

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH**  
**PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

**A**

**VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE**  
**FAKULTA MANAGEMENTU V JINDŘICHOVĚ HRADCI**

**Bakalářská práce**

**2011**

**autor: Andrea Zewelová**

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH**  
**PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

**A**

**VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE**  
**FAKULTA MANAGEMENTU V JINDŘICHOVĚ HRADCI**

**Syndrom vyhoření v zaměstnání a v osobním  
životě**

Autor: Andrea Zewelová

Vedoucí práce: PhDr. Olga Vaněčková

Studijní program: Sociální pedagogika, specializace výchovná a vzdělávací praxe

Forma studia: Kombinovaná

Datum odevzdání : 31. 3. 2011

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích 31.3.2011

.....

Andrea Zewelová

## **Poděkování**

Děkuji PhDr. Olze Vaněčkové, vedoucí mé bakalářské práce, za připomínky a odborné vedení po celou dobu zpracovávání této bakalářské práce.

## **Anotace**

Tato práce je zaměřena na výskyt syndromu vyhoření v zaměstnání a v osobním životě. Hledá zdroje zátěže a zkoumá souvislosti syndromu vyhoření v zaměstnání a v osobním životě.

## **Annotation**

This work is focused on the incidence of burnout in employment and personal life. Finding sources of stress and explores the context of burnout at work and personal life.

## **Klíčová slova**

Syndrom vyhoření, stres, psychická zátěž, rodina.

## **Key words**

Burnout, stress, psychological stress, family.

# OBSAH

<b>ÚVOD .....</b>	<b>8</b>
<b>I. TEORETICKÁ ČÁST.....</b>	<b>10</b>
<b>1 SYNDROM VYHOŘENÍ .....</b>	<b>11</b>
1.1 Pojem a definice .....	11
1.2 Teoretické zázemí syndromu vyhoření.....	14
1.2.1 Chápání pojmu burn out .....	15
<b>2 PROFESE A OBLASTI S RIZIKEM VZNIKU SYNDROMU VYHOŘENÍ.....</b>	<b>16</b>
2.1 Zdravotnictví .....	16
2.2 Školství.....	16
2.3 Hospodářství a administrativa .....	16
2.4 Sociální péče a sociální služby .....	17
2.5 Rodina .....	17
<b>3 RODINA A PARTNERSKÉ VZTAHY JAKO ZDROJE VYHOŘENÍ.....</b>	<b>17</b>
3.1 Partnerské konflikty.....	18
3.2 Péče o nemocného člena rodiny .....	18
3.3 Přetížení v péči o domácnost.....	19
3.4 Jiné dlouhodobé stresory v rodinném prostředí.....	19
<b>4 RIZIKOVÉ FAKTORY .....</b>	<b>21</b>
4.1 Vnější, vnitřní rizikové faktory .....	21
4.2 Zátěž a přetížení .....	22
4.3 Nevytíženost.....	23
4.4 Frustrace .....	24
4.5 Negativní vztahy mezi lidmi.....	24
4.6 Přílišná emocionální zátěž.....	24
4.7 Prostředí, pracovní podmínky, organizace práce.....	25
<b>5 PŘÍZNAKY A FÁZE SYNDROMU VYHOŘENÍ.....</b>	<b>26</b>
5.1 Příznaky syndromu vyhoření.....	26
5.1.1 Subjektivní příznaky .....	27
5.1.2 Objektivní příznaky .....	27
5.1.3 Diferenciální psychologická diagnostika jevu psychického vyhoření .....	28
5.2 Fáze syndromu vyhoření .....	29
5.3 Prožívání vyhoření.....	30
5.3.1 Prožívání ve vztahu k sobě samému .....	30
5.3.2 Prožívání ve vztahu k ostatním.....	31
5.3.3 Projevy vyhoření navenek .....	31
<b>6 PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ.....</b>	<b>31</b>
6.1 Obecné zásady prevence.....	31
6.2 Interní a externí možnosti prevence.....	32
6.2.1 Možnosti prevence.....	36

<b>II. PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>38</b>
<b>7 EMPIRICKÝ VÝZKUM .....</b>	<b>38</b>
7.1 Stanovení cílů práce a předpokladů.....	38
7.2 Metoda sběru dat .....	38
7.2.1 Popis zkoumaného vzorku .....	39
7.2.2 Výzkumné metody a postup výzkumu.....	39
7.2.3 MBI – Maslach Brunout Inventory.....	39
7.3 Postup výzkumu .....	41
<b>8 VYHODNOCENÍ A INTERPRETACE DAT .....</b>	<b>41</b>
<b>9. VYHODNOCENÍ VÝZKUMU .....</b>	<b>47</b>
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>48</b>
<b>SEZNAM GRAFŮ .....</b>	<b>49</b>
<b>SEZNAM LITERATURY: .....</b>	<b>50</b>
<b>PŘÍLOHY: .....</b>	<b>51</b>
<b>DOTAZNÍK Č.1: DOTAZNÍK MBI – SYNDROM VYHOŘENÍ V ZAMĚSTNÁNÍ</b>	<b>51</b>
<b>PŘÍLOHA Č. 2: DOTAZNÍK MBI – SYNDROM VYHOŘENÍ V OSOBNÍM ŽIVOTĚ.....</b>	<b>55</b>

# ÚVOD

Pro svou bakalářskou práci jsem si vybrala téma syndrom vyhoření v zaměstnání a v osobním životě. Vedly mě k tomu tři hlavní důvody.

Prvním důvodem byla skutečnost, že tato oblast není i přes to, že v posledních letech v odborné i populární literatuře můžeme najít informace o syndromu vyhoření, dostatečně prozkoumána. Řada lidí má nějakou představu o tom, jak tento syndrom vypadá, často je ale vnímán jako něco vzdáleného, co se děje jenom těm druhým. Druhým důvodem, který přispěl k volbě tohoto tématu, byl fakt, že převážná část odborných publikací se věnuje syndromu vyhoření v pomáhajících profesích, zaměstnání, a podle mého názoru je opomíjeno vyhoření v rodině, partnerských vztazích, v osobním životě. Pojem „syndrom vyhoření“ je vlastně souborem nejrůznějších tělesných i duševních potíží, které se projevují jak v oblasti pracovní, oblasti soukromého života a oblasti duševní. V každodenním životě se tyto tři sféry zcela prolínají – stres v zaměstnání působí na rodinný a partnerský život a naopak. Z této skutečnosti vzešel také poslední důvod, proč se zabývat touto problematikou – vzrůstající potřeba předcházet problémům spojeným se syndromem vyhoření a v neposlední řadě také řešení tohoto problému, který je stále aktuálnější, vlivem měnících se společenských podmínek.

Práce je rozdělena na dvě části – teoretickou a praktickou. Teoretická část obsahuje čtyři kapitoly. První kapitola se zabývá teoretickým vymezením syndromu vyhoření, druhá kapitola uvádí profese s rizikem vzniku vyhoření a zahrnuje nejen výčet konkrétních profesí, ale také možné faktory jeho vzniku. Třetí kapitola je věnována popisu příznaků a stádií syndromu vyhoření. Čtvrtá, závěrečná kapitola, pojednává o prevenci syndromu vyhoření a její součástí je též prevence na úrovni jednotlivce.

Cílem teoretické části je objasnění základních pojmů a představení odborných názorů na zkoumanou problematiku.

Praktická část práce vychází z formulace základního cíle výzkumu a vymezených výzkumných otázek a obsahuje popis postupu empirického šetření a jeho výsledky. Představuje použitou výzkumnou metodu, prezentaci výsledků šetření a jejich interpretaci včetně doporučení pro praxi.

Součástí práce je i příloha, která obsahuje dotazník a dále seznam použité literatury.



"Pokud zapálíte oba konce svíčky, získáte tím více světla.

Svíčka však zároveň rychleji vyhoří".

Myron D. Rush

# I. TEORETICKÁ ČÁST

# 1 SYNDROM VYHOŘENÍ

## 1.1 Pojem a definice

Jev vyhoření (nebo také „burnout“, původně v podobě „burn-out“) - svým způsobem jde o výstižnou metaforu, anglické sloveso „to burn“ znamená hořet, ve spojení „burn – out“ dohořet, vyhořet, vyhasnout. Původně silně hořící oheň, symbolizuje v psychologické rovině vysokou motivaci, zájem, aktivitu a u člověka s příznaky syndromu vyhoření přechází do dohořívání a vyhaslosti), je nejspíš stejně starý, jako sama lidská práce, ale jeho název pochází až z roku 1974, kdy ho jako první popsal americký psychiatr Herbert J. Freudenberger. V USA (kde je syndrom vyhoření uznáván jako nemoc z povolání) byl pojem „burnout“ používán původně ve spojení s narkomany v chronickém stadiu, později v souvislosti s pracujícími lidmi, kteří projevovali letargii, zoufalství a bezmocnost. H. J. Freudenberger se inspiroval knihou Grahama Greena: A Burn Out Case (Případ vyhoření). Spisovatel v ní popsal život architekta, který se s velkým elánem pouštěl do realizace odvážných plánů. Setkával se s nepochopením a nepřekonatelnými překážkami, až ve stadiu vyčerpání vzdal všechny další snahy a realizace nových plánů.

Freudenberger pracoval v agentuře pro alternativní zdravotní péči. Všiml si, že mnoho dobrovolných pracovníků postupně prožívalo emoční vyčerpání, ztrátu motivace a pracovního zaujetí. Ukázalo se, že nejde o anomální chování několika jedinců, ale že celá záležitost má širší sociální kontext. Tyto poznatky zpracoval Freudenberger v knize „Burnout: The High Cost of Success“ (Vyhoření: Vysoká cena za úspěch). Další významnou knihou vydanou na téma vyhoření je kniha Beverly A. Potterové „Beating Job Burnout“, která vyšla v roce 1980 a v českém překladu v roce 1997 pod názvem „Jak se bránit pracovnímu vyčerpání“. V odborné literatuře se postupně objevují další práce a definice různých autorů. Jen za posledních pět let je možné najít přes pět tisíc článků věnovaných studiu vyhoření. U nás věnuje pozornost tomuto tématu např. J. Křivohlavý (1998,2001).

Tamara a Jiří Tošnerovi v pracovním sešitu pro účastníky kurzů národního dobrovolnického centra (2002), uvádí, že syndrom vyhoření lze popsat jako duševní stav objevující se často u lidí, kteří pracují s jinými lidmi, a jejich profese je na mezilidské komunikaci závislá. Tento stav ohlašuje celá řada příznaků: člověk se cítí celkově špatně, je emocionálně, duševně i tělesně unavený. Má pocity bezmoci a beznaděje, nemá chuť do práce ani radost ze života.

V knize 101 strategií, jak se nezbláznit v šíleném světě (Arnold A. Lazaurus, Clifford N. Lazaurus, 2004) je syndrom vyhoření vysvětlován jako stav, jenž se projevuje u těch daných jedinců, kteří přepínají své síly do té míry, až je práce začne nudit a vyčerpávat. Následně se dostaví ztráta motivace a zájmu, upadnutí do deprese a může dojít až k fyzickému onemocnění.

V publikaci Jak neztratit nadšení (Křivohlavý, 1998) jsou uvedeny definice psychologů, kteří se zabývají tímto tématem:

- Ayla Pines a Elliott Aronson: *„Burnout je formálně definován a subjektivně prožíván jako stav tělesného, citového a duševního vyčerpání, způsobeného dlouhodobým pobýváním v situacích, které jsou emocionálně mimořádně náročné. Tato emocionální náročnost je nejčastěji způsobena spojením velkého čekávání s chronickými situačními stresy“.*
- *„Burnout je doprovázen celým souborem příznaků. Patří mezi ně tělesné zhroucení, pocity, bezmoci a beznaděje, ztráty iluzí, negativních postojů k práci, klidem v zaměstnání i k životu jako celku. Ve své extrémní podobě burnout představuje hraniční bod. Dostane-li se člověk za něj, jeho schopnost zvládat požadavky, které prostředí na něj klade (jeho adaptabilita), je podstatně snížena“.*
- *„Burnout je odpovědí organismu na situaci, která člověka uvádí do stresového stavu. Tato situace je přitom tak silná a mocná, že by se negativně dotkla každého člověka, který by se do ní dostal.“*
- *„Nejnadšenější lidé upadají do nejtěžších forem vyhoření nejčastěji. Závažnosti jejich fyzického a psychického stavu je do určité míry ukazatelem jejich původního nadšení“.*

H.Freudengerger a G.North (1992) říkají: *„Vyhoření je stav vyplenění všech energetických zdrojů původně velice intenzivně pracujícího člověka (např. lidí, kteří se snaží druhým lidem v jejich těžkostech pomoci a pak se sami cítí přemoženi jejich problémy). Vyhoření je konečným stadiem procesu (svůj entuziasmus) a svou motivaci (své vlastní hnací síly).“*

Cary Cheniss (1980) vyjádřil svůj názor slovy: *„Vyhoření je situací totálního (úplného) vyčerpání sil. Je pocitem člověka, který došel k závěru, že již nemůže dál. Je to stav člověka, který ztratil naději, že se ještě něco může změnit, stav člověka, který ztratil veškeré iluze. Vyhoření je výsledek procesu, v němž lidé velice intenzivně zaujatí určitým úkolem (ideou) ztrácejí své nadšení.“*

Jako v každé problematice, i na syndrom vyhoření existují různé názory, pohledy, tedy i celá řada definic. Různí se především v tom, že jedny jsou zaměřeny na konečné fáze syndromu vyhoření a jiné jej vymezují jako proces, který se postupně vyvíjí. Ve všech těchto vymezeních se ale objevují společné znaky: přítomnost emocionálního vyčerpání, deprese, ztráta empatie; vytvoření negativních postojů nejen k sobě, ale i k jiným, změna životních postojů; zaměření se na psychické příznaky a z nich vyplývající chování a částečně na fyzické a sociální příznaky; nesouvislost syndromu vyhoření s psychickou poruchou, nemocí.<sup>1</sup>

Syndrom vyhoření může vzniknout u každého člověka, který vkládá do své práce mnoho energie a nadšení, má ji rád, ale nedokáže si vymezit prostor, do kterého už pracovní a rodinné úkoly nesmí zasahovat. Mohou mu podlehnout učitelé, psychologové, sociální pracovníci, ale také rodina – u člověka v roli manžela, rodiče nebo u rodinného pečovatele.<sup>2</sup>

Za zmínku také stojí, že syndrom vyhoření má svou definici v Mezinárodní klasifikaci nemocí:

"V Mezinárodní klasifikaci nemocí (anglicky ICD, The International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems) najdeme pod kategorií Z73 -- Problémy spojené s obtížemi při vedení života přímo podkategorii Z730 - Vyhasnutí (vyhoření).

Syndrom vyhoření by však mohl být v závislosti na konkrétním klinickém obrazu řazen částečně do skupiny diagnóz F 48 - Jiné neurotické poruchy, a to zejména do podskupin F 48.0 - Neurostanie a F 48.1 - Depersonalizační a derealizační syndrom, neboť jde v podstatě o specifický únavový syndrom. Teoreticky lze uvažovat i o souvislosti se skupinou diagnóz F 43 - Reakce na těžký stres a poruchy přizpůsobení s dodatkem, že v úvahu by připadala pouze souvislost se stresem chronické povahy."<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, s. 50-51. |

<sup>2</sup> ZAVÁZALOVÁ, H. A kol. *Vybrané kapitoly se sociální gerontologie*. Praha: nakladatelství Karolinum, 2001, 97 str. ISBN 80-246-0326

<sup>3</sup> KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření (Informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, str. 13).

## 1.2 Teoretické zázemí syndromu vyhoření

V teoretické rovině souvisí podstata vyhoření se dvěma oblastmi výzkumu:

1. s oblastí filozoficko-psychologickou – jde o zdroje z oblasti existenciálně orientované filozofie a psychologie;
2. s oblastí psychologicko-medicínskou – studium stresu a jeho důsledků;

Existencialismus byl pro řadu psychologů a psychiatrů, kteří se zabývali otázkami psychologických aspektů vztahů mezi zdravím a nemocí, velmi inspirativním, myšlenkovým zdrojem. Krize, kterou existencialisté poprvé popsali po 1. Světové válce, je způsobena pocitem totálního osamění, vykojení z dosavadního zaběhnutého každodenního režimu a nutností spoléhat se pouze na vlastní síly. Člověk je zde reflektován a percipován jako zcela osamělé a z kořenů vytržené individuum, usilující momentálně o uhájení holé existence. Značný důraz je kladen na pocity úzkosti, jejichž zdroje jsou spatřovány v prožívané odpovědnosti, a na pocity beznaděje, vztahující se k nutnosti spoléhat se jen na sebe.<sup>4</sup>

Informaci, že vyhoření je subjektivně prožíváno jako stav fyzického, emocionálního a mentálního vyčerpání, je třeba pochopit. Jaro Křivohlavý ve své knize *Psychologie zdraví* (2001) uvádí, že se o to v roce 1998 pokusila dvojice psychologů Pinesová a Aronson a přesněji určili jednotlivé druhy vyčerpání:

- Fyzické vyčerpání je definováno výrazným snížením energie, chronickou únavou a celkovou slabostí.
- Emocionální vyčerpání je charakterizované pocity beznaděje a představou, že člověku není pomoci (tzv. HH-syndrom – příznaky beznaděje, bezmoci) a že je chycen do pastí.
- Mentální vyčerpání je definováno negativním postojem člověka k sobě samému a k práci a negativním postojem ke světu (životu) vůbec. Tito lidé však vyhoření nemusí vnímat.

---

<sup>4</sup> KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření (Informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, str. 4).

Křivohlavý uvádí, že v souvislosti s výskytem vyhoření, je ta potřebou, která nejčastěji vede k psychickému vyhoření, potřeba smysluplnosti vlastní činnosti, práce, žití – tzv. existenciální potřeba. Obecně řečeno, lidé, kteří cítí, že jejich práce, manželství, rodina, přestává být smysluplná, upadají do stavu psychického vyhoření. Stav, který vyjadřuje neexistenci smysluplného pojetí, nebo nesmyslnost bytí, je někdy označován termínem „absurdní“ nebo termínem „odcizení“. Další z potřeb, která se často objevuje ve studiích zrodu psychického vyhoření, je potřeba společenského uznání – respektu = projevení úcty druhými lidmi. Každý z nás, i když každý v jiné míře, potřebuje vědět to, že si ho druzí lidé váží, že to co dělá, kladně hodnotí. Každý z nás potřebuje kladnou odezvu druhých lidí, ale ne všech. Psychologové hovoří o tzv. primární skupině, to je skupina nejbližších lidí, lidí, na kterých člověku nejvíc záleží.<sup>5</sup>

### 1.2.1 Chápání pojmu burn out

Přehled možností chápání tohoto pojmu ve více rovinách uvádí T. a J. Tošnerovi (2002) ve své publikaci. Syndrom vyhoření můžeme tedy chápat jako:

1. Syndrom vyhoření – jako postupný proces, který je možno včas přerušit, jinak může vést až k nevratným zásahům do našeho života.
2. Duševní poruchu – končený výsledek procesu vyhoření z hlediska psychiatra. Výsledek, který již vyžaduje léčbu jako jakékoliv jiné závažné onemocnění.
3. Opakující se proces v životě jednotlivce s pravidelnými fázemi viděnými z hlediska jednotlivce – v různých fázích života nás mohou příznaky chronického vyčerpání přepadnout s různou intenzitou. S přibývajícím věkem mohou být stavy vyhoření závažnější.
4. Burnout faktory, tj. všechny vnější podněty a příčiny, které se sčítají s ostatními vlivy, vedoucími k vyhoření. Např.: společenské, politické a ekonomické klima, dále fyzikální faktory pracoviště (teplota, osvětlení, uspořádání pracoviště, rozvržení pracovní doby aj.)
5. Burnout jako účinek – skupina stejně „vyhořelých“ pracovníků v jedné instituci z hlediska pohledu vedoucího pracoviště, který se snaží o změnu a naráží stále nepochopení až odpor k jakékoliv změně.

---

<sup>5</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, str. 28-29.

## **2 PROFESE A OBLASTI S RIZIKEM VZNIKU SYNDROMU VYHOŘENÍ**

Osoby, které jsou nejvíce ohroženy syndromem vyhoření, najdeme především ve zdravotnictví, školství, v oblasti hospodářství a administrativy, mezi pracovníky sociální péče a sociálních služeb.

### **2.1 Zdravotnictví**

Situace zdravotních sester jako první upozornila na syndrom burnout. Jde hlavně o práci sester v hospicích, na onkologických odděleních, odděleních JIP. Vyhoření se ale nevyhýbá ani lékařům těchto oddělení.

U zdravotních sester dochází k syndromu vyhoření velmi často. Snaží se starat o své pacienty co nejlépe, někteří to chápou, poděkují a váží si této práci. Jiní to ale nechápou, neprojevují uznání, nepoděkují za péči. Není divu, že zdravotní sestry se cítí frustrovány - neuspokojeny z hlediska svých základních psychických potřeb. To má vliv na sebehodnocení a sebecenění i na celkový postoj zdravotní sestry, jak ke své práci, tak i k pacientům.<sup>6</sup>

### **2.2 Školství**

Je druhou oblastí, kde se vyhoření vyskytuje ve velké míře. Týká se učitelů všech stupňů, speciálních pedagogů a učitelů odborného školství. Učitelé nastupují do zaměstnání s představou, že budou pomáhat svým žákům na jejich cestě za poznáním. V zaměstnání se ale setkávají s realitou, kterou tvoří malý nebo vůbec žádný zájem ze strany studentů, špatné mezilidské vztahy v pedagogickém prostředí a nesmyslné překážky ze strany vedení a mohou se projevit první příznaky syndromu vyhoření.

### **2.3 Hospodářství a administrativa**

Vyhoření zde souvisí se zjištěním vysoké míry stresu a distresu. Platí to nejen pro vedoucí pracovníky, ale i pro pracovníky administrativy, kteří přicházejí do tlaku ze dvou stran – od svých nadřízených a od svých podřízených (jedná se o tzv. „dvojitou vazbu“ – double bind.) Negativní vliv mají také vnitroskupinové a externí konflikty, problematiky jednání s lidmi apod.

---

<sup>6</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, str. 24



## 2.4 Sociální péče a sociální služby

Práce s lidmi a to zejména v nejtěžších životních situacích – pracovníci sociálních služeb, poradci, sociální kurátoři, pracovníci vězeňské služby, příslušníci kriminální služby apod. Schaufeli (1993) na základě měření míry psychického vyhoření pomocí dotazníku MBI (Maslach Burnout Inventory – inventář psychického vyhoření, který sestavila Christina Maslachova) uvádí, že u lidí, kteří pracují s lidmi v sociálním povolání, postihuje burn out 10-25% pracovníků.

## 2.5 Rodina

Ačkoli se nejedná o „zaměstnání“ v pravém slova smyslu, s projevy syndromu vyhoření se v rodině setkáváme velmi často. Problémy mezi příbuznými, rodičů s dětmi, vztahy v rodinách, to vše vede k projevům vyhoření. Manželé uzavírají nejen svatby, ale i rozvody, rodiče mají nejen radosti, ale i starosti se svými dětmi, zvláště pak když dospívají. Mezi nejbližším příbuznými je nejen nejvíce krásných mezilidských vztahů, ale i nejvíce vražd a sebevražd. Míra spokojenosti s manželstvím a s rodinou je proměnlivá.<sup>7</sup>

## 3 RODINA A PARTNERSKÉ VZTAHY JAKO ZDROJE VYHOŘENÍ

V této oblasti vzniká syndrom vyhoření z osobních příčin: zdrojem jsou problémy partnerského nebo rodinného života a též osobní vlastnosti dotyčných osob. Tyto oblasti působí ale i na oblasti pracovního a společenského života. Hlavně ženám, které mají několikanásobně větší břemeno (domácnost, výchova dětí, zaměstnání) hrozí, že opomenou saturovat vlastní duševní a tělesné potřeby. Podstatnou roli v tom hraje rozdělení rolí – žena drží rodinu pohromadě. Je velice důležité reagovat na první náznaky stresu např. vznést požadavky vůči partnerovi, naléhat na jiné rozdělení úkolů, rozumně zacházet se silovými rezervami.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, str. 21

<sup>8</sup> KALLWASS, A., *Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě*, Portál: 2007, str. 57

### 3.1 Partnerské konflikty

Syndrom vyhoření má mnoho příčin, mezi ně patří i problematický citový vztah a neuspokojivý citový život. S psychickým jevem typu vyhoření se můžeme často setkat u manželů. Na začátku bylo velké zamilování, ale pak nastoupí všední život se svými problémy. Právě při řešení problémů a konfliktů se ukáže, jak jsou manželé připraveni na řešení konfliktů, na spolupráci. Místo tvořivého řešení a spolupráce může nastoupit soupeření – jednání typu – kdo z koho, spory, hádky. Prvotní nadšení, zamilovanost vyprchává a místo ní se objevují první příznaky syndromu psychického vyhoření.<sup>9</sup> U mnoha lidí je hlavní příčinou jejich vyčerpání a pocitu prázdnoty vedoucí ke vzniku nemoci, nadměrné zatížení v práci. Osobní problémy pak mohou symptomy zesilovat. Naopak rodinná soudržnost a harmonie mohou člověka postiženého vyhořením významně podpořit.<sup>10</sup>

### 3.2 Péče o nemocného člena rodiny

Většina z nás si nedovede představit, nakolik může trvale nemocné nebo postižené dítě, nebo nemocný člen rodiny rozvrátit duševní a rodinnou rovnováhu. Ohroženo je téměř všechno, co je v jiných rodinách za normálních okolností samozřejmé jako dovolené, spontánní akce, čas na večeři ve dvou apod. Péče o nemocné pohlcuje veškerou energii rodičů nebo pečujícího a následky v podobě nejrůznějších deficitů na sebe nenechají dlouho čekat. Výsledkem trvalého přepínání není jen samotné vyhoření. Energetický potenciál je vyčerpán a nezbývají žádné rezervy. Člověk, který trvale pečuje o nemocné nebo postižené se musí seznámit s věcmi, které mnoha jiným lidem zůstanou neznámé, např. musí se postarat o finanční dávky, což je poměrně nedůstojné a nepříjemné úřední jednání. Ale hlavně se musí o nemocného neustále starat. Nemůže večer „vypnout“, jako si to může dovolit člověk se stresujícím zaměstnáním. Dalším faktem je, že nemocný nebo postižený člověk se o sebe nikdy nebude umět plně postarat, bude vždy do jisté míry odkázán na někoho. Vždy bude odkázán na přítomnost a pozornost osoby, která o něj pečuje, neboť ta jediná je jeho jediným spojením s okolním světem. Postižené rodiny se často ocitají v izolaci, protože okolí je pozoruje se zvědavostí a rozpaky.

Starat se o nemocného nebo postiženého není nic jednoduchého a vyžaduje to

---

<sup>9</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, str. 27

<sup>10</sup> KALLWASS, A., *Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě*, Portál: 2007, str. 82

mnoho energie. Rodina se musí reorganizovat a hledat způsoby, jak se vyrovnat se situací. Pak se může kde co zlepšit a může začít nový „normální“ život. Důležité ale je, nezavírat oči před vnějšími ani psychickými těžkostmi a potížemi, naučit se občas zastavit, věnovat se svým duševním a duchovním potřebám.<sup>11</sup>

### 3.3 Přetížení v péči o domácnost

Akutním syndromem vyhoření trpí dnes nejen učitelé, sociální pracovníci, ale stále více ženy „bojující“ na všech frontách, protože jsou zároveň pracovnice v zaměstnání, matky, manželky, hospodyně. Tyto postoje, činnosti a zaměstnání, souvisí s maximálním nasazením a angažovaností.

První fází je vyčerpanost. Ubývá nejen tělesných a duševních zájmů. Druhá fáze je určité znečitlivění nebo zlhostejnění. Žena necítí ani radost ani smutek tak intenzivně jako dřív, do pozadí ustupují také životní potřeby jako je sexualita. Ve třetí fázi se žena stahuje do ústraní. Přerušuje úplně nebo částečně kontakty s přáteli, vyčerpání se objevuje i v zaměstnání, objevují se pochybnosti o správné výchově dětí, všechno jako by fungovalo napůl. Tyto stavy trvalé únavy, pocity nesmyslnosti života a lhostejnosti jsou varovným signálem. Vyhoření je mimo jiné následkem nesprávného sebehodnocení a špatného odhadu vlastních sil. Další příčiny jsou v nedostatku podpory okolí. Být perfektní matkou, manželkou, hospodyní a zaměstnankyní je velmi náročné. Je třeba vyjasnit si témata „dávat a přijímat“ a „láska a odpovědnost.“<sup>12</sup>

### 3.4 Jiné dlouhodobé stresory v rodinném prostředí

Syndromem vyhoření jsou nejvíce ohroženi lidé určitého typu: lidé, kteří příliš dlouhou dobu vyčerpávají svůj duševní nebo tělesný potenciál a nechtějí nebo nedokážou si to přiznat. Přecherávají konto svých rezerv, až to není únosné. Přestávají být schopni dostát vlastním nárokům na sebe samé, něčeho se vzdát, něco opustit (v jejich představách je toto spojené se slabostí a ústupem. Ignorují nejrůznější tíživé příznaky – stále úpornější bolesti hlavy, otupělost smyslu i mysli, stavy vyčerpání až dojde k vyhoření. V tomto případě se nejdříve musí vyrovnat sami se sebou. Naučit se mít rádi, učit se přátelskému, laskavému přístupu k sobě, akceptovat sama sebe i svou situaci, ať je jakákoli.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> KALLWASS, A., *Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě*, Portál: 2007, str. 88,95

<sup>12</sup> KALLWASS, A., *Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě*, Portál: 2007 str. 62-66

<sup>13</sup> KALLWASS, A., *Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě*, Portál: 2007 str. 73

Důležité je umět hospodařit s vlastními silami, stanovit si meze. Zvládnout vše vlastními silami, perfektně fungovat na všech úrovních, být k sobě tvrdý, vzdát se volného času, to vše bez ohledu na vlastní rezervy, to vše může vést k syndromu vyhoření. Takový člověk prochází, aniž by si všiml, různými etapami. První z etap je snaha osvědčit se kladně, "musím obstát", postižený je pevně rozhodnutý, že všechny úkoly, které si předsevzal, zvládne sám. Na takové věci jako je odpočinek, zohlednění vlastních potřeb není čas. Zesílené úsilí – vydat se ze všech sil hned na začátku znamená nedostat se do cíle. Zanedbávání vlastních potřeb – nevyužívat volný čas k pěstování vlastních potřeb a zájmů. Potlačování konfliktů, skrývání nespokojenosti, neprojevení se, nevyvolávání hádky. Přehodnocení – vůle fungovat na všech rovinách, potlačuje ostatní hodnoty. Přijímají herkulovské úkoly a neumí říkat „ne“. Popírají hodnotu sociálního kontaktu a emocionální komunikaci. Popírání problémů – „všechno“ je v pořádku, všechno je normální, nutkavé popírání rodícího se vnitřního napětí jako projev obrany tomu, co se děje. Dezorientace – bez výčitek svědek nebo strachu ze selhání si postižený nedokáže vymezit vůči požadavkům. Vytváří si odstup, utíká do samoty. Viditelné změny chování – depresivní rysy, únava až vyčerpání, ztráta libida, nejrůznější psychosomatické potíže. Depersonalizace – postižení často nejsou schopní vnímat sebe ani druhé. Ztrácejí vztah k vlastní osobě a k ostatním lidem, což se týká především rodinných příslušníků. Vnitřní prázdnota – člověk jako by ztratit veškeré city a emoce, vitální síly jsou ochromeny, stísňuje ho pocit nesmyslnosti a prázdnoty. Deprese – tato porucha se může projevat nejrůznějšími způsoby, zoufalství z poznání, že nic nefunguje a člověk se ocitá ve smysluplném vakuu. Naprosté vyčerpání – ohlašuje se různými symptomy, na které postižení nedbá až do doby, kdy ne dokáže ani pevnou vůlí postavit nadměrnému zatížení, tělo vypoví službu <sup>14</sup>

Z běžných denních činností, které žena vykonává, se snadno může stát ubíjející stereotyp bez vyhlídky na změnu - udržovat domácnost je třeba neustále. Žena je zpravidla zvyklá tyto činnosti zvládat sama, přičemž často naráží na nepochopení partnera, který má pocit, že domácí práce "není práce". Zde se mohou projevit některé první negativní příznaky procesu vyhoření. A. Laengle tuto fázi popisuje jako období, kdy je jedinec místo počátečního nadšení motivován zájmem spíše praktickým, kdy se z prostředků stává cíl.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, str. 62-63

<sup>15</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, str. 76

Z nejnovější studie Sociologického ústavu Akademie věd Jany Bierzové „*Rozdělení domácích prací v rodinách s dětmi*“ vyplývá, že žena, která chodí do zaměstnání, pak v práci stráví přes osm hodin a doma na „druhé směně“ dalších šest hodin. Sociální a společenský tlak je vyvíjen především na ženu, aby zvládla profesi, rodinu, což snižuje její volný čas na minimum.<sup>16</sup>

## 4 RIZIKOVÉ FAKTORY

### 4.1 Vnější, vnitřní rizikové faktory

Rizikové faktory, které syndrom vyhoření přímo nebo nepřímo způsobují, můžeme rozdělit na vnitřní a vnější. Vnější faktory se týkají situace a kontextu, v němž se ohrožený jedinec nachází. Jde o podmínky v zaměstnání, o situaci v osobním životě jedince, jeho rodinu a širší příbuzenský okruh a také i o společnost, v níž žijeme, a podmínky, které na nás v každodenním životě klade. Vnějšími faktory, které se vyskytují např. v zaměstnání, je např. dlouhodobé a opakované jednání s lidmi, vysoké nároky na pracovní výkon, jednotvárnost práce, nedostatek personálu a finančních prostředků, nedostatek odpočinku, relaxace, pracovní přetížení, nedostatek ocenění práce, nutnost setrvávat v neustálém stresu a nepříznivých podmínkách. Na úrovni rodiny se může jednat o problémy mezi partnery, nemoc v rodině, zvláště dlouhodobá onemocnění, nepříznivé bytové či finanční podmínky. Společnými rizikovými faktory mohou být soutěživý charakter naší společnosti, neustále rostoucí životní tempo a klamný obraz úspěchu: úspěšný je ten člověk, který má prestižní povolání, vydělává spoustu peněz a má rodinu".<sup>17</sup>

Vnitřními faktory pak můžeme nazývat různé osobnostní charakteristiky daného člověka, které podporují vznik vyhoření, dále pak stav organismu, především fyzický stav a následně i způsoby chování a reagování v různých situacích, které jedince používá.

---

<sup>16</sup> KŘÍŽKOVÁ, A., MAŘÍKOVÁ, H., HAŠKOVÁ H., BIERZOVÁ, J. *Pracovní a rodinné role a jejich kombinace v životě českých rodičů: plány versus realita*, Praha: Sociologický ústav AV ČR, 2006, ISBN 80-7330-112-1

<sup>17</sup> JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E., *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, str. 15-17

Vnitřní faktory se týkají osobního charakteru jedince, způsobu chování a reagování v dané situaci, fyzického a psychického stavu. Mezi vnitřní faktory patří např. velké, až přílišné nadšení pro práci, špatné vnitřní sebehodnocení, silné vnímání neúspěchu, špatný fyzický stav, snaha udělat si všechno sám, nezvládání konfliktů, neschopnost aktivního odpočinku, relaxace. Čím více se rizikových faktorů u člověka vyskytuje, tím je vyšší pravděpodobnost vzniku a rozvoje syndromu vyhoření.<sup>18</sup>

Osobnostní charakteristiky, jak již bylo výše zmíněno, výrazně ovlivňují vznik a rozvoj syndromu vyhoření. Existuje odlišné nahlížení lidí na stejný problém. Někteří vidí překážku jako snadno překonatelnou, je to pro ně výzva, jiným se jeví mnohem větší, než ve skutečnosti. Tato odlišná chování lidí se dělí do dvou skupin. Křivohlavý uvádí dělení podle Freidmana a Rosemana na "typ A" a "typ B". Lidé s typem chování A jednají často příliš energicky, rychle, chovají se soupeřivě. Tito lidé chtějí být ve všem nejlepší, chtějí vynikat. Berou na sebe příliš mnoho práce a často musí pracovat i doma mimo pracovní dobu. Lidé s tímto typem chování často riskují a přeceňují své schopnosti, následkem toho se u nich objevuje specifická úzkost. Jejich úzkost se navenek projevuje nepřátelstvím a netrpělivostí k lidem. Tito lidé si kladou příliš vysoké cíle a snaží se jich také za každou cenu dosáhnout. Jedinci s typem chování B mají velkou také výkonnost, ale za cíli se neženou za každou cenu. Žijí pro ni než jen pro práci, do svého života zahrnují rodinu, přátele a zájmy, dovedou přiměřeně odpočívat a zajímají se i o jiné věci, než jsou pracovní záležitosti. Úspěch v zaměstnání není jediný smysl jejich života. Jedince s tímto typem chování postihuje syndrom vyhoření podstatně méně, než jedince s typem A.<sup>19</sup>

## 4.2 Zátěž a přetížení

V dnešní době pracovní prostředí obvykle příliš nedovoluje dát najevo nejistotu. Všude se očekává suverenita, síla, všude panuje očekávání, že se člověk se svými úkoly bude potýkat pokud možno sám. V situacích, kdy nejsou jasně rozděleny úkoly a kompetence, se člověk snadno dostane do úzkých, což si okolí obvykle vykládá jako osobní nekompetentnost. Lidé, kteří mají v zaměstnání příliš vysoké pracovní nasazení, extrémní cílevědomost, si svou angažovaností mohou způsobit stres.

---

<sup>18</sup> JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E., *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, str. 17-18

<sup>19</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, str. 79-81

V životě se může stát, že pod delším poměrně klidným úseku života se objeví překážka, která se zdá být nepřekonatelná. To co jsme dosud zvládali bez problémů, se najednou nedá zvládnout obvyklým způsobem. Mobilizujeme všechny síly a rezervy, dostáváme se do stresu.<sup>20</sup>

Pojem stres (napětí, zátěž) poprvé použil pro označení charakteristických fyziologických projevů, kterými organismus reaguje na různé zátěže, kanadský vědec H. Selye. Stres nemusí být jen negativní. Přiměřená míra stresu člověka aktivizuje, stimuluje k hledání řešení situace. Člověk si tak rozvíjí své zkušenosti a dovednosti. Rozlišuje stres negativní tzv. distres (negativně zátěžové situace – konflikty, smrt blízkého) a stres pozitivní, tzv. eustres (pozitivní zátěžové situace – velká radost apod.). Stres tedy může být i užitečný, protože v podstatě je aktivačním činitelem, pokud nepřekročí určitou úroveň.

O jeho nepříznivém vlivu můžeme hovořit v tom případě, je-li příliš velký, dlouhodobý a především, když ho jedinec nezvládá. V podstatě můžeme říct, že pokud je stres slabší, organismus si na něj postupně zvyká „otužuje se“, v případě, že je velký, může organismus „onemocnět“. Vždy je však o subjektivní záležitost a individuální rozdíly ve schopnosti zvládnout stres. Pohybujeme-li se dlouhodobě ve stresové situaci, je pravděpodobné nebezpečí psychického vyhoření.<sup>21</sup>

### 4.3 Nevytíženost

Překvapivě i jeden z aspektů, který může vyvolat stres je nevytíženost. Příliš nízká náročnost, málo skutečných zážitků úspěchu, jednotvárnost, nemožnost realizovat se, může zapříčinit, že se člověk cítí nevyužitý, vyčerpán, jako člověk na nepravém místě. Ztrácí vitalitu a energii, je unavený a zničený. V tomto případě je důležité včas rozpoznat první náznaky vyhoření, analyzovat situaci, být sám aktivní a tím se dostat z bludného kruhu.<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, str. 26-27

<sup>21</sup> KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření (Informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, str. 11-10.

<sup>22</sup> KALLWASS, A., *Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě*, Portál: 2007, str. 33

## 4.4 Frustrace

Když vykonáváme nějakou činnost, očekáváme, že tato činnost bude nějakým způsobem odměněna – ať už finančně, nebo v podobě společenského uznání, ocenění druhými lidmi, jejich vyjádření k našemu úsilí atd. Kladné ocenění – satiace (uspokojení), žádné ocenění – frustrace (neuspokojení).

I zde je na místě připomenout, že frustraci potřeb, je třeba brát individuálně. To, co může někomu připadat jako výhra, pro druhého může mít význam prohry. Tyto zážitky frustrace – zklamaných očekávání, se kumulují a hromadí a v konečném výsledku mohou být významným činitelem syndromu vyhoření.<sup>23</sup>

## 4.5 Negativní vztahy mezi lidmi

V mnoha případech, které skončily syndromem vyhoření, se můžeme setkat s údaji o tom, že syndromu vyhoření předcházely špatné vzájemné vztahy postiženého v rodině nebo na pracovišti. Negativními vztahy, máme na mysli existenci nedorozumění, sporů, konfliktů, rozporu apod. Můžeme hovořit o hádkách, urážkách, výjimkou nejsou slovní napadání, urážení, přehnaná asertivita a agresivita. Prostředí vykazuje absenci vzájemné úcty, malou míru kladného hodnocení a na druhé straně vysokou míru devalvace (urážení, ponižování), nedostatek vzájemné důvěry atd. Špatné vztahy mezi lidmi můžeme najít tam, kde se sliby snadno dávají, ale neplní, kde chybí stanovení a dodržování základních etických norem lidského soužití. Všechny uvedené projevy jsou velkou zátěží u člověka, který má blízko k syndromu vyhoření, působí jako velká podpora tohoto jevu.<sup>24</sup>

## 4.6 Přílišná emocionální zátěž

K psychickému vyhoření dochází často tam, kde jsou kladeny příliš velké nároky na kladné emocionální vztahy mezi lidmi. Rozumět tomu můžeme tak, že se od pracovníků vyžaduje velice emocionálně kladný přístup i v situacích, které jsou častokrát opačného charakteru, což je velmi vysilující.<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, str. 28

<sup>24</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, str. 29

<sup>25</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, str. 29-30



## 4.7 Prostředí, pracovní podmínky, organizace práce

Křivohlavý (1998) uvádí specifické faktory pracovního nebo životního prostředí, které syndromu vyhoření výrazně napomáhají.

- míra svobody a kontroly – nedělá nám dobře, pokud nemáme žádnou svobodu a volnost rozhodování, ale ani tehdy, máme-li svobody nadbytek. Podobně je to i s kontrolou – není nám příjemné, pokud je častou kontrolou zasahováno do toho, co děláme, ale není nám ani příjemná situace, kdy jsme ponecháni jen sami sobě a nikdo se o to, co děláme, nezajímá;
- nesmyslnost požadavků – mezi nejvýraznější podmínky, které ovlivňují vznik syndromu vyhoření, patří nesmyslnost toho, co máme vykonat. Místo radosti z práce nastupuje často pouze finanční motivace;
- autorita – pokud mluvíme o problémech s autoritou, jde např. o centralizaci veškeré autority jednomu člověku na jedné straně, nebo naopak tříštění autority na straně druhé. Může se také jednat o konflikty formální a osobní autority, což v praxi znamená, že pracovníci si váží více toho, kdo formální autoritou pověřen není, než-li toho, kdo formální autoritou pověřen je;
- očekávání – tam kde není přesně stanoveno, co se od koho očekává, kde jsou očekávání přehnaná, nebo tam kde je míra očekávání mizivá, protože pracovníci nemají potřebné možnosti a prostředky k výkonu toho, co by dělat chtěli;
- neplnění úkolu;
- odpovědnost – nadměrná míra zodpovědnosti patří k ztěžujícím podmínkám práce z hlediska výskytu syndromu vyhoření, např. při nedostatku prostředků k odpovědné realizaci úkolu;
- sociální komunikace – syndromu vyhoření přispívá špatná nebo zcela chybějící informovanost jak ze strany vedení nebo ze strany podřízených, neexistence skupinových rozhovorů o tom, o čem by se mělo mluvit.

Freudenberger ukazuje velice konkrétně na to, kteří pracovníci nejčastěji podléhají organizačním podmínkám. Jsou to:

- Lidé, kterým osobně jde o to, aby jejich práce byla dobrá a úspěšná;
- Lidé, příliš oddaní tomu, co dělají a nadšení svou prací;
- Lidé plní energie, kteří do své práce investují;
- Lidé pracující příliš usilovně, intenzivně;
- Lidé, kteří se domnívají, že jsou na svém pracovišti nepostradatelní;
- Lidé, kteří nemají tušení, že by v jejich případě mohlo dojít k vyhoření.

Tento výčet, charakterizuje pracovníky, kteří nejčastěji podléhají těžkým organizačním podmínkám. Tito pracovníci upadají do stavu vyhoření, když se jim práce dlouhodobě nedaří, pokud nedosahují toho, co si osobně předsevzali, pokud „nemohou z místa“ apod.<sup>26</sup>

## 5 PŘÍZNAKY A FÁZE SYNDROMU VYHOŘENÍ

### 5.1 Příznaky syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření se zpravidla projevuje na dvou úrovních. Na úrovni chování vyhořelého k druhým lidem, ke klientům, spolupracovníkům, ale také k osobám blízkým. Obecně lze říci, že se jedná o změny v sociálních vztazích, které provázejí následující projevy jako je apatie, cynismus, podrážděnost, lhostejnost, necitlivé a odtažené chování, snížená sociální komunikace, celkové negativní projevy. Na úrovni pocitů vyhořelého, mezi něž patří pocity bezmoci a beznaděje, ztráta nadšení, iluzí a naděje, snížení sebehodnocení, frustrace, úzkost, pocity selhání a viny, ztráta sebedůvěry, strach, deprese, pocit únavy a vyčerpanosti<sup>27</sup>

Dále můžeme příznaky syndromu vyhoření popsat na úrovni fyzické - objevuje se chronická únava, nedostatek energie, dochází k rychlé a časté unavitelnosti. U syndromu vyhoření se jedná o odlišnou únavu, než je např. u sportovních aktivit, kde únava po odpočinku přejde. Únava syndromu vyhoření je dlouhodobá a bez příčin, je spojena s výčitkami a s pocitem selhání. Jedinec trpí poruchou spánku, spánek je nekvalitní. Objevují se svalové bolesti, nespecifikované bolesti hlavy, obtíže zažívacího traktu, dýchací potíže a bolesti u srdce. Zvyšuje se riziko vzniku alkoholových a nealkoholových závislostí.<sup>28</sup> Příznaky na úrovni psychické zahrnují pocit duševního vyčerpání, které se odráží v chování jedince - má negativní postoje k sobě samému i k druhým lidem. V jeho životě se vrství problémy, které nemá chuť ani energii řešit. Takový člověk je ironický, negativistický, cynický, objevuje se u něj pesimismus, deprese, smutek, beznaděj, pocit úzkosti apod. Dochází k útlumu v oblasti kreativity, iniciativy, aktivity.

---

<sup>26</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, str. 30-31

<sup>27</sup> ŠPATENKOVÁ, N. & kol. *Krizová intervence pro praxi*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2004

<sup>28</sup> KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření (Informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, str. 10.

Jedinec ztrácí zájem o pracovní problematiku. Vytrácí se smysl práce, smysl života, objevuje se sebelítost, pocity neuznání a neocenění.<sup>29</sup>

Křivohlavý (2001) příznak syndromu vyhoření dělí do dvou skupin:

### 5.1.1 Subjektivní příznaky

Projevují se mimořádně velkou únavou, sníženým sebeceněním a sebehodnocením, které vyplývají z pocitů snížené profesionální kompetence (schopnost a dovednost něco dělat a udělat). Do této kategorie patří i problémy špatného soustředění pozornosti, snadného podráždění a negativismu a celá řada příznaků stresového stavu při absenci organického onemocnění. Člověk se syndromem vyhoření má dojem, jako by už jako člověk neměl žádnou hodnotu. Prožívá odliv veškeré síly, energie, nadšení, nemůže se pro nic rozhodnout, proti něčemu postavit a do něčeho se pustit. Sám o sobě má nevalné mínění a to samé platí o jeho činech. I sebemenší činnost se mu zdá nadlidskou a těžkou. Člověk vyhořelý ztratil všechny iluze, naděje a plány a žije v neustálém napětí – přesto, že nic nedělá.

### 5.1.2 Objektívni příznaky

Objektivním příznakem je především řadu měsíců trvající snížená výkonnost. Tato snížená výkonnost je patrná nejen spolupracovníkům, klientům, ale i členům rodiny.<sup>30</sup>

Jak bylo vše uvedeno, je syndrom vyhoření vždy spjat s určitými druhy činností. Příznaky vyhoření se nejčastěji objevují u těch, kteří byli zprvu nadšeni tím, co dělali, avšak časem u nich toto vnitřní zanícení opadlo, u těch, kteří na sebe kladou příliš vysoké požadavky, u lidí, kteří pracují nad úroveň své kapacity, u těch, kteří byli původně nejvýkonnější a nejproduktivnější, nejodpovědnější a nejpečlivější, u perfekcionalistů, workoholiků, u těch, kteří neúspěch prožívají jako osobní porážku, u těch, kteří nejsou s to se vymanit ze spárů neustále se zvyšujících nároků, u lidí, kteří neumějí přiměřeně odpočívat, relaxovat, regenerovat svou energii, u lidí, kteří žijí v dlouhotrvajících mezilidských konfliktech.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření (Informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, str. 9-10.

<sup>30</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, str. 51

<sup>31</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*, 1. vydání, Praha, Portál, s.r.o., 2001, str. 115

### 5.1.3 Diferenciální psychologická diagnostika jevu psychického vyhoření

V dnešní uspěchané době dochází skoro u každého k více či méně závažnému psychickému vypětí, vedoucímu k různým potížím, ne vždy ale přímo k syndromu vyhoření. Jaro Křivohlavý je ve své knize *Jak neztratit nadšení* definuje přibližně takto:

Burn out a stres - do stresu se může dostat každý člověk, ale burn out se objevuje jen u lidí, kteří jsou intenzivně zaujati svou prací, mají vysoké cíle, očekávání, mají výkonnou motivaci. Stres obvykle přechází do burnout, ale ne každý stresový stav dochází do fáze celkového vyčerpání. Tam, kde je práce pro člověka smysluplná a překážky jsou zdolatelné, tam k burnout nedochází.

Burnout a deprese - deprese podobně jako burn out patří do souboru negativních emociálních jevů. Podle statistik WHO patří deprese k nejčastějším nemocem v celosvětovém měřítku. Může propuknout u lidí, kteří intenzivně pracují jako burnout, ale také u lidí, kteří nepracují a nepracovali vůbec.

Deprese může být vedlejším znakem burnout. Má často úzký vztah k negativním zážitkům z mládí, které burnout nemá. Deprese se dá léčit farmaceuticky, u burnout se to doposud nepodařilo. U burnout syndromu je léčbou hledání smysluplného života a to je kvalitativně odlišná forma terapie. Pravda je, že vztahy mezi burnout a depresí jsou velmi úzké.

Burnout a únava - únava je dalším negativním psychologickým zážitkem podobně jako burnout. Obecně má únava užší vztah k fyzické zátěži /tělesné námaze/, než je tomu u burnout. Z fyzicky ovlivněné únavy je možné se dostat odpočinkem, krátkodobou relaxací, což u burnout možné není. Únava z fyzické zátěže je pocíťována kladně, ale u burnout je to prožitek negativní. Únava z intelektuální práce je spojování s radostí z toho, co se nám podařilo udělat. U burnout jde však o únavu, která je vždy něčím negativním, tíživým, bezvýhledným. U burnout je únava spojování s pocitem selhání a marnosti.

Burnout a odcizení - Durkheim definoval odcizení jako druh anomie /ztráty normální zákonitosti/, k němuž dochází tam, kde lidé zažívají nedostatek nebo ztrátu přijatelných sociálních norem. U burnout se tyto příznaky objevuje až v posledním stadiu burnout. Nikdy ne na začátku tohoto procesu.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, str. 52-53

## 5.2 Fáze syndromu vyhoření

Syndrom burnout není osamoceným jevem. Je do určité míry končeným stádiem procesu, který má různé fáze. Počet fází, které psychologové procesu vyhoření vyčlenili, se liší. Nejjednodušším modelem je čtyřfázový model Christiny Maslach.

1. Idealistické nadšení a přetěžování;
2. Emocionální a fyzické vyčerpání;
3. Dehumanizace druhých lidí jako obrany před vyhořením;
4. Terminální stadium: stavení se proti všem a proti všemu a objevení se syndromu vyhoření v celé jeho pestrosti – „sesypání se“ a vyhoření všech zdrojů energie.

Určité názorné dělení nám nabízí Edelwich a Brodsky (Mallotová, 2000):

- na počátku je nadšení, idealismus a nereálné očekávání, práce se stává pro jedince nejdůležitější součástí života, neefektivně vydává vlastní energii;
- stádium stagnace - jedince slevuje ze svých očekávání, vnímá více reálné podmínky pro svou práci, pomalu se zaměřuje na uspokojování vlastních potřeb v podobě platu, volného času apod.;
- stádium frustrace - jedinec začíná pochybovat o smyslu své práce, o tom, jestli má význam pomáhat někomu, objevují se první výraznější fyzické a psychické potíže, problémy ve vztazích;
- apatie - jedinec je trvale frustrován, neschopen změnit situaci podle svých očekávání, pracuje jen tak, jak je to nezbytně nutné, vyhýbá se novým úkolům;
- stádium intervence - vede k jakémukoliv přerušení tohoto procesu, může jím být přerušení práce, životní změna, více času pro svoje vlastní zájmy nebo přehodnocení situace a realistický náhled.

Současný představitel rakouské školy logoterapie a existenciální psychoterapie – Alfred Laengle – zveřejnil v r. 1997 hlubší pohled na průběh procesu psychického vyhořování. Vidí tři fáze, které jsou úzce spojeny se třemi procesy.

První fáze – situace, kdy člověk, který se pro něco nadchl. Má před sebou určitý cíl. Má pro co žít. Jeho život je smysluplný. Má co dělat, protože se chce přiblížit k cíli, který si vytkl. Pracovní činnost je smysluplná, protože usnadňuje dosažení cíle (je prostředkem k dosažení cíle). Práce sama – ať jde o výzkum stavbu strojů, péče o nemocné, výuku nebo pomoc sociálně slabým je smysluplnou činností (dotyčný má odůvodněno proč je důležité ji dělat).

Ve druhé fázi se z prostředků stává cíl užitková hodnota. Ten, kdo zprvu pracoval, protože měl před sebou ideál /cíl a cílovou motivaci/, nyní pracuje proto, protože se mu stal důležitějším vedlejší produkt – např. peníze, které za práci dostává. Tento člověk pozvolna přestává dělat to, co dělá, z toho důvodu, že v tom vidí smysl svého života, ale proto, že mu to „něco“ přináší – i když toto se neustále vzdaluje od prvotního cíle. Na vzdory tomu „funguje“ např. na místě, kde původně nadšeně pracoval a žil. Dochází k tomu, co se označuje termínem „odcizení“. Základní motivace je frustrována. Místo plně smysluplných cílů nastupují „zdánlivé cíle“. Příkladem takových zdánlivých cílů může být život podle mody. Tyto náhražkové, zdánlivé cíle ale žízeň po životě neutiší.

Třetí fázi nazývá Alfried Laengle „životem v popeli“. Naznačuje při tom tyto charakteristiky:

Ztráta úcty k hodnotě druhých lidí, věcí a cílů. Tato ztráta vede k „zvěčnění“ sociálního světa u člověka postiženého syndromem burn out, na lidi se dívá jako na věci – na materiál. Chová se necitlivě a necitelně, naváží si druhých lidí, je cynický, ironický a sarkastický.

Ztráta úcty k vlastnímu životu. Postižený se přestává vážit vlastnímu tělu a ztrácí úctu k vlastnímu přesvědčení, nadšení a k vlastním snahám. Chová se cynicky nejen k druhým lidem, ale i k sobě. Ničeho si neváží, nic pro něj nemá opravdovou hodnotu. Propadá se do bezesmyslného života, který se stává pouhým vegetováním.<sup>33</sup>

## **5.3 Prožívání vyhoření**

### **5.3.1 Prožívání ve vztahu k sobě samému**

Jedinec blížící se vyhoření prožívá sám v sobě: beznaděj, velkou únavu, jak fyzickou tak psychickou, pesimismus, rozčarování, zklamání, úzkost, obavy, emoční vyčerpání - cítí se prázdný, chladný; odstrčený - nemůže sám něco dělat, není motivován, ostatní jsou rychlejší, výkonnější a spokojenější; stres, neustálé napětí; nízké sebehodnocení, není spokojený sám se sebou; nedostatek energie a síly; nedostatek tvořivosti, motivace, plánů.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, str. 60-67

<sup>34</sup> JEKLOVÁ, M, REITMAYEROVÁ, E., *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, str. 20

### 5.3.2 Prožívání ve vztahu k ostatním

Ve vztahu k ostatním lidem lze najít rovněž jiné prožívání: lidé ho obtěžují, chtějí po něm něco, co není schopen ani ochoten poskytnout, a to jak spolupracovníci, tak i rodina; jedná s nimi chladně, bez citové angažovanosti; druzí lidé ho nezajímají, ztrácí empatii a jejich problémy, jakoby se ho netýkají; nezajímá ho, co si o něm druzí myslí, jak ho vidí a hodnotí.<sup>35</sup>

### 5.3.3 Projevy vyhoření navenek

Vnitřní prožívání se navenek může projevovat nejrůznějšími způsoby. Snižuje se například produktivita práce, současně s tím, se zvyšuje aktivita jedince, aby stav vyrovnal, bere si práci domů, dělá přesčasy, ale produktivita práce zůstává buď na stejném bodě nebo se dále snižuje, což zvyšuje prožívání frustrace z práce. Postižený jedinec ztrácí odvahu a bojí se riskovat. Postupně ztrácí důvěru v sama sebe, nevěří, že by mohl dosáhnout úspěchu na nějakém dalším poli. Začíná se projevovat fyzická únava, emoční tlak kladený na vyhořelého jedince je tak neúměrný, že spolu s ním jde fyzická únava, která je mnohdy zaměňována za nemoc bez zjevných příčin. Pozitivní vnímání světa se mění v negativní, jedinec vnímá špatně jakýkoli neúspěch či odmítnutí se strany druhých<sup>36</sup>

## 6 PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ

### 6.1 Obecné zásady prevence

Prevence syndromu vyhoření se může týkat různých oblastí života člověka, ať už jde o prevenci v rámci pracoviště, volného času, pracovního kolektivu, rodiny.

Ve zvládnutí stresogenních situací hrají velmi důležitou roli osobnostní charakteristiky. Pro každého jsou stresogenní situace jiné a jiným způsobem na ně reaguje, Lazaurus A. A. a Lazaurus C. N. (2004, s. 102) ve své publikaci uvádějí následující specifické postupy, jimiž by se měl řídit každý, kdo chce syndromu vyhoření předejít.

---

<sup>35</sup> JEKLOVÁ, M, REITMAYEROVÁ, E., *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, str. 20

<sup>36</sup> JEKLOVÁ, M, REITMAYEROVÁ, E., *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, str. 20-21

Člověk by měl:

- stanovit si cíle a priority a uvědomit se, čeho chce v životě dosáhnout;
- kromě práce pěstovat i jiné zájmy;
- v práci se snažit dělat i věci, které mají osobní smysl;
- aktivně působit tak, aby utvářel svůj život podle svých představ;
- dbát o své zdraví - přiměřený spánek, pohyb, zdravá výživa a odpočinek;
- naučit se snižovat míru stresu na pracovišti i doma;
- naučit se požádat o to, co chce, ale nečekat, že to vždy dostane;
- naučit se znát svá omezení a stanovit hranice pro ostatní;
- naučit se odpouštět.

## 6.2 Interní a externí možnosti prevence

Způsobů jak předcházet vyhoření je celá řada. Můžeme je rozdělit do dvou základních skupin. V první skupině jsou tzv. interní postupy, které jsou zaměřeny na toho, kdo je ohrožen. Ve druhé skupině jsou tzv. externí postupy, které jsou zaměřeny na úpravu vnějších podmínek.<sup>37</sup>

Interními /kognitivními/ postupy jsou myšlenky metody zaměřené na toho, kdo je syndromem vyhoření ohrožen. K jevu vyhoření dochází u lidí, kteří jsou velmi úzce zaměřeni na jeden úzce definovaný cíl - tím může být úkol, hodnota, idea, ale i osoba apod. Z hlediska prevence jde v podstatě o to, aby člověk neviděl právě jen ten jediný cíl, nebrat jej za "jediný smysl života", ale vidět ho v širším pohledu.

Jedním ze základních podnětů při zvládnutí vyhoření je pocit smysluplnosti vlastního života a práce, kterou vykonáváme. Je to jev subjektivní, závisí na tom, jak vnímáme smysluplnost vlastního konání především my sami. Zážitek smysluplnosti je základním prvkem celkové životní spokojenosti a rovněž tak jednou ze základních složek bytí vůbec.<sup>38</sup> Další významnou rolí v životě člověka hraje nepoměr stresorů /faktorů zatěžujících, stresujících člověka" a možností těžkou situaci řešit (tzv. salutorů). Jestliže dojde k tomu, že zátěž podstatně převažuje možnost salutorů (schopností, dovedností, sil a možností danou situaci řešit), dochází ke stresu.

---

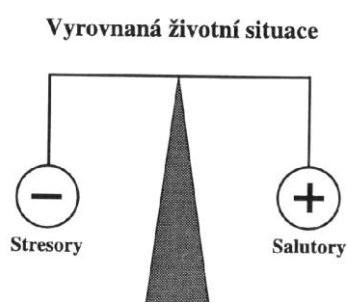
<sup>37</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*, 1. vyd Praha, Portál, s.r.o. 2001, str. 117

<sup>38</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, str. 74



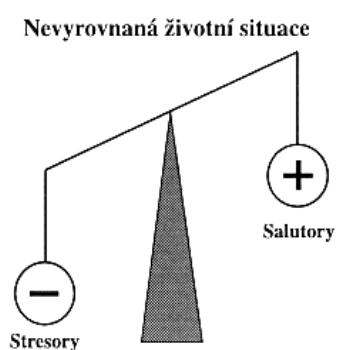
Stres pak může přejít v distres (neřešitelnou, stresovou situaci). Ubráním na straně stresorů se myslí např. vzdání se některé nebo některých aktivit, které děláme. Patří sem i nechat část toho, za co neseme odpovědnost, dělat někoho jiného. Druhá možnost je přidat na straně salutorů (faktorů, které nám pomáhají zvládat stres) - může vést k různým preventivním aktivitám, např. relaxaci, může vést k seznámení se s problematikou duševního zdraví.<sup>39</sup>

Ideální stav představuje situace, jsou-li tyto dvojice sil vyrovnány nebo je-li síla salutoru vyšší, než síla stresoru (obr. č. 4).



*Obrázek c. 4: Vyrovnaná životní situace (Křivohlavý, 1998)*

Dojde-li k situaci, že stresory převáží nad salutory, dochází ke stresu. Do tohoto nežádoucího stavu typu stresu a distresu se dostáváme, jestliže negativní vlivy, které na nás působí, převyšují naše možnosti a tyto schopnosti negativní vlivy zvládat.<sup>40</sup> (obrázek č.5).



*Obrázek c. 5: Nevyrovnaná životní situace (Křivohlavý, 1998)*

<sup>39</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, str. 70-78

<sup>40</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, str. 78

Různí lidé jsou vybaveni odlišnými osobnostními charakteristikami v boji se syndromem vyhoření. Patří sem nezdolnost, tvrdost, zaujatost, schopnost vidět možnost změn a vítat tuto možnost. Řadí se sem také i typ chování A podle Friedmanna a Rosemanna. Navzdory tomu, že byly prokázány rozdíly mezi lidmi z hlediska snadnosti propadnutí do stavu vyhoření, existují situace, které jsou tak těžké, že se do tohoto stavu může dostat každý z nás.<sup>41</sup>

Externí přístupy jsou zaměřeny na úpravu vnějších podmínek, které by mohly syndromu vyhoření napomoci. Pomoc při zvládnání zátěžových situací je možné hledat v našem nejbližším okolí. V tomto případě mluvíme o tzv. sociální opoře. Sociální opora je považována za jeden z nejdůležitějších externích faktorů, který napomáhá lidem neupadnout do stavu vyhoření.

*"Sociální faktory hrají prvořadě důležitou roli jak v souboru příčin, tak i v souboru terapeutických faktorů burnout".*

Ayala Pines a Elliot Aronson

Jako sociální oporu chápeme podporu lidí v našem nejbližším okolí, rodinu, přátele, spolupracovníky apod. Ukazuje se, že čím lepší má člověk vztahy s okolím, tím má i relativně nižší úroveň vyhoření, tím méně vykazuje příznaků vyhoření.

Člověk je po celý svůj život součástí nějaké sociální skupiny (rodina, školní třída, pracovní kolektiv...). Tyto skupiny tvoří sociální síť. Čím lépe si člověk pěstuje svoji sociální síť, tím větší má sociální oporu. Jde v podstatě o malou skupinu lidí, která člověku poskytuje ve chvílích těžkostí a životních krizí sociální kontakt, ochotu naslouchat a vyslechnout, sdílet těžkosti apod. Sociální opora chrání lidi před propadnutím do stavu psychického vyhoření. Pomáhá jim lépe zvládat stres, jak v zaměstnání, tak v osobním životě. Autorská dvojice Ayala Pinesová a Elliot Aronson se pokusila podrobněji rozčlenit funkce sociální opory.

---

<sup>41</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, str. 88

Jako jedna z těchto funkcí je uvedena spolupráce. Vědomí toho, že člověk není na problémy sám, že může požádat a pomocnou ruku, když bude potřebovat, může spolupracovat na svých úkolech s ostatními, může se s nimi podělit o práci. Opravdová spolupráce je „dar“. Člověk, kterému můžeme důvěřovat, na koho se můžeme spolehnout, s kterým si rozumíme beze slov, ten je nám skutečnou oporou.

Další funkcí je naslouchání. Mluvit umí každý, naslouchat již málokdo. Pozorně sledovat to, co říká druhý člověk, snažit se mu porozumět a pochopit, co nám chce říci, není snadné. Mnohem jednodušší je dávání rady, kritizovat, odsuzovat. V důvěrném rozhovoru nejde jen to, někomu sdělovat informace. Je třeba sdílet s ním i emoce. I to je součástí umění „naslouchat“. Naslouchání, umožňuje sdílet bez hodnocení, rad. Je důležitým projevem vlastního odreagování i osobního růstu.

Lidé, kteří jsou nadšení a pro něco zapálení, se často stává, místo velkých skutků, vidí jen „malé“ činy. Očekávali víc, a jsou zklamání. Potřebují někoho, kdy je upozorní na hodnotu toho, co již vykonali. To rozumíme slovem „povzbuzování“. Potřebujeme-li něco od lidí, kteří jsou nám blízcí a patří tak do souboru naší sociální sítě, je to právě povzbuzování. To dodává podněty k dalšímu růstu, podporuje práci, dodává motivaci a smysluplnost. Další funkcí, kterou můžeme zařadit je uznání, emoční podpora. Uznání toho, že něco vykonáváme dobře, že se našich výkonů i nás samotných někdo váží, můžeme být pro někoho vzorem. Velmi důležitá je zpětná vazba. V zaměstnání i doma děláme spoustu věcí. Potřebujeme, aby naši činnost někdo zhodnotil, dal zpětnou vazbu, informaci jak působíme, jak práci vykonáváme, jak působí na ostatní. Nemáme-li možnost zpětné vazby, může se stát, že si na jedné straně můžeme myslet, že to, co děláme, za moc nestojí, a začít se podceňovat, na druhé straně svou práci nadnášet, myslet si, že to co dělám je mimořádné, ačkoli nejde o nic hodnotného. K tomu potřebujeme sociální oporu lidí, kteří nás mají rádi, dovedou vyjádřit pravdivě a tvořivě svou kritiku.<sup>42</sup>

Také dobré mezilidské vztahy jsou jednou z oblastí prevence burnout. Křivohlavý popisuje dobré a špatné vztahy mezi lidmi. Do dobrých vztahů zahrnuje vzájemné naslouchání, projevení si vzájemného uznání, poskytnutí nezištné pomoci. Špatné mezilidské vztahy jsou opakem těch dobrých, například lidé si poskytnou pomoc jen tehdy, pokud z toho mají užitek.<sup>43</sup>

---

<sup>42</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, str. 89-91

<sup>43</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, str. 100-101

Jako další prevenci vyhoření uvádí Křivohlavý kladné hodnocení druhých lidí, sociální oporu a dobré pracovní podmínky. *Kladné hodnocení druhých lidí* nazývá Křivohlavý evalvací. Dalším důležitým faktorem, který ovlivňuje naši schopnost vyrovnat se s psychickou zátěží je kladné hodnocení vlastní osoby druhými lidmi. Projevy evalvace jsou velmi důležité u jedinců, kteří jsou ohroženi syndromem vyhoření. Pokud je člověk hodnocen druhými lidmi kladně, cítí se poctěn, má o sobě lepší mínění. Naproti tomu projevy devalvace působí negativně.<sup>44</sup>

### 6.2.1 Možnosti prevence

Křivohlavý uvádí "drobné" rady pro prevenci a zvládání stresu a vyhoření. Proti stresu se dá bojovat například humorem. Ukazuje se, že lidé, kteří nemají smysl pro humor, vyhořují podstatně rychleji a úplněji. Dále odlehčením, dekompresí (uvolnění se od napětí z práce, věnování se zálibám), zájmem o své zdraví (odpočívání, shromažďování energií a relaxací (stav uvolnění psychického a fyzického napětí)).<sup>45</sup>

V první řadě je třeba si uvědomit, že za zážitky, které prožíváme, které v nás vyvolávají druzí, nemohou ti druzí, ale naše vlastní vnímání světa kolem nás (Kopřiva, 1997). Pokud tedy prožíváme zlost, bezmocnost, úzkost, je jen na nás, abychom to změnili. Při vyhoření se mění naše vnímání světa kolem nás, nemění se svět sám o sobě. Tohle je ten nejdůležitější předpoklad pro to, abychom mohli začít účinně pomáhat sami sobě.

Dalším základním podnětem při zvládání vyhoření je pocit smysluplnosti vlastního života a práce, kterou vykonáváme. Je to jev subjektivní, plně závisí na tom, jak vnímáme smysluplnost vlastního konání především my sami. Zážitek smysluplnosti je základním prvkem celkové životní spokojenosti a rovněž tak jednou ze základních složek smysluplnosti bytí vůbec<sup>46</sup>.

---

<sup>44</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, str. 104-106

<sup>45</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, str. 113-114

<sup>46</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, str. 75

Dalším aspektem je zvládání stresu. Pokud se nám podaří soustavněji předcházet stresu, to znamená buď ubírat na straně stresorů (vzdát se některých aktivit, delegovat pravomoci) nebo přidat na straně salutorů (např. relaxace, posilování odolnosti, výuka nových dovedností) předejdeme tím velkou měrou vzniku a vývoji procesu vyhoření.

Důležitým prvkem je odpočinek, relaxace a pohyb. K vyhoření dochází především u lidí, kteří intenzivně pracují, postupně jim ubývá v životě odpočinku, přičemž odpočinkem pro každého jedince, může být zcela něco jiného. Odpočinkem tedy rozumíme jakési "přepnutí" od pracovní činnosti, od domácích povinností. Relaxací rozumíme cílené uvolňování napětí v organismu, které se v něm nutně tvoří během pracovní činnosti.

Mezi konkrétní praktická jednoduchá opatření, která napomáhají potlačit vyhoření, a která můžeme snadno aplikovat na sebe, patří např. snižovat příliš vysoké nároky, protože ten kdo na sebe i na druhé kladné neustále příliš vysoké nároky, se vystavuje stresu. Je dobře si připustit, že jsme jen lidé, nedokonalí a chybní. Nenechávat se přetěžovat, naučit se říkat NE, stanovit si priority. Není nutné být všude a vždy. Je třeba naučit se šetřit se svou energií, soustředit se na činnosti, které se vybereme jako podstatné. S tím souvisí další rada, a to, že dobrý plán ušetří polovinu času. Je třeba si práci rozdělit rovnoměrně, dělat si přestávky, protože zásoba naší energie je omezená. Co se týká vlastní osobnosti, je dobré naučit se otevřeně vyjadřovat své pocity, hledat emocionální podporu, protože „sdělená bolest“, je poloviční bolest, vyvarovat se negativnímu myšlení, radovat se z toho, co umíme a co dokážeme. Důležité je doplňování energie, vyrovnavání pracovní zátěže potřebnou mírou odpočinku, věnovat se činnostem a vztahům, při kterých je nám dobře, a které nás naplňují. Podceňovat bychom určitě neměli své zdraví, brát v potaz varovné signály našeho těla, zmírnit pracovní nasazení, dopřát si dostatek spánku, odpočinku, jíst zdravě, sportovat, udělat si radost.

Nejdůležitější je aktivní přístup k životu a snaha bojovat vlastními silami se všemi obtížemi. Z aktivní přístup k životu je možné považovat takový životní styl, kdy máme zájem o okolí a snažíme se chápat vše jako zajímavé a smysluplné, změny přijímáme jako něco zcela běžného, jako příležitost k tomu dokázat, co dovedu, aktivně hledáme cesty, jak problémům čelit, stres chápeme jako každodenní součástí života každého jedince a dokážeme ho izolovat od ostatních životních aktivit, udržujeme dobré a četné vztahy s ostatními, vyhovoříme si kolem sebe příznivé prostředí, dodržování správné životosprávy, dostatek spánku, pohybových aktivit, vyloučení škodlivých návyků.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*, Praha :Státní zdravotní ústav, 2003, str. 20-21.

## II. PRAKTICKÁ ČÁST

### 7 EMPIRICKÝ VÝZKUM

#### 7.1 Stanovení cílů práce a předpokladů

Cílem této bakalářské práce je zjistit výskyt syndromu vyhoření a jeho míru u žen, které jsou zaměstnány a mají rodinu. Výzkumným šetřením bych chtěla ověřit, zda syndrom vyhoření v zaměstnání souvisí se syndromem vyhoření v osobním životě, v rodině, zda se syndrom vyhoření v souvislosti s rodinou bude vyskytovat stejně často, jako syndrom vyhoření v zaměstnání, zda se syndrom vyhoření v souvislosti s rodinou souvisí se syndromem vyhoření v zaměstnání.

Na základě teoretické přípravy jsem stanovila následující předpoklady, z kterých vychází praktická část práce.

P1: Předpokládám, že u žen, které jsou zaměstnány a mají rodinu, se bude vyskytovat syndrom vyhoření.

P2: Syndrom vyhoření v souvislosti s rodinou se bude vyskytovat stejně často, jako burnout syndrom v zaměstnání.

P2.1: Syndrom vyhoření v osobním životě souvisí se syndromem vyhoření v zaměstnání.

#### 7.2 Metoda sběru dat

Pro prováděné výzkumné šetření jsem s ohledem na zkoumaný problém zvolila kvantitativní způsob založený na dotazníkovém šetření.

Dotazník je často používaná metoda pro sběr dat. Je to dáno nejspíše jeho snadným provedením a skutečností, že dotazník umožňuje během krátké doby shromáždit data od většího počtu respondentů. Chráska uvádí Gavorovu definici dotazníku, podle níž je dotazník "způsob kladení otázek a získávání písemných odpovědí."<sup>48</sup> Dotazník je sestaven z otázek, které jsou předem připravené a řádně formulované. Dotazník by měl být jasný a srozumitelný všem respondentům.

Data byla získána prostřednictvím dotazníků (příloha č. 1,2).

---

<sup>48</sup> CHRÁSKA, M. *Metody sběru dat v klasických pedagogických výzkumech*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2007, str. 13/.

### 7.2.1 Popis zkoumaného vzorku

Výzkum syndromu vyhoření byl proveden u pracovníků, jejichž pracoviště je v centru Českých Budějovic a to Okresní soud v Českých Budějovicích a Magistrát města České Budějovice. Vzhledem k tomu, že profese zapisovatelek, pracovníček rejstříků, administrativních pracovníček si volí a vykonávají převážně ženy, rozhodla jsem se provádět výzkum pouze na ženské části populace a výsledky se tedy vztahují pouze na ženy.

Plánovaný počet respondentů byl minimálně 60. Celkový počet dotazovaných, které jsem získala pro svůj výzkum, činil 44.

### 7.2.2 Výzkumné metody a postup výzkumu

Jak již bylo zmíněno, výzkum byl proveden prostřednictvím dvou dotazníků, které byly aplikovány zkoumaným osobám. Dotazník je rozdělen na dvě části. V první části je zjišťován výskyt a míra syndromu vyhoření v zaměstnání, ve druhé části výskyt a míra vyhoření v osobním životě.

### 7.2.3 MBI – Maslach Burnout Inventory

Při tvorbě dotazníků jsem se vycházela z MBI dotazníku Christiny Maslach, které jsem následně vzhledem k cíli přeformulovala. Vzhledem k tomu, že u nás se s tímto dotazníkem pracuje málo, převážně ve výzkumných pracích studentů, případně ve zdravotnictví, nejsou k dispozici žádné české normy.

Dotazník MBI je nejznámější dotazník ke sledování syndromu vyhoření. Má tři faktory. Dva se týkají negativních aspektů - emocionální vyčerpání a depersonalizace. Jeden se týká pozitivních aspektů - osobní uspokojení. Pocity se v originále hodnotí jednak na stupnici častosti výskytu, jednak na stupnici intenzity (síly) a vyhodnocuje se celkový skóre pro jednotlivé faktory. V tomto dotazníku je 22 otázek, z nichž 9 je zaměřených na první faktor, 5 na druhý a 8 z nich se zabývá třetím faktorem. Je zde 6 „stupňů souhlasu“, na základě kterých se tazatel rozhoduje, do jaké míry souhlasí, navíc pak 7 stupňů, které vyjadřují, jak silně tazatel prožívá daný pocit.<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup> [www.inflow.cz](http://www.inflow.cz)

V knize *Jak neztratit nadšení* autora Jara Křivohlavého jsou tyto oblasti definovány přibližně takto:

**EE** – emotional exhaustion (emocionální vyčerpání) – stav se vyznačuje naprostým vyčerpáním ztrátou chuti žít a vychutnávat si život. Člověk je vyčerpaný, nezajímá se o žádnou činnost. EE. Je nejspolehlivějším ukazatelem přítomnosti burnout.<sup>50</sup>

**DP** – depersonalizace (ztráta úcty k druhým lidem) – tento projev vyčerpání je zřetelně vyjádřen u lidí, kteří mají velikou potřebu reciprocity, tj. kladné odezvy od lidí, kterým se věnují (např. učitelství, vedení pracovní týmu, rodina). Tito lidé očekávají kladné reakce svého okolí a v případě nedostatku u nich dochází k depersonalizaci, jsou k lidem cyničtí, bez respektu.<sup>51</sup>

**PA** – personal accomplishment (snížení výkonnost) – toto se projevuje zejména u lidí s nízkou mírou zdravého sebe-cenění, sebe-hodnocení. Lidé si sami sebe necení, nemají tedy sebedůvěru a energii k zvládnutí složitých situací a tím se snižuje jejich výkonnost.<sup>52</sup>

Princip dotazníku je založen na skutečnosti, že se respondent zamýšlí nad daným výrokem a pomocí dvou stupnic k němu vyjadřuje své stanovisko, jak on sám prožívá daný pocit. Nejprve vyjadřuje číslicí 0-6 jak často tento pocit zažívá, a po té číslicí 0 – 7 jak silně jej prožívá, přičemž v obou případech číslice 0 vyjadřuje nejslabší pocit, číslice 6 a 7 naopak pocit nejintenzivnější.

---

<sup>50</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, str. 37

<sup>51</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, str. 40

<sup>52</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, 1998, str. 40



### 7.3 Postup výzkumu

Dotazníky jsem osobně rozdala a vysvětlila respondentům způsob a důvod vyplnění anonymních dotazníků a nabídla jim možnost informování prostřednictvím internetu o dosažených výsledcích z prováděného šetření. Sběr vyplněných dotazníků od respondentů jsem prováděla také osobně. Návratnost vyplněných dotazníků byla asi 85%.

## 8 VYHODNOCENÍ A INTERPRETACE DAT

V první etapě interpretace získaných výsledků jsou uvedeny výsledky obou dotazníků v tabulkách. Následně jsem přepočítala relativní hodnotu v % a toto znázornila v grafech č.1a č. 2.

Při vypočítávání jednotlivých hodnot EE, DP, PA jsem postupovala formou průměru, tzn. číselná ohodnocení každého výroku, byla sečtena zvlášť pro EE, DP a PA a následně vydělena počtem výroků korespondujícím dané oblasti. Výsledné hodnoty jsou vyhodnocovány následovně:

#### **Stupeň emocionálního vyčerpání (EE):**

0 – 16	nízký
17 - 26	mírný
27 a více	vysoký (možnost psychického vyhoření)

#### **Stupeň depersonalizace (DP):**

0- 6	nízký
7 -12	mírný
13 a více	vysoký (možnost psychického vyhoření)

#### **Stupeň osobního uspokojení (PA):**

39 a více	vysoký
38 – 32	mírný
31 – 0	nízký (možnost psychického vyhoření)

Otázky v dotazníku č. 1 jsou zaměřeny na diagnostiku syndromu vyhoření v souvislosti s povoláním. Proto bylo nutné, je pro získání odpovídajících údajů v dotazníku č. 2 od respondentek přeformulovat. Změny, které byly ve formulaci otázek provedeny, spočívaly v náhradě výrazů, které souvisely s výkonem povolání za výrazy, které charakterizují činnosti, jimiž se žena věnuje při péči o domácnost a rodinu. V kompletním znění jsou dotazníky uvedeny v přílohách.

### **Respondentky dosáhly následujících skóre:**

	<b>Dotazník č. 1</b>	<b>Dotazník č. 2</b>
Průměrná hodnota EE:	39,7	45,2
Průměrná hodnota DP:	42,3	43,6
Průměrná hodnota PA:	29,4	27,8

Průměrná hodnota emocionálního vyčerpání v dotazníku č. 1, který je zaměřen na syndrom vyhoření v zaměstnání, vykazuje 39,7; což znamená možnost psychického vyhoření.

Ještě vyšší hodnoty dosahuje emocionální vyčerpání v dotazníku č. 2 zjišťující syndrom vyhoření v osobním životě.

Stupeň depersonalizace je v dotazníku č. 1 hodnocen průměrem 42,3. Avšak v dotazníku č. 2 je tato hodnota 43,6; což znamená velmi vysokou možnost psychického vyhoření jak v pracovním, tak i v osobním životě.

Poslední zjišťovaná hodnota, osobní uspokojení, je v dotazníku č. 1 vyšší, než v dotazníku č. 2. Obě hodnoty jsou zařazeny v nízkém stupni hodnocení.

Pro lepší přehlednost uvádím četnosti jednotlivých dosažených výsledků v následující tabulce:

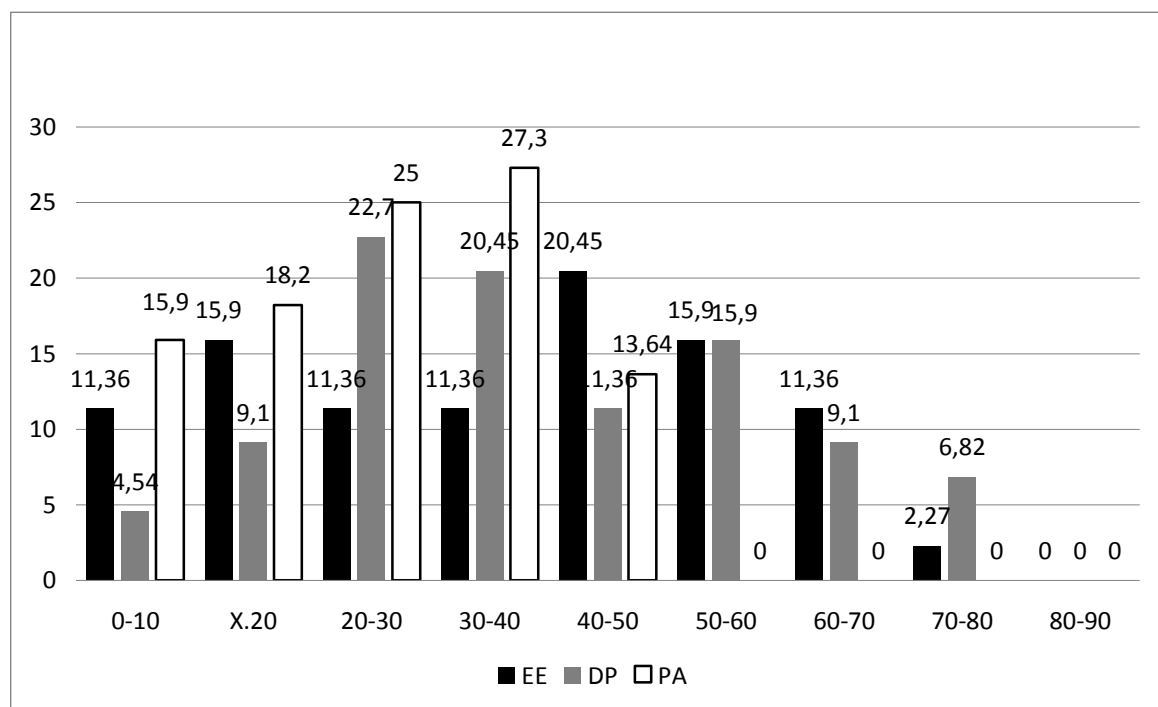
**Tabulka č.1: Skóre dotazníku MBI –SV v zaměstnání**

Emocionální vyčerpání (EE)			Depersonalizace (DP)			Pokles výkonnosti (PA)		
Dosažené skóre	Absolutní hodnota	Relativní hodnota	Dosažené skóre	Absolutní hodnota	Relativní hodnota	Dosažené skóre	Absolutní hodnota	Relativní hodnota
0-10	5	11,36	0-10	2	4,54	0-10	7	15,9
10-20	7	15,9	10-20	4	9,1	10-20	8	18,2
20-30	5	11,36	20-30	10	22,7	20-30	11	25,0
30-40	5	11,36	30-40	9	20,45	30-40	12	27,3
40-50	9	20,45	40-50	5	11,36	40-50	6	13,64
50-60	7	15,9	50-60	7	15,9	50-60	0	0
60-70	5	11,36	60-70	4	9,1	60-70	0	0
70-80	1	2,27	70-80	3	6,82	70-80	0	0
80-90	0	0	80-90	0	0	80-90	0	0
průměr	44	12,49	průměr	44	12,5	průměr	44	20,0

Popis.: V tabulce jsou uvedeny hodnoty u jednotlivých faktorů dotazníku MBI, dosažené respondentkami.

Uvedené údaje uvádím pro ilustraci ještě v grafické podobě:

**Graf č. 1: Skóre dotazníku MBI**



Popis: Graf zobrazuje četnosti skóre jednotlivých faktorů dotazníku MBI

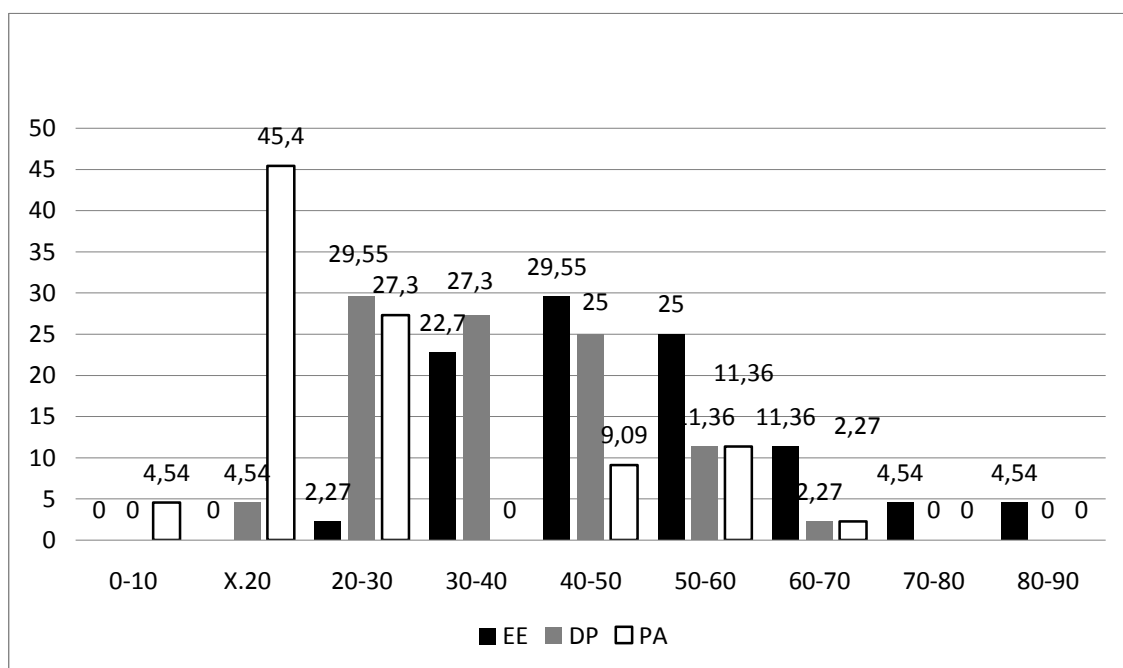
Výsledné hodnoty emocionálního vyčerpání jsou průměrné. Výsledky respondentek vykazovaly vysoké hodnoty faktoru poklesu výkonnosti. Tyto výroky se týkaly otázky snaživosti, schopnosti empatie, pozitivní nálady a myšlení a schopnosti zvládat stres.

**Tabulka č. 2: Skóre dotazníku MBI – SV v osobním životě**

Emocionální vyčerpání (EE)			Depersonalizace (DP)			Pokles výkonnosti (PA)		
Dosažené skóre	Absolutní hodnota	Relativní hodnota	Dosažené skóre	Absolutní hodnota	Relativní hodnota	Dosažené skóre	Absolutní hodnota	Relativní hodnota
0-10	0	0	0-10	0	0	0-10	2	4,54
10.20	0	0	10.20	2	4,54	10.20	20	45,4
20-30	1	2,27	20-30	13	29,55	20-30	12	27,3
30-40	10	22,7	30-40	12	27,3	30-40	0	0
40-50	13	29,55	40-50	11	25,0	40-50	4	9,09
50-60	11	25,0	50-60	5	11,36	50-60	5	11,36
60-70	5	11,36	60-70	1	2,27	60-70	1	2,27
70-80	2	4,54	70-80	0	0	70-80	0	0
80-90	2	4,54	80-90	0	0	80-90	0	0
průměr	44	14,28	průměr	44	16,67	průměr	44	16,7

Popis.: V tabulce jsou uvedeny hodnoty u jednotlivých faktorů dotazníku MBI, dosažené respondentkami.

**Graf č. 2: Skóre dotazníku MBI**

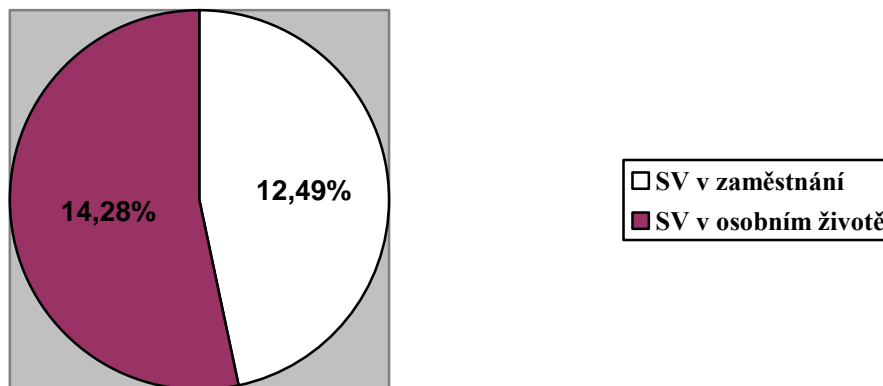


Popis: Graf zobrazuje četnosti skóre jednotlivých faktorů dotazníku MBI

V této tabulce a následně v grafu byly zjištěny nejvyšší hodnoty v oblasti PA, nižší v oblasti DP, nejnižší v oblasti EE. Poměrně vysoká hodnota PA 45,4% ukazuje malou míru energie k zvládnutí složitých situací a což vede k poklesu výkonnosti.

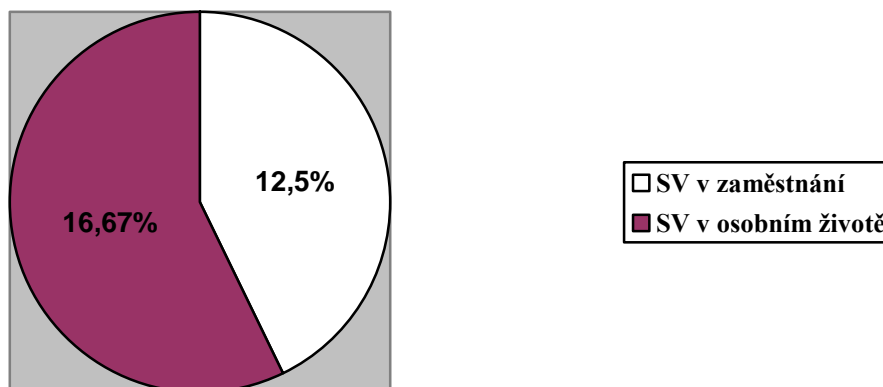
Pro lepší znázornění jsem vytvořila grafy EE, DP, PA dotazníků č.1 a č.2, kde jsem znázornila průměrné hodnoty v %.

**Graf č. 3 – EE emocionální vyhoření**



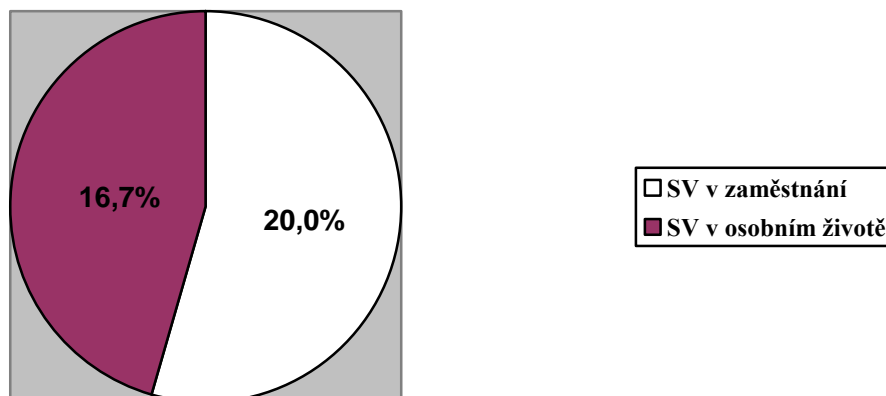
V tomto grafu je pro větší přehlednost uvedena tabulka dosažených výsledků z oblasti EE v obou dotaznících. Tato oblast obsahovala výroky zaměřené na problematiku emočního vyčerpání. V tvrzeních šlo tedy hlavně o vyjádření pocitů a to negativních. Výroky měly charakter negativistického postoje vůči okolí, pocity rezignace, ztráty chuti k činnosti apod. Z výsledků je zřejmé, že emocionální vyhoření je srovnatelné v zaměstnání a v osobním životě.

**Graf č. 4 – DP - depersonalizace**



Graf č. 4 zobrazuje hodnoty DP. Výroky v této oblasti šetření byly zaměřeny na problematiku depersonalizace, ztráty úcty k druhým lidem. Tvrzení jsou charakteristická neosobností, necitelností a nezúčastněností obecně, ale také vůči spolupracovníkům, klientům i členům rodiny. Hodnoty v obou dotaznících jsou opět téměř vyrovnané.

**Graf č. 5 – PA – snížení výkonnosti**



Graf obsahuje dosažené hodnoty všech respondentek v obou dotaznících. Z výsledků grafu je zřejmé, že snížení výkonnosti, tzn. ztráta energie ke zvládnání náročnějších situací, schopnosti zvládat stres je více patrná v rodině.

## 9. VYHODNOCENÍ VÝZKUMU

Dotazníkovou metodu se mi podařilo získat potřebné informace, ze kterých bylo možno vyvodit odpovědi na zvolené předpoklady, které jsem si stanovila na začátku výzkumu.

**P1:** Zjistit výskyt syndromu vyhoření a jeho míru u žen, které jsou zaměstnány a mají rodinu.

Jak z praktické části vychází, jsou emoce a depersonalizace hodnotně vyšší v rodině, než-li v zaměstnání. Osobní uspokojení je vyšší v zaměstnání než v rodině, i přes to je tato hodnota poměrně nízká.

Syndromem vyhoření jsou, jak již bylo uvedeno v teoretické části, ohroženi nejen pracovníci v pomáhajících profesích, v zaměstnání, ale i ženy, které jsou zároveň pracovnice v zaměstnání, matky, manželky, hospodyně. Tyto postoje, činnosti a zaměstnání, souvisí s maximálním nasazením a angažovaností. Z běžných denních činností, které žena vykonává, se snadno může stát ubíjející stereotyp bez vyhlídky na změnu – stereotyp. Předpoklad výskytu syndromu vyhoření se v tomto případě potvrdil.

**P2:** Syndrom vyhoření v souvislosti s rodinou se bude vyskytovat stejně často, jako burnout syndrom v zaměstnání.

Z výzkumu bylo zjištěno, že syndrom vyhoření v osobním životě v oblasti emocionálního vyhoření je 14,29%, v oblasti depersonalizace 16,67 % a v oblasti poklesu výkonnosti 16,7 %. V dotazníku syndromu vyhoření v zaměstnání vykazovaly respondentky hodnoty v oblasti emocionálního vyhoření 12,49 %, v oblasti depersonalizace 12,5 % a v oblasti poklesu výkonnosti 20,0 %. Z tohoto je patrné, že zjištěné hodnoty v obou dotaznících jsou poměrně vyrovnané. Předpoklad, že syndrom vyhoření v souvislosti s rodinou se bude vyskytovat stejně často, jako burnout v zaměstnání, se potvrdil.

**P2.1:** Syndrom vyhoření v osobním životě souvisí se syndromem vyhoření v zaměstnání.

Z výzkumu je zřejmé, že oba dva faktory se navzájem ovlivňují v negativním i pozitivním smyslu. V rodině může člověk zažívat podobné pocity jako při výkonu povolání, je osobně angažován a má určitá očekávání a obráceně. Stres v zaměstnání působí na rodinný a osobní život a naopak. Je tedy možné konstatovat, že mé předpoklady P2 a P2.1 výskytu syndromu vyhoření se potvrdily.

## ZÁVĚR

V bakalářské práci jsem se zabývala problémem syndromu vyhoření v zaměstnání a v osobním životě. Jak se ukázalo, téma syndrom vyhoření zahrnuje širokou oblast, přičemž všechny informace, které jsem v práci, uvedla, jsem považovala za potřebné k porozumění jednotlivých souvislostí.

Cílem teoretické části bylo získat a podat souhrnně dostupné informace o syndromu vyhoření, a to jak jeho teoretické zázemí, vývoj, příznaky, stadia, rizikové faktory, ať už z hlediska zaměstnání nebo osobního života, rodiny a jevy, které syndrom vyhoření ovlivňují.

V empirické části jsem dotazníkovým průzkumem zjišťovala míru výskytu syndromu vyhoření v zaměstnání a v rodině. Podařilo se získat čtyřicet čtyři respondentů pro vyplnění požadovaných dotazníků. Potvrdil se i předpoklad, jak budou konečné výsledky vypadat. Výsledky, které byly zjištěny, se dají popsat jako průměrné, nevykazují nijak závažné hodnoty.

Získané výsledky obou dotazníků jsem ve své bakalářské práci nijak výrazně nehodnotila, prioritou bylo zjištění výskytu syndromu vyhoření v rodině a jejich srovnání.

Při psaní bakalářské práce jsem pracovala s řadou odborných knih a materiálů, snažila jsem se podat přehled o syndromu vyhoření, o fázích ve kterých probíhá, o úrovních, na kterých se projevuje, jak se bránit proti jednotlivým symptomům.

Přesto, že je o problematice syndromu vyhoření k dispozici dostatečné množství informací, v souvislosti s rodinou, osobním životem jsem o tomto tématu mnoho informací nenalezla, přičemž výsledky bakalářské práce jednoznačně svědčí o tom, že tato problematika se dotýká nejen zaměstnání, ale i osobního života, rodiny. Riziko vyhoření by se nemělo podceňovat. Trvalá nespokojenost způsobená syndromem vyhoření ovlivňuje nejen vztahy v zaměstnání, vztahy v rodině, ale má také negativní vliv na osobní život.

Domnívám se, že získané informace mohou sloužit k dalšímu výzkumu problematiky vyhoření.



## SEZNAM GRAFŮ

Tabulka č.1: Skóre dotazníku MBI – syndrom vyhoření v zaměstnání

Tabulka č.2: Skóre dotazníku MBI – syndrom vyhoření v osobním životě

Graf č.1: Skóre dotazníku MBI

Graf č.2: Skóre dotazníku MBI

Graf č.3 – EE emocionální vyhoření

Graf č.4 – DP - depersonalizace

Graf č.5 – PA – snížení výkonnosti

## SEZNAM LITERATURY:

1. BARTOŠÍKOVÁ, I. *O syndromu vyhoření pro zdravotní sestry*. Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006. 86 str. ISBN 80-7013-439-9
2. CHRÁSKA, M. *Metody sběru dat v klasických pedagogických výzkumech*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2007, s. 13/.
3. JEKLOVÁ, M, REITMAYEROVÁ, E., *Syndrom vyhoření*. Praha 7: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-74-1
4. KALLWASS, A., *Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě*, Praha,Portál: 2007. ISBN 978-80-7367-299-7
5. KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření (Informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. ISBN 80-7071-231-7.
6. KOPŘIVA, K.: *Lidský vztah jako součást profese*. 3. Vyd. Praha: Portál, 1999, 147 str. ISBN 80-7178-318-8
7. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, Praha: Grada Publishing, s.r.o., 1998,136 str. ISBN 80-7169-51-3.
8. KŘIVOHLAV ,J. *Psychologie zdraví*, 1. vyd Praha, Portál, s.r.o. 2001, 280 str. ISBN 80-7178-551-2.
9. KŘÍŽKOVÁ, A., MAŘÍKOVÁ, H.,HAŠKOVÁ H., BIERZOVÁ, J. *Pracovní a rodinné role a jejich kombinace v životě českých rodičů:plány versus realita*, Praha: Sociologický ústav AV ČR, 2006, ISBN 80-7330-112-1
10. ŠPATENKOVÁ, N. & kol. *Krizová intervence pro praxi*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2004, 200 str. ISBN 80-247-056-9
11. ZAVÁZALOVÁ, H. A kol. *Vybrané kapitoly se sociální gerontologie*.Praha: nakladatelství Karolinum, 2001, 97 str. ISBN 80-246-0326

## INTERNETOVÉ ZDROJE

12. MBI dotazník [ONLINE] dostupné na [www.inflow.cz](http://www.inflow.cz)

# PŘÍLOHY:

## Příloha I

### MASLACH BURNOUT INVENTORY

Dobrý den,

jmenuji se Andrea Zewelová a v současné době píši bakalářskou práci, ve které se zabývám výzkumem syndromu vyhoření v zaměstnání a v osobním životě.

Syndrom vyhoření je, zjednodušeně řečeno, stav, kdy je dotyčná osoba celkově vyčerpaná a v důsledku dlouhodobého stresu, jednotvárné činnosti, bez dostatečného odpočinku a možnosti odreagování se. Často bývá dáván do souvislosti s výkonem povolání např. u zdravotních sester, pedagogů. Já se ale domnívám, že syndromem vyhoření jsou ohroženy i matky při péči o děti, domácnost, dlouhodobě nemocné členy rodiny a tuto souvislost bych chtěla prokázat nebo vyloučit pomocí dotazníku. K tomu potřebuji co největší množství vyplněných dotazníků.

Obracím se na Vás s prosbou o vyplnění dotazníků v příloze. První dotazník umožňuje zjistit míru vyhoření v zaměstnání, druhý míru vyhoření v osobním životě.

Dotazníky budu zpracovávat anonymně a slouží pouze pro účely mé bakalářské práce.

Předem děkuji za spolupráci.

## DOTAZNÍK Č.1: DOTAZNÍK MBI – SYNDROM VYHOŘENÍ V ZAMĚSTNÁNÍ

Dotazník MBI: V tomto dotazníku označte u každého tvrzení čísla, charakterizující podle níže uvedeného klíče frekvenci a intenzitu pocitů, které obvykle prožíváte.

Jak často:

0.....1.....2.....3.....4.....5.....6

Nikdy    Párkrát    Jednou    Párkrát    Jednou    Párkrát    Každý den  
          za rok        měsíčně        za            týdně

nebo méně    nebo méně    měsíc

Síla pocitu: Vůbec

0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Velmi silně

**1. Práce mě citově vysává.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**2. Na konci pracovního dne se cítím být na dně sil.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**3. Když ráno vstávám a vzpomenu si na pracovní problémy, cítím se unaven/a**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**4. Velmi dobře rozumím pocitům svých klientů.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**5. Mám pocit, že někdy s klienty jednám neosobně.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**6. Celodenní práce s lidmi je pro mne opravdu namáhavá.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**7. Jsem schopen/na vyřešit problémy svých klientů.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**8. Cítím "vyhoření", vyčerpání ze své práce.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**9. Mám pocit, že při své práci, dokážu lidem pozitivně ovlivnit a naladit.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**10. Od té doby, co vykonávám svou profesi, stal/a jsem se méně citlivý/á k lidem.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**11. Mám obavy, že výkon mé práce mne činí citově tvrdým.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**12. Mám stále hodně energie.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**13. Má práce mi přináší pocity marnosti, neuspokojení.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**14. Mám pocit, že plním své úkoly tak usilovně, až mne to vyčerpává.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**15. Už mne dnes moc nezajímá, co se děje s mými klienty.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**16. Práce s lidmi mi přináší silný stres.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**17. Dovedu u svých klientů vyvolat uvolněnou atmosféru.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**18. Když pracuji se svými klienty, cítím se energický.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**19. Za roky své práce, jsem byl/a úspěšná a udělal/a hodně dobrého.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**20. Mám pocit, že jsem na konci svých sil.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**21. Citové problémy v práci řeším klidně - vyrovnaně.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**22. Cítím, že klienti mi přičítají některé své problémy.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

## **PŘÍLOHA Č. 2: DOTAZNÍK MBI – SYNDROM VYHOŘENÍ V OSOBNÍM ŽIVOTĚ**

### **1. V domácnosti se cítím emočně vyčerpaná.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

### **2. Na konci dne plného domácích povinností se cítím vyčerpaná.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

### **3. Když ráno vstávám a pomyslím na domácí problémy, cítím se unavená.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

### **4. Chápu jak se cítí moji blízcí a co si myslí.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

### **5. Mám pocit, že někdy s členy své rodiny, zacházím, jako by to byly věci.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

### **6. Celodenní kontakt s členy rodiny pro mě představuje velké vypětí.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

### **7. Jsem schopna velmi účinně vyřešit problémy členů mé rodiny.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**8. Cítím se vyčerpaná z péče o domácnost, rodinu.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**9. Cítím, že svou prací v domácnosti pozitivně ovlivňuji svoji rodinu.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**10. Stala jsem se méně citlivou k problémům členů mé rodiny.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**11. Mám strach, že činnosti, které doma vykonávám, mne činí psychicky tvrdší a méně účastnou.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**12. Cítím se velmi energická.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**13. Jsem frustrovaná, díky domácím pracem a povinnostem.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**14. Zdá se mi, že doma pracuji až příliš.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7



**15. Někdy mám pocit, že je mi jedno, jak to doma bude.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**16. Práce v domácnosti, s rodinou mne stresuje.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**17. Snadno vytvářím v kontaktu s členy rodiny uvolněnou atmosféru.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**18. Cítím se uvolněná, povzbuzená, když spolupracuji s rodinou.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**19. Dosáhla jsem v rodině významných úspěchů.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**20. Mám pocit, že jsem v koncích.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**21. S psychickými problémy v domácím prostředí se vypořádávám velmi rychle.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7

**22. Mám dojem, že někteří členové rodiny mi přičítají některé své problémy.**

Jak často: 0...1...2...3...4...5...6

Jak silně: 0...1...2...3...4...5...6...7