednoty bratrské. To se patřniv projevilo ve vřkolství, architektuře i úrovni společenskéhřívota.

Velký význam pro další rozvoj města měly v 19. století stavby železnice, silnice a výstavba továrny Laurin & Klement, která vyráběla nejdříve jízdní kola a motocykly a v roce 1905 vyrobila i svůj první automobil. V roce 1925 se stala součástí Třkodových závodů a dnes je významnou částí koncernu Volkswagen. Právě historie i současnost automobilky významně přispěly k proslulosti města i za hranicemi české republiky.⁵⁷

4.5.2 Magistrát města Mladá Boleslav

Magistrát města Mladá Boleslav plní úkoly vyplývající z výkonu samostatné i přenesené působnosti a na základě zvláštních právních předpisů působí též jako obecní úřad s rozšířenou působností.⁵⁸ Postavení, působnost a pravomoc pak upravuje především zákon č. 128/2000 Sb., o obcích.

V oblasti samostatné působnosti plní úkoly v rámci území Statutárního města Magistrátu města Mladá Boleslav uložené zastupitelstvem a radou města, usmřruje po odborné stránce působkové organizace a zařízení, které město zřídilo, pokud zvláštní zákon nestanoví

⁵⁷ <http://www.mb-net.cz/?page=cz,o-meste>

⁵⁸ Zákon č. 314/2002 Sb., o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a stanovení obcí s rozšířenou působností

jinak a v neposlední řadě pomáhá výborům zastupitelstva a komisím rady v jejich činnosti.

V oblasti působnosti magistrátu města vykonává státní správu s výjimkou v cí, které patří do působnosti jiného orgánu města, a to v rámci správního obvodu vymezeného právním předpisem, konkrétně zákonem č. 314/2002 Sb. a vyhláškou č. 388/2002 Sb.

V oblasti samostatné působnosti odpovídá magistrátu města zastupitelstvu města a radě města, ve věcech působnosti je pak podřízen krajskému úřadu, pokud zvláštní zákon nestanoví jinak.

Posláním magistrátu je v prvotní řadě spokojenost veřejnosti v oblastech služeb, vzdělávání, kultury a všestranného rozvoje obanské výkonnosti a infrastruktury.

4.5.3 Odbory Magistrátu města Mladá Boleslav

Vzhledem ke skutečnosti, že se prováděný výzkum zaměřuje na zaměrnosti jednotlivých odborů Magistrátu města Mladá Boleslav, je zcela na místě si jednotlivé odbory představit.

Jednotlivé odbory:

- **Vedení města**
- **Tajemník**
- **Ekonomický odbor**
 - oddělení rozpočtu, financování a poplatků
 - oddělení účetnictví
- **Odbor dopravy a silničního hospodářství**
 - oddělení dopravy a správy dopravy
 - oddělení silničního hospodářství
 - oddělení dopravních správních agend
- **Odbor řízení projektů**

- **Odbor sociálních věcí**
 - oddělení sociálních služeb
 - oddělení sociálně právní ochrany dětí - péče o rodinu a děti
 - oddělení sociálně právní ochrany dětí - sociální prevence
- **Odbor správy majetku města**
 - oddělení bytového hospodářství
 - oddělení evidence majetku města a administrativní činnosti
 - útvar správy budov
 - útvar správy majetku
 - samostatný právník
- **Odbor stavební a rozvoje města**
 - oddělení stavebního úřadu a úřadu územního plánování
 - oddělení rozvoje města
 - oddělení památkové péče
 - oddělení kontroly a fakturace
- **Odbor školství, kultury a tělovýchovy**
 - oddělení školství
 - oddělení provozu
 - oddělení kultury, volnočasových aktivit a veřejných vztahů
 - vedoucí projektu Zdravé město a místní agendy 21
- **Odbor životního prostředí**
 - oddělení vodního hospodářství
 - oddělení ochrany přírody, myslivosti a rybářství
 - oddělení ochrany půdy, lesa, ovzdušší a odpadů
- **Správní odbor a Obecní živnostenský úřad**
 - sekretariát magistrátu
 - oddělení matriky a evidence obyvatel
 - oddělení informatiky
 - správní oddělení
 - oddělení obecní živnostenský úřad

- Útvary přímo podřízené primátorovi města
 - Kontrolní pracovník - tajemník kontrolního výboru a kontrolní komise
 - Útvar interního auditu

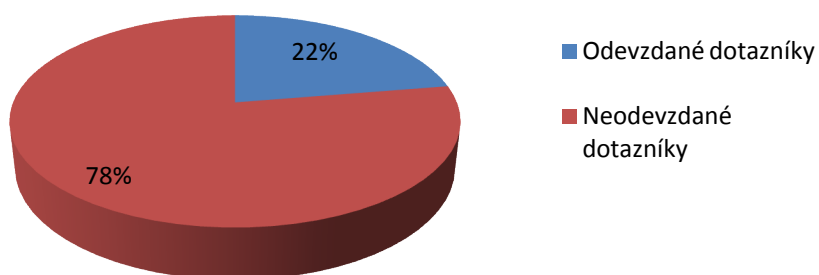
4.7 Popis výzkumného vzorku

Jak již výše uvedeno, výzkumným souborem jsou zaměstnanci Magistrátu města Mladá Boleslav. S dotazníkem bylo osloveno všech 241 zaměstnanců, pouze 52 zaměstnanců vrátilo vyplněný dotazník zpět, tj. 22%.

Tabulka . 1 o Návratnost dotazník zaměstnanců Magistrátu města Mladá Boleslav

	Počet	Četnost v %
Odevzdané dotazníky	52	22
Neodevzdané dotazníky	189	78
Celkem	241	100

Graf . 1: Znávor uje návratnost dotazník

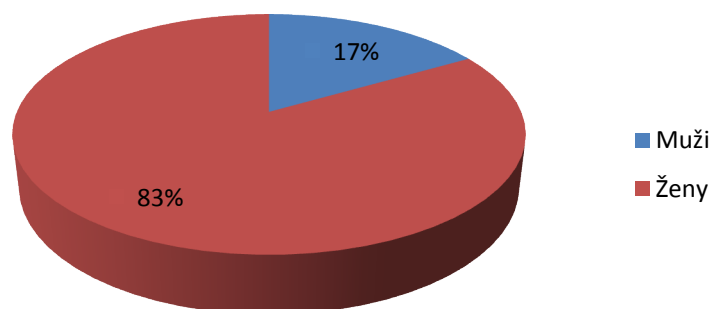


Z výše uvedené tabulky a grafu je zřejmé, že dotazník byl rozeslán celkem 241 zaměstnancům, kdy z toho se vrátilo 52 (22%) dotazníků.

Tabulka . 2 ó pohlaví

Pohlaví	Počet respondentů	Četnost v %
Muži	9	17
Ženy	43	83
Celkem	52	100

Graf . 2: Znávor uje rozlofení pohlaví respondent

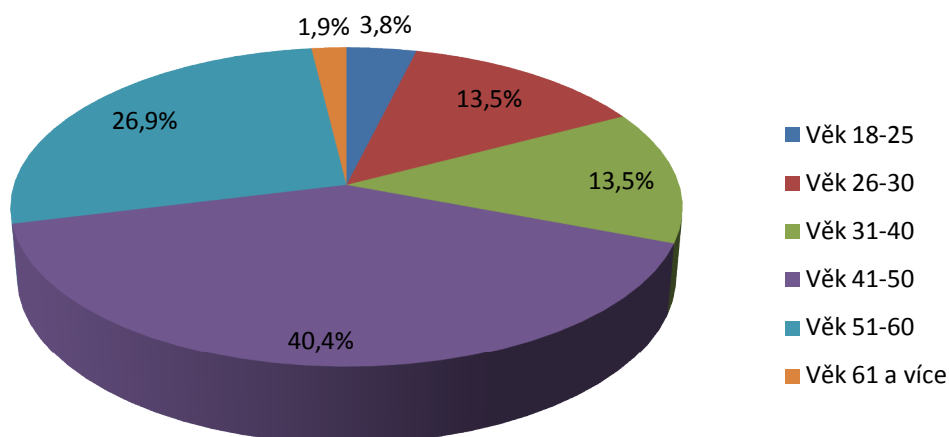


Z této tabulky a grafu je z ejmé, z celkového po tu 52 respondent se zú astnilo dev t mufl (17%) a 43 flen (83%).

Tabulka 3.3: Věkové rozložení respondentů

Věkové kategorie	Počet respondentů	Četnost v %
Věk 18-25	2	3,8
Věk 26-30	7	13,5
Věk 31-40	7	13,5
Věk 41-50	21	40,4
Věk 51-60	14	26,9
Věk 61 a více	1	1,9
Celkem	52	100

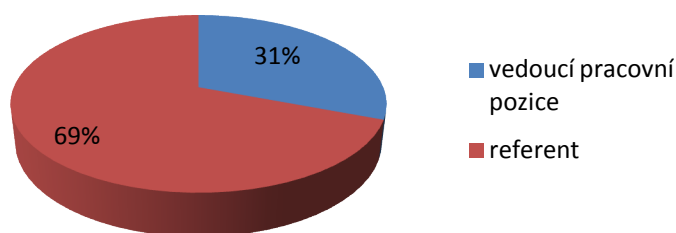
Graf 3.3: Známkový vývoj v věkové rozložení respondentů



Z této tabulky je zřejmé, že nejvíce p evalují respondenti v věkové kategorii 41 a 50 let, celkem tedy 21 (40,4%). Nejmén respondent je ve věkové skupině 61 a více let, celkem jeden (1,9%), a následuje v věkové kategorii 18 a 25 s celkovým počtem respondentů dva (3,8%).

Tabulka . 4 ó pracovní pozice

Pracovní pozice	Počet respondentů	Četnost v %
vedoucí pracovní pozice	16	31
referent	36	69
Celkem	52	100

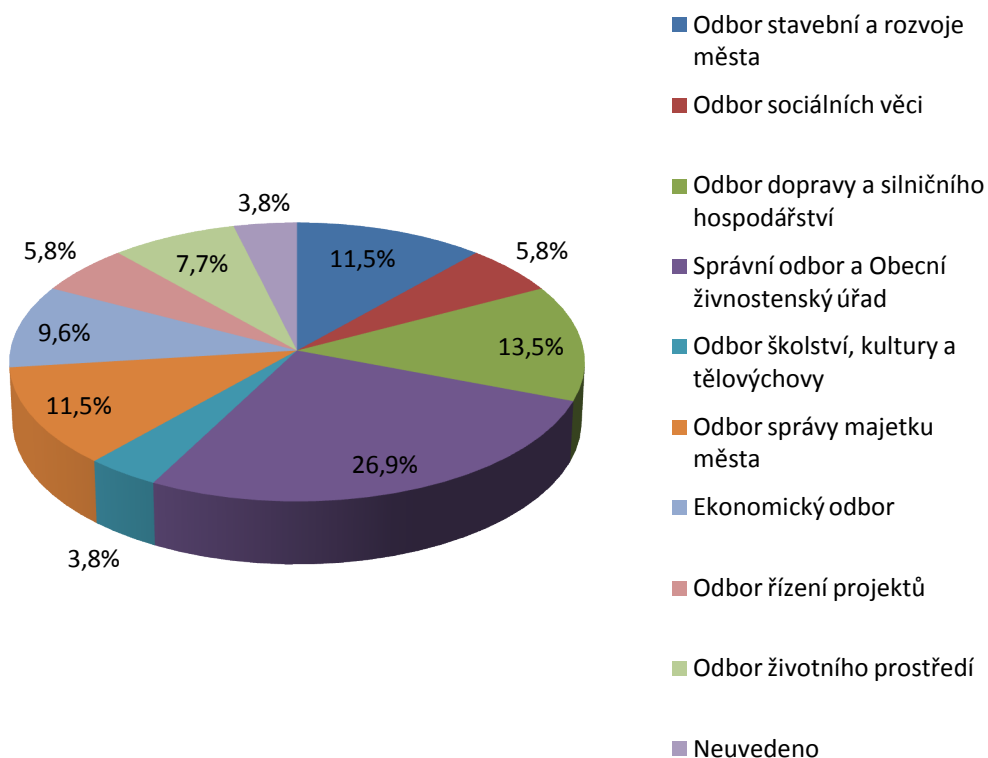
Graf . 4: Znátor uje rozlofení respondent na základ pracovních pozic

V rámci prováděného výzkumu se budeme dále zabývat pracovními pozicemi respondentů. Jak znázorňuje výše uvedená tabulka a graf, výzkumu se zúčastnilo 16 (31%) zaměstnanců, kteří pracují na vedoucí pracovní pozici a 36 (69%) referentů.

Tabulka . 5 ó rozlofení odbor

Rozlofení odbor	Počet respondent	etnost v %
Odbor stavební a rozvoje města	6	11,5
Odbor sociálních věcí	3	5,8
Odbor dopravy a silničního hospodářství	7	13,2
Správní odbor a Obecní úřad	14	26,9
Odbor zeměkolství, kultury a tělovýchovy	2	3,8
Odbor správy majetku města	6	11,5
Ekonomický odbor	5	9,6
Odbor řízení projekt	3	5,8
Odbor životního prostředí	4	7,7
Neuvedeno	2	3,8
Celkem	52	100

Graf . 5: Znázor uje rozlofení odbor



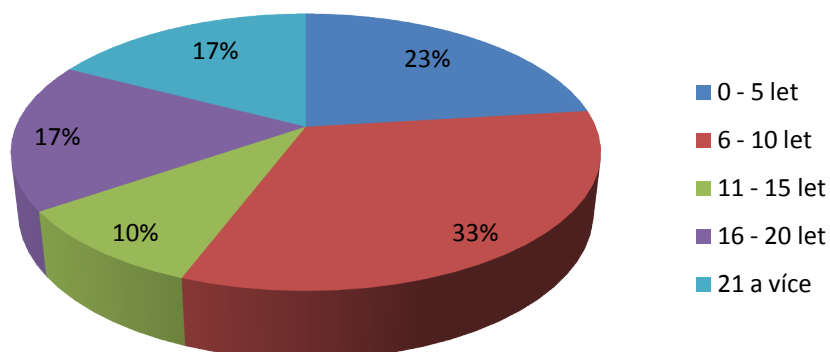
Prováděného výzkumu, jak je zřejmé z výše uvedeného schématu se zúčastnilo celkem devět odborů, z celkového počtu devíti odborů zastoupených na Magistrátu města Mladá Boleslav.

Tabulka . 6 o délce praxe

(jak dlouho pracuje zaměstnanec na Magistrátu města Mladá Boleslav)

Délka praxe	Počet respondentů	Četnost v %
0 - 5 let	12	23
6 - 10 let	17	33
11 - 15 let	5	10
16 - 20 let	9	17
21 a více	9	17
Celkem	52	100

Graf . 6 ó Znávor úje délku praxe respondenta na ú ad



Zam stnanci, kte í se zú astnili provád ného výzkumu, jsou zastoupeni ve v-ech kategoriích délky odpracovaných let. Nejv t-í počet respondent , tj. 17, je zastoupen v kategorii s délkou praxe od 6 ó 10 (33%) let.

5 Interpretace výsledk

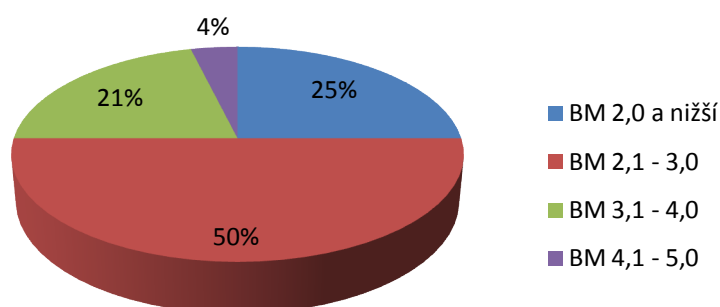
Jak již bylo uvedeno, celkem bylo rozesláno 241 dotazník . Z tohoto po tu se zp t vrátilo 52, bu emailem, nebo interní po-tou, což je pro vyhodnocení výsledk 100%.

5.1 Výsledky hodnot BM

Tabulka . 7 ó vyhodnocení, souhrn výsledk BM

Souhrn výsledk BM	Po et respondent	etnost v %
BM 2,0 a nižší	13	21
BM 2,1 - 3,0	26	50
BM 3,1 - 4,0	11	25
4,1 - 5,0	2	4
Celkem	52	100

Graf . 7: Znázor uje souhrn výsledk BM



Z vyhodnocených dotazník byly zji-t ny tyto údaje:

Z 52 (100%) respondent , kte í se zú astnili dotazníkového pr zkumu, byl u dvou respondent (4%) zji-t n výskyt syndromu vyho ení.

U 11 respondent (25%), bylo zji-t no, že by se m li zamyslet nad svou prací a nad svým flivotem.

Celkem u 26 respondent (50%) byl výsledek dotazníku uspokojivý.

Respondent s dobrý výsledkem syndromu vyho ení bylo celkem 13 (21%).

5.2 Výsledky hodnoty BM v návaznosti na v kovou kategorii

Tabulka . 8 ó Hodnota BM v návaznosti na v kovou kategorii

	Hodnota BM 2,0 a nižší	Hodnota BM 2,1 - 3,0	Hodnota BM 3,1 - 4,0	Hodnota BM 4,1 - 5,0	Výsledný pr m r BM
V k 18-25	---	1	1	---	3,38
V k 26-30	1	2	3	1	3,15
V k 31-40	3	2	2	---	2,55
V k 41-50	3	11	4	---	2,79
V k 51-60	5	8	3	1	2,43
V k 61 a více	1	---	---	---	2

Po se tení výsledk jednotlivých odevzdaných dotazník vyplynulo, že nejohrofen j-í v kovou kategorií je skupina 18 ó 25 let s pr m rem BM 3,38.

5.3 Výsledky hodnoty BM v návaznosti na pohlaví

Tabulka . 9 ó Hodnota BM v návaznosti na pohlaví

	Hodnota BM 2,0 a nižší	Hodnota BM 2,1 - 3,0	Hodnota BM 3,1 - 4,0	Hodnota BM 4,1 - 5,0	Výsledný pr m r BM
Muži	5	4	---	---	2,19
ženy	8	22	11	2	2,93

Z následující tabulky vyplývá, že více jsou syndromem vyho ení ohrofen j-í ženy. Syndromem vyho ení jsou ohrofeny dv ženy, zatímco muži dosahují hodnot s výsledkem dobrým a uspokojivým.

5.4 Výsledky hodnoty BM v návaznosti na odbor

Tabulka 10. Hodnota BM v návaznosti na odbor

	Hodnota BM 2,0 a nižší	Hodnota BM 2,1 - 3,0	Hodnota BM 3,1 - 4,0	Hodnota BM 4,1 - 5,0	Výsledný průměr BM
Odbor životního prostředí	1	1	1	---	2,63
Odbor –kolství, kultury a turistických činností	---	2	---	---	2,32
Odbor stavební a rozvoje města	2	2	2	---	2,4
Ekonomický odbor	1	2	2	---	2,98
Odbor sociálních věd	2	1	1	---	2,8
Odbor dopravy a silničního hospodářství	1	5	1	---	2,49
Správní odbor a občanský úřad	2	8	3	1	2,73
Odbor řízení projektů	1	1	1	---	3,02
Odbor správy a majetku města	---	5	---	1	3,11

V tomto výzkumu bylo odevzdáno celkem 52 dotazníků, kdy u dvou dotazníků nebylo uvedeno, na kterém odboru respondent pracuje. Celkem bylo pracováno s 50 dotazníky, a z nich pořítaná průměrná hodnota BM.

5.5 Výsledek hodnoty BM v návaznosti na délku praxe

Tabulka . 11 ó Hodnota BM v návaznosti na délku praxe

	Hodnota BM 2,0 a nižší	Hodnota BM 2,1 - 3,0	Hodnota BM 3,1 - 4,0	Hodnota BM 4,1 - 5,0	Výsledný průměr BM
0 - 5 let	5	6	1	---	2,47
6 - 10 let	3	6	6	1	2,94
11 - 15 let	---	4	1	---	2,87
16 - 20 let	3	5	1	---	2,41
21 let a více	2	5	2	1	2,86

Z tohoto schématu je zřejmé, že nejvíce ohroženými syndromem vyhození z celkového počtu 52 odevzdaných dotazníků je nejvíce ohrožena skupina s délkou praxe 6 až 10 let, s průměrnou hodnotou BM 2,94.

5.6 Výsledky hodnoty BM v návaznosti na pracovní pozici

Tabulka . 12 ó Hodnota BM v návaznosti na pracovní pozici

	Hodnota BM 2,0 a nižší	Hodnota BM 2,1 - 3,0	Hodnota BM 3,1 - 4,0	Hodnota BM 4,1 - 5,0	Výsledný průměr BM
Vedoucí pracovníci	8	4	2	---	2,55
Referenti	5	22	9	2	2,8

Z této tabulky je zřejmé, že více jsou syndromem vyhození referenti, nikoliv pracovníci, pracující na vedoucí pozici.

5.7 Interpretace výsledků výzkumu o doplňující otázce

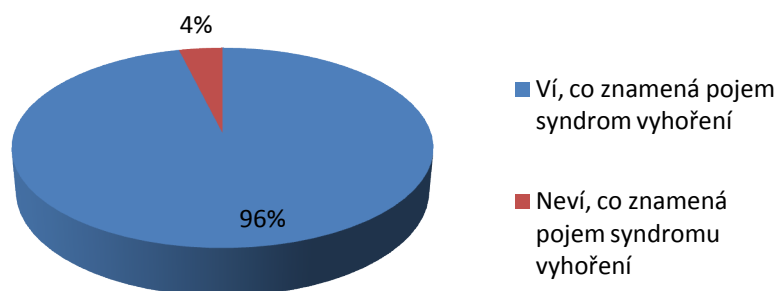
Tato část výzkumu je zaměřena na zhodnocení výsledků, které vyplývají z doplňujících otázek, které jsou v dotazníku označovány čísly 6 a 11.

5.7.1 Znalost pojmu syndromu vyhoření

Tabulka 13 o znalost pojmu syndromu vyhoření

Znalost pojmu syndromu vyhoření	Počet odpovědí	Podíl v %
Ano, vím, co znamená pojem syndrom vyhoření	50	96
Ne, nevím, co znamená pojem syndrom vyhoření	2	4
Celkem	52	100

Graf 8: Zobrazení znalosti pojmu syndromu vyhoření



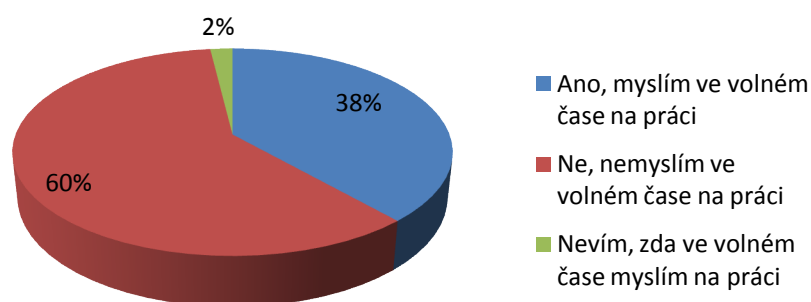
Z tohoto grafického zhodnocení je zřejmé, že 50 respondentů (96%) z celkového počtu odevzdaných dotazníků ví, co znamená pojem syndrom vyhoření a co si pod tímto termínem dokáží představit. Dva respondenti (4%) nevědí, co tento pojem znamená.

5.7.2 Myslí respondent ve volném ase často na práci?

Tabulka . 14 ó my-lenky na práci ve volném ase

My-lenky na práci	Po et odpov dí	etnost v %
Ano, ve volném ase myslím na práci	20	38
Ne, ve volném ase nemyslím na práci	31	60
Nevím, zda myslím ve volném ase na práci	1	2
Celkem	52	100

Graf . 9: Znázor uje, zda respondent ve volném ase myslí na práci



Z výsledk -et ení vyplývá, že z 52 respondent myslí ve volném ase na práci 20 (37%) z celkového po tu odevzdaných dotazník .

31 respondent (59%) na otázku, zda myslí ve volném ase na práci odpov d lo, že na práci nemyslí.

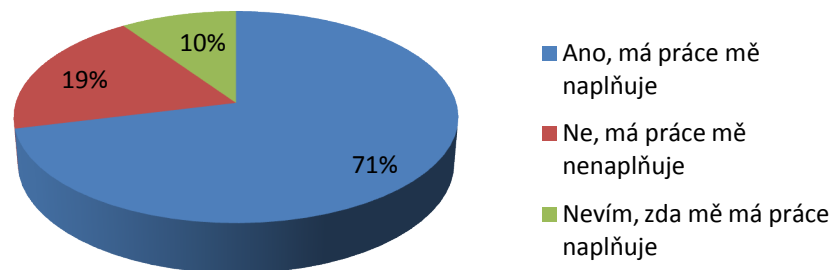
Dále jeden respondent (2%) uvedl, že neví, zda myslí ve volném ase na práci.

5.7.3 Zda respondenty jejich práce naplňuje

Tabulka 15. 6 naplnění práce respondent

Naplňování práce	Počet odpovědí	Podíl v %
Ano, má práce mě naplňuje	37	71
Ne, má práce mě nenaplňuje	10	19
Nevím, zda mě má práce naplňuje	5	10
Celkem	52	100

Graf 10: Známkování, zda respondenty jejich práce naplňuje



Po vyhodnocení odpovědí na otázku, zda respondenty jejich práce naplňuje, bylo zjištěno, že 37 respondentů (71%) jejich práce naplňuje.

Deset respondentů (19%) práce nenaplňuje.

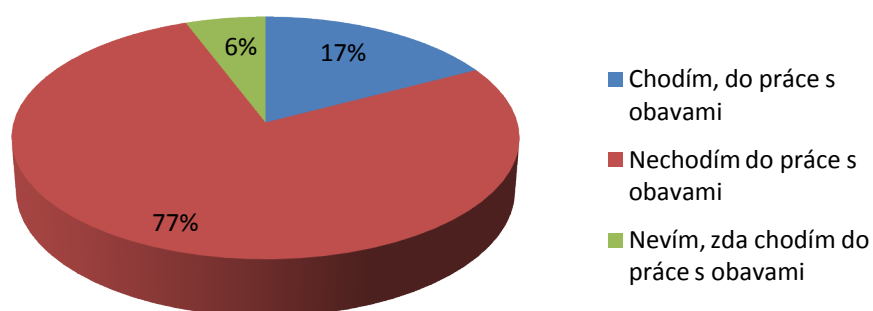
Dále pět respondentů (10%) odpovědělo, že neví, zda ho jeho práce naplňuje.

5.7.4 Chodí respondent do práce s obavami?

Tabulka . 16 ó chození do práce s obavami

Chození do práce s obavami	Po et odpov dí	etnost v %
Ano, chodím do práce s obavami	9	17
Ne, nechodím do práce s obavami	40	77
Nevím, zda chodím do práce s obavami	3	6
Celkem	52	100

Graf . 11: Znázor uje, zda respondent chodí do práce s obavami



Z dotazníkového –et ení bylo zji-t no, že 40 respondent (77%) do práce nechodí s obavami.

Dev t respondent (17%) z celkového po tu odevzdaných dotazník , uvedlo, že do práce chodí s obavami.

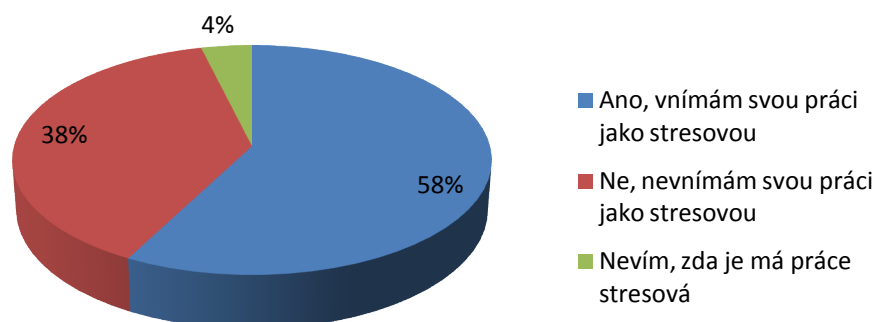
T i respondenti (6%) uvedli, že neví, zda do práce chodí s obavami.

5.7.5 Vnímá respondent svoji práci jako stresovou?

Tabulka . 17 ó vnímání práce

Vnímání práce	Počet odpovědí	Podíl v %
Ano, svou práci vnímám jako stresovou	30	58
Ne, svou práci nevnímám jako stresovou	20	38
Nevím, zda vnímám svoji práci jako stresovou	2	4
Celkem	52	100

Graf . 12: Znávor uje, zda respondenti vnímají svoji práci jako stresovou



Na tuto otázku odpov d lo ano, tedy fle respondent vnímá svoji práci jako stresovou, celkem 30 respondent (58%)

20 respondent (38%) odpov d lo, fle svoji práci nevnímá jako stresovou z celkového po tu 52 odevzdaných dotazník .

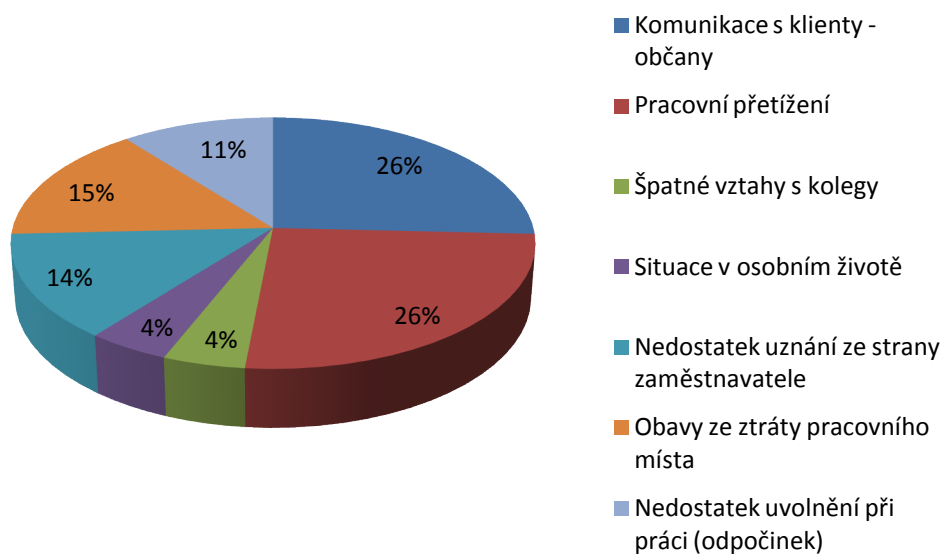
Dva respondenti (4%) nev d li, zda práce, kterou vykonávají je stresová.

5.7.6 Co v respondentech stres vyvolává

Tabulka . 18 ó aspekty stresové zát ífe

Aspekty stresové zát ífe	Po et odpov dí	etnost v %
Komunikace s klienty - ob any	17	26
Pracovní p etížení	17	26
Špatné vztahy s kolegy	3	4
Situace v osobním íivot	3	4
Nedostatek uznání ze strany zam stnavatele	9	14
Obavy ze ztráty pracovního místa	10	15
Nedostatek uvoln ní p í práci (odpo ínek)	7	11
Celkem	66	100

Graf . 13: Znázor uje jednotlivé aspekty stresové zát ífe



V této otázce mohl kaídý respondent za-krtnout více moíností odpov dí a proto je procentuální etnost uvád na k celkovému po tu odpov dí, které vyjad uje íslo 66. Z vý-e uvedeného p ehledu vyplynulo, ífe nej ast j-ími aspekty, které respondenty zat ííují, jsou komunikace s klienty ó ob any a pracovní p etížení. Odpov í komunikace s klienty ó ob any zvolilo celkem 17 (26%) respondent . Stejný po et odpov dí

zaznamenalo pracovní p etífení, tedy tuto mořnost za-řrtlo rovn řl 17 (26%) respondent .

Druhý nej ast j-í d vod ke stresu byla obava ze ztráty pracovního místa, kdy tuto odpov řa-řrtlo deset (15%) respondent .

Dev t respondent (14%) uvedlo, ře je pro n ho stresující nedostatek uznání ze strany zam stnavatele

Jedním z faktor ř bylo i nedostatek uvoln ní p i práci ř odpov inek, kdy tato odpov ř byla ozna ena celkem 7x (11%).

T i respondenti (4%) dále ozna ili shodn ř odpov ři řpatné vztahy s kolegy a situace v osobním řivot .

Dále m li respondenti mořnost vyplnit jiné stresové faktory, které je zat řlují a které nejsou uvedeny ve vý tu dotazníku.

Jednalo se nap řklad o:

- řpatná a stále se zhor-ující legislativa (1x)
- personální záleřitosti (1x)
- vnit ní ř edpisy (1x)
- řpatná komunikace s ř ímým nad řzeným (2x)
- neinformovanost na ú ad (3x)
- autoritá řký řp řob vedení m řta a ú adu (1x)
- vnitromagistrátní komunikace mezi odbory (2x)

6 Vyhodnocení cíl

Hlavní cíl - *šzjistit aspekty stresových záť flových situací a míru ohrofení syndromem vyho ení u zam stnanc Magistrátu m sta Mladá Boleslav.õ*

Záv r: Hlavní cíl výzkumu byl spln n. Provedeným -et ením bylo zji-t no, fe respondenty, tedy zam stnance Magistrátu m sta Mladá Boleslav, nejvíce zat fluje komunikace s klienty ó ob any a dále pracovní p etífení. Dal-ím aspektem, který respondenty nejvíce zat fluje, byla obava ze ztráty pracovního místa. Dále byla posuzována míra ohrofení syndromem vyho ení, kdy na základ výpo t BM syndromu vyho ení bylo zji-t no, fe syndromem vyho ení jsou ohrofeni pouze dva (4%) z celkového po tu respondent .

Díl í cíl . 1 *ó šzjistí a porovnání výsledk dosařených hodnot BM ó psychického vyho ení u jednotlivých v kových kategorií.õ*

Záv r: Tento cíl byl spln n. Výzkumem bylo zji-t no, fe v ková kategorie 18 ó 25 let dosáhla hodnoty BM v pr m ru 3,38. U v kové kategorie 26 ó 30 let byla pr m rná hodnota BM 3,15. V ková kategorie 31 ó 40 let dosáhla pr m rné hodnoty BM 2,55. U v kové kategorie 41 ó 50 let byla nam ena pr m rná hodnota BM 2,79. Pr m rná hodnota BM u v kové kategorie 51 ó 60 dosáhla 2,43. V ková kategorie 61 a více let byla pr m rné hodnoty BM 2. Nejvíce ohrofenou skupinou v kové kategorie je tedy v ková skupina 18 ó 25 let.

Díl í cíl . 2 *ó šzjistí a porovnání výsledk dosařených hodnot BM - psychického vyho ení mezi muři a ženami.õ*

Záv r: Tento cíl byl spln n. Muři dosáhli pr m rné hodnoty BM 2,19, zatímco ženy dosáhly pr m rné hodnoty BM 2,93. Na základ t chto hodnot je tedy z ejmé, fe ženy jsou syndromem vyho ení ohrofen j-í neř muři.

Díl í cíl . 3 *ó šzji-t ní a porovná ní výsledk dosaženým hodnot BM ó psychického vyho ení u jednotlivých odbor .õ*

Záv r: Tento cíl byl spln n. Výzkumem bylo zji-t no, že prům rná hodnota BM u odboru správy majetku m sta je 3,11. U odboru ízení projekt byla prům rná hodnota BM 3,02. Prům rná hodnota BM 2,98 byla nam ena u ekonomického odboru. U odboru sociálních v cí byla prům rná hodnota BM 2,8. Hodnota BM 2,73 byla nam ena u Správního odboru a obecního íivnostenského ú adu. U odboru íivotního prost edí byla prům rná hodnota BM 2,63. Hodnota BM 2,49 byla zji-t na u odboru dopravy a silni ního hospodá ství. Prům rná hodnota BM 2,32 byla zaznamenána u odboru kolství, kultury a í lovýchovy. U odboru stavebního a rozvoje m sta byla zji-t na prům rná hodnota BM 2,4.

Díl í cíl . 4 *ó šzji-t ní a porovná ní výsledk dosažených hodnot BM ó psychického vyho ení podle délky praxe na ú ad .õ*

Záv r: Tento cíl byl spln n. Prům rné hodnoty BM u kategorie 0 ó 5 odpracovaných let na Magistrátu m sta Mladá Boleslav byly 2,47. U kategorie 6 ó 10 let byly prům rné hodnoty BM 2,94. U kategorie s délkou praxe 11 ó 15 byly prům rné hodnoty BM 2,87. Prům rné hodnoty BM u kategorie délky praxe 16 ó 20 byly 2,41. Kategorie s délkou praxe na ú ad 21 a více let zaznamenala prům rné hodnoty BM 2,86. Kategorie s nejvy í hodnotou BM, byla tedy kategorie s délkou praxe 6 ó 10 let, a to 2,94.

Díl í cíl . 5 *ó šzji-t ní a porovná ní výsledk dosažených hodnot BM ó psychického vyho ení podle pracovní pozice.õ*

Záv r: Cíl byl spln n. Výzkumem bylo zji-t no, že vedoucí pracovní pozici dosáhla hodnoty BM v prům ru 2,55. U referent byla zji-t na hodnota BM 2,8.

Díl í cíľ . 6 ó š zjistit, zda zam stnanci Magistrátu m sta Mladá Boleslav subjektivn vnímají svou práci jako stresovou.õ

Záv r: Tento cíľ byl spln n. Dotazníkovým –et ením bylo zji–t no, fle 30 respondent (58%) vnímá svoji práci jako stresovou. Ne odpov d lo 20 respondent (38%), a dva respondenti (4%) nev dí, zda svoji práci vnímají jako stresovou.

Díl í cíľ . 7 ó š zjistit, jaký stresový faktor zam stnance Magistrátu m sta Mladá Boleslav nejvíce zat fluje.õ

Záv r: Tento cíľ byl spln n. Zam stnance Magistrátu m sta Mladá Boleslav zat fluje nejvíce komunikace s ob any 17 (26%) a pracovní p etíflení 17 (26%). Dal–ím faktorem, který zam stnance nejvíce zat fluje, byla obava ze ztráty pracovního místa 10 (15%) a nedostatek uznání ze strany zam stnavatele 9 (14%).

7 Vyhodnocení hypotéz

Hypotéza . 1 *ó šP edpokládám, že u v t-iny respondent , tj. více než 70%, bude rozvinut syndrom vyhoření a jejich výsledná hodnota bude vyšší než 4,05.*

Záv r: Hypotéza nebyla potvrzena, jelikož hodnoty BM vyšší než 4,0 dosáhlo 4% odevzdaných dotazníků , tj. celkem 2 respondenti.

Hypotéza . 2 *ó šP edpokládám, že ženy budou mít v průměru hodnoty BM vyšší než muži.*

Záv r: Hypotéza byla potvrzena. Průměrná hodnota BM u žen byla 2,93, zatímco u mužů 2,19.

Hypotéza . 3 *ó šP edpokládám, že pracovníci odboru sociálních věcí budou mít v průměru vyšší hodnoty BM než pracovníci ostatních odborů.*

Záv r: Hypotéza nebyla potvrzena. Nejvyšší hodnoty BM dosáhl odbor správy majetku města. V pořadí odbor s průměrnou hodnotou BM byli pracovníci odboru sociálních věcí 4. v pořadí.

Hypotéza . 4 *ó šP edpokládám, že zaměstnanci s odpracovanými lety 0-5 budou vykazovat v průměru vyšší hodnoty BM než zaměstnanci s odpracovanými lety 11-15.*

Záv r: Hypotéza nebyla potvrzena. Zaměstnanci s odpracovanými lety 0-5 vykazovali průměrnou hodnotu BM 2,47, zatímco zaměstnanci s odpracovanými lety 11-15 vykazovali průměrnou hodnotu BM 2,87.

Hypotéza . 5 *ó šP edpokládám, že vedoucí odborů i oddělení budou mít v průměru hodnoty BM vyšší než referenti.*

Záv r: Hypotéza nebyla potvrzena. Vedoucí odborů i oddělení vykazovali průměrnou hodnotu BM 2,55. Referenti měli však průměrnou hodnotu BM 2,8.

Hypotéza 6 *ó š P edpokládám, že v t-ina respondent , tj. více než 50%, vnímá svoji práci jako stresovou.*

Závěr: Hypotéza byla potvrzena. Svou práci jako stresovou vnímá 58% respondent z celkového počtu odevzdaných dotazníků .

Hypotéza 7 *ó š P edpokládám, že v t-ina respondent , bude jako nejv t-í zát řový faktor uvád t pracovní p etíření.*

Závěr: Hypotéza byla potvrzena. Pracovní p etíření jako stresový faktor uvád lo celkem 17 (26%) respondent . Na stejné úrovni pak byla odpověď komunikace s klienty ob any, kterou za-řrtlo rovn ě 17 (26%) respondent .

8 Vyhodnocení empirického řet ění

Z empirického řet ění vyplývá, že respondenti, zam stnanci Magistrátu m sta Mladá Boleslav nejsou syndromem vyho ění zasafeni. Z celkového počtu 52 (22%) respondent jsou syndromem vyho ění ohrořeni pouze dva. Nejvíce ohrořenou kategorií byla kategorie v ková, kdy nejvy-ř pr m rnou hodnotu BM zaznamenala v ková skupina 18 ó 25 let, 3,38. Rovn ě bylo zji-ř no, že pracovníci na vedoucích pozicích jsou na tom lépe než referenti, jejichř pr m rná hodnota BM byla vy-ř. M ě to být z toho d vodu, že vedoucí odbor ři odd ění kladou na své pod řízené vysoké nároky na kvalitu a množství provedené práce, z d vodu toho, že na tyto pracovníky kladou své náro ěné pofřadavky jejich nad řízení. Z výzkumu bylo dále zji-ř no, že u pracovník odboru sociálních v cí nebyla nam ěna nejvy-ř hodnota BM. Dále bylo prokázáno, že v t-ina respondent považuje svou práci za stresovou, kdy nejv t-ím faktorem zp sobující stres ozna ěli za komunikaci s klientem a pracovní p etíření. V t-ina zam stnanc se s klienty setkává v p římém kontaktu, a jelikoř tito klienti m řou být řasto nep řjemní, vyvolávají na pracovníky stresovou zát ř. Z tohoto vyplývá, že pracovníci mohou pracovat pod tlakem, jelikoř se snaří klient m vyřít vst říc, splnit jejich pofřadavky, p estofe je to n kdy

nemohly, i obtížné. Pokud by výsledky nepotvrdili, měly by byli respondenti syndromem vyhoštění zasaženi, do budoucna by se tomuto tématu měly věnovat více času, zaměstnanci by měli být více motivováni ke své práci, neměly by se zapomínat na jejich duševní aktivity a na jejich celkovou pohodu při výkonu zaměstnání. O možných rizicích syndromu vyhoštění a jeho prevence by měli být zaměstnanci v pravidelných časových intervalech školeni a informováni o možných následcích. Velmi důležitá je prevence, kdy jedinými preventivními opatřeními předejít a eliminovat rizika vzniku syndromu vyhoštění.

Závěr

Téma bakalářské práce jsem si zvolila z toho důvodu, že dnešní doba je velmi uspokojivá a mám za to, že se klade v zaměstnání důraz hlavně na množství a kvalitu odvedené práce a nikoliv na člověka a jeho osobnost. Lidé by se tedy mohli naučit v osobním životě odreagovat od své práce, naučit se zvládat stres. Aby se zasažení syndromu vyhoření předešlo, mohli by se o tomto tématu více mluvit, aby se dostal do správného povědomí.

Cílem této bakalářské práce bylo zjistit aspekty záťvových situací a míru ohrožení syndromem vyhoření u zaměstnanců Magistrátu města Mladá Boleslav. Cíle byly dosaženy.

Teoretická část práce je rozdělena na tři bloky. V prvním jsem se zabývala vymezením pojmu syndromu vyhoření. Zabývala jsem se jeho historií, jeho projevy, příčinami, rizikovými faktory, fázemi rizikovými profesemi, jeho diagnostikou a prevencí. Ve druhém jsem se zabývala vymezením pojmu stres, typy stresu, jeho prevencí, odolností vůči stresu a aspekty záťvových situací. V třetím bloku této práce jsem představila výzkumný vzorek, tedy strukturu a složení magistrátu města Mladá Boleslav.

Hlavním obsahem praktické části výzkumu bylo zjistit aspekty stresových záťvových situací a míru ohrožení syndromem vyhoření u zaměstnanců Magistrátu města Mladá Boleslav.

Pro získání informací jsem použila metodu kvantitativního dotazníku, kdy byl použit standardizovaný dotazník BM (burnout measure), který zkoumá psychické vyhoření. Autory tohoto dotazníku jsou Ayala Pines Ph.D. a Elliot Aronson Ph. D. (1980). Dotazník byl ve vztahu ke stanoveným cílům výzkumu doplněn o další, řídící otázky.

Zjištěné hodnoty ukázaly, že syndromem vyhoření jsou zasaženi dva (4%) respondenti z celkového počtu odevzdaných dotazníků. Dále byly zjištěny aspekty stresových záťvových situací. Respondenti, kteří považovali svoji práci jako stresovou, odpověděli, že nejvíce je stresuje komunikace s klienty

ó ob any a pracovní p etíffení. Tímto byl napln n hlavní cíl bakalá ské práce. Z poufíté literatury vyplynulo, fe syndromem vyho ení jsou nej ast ji ohrofeny feny, dále pracovníci v pomáhající profesi i lidé, kte í nastoupí do práce a mají plno ideál . Výzkumem bylo potvrzeno, fe i v na-em vybraném výzkumném vzorku jsou ohrofen j-í feny. Pracovníci odboru sociálních v cí na základ provedeného výzkumu ohrofeni syndromem vyho ení nejsou. Rovn fl lidé s odpracovanými lety 11 ó 15 let na ú ad vykazovali v t-í hodnoty BM neffli osoby s krat-í dobou odpracovaných let. Mám za to, fe ohrofen syndromem vyho ení m fe být kařdý bez ohledu kolik mu je let, na jaké pracovní pozici i jako dlouho pracuje. Záleffí samoz ejm i na sociálním zázemí lov ka, sociální opo e nap íklad v rodin a i samotné psychické lov ka.

Krom hlavního cíle bakalá ské práce byly dále stanoveny dí í cíle, kdy byly respondent m polořeny dopl ující a sociodemografické otázky. Z t chto podklad bylo zji-t no, fe respondenti v dí, co si pod pojmem syndrom vyho ení p edstavít. Tento výzkum se zabýval pouze zji-t ním BM hodnot v jednotlivých kategoriích a skupinách nikoliv v-ak souvislostmi a p í inami, které se k t mto výsledk m pojí.

Po vyhodnocení ve-kerých výsledk bylo t m, kte í cht li znát sv j index syndromu vyho ení odpov zeno, jakého výsledku dosáhli, p ípadn jim bylo doporu eno, eho se mají vyvarovat, aby syndromu vyho ení p ede-li.

Doufám, fe tato práce p im je tená e, respondenty, kte í o svém výsledku byli vyrozum ni, aby se nad svým řivotem zamysleli a u inili pat i né kroky ke zlep-ení kvality řivotního stylu. Kařdý z nás, by si m l ur it řivotní priority, zamyslet se nad svým řivotem a pop ípad se pokusit n co zm nit. Rovn fl bychom si m li uv domít, fe práce, kterou vykonáváme a nenapluje nás, není v-echo, a m li bychom zam ít pozornost na na-i vnit ní spokojenost, na-e blízké a na-e koní ky.

Seznam literatury a ostatních zdrojů

- BART KOVÁ, S., *Stres a jeho mechanismy*, nakladatelství Karolinum, 2010, ISBN 978-80-246-1874-6
- HUBER, J., BANKHOFER, H., HEWSON, E., *30 způsoby jak se zbavit stresu*, 1. vyd. Grada Publishing a.s., 2009, ISBN 978-80-247-2486-7
- KEBZA, V., TOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. 2. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, ISBN 80-7071-231-7
- KOPIVA K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál 2006. ISBN 80-7367-181-6
- KIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998. ISBN 80-7169-551-3
- MADAR, Z. *Slovník českého práva. Díl II., P-Z*. Praha: Linde, 1995. ISBN 80-85647-62-1.
- MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. české vydání, Portál, s.r.o., Praha 2012. ISBN 978-80-262-0180-9
- MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál 2003. ISBN 80-7178-548-2
- PRAŤKO, J., PRAŤKOVÁ, H., *Asertivitou proti stresu*, 2. vyd. Grada Publishing a.s., 2007. ISBN 978-80-247-1697-8
- REITMAYEROVÁ, E., JEKLOVÁ, M. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí o.p.s., 2005. ISBN 80-86991-74-1
- RUSH, M. D., *Syndrom vyhoření*. Praha: Návrat domů, 2004. ISBN 80-7255-074-8.
- STOCK, Ch. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-3553-5

Internetové zdroje:

Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů [základní informace online]. Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR, [cit. 6. prosince 2012]. Dostupný z [www: <http://www.uzis.cz/cz/mkn/index.html>](http://www.uzis.cz/cz/mkn/index.html)

O msta [historie msta online]. Mladá Boleslav: Oficiální stránky Státního ústavu Mladá Boleslav, [cit. 11. února 2013]. Dostupný z [www: <http://www.mb-net.cz/?page=cz,o-meste>](http://www.mb-net.cz/?page=cz,o-meste).

Poufíté zákony:

Zákon . 312/2002 Sb., o ú edních územních samosprávných celk

Zákon . 314/2002 Sb., o stanovení obcí s pov eným obecním ú adem a
stanovení obcí s roz-í enou p sobností

Přílohy:

Příloha .1 žádost o vyplnění dotazníku o pracovní dopis

Dobrý den,

jmenuji se Ivana Jiránková, a pracuji jako referentka pod Správním odborem a obecním úřadovněm - správním oddělením. V současné době studuji na Univerzitě Palackého v Olomouci, kombinované studium, obor: Sociální práce, na Filozofické fakultě, v rámci celoživotního vzdělávání.

Nyní dokončuji a pracuji na závěrečné bakalářské práci, která se zabývá problematikou syndromu vyhoření a stresovou zátěží u zaměstnanců Magistrátu města Mladá Boleslav. Dotazníkovým šetřením bych chtěla zjistit, zda syndrom vyhoření postihuje pouze konkrétní odbory a pouze určité pracovní kategorie.

Tímto bych Vás ráda poprosila o spolupráci, a to o vyplnění příloženého dotazníku, který jistě nezabere víc než pár minut Vašeho času.

Prosím Vás tedy o jeho pravdivé a pečlivé vyplnění, neboť jen tak mohu získat objektivní výsledek svého výzkumu do své bakalářské práce.

Prosím o vyplnění dotazníku do 15. února 2013.

Velmi Vám děkuji za pomoc a pochopení, neboť bez Vaší spolupráce bych tento výzkum nemohla realizovat.

V případě Vašeho zájmu o výsledky celého výzkumu mě můžete kontaktovat prostřednictvím mého emailu.

Dále bych Vám ráda sdělila, že **jde o anonymní dotazník**, proto bych Vás poprosila o jeho vytištění a po vyplnění jej prosím vložit do obálky, tuto označte svým jménem, a přidejte mi ji prostřednictvím interní pošty.

Za Vaši spolupráci Vám mockrát děkuji

Ivana Jiránková (jirankova@mb-net.cz)

Příloha . 2 Dotazník BM o psychického vyhoření auto i: Ayala Pines a Elliot Aronson.

Dotazník syndromu vyhoření: Označte prosím co nejpešněji.

Jak často máte následující pocity a zkušenosti?

	nikdy	jednou za čas	zídka kdy	n kdy	často	obvykle	vždy
1. Byl jsem unaven.							
2. Byl jsem v depresi (tísni).							
3. Proflíval jsem krásný den.							
4. Byl jsem tělesně vyčerpan.							
5. Byl jsem citově vyčerpan.							
6. Byl jsem – asten.							
7. Cítil jsem se vyčizen (zničen).							
8. Nemohl jsem se vzchopit a pokračovat dále.							
9. Byl jsem ne– astný.							
10. Cítil jsem se uhořen a utahán.							
11. Cítil jsem se jako by uvíznul v pasti.							
12. Cítil jsem se jako bych byla (bezcný).							
13. Cítil jsem se utrápen.							

14. Tířily m starosti.							
15. Cítíl jsem se zklamán a roz arován.							
16. Byl jsem sláb a na nejlep-í cest k onemocn ní.							
17. Cítíl jsem se beznad jn .							
18. Cítíl jsem se odmítnut a odstr en.							
19. Cítíl jsem se pln optimismu.							
20. Cítíl jsem se pln energie.							
21. Byl jsem pln obav a úzkostí.							

Sociodemografické a dopl ůující otázky

Prosím, zakrouřkujte p íslu-nou odpov .

1. Pohlaví

a) muž

b) řena

2. V ková kategorii, do které spadáte?

a) 18 ó 25

b) 26 ó 30

c) 31 ó 40

d) 41 ó 50

e) 51 ó 60

f) 61 a více

3. Na jaké pracovní pozici pracujete?

a) vedoucí pracovní pozice

b) referent

4. Napište prosím odbor, oddělení, na kterém pracujete:

í í í í í ..í í í í í í í í í í í í í í í í í í í .

5. Jak dlouho pracujete na tomto úřadu? (kolik let)

- a) 0-5
- b) 6-10
- c) 11-15
- d) 16-20
- e) 21 a více

6. Víte, co je to syndrom vyhoření?

- a) ano
- b) ne

7. Myslíte ve volném čase často na práci?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

8. Naplňuje Vás Vaše práce?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

9. Chodíte do práce s obavami?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

10. Vnímáte práci, kterou vykonáváte, jako stresovou?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

Pokud jste odpověděli šneď d kuji Vám za as, který jste v novali tomuto dotazníku. Ti, co odpověděli šanoď i šnevímď prosím o zodpov zení poslední otázky.

11. Co ve vás tento stres vyvolává, co Vás zat fluje? Za-krtne vechny odpovídající možnosti.

- a) komunikace s klienty ó ob any
- b) pracovní p etíflení
- c) -patné vztahy s kolegy
- d) situace v osobním flivot
- e) nedostatek uznání ze strany zam stnavatele
- f) obavy ze ztráty pracovního místa
- g) nedostatek uvoln ní p i práci (odpo inek)
- h) jiné, uve te: í í í í í í í í í í í í í í ..

Za vypln ní celého dotazníku Vám moc d kuji, uji- uji Váš, flé zpracování dotazník je 100% anonymní. Pouze v p ípad , flé budete chtít znát výsledky Va-eho vyho ení, napi-te na dotazník své jméno. I v tomto p ípad bude v-ak Va-e anonymita zachována.

Ivana Jiránková (jirankova@mb-net.cz)

Anotace bakalářské diplomové práce

Příjmení a jméno autora:	Ivana Jiránková
Katedra, fakulta:	Katedra sociologie a andragogiky, Filozofická fakulta
Název diplomové práce:	Syndrom vyhoření a stresová zátěž zaměstnanců magistrátu města Mladá Boleslav
Vedoucí práce:	Mgr. Denise Picková
Počet stránek:	2
Klíčová slova:	Syndrom vyhoření, stres, zaměstnanci Magistrátu města Mladá Boleslav, státní správa, příznaky, prevence, ohrožené skupiny, aspekty stresové zátěže

Mezi nejmodernější nemoci této společnosti v současné době máme zařadit syndrom vyhoření. Se syndromem vyhoření se můžeme setkat všude tam, kde dochází k dlouhodobému pracovnímu přetížení.

Bakalářská práce se zabývá výskytem syndromu vyhoření u zaměstnanců Magistrátu města Mladá Boleslav a cílem této práce je zjistit míru ohrožení a aspekty stresových zatěžkových situací v této organizaci.

Bakalářská práce je rozdělena na dvě části – teoretickou a praktickou.

Teoretická část se zabývá definicí pojmu syndrom vyhoření, dále příznaky, projevy, fázemi a rizikovými faktory syndromu vyhoření. Dále se teoretická část práce zaměřuje na termín stres, typy stresu, a odolnost vůči stresu.

Praktická část zjišťuje míru ohrožení syndromem vyhoření a aspekty zatěžkových situací u zaměstnanců Magistrátu města Mladá Boleslav. Pro dosažení cíle byla použita kvantitativní metoda - standardizovaný dotazník BM psychického vyhoření, autor Ayala Pines Ph.D. a Elliot Aronson Ph.D. z roku 1980. Pro zjištění konkrétních aspektů zátěže byl uvedený dotazník rozšířen o doplňující otázky.

V závěru práce je přiložen seznam použitých informacích zdrojů, v přílohách jsou materiály k vybranému tématu.

Annotation of bachelor's thesis

Author's name and surname:	Ivana Jiráňková
Department, Faculty:	Department of Sociology and Adult Education, Faculty of Arts
Title of thesis:	Burnout and stress endurance of employees of Mladá Boleslav's City Hall
Supervisor:	Mgr. Denise Picková
Number of attachments:	2
Keywords:	Burnout syndrome, stress, employees of Mladá Boleslav's City Hall, state authorities, causes, prevention, vulnerable groups, aspects of stress endurance

The burnout syndrome is included among the most modern diseases of this fast-paced society. The burnout syndrome can be found wherever there has been a long-term work overload.

This bachelor's thesis deals with the occurrence of burnout syndrome among Mladá Boleslav's City Hall employees and the aim of this work is to determine the degree of risk and stressful aspects of endurance situations in this organization.

The thesis is divided into two parts - theoretical and practical.

The theoretical part deals with the definition of burnout syndrome, his causes, symptoms, stages or risk factors of burnout syndrome. Furthermore, the theoretical part of the thesis focuses on the term of stress, types of stress, and resistance to stress.

The practical part determines the degree of threat for risk burnout syndrome and aspects of stressful situations of Mladá Boleslav's City Hall employees. To achieve the objectives, the quantitative method was used - The standardized questionnaire of BM psychological burnout, by authors Ayala Pines Ph.D. and Elliot Aronson Ph.D. from the year 1980. To determine the specific aspects of the endurance, the questionnaire was expanded to include additional questions.

The list of information's sources used, is attached in the conclusion of this thesis, The materials to the selected topic are in the annexes.