

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2014-2016

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Michaela Kraus

Syndrom vyhoření v oblasti učitelství a vychovatelství

Praha 2016

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Pavel Zdvořák

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED (PART TIME) STUDIES

2014-2016

BACHELOR THESIS

Michaela Kraus

Burnout in teaching and tutorship

Prague 2016

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

Ing. Pavel Zdvorák

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne

Michaela Kraus

Poděkování

Chtěla bych věnovat poděkování panu Ing. Pavlovi Zdvořákovi za cenné rady a podporu při psaní této bakalářské práce.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá tématem syndromu vyhoření u pedagogických pracovníků, tedy učitelů a vychovatelů. V teoretické části objasňuje pojem stres a jeho souvislosti se syndromem vyhoření. Dále se věnuje rizikovým faktorům, příznakům a fázím, které tento negativní stav doprovázejí. Také se zaměřuje na spojení mezi syndromem vyhoření a osobností člověka. V neposlední řadě pojednává o možnostech léčby či prevence. Teorie vychází z odborné literatury a je doplněná o poznatky získané studiem na vyšší odborné škole zejména v předmětech metody a teorie sociální práce, psychologie, nauka o zdraví či sociální patologie. Tyto poznatky jsou využity v praktické aplikaci v podobě průzkumu metodou dotazníku.

Klíčová slova

Léčba, osobnost člověka, pracovní vytížení pedagogů, pracovní vytížení vychovatelů, prevence, stres a vyhoření, stresory, syndrom vyhoření

Annotation

Bachelor thesis deals with burnout among the teaching staff, the teachers and educators. The theoretical part explains the concept of stress and its relation to burnout. It also discusses the risk factors, symptoms and stages that accompany this negative state. Also, the connections between burnout and the human personality. Finally, it discusses the possibilities of treatment or prevention. The theory is based on scientific literature and is supplemented by knowledge gained by studying at a vocational school especially in subjects methods and theories of social work, psychology, science of health and social pathology. These data are used in practical application in the form of a questionnaire survey method.

Key words

Burnout, the personality, stress and burnout, stressors, the workload of educators, the workload of teachers, Treatment, prevention.

Obsah

| | |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| ÚVOD | 9 |
| TEORETICKÁ VÝCHODISKA PRÁCE | 10 |
| 1 STRES | 10 |
| 1.1 Stres a vyhoření | 11 |
| 1.2 Druhy stresu | 11 |
| 1.3 Stresory | 12 |
| 1.4 Reakce na stres..... | 13 |
| 1.5 Zvládání stresu – copingové strategie | 14 |
| 1.6 Frustrace | 17 |
| 1.7 Odolnost vůči zátěži | 19 |
| 2 SYNDROM VYHOŘENÍ | 21 |
| 2.1 Rizikové faktory | 23 |
| 2.2 Hlavní příznaky | 24 |
| 2.3 Hromadění překážek | 25 |
| 2.4 Fáze syndromu vyhoření | 25 |
| 2.5 Příčiny syndromu vyhoření | 26 |
| 3 SYNDROM VYHOŘENÍ A OSOBNOST ČLOVĚKA | 30 |
| 3.1 Osobnost..... | 31 |
| 3.2 Osobnost a vyhoření | 32 |
| 3.3 Vzorce chování | 34 |
| 3.4 Další typologie | 35 |
| 3.5 Syndrom vyhoření a projevy chování | 35 |
| 3.6 Člověk v síti sociálních vztahů | 36 |
| 4 PRACOVNÍ ZÁTĚŽ PEDAGOGŮ | 39 |
| 4.1 Nároky kladené na pedagogy..... | 39 |
| 4.2 Pracovní vytížení učitelů..... | 40 |
| 4.3 Pracovní zátěž vychovatelů | 40 |
| 5 LÉČBA SYNDROMU VYHOŘENÍ | 42 |
| 6 PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ | 43 |
| PRAKTICKÁ ČÁST | 46 |
| 7 PRŮZKUM SYNDROMU VYHOŘENÍ U PEDAGOGŮ A VYCHOVATELŮ | 46 |
| 7.1 Průzkumná metoda a průzkumný vzorek | 46 |
| 7.2 Zpracování a vyhledávání dat | 46 |
| 8 INTERPRETACE DAT | 48 |
| 8 VYHODNOCENÍ PRŮZKUMU | 64 |
| ZÁVĚR | 65 |

| | |
|--------------------------------------|-----------|
| SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ | 66 |
| SEZNAM GRAFŮ | 67 |
| SEZNAM PŘÍLOH..... | 68 |

ÚVOD

Bakalářská práce se zaměřuje na symptomy, stádia, příčiny a řešení syndromu vyhoření. Zkoumá okolnosti, které mohou vzniknout v důsledku tohoto syndromu. Faktory, které rozvoj vyhoření mohou usnadňovat nebo naopak omezovat. Věnuje se vztahu mezi syndromem vyhoření a některými osobnostními vlastnostmi a faktory. Také informuje o možnostech prevence a postupu překonávání stresu a syndromu vyhoření. Tato práce by měla přispět k objasnění rozvoje syndromu vyhoření u pedagogických pracovníků.

Práce pedagogů není v dnešní době snadná. Společnost má na školu stále větší požadavky a klade větší nároky na vzdělávací systém. Učitelé a vychovatelé mají největší podíl zaměstnanců v pedagogických profesích. Jak učitelé, tak i vychovatelé mají vzdělávací a výchovný cíl ve vztahu ke svěřeným žákům a studentům. Potýkají se s celou řadou nových problémů, s kterými souvisí benevolentnější výchova v rodině, násilí mezi dětmi a mládeží, šikana žáků a studentů směrem ke svým vrstevníkům i k samotným pedagogům. Dalším problémem může být nezáměr a zaneprázdněnost rodičů, která se podepisuje na výchově a vzdělání dětí a mládeže. Pedagogičtí pracovníci jsou podle mého názoru pod stále větším tlakem, kdy musejí splňovat administrativní záležitosti, související s chodem školy, ale také musejí snášet vysokou hladinu hluku ve třídě a denně se věnovat početným skupinám žáků a studentů. Mnohdy mohou mít strach, že ztrácí kontrolu nad situací ve třídě.

Cílem této bakalářské práce je průzkum znalostí a zkušeností se syndromem vyhoření u pedagogických pracovníků, zda se domnívají, že právě jejich profese může být spojována se syndromem vyhoření. Průzkum bude proveden formou dotazníku. Získaná data budou vytříděna, zkompletována a vyhodnocena standardním způsobem. Konečné výsledky budou převedeny do tabulek a grafů. Pro větší přehlednost, budou výsledky průzkumu porovnány se stanovenými hypotézami.

TEORETICKÁ VÝCHODISKA PRÁCE

1 STRES

Stres je fenomén, se kterým se lidé setkávají ve všech oblastech života. Jedná se o oblast práce, ve škole, v silničním provozu či v otázce zdraví a rodinných vztahů. Intuitivně si lidé vyvinou schopnosti a strategie, jak stres zvládat a jak k němu přistupovat. Pokud stres člověka tíží dlouhodobě, získává převahu nad vlastními strategiemi zvládnání a dojde k narušení zdravé regulace zátěže. Dlouhodobý a neléčený stres způsobuje deprese, poruchy spánku, podrážděnost, oslabení imunitního systému a vyvolává riziko srdečních chorob. (Buchwald, 2013)

Stres se řadí mezi negativní emocionální prožitky. Je definován jako vztah mezi dvěma silami, které působí protikladně. Jedná se o napětí mezi tím, co člověka zatěžuje a zdroji možností tyto zátěže zvládat. Na straně jedné jsou to stresory, které nepříznivě a negativně zatěžují náš organismus, na straně druhé existují salutory, které jsou známi jako obranné schopnosti zvládající těžkosti. Jestliže na člověka působí více stresorů než salutorů, hovoříme o stresu. (Křivohlavý, 2012)

Je-li řeč o stresu, souvisí to ve většině případů s pracovním procesem. Když je člověk soustavně pod tlakem má potřebu pracovat více a rychleji. Tento styl se pak často pojí se sklonem vystavovat se tlaku při všem, co děláme. Hlavní roly při stresu nehraje množství práce, ale požadavky, které jsou na nás kladeny. (Grün, 2014). Tlak a stísněnost se v dnešní době u lidí projevuje, čím dál tím častěji. Stres se stal hlavním příznakem současnosti. Působí nepříznivě nejen na psychické zdraví člověka, ale i na jeho stav fyzický, sociální či duchovní. (Křivohlavý, 2012). V současné době stres pro člověka představuje hrozbu, která se může projevovat v různých vztazích, například v pracovních. Pracovní stres se projevuje zpočátku nenápadně, může se jednat o výpadky, vnitřní napětí, neklid a strach. Odhaduje se, že stres na pracovišti je příčinnou vzniku srdečních onemocnění. (Buchwald, 2013)

Stres je do značné míry psychologickou záležitostí. Stresové situace jsou ovlivněny především individuálním vnímáním a hodnocením situace. Různí lidé reagují za stejných nebo podobných okolností na stres různým způsobem. Na straně jedné záleží na tom, jak osoba vnímá sama sebe a na straně druhé, jak hodnotí situaci, ve které se zrovna nachází. Pro jednoho může být školní výlet příjemným rozptýlením a změnou pro druhého je spojený s obavami, nadměrnou zodpovědností a strachem.

Ve školství se vyskytují nepříjemné situace spojené s hádkami s kolegy, intriky v pedagogickém kolektivu či problémové řešení záležitostí ohledně dětí s rodiči. Vyskytne-li se člověk dlouhodobě ve stresové situaci, čeká na něj s určitou pravděpodobností, nebezpečí psychického vyhoření. (Křivohlavý, 2012), (Buchwald, 2013)

1.1 Stres a vyhoření

Spojitosť mezi stresem a vyhořením je zřejmá. Vyhoření také souvisí s následkem trvalé emoční zátěže, s prožitím zklamání a neúspěchu a dlouhodobějším přetěžováním. Stres může postihnout každého člověka, nicméně vyhoření se projevuje jen u lidí, kteří se s velkým nasazením věnují své práci. Tito lidé mají vzhledem k sobě a ke své práci vysoké nároky. Mají určité cíle a očekávání, které se nemusejí ztotožňovat se skutečností. Takto motivovaní lidé mají větší předpoklad, že se setkají s vlastním vyhořením. Stres se může dostavit při nejrůznějších situacích, ovšem vyhoření se zpravidla objevuje u činností, kdy dochází k jednání či práci s lidmi. Má-li práce pro člověka smysl a překážky s ní spojené bere v potaz, k vyhoření nedochází. Vše záleží na individuálním přístupu člověka. (Křivohlavý, 2012)

1.2 Druhy stresu

Pro člověka, který prožívá syndrom vyhoření, je všechno stresující a obtížné. Ovšem být ve stresu nutně neznamená prožívat syndrom vyhoření. Stres spolu s vnějšími či vnitřními okolnostmi může vyústit v syndrom vyhoření. Hovoříme-li o stresu, není to jednoznačně jen negativní proces. Psychologie rozlišuje eustres a distres. (Grün, 2014)

▪ *Eustres*

Eustres je chápán jako pozitivní zátěž, která příznivě působí na jedince a motivuje ho k lepším a vyšším výkonům. Jedná se o druh stresu, který je prospěšný, pokud je spojený s pocitem úspěchu a naplnění. Toto prospěšné napětí nás aktivizuje a motivuje posunout se dál v něčem, čeho chceme docílit.

(Hartl a Hartlová, 2010), (Grün, 2014)

▪ *Distres*

Distres je intenzivně vnímaný zatěžující typ stresu. O distresu hovoříme v souvislosti s vnějšími či vnitřními požadavky, které člověku v danou situaci přerostou přes hlavu. Tento stres škodlivě působí na psychiku člověka. Nejčastěji je vnímán jako neschopnost vyrovnat se s kladenými nároky a s pocitem ztráty kontroly nad sebou a nad svou situací. Vyvolává pocity úzkosti a beznaděje. V důsledku nadměrné

negativní zátěže se člověk může začít vyhýbat situacím, v nichž k distresu došlo. Tento proces může otevírat cestu k fobiím. Vlivem distresu můžou u člověka propuknout onemocnění různého typu. (Hartl a Hartlová, 2010), (Grün, 2014)

1.3 Stresory

Stresor je negativní faktor vnějšího prostředí, jehož dopad na organismus vyvolává stresovou reakci. Stresory mohou být individuální a záleží také na jejich intenzitě a četnosti. Dopad stresových událostí závisí i na dalších faktorech, například na tělesném, osobnostním či genetickém typu jedince, závažnosti, načasování a době trvání stresové situace. Všechny faktory, jež lze počítat mezi stresory, silně ovlivňují fyziologické i psychologické funkce. Mezi běžné stresory patří:

- Fyzický (bolest, chlad, hlad)
- Fyzikální (nadměrný hluk, prudké světlo, nízká nebo vysoká teplota)
- Psychický (smutek, nesplněná očekávání, frustrace, zodpovědnost)
- Sociální (osobní vztahy – konflikty, nevěra, zklamání, týrání nebo životní styl čili nedostatek spánku, kouření, alkohol, přejídání)
- Traumatické (úmrtí blízkého člověka, narození dítěte, rozvod)

(Poschkamp, 2013)

Existují různé události a situace, které jsou pro většinu lidí objektivně stresující. Jedná se o záležitosti, spojené s kritickými životními událostmi. Jde o mimořádné životní krize spojené například s úmrtím blízké osoby, vážné onemocnění, ztráta zaměstnání, nechtěné těhotenství či zničení domova přírodní katastrofou. Na druhé straně lidé prožívají méně závažné stresující situace související s každodenním životem a shonem. Jedná se například o hledání či ztrátu klíčů, rozbité auto či prázdný toner v tiskárně. Pro někoho jsou tyto méně závažné situace vyčerpávající a někoho naopak nechávají klidným a dokáže se nad těmito maličkostmi povznést. Mezi každodenní nepříjemné stresy je možné zařadit i problémy s váhou, konflikty s kolegy či časovou vytíženost a zaneprázdněnost. (Buchwald, 2013)

Kritické životní události lze rozdělit na předvídatelné a nepředvídatelné. Mezi předvídatelné krize patří například období puberty, rodičovství či hektické období v zaměstnání a jsou definovány jako vývojové úkoly. Tyto vývojové úkoly provázejí život snad každého člověka a jejich úspěšné zdolání směřuje k osobnostnímu rozvoji. Náhlé a nečekané události člověk není schopen předvídat. Při takovéto události je člověk zpočátku v šoku a následně se objevují pocity bezmoci. Zvládnutí a překonání

určité nepředvídatelné události ve většině případů také přispívá k dalšímu osobnostnímu růstu. Lidé, kteří zažili extrémně náročný stres ze ztráty milované osoby či závažné onemocnění mohou svou zkušenost po překonání považovat za jejich další rozvoj. Mnozí z nich se mohou stát vnitřně vyzrálějšími a silnějšími osobnostmi, které pochopili a smířili se s realitou života. (Buchwald, 2013)

Paradoxně zdraví člověka mnohdy více ohrožují každodenní nepříjemnosti než kritické životní události. S takovými nepříjemnostmi, jak je již z názvu známo, se potýkáme každý den, což přispívá k permanentnímu stresu. (Buchwald, 2013)

1.4 Reakce na stres

Vlivem stresu člověk zatěžuje nejen oblast psychického a emocionálního vnímání, ale hlavně své tělo jako celek. V důsledku stresového období se mohou projevit neurologické změny, které sebou přináší různé zdravotní obtíže či onemocnění. Při stresu tělo reaguje na extrémní i obvyklou zátěž z okolí. Reakce tohoto typu se také nazývá výstupní reakcí. Výzkumem v oblasti přízpusobivosti těla na stres se zabýval endokrinolog Hans Selye¹. Domníval se, že tělo odpovídá na určitou reakci. Lidský organismus při reakci na výzvu produkuje určité množství hormonů, aby nastolil tělesnou rovnováhu. Tato reakce se také nazývá jako obecný (generalizovaný) adaptační syndrom. (Poschkamp, 2013)

Reakce ve stresu mohou být individuální, jedná se například o vyplavování stresových hormonů, stoupající krevní tlak, změnu ostrosti zraku, zmnožení krvinek. Jde o reakce autonomního nervového systému, který se člení na sympatikus a parasympatikus (evolučně nejstarší část lidského mozku). Slovo autonomní spočívá v tom, že stresové reakce neovlivňuje lidská vůle, nýbrž jsou součástí naší strategie přežití. (Poschkamp, 2013).

¹**Hans Selye** (1907-1982) byl kanadský endokrinolog a vědec maďarského původu. Do medicíny zavedl pojem stres a jako první demonstroval existenci specifické stresové nemoci a obecného adaptačního syndromu. Byl autorem knih *Stres bez úzkosti* a *Stres života*.

Dlouhotrvající stresová zátěž se může projevit:

- Nervozitou
- Poruchami spánku
- Problémy se soustředěním
- Poruchami krevního oběhu
- Poruchami zažívání
- Podrážděností

Proces adaptační reakce podle Hanze Selyeho se uskutečňuje ve třech fázích:

- Fáze poplachu

Při této fázi se organismus prostřednictvím tělesných změn snaží nastolit přirozený stav. Reakce se mohou projevit horečkou, únavou, bolestmi hlavy, nechutí k jídlu, nevolností či vyhubým chováním.

- Fáze rezistence

Pokud stres přetrvává, organismus se brání před zatěžující stimulací. Nežádoucí tělesná omezení se zmírňují. Toto zmírnění příznaků vyvolává zvýšená produkce hormonů z předního laloku hypofýzy a z nadledvin. V této fázi je již člověk rezistentní vůči působícímu stresoru, avšak vůči dalším stresorům je odolnost snížena. V této fázi i sebemenší zátěž může způsobit silnou reakci.

- Fáze vyčerpání

Přetrvává-li stresující období dlouho, organismus již nemůže v určité chvíli dále odolávat. Tělo už nezajišťuje zvýšenou produkci hormonů. Tělesná omezení se projevují ve větší míře než na začátku.

(Poschkamp, 2013)

1.5 Zvládání stresu – copingové strategie

Zvládání stresu je postup řízení vnějších i vnitřních faktorů, které člověk ve stresu hodnotí jako ohrožující. V anglickém jazyce se zvládání stresu nazývá coping. *Pod pojmem coping chápeme souhrn všech způsobů chování, které člověk uplatňuje při zvládání mimořádně obtížných životních situací.* (Stock, 2010, s. 53-54)

Copingové strategie lze chápat jako plán, program či postup při zvládání různých stresových situacích, které člověku znepríjemňují život. Některé strategie se zaměřují na zvládnutí stresorů, které na daného člověka působí v přítomném čase, jiné jsou součástí přípravy na překonání stresu v budoucím čase.

Copingové strategie se mohou projevovat prostřednictvím:

- útoku na obtěžující a rušivý element
- různým druhům aktivit, které směřují k posilování vlastní obranyschopnosti vůči problémům
- vyhýbání se problémům
- apatie (sem patří pocity bezmocnosti a beznaděje, deprese)

(Paulík, 2012)

Druhy copingu:

- *Coping anticipační* může obsahovat emocionální, kognitivní a volní přípravu na stresovou situaci. Může zahrnovat pozitivní strategii, která spočívá například v podhodnocování a odmítání viny a naopak negativní strategii, která se projevuje únikem, rezignací či sebeobviňováním. (Paulík, 2012)
- *Coping zaměřený na problém* spočívá v přímé reakci získat a využít potřebné informace ve svůj prospěch. Získané informace uplatnit při změnách vlastního chování nebo při aktivních zásazích do prostředí a také při vyhledávání pomoci od druhých lidí. Strategie orientovaná na problém je například otevřený rozhovor s nadřízeným o nesouhlasu s jeho rozhodnutím. (Paulík, 2012)
- *Coping orientovaný na emoce* spočívá v hodnocení dané situace, z které vyplyne závěr, že se zřejmě nedá nic dělat a problém nemá východisko. Cílem takového strategie je usilování o regulaci vlastní emoční reakce na stresovou situaci. Strategie orientovaná na emoce nastává, když se člověk pokouší ovládat svůj hněv nebo strach, který se snaží skrýt a nedávat najevo. Další emoční reakcí je vyhýbat se negativním myšlenkám, měnit názor a připisovat určitým jevům a dějům jiný význam tzv. přeznačkování. (Stock, 2010), (Paulík, 2012)
- *Coping příklonový* jinak také angažovaný spočívá v aktivní snaze řešit a zabývat se stresovým situacím, které člověka zatěžují. Člověk, který se nachází v zátěžové situaci, se snaží usilovat o kontrolu a zvládnání vlastních emocí. (Paulík, 2012)

- *Coping odklonový* se projevuje snahou distancovat se od stresoru a emocí, které s ním souvisí. Za této situace se jedinec ocitá v zátěžové situaci, které se ovšem vyhýbá, nechce si ji připustit nebo ji vědomě ignoruje. Tělo vysílá signály, že se ocitá na hranici svých sil. Nicméně jedinec si tyto znamení nechce připustit. Toto chování vede k dočasnému vyhnutí se zátěžové situaci, ovšem problém stále přetrvává. (Stock, 2010), (Paulík, 2012)

Důležitým faktorem zvládnání stresu je vnímání svého centra kontroly. Člověk s vnitřním centrem kontroly je přesvědčen o tom, že vše, co se v jeho životě odehrává, může sám ovlivnit či změnit. Na druhé straně jedinec s vnějším centrem kontroly, má pocit, že toho moc neovlivní. Domnívá se, že jeho situaci ovládá někdo jiný a on není schopen změny k lepšímu. V důsledku tohoto přesvědčení si připadá bezmocný frustrovaný. Tento jedinec prožívá mnohem více stresu než ti s vnitřním centrem kontroly. (Stock, 2010)

Pro zvládnání stresu je nezbytné získat pocit kompetence tj. pocit schopnosti účinně ovlivňovat okolnosti a situace v průběhu života. Nicméně ne vždy je možné všechno ovlivnit. Mohou nastat životní situace, které přes veškerou snahu neovlivníme a musíme se s nimi vyrovnat. V této situaci je možné použít strategii pozitivního zvládnání (positive coping). Tato strategie pomáhá snižovat závažnost škod spáchaných stresem. Úspěšnou strategií pro zvládnání stresu je schopnost pozitivního myšlení. To neznamena, že člověk nevnímá realitu a je naivní či zaslepený. Jde o to být pozitivní v možnosti najít východisko. Řešení nemusí být ideální, ale alespoň přijatelné pro danou situaci. V rámci tohoto přístupu je důležité požádat o pomoc druhého, když je člověk sám bezradný. (Stock, 2010)

Coping u mužů a žen

K aktuálním otázkám, které se týkají zvládnání stresu, patří zvláštnosti a odlišnosti mužů a žen vystavených zátěži. V této souvislosti vystupují do popředí otázky vnitřní dispoziční výbavy obou pohlaví i nároky kladené zvláště na muže a na ženy. Požadavky společnosti a očekávání vzhledem k prožívání či chování mužů a žen jsou velmi zajímavým tématem. Velmi známým a diskutovaným tématem je otázka rovnosti příležitostí pro obě pohlaví. Muži jsou charakterizováni instrumentálními osobnostními rysy, jako je ambicióznost, asertivita či dominance. Mužský hormon testosteron zapříčiňuje agresivní projevy chování. Ženy jsou naopak charakterizovány expresivními osobnostními rysy čili jemnost, vřelost a empatie. Tyto osobnostní rysy jsou spojené

s laskavým, přátelským, pomáhajícím a pečovatelským chováním, které je typické pro ženské pohlaví. Nicméně z psychologického hlediska nelze oblast chování a prožívání soudit jen podle pohlaví. Důležitou roli hrají především lidské vlastnosti či životní zkušenosti jednotlivých jedinců. Jde pouze o zobecněné charakteristiky týkající se chování a prožívání, které se nemusí nutně vázat k biologickému pohlaví. Mužské rysy chování a prožívání můžeme v některých případech vnímat i u žen a naopak u mužů lze uvažovat do jisté míry o ženských tendencích. (Paulík, 2012)

1.6 Frustrace

Pocit frustrace je fenomén, který nastává při zmaření touhy či zklamání. Jedná se o situaci, kdy se člověk směřuje k určitému cíli, ale nemůže ho dosáhnout, protože se mu do cesty nepřetržitě staví různé překážky. Při takovéto situaci postupně jedinci překážky jeví jako nepřekonatelné a dochází mu síly. Při tomto frustračním tlaku se jedinec stresuje vším i tím, co ještě ani neví, jestli nastane. (Grün, 2014)

Reakce na tlak, který člověk zažívá v práci, mnohdy souvisí s pocitem méněcennosti a nízkého sebevědomí. Mnozí jedinci mají pocit, že práci, kterou odvádí, nedělají správně a že nejsou pro šéfa dost dobří. Takový druh tlaku, zvláště trvá-li delší dobu, v člověku nevyvolává pocit euforie, ale právě frustrace. Dlouhodobá frustrace v těle zadržuje energii, vytváří strach a zábrany, což vede ke šrámům na těle i na duši. Následně je možné hovořit o stavu vyčerpání nebo právě o syndromu vyhoření. (Grün, 2014)

Syndrom vyhoření nesouvisí jen se světem práce, ale je příznačný i pro mezilidské vztahy, partnerství či přátelství. Do tohoto frustrujícího stavu neupadají pouze jedinci, kteří se vyznačují chladností a nedostatkem citu. Slovní spojení anglického původu „burn-out“, pochází z „to burn“ tedy hořet. Tento pojem se původně začal uplatňovat v prostředí sociálních profesí. Poprvé byl použit ve vědeckých pracích, kde zkoumal a popisoval zdravotní stav a psychické následky sociálních pracovníků. U těchto profesních skupin je hlavní myšlenkou a přesvědčení pomáhat druhým. Ideály se mění ve frustraci ve chvíli, kdy za svou práci nesklidí vděk či ocenění od lidí, kterým se snaží pomoci. Nadšení a idealismus se mění ve zklamání, které sociální pracovníky učiní zatrpklými či zdrcenými. Když se k tomu ještě přidá nedostatečné ocenění ze strany nadřízených, cesta vede k vyhoření. (Grün, 2014)

Obranné mechanismy při frustraci

Jedná se o aktivní přizpůsobovací postupy při stresových situacích.

Agrese – Lidská agrese má několik způsobů:

- Přímá brachiální nebo verbální agrese – Při tomto způsobu agrese je terčem jednoznačně ten, kdo vyvolal podnět k agresi.
- Nepřímá, skrytá, maskovaná agrese – Tento typ agresivního chování se vyznačuje například ironií, sarkasmem, intrikami, pomluvami, závistí.
- Přenesená agrese – Při této agresi není terčem ten, kdo vyvolal podnět k agresi, ale někdo jiný (heteroagrese). Může to být i sám postižený (autoagrese), dále se může jednat o nějaký předmět (destrukce, vandalismus).

Racionalizace – V tomto případě racionalizace znamená zdůvodňování a ospravedlnění neúspěchu pseudoracionálními argumenty. Například, že náš neúspěch zavinil někdo jiný.

Bagatelizace – Za těchto okolností je výstižné zlehčování situace, vlastního neúspěchu nebo selhání.

Identifikace – Identifikací se rozumí snížení stresu prostřednictvím ztotožnění se s příslušnými idejemi, významnými lidmi, sociální skupinou. Je součástí procesu socializace člověka a je významným mechanismem při tvorbě osobní image. Ovšem nadměrná identifikace bez účasti vlastní iniciativy bývá projevem nezralosti či nedostatku sebevědomí, pocitů vlastní méněcennosti, nerozvinutím či potlačením vlastní individuality.

Únik do snění a fantazie – Tento typ obranného mechanismu slouží jako náhrada za reálné uspokojení. Problém nastává, pokud fantazie příliš potlačuje realitu.

Únik do nemoci – V tomto případě se jedná o obrannou reakci, která není na pracovišti vzácná. Ve stresových situacích narůstá počet pracovních neschopností. Jedná se o účelové vyhnutí se stresu nemocí nebo o odložení konfrontace se stresem.

Únik k náhradním činnostem – Při neúspěchu v reálném životě může být obranou únik do fiktivního světa a virtuální reality prostřednictvím literatury, her na PC nebo závislosti na návykových látkách. Zástupnou aktivitou může být i workoholismus.

Izolace – Ve stresovém období se může člověk uzavřít sám do sebe a pociťovat bezpečí v samotě.

Regrese – Regresí se rozumí reakce na stres na vývojově nižším stupni vývoje.

Represe – Tento obranný mechanismus se vyznačuje potlačením či vytěsněním myšlenek. Člověk s touto reakcí některé problémy odmítá vnímat.

2

1.7 Odolnost vůči zátěži

Odolnost vůči stresovým situacím objektivně určuje charakteristiku, která je důležitou podmínkou úspěšného průběhu adaptačního procesu za daných podmínek. Být odolný znamená umět se efektivně vyrovnat s rozsahem zátěžových podnětů, aniž by došlo k závažnějšímu narušení adaptačních mechanismů. Při zvyšování odolnosti se zvětšuje rozsah požadavků, s kterými má člověk za úkol se vyrovnat bez psychické či fyzické újmy. Na druhou stranu se snižuje riziko, nezvládnutí určitých nároků. V procesu adaptace se prolíná skutečná úroveň odolnosti s kladenými nároky. V případě, že se nejedná o obecně nereálné lidské možnosti, dá se objektivně říci, že s rostoucí odolností klesá míra zátěže. Na základě zkušeností se odolnost vůči zátěži jeví jako zdraví prospěšná a pro život kvalitní. Obecně se o lidech, kteří mají minimum zdravotních obtíží, problémů v mezilidských vztazích a vedou optimistický způsob života, říká, že jsou odolní a vyrovnaní sami se sebou. Tito lidé dokážou díky svému životnímu přístupu podávat výkony odpovídající jejich dispozicím a mají jistě méně důvodů k nespokojenosti oproti lidem, kteří jsou pesimističtí a méně odolní vůči stresu. (Paulík, 2012)

V odborné literatuře se setkáváme s různými definicemi odolnosti. Například (J. Mareš, 2007) definuje odolnost jako *„schopnost odolávat tlakům a klást odpor (resistence) v širokém rozsahu nároků bez závažnějšího narušení funkce systému a volit optimální vzorce interakčního chování.“* (Paulík, 2012, s. 27)

Odolnost se dá rozdělit na fyzickou a psychickou. O fyzické odolnosti lze hovořit ve spojitosti se zvládnutím nároků na lidský organismus, tedy kosterně svalovou soustavu v součinnosti s oběhovou soustavou (překonávání tělesných překážek). Fyzickou zátěž lze vnímat pomocí tělesných pocitů. V návaznosti na hodnocení fyzické zátěže jako zvýšené či nedostatečné se může projevit psychický stres. (Paulík, 2012)

V zátěžových situacích jsou stěžejní předpoklady pro adaptaci na již působící stresory nebo jejich zmírnění. Těmito předpoklady jsou zvládací procesy, zvládací vzorce, zvládací schopnosti a zvládací zdroje. Zvládací procesy jsou dynamické děje s časově různými změnami. Zvládací vzorce jsou časově a situačně na sebe navazující způsoby

² <https://osha.europa.eu/fop/czech-republic/cs/publications/files/stres.pdf>

kognitivního hodnocení, prožívání a chování v zátěžových situacích. Zvládací schopnosti jsou osobnostní předpoklady, tedy dispozice ovlivňující zvládání stresových situací na kognitivní, emocionální a snahové úrovni. (Paulík, 2012)

2 SYNDROM VYHOŘENÍ

Pojem vyhoření je odborný termín, který se poprvé začal objevovat v oblasti psychologie a psychoterapie po roce 1970. Termín poprvé použil Hendrich Freudenberger³ a vznikl v době, kdy pracoval v rehabilitačních centrech pro drogově závislé. Tento jev popisoval u lidí, kteří pracovali v pomáhajících profesích. Tito lidé byli vyčerpaní neustálou duševní zátěží. Vyčerpání se projevovalo chronickou únavou, náchylností k nemocem, nespokojeností a pocitem naprostého selhání. Tato bezmoc a beznaděj směřovala k odporu ke své práci, ale i k životu samotnému. (Maroon, 2012)

Herbert Freudenberger (1974) ve své klinické psychologii popisuje syndrom vyhoření jako *pozadí osobních rysů v životě jednotlivců – vyhoření je vnitřní duševní reakcí*.

(Maroon, 2012, s. 15). V oblasti sociální psychologie tento termín začala používat Christina Maslach (1982). Vyhoření vysvětluje jako *důsledek působení vnějších vlivů, hlavně práce a pracovního prostředí*. (Maroon, 2012, s. 15)

Postupem času vznikalo spoustu definic, které vysvětlují slovní spojení syndrom vyhoření, avšak dodnes neexistuje jednotné vymezení tohoto fenoménu. *Shodně se dá vyhoření popsat jako proces extrémního emočního vyčerpání, se současně přibývajícím cynismem, distancí a sníženou výkonností*. (Poschkamp, 2013, s. 12)

Henrich Freudenberger a jeho vymezení: *Burnout je konečným stadiem procesu, při němž lidé, kteří se hluboce emocionálně něčím zabývají, ztrácejí své původní nadšení (svůj entuziasmus) a svou motivaci (své hnací síly)*. (Křivohlavý, 2012, s. 65)

Syndrom vyhoření by se dal popsat jako stav vyprahlosti a strnutí. Člověk pociťuje přetíženost, nehybnost a zablokování. Při tomto stavu jedinec ztrácí energii, chuť do života a v některých případech i smysl svého bytí. I když nadále pracuje, jeho zaměstnání je pro něj pouhá rutina a stereotyp. Za takových okolností člověk ztrácí radost a uspokojení. Vše kolem vnímá jako rušivý element, který v něm probouzí nevrlost a podrážděnost. Při tomto rozpoložení se začíná stranit lidem ve svém okolí. Unavenost a vyčerpání jedince způsobuje, že mu práce přerůstá přes hlavu a vůči kolegům pociťuje odpor, který dává najevo nevrle a hrubě. Takovéto chování je voláním o pomoc. Energie se postupně vyčerpává a dochází vyhybání se rozhodování či konfliktům a následné apatii. Ta se projevuje úplným nezájmem a člověk jednoduše

³ **Herbert J. Freudenberger** byl americký psychoanalytik německého původu.

funguje, ale bez velkého přemýšlení. Jeví se jako „duše bez těla“. Pod takovou zátěží nastává zlom, kdy se člověk zhroutí a utrpí nervový kolaps. (Grün, 2014)

Objeví-li se u někoho syndrom vyhoření, dříve si této změny všimne okolí než samotný postižený. Okolí vnímá a pozoruje víc, než si člověk myslí. Kolega či šéf si všímá u postiženého jedince podrážděnosti, pesimistických a ironických poznámek. Například učitel, který dříve svou profesi měl rád a ve škole na všechny působil příjemným vystupováním, se nyní změnil, jeho projevy jsou podrážděné a vzhledem k jeho dřívější pověsti zcela opačné. Může se objevovat cynismus a ponižování, směrem k žákům či kolegům. Vztahy se stávají napjaté a pošramocené. Tyto projevy značí vnitřní nespokojenost a přílišnou zátěž, kdy je člověk utahaný, což signalizuje blížící se syndrom vyhoření. (Grün, 2014)

Syndrom vyhoření se tedy projevuje ztrátou motivace, nechutí, nevrlostí, narůstající únavou či apatií, ale častým projevem jsou také deprese, které postiženého jedince mohou přepadat. Tato deprese pramení z vyčerpání. Tento jev člověku bere veškerou motivaci, energii a sílu. Jediným přáním postiženého jedince, je klid v domácím prostředí mimo veškeré dění. Nemá potřebu se s někým stýkat, nic ho nebaví a nezajímá. Na počátku se dostávají pocity méněcennosti, zbytečnosti a nesmyslnosti jeho profese, což může vyústit až ke ztrátě smyslu svého života. Při tomto stádiu nastává velmi kritická situace. (Grün, 2014)

Opakem vyčerpání, přetížení, zablokování a vyhoření je stav plynutí neboli flow. Tento pozitivní stav popisuje kreativní činnost a ponoření se do aktivity. Při plynutí je člověk zcela při vědomí a zároveň je klidně a hluboce ponořen do své činnosti, kterou právě vykonává. Po tomto stavu by dnes toužilo mnoho lidí, kteří se nacházejí v náročném a stresujícím světě práce plným požadavků a úkolů. K úspěšnému zvládnutí svých pracovních činností je třeba energie a nadšení. Je-li člověk spokojen ve svém zaměstnání, podává skvělé výsledky a přichází radost z úspěchu. Flow nelze jednoznačně definovat jako psychickou metodu či techniku, nýbrž jako životní princip, jehož lze za určitých podmínek dosáhnout. Při oddanosti a soustředěnosti jedinec zaměřuje svou pozornost na svou momentální činnost a rozprouďí se v něm energie. Při činnosti, která člověka baví a naplňuje, zažívá tvůrčí svobodu. V tomto stavu lidé zapomínají na únavu, nerozptylují je okolní ruchy a dosáhnou maximální soustředěnosti a kreativity. Necítí se ani přetížení, ani vyčerpání. V dnešní době existuje hodně lidí, kteří svou práci berou jako těžké břemeno, které jim bere energii a chuť do

života. Proto by měl mít každý člověk možnost využít svůj volný čas pro to, co v něm probouzí radost a vyvolává v něm pocity štěstí. (Grün, 2014)

2.1 Rizikové faktory

Nejčastější příčiny syndromu vyhoření pocházejí z pracovní oblasti. Vyčerpávající a náročné pracovní podmínky, soupeření mezi kolegy, strach ze ztráty zaměstnání nebo stávající pozice vedou ke stresu. Mezi obecné rizikové faktory v oblasti zaměstnání patří nejistota pracovních poměrů spojená s nestabilitou na trhu práce. Lidé mají obavy ze ztráty svého pracovního místa. Není divu, v dnešní době při ztrátě zaměstnání se lidé mohou lehce dostat do finanční pasti spojené s úvěrem, hypotékou či jinými závazky. Dále je velmi znepokojující úbytek jistot v důsledku nových forem pracovních smluv. Nejistotou jsou například smlouvy na dobu určitou, stále větší počet uzavírání pracovních smluv na zkrácený úvazek, krácení dovolené nebo více přesčasů. (Stock, 2010)

Dalším faktorem může být dlouhá pracovní doba a rostoucí intenzita práce. Jedná se o nárůst produktivity práce a následné „zhuštění“ pracovní náplně. Svět v oblasti práce se během několika posledních desetiletí změnil. V důsledku těchto událostí vykonává méně lidí stále více pracovních činností, povinností a má více odpovědnosti. Moderní technologie s sebou přinášejí nové typy pracovních činností a úsporná personální opatření vedou ke zhušťování náplně práce. Při takovém pracovním nasazení mnoho lidí nemá možnost vést řádný soukromý život podle svých představ. Mimo jiné roste emocionální náročnost práce, což vyžaduje stále vyšší stupeň sociálních či emocionálních kompetencí. V důsledku sociálních změn se práce s klienty stává náročnější, což potvrzují pedagogové či sociální pracovníci. Pro dnešní společnost jsou velmi důležité různé informace, údaje, texty či vzdělávací materiály. Vyšší nároky se objevují i v oblasti služeb zákazníkům. Zákazníci mají stále vyšší požadavky na kvalitu poskytovaných služeb, flexibilitu a rychlost. V oblasti pomáhajících či pečovatelských profesí úřady vyžadují stále více nejrůznějších dat, formulářů, oficiálních zpráv a dokumentací. (Stock, 2010)

Dalším problémem může být nedostatek motivace v zaměstnání. Lidé, kteří nejsou za svůj výkon dostatečně odměněni či oceněni, pracují bez potřebné motivace. Jedná se o nízké finanční ohodnocení, ale také o nedostatek uznání. Pokud není možnost se v zaměstnání rozvíjet a zdokonalovat své dovednosti, brzy se dostaví frustrace a zklamání. Omezené možnosti kariérního růstu člověka demotivují a vedou k nespokojenosti v oblasti jeho zaměstnání. (Stock, 2010)

Rizikový faktor se může týkat i oblasti kolektivu. Je-li pracovní kolektiv nepřátelský, odměřený či konfliktní panuje v zaměstnání velmi negativní atmosféra. V tomto případě se tým může setýkat s problémy závidění, pomluv, neúcty a nedostatkem soudržnosti. (Stock, 2010)

Ke spuštění syndromu vyhoření může vést i konflikt v oblasti hodnot a přesvědčení. Hodnoty jsou pro člověka v životě velmi důležité. Znamenají hnací sílu, motivaci k výkonům a jsou smyslem života každého jedince. V případě, že se hodnoty a měřítko zaměstnavatele výrazně liší od individuálních hodnot zaměstnance, musí zaměstnanec jednat v rozporu se svým přesvědčením. (Stock, 2010)

2.2 Hlavní příznaky

Mezi hlavní příznaky syndromu vyhoření patří vyčerpání, odcizení a pokles výkonnosti. Při vyčerpání se jedinec cítí emočně i fyzicky vysílený. Projevují se průvodní jevy tělesné únavy. Člověku chybí dostatek energie, pociťuje slabost a projevuje se u něj chronická únava. K fyzickému vyčerpání se mohou přidružit funkční poruchy například kardiovaskulární a zažívací potíže nebo náchylnost k infekčním nemocím. Mohou se dostavit poruchy spánku, paměti, soustředění a pozornosti (náchylnost k nehodám). Pro emoční vyčerpání je typická sklíčenost, pocity bezmoci a beznaděje. Dalším projevem je ztráta sebeovládání, kdy jedinec propukne v nekontrolovaný pláč či výbuch vzteku. Mohou se projevit pocity strachu, prázdnoty, také apatie a ztráta odvahy a osamocení. (Stock, 2010)

Následujícím příznakem je odcizení. Člověk trpící syndromem vyhoření chová ke své práci i ke svému okolí apatický či lhostejný postoj. Odcizení může nastat v důsledku nepříznivého pracovního klimatu či vnitřní rezignaci zaměstnanců. Tento příznak vede k postupné ztrátě idealismu, cílevědomosti, zájmu a pozornosti. Počáteční pracovní nadšení postupně ochabuje a dostavuje se cynismus. Zvláštním projevem odcizení může být přezíravý postoj jedince k jeho okolí, který může vést až v pohrdavé a opovrhlivé či agresivní chování. S těmito znaky je spojený nezáměr stýkat se s kolegy a klienti jsou vnímáni jako přítěž. (Stock, 2010)

Pokles výkonnosti spočívá v nízké efektivitě práce. Jedinec postrádá důvěru ve vlastní schopnosti a dovednosti. Z profesní stránky se považuje za neschopného. Jedná se sice o subjektivní hodnocení, nicméně ve většině případů k jistému oslabení výkonu dochází. Jedinec, u kterého se projevuje syndrom vyhoření, potřebuje k provedení pracovních úkolů více času a energie, než předtím. Postupem času takto postižený

jedinec potřebuje více času k regeneraci organismu, což znamená, že víkend či dovolená mu nestačí k tomu, aby si odpočinul a nabrat nové síly. (Stock, 2010)

2.3 Hromadění překážek

Ještě před tím, než se dostaví deprese, objeví se překážky, které ohlašují nástup blízký syndromu vyhoření. Člověk se cítí být zablokovaný a bezradný v mnoha situacích, které se jeví jako překážky. Zkušenost s různými překážkami není nic neobvyklého. Během života se s nimi setká v různé míře každý člověk. Při syndromu vyhoření se překážky hromadí. Když se překážky nakupí, člověk je ochromen a neví si rady, jak je vyřešit. Veškeré snahy o zvládnutí ho velmi vysilují, jak psychicky tak i fyzicky. Lidé z blízkého okolí postiženého jedince mnohdy alarmující syndrom vyhoření poznají. Samotní jedinci si však často své ohrožení nechťejí připustit. Při několika rozhovorech na téma syndromu vyhoření, se začne vyhýbat blízkým lidem v okolí. Začne odmítat pozvání přátel s výmluvami, že nemá čas. Posléze nemá chvíli času ani na krátký rozhovor. Překážky si vytváří například odkládáním úkolů, které má splnit či nepříjemným vystupováním ve svém zaměstnání. (Grün, 2014)

Stres se v mnoha případech na člověku projevuje i vizuálně. Postižený jedinec vypadá unaveně a nevyspale. Prožívá neustálé napětí, křeč a ztrácí pocit vyrovnanosti a sebevědomí. Při takovémto rozpoložení začne jedinci vadit i přítomnost rodiny, která pro něj dříve byla oporou a zázemím. Mnohem častěji dochází k hádkám a konfliktům. Situace se vyostřuje a stává se zdrojem nové zátěže. (Grün, 2014)

2.4 Fáze syndromu vyhoření

▪ První fáze

V první fázi záleží na osobnosti konkrétního člověka, zda má předpoklady pro další vývoj syndromu vyhoření. Tyto předpoklady spočívají v osobním postoji, očekávání, nadšení a osobní angažovanosti. Postup vyhoření začíná při stanovení nereálných cílů, nadměrným zaujetím a velkým nadšením.

▪ Druhá fáze

Při druhé fázi se ideály mění v neuspokojivou realitu. Je zde pořád snaha dosáhnout stanovených cílů a to ještě intenzivnějším způsobem než předtím. Při obrovském množství práce se špatnou organizací a tlaku ze všech stran toho nelze docílit. Následkem těchto skutečností nastává ztráta iluzí a nechuť vůči práci a všemu, co k ní patří. V této fázi se člověk stáhne do ústraní, v první řadě se začíná distancovat od pracovních povinností a poté od kolegů. Tento stav se nazývá „šok z praxe“. Vlastní

ideály jsou v nesouladu s profesní praxí. Mohou se projevit pochybnosti v oblasti volby studijního oboru a následnému povolání. V této fázi nastávají depresivní nálady nebo se může projevit agresivní chování.

- *Třetí fáze*

V důsledku nadměrného množství práce a nedostatků v organizační struktuře klesá pracovní výkon, člověk trpí únavou a demotivací. Snížený pracovní výkon a stranění se kolektivu funguje jako obrana či defenzivní strategie, jak vše zvládnout. Vyhoření se stává odezvou na stres, nápor a zátěž. Člověk, který byl dříve nadšený svou prací, se stává vyhybavým a pasivním ke svému okolí.

- *Čtvrtá fáze*

V této fázi se stupňuje emoční vyčerpání, které se projevuje emoční hluchotou a skleslostí. Sklon k izolovanosti, který se projevoval v druhé fázi, se přenáší i do oblasti soukromého osobního života. Postupně se snižuje schopnost cítit radost, soucit, uspokojení či dokonce sexuální vzrušení. Tyto projevy mají negativní vliv na rodinný a partnerský život.

- *Pátá fáze*

Proces vyhoření doprovázejí psychosomatické obtíže. Tyto obtíže se mohou projevit poruchami spánku, náchylností k infekcím, poruchami srdečního rytmu, zažívacími problémy nebo bolestmi hlavy. V této fázi může dojít až k existencionálnímu zoufalství v důsledku izolace, která vyplývá z narušeného sebepojetí a strachu ze ztráty emocionální podpory rodiny, partnera, přátel či kolegů.

(Poschkamp, 2013)

2.5 Příčiny syndromu vyhoření

Proces vedoucí ke krizi

Jestliže chce člověk porozumět syndromu vyhoření, měl by se zaměřit na vývoj, který k této krizi směřoval. Syndrom vyhoření nepřichází náhle, objevuje se postupně prostřednictvím znaků a symptomů. To co vyústilo v syndrom vyhoření, upozorňovalo na sebe již dříve. Při častých problémech zejména v práci, člověk ztrácí energii a chuť do práce a při každém problému se dostává pocitu strachu. Postupem času strach pramení již z pocitu, že budoucí problém, který ještě nenastal, nebude zvládnut. Tělo na strach reaguje pocením, nespavostí či chronickou únavou. Má smysl tento proces sledovat a poté zjišťovat důvody, které vedli ke zhroucení. Je spousta příčin, které mohou vést k syndromu vyhoření. (Grün, 2014). Například:

1. *Perfekcionismus a tlak*

Být perfekcionista není v podstatě nic špatného. Ovšem pokud chce člověk zvládat vše na dvě stě procent, spotřebuje na jednotlivé činnosti spoustu energie. Z počátku z dokonale ukončené práce člověk pociťuje radost. Posléze se z dokončené práce stává rutinní záležitost, kdy člověk vnímá pouze hodnocení a strach z odsouzení okolí. Už se nejedná o radost z dokončené práce, nýbrž o otázku, zda na ní někdo nenajde nějakou chybu nebo jestli nebude podána žaloba. Jedná se o „právnícký“ perfekcionismus. Perfekcionista stráví spoustu času i u dokončené práce, kterou musí několikrát překontrolovat, aby se přesvědčil, že je vše v naprostém pořádku. (Grün, 2014)

Lidé, kteří trpí syndromem vyhoření, si zpravidla ztěžují na tlak. Ten je však potřeba rozlišit a určit příčiny, které by mohli vést nebo vedou k syndromu vyhoření. Může být tlak vyvíjený na člověka z venku od okolí, ale také tlak vycházející z nitra konkrétního člověka. Tito lidé, kteří se od dětství vystavují tlaku, si uznání své osoby spojují s podmínkami, které si kladou, například: „jsem dobrý jen tehdy, když..., dokážu to jen tehdy, když... Další problém je tlak časový, který je spojený s nutkáním, dělat činnosti čím dál tím rychleji. Jiní lidé mohou mít nutkání dělat vše jen pro to, aby se zavděčili ostatním. V práci se lidé snaží splnit v krátkém čase co nejvíce úkolů. Zde se spojuje vnější tlak nadřízeného i vnitřní tlak perfekcionista. Existují lidé, kteří se při všem, co dělají, vystavují tlaku. Tento model je mnohdy spojen s dětstvím, kdy jedinec přebírá tlak, který na něj vyvíjeli jeho rodiče. (Grün, 2014)

2. *Řízení názory ostatních*

K vyhoření dochází i tehdy, pokud se člověk ve svém počínání podřizuje někým jiným. Za těchto okolností dochází ke ztrátě energie, protože se člověk nesnaží být sám sebou, ale naplnit očekávání druhých. Názory ostatních jsou samozřejmě důležité, ale není nutno je dostávat vždy do popředí a řídit se jimi za každé situace. Upozorňování na nesplnění očekávání druhých v člověku vyvolává pocit viny. (Grün, 2014)

3. *Okrádání se o energii*

Při třetí příčině syndromu vyhoření se jedná o stav, kdy lidé mají strach, ukázat se takový jací jsou. Raději se schovávají za image, kterou si pracně vytvořili na základě očekávání okolí. Tuto image se snaží všemi silami udržet. Za takovým jednáním je skryto pesimistické sebehodnocení. V této souvislosti se hovoří o „nedostatkových identitách“. Jedná se o fakt, že si jedinec všímá pouze toho, co nemá a čím není, místo toho, aby se zamyslel nad tím, jaké jsou jeho vlastní zdroje. Vlastními zdroji je myšleno, jakými pozitivními možnostmi, které v sobě ukryvá, člověk disponuje. V podstatě jde o nekonečné negativní sebehodnocení, při kterém se řeší nedostatky, které jsou pouze domnělé. Pocit, při kterém jedinec nemůže být sám sebou, v něm vyvolává potřebu utajit před okolím vše, co odporuje jeho podstatě vytvořené image. (Grün, 2014)

4. *Přecházení únavy rovná se nebezpečí*

Předcházení vlastní únavy se projevuje tím, že si člověk nechce přiznat vyčerpání a vnímá ho jako správnou únavu. Kdo nenaslouchá svému tělu, nevnímá a neužívá si odpočinku, naopak přechází k novým a novým činnostem bez chvilky relaxace, dříve či později podlehnou syndromu vyhoření. Za takovým přecházením a posouváním hranic se skrývá strach z poznání vlastních limitů. Jedná se hlavně o to, jak dokázat ostatním, že bude překonána jakákoliv zátěž bez ohledu na individuální možnosti. Překonávání únavy kávou či jiným kofeinovým nápojem je v pořádku, pouze do té doby, pokud se jedná o příležitostné řešení únavy např. na odpolední poradě. Pokud se tímto způsobem bude řešit únava a vyčerpání často a pravidelně nastává problém, který může vyústit i v nebezpečí. Na únavu je nejlepším lékem odpočinek nikoliv kofeinové povzbuzení. Po takovéto kofeinové závislosti se běžná únava mění na opravdové vysílení s případnými psychosomatickými problémy. Chronická únava pak může vést k syndromu vyhoření. (Grün, 2014)

5. *Příčiny nemoci v systému*

Tuto příčinu lze hledat v systémové oblasti. Může se to zdát jako široký pojem, ale je možné vymezit konkrétní vlivy, které mohou člověka vysilovat a trápit. Například se může jednat o šikanu na pracovišti, která souvisí s nespravedlivým negativním hodnocením, soupeřením či závistí ze strany kolegů či ze strany vedení. Psychické potíže a negativní myšlenky pak provázejí jedince, zasaženého šikanou, po celý den. Pokud nejsou určeny konkrétní a jasné cíle, neustále přicházejí protichůdné pokyny nebo pokud zaměstnanec nemá žádnou

jednoznačnou úlohu či nejasný úkol, pravidelně podléhá stresu a následným vyčerpáním. Jestliže se oblast takových úkolů rozšiřuje, pracovní vytíženost roste a tempo při plnění pokynů je při tom navýšeno. (Grün, 2014)

Dalšími příčinami syndromu vyhoření v systému mohou být faktory, které na první dojem nepůsobí negativně. V člověku mohou evokovat motivaci k lepším pracovním výkonům. Jde o takzvané výkonnostní odměňovací systémy. Jedná se o systémy, které odměňují osobní úspěchy, ovšem hodnotí pouze činnost z pohledu peněžní hodnoty. Chodí-li člověk do práce bez vnitřní motivace a se sebezapřením vnímá své zaměstnání jako břímě. Při vyčerpání může mít často pocit nejistoty, že o své pracovní místo bude připraven. Když vnímá svou pracovní pozici jako ohroženou, vynakládá co největší úsilí a veškerou svou energii. Při ztrátě motivace se objevují myšlenky, které pochybují o důležitosti vykonávané práce. Když se člověku nedostává uznání, pociťuje tělesné a emocionální hranice jako velmi tíživé. Nedostatkem pozitivních reakcí na vykonanou práci ze strany okolí se prohlubuje ztráta motivace a nadšení pro danou činnost. (Grün, 2014)

Pedagogičtí pracovníci, kteří se snaží svou práci vykonávat, co nejlépe se setkávají ve většině případů s nedostatkem uznání. Chybějící uznání lze vnímat hned z několika stran. Ze strany žáků a studentů, kteří nedokážou většinou projevit vděk nebo jsou ve věku, kdy vděk ještě nepociťují a výuku či pomoc pedagoga chápou jako nudnou, zbytečnou a nepodstatnou záležitost. Ze strany rodičů, kteří často dávají pedagogovi za vinu studijní nezdary jejich dítěte či upřednostňují odlišný benevolentnější styl výchovy od běžného. A také ze strany kolegů, což může souviset se špatným kolektivem, ve kterém panuje závist a pomluvy. A nakonec ze strany vedení školy, které je konfrontováno ze všech stran v podobě ne vždy oprávněných stížností od rodičů či řešení konfliktů mezi kolegy. Všechny tyto nepříjemnosti se odrážejí na pověsti školy. Jedná se o začarovaný kruh, který ovlivňuje vztahy a tím celý systém školy. Takové systémové příčiny mají svůj spouštěcí faktor v našem těle. V lidském mozku je velmi silně zakotvena touha po sounáležitosti a odezvě, po přijetí a uznání.

(Grün, 2014)

3 SYNDROM VYHOŘENÍ A OSOBNOST ČLOVĚKA

Často se setkáváme s pojmy jedinec, člověk, osobnost. Jedná se o pojmy, které zdaleka nejsou chápány jako totožné. Jedinec znamená individuum určitého biologického druhu, člověk představuje individuum lidského druhu. Termínem osobnost se vyjadřuje souhrn psychických rysů charakteristických pro daného člověka. Osobnost souvisí se společenskou významností člověka, na jejím utváření se uplatňuje širší vliv kultury a společnosti. (Poschkamp, 2013, s. 15)

Každá osobnost má jisté vlastnosti, které má společné s jinými lidmi. Tyto vlastnosti se nazývají jako obecné společné rysy. Rysům zvláštním se říká individuální tedy jedinečné. Osobnost je celek utvářený obecnými i individuálními charakteristikami. Tyto rysy tvoří celkovou strukturu osobnosti. Složkami struktury jsou: potřeby, zájmy, sklony, nadání, schopnosti, vlohy, temperament a charakter. Koncem starověku byli lidé členěni do čtyř skupin podle svého temperamentu (sangvinik, cholerik, flegmatik a melancholik). Počátkem 20. století vznikla další dělení na extroverty a introverty. (Poschkamp, 2013, s. 15).

Někteří lidé se rádi prosazují a někteří se spíše podřizují. Někdo je cílevědomí a ve svých plánech vytrvalý a jiným vytrvalost a cílevědomost chybí. Rozdělení lidí podle typologie je spíše hrubým prostředkem k vystižení lidské rozmanitosti. Mnoho osob nepatří k vyhraněným typům. (Poschkamp, 2013, s. 15)

3.1 Osobnost

Normy, hodnoty a přístup k práci i k sobě samým jsou utvářeny už od počátku života při kontaktu s lidmi, kteří jsou kolem nás. Socializace a výchova určují naše chování, myšlení a to, jak se za určitých situací cítíme a jakou jsme osobností. Pro vývoj osobnosti jsou vysvětleny v psychologii různé modely. Humanistisko-psychologický model od Carla Rogerse⁴ vychází z toho, že: „*zdravé individuum vnímá sebe samo a své okolí organizovaně a strukturovaně. Toto vnímání je určováno vrozeným, případně zažitým a naučeným systémem hodnot předaných z okolí.*“ (Poschkamp, 2013, s. 15).

Příkladem vrozeného systému hodnot je touha po útěše a porozumění. Příkladem naučeného nebo předaného systému hodnot je, když rodič poskytuje svému dítěti útěchu a porozumění jen v případě, že má dítě úspěch například ve škole, ale při jeho neúspěchu se chová rodič odmítavě či vyžaduje zlepšení výkonu. Naučená hodnota v tomto případě je, že jen úspěšné a chytré dítě si zaslouží lásku.

(Poschkamp, 2013, s. 15)

Tyto systémy hodnot tvoří strukturu osobnosti člověka. Pokud člověk vnímá rozpor mezi vrozeným systémem hodnot – svými potřebami a naučeným systémem hodnot – normami společnosti, zpravidla podřizuje vlastní potřeby právě normám a hodnotám okolí. Tím je myšleno, že se člověk pokouší přizpůsobit systému hodnot druhých lidí na úkor svých hodnot, svému já. Toto je zdrojem psychických poruch v rodině či jiných institucionalizovaných vztazích. S touto skutečností souvisí pojem „minitrauma“, který použil, dětský psychoanalytik, D. W. Winnicott⁵. Tímto pojmem označil minimální nevhodné zásahy okolí vůči dítěti. Následkem minitraumat je, že dítě se musí příliš brzy přizpůsobit svému okolí. Podle Winnicotta se zde vytváří základ pro tzv. falešné Self, které se automaticky přizpůsobuje okolí, ale zároveň sebe prožívá cize a odděleně od vlastního skutečného já. Příkladem může být hra pětiletého chlapce s panenkami. Chlapec má potřebu hrát si s panenkami a jeho otec prosazuje svou

⁴ **Carl Ransom Rogers** byl americký psycholog, psychoterapeut a univerzitní profesor. Prosazoval na osobu zaměřenou terapii, zastával primárně optimistický pohled na přirozené schopnosti organismu. Je autorem teorie osobnosti soustředící se na pojem „já“, který je tvořen prožitky organismu, jež je jedinec ochoten přijmout za část své osobnosti. Cílem terapie podle Rogerse je nepodmíněné pozitivní sebepřijetí.

⁵ **Donald Woods Winnicott** (1896-1971) byl britský psychoanalytik, zakladatel směru psychoanalýzy, kterému se říká Britská škola objektivních vztahů. Původně působil jako pediatr a zaměřil odbornou pozornost na pacienty, kteří měli problém s identitou.

normu, že „správní chlapci si s panenkami nehrají, panenky jsou hračkou pro dívky“. (Poschkamp, 2013, s. 15)

Chlapec by si mohl hrát s panenkami tajně, ale to by v něm vyvolávalo pocit, že dělá něco špatně. Další možností je tedy potlačit potřebu hrát si s panenkami a hrát si jako „správný kluk“ například s vláčkem. (Poschkamp, 2013, s. 15)

Dalším příkladem můžou být přehnané nároky rodičů na dítě v oblasti známek ve škole - dítě s výborným prospěchem, které jen zřídka přinese z testu o stupeň horší známku. Rodiče neocení snahu dítěte při známce výborné, ale při dvojce se ptají, proč nemá jedničku. Toto může vést v dospělosti k pochybnostem o sobě samým, k pocitům selhání a neschopnosti splnit určitá očekávání a ideály. Člověk s touto osobnostní strukturou se pohybuje v takovém začarovaném kruhu. Přehnané požadavky na sebe sama jsou naučeným požadavkem, který pramení z výkonnostně orientované výchovy. I když se u člověka projevují pocity bezcennosti a selhávání, zároveň však pobízí k dalším úsilí dosáhnout mnohdy nereálného cíle. Tato situace vede k dalším neúspěchům, rezignaci, emočnímu a fyzickému vyčerpání. Tento stav vede ke značné nespokojenosti se životem a ke ztrátě sebevědomí, které se utváří na základě výkonu. (Poschkamp, 2013)

3.2 Osobnost a vyhoření

Důležitým faktorem, který může mít vliv na rozvoj syndromu vyhoření je právě osobnost. Jak již bylo řečeno, osobnost zahrnuje důležité postoje, hodnoty a normy, které mají vliv na chování a prožívání profesního života každého člověka.

Osobnostní znaky vyvolávající stres

Osobní postoj má vliv na hodnocení dané situace, ve které se člověk právě ocitá. Nicméně ještě větší vliv na osobní postoj mají jeho zdroje pro zvládnutí dané situace. I když je osobní postoj při zhodnocení situace velmi důležitý, záleží také na dalších faktorech, které stres mohou vyvolávat. Subjektivní hodnocení situace je pouze jedním z mnoha faktorů jak zvládat stresující situace. Při stresu je podstatné jakým duševním vlastnictvím, člověk disponuje. Jsou velmi důležité dřívější zkušenosti se stresujícími situacemi, ve kterých se konkrétní jedinec již v minulosti nacházel. Tyto dřívější zkušenosti slouží k porovnání a k lepšímu vypořádání se s novou situací. Důležitou roli při vypořádání se s určitou situací hraje i momentální rozpoložení, ve kterém se člověk nachází. Momentální nálada má velký vliv na naše rozhodování. V pondělí ráno po víkendu, kdy je člověk odpočatý a plný energie lépe zvládá stresující situace než po

týdnu plném povinností. Dalším důležitým aspektem při hodnocení dané situace jsou charakterové vlastnosti či osobnostní rysy. Lidé, kteří s pozitivním optimistickým myšlením berou stresující situace jako výzvu a zvládají je mnohem lépe než lidé, kteří se často strachují a nedůvěřují si. (Buchwald, 2013)

Osobnostní pasti, které způsobují syndrom vyhoření:

- *Past vyčkávání* – Ostych a skromnost lze považovat za přednost a dobrou vlastnost, ale v oblasti profesního života neumožňuje člověku dosahovat vytyčených cílů. Pasivní postoj a vyčkávání se málokdy vyplácí.
- *Past skromnosti* – Spočívá v tom, že člověk zlehčuje svůj pracovní výkon a neumí si přiznat, že se mu něco povedlo.
- *Past chyb* – Lidé, kteří jsou ohroženi syndromem vyhoření, si sami odpírají právo dělat chyby. Ne nadarmo se říká, že chybami se člověk učí. Bezchybná činnost vede spíše k zastírání chyb a stálému obrannému postoji, při kterém chybí schopnost kritiky.
- *Past kritiky* – Osoby pracující v sociálních profesích reagují někdy nepřiměřeně, pokud se jim vytkne profesní pochybení. V této situaci se často v jejich reakci objevují emoce a chovají se neprofesionálním způsobem. Profesní kritiku si berou příliš osobně. Je třeba oddělovat pracovní kritiku a vlastní osobu.

Pro osoby, které se dostávají do těchto osobnostních pastí, je jejich práce spíše posláním než pouhým zaměstnáním. Na počátku se u těch lidí projevuje velké nadšení a silná víra, že svou práci dělají pro klienty jen to nejlepší a oni si jejich práci maximálně váží. Toto přesvědčení dosáhne přehnaných rozměrů, kdy často jejich velké nadšení vede k přehnanému očekávání. Když se požadované očekávání nedostavuje, reaguje člověk ještě větším nasazením a po opakovaných zklamáních může vzniknout pocit selhání, bezcennosti a ztráty kontroly. (Poschkamp, 2013)

Při vzniku syndromu vyhoření tedy nehrají roli pouze situační faktory – s vnějšími stresory se každý člověk vyrovnává jinak. To vysvětluje, že spouštěče syndromu vyhoření se mohou ukrývat i v charakterových vlastnostech. Každý člověk má své charakteristické rysy a zvyky. Někdo je pracovitý, jiný se v práci šetří. Jsou lidé, kteří mají sklony k perfekcionismu nebo rádi pomáhají druhým. Vnější podmínky, které se podílejí na vzniku syndromu vyhoření, mají stejnou váhu jako povahové faktory jednotlivců. (Poschkamp, 2013)

3.3 Vzorce chování

Typ chování A

Jako typ A se označuje jedinec s vysokými ambicemi. Tento člověk má silně vyvinutý smysl pro povinnost. Jeho chování se projevuje soutěživostí, netrpělivostí, perfekcionismem a můžou se u něj projevat sklony k agresí. Typické pro typ chování je věčný spěch, vznětlivost a podrážděnost. Synonymem pro tento typ chování je workoholismus. Jedinci s tímto typem chování jsou velmi závislí na práci. Vzorec chování se v tomto případě projevuje počáteční úspěšností jedinců, neboť se jim dostává značného uznání za jejich odvedenou pracovní činnost. Bojovnost a netrpělivost těchto jedinců způsobuje časté konflikty mezi kolegy. Následkem toho se dostávají do stále větší izolace a mají pocit, že si vše musí udělat sami. Pro typ chování A je příznačné vědomé vystavování několika stresorům najednou, jejichž délka a intenzita jsou velmi vysoké a pro člověka velmi náročné (např. velká zátěž, hodně projektů, povinností, časté schůzky...) Takto nadprůměrné množství úkolů je často omezeno časem, ve kterém je nadlidský výkon vše zvládnout. Za těchto okolností se projevuje nerovnováha mezi napětím a uvolněním, aktivitou a relaxací, stresem a zotavením.

U lidí typu A se téměř neprojevují zdravotní potíže a většinou neregistrují, jakým způsobem se na nich nedostatek odpočinku a celková zátěž podepisuje. Workoholik se realizuje svou prací a to je většinou vše, co pro něj existuje. Tito lidé závislí na práci tvrdí, že stres a vypětí ke svému životu potřebují. Nevnímají varovné signály, které se projevují v podobě poruch spánku, podrážděností, únavy či kardiovaskulárních chorob. Po pár letech vyplývané energie se však dostávají neúspěchy a může se dostavit syndrom vyhoření. (Stock, 2010)

Typ chování B

Typ B je opakem typu A. Vyznačuje se nižší mírou nepřátelského chování, agresivity, soutěživosti. Lidé s tímto vzorcem chování mají větší trpělivost, jsou klidní a uvolnění. Tento typ chování se tedy jeví jako ideální předpoklad pro účinnou ochranu před vznikem syndromu vyhoření, nicméně trvalé nízký uvolněný přístup snižuje efektivitu a produktivitu práce. Při takovéto nízké angažovanosti, iniciativě, nedostatečné motivaci a nevytyčených cílech může dojít ke stálé nečinnosti. Z dlouhodobého hlediska může dojít k hluboké nespokojenosti jak v zaměstnání, tak v osobním životě. U tohoto typu chování nedochází k syndromu vyhoření.

Nejlepší možností je rovnováha a vyváženost mezi typem osobnosti A a B.
(Stock, 2010)

3.4 Další typologie

Jsou známy ještě další rozdělení, které se zaměřují na oblast pracovní zátěže, mimo jiné u pedagogických pracovníků:

Typ G (Gesundheit = zdraví)

Tento typ se vyznačuje vysokým, ovšem nikoli přehnaným pracovním nasazením. Je ochoten nést zátěž, ale zároveň si dovede udržet odstup a je schopen regenerace. V oblasti sociálních vztahů klade důraz na kolegiální a v zaměstnání bývá úspěšný. Typ G představuje ideál.

Typ A (Anstrengung = námaha, úsilí)

Člověk typu A je rozený perfekcionista. Jeho pracovní nasazení bývá velice nadprůměrné a je schopen jen částečně odpočívat. Tito lidé mají sklon k solitérství, mají nízkou podporu ze strany kolegů a hrozí jim opotřebení.

Typ B (Burnout = vyhoření)

Tento typ se vyznačuje pracovním zaujetím v důsledku fyzického i psychického vyčerpání. Vyhoření se projevuje rezignací. Jeho práce přestává být efektivní a není schopen využít pomoci od kolegů.

Typ S (Schonung = šetření se)

Tento člověk má strach z pracovního opotřebení. Svou práci vykonává dobře, ale nemá potřebu vyvíjet úsilí nad rámec svých povinností. (Stock, 2010)

3.5 Syndrom vyhoření a projevy chování

Člověk, který je postižen syndromem vyhoření se mnohdy projevuje směrem ke svému okolí poněkud odmítavě. Když jedince postiženého syndromem vyhoření osloví blízký přítel, dostane se mu odmítnutí. Většinou když má člověk nějaký problém, ať už se týká zaměstnání, partnerských vztahů či rodinných problémů rád se svěří příteli, který mu poradí a podpoří ho. I člověk ohrožený syndromem vyhoření z počátku nadává na svou profesi, svěří se s problémy v rodině, nebo že se mu momentálně příliš nedaří. Postupem času však přichází na řadu výmluvy, typu: teď toho mám právě příliš nebo o dovolenou si dostatečně odpočinu. Jde o mylné představy a lhaní sám sobě. I na dovolené, která má být pro člověka zdrojem odpočinku se u postiženého objevuje strach a napětí. Po návratu domů se znovu ve větší míře projeví panika, záchvat strachu a deprese. (Grün, 2014)

V některých případech, člověk postižený syndromem vyhoření začne přemýšlet o sebevraždě, protože nevidí žádné východisko ze své situace. Zároveň mu však dělá problém si přiznat, že je na konci svého snažení a docházejí mu síly. Když už si člověk neví rady, obvykle vyhledává lékařskou pomoc. Většinou však dochází k tomu, že se nesvěří do rukou odborníka, ale poprosí svého obvodního lékaře o neschopenku, aby se mohl dát do pořádku. Schopný lékař pacienta doporučí odborníkovi, protože u pacienta pozoruje deprese z vyčerpání. V medicíně syndrom vyhoření prozatím není všeobecně známou a zavedenou charakteristikou psychického onemocnění. Z důvodu častého spojování syndromu vyhoření s depresivními výkyvy nálad hovoří psychologové raději o depresi z vyčerpání. Syndrom vyhoření není podle této charakteristiky klinickým onemocněním ale druhem deprese, která je vyvolána vyčerpáním. (Grün, 2014)

3.6 Člověk v síti sociálních vztahů

Jedinec je do sociálních vztahů méně či více začleněn a nemůže z nich jen tak vystoupit. To, jak se člověk dokáže orientovat ve vztazích je z větší části spojeno s životní spokojeností a společenskou či profesionální úspěšností. Úspěšné činnosti a aktivity, které se realizují v týmech, vyžadují zvládnutí souboru různých dovedností. Souhrn vzájemného působení mezi jedincem a jeho sociálním prostředím se nazývá společenskou neboli sociální interakcí. Jedná se v podstatě o vztahy lidí při společné činnosti. Společenská interakce umožňuje proces socializace člověka, prostřednictvím sociálního učení. V tomto procesu jedinec získává specifické vzorce chování, jako jsou vnímání, cítění, snaha. Jedná se o dovednosti, které nám umožňují žít ve společnosti mezi lidmi. (Stock, 2010)

Zvládání sociálních vztahů má v současné době velký význam, protože mezi lidmi se prohlubuje pocit odosobnění, odtažitosti a chladu. V důsledku toho je snaha o znovuoobnovení pozitivních vztahů. Lidé nedokážou mnohé životní situace zvládat a nejedná se pouze o situace konfliktní či problémové. (Stock, 2010)

K realizaci společenského kontaktu není zapotřebí jen dvou pólů, tj. jedince a jeho sociálního spotřeb, ale též prostředků interakce. Lidé, kteří si chtějí navzájem porozumět a vytvořit si podmínky, které by byly kompromisem pro všechny typy osobnosti, musí používat dorozumivacích prostředků. Komunikaci můžeme rozdělit na verbální a neverbální. V jakékoliv komunikaci se odráží význam sociální role a sociální pozice, kterou jedinec ve skupině zaujímá. Z hlediska sociální role je chování jedince ovlivněno tím, jaké očekávání má prostředí vůči dané roli, jaké možnosti mu dává osobnost k naplnění a jaký vzorec chování je této roli přisouzen. Osvojit si role znamená také utvořit si vazby k ostatním rolím. Sociální role představuje chování odpovídající určité pozici ve společnosti, tedy jednání, které se očekává od každého, kdo zaujímá určité postavení. Předpokladem lidského výkonu jsou získané dovednosti.

Sociální dovednosti jsou učením získané schopnosti poznávání a posuzování lidí, porozumění sobě samému, umění jednat s lidmi, umění společenského taktu, rozhodování, řešení konfliktů či zdravá asertivita. (Stock, 2010)

Zvládání stresu s pomocí sociálního okolí

Vedení školy, kolegové z učitelského sboru, výchovný poradce, žáci a studenti, přátelé, rodina a životní partneři jsou skupiny lidí, kteří patří do našeho života, ať už přicházejí, zůstávají nebo odcházejí. Každý jedinec patří do sítě sociálních vztahů. Je jejich součástí ať chce či nechce. Ovšem být součástí sociální sítě neznamena spoléhnout se na pomoc jejích členů. Nezáleží na počtu osob, které kolem sebe máme, ale na jejich osobnostních kvalitách, kterými disponují. (Buchwald, 2013)

Rozlišuje se emocionální, instrumentální a informační opora. Emocionální opora zahrnuje náklonnost, srdečnost, soucit, empatii, útěchu a naslouchání. K instrumentální opoře patří praktická pomoc v podobě vyřízení nejrůznějších úkolů. A poslední informační oporou se rozumí zprostředkování informací, poskytnutí rady či pomoci. Tyto tři typy sociální opory mohou být nápomocné při zvládání či zmírnění stresové zátěže. (Buchwald, 2013)

Přiměřená a potřebná sociální opora je při stresové zátěži velmi cenným zdrojem pomoci. Existují dva podstatné a užitečné způsoby sociální opory. Za prvé je důležité vědět, že se jedinec v případě nouze může obrátit s prosbou o pomoc na své okolí a za druhé je důležité pomoc od okolí v případě problému skutečně obdržet. První způsob sociální opory je preventivní pomoc. Pokud člověk předpokládá, že se v určitém období v jeho zaměstnání vyskytne více povinností najednou, má možnost se předběžně

na danou situaci připravit. Například s předstihem požádat kolegu s o budoucí pomoc. Předem se vyhne problému. V druhém případě sociální opory dochází, když už se nějaký problém objevil. Příkladem může být, že se jedinec snaží plnit své povinnosti a najednou se vyskytne problém v podobě rodinných záležitostí. Za těchto okolností převezme a vyřeší jeho problém prarodič, teta, sousedka či kamarádka. Se sociální oporou lze počítat pouze v případě, že má člověk k dispozici své sociální okolí, na které je možné se spolehnout. Ovšem je velmi důležitá kvalita pomoci než její kvantita. Po získání a posouzení kvality dané pomoci je důležité, aby se sociální opora stala vzájemnou. Jde o zásadní předpoklad, aby se v budoucnu dostalo člověku pomoci a podpory. Vzájemná pomoc a podpora může mít různou podobu. (Buchwald, 2013)

4 PRACOVNÍ ZÁTĚŽ PEDAGOGŮ

Stanovení skutečné všeobecné míry pracovní zátěže pedagogických pracovníků je velmi obtížné. V tomto případě nelze vycházet pouze z délky vyučovacích hodin. Jde zhruba jen o třetinu pedagogických povinností. S vyučováním je spojena také příprava na výuku, opravy žákovských prací, administrativní úkony, konzultace s rodiči a také porady ve školní sborovně. Celková pracovní zátěž pedagogů mnohdy překračuje osmihodinovou pracovní dobu, která je běžná pro jiné profese. K tomu se přidávají další individuální rozdíly například v rozdělení úkolů a povinností mezi jednotlivé pedagogy. Kromě zátěže kladené na pedagogickou činnost jsou pedagogičtí pracovníci vystavováni dalším rušivým a obtěžujícím elementům, které mají souvislost se současným vývojem společnosti. Aktuální vývoj společnosti je zasažen morální a hodnotovou devastací, agresivitou, bezohledným egoismem, xenofobií a dalšími nepříznivými vlivy. (Paulík, 2012)

Prožívání míry zátěže pedagogických pracovníků se zaměřuje také na subjektivní stránku problému. Je důležité, jaký má pedagog vztah ke své profesi. Jak hodnotí, vnímá a posuzuje svou profesi a vlastní práci s ohledem na výkon a nároky, které z jeho konkrétní pedagogické činnosti vyplývají. Pokud dochází k zásadnímu nesouladu mezi nároky a vlastními možnostmi, může být hodnocení náročnosti vlastní práce závažným stresem. Spojením náročnosti vlastní pedagogické činnosti a obtěžováním rušivými vlivy je jasným spouštěčem stresu. (Paulík, 2012)

4.1 Nároky kladené na pedagogy

Nároky, které jsou kladeny na učitele a vychovatele při výkonu jejich pedagogické činnosti, jsou relativně vysoké. Tyto nároky jsou specifické například na základní škole díky pravidelnému kontaktu s žáky, kteří jsou mnohdy neukáznění. Většina nedospělých a plně právně nezodpovědných žáků nemusí být dostatečně motivována k vlastnímu vzdělání, k plnění úkolů a povinností. K tomu se ještě přidávají nedostatky ve spolupráci rodičů žáků se školou, konflikty v pedagogickém sboru, byrokracie v řízení školství, nepromyšlené a s přímými pedagogy neprojednané změny. Dalším problémem je kritický postoj jednotlivých rodičů k práci učitelů. Tento postoj k určité situaci není vždy zcela přiměřený a spravedlivý. (Paulík, 2012)

Pedagogičtí pracovníci mají relativně nízké platové ohodnocení, které u řady z nich evokuje pocit nedostatečné společenské prestiže. Nutno také podotknout, že čerství absolventi pedagogické fakulty nejsou zcela připraveni na nástup do praxe, protože nejsou dostatečně vybaveni interpersonálními znalostmi a dovednostmi. (Paulík, 2012)

4.2 Pracovní vytížení učitelů

Učitelé spolu s vychovateli na běžných typech základních škol představují nejvyšší podíl zaměstnanců v pedagogických profesích. Oproti obecnému mínění jsou učitelé při své práci vystaveni množství zdravotních rizik a zátěže v oblasti psychického zdraví. Učitelské povolání je spojeno s velkým množstvím specifické zátěže, která se u jiných sociálních profesí neobjevuje nebo jen v malé míře. Učitelé mají problémy s kázní žáků, a také s vysokým počtem odpracovaných hodin, do kterých spadá příprava i vyhodnocování prací žáků. Častým problémem, mnoha profesních sociálních skupin, jsou nedostatečné finanční prostředky. V rámci profesních sociálních skupin se projevuje nedostatečná kolegiálnost, špatná image a nedostačující pedagogické vzdělání učitelů.

V současné době stále nejsou závaznou součástí preventivní nástroje v podobě kolegiálního poradenství a stresového managementu v oblasti vzdělání a praktické práce. Nicméně v jiných sociálních profesních skupinách jsou tyto nástroje pevně ukotveny. (Poschkamp, 2013)

4.3 Pracovní zátěž vychovatelů

Vychovatelé a vychovatelky v předškolních zařízeních či ve družinách zastávají větší práci a zodpovědnost, než je jen hlídání dětí. Mimo rodinu zastávají výchovná opatření a základy pro další vývoj dítěte. Neustálé změny v komplexnějším společensko-vědním systému způsobily i změnu podmínek, ve kterých dnes děti vyrůstají. V tomto směru se v posledních letech zvýšili nároky kladené na vychovatelky. Jsou zatěžováni různými úkoly a jsou kladeny vysoké nároky na jejich kompetenci. Komplexní pracovní náplň vychovatelů souvisí s novými pedagogickými požadavky, jedná se o zakládání vzdělávacích dokumentací, zjišťování poruch řeči a pohovory s rodiči o stavu vývoje jejich dítěte. Při organizaci práce se vyskytují problémy s nedostatkem personálu, s nemocnostmi a mimo jiné se zastupitelností. Další negativní faktory plynou ze sociálních podmínek. Jde o konflikty s kolegy či rodiči, tlak ze strany nadřízených, sociální struktury rodin a velký počet dětí ve skupinách. (Poschkamp, 2013)

Vychovatelé a vychovatelky musejí reagovat na nové děti a rodiče. Podmínky, které jsou nastavené ve výše uvedeném množství zátěží, si logicky stěžují na nemožnost poskytnout mnoha dětem podporu a rozvoj, které by skutečně potřebovaly.

Zvláštním znakem práce vychovatelů je stálé střídání zainteresovaných osob. Studie potvrzují, že většinu vychovatelek a vychovatelů, na rozdíl od učitelů, sociálně podporují jejich kolegové. Avšak chybí podpora interních i externích odborníků při problémech s žáky s rušivým a nevhodným chováním. V těchto případech často chybí vychovatelkám profesionální rada. Důležitou oporou v oblasti zdraví a psychické pohody může být vedoucí zařízení. V tomto směru zaměstnanci pozitivně hodnotí ze strany nadřízené osoby především dobrou informovanost, profesionalitu organizace práce a dobrou spolupráci se zaměstnanci. (Poschkamp, 2013)

5 LÉČBA SYNDROMU VYHOŘENÍ

Syndrom vyhoření není diagnostikován jako nemoc, jde spíše o poruchu, při které se projevují různé zdravotní problémy. K nápravě je nutné vyhledat odbornou pomoc, zaměřit se na příčinu, kterou je třeba následně řešit. Pokud se daný problém ignoruje, zdravotní problémy se stále více prohlubují. Mohou nastat různé potíže spojené s častými bolestmi hlavy, zad, žaludku či poruchami spánku. Důležité je začít s léčbou co nejdříve, nejlépe již ve fázi stagnace. Zásadní je nalézt zdroj a pravdivě zhodnotit situaci, v které se jedinec nachází. V případě syndromu vyhoření to není snadné, protože se jedná o dlouhodobý proces a lidé si často neuvědomují, že se blíží nějaké riziko či nebezpečí. Je však hlavní, aby si člověk sám přiznal, že se s ním něco děje a že něco není v pořádku. (Stock, 2010)

Problém může spočívat v subjektivním pohledu na svou práci, na vztahy s kolegy i blízkými lidmi. Zásadní změna nastává v chování, které se projevuje častou změnou nálad, depresemi či rezignací. Pokud problém dospěje až do fáze konečné, tedy vyhoření je nejlepší možností svěřit se do péče odborníků. O lidi trpící syndromem vyhoření se nejlépe postarají odborně vyškolení psychoanalytici, terapeuti či psychiatři. Mezi účinné metody léčby patří tzv. kognitivně – behaviorální terapie či logoterapie, které se zabývají chováním, komunikací a vztahy lidí. Volba léčby závisí na domluvě mezi terapeutem a jedincem postiženým syndromem vyhoření. Při terapii se řeší zdravotní a životní styl, posílení mezilidských vztahů a získání realističtějšího postoje k zaměstnání. (Vališová, 2008)

Dostavit by se měla i pomoc ze strany zaměstnavatele, který by měl přikročit ke konkrétním opatřením, které se týkají například snížení požadavků na pracujícího a vytvořením lepšího nesoutěživého prostředí na pracovišti v oblasti vztahů. Řešením může být i změna pracovní pozice či nové definování pracovních povinností a úkolů. Je důležité s pomocí odborníků či nejbližších znovu získat důvěru v sám sebe a začít bojovat proti svému vyhoření. (Vališová, 2008)

Zásadním prvkem v tomto boji je naučit se odpočívat. Relaxace, která je spojená se zábavou, sportem a zálibami, které slouží k posílení mysli a odreagování se. Dalším důležitým krokem je kontakt s přáteli, se kterými může člověk sdílet své problémy běžného života. Každý by si měl naučit se říkat ne, protože překračování pomyslných hranic vede ke stresu a frustraci.

(<http://nemoci.vitalion.cz/syndrom-vyhoreni/>)

6 PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ

Zásadní ochranou proti syndromu vyhoření, tedy před jeho rozvojem je uspořádání si svého života jak profesního tak soukromého. Je důležité, aby si člověk uvědomil, jaké faktory při vzniku syndromu vyhoření hrají roly. Všechna opatření, která cíleně vedou k uchování lidského zdraví, vycházejí z faktorů vzniku syndromu vyhoření. Pokud člověk má určité příznaky syndromu vyhoření, měl by včas vyhledat pomoc zvenčí, jak již bylo vyzdvihnuto v předešlé kapitole. V tomto případě je velmi prospěšný psychologický koučing vedený profesionálním poradcem, který se specializuje na problematiku syndromu vyhoření. Další možností je návštěva praktického lékaře, který poradí se žádostí o rehabilitační léčbu. Při léčebném procesu v psychosomatickém centru se postižený zregeneruje a nalezne vnitřní rovnováhu.

(Stock, 2010)

Získání odstupu

Účinnou ochranou proti vyhoření je mít vyvážený program, který je tvořen relaxačním cvičením, dostatkem pohybu, funkční sociální sítí vztahů a pravidelným odpočinkem spojeným s regenerací a spokojeností při volnočasových aktivitách. Jedna z největších potíží při vyhoření je fakt, že je postižený zahlcen každodenními povinnostmi, které musí splnit. Lidé podléhají svým zvykům a návykům a mnohdy si neuvědomují, že by je mohli změnit. V první řadě je důležité, aby člověk poznal hranici, kdy už je toho na něj moc. Sebekritika není špatnou vlastností, ale v tomto případě je na místě přiznat si slabiny a smířit se s nimi. (Vališová, 2008)

Relaxační metody

Existuje bohatá škála různých přístupů k relaxaci, tj. autogenní trénink, biofeedback, autohypnóza, asijské techniky jako je například jóga nebo Tai chi. Tyto metody relaxace jsou kladně vědecky ověřené a pro každého člověka přínosné. Pravidelné cvičení některé z metod relaxace působí blahodárně na lidské zdraví. Pro jedince se sklony ke stresu jsou velmi prospěšné. Na vyšší míru stresu organismus reaguje zvýšením napětí sympatiku, což je aktivační část vegetativního nervového systému. Odtud je vyplavován adrenalin, tzv. stresový hormon. Pokud přetrvává stresový stav, aniž by došlo k uvolnění napětí, dochází k sekreci dalšího hormonu, kortizolu, který produkuje kůra nadledvin. Vlivem stresu a napětí se také zhoršuje prokrvení kůže, stoupá krevní tlak, zrychluje se srdeční frekvence, zpomaluje se činnost střev a snižuje tvorba žaludečních šťáv. Cílem všech relaxačních metod a postupů je snížení aktivity sympatiku a aktivace parasympatiku. (Vališová, 2008)

Kondiční cvičení

Je prokázáno, že pravidelný pohyb přispívá ke zlepšení nálady a tím tak i ke snížení depresivních stavů. Je to dáno působením endorfinů, což jsou hormony přezdívané také jako „hormony štěstí“. Endorfiny začne tělo vylučovat při zvýšené svalové zátěži. Dalším je působení v podobě změny neurotransmiterů, což jsou látky, které řídí mozkovou činnost. Obzvláště serotoninu, kterého je při stresu nedostatek, se při sportu tvoří ve zvýšené míře. Pravidelný pohyb v podobě sportu pozitivně ovlivňuje průměrnou délku života, snižuje riziko vzniku rakoviny, posiluje oběhový systém a je dobrou prevencí onemocnění pohybové soustavy. Při sportu se lidem zvyšuje výdrž a spolu s ní i dobrá nálada. Tyto vlastnosti jsou velmi důležité, neboť syndrom vyhoření velmi často provázejí nepříjemné pocity, jako jsou například u depresivních stavů. Je prokázáno, že pravidelný pohyb má tyto účinky:

- Snížení pocitu napětí
- Úbytek úzkostných a depresivních stavů
- Změna ve vnímání zdravotních potíží způsobená pozitivním přístupem k vlastnímu tělu.
- Posílení sebevědomí

(Stock, 2010)

Vyváženost

Další důležitou zásadou spojenou s prevencí syndromu vyhoření spočívá ve vyváženosti. V tomto případě se jedná o cílené vyvažování každodenní zátěže a vypětí, které přispívá k celkové regeneraci organismu. Po námaze a vypětí by mělo následovat období odpočinku v podobě koníčků a zálib, které nám přinášejí pocit radosti a uspokojení. Jedná se tedy o duševní a emocionální odreagování, které je v životě člověka velmi důležité. Při oblíbených činnostech se projevuje pocit spokojenosti, který přispívá k celkové regeneraci organismu, tj. fyzické a psychické rovnováze. (Vališová, 2008)

Sociální opora

Méně náchylní k psychickým onemocněním jsou lidé, kteří mají pevné zázemí u svých nejbližších. V takovémto zázemí člověk získává od svého přítele, rodiny či příbuzných citovou oporu a porozumění. Kvalitní sociální vazby mohou chránit před chronickým stresem, a tím tedy snižují riziko syndromu vyhoření. V dnešní době se stále více prosazuje individualismus a trend tzv. Singles. Jde o mladé perspektivní lidi, kteří žijí sami a bez partnera. Právě u jedinců, kteří dlouhodoběji nemají žádný vztah, může

snadno propuknout workoholismus a po určité době syndrom vyhoření. Často se stává, že si tito lidé na samotu zvyknou a žít s někým ve vztahu si již nedokážou představit. V tomto případě je obzvlášť důležité stále udržovat vztahy s rodinou, přáteli ale i kolegy a mít příležitost seznamovat se s novými lidmi. (Stock, 2010)

Časový management

Je velmi důležité zmapovat situaci, ve které se člověk nachází. Následně přemýšlet o možných cílech a ujasnit si, co je důležité. Je stěžejní zvažovat výhody a nevýhody současné situace a přehodnotit některé životní zásady a principy. Dobrou prevencí před syndromem vyhoření je plánování, efektivní práce s časem, rozhodnutí a zpětná kontrola. Správné a efektivní plánování umožňuje vytvářet časové rezervy pro chvíle relaxace a zaslouženého odpočinku. Doporučuje se rozplánovat si jen 60% běžné pracovní doby a zbytek si pro jistotu nechat na nečekané události. Pro řízení času je posouzení závažnosti či určení priorit zcela klíčové. (Stock, 2010)

Počítat s překážkami

Ne každý kolega je tolerantní a na každý nadřízený okamžitě vyhoví a začne neprodleně řešit problémy. Akceptace možných překážek znamená, být připraven na případné komplikace, které se mohou objevit. V tomto případě je důležitá také trpělivost. Při řešení různých situací či vyjednávání nových podmínek je hlavní, aby měli zájem najít kompromis obě strany. Pokud po několika rozhovorech nenastala změna, není od věci smířit se s tím a zahájit ústup v zájmu vlastního zdraví. (Vališová, 2008)

PRAKTICKÁ ČÁST

7 PRŮZKUM SYNDROMU VYHOŘENÍ U PEDAGOGŮ A VYCHOVATELŮ

7.1 Průzkumná metoda a průzkumný vzorek

Průzkum se zaměřuje na cílovou skupinu pedagogických pracovníků. Respondenti odpovídají na otázky související s jejich pedagogickou činností i obecnými názory na syndrom vyhoření. Pomocí odpovědí pedagogičtí pracovníci vyjadřují, zda se cítí být touto problematikou ohroženi a jestli mají o tomto tématu povědomí.

Teoretická část se zabývá otázkou, co je to stres, jak působí na různé typy lidí, na jejich psychiku, zdraví a jejich pracovní výkonnost. Otázky psychologických i zdravotních podmínek a důsledků výkonu učitelského povolání jsou stále aktuální a mohou být studovány z různých hledisek. V rámci mého zkoumání jsem si vědoma, že se budu v práci zabývat jen částí celého problému.

7.2 Zpracování a vyhledávání dat

V praktické části se zjišťuje, jaké mají respondenti povědomí o podmínkách, překážkách a traumatech, které vedou k psychickému vyčerpání, frustraci a postupnému vyhořívání. Průzkumu metodou dotazníku se anonymně zúčastnilo 108 respondentů ze 150 respondentů z řad pedagogických pracovníků. Zbýlých 42 respondentů se mého průzkumu nezúčastnilo i přes obdržení anonymního dotazníku. Průzkum svou spoluprací podpořili pedagogové ze Střední hotelové školy, s. r. o., dále z Vyšší odborné školy územně-správní, z 1. kladenské soukromé střední školy a základní školy (1. KŠPA) a 4. Základní školy Norská. Všechny tyto instituce se nacházejí v Kladně.

Při hodnocení dílčích výsledků průzkumu bylo stanoveno několik hypotéz, které průzkumem budou buď potvrzeny či vyvráceny:

První hypotézou je, že ženy mají větší sklon k syndromu vyhoření než muži. V tomto případě předpokládám, že hlavně v oblasti učitelství a vychovatelství je zaměstnáno více žen, které mimo jiné mají také svůj osobní život a ve školství jsou obklopeny různými stresory a psychickým náporům. Žena není pouze učitelka či vychovatelka, ale také matka a manželka. Toto se může projevovat větším vyčerpáním a přepracováním.

Druhou hypotézou je, že v dnešní době práce pedagogických pracovníků není dostatečně uznávána. Jsou různé příčiny, které tento fakt mohou ovlivňovat. V dnešní době moderních technologií žáci i rodiče nepovažují za nejdůležitější vzdělávání klasickým způsobem. Domnívám se, že žáci spíše upřednostňují vyhledávání informací na webových stránkách či virtuální komunikaci prostřednictvím internetu.

S druhou hypotézou souvisí třetí hypotéza. Myslím si, že nedostatečné uznávání pedagogů pramení z benevolentnější výchovy v rodině.

Čtvrtá hypotéza pojednává o stresorech, které mohou působit na pedagoga a mohou být příčinou postupného vyhořování. Pedagogičtí pracovníci musí často čelit stupňujícímu nevhodnému chování některých jedinců z řad žáků a studentů.

Pátá a zároveň souvisí se stoupajícím věkem pedagogických pracovníků. Domnívám se, že vyšší věk učitelů či vychovatelů snižuje jejich schopnost vypořádat se s novými stresujícími situacemi. Jedná se například o větší množství administrativy, které mj. souvisí s moderními technologiemi, například: elektronické třídní knihy, vyplňování různých formulářů do školních databází v PC atd. Domnívám se, že vyšší věk nese sebou riziko snížení schopnosti vypořádat se s každodenními náročnými situacemi a přispívá k vyšší nervozitě.

Přehled hypotéz:

Hypotéza č. 1: Více než 80% respondentů si myslí, že ženy mají větší sklon k syndromu vyhoření než muži.

Hypotéza č. 2: Více než 60% respondentů se domnívá, že v dnešní době není práce pedagogických pracovníků dostatečně uznávána.

Hypotéza č. 3: Z toho více než 35% respondentů si myslí, že důvodem je benevolentnější výchova v rodině.

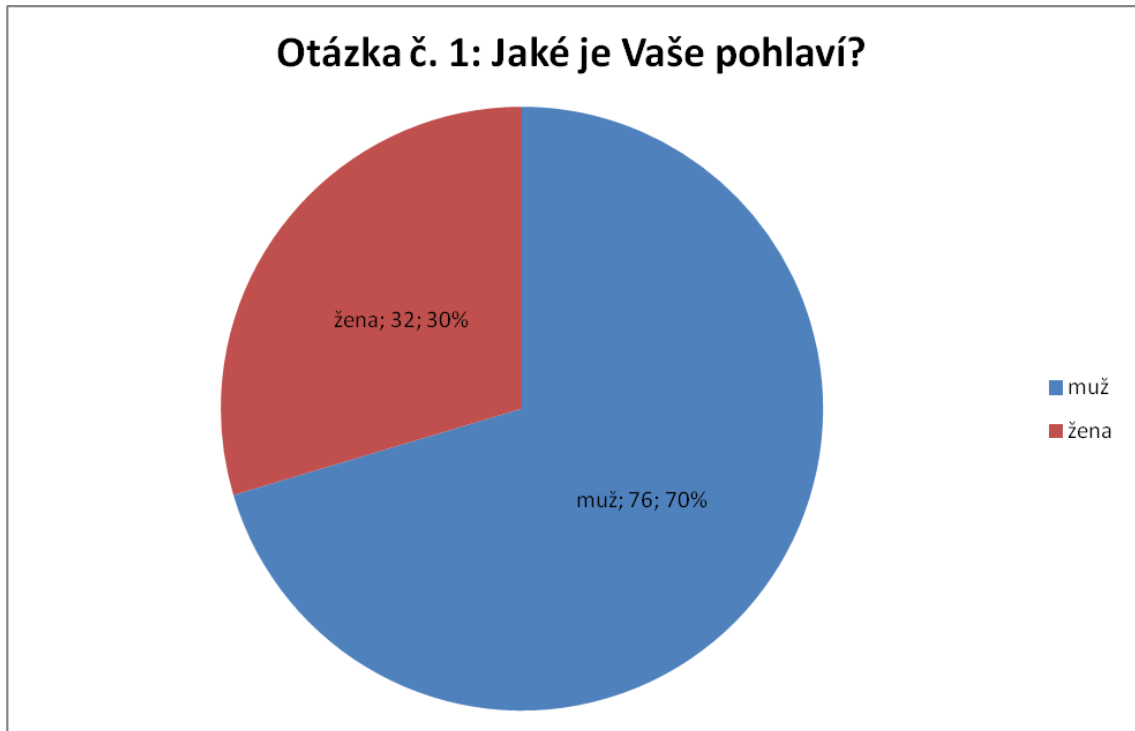
Hypotéza č. 4: Více než 60% respondentů se domnívá, že pedagoga nejvíce stresuje stupňující se nevhodné chování z řad žáků a studentů.

Hypotéza č. 5: Více než 50 % respondentů ve věku 50+ považuje za nejvíce stresující administrativu a inovace ve školství.

8 INTERPRETACE DAT

Odpovědi respondentů

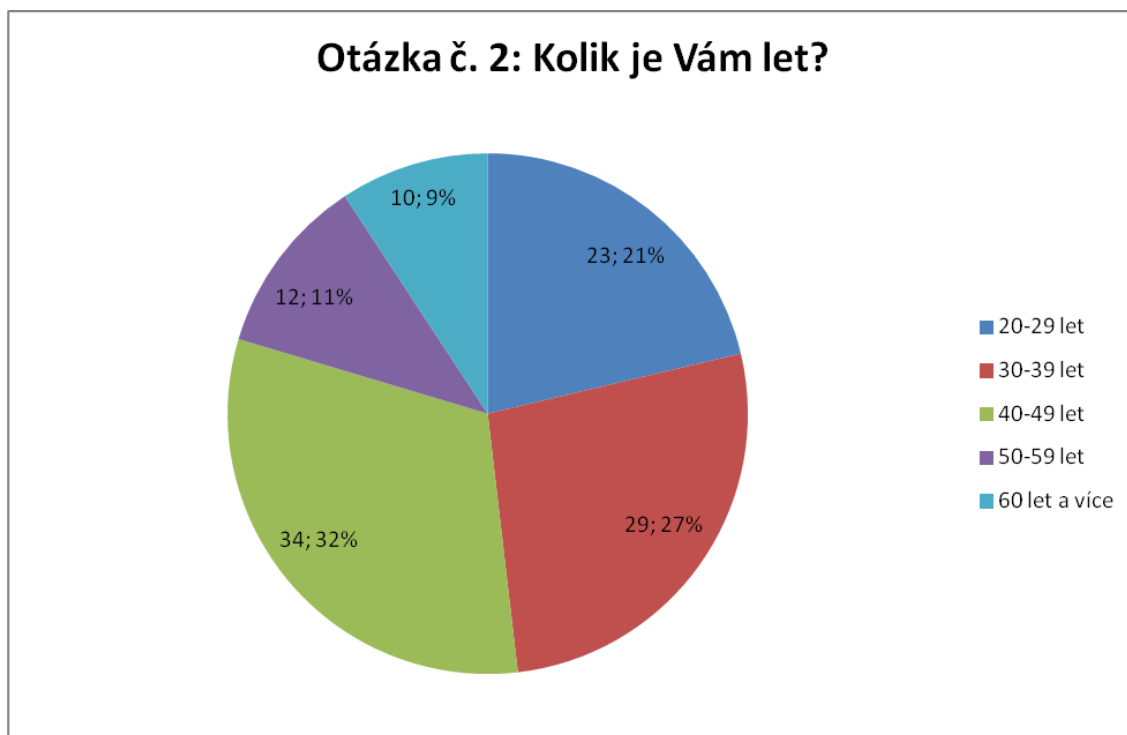
Graf 1: Pohlaví respondentů



| odpověď | počet | procento |
|---------|-------|----------|
| muž | 76 | 70% |
| žena | 32 | 30% |

Zdroj: Vlastní šetření

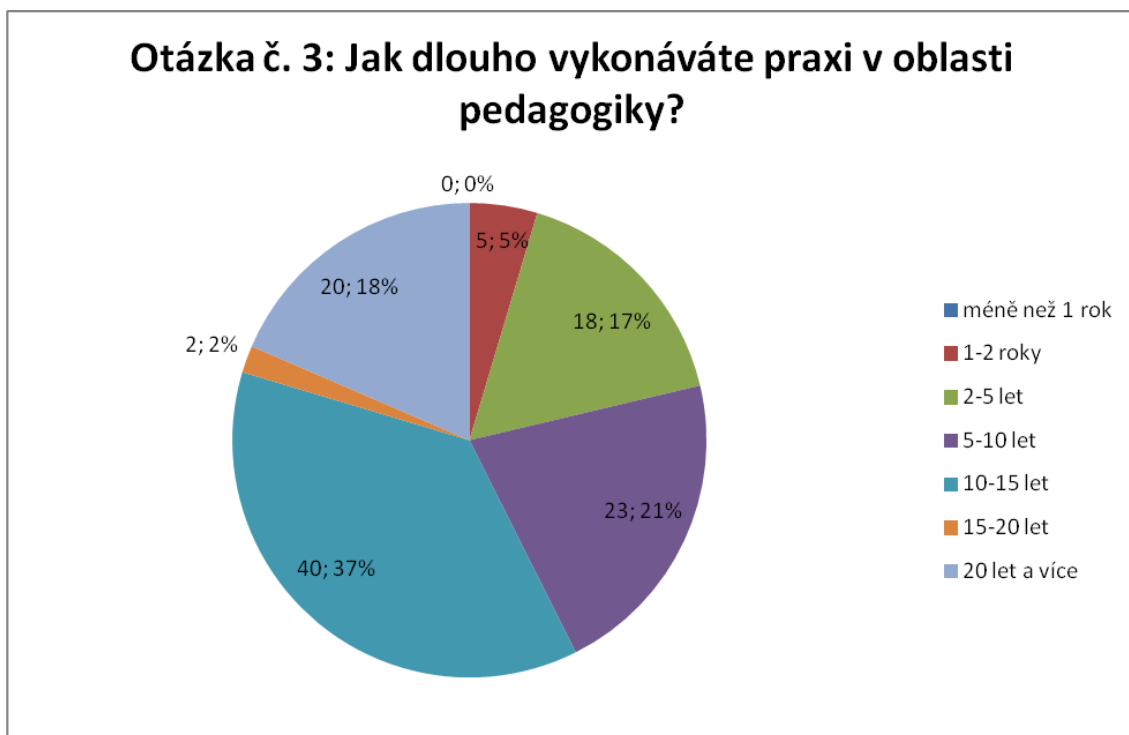
Graf 2: Věkové rozmezí respondentů



| odpověď | počet | procento |
|---------------|-------|----------|
| 20-29 let | 23 | 21% |
| 30-39 let | 29 | 27% |
| 40-49 let | 34 | 32% |
| 50-59 let | 12 | 11% |
| 60 let a více | 10 | 9% |

Zdroj: Vlastní šetření

Graf 3: Délka pedagogické praxe respondentů



| odpověď | počet | procento |
|----------------|-------|----------|
| méně než 1 rok | 0 | 0% |
| 1-2 roky | 5 | 5% |
| 2-5 let | 18 | 17% |
| 5-10 let | 23 | 21% |
| 10-15 let | 40 | 37% |
| 15-20 let | 2 | 2% |
| 20 let a více | 20 | 18% |

Zdroj: Vlastní šetření

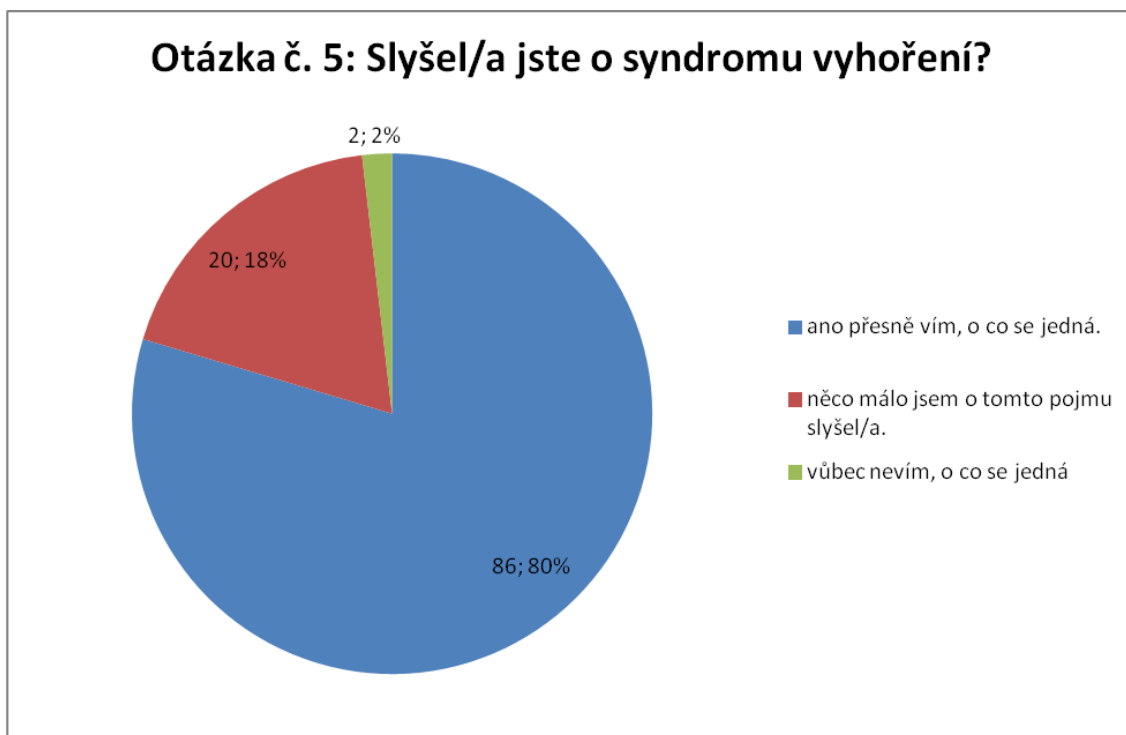
Graf 4: Pedagogická profese respondentů



| odpověď | počet | procento |
|---------------------------------------------------------|-------|----------|
| pedagog vyučující na základní škole | 39 | 36% |
| pedagog vyučující na střední škole či odborném učilišti | 26 | 24% |
| pedagog na vyšší odborné škole | 22 | 20% |
| vychovatel/ka v družině | 9 | 8% |
| vedení školy | 8 | 8% |
| výchovný poradce | 4 | 4% |

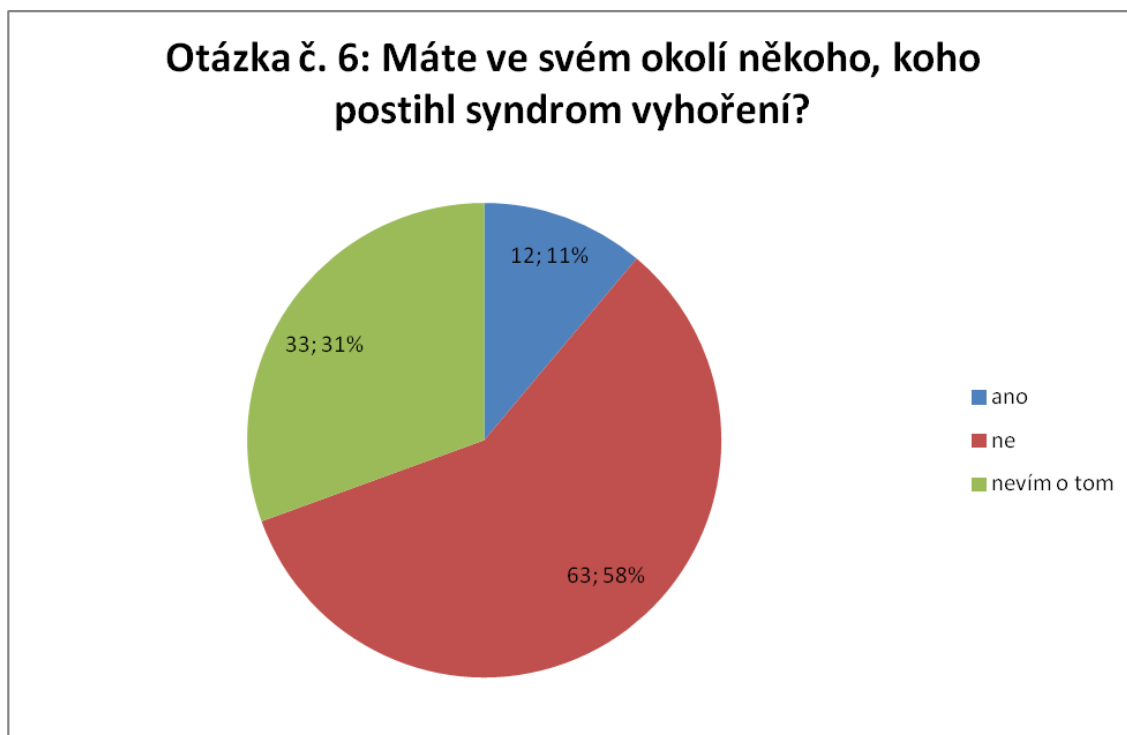
Zdroj: Vlastní šetření

Graf 5: Povědomí respondentů o syndromu vyhoření



Zdroj: Vlastní šetření

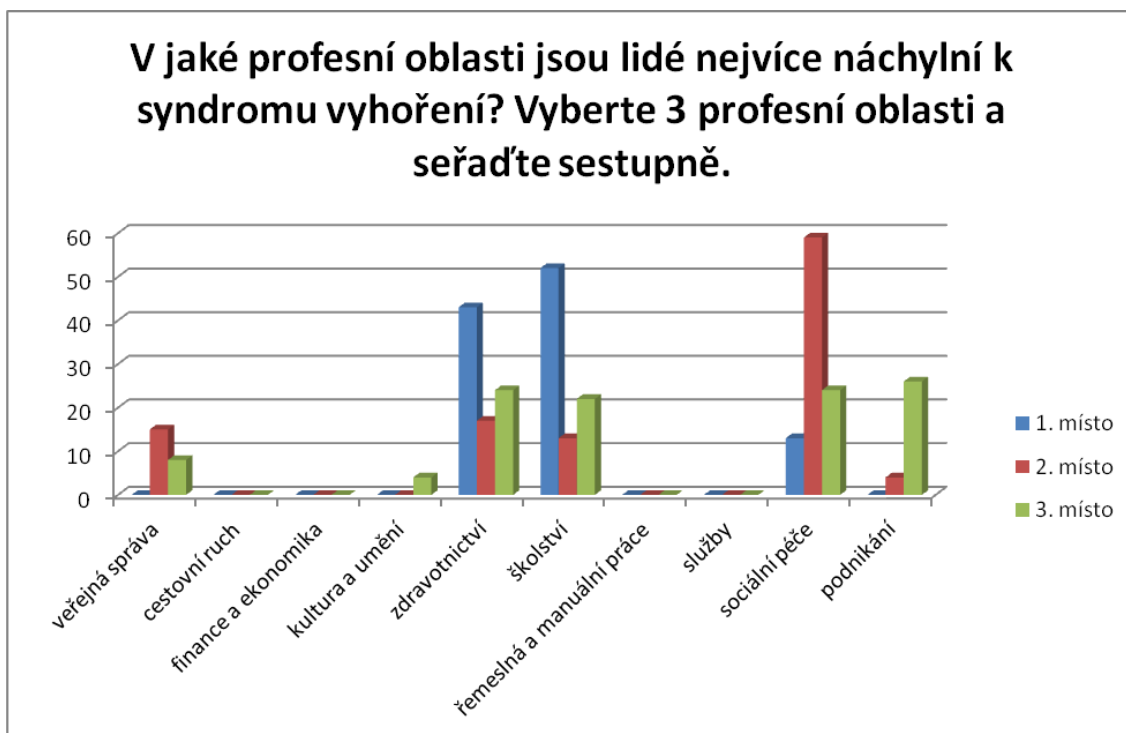
Graf 6: Otázka zaměřená na výskyt syndromu vyhoření v okolí respondenta



| odpověď | počet | procento |
|-------------|-------|----------|
| ano | 12 | 11% |
| ne | 63 | 58% |
| nevím o tom | 33 | 31% |

Zdroj: Vlastní šetření

Graf 7: Respondenti vybírají 3 profesní oblasti, ve kterých jsou lidé nejvíce ohroženi syndromem vyhoření



| | 1. místo | 2. místo | 3. místo |
|----------------------------------|----------|----------|----------|
| veřejná správa | 0 | 15 | 8 |
| cestovní ruch | 0 | 0 | 0 |
| finance a ekonomika | 0 | 0 | 0 |
| kultura a umění | 0 | 0 | 4 |
| zdravotnictví | 43 | 17 | 24 |
| školství | 52 | 13 | 22 |
| řemeslná a manuální práce | 0 | 0 | 0 |
| služby | 0 | 0 | 0 |
| sociální péče | 13 | 59 | 24 |
| podnikání | 0 | 4 | 26 |

Zdroj: Vlastní šetření

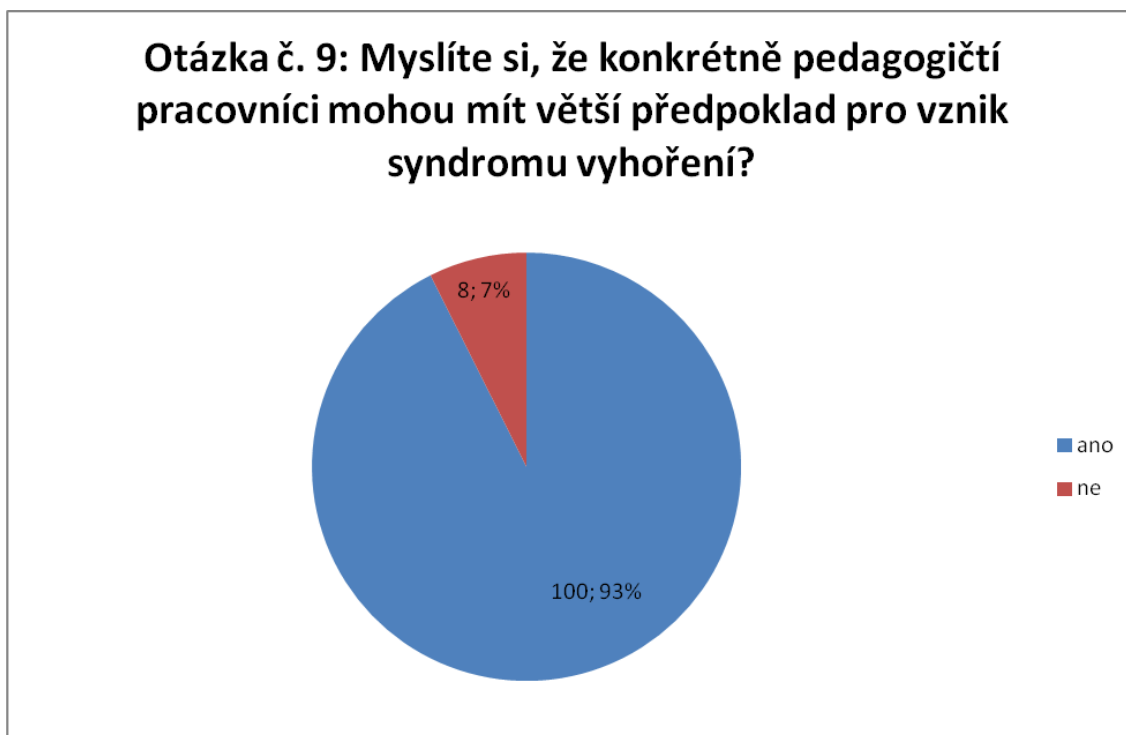
Graf 8: Pohlaví, které má větší sklony k syndromu vyhoření



| odpověď | počet | procento |
|---------|-------|----------|
| muži | 12 | 11% |
| ženy | 96 | 89% |

Zdroj: Vlastní šetření

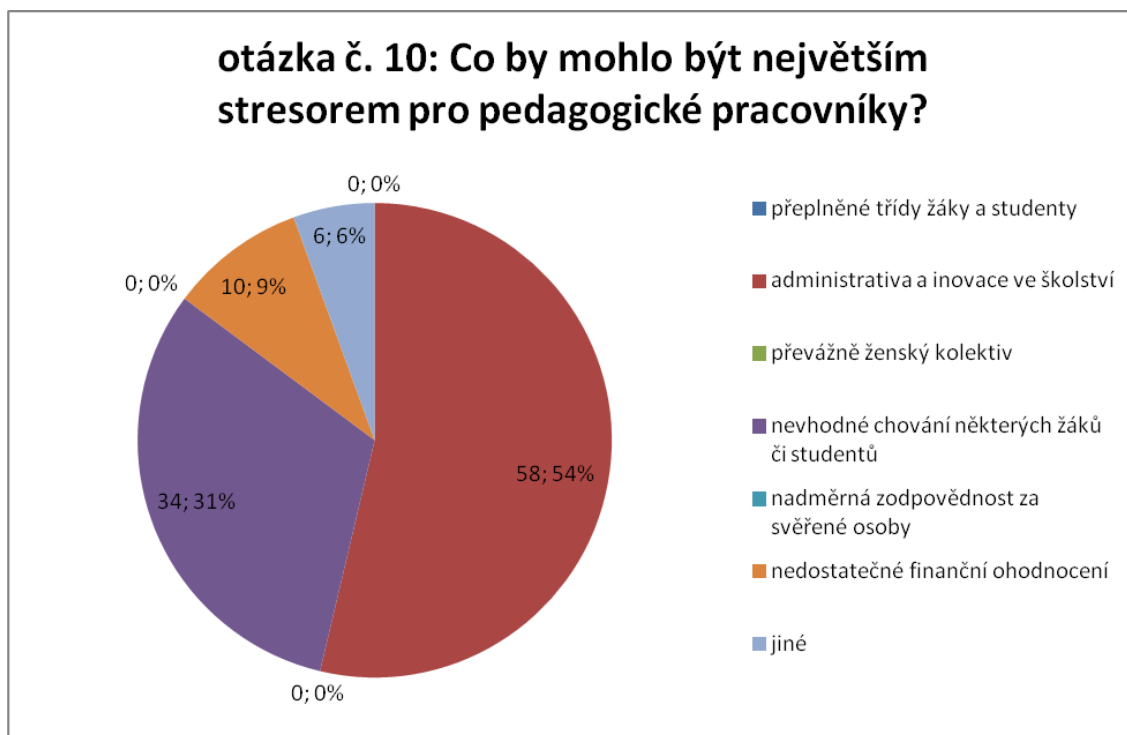
Graf 9: Předpoklad syndromu vyhoření u pedagogických pracovníků



| odpověď | počet | procento |
|---------|-------|----------|
| ano | 100 | 93% |
| ne | 8 | 7% |

Zdroj: Vlastní šetření

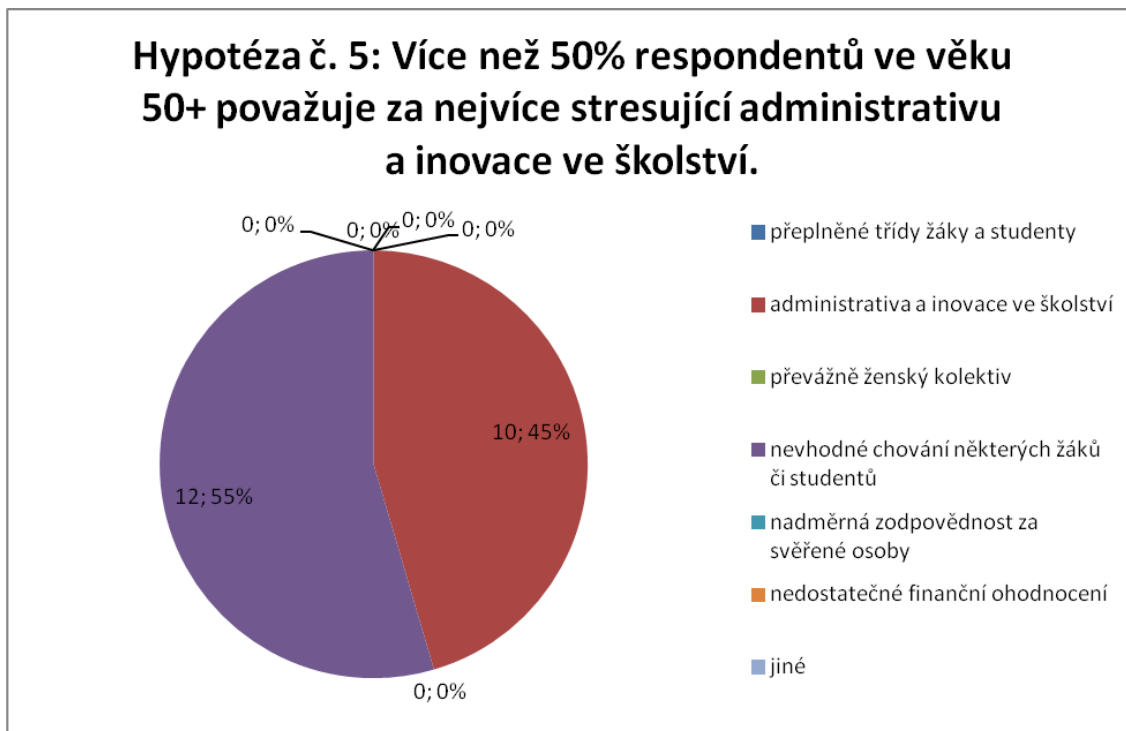
Graf 10: Největší stresor pro pedagogické pracovníky



| odpověď | počet | procento |
|---------------------------------------------|-------|----------|
| přeplněné třídy žáky a studenty | 0 | 0% |
| administrativa a inovace ve školství | 58 | 54% |
| převážně ženský kolektiv | 0 | 0% |
| nevhodné chování některých žáků či studentů | 34 | 31% |
| nadměrná zodpovědnost za svěřené osoby | 0 | 0% |
| nedostatečné finanční ohodnocení | 10 | 9% |
| jiné | 6 | 6% |

Zdroj: Vlastní šetření

Graf 11: Graf pro hypotézu č. 5 - více než 50% respondentů považuje za nejvíce stresující administrativu a inovace ve školství



| věková kategorie 50+ | počet |
|----------------------|-----------|
| 50-59 let | 12 |
| 60 let a více | 10 |
| celkem | 22 |

| Odpověď | počet | procento |
|---------------------------------------------|-------|----------|
| přeplněné třídy žáky a studenty | 0 | 0% |
| administrativa a inovace ve školství | 10 | 45% |
| převážně ženský kolektiv | 0 | 0% |
| nevhodné chování některých žáků či studentů | 12 | 55% |
| nadměrná zodpovědnost za svěřené osoby | 0 | 0% |
| nedostatečné finanční ohodnocení | 0 | 0% |
| jiné | 0 | 0% |

Zdroj: Vlastní šetření

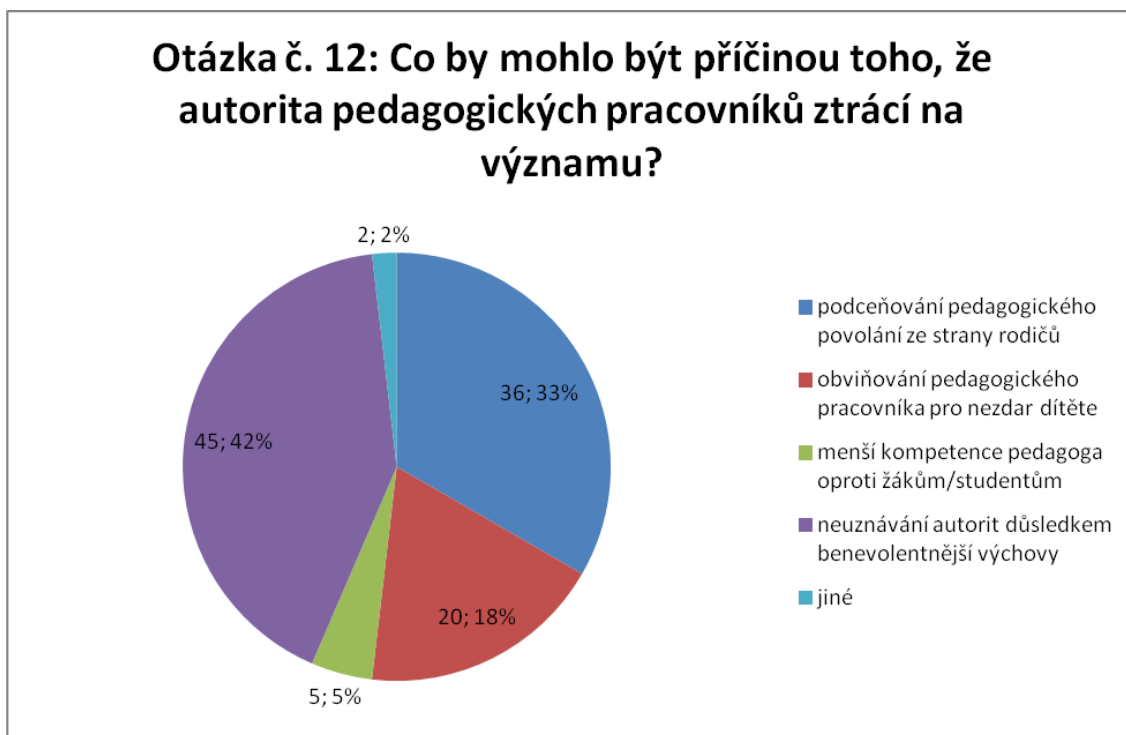
Graf 12: Otázka společenského uznání pedagogických pracovníků v současnosti



| odpověď | počet | procento |
|---------|-------|----------|
| ano | 7 | 6% |
| ne | 101 | 94% |

Zdroj: Vlastní šetření

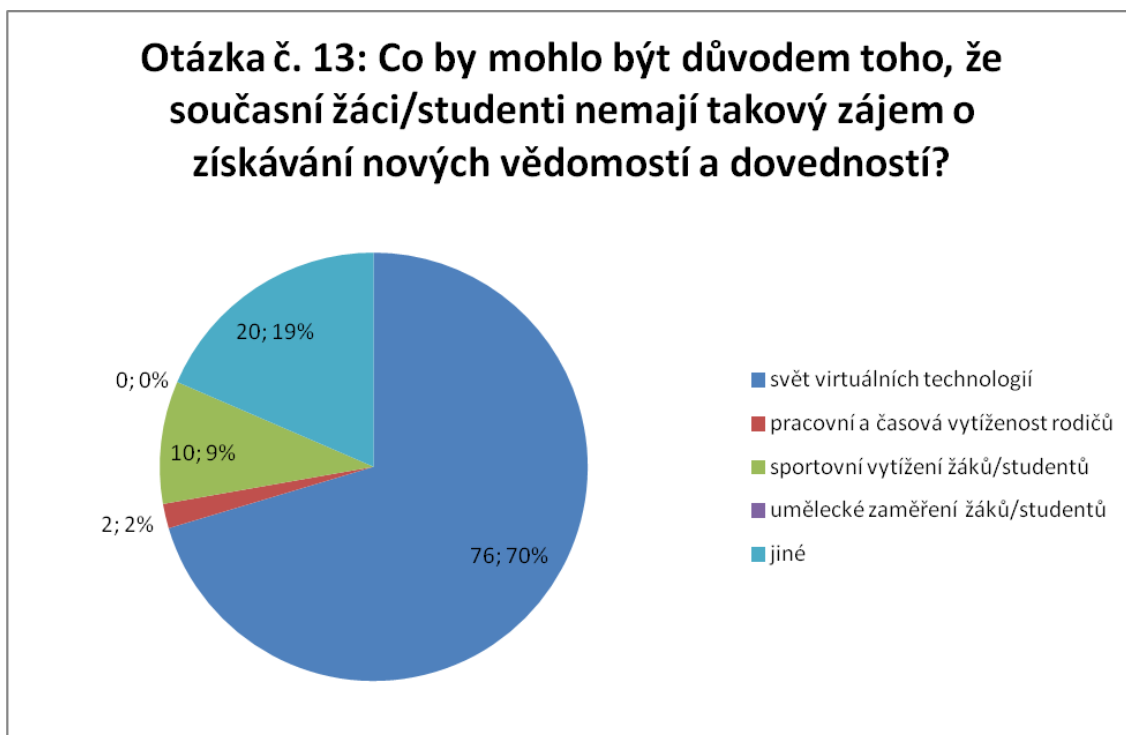
Graf 13: Otázka ztráty autority pedagogických pracovníků v současnosti



| odpověď | počet | procento |
|-------------------------------------------------------|-------|----------|
| podceňování pedagogického povolání ze strany rodičů | 36 | 33% |
| obviňování pedagogického pracovníka pro nezdar dítěte | 20 | 18% |
| menší kompetence pedagoga oproti žákům/studentům | 5 | 5% |
| neuznávání autorit důsledkem benevolentnější výchovy | 45 | 42% |
| jiné | 2 | 2% |

Zdroj: Vlastní šetření

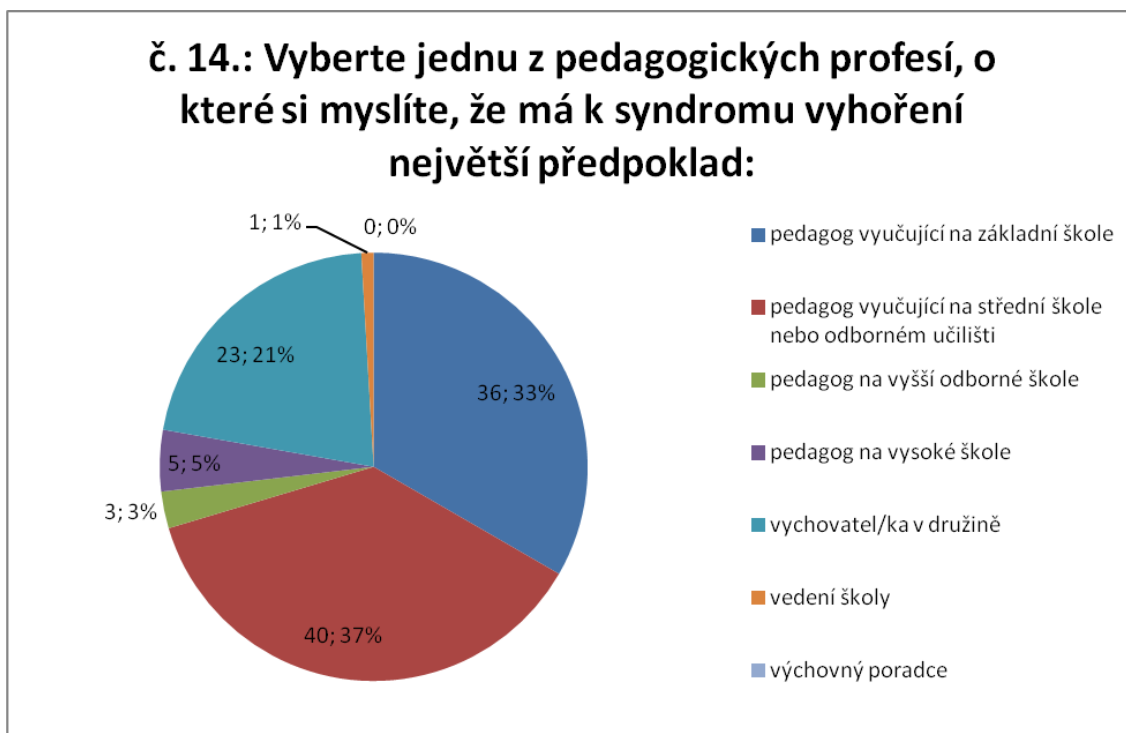
Graf 14: Důvody ztráty zájmu žáků/studentů o získávání nových informací a vědomostí



| odpověď | počet | procento |
|------------------------------------|-------|----------|
| svět virtuálních technologií | 76 | 70% |
| pracovní a časová vyčerpání rodičů | 2 | 2% |
| sportovní vyčerpání žáků/studentů | 10 | 9% |
| umělecké zaměření žáků/studentů | 0 | 0% |
| jiné | 20 | 19% |

Zdroj: Vlastní šetření

Graf 15: Pedagogická profese, která má největší předpoklad k syndromu vyhoření



| odpověď | počet | procento |
|-----------------------------------------------------------|-------|----------|
| pedagog vyučující na základní škole | 36 | 33% |
| pedagog vyučující na střední škole nebo odborném učilišti | 40 | 37% |
| pedagog na vyšší odborné škole | 3 | 3% |
| pedagog na vysoké škole | 5 | 5% |
| vychovatel/ka v družině | 23 | 21% |
| vedení školy | 1 | 1% |
| výchovní poradce | 0 | 0% |

Zdroj: Vlastní šetření

Graf 16: Věková hranice pro vykonávání pedagogické praxe



| odpověď | počet | procento |
|---------------|-------|----------|
| 50-55 let | 0 | 0% |
| 56-60 let | 0 | 0% |
| 61-64 let | 98 | 91% |
| 65 let a více | 10 | 9% |

Zdroj: Vlastní šetření

8 VYHODNOCENÍ PRŮZKUMU

Na závěr tohoto průzkumu bych chtěla potvrdit či vyvrátit stanovené hypotézy. První hypotéza zněla: více než 80% respondentů si myslí, že ženy mají větší sklon k syndromu vyhoření než muži. Týkala se tedy více náchylnějšího pohlaví k syndromu vyhoření, což jsou podle mého názoru právě ženy. S touto hypotézou souhlasilo 89% respondentů a zbylých 11% tvrdí, že větší sklon k syndromu vyhoření mají muži. Hypotéza byla jednoznačně potvrzena.

Druhá hypotéza: více než 60% respondentů se domnívá, že v dnešní době není práce pedagogických pracovníků dostatečně uznávána. Přičemž 94% respondentů s touto hypotézou souhlasí a pouhých 6% s touto hypotézou nesouhlasí, což znamená potvrzení hypotézy.

Další, tedy třetí hypotézou je, že více než 35% respondentů si myslí, že důvodem nedostatečného uznávání je benevolentnější výchova v rodině. Tato hypotéza byla potvrzena, přičemž tuto odpověď zvolilo 42% respondentů.

Čtvrtá hypotéza zněla, že více než 60% respondentů se domnívá, že pedagoga nejvíce stresuje stupňující se nevhodné chování z řad žáků a studentů. Hypotéza nebyla potvrzena. Tuto odpověď zvolilo pouze 31% respondentů. Největší procento odpovědí (54%) patřilo stresoru z administrativy a inovací ve školství a nedosáhlo ani 60%.

U poslední hypotézy se domnívám, že více než 50% respondentů ve věku 50+ považuje za nejvíce stresující administrativu a inovace ve školství. Tato hypotéza také nebyla potvrzena, protože 55% respondentů ve věku 50+ považuje za největší stresor nevhodné chování některých žáků či studentů. A zbylých 45% zvolilo již zmíněnou administrativu a inovace ve školství.

ZÁVĚR

V úvodu mé bakalářské práce jsem se zabývala problematikou stresu, pracovní zátěží a odolnosti vůči stresu. Psaní bakalářské práce mě obohatilo o množství nových poznatků a informací spojených s tématem syndromu vyhoření. První část mé bakalářské práce byla teoretická. Při studování teoretických informací o syndromu vyhoření jsem se zaměřila spíše na literaturu v knižní podobě než na vyhledávání informací na webových stránkách. Pro ucelený přehled o daném tématu jsem se zaměřila na zahraniční i českou odbornou literaturu. V teoretické části jsem zmínila, jakou psychickou zátěž obnáší práce učitelů i vychovatelů. Je nutno podotknout, že zaměstnání v oboru vzdělávání je oblastí, kde syndrom vyhoření představuje závažný problém, který ovlivňuje kvalitu života a výkonnost pedagogických pracovníků. Druhá část bakalářské práce byla zaměřena na průzkum. Samotný průzkum jsem realizovala formou dotazníku. Do tohoto průzkumu se zapojilo 108 respondentů z řad pedagogických pracovníků, abych zjistila, jaké povědomí mají o této problematice a zda jej spojují se školstvím. S výsledky, které průzkum přinesl jsem spokojená a tři hypotézy z pěti odpovídají těm, které byly v rámci bakalářské práce řečeny.

Fenomén jménem syndrom vyhoření postihuje čím dál tím větší procento populace. Bylo by tedy vhodné se snažit tomuto problému předcházet formou prevence, která je mnohem efektivnější než řešení krizových situací s projevy syndromu. Pokud je člověk seznámen s touto problematikou, má větší šanci snížit riziko vzniku a procesu vyhoření. Myslím, že v České republice stále chybí dostatečná informovanost o této problematice, z tohoto důvodu by bylo vhodné uskutečňování, v rámci zaměstnávání, různých seminářů či kurzů a také i následnou péči jedincům, kteří se syndromem vyhoření již potýkali.

Měli bychom dbát na zdravý životní styl, sportovat, stanovit si priority, nemít příliš vysoké ideály, vyvarovat se negativního myšlení, využívat věcné opory a v neposlední řadě nemít strach svěřit se s problémy svému okolí.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Literární zdroje:

BUCHWALD, P. *Stres ve škole a jak ho zvládnout*, Brno: Edika, 2013. IBSN 978-80-266-0159-3

GRÜN, A. *Vyhoření, jak rozproudit vlastní energii*, Praha: Portál, 2014. IBSN 978-80-262-0587-6

HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Velký psychologický slovník*, Praha: Portál, 2010. IBSN 978-80-7367-686-5

KŘIVOHLAVÝ, J. *Hořet, ale nevyhořet*, Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2012. IBSN 978-80-7195-573-3

VALIŠOVÁ, A. *Jak získat, udržet a neztrácet autoritu*, Praha: Grada, 2008. IBSN 978-80-247-2282-5

MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*, Praha: Portál, 2012. IBSN 978-80-262-0180-9

PAULÍK, K. *Psychologické aspekty zvládnání zátěže muži a ženami*, Ostrava: Filozofická fakulta Ostravská univerzita v Ostravě, 2012. IBSN: 978-80-7368-993-3

POSCHKAMP, T., *Vyhoření: rozpoznání, léčba, prevence*, Brno: Edika 2013. IBSN 978-80-266-0161-6

STOCK, Ch., *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*, Praha: Grada, 2010. IBSN 978-80-247-3553-5

Internetové zdroje:

NEMOCI.VITALION. Syndrom vyhoření. Léčba syndromu vyhoření [online]. 21. 05. 14 [cit. 21. 1. 2015]

Dostupné z: <http://nemoci.vitalion.cz/syndrom-vyhoreni/>

SEZNAM GRAFŮ

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| graf 1: Pohlaví respondentů | 48 |
| graf 2: Věkové rozmezí respondentů | 49 |
| graf 3: Délka pedagogické praxe respondentů | 50 |
| graf 4: Pedagogická profese respondentů | 51 |
| graf 5: Povědomí respondentů o syndromu vyhoření | 52 |
| graf 6: Otázka zaměřená na výskyt syndromu vyhoření v okolí respondenta | 53 |
| graf 7: Respondenti vybírají 3 profesní oblasti, ve kterých jsou lidé nejvíce ohroženi syndromem vyhoření | 54 |
| graf 8: Pohlaví, které má větší sklony k syndromu vyhoření | 55 |
| graf 9: Předpoklad syndromu vyhoření u pedagogických pracovníků | 56 |
| graf 10: Největší stresor pro pedagogické pracovníky | 57 |
| graf 11: Graf pro hypotézu č. 5 - více než 50% respondentů považuje za nejvíce stresující administrativu a inovace ve školství | 58 |
| graf 12: Otázka společenského uznání pedagogických pracovníků v současnosti | 59 |
| graf 13: Otázka ztráty autority pedagogických pracovníků v současnosti | 60 |
| graf 14: Důvody ztráty zájmu žáků/studentů o získávání nových informací a vědomostí | 61 |
| graf 15: Pedagogická profese, která má největší předpoklad k syndromu vyhoření | 62 |
| graf 16: Věková hranice pro vykonávání pedagogické praxe | 63 |

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA A - Dotazník - syndrom vyhoření v oblasti učitelství a vychovatelství I

Příloha A - Dotazník - syndrom vyhoření v oblasti učitelství a vychovatelství

Vážení pedagogové,

chtěla bych Vás požádat o vyplnění dotazníku. Tento průzkum je zaměřen na syndrom vyhoření, konkrétně u pedagogických pracovníků. Dotazník je zcela anonymní a bude vyhodnocen v praktické části bakalářské práce.

1. Jaké je Vaše pohlaví?

- muž
- žena

2. Kolik je Vám let?

- 20-29 let
- 30-39 let
- 40-49 let
- 50-59 let
- 60 let a více

3. Jak dlouho vykonáváte praxi v oblasti pedagogiky?

- a) méně než 1 rok
- b) 1 – 2 roky
- c) 2 – 5 let
- d) 5 – 10 let
- e) 10 – 15 let
- f) 15 – 20 let
- g) 20 let a více

4. Jakou z pedagogických profesí vykonáváte?

- pedagog vyučující na základní škole
- pedagog vyučující na střední škole či odborném učilišti
- pedagog na vyšší odborné škole
- pedagog na vysoké škole
- vychovatel/ka v družině
- vedení školy
- výchovný poradce

5. Slyšel/a jste o syndromu vyhoření?

- ano přesně vím, o co se jedná.
- něco málo jsem o tomto pojmu slyšel/a.
- vůbec nevím, o co se jedná.

6. Máte ve svém okolí někoho, koho postihl syndrom vyhoření?

- ano
- ne
- nevím o tom

**7. V jaké profesní oblasti jsou lidé nejvíce náchylní k syndromu vyhoření?
Vyberte 3 profesní oblasti a seřadte sestupně.**

- veřejná správa
- cestovní ruch
- finance a ekonomika
- kultura a umění
- zdravotnictví
- školství
- řemeslná a manuální práce
- služby
- sociální péče
- podnikání

-
-
-

8. Kdo má podle Vás větší sklony k syndromu vyhoření?

- muži
- ženy

9. Myslíte si, že konkrétně pedagogičtí pracovníci mohou mít větší předpoklad pro vznik syndromu vyhoření?

- ano
- ne

10. Co by mohlo být největším stresorem pro pedagogické pracovníky?

- přeplněné třídy žáky a studenty
- administrativa a inovace ve školství
- převážně ženský kolektiv
- nevhodné chování některých žáků či studentů
- nadměrná zodpovědnost za svěřené osoby
- nedostatečné finanční ohodnocení
- jiné

11. Myslíte si, že práce pedagogických pracovníků je společností dostatečně uznávána?

- ano
- ne

12. Co by mohlo být příčinou toho, že autorita pedagogických pracovníků ztrácí na významu?

- podceňování pedagogického povolání ze strany rodičů
- obviňování pedagogického pracovníka pro nezdar dítěte
- menší kompetence pedagoga oproti žákům/studentům
- neuznávání autorit důsledkem benevolentnější výchovy
- jiné

13. Co by mohlo být důvodem toho, že současní žáci/studenti nemají takový zájem o získávání nových vědomostí a dovedností?

- svět virtuálních technologií
- pracovní a časová vytíženost rodičů
- sportovní vytížení žáků/studentů
- umělecké zaměření žáků/studentů
- jiné

14. Vyberte jednu z pedagogických profesí, o které si myslíte, že má k syndromu vyhoření největší předpoklad:

- a) pedagog vyučující na základní škole
- b) pedagog vyučující na střední škole nebo odborném učilišti
- c) pedagog na vyšší odborné škole
- d) pedagog na vysoké škole
- e) vychovatel/ka v družině
- f) vedení školy
- g) výchovný poradce

15. Jaká si myslíte, že je hranice pro vykonávání pedagogické praxe?

- 50-55 let
- 56-60 let
- 61-64 let
- 65 let a více

Děkuji za spolupráci



BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Michaela Kraus

Obor: Manažerská studia – Řízení lidských zdrojů

Forma studia: Kombinované

Název práce: Syndrom vyhoření v oblasti učitelství a vychovatelství

Rok: 2016

Počet stran textu bez příloh: 68

Celkový počet stran s přílohami: 71

Počet literárních zdrojů: 9

Počet internetových zdrojů: 1

Vedoucí práce: Ing. Pavel Zdvořák