

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2010 – 2013

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Lenka Bejšovcová

**Psychická zátěž učitelů
ohrožení syndromem vyhoření, předcházení syndromu
vyhoření**

Praha 2013

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Marie Vacínová, CSc.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED (PART TIME) STUDIES

2010 - 2013

BACHELOR THESIS

Lenka Bejšovcová

**Psychological burden of teachers
Threat by Burnout effect, prevention of Burnout effect**

Prague 2013

The Bachelor Thesis Work Supervisor: PhDr. Marie Vacínová, CSc.

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 12. března 2013

Lenka Bejšovcová

Poděkování

Chtěla bych poděkovat vedoucí bakalářské práce paní PhDr. Marii Vacínové, CSc. za odborné vedení, cenné připomínky, rady a náměty, za její ochotu, vstřícnost a trpělivost.

Anotace

Bakalářská práce se věnuje problematice psychické zátěže, stresu a syndromu vyhoření se zaměřením na pomáhající profese. Teoretická část je nejprve věnována obecným poznatkům o stresu, který je-li chronický, k syndromu vyhoření vede. Dále vysvětluje a popisuje syndrom vyhoření obecně. Následně se zaměřuje na popsání tohoto jevu cíleně na učitelskou profesi. Neopomenutelnou součástí práce je rovněž kapitola věnující se prevenci tohoto jevu. A to na úrovni jedince i na úrovni organizace. Závěr teoretické části je věnován diagnostice syndromu vyhoření a nastínění toho, co dělat při propuknutí syndromu vyhoření. V praktické části je popsán provedený průzkum, který teoretické znalosti konfrontuje se situací v reálném prostředí, vybraných mateřských škol.

Klíčové pojmy

Diagnostika, MBI (Maslach Burnout Inventory) dotazník, pomáhající profese, prevence, projevy syndromu vyhoření, psychická zátěž, rizikové faktory, stres, syndrom vyhoření.

Annotation

The Bachelor Thesis deals with psychological burden, stress and Burnout effect at helping professions. Theoretical part describes general information about the stress. Especially situation when the stress becomes chronicle, this stage could lead to Burnout effect. After that there is a description, explanation what Burnout effect is and its impact on teachers. Very important is chapter about prevention of this effect. It can be use for Individual or the whole organization. The last chapter of theoretical part is concentrated on diagnostic and gives advice for pull the Burnout effect off. The practical part works with the realized study. The study results (from real kindergarten environment) are compared with theoretical knowledge

Key words

Burnout effect, diagnosis, helping professions, MBI (Maslach Burnout Inventory) questionnaire, prevention, psychological burden, risks factors, stress, symptoms of Burnout effect.

OBSAH

ÚVOD.....	8
TEORETICKÁ ČÁST	9
1 Psychická zátěž	9
1.1 Pojem stres	9
1.1.1 Různé významy termínu stres	10
1.1.2 Definice termínu stres.....	10
1.1.3 Dělení stresu.....	11
1.2 Zátěžové situace.....	13
1.2.1 Absence stresorů.....	14
1.3 Schopnost zvládnání (Coping).....	15
1.3.1 Resilience	16
1.4 Důsledky stresu	16
2 Syndrom vyhoření	18
2.1 Historie termínu.....	18
2.2 Definice syndromu vyhoření	18
2.3 Koho se syndrom vyhoření týká.....	20
2.4 Příčiny	21
2.5 Rizikové faktory.....	23
2.5.1 Rizikové faktory v zaměstnání.....	23
2.5.2 Rizikové faktory osobnostní	24
2.6 Vývoj – Fáze	26
2.7 Projevy	28
3 Syndrom vyhoření v pomáhajících profesích.....	31
3.1 Stresory vztahující se k pomáhajícím profesím.....	32
4 Syndrom vyhoření u učitelů.....	33
4.1 Specifické stresory učitelské profese.....	33
4.1.1 Nejčastější stresory učitelské profese	34
4.2 Rizikové osobnostní charakteristiky učitele.....	35
4.3 Prestiž učitelské profese.....	36
5 Předcházení - prevence.....	37
5.1 Prevence na úrovni jedince.....	37
5.2 Prevence na úrovni organizace.....	39
5.2.1 Prevence při přípravě na povolání.....	41
5.3 Diagnostika syndromu vyhoření.....	41
5.3.1 Syndrom vyhoření a návrat do aktivního života	42
PRAKTICKÁ ČÁST	44
6 Průzkum.....	44
6.1 Vymezení výzkumného cíle	44
6.2 Otázky a hypotézy	45
6.2.1 Výzkumné otázky.....	45
6.2.2 Hypotézy průzkumu	45
6.3 Výzkumný vzorek	46

6.4	Výzkumná metodika.....	46
6.4.1	MBI dotazník.....	46
6.5	Časová organizace průzkumu podle jeho fází.....	49
6.5.1	Přípravná fáze.....	49
6.5.2	Fáze realizace.....	49
6.6	Výsledky průzkumu.....	50
6.6.1	Návratnost dotazníků.....	50
6.6.2	Pohlaví respondentů.....	51
6.6.3	Délka praxe a dosažené vzdělání.....	52
6.6.4	Vyhodnocení MBI dotazníku.....	54
6.6.5	Vyhodnocení třetí části dotazníku – otevřená otázka.....	57
6.7	Interpretace a diskuse výsledků.....	58
	ZÁVĚR.....	59
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	61
	SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ a TABULEK.....	64
	SEZNAM PŘÍLOH.....	64
	PŘÍLOHY.....	I

ÚVOD

Syndrom vyhoření je stav projevující se rezignací na dosud platné ideály, dramaticky sníženou motivací, nedostatkem energie, chronickou únavou vedoucí až k absolutní nechuti pokračovat v plnění zadaných úkolů. Velmi výrazně ovlivňuje fyzický i psychický stav člověka. Zasahuje mu do všech složek života. Může končit změnou zaměstnavatele, nebo i změnou povolání. V krajním případě i rezignací na život. Je prokázáno, že má také důležitý vliv na ekonomickou oblast, protože zásadním způsobem a dlouhodobě snižuje pracovní výkonnost.

Přesto, že syndrom vyhoření může zaskočit každého, jsou profese, které jsou potencionálně zranitelnější. Jsou to profese, které ze své podstaty pracují s jinými lidmi. U těchto povolání je zvláště potřebné věnovat pozornost oblasti prevence. Vyhoření totiž zasahuje nejen do osobní roviny pracovníků pomáhajících profesí, ale zhoršení kvality jejich práce pocítí i jejich klienti, pacienti, žáci. Četnost výskytu pracovního vyhoření se v době překotného životního stylu, zvyšujícího se tlaku na pracovní nasazení a částečné devalvaci skutečných hodnot, jeví jako epidemie. Člověk už mnohdy neví, co je uvolnění, vnitřní klid a relaxace.

Cílem teoretické části je shrnutí obecných poznatků a vymezení pojmů souvisejících s danou tematikou, čerpané z odborné literatury. Tato část práce je nejprve věnována obecným poznatkům o stresu, který je-li chronický, k syndromu vyhoření vede. Dále vysvětlení a popsání syndromu vyhoření obecně i popsání tohoto jevu cíleně na učitelskou profesi. Neopomenutelnou součástí práce je rovněž kapitola věnující se prevenci tohoto jevu. A to na úrovni jedince i na úrovni organizace. Závěr teoretické části je věnován diagnostice syndromu vyhoření a nastínění toho, jak se vrátit do aktivního života. V praktické části je uvedena motivace realizace a zdůvodněn smysl provedeného průzkumu. Následuje popis jeho fází včetně formulace cílů a hypotéz tohoto průzkumu. Vlastní průzkum zjišťuje míru syndromu vyhoření u oslovených respondentů. Průzkum využívá MBI dotazník a snaží se odhalit vlivy vybraných faktorů, jako jsou dosažené vzdělání, délka praxe nebo pohlaví.

Rozhodnutí napsat práci s bližším zaměřením na profesi učitele bylo vedeno faktem, že povahou svého zaměstnání se nacházím právě v této rizikové skupině lidí ohrožených syndromem vyhoření.

V praxi bych chtěla využít své poznatky, získané při psaní bakalářské práce, ve svém osobním i profesním životě. Snížit riziko, že se mně, nebo někoho v mém okolí bude syndrom vyhoření týkat a v co největší míře upozornit na důležitost využití prevence a včasné diagnostiky tohoto problému.

TEORETICKÁ ČÁST

"Každá lidská bytost má absolutní hodnotu, protože je neopakovatelná."

T. G. Masaryk

„Stres patří k životu stejně jako vzduch a dýchání. Existuje jediný způsob, jak se stresu vyhnout. Zemřít.“

H. Selye

1 PSYCHICKÁ ZÁTĚŽ

Dříve než přistoupím k problematice samotného syndromu vyhoření, je nutné zmínit, co tomuto stavu předchází. Co se děje, než se někdo do stavu vyhoření dostane? Co je spouštěčem syndromu vyhoření?

Zjednodušeně řečeno lze konstatovat, že syndrom vyhoření je specifickým a bezesporu velmi negativním důsledkem chronického stresu. *„Každý z nás může být vystaven chronickému stresu a dlouhodobé nadměrné zátěži a nebýt schopen najít cestu ven. Nezáleží na tom, zda jste workoholik, manažer nebo žena, jež má kromě svého zaměstnání na starosti také péči o děti a rodinu. Je jedno, jestli jste přetěžováni v zaměstnání, anebo se musíte vyrovnat se složitými rodinnými událostmi.“* Stock (2011, s. 11).

Stres není jedinou příčinou, ale syndromu vyhoření vždy předchází. Stresové faktory, jako spouštěče, hrají při vzniku syndromu vyhoření zásadní roli. V následujících kapitolách se proto zaměřím na vysvětlení pojmu stres, popíšu možné příčiny jeho vzniku a to zejména s ohledem na projevy syndromu vyhoření a okolnosti přispívající k jeho vzniku a rozvinutí.

1.1 Pojem stres

Člověka na cestě životem potkávají vedle každodenních a radostných životních situací i životní situace těžké. Tyto pro člověka nesnadné životní situace byly, jsou a budou přirozenou součástí naší životní cesty. Hans Selye stres (jako součást lidského života) nazýval „Kořením života“. Zatímco bezstresovým stavem by podle něj byla smrt. Neustále přibývá lidí, kteří pod vlivem těžkých situací v životě, náročných pracovních podmínek, které jsou mnohdy umocněny strachem, mají pocit, že už dál tyto situace nedokážou zvládat. Potýkají se pak s následky, mezi kterými je nejčastější

únava, snížená výkonnost a celkové vyčerpání. To je důvodem, proč se lidé začali nad schopností a procesem zvládnání těžkých situací zamýšlet. V souvislosti se studiem chování člověka, který čelí těžkostem, vyvstala nutnost tuto situaci označit a definovat. Bylo použito slovo stres, které pochází z angličtiny a původně bylo používáno v technice (respektive mechanice) pro situaci v které byl materiál vystaven zátěži.

1.1.1 Různé významy termínu stres

Termín stres se používá ve dvou různých významech:

- Pro situaci člověka nacházejícího se pod tlakem nepříznivých životních podmínek.
- Pro různé faktory, které člověka vystavují tlaku. Tyto faktory se podle důsledku působení na člověka dále dělí na:
 - „Stresory“ – zatěžující vlivy a negativní faktory vedoucí k napětí způsobující tíživou životní situaci člověka.
 - „Salutory“ – naopak v tíživé životní situaci člověka posilují a povzbuzují ho. Vytváří tak potencial člověka k boji s touto situací a jejímu zvládnutí.

Zjednodušeně řečeno pojmem stres popisuje jak vlastní stresovou situaci, tak to jakým způsobem tuto situaci vnímáme. Existuje celá řada definic stresu.

1.1.2 Definice termínu stres

Podle Selye (1966, s. 66) je stres *„souhrn všech nespecifických účinků různých činitelů působících na organismus“*.

Vágnerová (2004, s. 50) označuje stres jako *„stav nadměrného zatížení či ohrožení“*.

Schreiber (1992, s. 11) chápe stres jako *„jakýkoliv vliv životního prostředí (fyzikální, chemický, sociální, politický), který ohrožuje zdraví některých citlivých jedinců“*.

Pro potřeby této práce definujme stres jako soubor reakcí organismu na vnitřní nebo vnější nadměrné podněty, narušující normální chod funkcí organismu.

„Pro definici stresové situace je podstatný poměr mezi mírou (intenzitou, velikostí, tlakem apod.) stresogenní situace (stresoru či stresorů) a „sílou“ (schopnostmi, možnostmi, apod.) danou situaci zvládnout. O stresové situaci (o stresu) hovoříme jen v tom případě, že míra intenzity stresogenní situace je vyšší než

schopnost či možnost daného člověka tuto situaci zvládnout. Obecně jde o tzv. nadlimitní – nadhraniční zátěž. Ta vede k vnitřnímu napětí (strain) a ke kritickému narušení rovnováhy (homeostázy) organismu.“ jak uvádí Křivohlavý (2003, s. 170-171).

1.1.3 Dělení stresu

Existují různé pohledy na to, jak dělit stres. Ty odrážejí to, podle čeho stres budeme odlišovat.

Stres lze rozdělit, s ohledem na jeho vliv na zdraví člověka, na dva druhy (zdraví prospěšný a škodlivý).

První z nich (zdraví prospěšný) se projevuje pozitivní aktivizací organismu. Nazývá se eustres a dochází k němu například při narození dítěte, při svatbě nebo promoci.

Druhý stres (zdraví škodlivý) způsobuje somatické a psychické problémy. Nazývá se distres a dochází k němu při zátěžových situacích.

Oba typy stresu jsou z hlediska chemické reakce, která probíhá v organismu, stejné. Liší se svou povahou.

Křivohlavý (2003, s. 171) k tomu uvádí *„Poměr mezi tím, co je danou osobou chápáno jako ohrožující, a tím, co je tímto člověkem chápáno jako možnost řešení dané situace. Podle tohoto poměru je pak možno hovořit o stresu obecně a odlišit od něho tzv. distres - negativně prožívaný stres. Termínem distres se dnes obvykle vyjadřuje situace subjektivně prožívaného ohrožení dané osoby s jeho průvodními, často výrazně negativními emocionálními příznaky. Při distresu je danou osobou subjektivně vnímáno a výrazně negativně hodnoceno její osobní ohrožení v poměru k možnostem zvládnutí situace. Jinými slovy: K distresu dochází tam, kde se domníváme, že nemáme dost sil a možností – kde nejsme s to – zvládnout to, co nás ohrožuje, a emocionálně nám není dobře.“* K tomu Křivohlavý (2003, s. 173) doplňuje *„Při distresu jde o situace, které svou náročností přesahují možnosti a schopnosti našeho kognitivního aparátu“.*

Zdravý prospěšný stres, eustres, Křivohlavý (2003, s. 171) popisuje takto: *“Tam, kde nejde o negativní emocionální zážitek, nemluvíme o stresu, ale o eustresu. Příkladem eustresu může být např. situace, kdy se snažíme zvládnout něco, co nám přináší radost, avšak vyžaduje to určitou námahu“.*

Dále je možné dělení podle intenzity vztahující se k stresové reakci např. Křivohlavý hovoří o termínech:

Hyperstres – svou vysokou intenzitou překračuje hranici adaptability jedince a vede k psychosomatickému zhroucení.

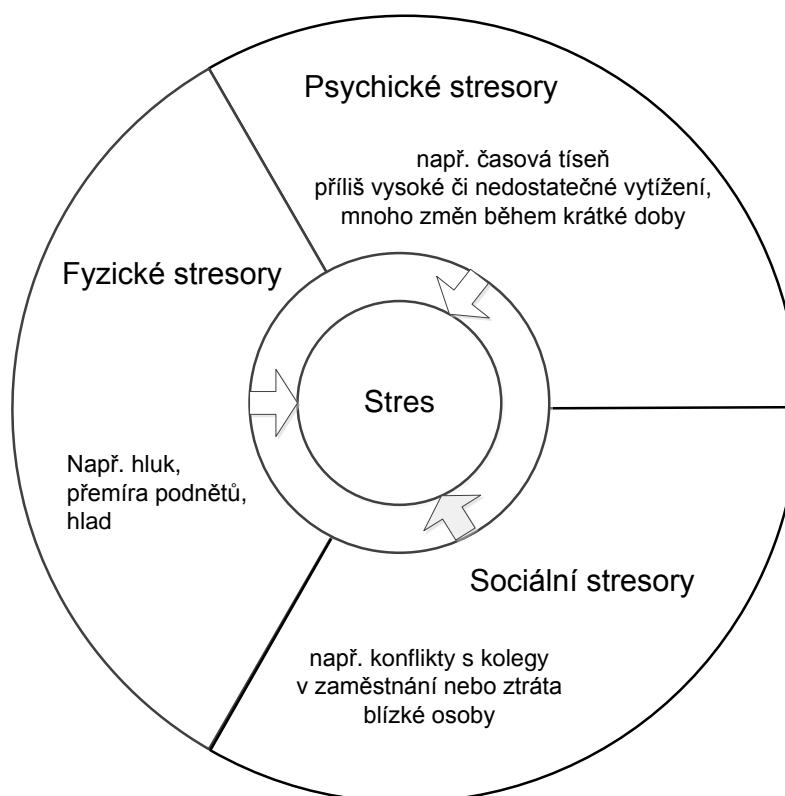
Hypostres – je pro svou nižší intenzitu jedincem zvládnutelný.

„I člověk, který se dokáže se zátěžovými situacemi vyrovnat velmi dobře, může podlehnout stresu v případě, že je toho na něj moc, anebo je-li vlivu stresových faktorů vystaven příliš dlouho. V takovém případě lze hovořit o chronickém stresu - to znamená, že stresory působí na člověka nepřetržitě po delší dobu, aniž by dotyčný měl možnost se dostatečně zotavit“, uvádí Stock (2011, s. 18).

Lze tedy konstatovat, že při společném působení různých stresorů (fyzických, psychických, sociálních) a současném působení faktorů jako osobní zhodnocení situace, schopnost situaci zvládnout, intenzitě a délce působení vznikne chronický stres. A právě ten je příčinou syndromu vyhoření.

Výše uvedené stresory jsou zobrazeny na následujícím obrázku.

Obrázek 1: Stresory



Zdroj: Stock (2011, s. 16)

1.2 Zátěžové situace

Stres, definovaný v předcházející kapitole, se projevuje v případech, které odborná literatura nazývá „Zátěžová situace“. Jedná se o situace, kdy je od jedince vyžadována zvýšená aktivita, aby tuto nadlimitní situaci zvládl. Tyto situace mají zásadní vliv na vlastní formování osobnosti jedince, kterého vedou k překonání zátěže, kterou mu daná situace přichystala. Trefně tento stav popisuje Bratská (2001, s. 71): *„stupeň prožívané zátěže závisí na jedné straně na požadavcích a tlacích z vnějšího okolí, na druhé straně na odolnosti a vybavenosti jedince na tyto požadavky a tlaky odpovědět a zvládnout je“*.

Do stresové situace se dostáváme působením vnitřních a vnějších stresorů. Mechanismus stresové situace popisuje Nývltová (2008, s. 45) takto: *„Ve stresové situaci jsme vystaveni vnějším a vnitřním stresorům (tj. nepříjemným podnětům, komplexním situacím, negativním myšlenkám a představám), které narušují naši obvyklou tělesnou a psychickou rovnováhu, uvádějí nás do stavu tělesné a psychické nepohody, mění naše tělesné a psychické procesy.“*

Další možný pohled na vnímání stresorů během zátěžové situace popsal Mikšík do tří dimenzí:

- Objektivní tlak prostředí,
- Subjektivně prožívané změny vyvolané působením situace (stavy napětí a úzkosti),
- Dynamika interakce mezi jedincem a prostředím.

Z výše uvedeného rozdělení tedy lze pozorovat působení na jedince z vnějšího prostředí (zátěž je na jedince vyvíjena zvenku) nebo na působení vnitřní zátěže (tedy zátěž, kterou si jedinec působí zpravidla sám).

Vnímání stresu a reakce na něj popsala Švingalová (2006, s. 10). v několika fázích: *„fáze subjektivního uvědomění a prožívání situace či podmětu jako zátěžových (stresových), fáze poplachová, kdy dochází k aktivaci organismu, resp. aktivaci obranných reakcí organismu, a to jak psychických, tak fyziologických, fáze zvládnání, tj. hledání strategií, které by mohly vést ke zmírnění nebo odstranění stresu“*. Ve fázi zvládnání může dojít k dvojímu řešení:

„a) zátěž je zvládnuta, stresor ustoupil a tudíž nastupuje fáze zotavovací a člověk se dostává opět do rovnováhy

b) stresor neustoupil, přetrvává a zátěž není zvládnuta, dochází k selhání adaptačního systému, psychické i fyziologické obranné mechanismy se hroutí a organismus se stále více vyčerpává – tj. fáze vyčerpání“. Švingalová (2006, s. 10).

Stresory mohou mít různé zdroje a právě podle tohoto spojení je rovněž může dělit:

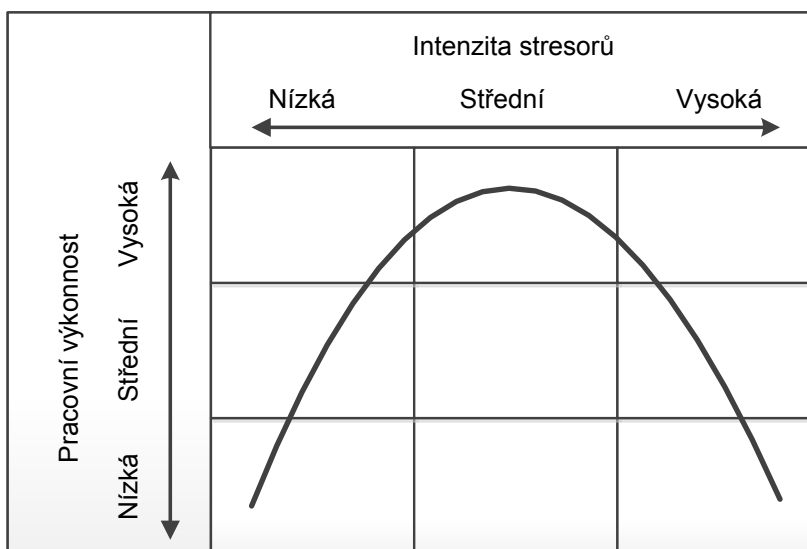
- Spojené s pracovní činností
- Spojené s životním stylem
- Osobnostní charakteristiky podporující náchylnost ke stresu

1.2.1 Absence stresorů

Stresorem může být zvýšená pracovní zátěž v zaměstnání, změna zaměstnavatele, bydliště, obava ze ztráty zaměstnání, strach z nemoci apod. Bez ohledu na to, který stresor na jedince působí, výsledek přesahuje jeho možnosti adaptace a přivádí ho do nepříjemného stavu. A to po psychické i tělesné stránce. Je potřeba zmínit, že problematická je i zcela opačná situace, nazývaná „*Syndrom nudy*“. Tedy stav, kdy na člověka nepůsobí žádný stresor, který by ho nutil k nějaké akci. To znamená absolutní klid, kdy na jedince není vyvíjen vůbec žádný tlak a nemá potřebu cokoli dělat. I tento stav je extrémní a v konečném důsledku může vyvolat stejné následky.

Výše uvedené skutečnosti znázorňuje graf na následujícím obrázku.

Obrázek 2: Souvislost mezi intenzitou stresorů a pracovní výkonností



Zdroj: Nývltová (2008, s. 47)

Tento graf je ve shodě s tvrzení uvedeném v knize „*Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*“. Stock (2011, s. 18) zde říká: „*Je třeba říci, že člověk, který se chrání a k problémům přistupuje s klidem, se může dostat do stresu*“. Dále uvádí: „*znamená to, že jedinec funguje na „nízké obrátky“, je znuděný a málo motivovaný. Jeho pracovní*

výsledky jsou neuspokojivé. Teprve při jisté dávce stresu dosahuje dobrých výsledků, cítí se motivován a stres vnímá jako výzvu. Je-li vystaven nadměrné zátěži, jeho výkon opět klesá“. To znamená, že pro udržení efektivního a kvalitního pracovního výkonu je nezbytné udržet rovnováhu poměru vnitřního napětí, aktivace a vzrušení. Jedině tak se lze vyhnout syndromu nudy i syndromu vyhoření.

1.3 Schopnost zvládání (Coping)

Po té, co na jedince působí nějaká zátěž, začínají se v něm aktivovat mechanismy, kterými se snaží dané situace zvládnout. Principiálně je můžeme rozdělit do dvou kategorií:

- pasivní, zpravidla snaha o únik z dané situace nebo prostředí
- aktivní, kdy se jedinec snaží s nastalou situací bojovat, aniž by se z ní snažil cíleně uniknout

V zásadě se jedná o přirozené reakce, tak jak je v sobě mají zakódovány všichni živočichové.

Je však nutné zdůraznit, že tyto reakce jsou velmi individuální a závisí na posouzení dané situace jedincem. Protože jak konstatuje Stock (2011, s. 17) *„Pokud budeme některý ze stresorů vnímat jako ohrožení a budeme přesvědčeni, že ho bud' nezvládneme vůbec, nebo jen s obtížemi, spustí se v nás zátěžová reakce. Teprve potom vzniká stres. Z toho je patrné, proč lidé v podobných situacích nereagují stejně – záleží vždy na tom, zda v nich konkrétní situace vyvolává stres či nikoli“* To lze chápat tak, že *„že problematika stresu je značně složitá a závisí na tom, jak situaci zhodnotíme, tedy na našem přístupu k ní. Psychologové v této souvislosti hovoří o schopnosti zvládat zátěžové situace, odborně nazývané coping.“* Stock (2011, s. 17). Což popsal již v roce 1966 Lazarus (In Křivohlavý 2003, s. 69) *„Zvládáním se rozumí proces řízení vnějších i vnitřních faktorů, které jsou člověkem ve stresu hodnoceny jako ohrožující jeho zdroje“*. Rovněž Lazarus (In Křivohlavý 2003, s. 70) v jiné definici uvádí: *„Jádrem zvládání je využívání snah jak intrapsychických, tak typu určité aktivity. Řídit, monitorovat, ovládnout, minimalizovat, zmenšovat, tolerovat) vnitřní či vnější požadavky, které těžce doléhají na člověka (a konflikty mezi nimi)“*. K tomu Křivohlavý (2003, s. 70) dodává: *„od těchto snah zvládnout těžké situace je třeba odlišit tzv. zvládací reakce (coping reactions), které jsou přirozené (vrozené).“*

1.3.1 Resilience

S pojmem coping je spojen i termín resilience. Tento pojem popisuje Hadj Moussová (2012, s. 18) jako: *„Resilience je schopnost adaptovat se na stres a životní zátěže. Resilience úzce souvisí se schopností zvládání (coping), protože patří mezi dovednosti, které pomáhají překonávat překážky. Je tedy možné říci, že zvládání je součástí resilience“*.

Původ termínu resilience vysvětluje Křivohlavý takto: *„znamená doslova pružnost, (elastičnost, houževnatost, mrštnost, nezlomnost – schopnost rychle se vzpamatovávat apod.)“*. Křivohlavý (2001, s. 71)

K tomu je potřeba zdůraznit, jak popisuje Nývltová (2008, s. 48): *„Obecná „odolnost ke stresu“ je spíše fikcí, obecná odolnost ke stresu neexistuje. Některé stresory může člověk snášet relativně dobře, ale jiné mu mohou silně vadit. V souvislosti s odolností ke stresu by se proto mělo vždy hovořit o odolnosti vůči konkrétním stresorům.“*

1.4 Důsledky stresu

Pokud se nejedná o výjimečnou traumatickou událost, nedostavují se negativní důsledky stresu okamžitě. Běžnou reakcí člověka je snaha o přizpůsobení a vyrovnání se s nastalou situací. Změnou svého chování se daný člověk dokáže zmobilizovat a alespoň po určitou dobu se může zdát, že se mu to daří a stres zvládá. Ve většině případů se však člověk následně dostane do stavu vyčerpání.

Pokud je člověk vystaven dlouhotrvajícímu stresu, dochází u něho k projevu vyjádřenému prostřednictvím změn, které lze dělit na:

- Tělesné změny
- Psychické změny
 - Emoční změny
 - Kognitivní změny
 - Motivační změny
 - Změny v chování

Výše uvedené změny se projevují v závislosti na konkrétním stresoru, který na člověka působí. *„V důsledku déletrvajícího stresu (nebo krátkodobého, ale intenzivního) se u daného jedince objevují níže uvedené hlavní změny. Mohou se objevovat postupně a v různém pořadí podle toho, o jaké konkrétní stresory se jedná. Například u stresorů způsobující tělesnou zátěž se nejprve objevují tělesné změny a*

teprve později změny psychické, u stresorů interpersonální povahy se nejprve objevují změny v emočním prožívání a teprve později další reakce.“ Nývltová (2008, s. 49)

Má-li mít člověk vystavený stresu šanci dostat se do stavu rovnováhy, pak k tomu potřebuje delší časový prostor. A to minimálně dvojnásobek doby, po kterou byl stresu vystaven. Platí tedy, že pokud na člověka působí stres jeden měsíc, pak potřebuje dva měsíce k úplnému odbourání všech negativních důsledků stresu.

Po prožití extrémně silných traumatických situací je však možné, že si takto zasažený člověk ponese určité následky, v podobě poststresové psychické poruchy, po celý zbytek svého života.

Vztah stresu a syndromu vyhoření můžeme vyjádřit tak, že stres je příčinou a vyhoření je jeho důsledkem.

Syndrom vyhoření způsobuje chronický stres anebo dlouhodobá nevyrovnanost mezi působící zátěží a odpovídajícím odpočinkem. Narušení rovnováhy mezi zátěží a odpočinkem je zásadní a jednoznačně vede k syndromu vyhoření.

2 SYNDROM VYHOŘENÍ

„Pokud zapálíte oba konce svíčky, získáte tím dvakrát více světla. Svíčka však zároveň dvakrát rychleji vyhoří. Tímto obrazem je možné věrně ilustrovat proces směřující k vyhoření. Lidé, kteří jím procházejí, zjišťují, že veškerá jejich duševní, emocionální a fyzická energie je vypotřebována. Jejich síly jsou vyčerpané a ztrácejí vůli vytrvat.“ Rush (2004, s. 7).

2.1 Historie termínu

První články o jevu, dnes nazývaném syndrom vyhoření, se objevují v USA již od roku 1974, kdy pojem burnout, původně v podobě burn-out začal používat H. J. Freudenberger. V průběhu následujících let se problematika vyhoření stala jednou z nejkoumanějších oblastí studia vlivu pracovního stresu na psychiku člověka.

V České republice lze jako autora zabývajícího se problematikou syndromu vyhoření uvést Jara Křivohlavého a jeho monotematickou práci *Jak neztratit nadšení*, 1998. V odborných publikacích dalších autorů je syndromu vyhoření věnován prostor pouze v části jejich publikací. Syndrom vyhoření je však zvláště v posledních letech častým tématem odborných časopisů z oblasti pedagogiky, psychologie a zdravotnictví. Přibývá seminářů na toto téma a vychází mnoho překladů zahraničních publikací, které pojednávají o syndromu vyhoření. To je jistě i důsledkem toho, že se v posledních letech popis vyhoření objevuje čím dál častěji nejen u různých profesních skupin, ale také v rodinách. Syndrom vyhoření lze tedy pozorovat v profesní i osobní rovině.

2.2 Definice syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření nelze snadno definovat jako například zlomeninu. Nejedná se totiž o homogenní stav. Jeho projevy se liší a jsou velmi různorodé. I podle mezinárodní klasifikace nemocí (v češtině označovaná zkratkou MKN v originále ICD) je vyhoření zařazeno do kategorie Z 73.0 *„Problémy spojené s obtížemi v uspořádání života“*. VZP ([online]. 2012, [cit. 2012-10-02]) V dalších položkách této kategorie najdeme *„Vyprahlost (vyhasnutí, vyhoření)“* a *„Chybění relaxace a odpočinku“*.

Dunham (1992, s. 3) definuje vyhoření jako *„proces behaviorálních, emocionálních, mentálních a tělesných reakcí, který je vyvolán dlouhodobým, narůstajícím nebo novým tlakem, který je významně vyšší než zdroje zvládnutí“*.

Další velmi výstižnou definici vyhoření uvádí ve své práci Edelwich a Brodský, (In Hadj Moussová, 2012, s. 7): *„Vyhoření je postupná ztráta ideálů, energie, smysluplnosti života. Je to jev, který zažívají lidé v profesích orientovaných na pomoc druhým lidem, zejména zdravotníci, sociální pracovníci, soudci a učitelé“.*

„Vyhořet znamená vyčerpat své fyzické a duševní síly, opotřebovat se nadměrnou snahou dosáhnout nerealistických požadavků, které si na sebe klade člověk sám, nebo se snaží dosáhnout hodnotám společnosti.“ Uvádí Freudenbeger & Richelson (Tamtéž, s. 7).

„Vyhoření je postupně se prohlubující, pracovním podmíněný stav špatné nálady a pocit nedostatečného výkonu u osob bez výrazné psychopatie, která byla dříve schopna normálního, přiměřeného výkonu v běžném duševním rozpoložení v téže pracovní situaci a která není schopna se dostat zpět na původní úroveň bez pomoci zvenčí nebo změny prostředí“ uvádí Brill (Tamtéž, s. 7).

„Stav vyhoření lze definovat jako druh stresu a emocionální únavy, frustrace a vyčerpání, k nimž dochází v důsledku toho, že sled (nebo souhrn) určitých událostí týkajících se vztahu, poslání, životního stylu nebo zaměstnání dotyčného jedince nepřinese očekávané výsledky.“ Rush (2004, s. 7)

„Burnout – vyhoření – je psychologický syndrom emočního vyčerpání, citového stažení (tzv. depersonalizace) a ztráta důvěry v osobní výkonnost, který se může objevit u osob, jejichž profesí je práce s lidmi.“ Zmiňuje Maslachová a Jacksonová (In Hadj Moussová, 2012, s. 7).

Obecně lze nalézt tyto prvky syndromu vyhoření:

- Tvoří ho primárně psychické symptomy, doplněné sociálními a fyzickými
- Tři hlavní symptomy jsou vyčerpání, odcizení, pokles výkonnosti
- Vztahuje se k situaci v pracovním prostředí, výkonu práce (i v rodině)
- Vyskytuje se častěji u profesí, které ze své podstaty pracují s jinými lidmi a jsou závislé na mezilidské komunikaci.
- Dominantní složky syndromu vyhoření jsou následkem chronického stresu
- Jedná o emoční a kognitivní vyčerpání a celkovou únavu
- Jeho vývoj probíhá ve fázích
- Jeho vznik ovlivňují vnitřní i vnější faktory a faktory soukromé a profesní sféry

Syndrom má některé společné znaky s depresí, stresem a únavovým syndromem. Jeho příčiny jsou rozdílné. Je proto nutné tyto stavy od sebe rozlišit.

2.3 Koho se syndrom vyhoření týká

Vyhořet může jen ten, kdo hořel a nejčastěji do nejtěžších forem syndromu vyhoření upadají ti nejnadšenější lidé.

Syndrom vyhoření vzniká snadněji u jedinců s vrozeně omezenou schopností vstupovat do kontaktu s ostatními lidmi.

Imunní vůči syndromu vyhoření jsou lidé ze své podstaty líní, kteří nejsou přirozeně motivovaní k plnění svých úkolů a přistupují k nim se značnou lhostejností.

Angelika Kallwass (2007) definuje nejvíce ohrožené lidi takto:

- Lidé, kteří jsou k sobě příliš tvrdí
- Lidé s permanentní pochybností o sobě samých
- Lidé mající strach z nezvládnutí pracovních či osobních nároků
- Lidé s tendencí se štvát namísto dlouhodobého dobíjení silových rezerv
- Lidé, kteří se nedovedou pro svou permanentní nervozitu a hektičnost duševně uvolnit
- Lidé, kteří se v těžkých krizích obávají stavu klidu a raději se štvou, jen aby se nemuseli zastavit a pohlédnout tváří v tvář svému problému v celé jeho beznadějnosti a utržené ztrátě
- Lidé s představou, že musí fungovat, jako by se nic nestalo, protože se bojí, že by jinak přišli o lásku nebo uznání okolí

Oldřich Matoušek (2003, s. 57) k tomu dodává: *„Očekává-li pracovník od práce plnou seberealizaci – nebo dokonce ztotožní své soukromí a práci, pak je spokojen jen tehdy, dává-li mu organizace pro seberealizaci dostatečný prostor a přijatelný rámec vyžadovaných pravidel. Pracovníci, kteří od práce očekávají minimum nároků na sebe a je pro ně hlavní např. mzda nebo příležitost k sociálním kontaktům s kolegy, kladou na organizaci nároky menší; syndrom vyhoření je postihne až tehdy, když se ani tato jejich očekávání nenaplnují.“*

Jak již bylo řečeno syndrom vyhoření se, jako reakce na pracovní stres, může týkat v podstatě každého člověka. Je však pravdou, že u některých profesí je toto riziko vyšší.

Přehled zaměstnání, v nichž dochází k syndromu vyhoření nejčastěji:

- Zdravotnictví - právě v této oblasti byl problém syndromu vyhoření zaznamenán nejdříve. Syndromem vyhoření jsou ohroženi sestry, lékaři a i ostatní zdravotnický personál.

- Školství - syndrom vyhoření se v této oblasti vyskytuje ve vysoké míře. Týká se učitelů a vychovatelů všech stupňů vzdělávání, výchovy a speciální pedagogiky.
- Hospodářství a administrativa - zde syndrom vyhoření souvisí s mírou stresu, distresu i politickou či ekonomickou situací.
- Rodina - není sice druhem zaměstnání, ale zde hrají roli emoce, těžké životní situace a jistá „nedobrovolná“ volba vyvolaná okolnostmi.

2.4 Příčiny

Abychom dokázali syndrom vyhoření lépe identifikovat a nalézt způsoby jak mu předcházet, musíme nejprve vyjmenovat a popsat okolnosti vedoucí k tomuto jevu.

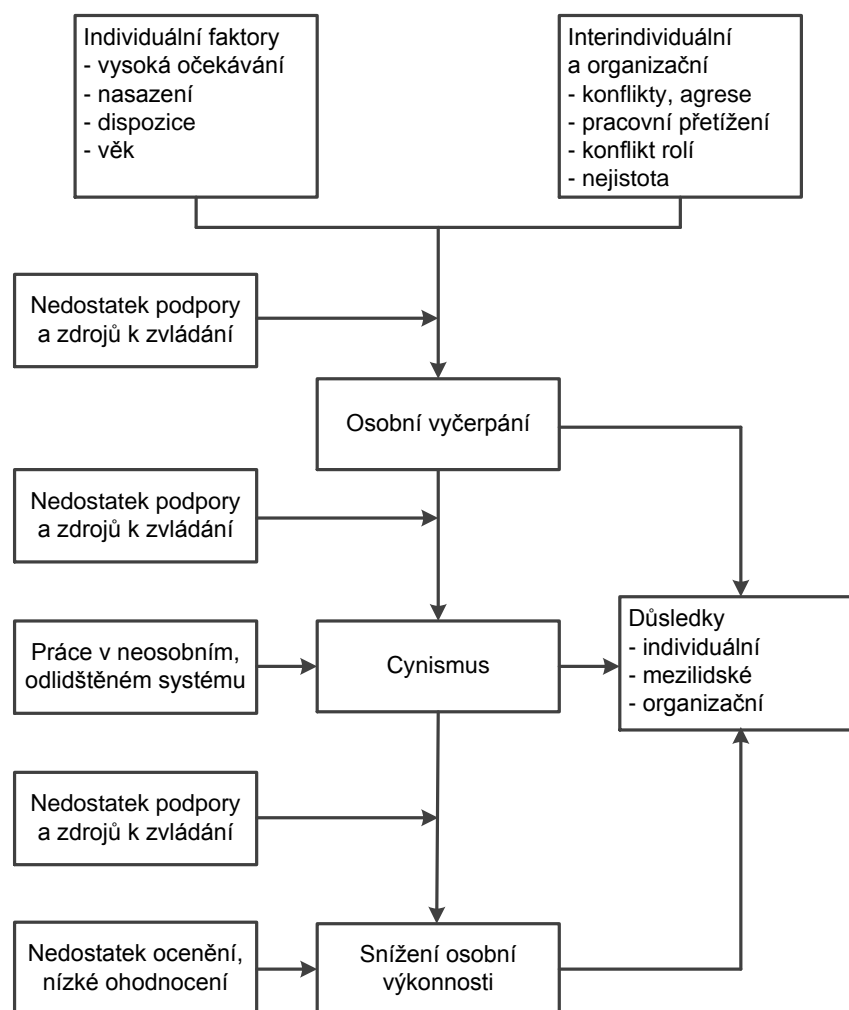
Nejčastěji se jedná o tyto okolnosti:

- Není vidět konkrétní pracovní výsledek. Dostavuje se frustrace a obavy, že vykonávaná práce je zbytečná.
- Používání stereotypních frází. Neustálé opakování, vysvětlování a zdůvodňování stejných problémů.
- Nutnost přizpůsobování se ostatním.
- Nedostatek času, všechny aktivity jsou vykonávány pod tlakem.
- Opakované potlačování osobních pocitů, jednání proti vlastnímu přesvědčení, omezování přirozených reakcí.
- Pocit, že nikdo nechápe poslání, tak jak ho daný jedinec sám vnímá.
- Nedostatek uznání ze strany nadřízeného i okolí.

Pokud se jedinec pohybuje v prostředí, kde je vystaven některým výše uvedeným okolnostem, pravděpodobnost výskytu syndromu vyhoření se výrazně zvětšuje.

Příčiny syndromu vyhoření jsou dlouhodobě působící stresory v pracovním prostředí kombinované s neschopností jedince zvládat tento stres. Proto je při posuzování příčin nutné brát v úvahu vzájemné působení daných stresorů a jimi vyvolané reakce. Komplexně je tento vztah znázorněn na následujícím obrázku:

Obrázek 3: Příčiny a důsledky syndromu vyhoření



Zdroj: Hadj Moussová (2012, s. 8)

Toto znázornění je možné porovnat s modelem příčin vyhoření podle Carol Cordese a Thomase Doughertyho, kteří příčiny dělí na tyto skupiny:

- Organizační – institucionální
- Interindividuální – mezilidské vztahy
- Intraindividuální – osobní/typ člověka

„Vyhoření je cenou, kterou mnozí lidé platí za své značné úspěchy.“ dále Rush (2004, s. 18) uvádí deset nejběžnějších příčin tohoto problému a to:

- *pocit nutkání namísto povolání*
- *neschopnost přibrzdit*
- *snaha udělat všechno sám*
- *přehnaná pozornost cizím problémům*
- *soustředěnost na detaily*

- nereálná očekávání
- příliš velká rutina
- nesprávný pohled na Boží priority v našem životě
- špatný tělesný stav
- neustálé odmítání ze strany druhých“

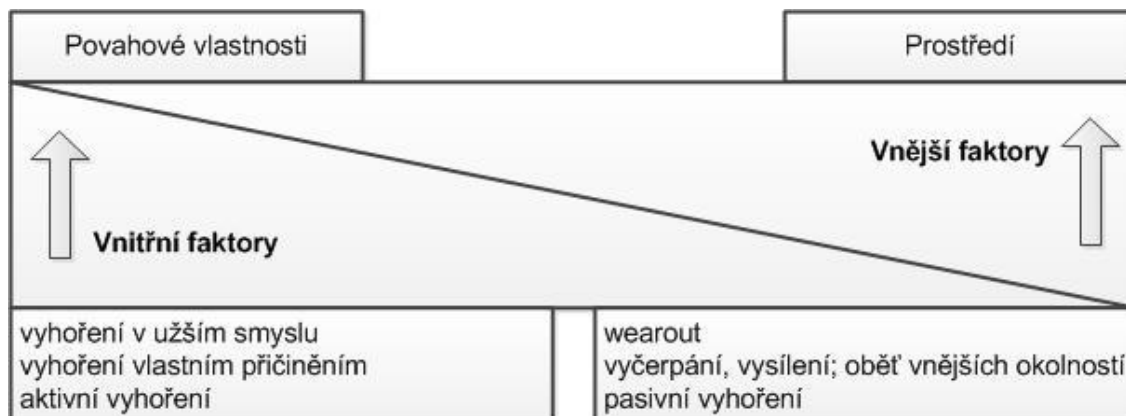
Mezi příčiny vzniku syndromu vyhoření je nutné začlenit i nevyhovující pracovní podmínky.

2.5 Rizikové faktory

Jak již bylo uvedeno v předešlé kapitole lze popsat příčiny vedoucí k syndromu vyhoření. Existují i rizikové faktory, které podporují riziko syndromu vyhoření. Ty můžeme rozdělit na rizikové faktory v zaměstnání a rizikové faktory osobnostní.

Pro vztah rizikových faktorů v zaměstnání a faktorů osobnostních platí stejný vztah jako pro vnitřní a vnější faktory syndromu vyhoření, které uvádí Stock (2011, s. 24-25): „Vznik syndromu vyhoření je vždy podmíněn souhrou charakterových vlastností jedince a vnějších podmínek. Každého postiženého tyto faktory ovlivňují jinou měrou. Existují lidé, kteří rámcové podmínky snášejí spíše pasivně, ale i takoví kteří si burnout syndrom do značné míry aktivně přivodí sami“.

Obrázek 4: Vnitřní a vnější faktory syndromu vyhoření



Zdroj: Stock (2011, s. 25)

2.5.1 Rizikové faktory v zaměstnání

V pracovní oblasti lze nalézt nejčastější příčiny vzniku syndromu vyhoření. Lze sem řadit vše, co člověka na jeho pracovní pozici stresuje a nepochází z jeho vnitřní

osobnosti. Zjednodušeně to jsou faktory, které souvisí s náročnými pracovními podmínkami, soutěživým pracovním prostředím a strachem o dosaženou pozici. Stock (2011) je charakterizuje takto:

- Obecné rizikové faktory – souvisí s globalizací, nestabilitou pracovního trhu, úbytek jistot v důsledku nových právních předpisů, rostoucí intenzita a zhuštění pracovní náplně, rostoucí emociální náročnost práce, neslučitelnost zaměstnání a soukromého života
- Zvýšená pracovní zátěž – stále rostoucí nároky na kvalitu, flexibilitu, rychlost, odbornou erudovanost. Úspěch v dnešním světě je založen na znalostech, dovednostech, ale na naše soustředění působí rušivé vlivy.
- Nedostatek samostatnosti – pracovník je svázán pravidly, předpisy a dohledem nadřízených, mnohé situace může jen málo ovlivnit a má omezenou rozhodovací pravomoc, nemožnost svobodné realizace
- Nedostatek uznání – nemožnost kariérního rozvoje, absenci kladné zpětné vazby a to nejen finanční
- Špatný kolektiv – absence týmového ducha na pracovišti, důvěry, podpory, soudržnosti, dobrých vztahů mezi zaměstnanci i k zaměstnavateli
- Nespravedlnost – fakt, že za podporou nestojí pracovní výsledky, ale osobní sympatie, je vnímán jako zklamání
- Konflikt hodnot – rozpor mezi individuálními a firemními hodnotami

„Ukázalo se, že vysoce stresogenní je práce charakterizovaná vysokými nároky na kvalitu, odpovědnost a nasazení pracovníka při současné nízké autonomii pracovní činnosti. Autonomie pracovní činnosti představuje možnost pracovníka rozhodovat o tempu práce, její povaze a podmínkách.“ Kebza, Šolcová (2003, s. 4)

2.5.2 Rizikové faktory osobnostní

Reakce na vnější stresory se u jednotlivých jedinců různí. Každý jedinec se s nimi vyrovnává jinak. To znamená, že vedle rizikových faktorů v zaměstnání, budou i charakterové vlastnosti jedince určující pro vznik syndromu vyhoření. Zjednodušeně to jsou naše povahové vlastnosti, osobnostní rysy, ochota se rozvíjet.

Stock (2011) k nim řadí:

- Vzorce chování – osobnostní typy, osobní nastavení člověka
„Osobnostní charakteristiky se v podmínkách stresu promítají do procesů zvládnání stresu (coping) a to tak, že rozhodujícím způsobem ovlivňují hodnocení stresogenních situací a výběr strategií k jejich zvládnutí, a tím i

následné psychické procesy (např. emoce).“ Šolcová, Kebza (2003, s. 4). Dnes je používáno především rozlišení osobnosti typu A a B podle dvojice kardiologů M. Friedmana a R.H. Rosenmana.

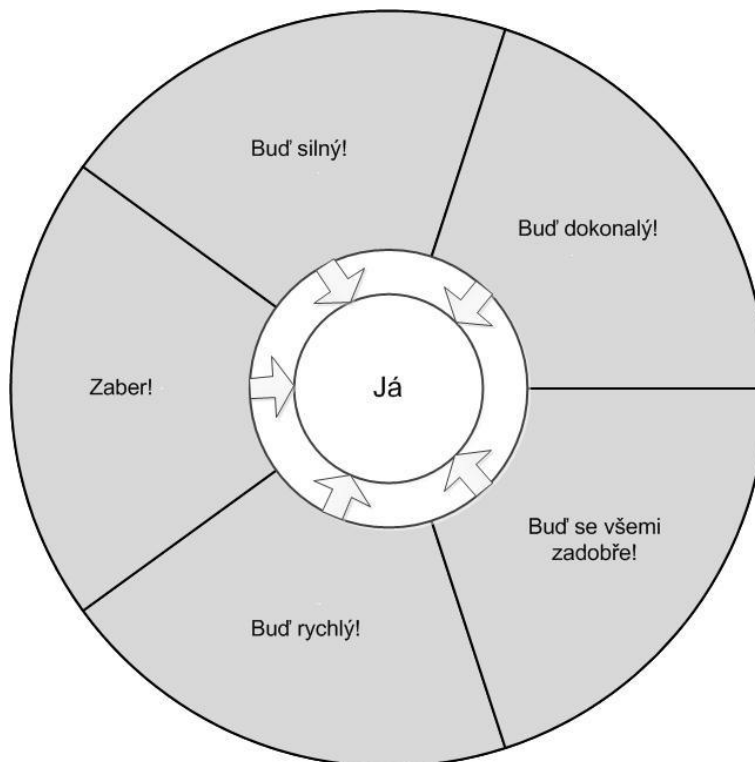
- Osobnost typu A jsou jedinci s *„vysokými ambicemi a silně vyvinutým smyslem pro povinnost, kteří se vyznačují soutěživostí, netrpělivostí, perfekcionismem a sklony k agresivitě“* Stock (2011, s. 42).
- Osobnost typu B je jedinec s opačným chováním *„vyznačuje se nižší mírou nepřátelského chování, agresivity, soutěživosti a naopak větší trpělivostí, klidem a uvolněností.“* Stock (2011, s. 43).

K syndromu vyhoření je rizikovější osobnost typu A.

Pro úplnost je nutné uvést, že existují i další dělení osobností, mino jiné např. soubor testů AVEM(Univerzita Potsdam), který rozlišuje čtyři typy osobností – G,A,B,S.

- poháněcí mechanismy – náš vnitřní hlas, naše vnitřní motivace. *„Tyto mechanismy fungují bez našeho vědomí- jsou v nás tak hluboce zakořeněné, že už je nevnímáme. Jsou odrazem našeho základního postoje.“* Stock (2011, s. 46) Pět poháněcích mechanismů vyjadřuje následující obrázek.

Obrázek 5: Pět poháněcích mechanismů



Zdroj: Stock (2011, s. 46)

- vědomí souvztažnosti – naše míra a schopnost vnímat srozumitelně situace, se kterými se v životě setkáváme. Protože vnímání svého života, jako srozumitelného celku, přispívá k uchování zdraví.
- resilienci – odolnost, nezdolnost jedince
- coping – strategie a mechanismy, které jedinec používá při zvládnání obtížných situací

Nevhodné nastavení, na rozdíl od vyrovnanosti, v těchto oblastech vnitřní osobnosti jedince je pro vznik syndromu vyhoření jasným rizikem. „*Vyrovnaná osobnost, stejně jako silné vědomí souvztažnosti a vysoká resilience, jsou nejúčinnější ochranou před vznikem syndromu vyhoření. Kvalitní strategie zvládnání je možné rozvíjet i dodatečně.*“ uvádí Stock (2011, s. 55)

2.6 Vývoj – Fáze

Syndrom vyhoření nevzniká náhle. Jeho projevy jsou plíživě rozloženy v čase. Postižení procházejí jeho jednotlivými fázemi. Pro ně platí, že některé jsou více znatelné, jiné probíhají pouze v náznaku a málo výrazně. Postupně do sebe hladce a nepostřehnutelně přecházejí. Je časté, že si člověk ani neuvědomí jejich nástup. Své pocity vztahuje k únavě, přepracovanosti či tělesné indispozici.

Dělení syndromu vyhoření na jeho jednotlivé fáze se různí podle jednotlivých autorů. Následující dělení je v souladu s názorem a dělením fází podle Edelwiche a Brodského (1980):

- „Fáze 1“ – nadšení,
jedinec není schopen reálně vnímat potřeby svého pracovního místa a přistupuje k němu s přehnaným očekáváním.
- „Fáze 2“ – stagnace,
typickým projevem této fáze je stagnace, původní ideály se vytrácí, přichází konfrontace s realitou, první pocity potřeby realizovat se i jiným způsobem.
- „Fáze 3“ – frustrace,
stagnace a snížený pracovní výkon přechází do frustrace, na mysl se vkrádají pocity o smysluplnosti dalšího pokračování. Objevují se první příznaky psychických a tělesných problémů.
- „Fáze 4“ - apatie,
všechny projevy se dramaticky stupňují, schopnost přijímat nové nápady se vytratila, pracovní nasazení je omezeno pouze na plnění nejnnutnějších úkolů. Komunikační problémy se stávají standardním prvkem chování.

- „Fáze 5“ - intervence,
je jasné, že tímto způsobem není možné pokračovat, veškeré negativní projevy jsou na vrcholu. Musí nastat zásadní změna. Velmi často dochází k signifikantní změně zaměstnání.

Oproti tomu Hennig a Keller (1996) se zásadně liší v páté fázi. V své knize uvádějí následující dělení vývoje syndromu vyhoření v pedagogických profesích:

- 1. fáze: nadšení – ideály, angažovanost
- 2. fáze: stagnace – ideály se nedaří realizovat
– požadavky prožívány jako obtěžující
- 3. fáze: frustrace – zklamání, negativní vnímání žáků
- 4. fáze: apatie – nepřátelství vůči žákům
– činnost omezena na nejnutnější
- 5. fáze: vyhoření – fyzické i psychické vyčerpání
– celková únava emoční, fyzická i duševní
– pocity bezmoci a beznaděje, deprese
a nedostatek radosti ze života
– problémy soustředění, nechuť k práci a k lidem
– psychosomatické choroby

Jinou interpretaci vývoje syndromu vyhoření přináší Gorkin ([online]. 2012, [cit. 2012-11-02]), který definuje tyto čtyři stádia vyhoření:

- 1. stádium: Fyzické, duševní a emoční vyčerpání
- 2. stádium: Stud a pochyby
- 3. stádium: Cynismus a lhostejnost
- 4. stádium: Selhání, bezmoc, krize

Uvedená dělení fází podle jednotlivých autorů lze zobecnit a zformulovat takto:

- „Fáze 1“ – idealistické nadšení,
vysoké ideály, vysoká angažovanost, jedinec nevnímá reálně potřeby svého pracovního místa, přehnané očekávání. Neefektivní vynakládání energie, pracovní optimismus
- „Fáze 2“ – vystřízlivění-stagnace,
zastavení tempa práce, původní ideály se nedaří realizovat, mění se jejich zaměření, vytrácí se nadšení, přichází problémy v soukromí, konfrontace s realitou

- „Fáze 3“ – nespokojenost-frustrace, stagnace a snížený pracovní výkon přechází do frustrace, na mysl se vkrádají pocity o smysluplnosti dalšího pokračování, bezmocnost, konflikt s realitou, zklamání, negativní postoj k práci, objevují se první příznaky psychických a tělesných problémů.
- „Fáze 4“ - apatie, všechny projevy se dramaticky stupňují, schopnost přijímat nové nápady se vytratila, pracovní nasazení je omezeno pouze na plnění nejnutnějších úkolů, pocity rezignace, vyhýbání se úkolům i odborným rozhovorům, Komunikační problémy se stávají standardním prvkem chování.
- „Fáze 5“ – syndrom vyhoření nutnost intervence, dosaženo úplného vyčerpání, ztráta smyslu práce, cynismus, odosobnění, odcizení, je jasné, že tímto způsobem není možné pokračovat, veškeré negativní projevy jsou na vrcholu. Musí nastat zásadní změna. Velmi často dochází ke změně zaměstnání

2.7 Projevy

Syndrom vyhoření provází celá řada projevů. Mohou nastávat jednotlivě, ale velmi často výskyt jednoho typu projevu má za následek vyvolání dalšího. V odborné literatuře lze nalézt několik typů příznaků syndromu vyhoření.

Rozdělení těchto projevů výstižně sepsala Nývltová (2008, s. 52):

- „*Tělesné projevy*“, jedná se zejména o tělesné vyčerpání, mohou se projevovat pocity únavy, problémy se spánkem, imunitní systém je oslaben
- „*Psychická únava*“, problémy s koncentrací, pocity absolutního vyčerpání, snížená schopnost zvládat běžné pracovní úkony
- „*Kognitivní projevy*“, zhoršená schopnost udržet pozornost, nechuť k řešení pracovních úkolů, snaha vyhnout se jim
- „*Emoční projevy*“. zhoršení vztahu k ostatním osobám a to jak doma, tak kdekoli jinde, nepřiměřené reakce na okolí, podrážděná reakce i na zcela běžnou komunikaci, v krajním případě až apatie

- „*Motivační projevy*“.
pocity méněcennosti, snaha ignorovat pracovní povinnosti za použití nesmyslných argumentů, absence v zaměstnání, absolutní ztráta motivace, rezignace.

Projevy syndromu vyhoření podle Kebzy a Šolcové

In Hadj Moussová (2012):

- Psychické
 - Namáhavé úsilí dosáhnout něčeho trvá nadměrně dlouho
 - Pocit celkového, především duševního vyčerpání
 - Pokles až ztráta motivace
 - Utlumení celkové aktivity
 - Depresní ladění
 - Přesvědčení o vlastní bezcennosti
 - Negativismus, cynismus
 - Ztráta zájmu o témata související s profesí
 - Sebelítost, intenzivní nedostatek uznání
 - Iritabilita
 - Redukce činností na rutinní postupy
- Fyzické
 - Celková únava organismu, apatie, ochablost
 - Rychlá unavitelnost
 - Vegetativní potíže
 - Bolesti hlavy, často nespecifikované
 - Poruchy krevního tlaku
 - Poruchy spánku
 - Bolesti ve svalech
 - Přetrvávající celkové napětí
 - Zvýšené riziko vzniku závislosti všeho druhu
 - Změny rytmu, frekvence a intenzity tělesné aktivity
- Sociální
 - Útlum sociability, nezájem o hodnocení ze strany druhých osob
 - Tendence redukovat kontakt s kolegy a všemi osobami, mající vztah k profesi
 - Nechuť k vykonávané profesi a všemu, co s ní souvisí

- Nízká empatie
- Narůstání konfliktů

Tyto příznaky lze také rozdělit na vnitřní (odehrávají se uvnitř jedince; lze je špatně pozorovat) a vnější (odehrávají se vně a jsou tedy pozorovatelné):

- Vnitřní
 - Ztráta odvahy
 - Ztráta osobní identity a sebeúcty
 - Ztráta objektivnosti
 - Emocionální vyčerpanost
 - Negativní duševní postoj
- Vnější
 - Aktivita vzrůstá, a produktivita zůstává zpočátku stejná
 - Podrážděnost
 - Fyzická únava
 - Neochota riskovat

Další dělení je možné i podle druhu projevů na subjektivní a objektivní projevy.

3 SYNDROM VYHOŘENÍ V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH

V pomáhajících profesích je jedinec angažován ve své profesi svou osobností. Aby naplnil očekávání, musí pracovat s osobním i emočním nasazením. Riziko nepoměru tohoto nasazení a odezvy na něj vzhledem k syndromu vyhoření uvádí Bartošíková (2006, s. 28) takto: *„Nejrizikovější pracoviště jsou ta, kde „výdej“ převažuje nad „příjmem“, kde zaměstnanci pracují s vysokým osobním a emočním nasazením a dostává se jim jen málo ocenění a uznání nebo výsledky jejich práce jsou málo uspokojivé.“*

V pomáhajících profesích hraje významnou roli pocit smyslu vykonané práce či pochybnosti o tomtéž. Specifika pomáhajících profesí shrnuje Kopřiva takto: *„Práce v pomáhající profesi může na jedné straně energii dodávat, na druhé straně ji může intenzivně odčerpávat. Právě taková dlouhodobě záporná energetická bilance vede k syndromu vyhoření. Do syndromu vyhoření je vždy vpletena otázka po smyslu vlastní práce. Když se práce daří, je zážitek smysluplnosti práce pomáhajícího silnější, než by byl v mnoha jiných povoláních. Když se nedaří, je zrovna tak silnější i pochybnost.“* Kopřiva In Bartošíková (2006, s. 28).

Dosažení pocitu uspokojení je v pomáhající profesi složitější i z důvodu, že se od nich zpravidla vždy očekává „více“. K tomu přistupuje fakt, že definovat očekávaný pracovní výsledek včetně hodnotících kritérií je pro pomáhající profese složité. U těchto profesí se očekává odpovědnost jedince za své „klienty“ (žáky, děti) a je logické, že reálně nemohou mít možnost kontrolovat a řídit chování klientů. Snaha o komplexní hodnocení jedince je zatížena subjektivním vnímáním hodnotitele. V pomáhajících profesích tedy musí jedinec sám najít optimální stupeň vlastní angažovanosti ve prospěch svěřených klientů. Ovšem optimální stupeň osobní angažovanosti je pro práci v těchto profesích zcela nezbytný.

Pro vztah pomáhajících profesí a syndromu vyhoření uvádí Nývltová (2008, s. 50) toto: *„Syndrom vyhoření se objevuje především jako důsledek chronické emoční zátěže, která je spojena s dlouhodobým pracovním nasazením ve prospěch druhých lidí. Proto také častější výskyt syndromu vyhoření je u lidí, jejichž hlavní pracovní náplní je jednání a komunikace s jinými lidmi. Častěji se vyskytuje u lidí, kteří vykonávají tzv. pomáhající profese. Emoční zátěž z kontaktu s lidmi a zklamání z dosahovaných pracovních výsledků po určité době u daného člověka vyústí ve ztrátu pracovního nadšení a pracovní motivace, člověk motivačně vyhoří.“*

Lze tedy konstatovat, že nejvíce náchylná k vzniku syndromu vyhoření jsou pracoviště, kde je jedinec nucen vydávat ze sebe více emočního a osobního nasazení než se mu vrací zpět. A kde se mu nedostává potřebná míra uznání.

3.1 Stresory vztahující se k pomáhajícím profesím

Podstata stresorů v pomáhajících profesích je charakterizována takto: *„Ukázalo se, že vysoce stresogenní je práce charakterizovaná vysokými nároky na kvalitu, odpovědnost a nasazení pracovníka při současně nízké autonomii pracovní činnosti. Autonomie pracovní činnosti představuje možnost pracovníka rozhodovat o tempu práce, její povaze a podmínkách“* Kebza, Šolcová In Bartošíková (2006, s. 10).

Pracovní stres v pomáhajících profesích může být dle Bartošíkové (2006, s. 9-10) rozdělen do těchto kategorií:

- *„Problémy související s rolí, které jedinec zastává (konflikty rolí)*
- *Nároky související s obsahem práce (pracovní zatížení a odpovědnost)*
- *Organizace práce (potíže s komunikací, nejasné vymezení kompetencí a odpovědností)*
- *Profesní perspektiva (nejasný kariérní řád, nevyužití kvalifikace)*
- *Fyzikální prostředí (hluk, prach, teplota, bezpečnost práce)“*

4 SYNDROM VYHOŘENÍ U UČITELŮ

"Učitelství jest těžký, robotný úřad, vysilující duši, ochromující fantazii, pijící sílu z organismu; děti přicházející do školy jsou zlé, svéhlavé, bludně vychované bytosti, rafinované, zlomyslné, zhýčkané, zbloudilé, instinktivně nepřátelské a ve velkém procentu úžasně neschopné; vracím se po pěti hodinách vyučování fyzicky i duševně vysílen, dizgustován, umrtven, zatemněn, tupý, mdlý a sešlý. Pouze noc jest vyhražena mé duševní práci a i tu nedostavuje se vždy dispozice, vstřebaná celodenním rozechvíváním nervového systému a stálým krvácením intelektuálním." Napsal již v roce 1892 Otokar Březina, JTP - Listy Anně Parmové 1892 ([online]. 2012, [cit. 2012-11-22]).

Profese pedagoga je součástí skupiny povolání, která jsou syndromem vyhoření ohroženy nadprůměrně. Situace, ve kterých se pedagog běžně a pravidelně ocitá, vyžadují okamžitou reakci, jsou jen velmi obtížně předvídatelné a náročné na kvalitu reakce. K tomu přistupuje fakt, že v těchto situacích je pedagog osamocen. Musí se rozhodovat sám, bez podpory či rady kolegů. V jistém smyslu je profese pedagoga osamocené povolání.

V učitelské profesi lze vysledovat přítomnost nejčastěji uváděných příčin syndromu vyhoření (kapitola 2.4) i rizikových faktorů (kapitola 2.5). To v kombinaci s osobnostní charakteristikou pedagogů a faktem, že povolání pedagoga si často volí prosociálně zaměřené lidé, je svým způsobem dokonalé prostředí pro propuknutí syndromu vyhoření. U mnoha učitelů pak postupně narůstají psychické a fyzické potíže. Pociťují bezvýchodnost své situace a dostavuje se u nich tělesné i duševní vyčerpání.

Angelika Kallwass (2007, s. 25) uvádí že: *„Výrazné psychické a fyzické potíže má v Německu každý druhý učitel a každý třetí dokonce trpí skutečným syndromem vyhoření.“* Tento fakt (i když jede o údaj četnosti z Německa) podtrhuje závažnost tohoto jevu.

4.1 Specifické stresory učitelské profese

Na učitele působí stresory specifické právě pro tuto profesi. Lze je rozdělit na:

- Institucionální
 - Charakter pracovní činnosti
 - Osamělost
 - Vysoce náročné činnosti

- Nutnost neustálé pozornosti
- Nutnost rychlých reakcí
- Časový stres
- Organizační či fyzické podmínky
 - Hluk, neustálá přítomnost žáků
 - Práce ve stoje
 - Špatná pracovní atmosféra
 - Sociální podmínky
 - Pocit nedocenění práce ze strany vedení
 - Vysoký počet problémových dětí ve škole
 - Nepříznivé klima školy
 - Nefunkční či nejasná organizační pravidla
- Společenské
 - Nejednotnost představ o obsahu profese
 - Nedostatek uznání významu profese a společenské podpory
 - Nedostatek konsensu mezi rodinou a školou
 - Způsob informování médií, která zdůrazňují selhání
 - Pocit permanentního hodnocení veřejností či útoku ze strany žáků i rodičů

4.1.1 Nejčastější stresory učitelské profese

Sami učitelé uvádějí, že nejčastějšími stresory pro ně jsou:

- Žáci – rostoucí počet žáků s problémovým chováním, poruchami školních dovedností, chování, nespolupracující, jejich agresivita, nekázeň, nedisciplinovanost
- Rodiče – jejich agresivita, nekritičnost k dětem, zastrašování pedagoga
- Vedení – vedení školy, nadřízené orgány
- Kolegové – nedostatek profesionality a spolupráce, konflikty
- Pracovní prostředí (škola)- špatné materiálně technické a psychohygienické podmínky
- Pracovní přetížení – nadbytečná administrativa, časová tíseň
- Neuspokojená potřeba seberealizace (frustrace) – deziluze, nedocenění jejich práce (nejen finanční)

Specifickým stresorům učitelství věnoval svůj výzkum V. Holeček. V letech 1999 - 2001 provedl mezi učiteli základních a středních škol v rámci dalšího vzdělávání pedagogických pracovníků. Holeček ([online]. 2012, [cit. 2012-12-21])

Šetření u souboru učitelů zjišťovalo, které z uvedených stresorů působí na učitele nejvíce a které nejméně. Podle očekávání na prvním místě uvedli učitelé pracovní přetížení, ovšem překvapivě se na druhém místě objevuje vedení školy. Žáci jsou na místě třetím a dále následuje frustrace, rodiče, škola a nejmenším stresorem jsou pro učitele jejich kolegové.

4.2 Rizikové osobnostní charakteristiky učitele

Vedle vnějších specifických stresorů učitelství se na vzniku syndromu vyhoření u pedagogů podílejí i rizikové osobnostní charakteristiky učitele. Ty lze označit jako vnitřní rizikové faktory.

Osobnostní charakteristiky učitele, které přispívají ke vzniku syndromu vyhoření, dělí Hadj Moussová to tří skupin:

- nároky, které má učitel sám na sebe. Týkají se výkonové stránky učitelství profese.
 - perfekcionalismus, přílišná náročnost na sebe i okolí
 - potřeba mít nad vším kontrolu
 - vysoká aspirační úroveň
- vlastnosti učitele, které jsou důsledkem prosociálního zaměření učitele. Týkají se citového vztahu k žákům.
 - silná neuspokojovaná potřeba být milován
 - spasitelský syndrom
 - přílišná angažovanost
 - soucit, identifikace s žáky
 - ztráta nadhledu
- vlastnosti učitele, které způsobují jeho nevyrovnanost a zranitelnost.
 - nízká odolnost a nevhodné způsoby vůči zátěži
 - labilita, psychická zranitelnost
 - pesimistický pohled na svět

Lze konstatovat, že třetí skupina vlastností je pro výkon náročného učitelství profese naprosto nevhodná. U jedinců s těmito vlastnostmi, by bylo ohroženo jejich psychické i fyzické zdraví. Čím více rizikových faktorů se u pedagogů nashromáždí, tím pravděpodobnější je u nich vznik syndromu vyhoření.

4.3 Prestiž učiteléské profese

Mnozí pedagogové často hovoří o ztrátě prestiže své profese u veřejnosti. Necítí ji ve svém okolí. Konstatují, že přibývá žáků, kteří svou nezaujatost a neúčast na vzdělávacím procesu dávají jasně najevo. Množí se mnohdy ostré střety mezi žáky a učiteli, výjimkou nebývají ani slovní, či dokonce fyzické útoky ze strany žáků. Pedagogové vyjadřují svou bezmoc při své obraně proti těmto útokům. Důtky a snížené známky z chování nemají významný efekt, zvláště když sami rodiče stojí často na straně svého dítěte. Odmítají na něm připustit jakoukoliv chybu a tím snižují autoritu učitele.

Svůj pocit vnímání ztráty své prestiže pak pedagogové zrcadlí v již zmíněných specifických stresorech učiteléské profese (stresory žáci, rodiče, frustrace). A jejich vnitřní postoj ke své autoritě a prestiži odpovídá jejich osobnostní charakteristice. Lze konstatovat, že vnímaná míra prestiže učiteléské profese je pro problém syndromu vyhoření silným činitelem. Protože právě ona spolu s ostatními faktory, jako například špatné vedení ze strany ředitele nebo špatný pracovní kolektiv, mohou pomalu, ale jistě učiteli jeho práci znechutit. A zde může být další příčina vyhasínání jeho nadšení pro práci. Což se odrazí na kvalitě výkonu profese a dojde k roztočení spirály syndromu vyhoření.

Prestiži učiteléské profese se věnoval výzkum Centra pro výzkum veřejného mínění, Sociologického ústavu AV ČR v roce 2001. Ten v projektu kontinuálního výzkumu veřejného mínění (příloha B – Prestiž vybraných povolání) zjišťoval prestiž vybraných povolání u české veřejnosti. Všem respondentům byl předložen seznam 26 profesí a úkol seřadit je podle toho, jak si jich konkrétní respondent váží. Profese pedagoga byla většinou respondentů zařazena na 5-6 místo. Rozhodně tedy nelze mluvit o tom, že by profese pedagoga ztratila u veřejnosti prestiž. Tuto zdánlivou nesrovnalost vysvětlují Havlík a Koťa (2002, s. 155-156) takto: *„Porozumění otázce prestiže učiteléské profese není jednoduché, protože je třeba zásadně odlišit prestiž, kterou má učitelství v očích ostatních profesních skupin, od prestiže, kterou si připisují samotní školští pracovníci. A mezi pohledem na učitelství zvnějšku a zevnitř, jak potvrzují výzkumy, je obrovský rozdíl. Učitelé své odhady dlouhodobě situují daleko níž, než jak je hodnotí veřejnost.“*

Výrazná ztráta prestiže učiteléského povolání v očích veřejnosti je tedy mýtus rozšířený mezi učiteli, což ovšem nijak nezmenšuje jeho vliv na psychiku učitelů.

5 PŘEDCHÁZENÍ - PREVENCE

Nemůžeš žít šťastně, aniž bys byl moudrý, čestný a spravedlivý, ani moudře, čestně a spravedlivě, když nejsi šťastný.

Epikúros

Pro úspěšné vypořádání se s nebezpečím syndromu vyhoření je zásadní včasné uvědomění si jeho rizika a zahájení účelné prevence. A to nezbytně na úrovni osobní, tedy každého jedince i na úrovni organizace. To přesně vystihuje Stock (2011, s. 11): „*Syndrom vyhoření se nevyhýbá nikomu. Dobrá zpráva je, že každý proti němu může něco dělat.*“

Prevence je nejefektivnějším způsobem boje se syndromem vyhoření. Prevencí je žít vyrovnaným osobním a zároveň i zdravým profesním životem. To předpokládá seznámit se s technikami zvládání zátěžových situací, posilovat svou resilienci a včas umět rozpoznat příchod syndromu vyhoření či jeho recidivu. Tuto situaci včas řešit vlastními silami, nebo vyhledat pomoc zvenčí. Tuto myšlenku vyjadřuje Bartošíková (2006, s. 41) takto: „*Jestliže je burnout důsledkem nerovnováhy mezi profesním očekáváním a profesní realitou, je možné tuto diskrepanci zmenšit jednak na straně jedince osvojením si základních postupů hodnocení stresogenních situací a strategie zvládání stresu, jednak na straně zaměstnavatele změnou jeho organizace a kultury.*“

5.1 Prevence na úrovni jedince

Žádný pedagog nemůže zcela spoléhat na „spásnou“ pomoc zvenčí, ale musí si sám v sobě ujasnit, s jakou situací se může během své profesní praxe potkat (tedy i se syndromem vyhoření), dbát na kritickou sebereflexi a realistické nastavení požadavků a uvědomit si možnosti prevence. Ta se na úrovni jedince opírá o vytváření si zdravého systému sebepodpory. To znamená postarat se o podporu a rozvoj svého pracovního života. Ovšem současně chránit své soukromí. Žít vlastní smysluplný, příjemný a fyzicky aktivní život mimo pracovní roli v pomáhající profesi. To znamená dbát na přiměřený odpočinek, nežít jen profesí, mít zájmy, udělat občas něco pro svou radost, mít okruh přátel a uspořádané soukromí. Nezapomínat na přiměřený pohyb, rekreační sport či turistiku. Důležitou součástí prevence na úrovni jedince je využití nabídky vzdělávacích center či institucí, které nabízejí kurzy a semináře, jejichž obsah lze využít.

Bartošíková (2006) doporučení pro prevenci na úrovni osobní shrnuje takto:

- Pečujte o sebe, odpočívejte, myslte i na své potřeby

- Požádejte o pomoc tam, kde vaše síly nestačí
- Dbejte na své sebepoznání
- Udělejte si čas na svůj život, na „své“ lidi, na své koníčky
- Udržujte se v dobré kondici
- Nenoste si práci domů (obrazně i doslova)
- Vyhledejte odbornou pomoc, když se vám zdá, že už nestačíte na své problémy
- Vyvarujte se neefektivních strategií vyrovnávání se stresem

Kebza a Šolcová (2003) charakterizují osobní faktory chránící před vyhořením takto:

- Osobní kompetence spojené s pocitem dostatku vlastních schopností a dovedností ke zvládnání profese
- Optimismus
- Pracovní autonomie
- Optimální hospodaření s časem
- Pocit osobní pohody
- Sociální podpora (sdílení)
- Asertivní typ komunikace a chování

Dovednost správné komunikace je nejen efektivní, ale šetří potřebný čas a předchází řadě nedorozumění. Bezesporu efektivním a správným druhem dorozumívání se je asertivní komunikace. *„Asertivita je umění prosadit se a zároveň respektovat potřeby druhých. Napomáhá ve spolupráci s ostatními. Být asertivní znamená stát si na svých právech bez toho, abychom ponižovali druhého“*. Praško, Prašková (1997, s. 8)

V odborné literatuře lze najít celou řadu programů prevence anebo protistresových zásad. Zde jsou uvedeny a rozpracovány nejčastější z nich:

- Skončete s popíráním – je zásadní přiznat problémy s únavou, oslabení anebo celkové vyčerpání. Jedná se o zcela klíčové rozhodnutí, aby bylo možné nastalou situaci vůbec začít řešit. Vyjadřujte otevřeně své pocity.
- Vnímejte realitu – snižte své ideály, je zpravidla nemožné jich dosáhnout nebo se k nim alespoň přiblížit. Nestraňte se přátel, tím se celý stav jen zhoršuje. Právě komunikace s přáteli může odhalit problémy již v jejich počátcích!
- Nastavte si priority, plánujte – je zapotřebí určovat vlastní reálné tempo, rozlišovat co je opravdu důležité a podstatné. Dbejte při práci na přestávky.

- Naučte se říkat „NE!“ – jedná se o zcela zásadní preventivní prvek. Bez jeho zvládnutí a aplikace je jen otázkou času, kdy dostanete úkol, který nebude možné zvládnout nebo stihnout.
- Nebudte ustaraní a úzkostliví – přehnané starosti o druhé a úzkostlivost jen zvyšuje náchylnost k projevům vyhoření. Je potřeba podporovat zdravé sebevědomí. Začněte se držet zpátky a získat odstup.
- Vyvarujte se negativního myšlení - pozitivní víra v sama sebe i ve smysl práce povznáší a pomáhá překlenout i nesnadné úkoly a nástrahy v práci pedagoga.
- Zachovejte si smysl pro humor – zní to možná až banálně, ale opravdu se jedná o rychlý a bezpečný způsob jak ze sebe dostat každodenní problémy a zjistit tak, že vůbec nedává smysl se s nimi vážněji zabývat.
- Buďte aktivní, Pečujte sami o sebe, Žijte zdravě, Doplnějte energii – pedagogové mají často tendenci zapomínat sami na sebe. Proto je pro ně důležité, aby vědomě a cíleně plánovali péči o vlastní aktivitu a zdraví. Pomůže zejména aktivní odpočinek, pohyb nebo pravidelná procházka. Naučte se relaxovat.
- Vnášejte změnu do výuky – pochopitelně obsah výuky zůstane stejný, ale záměnou tradičních technik učení a zaběhaných způsobů lze dosáhnout zvýšeného zájmu/motivace žáků.
- Využívejte nabídek k pomoci. Hledejte emocionální i věcnou podporu.

5.2 Prevence na úrovni organizace

Existence předcházení syndromu vyhoření je vyjádřením zájmu organizace o své pracovníky. Je jasným důkazem péče o ně. Což se odráží v pozitivním pracovním klimatu organizace. To je tvořeno lidmi, kteří jsou výkonově i emočně stabilní a svou práci vykonávají kvalitně, s nasazením a elánem. Bez nežádoucích stereotypních a rutinních postupů. Pro organizaci má uskutečňovaný program prevence syndromu vyhoření i pozitivní ekonomické důsledky. Snižuje se fluktuace pracovníků a jejich nemocnost.

Matoušek (2003) zahrnuje do prevence na úrovni organizaci toto:

- Jasná definice poslání organizace a metod práce, s nimiž se nastupující pracovník důkladně seznámí
- Existence systému zácviku nových pracovníků
- Kvalitní výcvik v profesních dovednostech

- Možnost využití profesionálního poradenství
- Existence programů osobního rozvoje a podpora dalšího vzdělávání
- Účelná administrativní zátěž pracovníků
- Odpovídající časová dotace, nepřetěžování pracovníků
- Zvýšení participace pracovníků na řízení a rozhodování
- Týmová spolupráce
- Průběžná supervize

Supervizi je v poslední době věnována stále větší pozornost. Bartošiková vystihuje její efekt takto: *„Cílem supervize je zlepšení pracovní situace, pracovní atmosféry, organizace práce a kompetencí odpovídajících specifickým úkolům. Je orientována na podporu kvality práce i vzájemné spolupráce a na učení spojené s praxí.“* Bartošiková (2006, s. 60)

Supervize je považována dokonce za nejlepší preventivní opatření na úrovni organizace: *„K pravidelné korekci profesionálního chování a zároveň zajišťování prevence v rámci syndromu vyhoření se používá supervize. Jedná se o systematickou pomoc, která může být buď individuální, či skupinová hledající řešení profesionálních problémů v neohrožující atmosféře, která dovolí pochopit osobní, zejména emoční podíl člověka na jeho profesním problému. Supervize slouží nejen k osobnímu a profesionálnímu rozvoji, ale také k očištění od zbytků emocí a myšlenek, které v hlavě uvíznou. Odborně prováděná, pravidelná supervize, je jedním z nejlepších preventivních opatření, které může organizace svým zaměstnancům proti syndromu vyhoření nabídnout.“* Budoucnost pro Samuela (2012, s. 23)

Mezi další možnosti pomoci a intervence organizace lze zařadit:

- Zajištění bezpečnosti práce a ochrany zdraví pracovníků
- Zajištění možnosti regenerace
- Jasně vymezení pracovních úkolů a kompetencí
- Vytvoření sociálně citlivého prostředí

Určitá kritéria a závazky zaměstnavatele k zaměstnanci jsou zakotveny i v zákonech České republiky (Listina základních práv a svobod, Zákoník práce)

5.2.1 Prevence při přípravě na povolání

Nelze opomenout ani prevenci syndromu vyhoření na úrovni škol a institucí, které připravují adepty na povolání v pomáhajících profesích. Už při jejich přípravě by nemělo být opomenuto riziko, které jim v podobě syndromu vyhoření hrozí. K tomu Cherniss konstatuje, že: *„školy dluží adeptům pomáhajících profesí jednak trénink v komunikačních a vztahových dovednostech nutných pro výkon profese, jednak studentům neposkytnou dostatečný přehled o vazbách mezi jednotlivými aktéry ve sféře sociálních služeb ani o jejich kompetencích. Školy také postrádají systém zpětných vazeb, který by je upozorňoval na to, co absolventi pro kvalitní výkon profesionální role během vzdělávání získali a co jim chybělo. Vzdělání, které je v popsaném smyslu deficitní, pak není dostatečnou prevencí syndromu vyhoření a následného rychlého přechodu mladého pracovníka do jiné profese.“* Cherniss (in Matoušek, 2003, s. 58)

5.3 Diagnostika syndromu vyhoření

Diagnostika syndromu vyhoření vychází z metod diagnostikování a měření stresu. Podle Křivohlavého (2003) lze tyto metody rozdělit do několika skupin:

- využití poznatků o fyziologických a biochemických příznacích stresu
- využití dotazníků zaměřených na zjišťování psychologických charakteristik příznaků stresu
- využití dotazníků zaměřených na těžké životní události
- využití dotazníků zaměřených na každodenní starosti

Stupeň či riziko vzniku syndromu vyhoření lze zjišťovat pozorováním vlastních pocitů i zpětnou vazbou od kolegů či lidí z blízkého okolí. Mezi nejpoužívanější metody diagnostiky syndromu vyhoření patří používání sebehodnotících dotazníků. Míra správnosti výsledku, který dotazník zjistí je přímo úměrná pravdivosti odpovědí. Dotazníky slouží pro orientaci v aktuálním stavu toho, kdo na dotazník odpovídá. Následně, po jejich vyhodnocení, poskytnou návod – co zlepšit a jak změny dosáhnout, čeho se vyvarovat a kdy se obrátit na odborníky pro profesionální pomoc. Pro účelnost diagnostiky je nutné s výsledky dále pracovat.

Diagnostické dotazníky lze upořádat podle obsahu a problému, na který se zaměřují:

- Dotazníky zaměřené na projevy stresu
- Dotazníky zaměřené na syndrom vyhoření
- Dotazníky věnované stresu u učitelů
- Dotazníky zaměřené na zvládání stresu

5.3.1 Syndrom vyhoření a návrat do aktivního života

Zásadní je neváhat s řešením tohoto problému příliš dlouho. Příznaky syndromu vyhoření poznat, přiznat si je, pojmenovat je, přemýšlet o nich a hlavně je řešit.

„V počáteční fázi syndromu vyhoření je možné podniknout řadu preventivních opatření. Ta začínají důkladným rozbořem situace: analýzou rozvržení sil, nároků vůči sobě (možná přehnaných). Iluzí o vztazích a o zaměstnání. Následuje potřebná korektura a zahájení péče o sebe cestou některé z mnoha možností psychohygieny. Jednou z nich je pěstování nebo obnovení společenských styků, neboť mezilidské vztahy chrání před „vyhořením“. Rovněž je třeba vést zdravý život, dostatečně spát, mít vhodnou tělesnou aktivitu, osvojit si správné stravovací návyky, pěstovat zájmy a záliby atd.“ Takto Kallwas (2007, s. 10) popisuje co dělat při počáteční fázi syndromu vyhoření. V této fázi lze hledat pomoc u spolupracovníků a přátel, kteří sami nejsou syndromem vyhoření zasaženi, ale mají podobnou zkušenost. K tomu dodává Bartošíková (2006, s. 43): *„V rozhovorech s druhými si lze opatřit informace potřebné ke zvládnutí situace a navíc pomáhá sdílení situace s někým, kdo jí rozumí. Přijetí faktu, že mohu selhat a že neztrácím své přednosti, to vše pomáhá posílit sebevědomí, které v důsledku vyhoření bývá velmi nízké.“*

Ten, kdo si nevšiml počáteční fáze tohoto problému, nebo ji ignoroval, se dostane do dalších fází syndromu vyhoření. *„Tehdy se objevují příznaky jako výrazné snížení angažovanosti, ztráta zájmu, depresivní nebo agresivní reakce, úbytek výkonnosti, motivace i kreativity, zploštění na duchovní, emocionální i sociální úrovni, psychosomatické reakce (zejména v oblastech srdce a krevního oběhu, trávicí soustavy a svalstva), zoufalství, beznaděj a nakonec myšlenky na sebevraždu. Pak je nutné zamezit dalšímu negativnímu vývoji vyhledáním psychoterapeutické pomoci. Nejlepší možností je návštěva psychologa nebo psychiatra s psychoterapeutickým vzděláním. Někdy pomůže podpůrná farmakoterapie.“* uvádí Kallwas (2007, s. 10) Proč

vyhledat odbornou pomoc a co tím lze získat popisuje Bartošíková (2006, s. 47) takto: *„Psycholog-psychoterapeut vám může pomoci porozumět pocitům, které prožíváte, může pomoci zmapovat příčiny a nahlédnout na možná řešení. Psychoterapie je také jedna z cest k lepšímu sebepoznání a rozhodně by ve svém důsledku měla vést k úlevě.“*

Velmi důležitá je včasnost zásahu při roztočení spirály syndromu vyhoření. To je však často problém, neboť postižení jsou často ti nejproduktivnější osoby. Doposud zvyklí vše zvládat sami. Jenže to neplatí při zvládání vyšších fází či dokonaném syndromu vyhoření. Tentokrát si musí přiznat, že tento svůj problém nezvládnou sami a musí vyhledat pomoc. Přiznat si tuto skutečnost pro ně často představuje zásadní problém. Pro návrat do života je nezbytné zásadně změnit uvažování o práci, sobě, svém životě, svých hodnotách i svém okolí. *„V některých případech je ovšem pracovní krize již tak hluboká, že nezbývá nic jiného, než práci úplně změnit. Ani to ale není tragédie, i když to tak někdy může vypadat. Duševní zdraví a životní i pracovní spokojenost jsou bezpochyby důležitější než jistá, třeba vysněná práce, která se ale časem stala noční můrou.“* Hučín (2005, s. 15).

PRAKTICKÁ ČÁST

Již v době přípravy zadání této bakalářské práce jsem dospěla k názoru, že je důležité získané teoretické znalosti konfrontovat se situací v reálném prostředí. Proto jsem se rozhodla pro teoreticko-empiricky zaměřenou práci a do osnovy zařadila praktickou část. Věřím, že výsledky průzkumu mi pomohou lépe pochopit problematiku syndromu vyhoření a způsobu jak mu účinně předcházet.

6 PRŮZKUM

Po zahájení prací na bakalářské práci jsem přemýšlela nad formou jak zpracovat praktickou (empirickou) část. Po nastudování možností, způsobů a seznámení se s jednotlivými metodikami mi bylo jasné, že nemohu mít ambice provést skutečně reprezentativní výzkum. Ten je mimo možnosti a rozsah této práce. Proto jsem zvolila kombinovanou formu kvantitativního a kvalitativního průzkumu. Kvantitativní část umožňuje rychlé a statisticky přehledné zpracování a rozčlenění respondentů a sledovaných faktorů. Kvalitativní část dodává možnost podrobnějšího pohledu, odkrývá zpracovávané téma a přináší skutečnou konfrontaci teoretických předpokladů s reálným stavem. Tedy zda a v jaké míře se vyskytují příznaky syndromu vyhoření u respondentů. Případně co tyto příznaky vyvolává, zda je vnímají a jakým způsobem se s nimi umí vypořádat?

6.1 Vymezení výzkumného cíle

Na profesi učitele (pomáhající profese) jsou bezpochyby kladeny velké nároky. Při výkonu své práce jsou vystaveni velké psychické zátěži a nemalým dávkám emocí. Z podstaty pracovní náplně se očekává jejich nadprůměrná schopnost čelit psychické zátěži a stresu. U učitelů v mateřské škole je obtížnost profese umocněna nízkým věkem dětí. Jejich nízký věk musí být brán v úvahu a při každé reakci musí učitel zohlednit schopnosti dětí této věkové kategorie.

Cílem tohoto průzkumu bylo zjistit, zda a v jaké míře vede stres prožívaný v mateřských školách, k projevům syndromu vyhoření. A zda se projevuje ve všech zkoumaných kategoriích (subjektu průzkumu) shodně. Účast byla dobrovolná a výsledky vyhodnoceny zcela anonymně.

6.2 Otázky a hypotézy

6.2.1 Výzkumné otázky

Pro provedení průzkumu byly stanoveny následující výzkumné otázky:

Cíl č. 1 Zjistit zda se u učitelů v mateřské škole projevují příznaky syndromu vyhoření?

Cíl č. 2 Zjistit, zda má na míru projevů příznaků syndromu vyhoření vliv dosažené vzdělání a délka praxe?

Cíl č. 3 Zjistit, zda se příznaky syndromu vyhoření vyskytují shodně u mužů i žen?

Cíl č. 4 Zjistit, zda učitelé v mateřské škole vnímají možnost syndromu vyhoření, co ho způsobuje a jak se mu snaží bránit?

K těmto cílům výzkumných otázek byly stanoveny alternativní a nulové hypotézy:

6.2.2 Hypotézy průzkumu

Hypotézy k výzkumnému cíli č. 1

Hypotéza nulová: Příznaky syndromu vyhoření se u učitelů v mateřské škole projevují.

Hypotéza alternativní: Příznaky syndromu vyhoření se u učitelů v mateřské škole neprojevují.

Hypotézy k výzkumnému cíli č. 2

Hypotéza nulová: Dosažené vzdělání a délka praxe má vliv na projevy příznaků syndromu vyhoření.

Hypotéza alternativní: Dosažené vzdělání a délka praxe nemá vliv na projevy příznaků syndromu vyhoření.

Hypotézy k výzkumnému cíli č. 3

Hypotéza nulová: Příznaky syndromu vyhoření se neprojevují shodně u mužů i u žen.

Hypotéza alternativní: Příznaky syndromu vyhoření se projevují shodně u mužů i u žen

Hypotézy k výzkumnému cíli č. 4

Hypotéza nulová: Učitelé v mateřské škole vnímají riziko syndromu vyhoření a snaží se mu bránit.

Hypotéza alternativní: Učitelé v mateřské škole se necítí ohroženi rizikem syndromu vyhoření.

6.3 Výzkumný vzorek

Respondenty provedeného průzkumu byli kolegyně a kolegové působící v mateřských školách v Praze a Středočeském kraji. Celkem bylo osloveno 40 osob s různým vzděláním a různou délkou praxe v roli učitele/ky mateřské školy.

6.4 Výzkumná metodika

Pro sběr dat potřebných pro realizaci výzkumu byla použita kombinovaná kvalitativně-kvantitativní metoda formou dotazníku rozděleného do třech částí. V první části respondenti uvedli údaje nutné pro statistické zpracování (pohlaví, délka praxe, vzdělání), tak aby bylo možné porovnávat výsledky mezi jednotlivými sledovanými skupinami. Druhou část tvořil tzv. MBI dotazník zaměřený na zjištění míry syndromu vyhoření. (Tento dotazník je detailně popsán v následující kapitole.) Závěrečnou, třetí část tvořila otevřená otázka pro získání odpovědi na výzkumný cíl č. 4. Celý, nevyplněný dotazník je uveden jako příloha.

6.4.1 MBI dotazník

Klíčovou částí dotazníku použitého při výzkumu je jeho druhá část, která obsahuje tzv. MBI (Maslach Burnout Inventory) dotazník. Při výběru dotazníku jsem se nechala inspirovat odbornou literaturou, která doporučuje právě MBI dotazník. Jedná se o jeden z nejrozšířenějších a pravděpodobně i nejznámější dotazník ke zjištění míry syndromu vyhoření. Dotazník společně sestavili C. Maslachová a S. Jacksonová. Jejich dotazník měří tři dimenze, které jsou rozhodujícími znaky pro určení vyhoření jedince. V rámci svého průzkumu jsem použila verzi z pracovního sešitu k semináři „Syndrom vyhoření“, který vedla paní Zuzana Hadj Moussová. Oproti standardizované podobě (široce dostupné na internetu) použitá verze nahradila termín „klient/pacient“ slovem „dítě“. Tato záměna v překladu je možná a nijak neznehodnocuje výsledky a kvalitu průzkumu.

MBI dotazník zkoumá vyhoření v těchto dimenzích:

- Emoční vyčerpání (EE – Emotional exhaustion) odpovídající pocitům emocionálního přetížení a vyčerpání emočních zdrojů. Co odlišuje vyhoření od stresu, jsou dvě další dimenze.:
- Depersonalizace (DP – depersonalization). Původně obranná kognitivní strategie (odtažený zájem a obranné odosobnění – pacient je brán jen jako případ, objekt péče, ne trpící člověk) se „přesmykne“ v depersonalizaci, zde ve smyslu negativního, necitlivého až bezcitného nebo přehnaně odtažitého chování k lidem, o které se má postižená osoba z hlediska své profese starat.
- Ztráta důvěry v osobní výkonnost (PA – personal accomplishment) vychází z pocitů vlastní neschopnosti a neschopnosti prožívat uspokojení z práce.

Vlastní MBI dotazník má 22 otázek nebo spíše tvrzení. Ke každému z nich se respondenti vyjadřují jak často nebo jak silně je pociťují. Mají k dispozici stupnici 0 (vůbec/nikdy nepociťuji) až 6 (velmi silně/často = každý den).

Následující tabulka uvádí přehled otázek/tvrzení uvedených v dotazníku společně s rozdělením do které skupiny/dimenze patří. Tato informace (specifikace dimenzí) v dotazníku předloženém respondentům není uvedena.

Tabulka 1: Položky MBI dotazníku

EE	1	Práce mne citově vysává.
EE	2	Na konci pracovního dne se cítím být na dně sil.
EE	3	Když ráno vstávám a pomyslím na pracovní problémy, cítím se unaven/a
PA	4	Velmi dobře rozumím pocitům "svých" dětí.
DP	5	Mám pocit, že někdy s dětmi jedním jako s neosobními věcmi.
EE	6	Celodenní práce s dětmi je pro mne skutečně namáhavá.
PA	7	Jsem schopen/na velmi účinně vyřešit problémy "svých" dětí.
EE	8	Cítím "vyhoření", vyčerpání ze své práce.
PA	9	Mám pocit, že lidi při své práci pozitivně ovlivňují a nalaďují.
DP	10	Od doby, co vykonávám svou profesi, stal/a jsem se méně citlivým/ou
DP	11	Mám strach, že výkon mé práce mne činí citově tvrdým/ou.

PA	12	Mám stále hodně energie.
EE	13	Moje práce mi přináší pocity marnosti, neuspokojení.
EE	14	Mám pocit, že plním své úkoly tak usilovně, že mne to vyčerpává.
DP	15	Už mne dnes moc nezajímá, co se děje s mými žáky.
EE	16	Práce s lidmi mi přináší silný stres.
PA	17	Dovedu u "svých" dětí vyvolat uvolněnou atmosféru.
PA	18	Cítím se svěží a povzbuzený/á, když pracuji se svými klienty/pacienty.
PA	19	Za roky své práce jsem byl/a úspěšný/á a udělal/a hodně dobrého.
EE	20	Mám pocit, že jsem na konci svých sil.
PA	21	Citové problémy v práci řeším velmi klidně – vyrovnaně.
DP	22	Cítím, že děti mi přičítají některé své problémy.

Zdroj: Hadj Moussová (2012, s. 32-33)

Vyhodnocení probíhá po jednotlivých zkoumaných dimenzích.

Emoční vyčerpání (EE) tvoří otázky č. 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 a 20. Dle součtu uvedených odpovědí na tyto otázky hodnotíme míru vyhoření:

- Nízká – výsledek je roven a nižší než 17
- Střední – výsledek je v rozmezí 18 – 29
- Vysoká – výsledek je roven a vyšší než 30

Depersonalizace (DP) tvoří otázky č. 5, 10, 11, 15 a 22. Dle součtu uvedených odpovědí na tyto otázky hodnotíme míru vyhoření:

- Nízká – výsledek je roven a nižší než 5
- Střední – výsledek je v rozmezí 6 – 11
- Vysoká – výsledek je roven a vyšší než 12

Osobní výkonnost (PA) tvoří otázky č. 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 a 21. Dle součtu uvedených odpovědí na tyto otázky hodnotíme míru vyhoření:

- Nízká – výsledek je roven a vyšší než 40
- Střední – výsledek je v rozmezí 34 – 39
- Vysoká – výsledek je roven a nižší než 33

Zkoumaná osoba je v celkovém profesionálním vyhoření, pokud v dimenzi Emočního vyčerpání (EE) i Depersonalizaci (DP) má vysoký a současně v části Osobní výkonnost (PA) nízký součet bodů.

6.5 Časová organizace průzkumu podle jeho fází

Tato kapitola popisuje dvě důležité části provedeného průzkumu. Jedná se o fáze přípravy a realizace.

6.5.1 Přípravná fáze

V přípravné fázi průzkumu jsem nejprve nastudovala odpovídající odbornou literaturu z oblasti syndromu vyhoření. Již od začátku jsem se snažila zahrnout do své práce problematiku zjištění míry projevu příznaků syndromu vyhoření. Chtěla jsem mít jistotu, že připravovaný průzkum bude založen na seriózních a ověřených metodách. Také jsem chtěla zvolit formu průzkumu, která bude pro respondenty příjemná a v maximální možné míře získá seriózní informace k hodnocení. Všechny formy měření míry příznaků syndromu práce jsem nejprve aplikovala sama na sobě a srozumitelnost výzkumného dotazníku diskutovala v mateřské škole, kde pracuji. Následně jsem ve shodě se zadáním bakalářské práce stanovila základní parametry praktické (empirické) části a sestavila vlastní dotazník.

6.5.2 Fáze realizace

Vlastní průzkum probíhal od září do prosince 2012. Celkem bylo rozdáno 40 dotazníků zaměstnancům 8 různých mateřských škol v Praze a Středočeském kraji. Toto období bylo zvoleno tak, aby průzkum obsahoval co nejaktuálnější data z pohledu odevzdání bakalářské práce a současně umožňoval dostatek času na seriózní vyhodnocení.

S každou osobou, které jsem dotazník předala, jsem se osobně domluvila. Vždy jsem zdůrazňovala důležitost pravdivosti a upřímnost odpovědí. Současně jsem nabídla možnost, že pokud by jim otázky přišly příliš důvěrné, je možné na otázku neodpovědět nebo dotazník vůbec nevyplnit.

6.6 Výsledky průzkumu

Následující kapitola vyhodnocuje získaná data a podklady pro statistické vyhodnocení uvádí formou tabulek a grafů.

6.6.1 Návratnost dotazníků

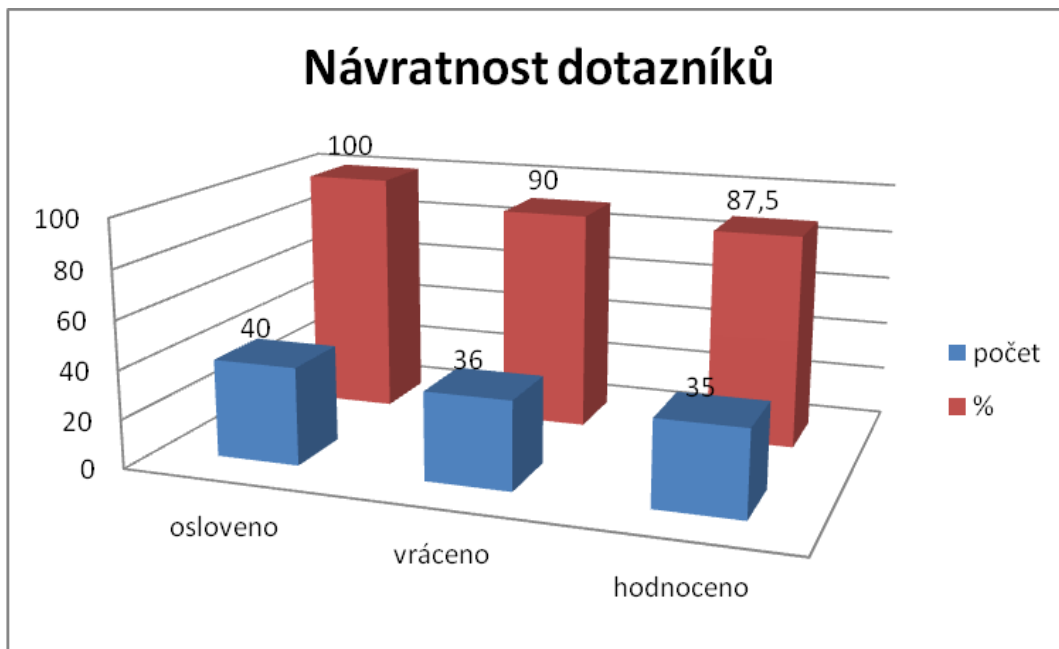
Celkem bylo osloveno 40 osob, 36 dotazník vyplnilo a vrátilo a z toho 35 dotazníků bylo možné vyhodnotit (měly vyplněny alespoň první a druhou část dotazníku). Pouze jeden dotazník neměl vyplněnu první část, takže ho nebylo možné řádně zpracovat a vyhodnotit.

Tabulka 2: Návratnost dotazníků

	počet	%
osloveno	40	100
vráceno	36	90
hodnoceno	35	87,5

Zdroj: autor práce (vlastní průzkum)

Graf 1: Návratnost dotazníků



Zdroj: autor práce (vlastní průzkum)

6.6.2 Pohlaví respondentů

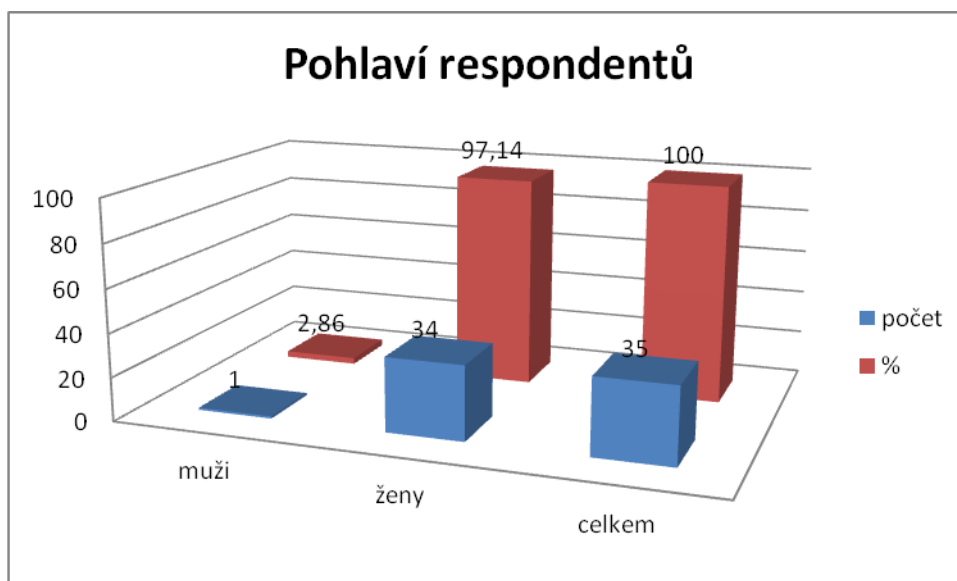
Počet mužů, kteří si zvolili jako své povolání profesi učitele v mateřské škole je v rámci celé České republiky velmi malý. Dle dostupné statistiky pracovalo 27 mužů z celkového počtu 22 000 učitelů/ek. (Učitel v mateřské škole [online]. 2012, [cit. 2012-11-02]). V rámci mého průzkumu se mi podařilo získat odpovědi pouze jediného učitele.

Tabulka 3: Pohlaví respondentů

	počet	%
muži	1	2,86
ženy	34	97,14
celkem	35	100

Zdroj: autor práce (vlastní průzkum)

Graf 2: Pohlaví respondentů



Zdroj: autor práce (vlastní průzkum)

6.6.3 Délka praxe a dosažené vzdělání

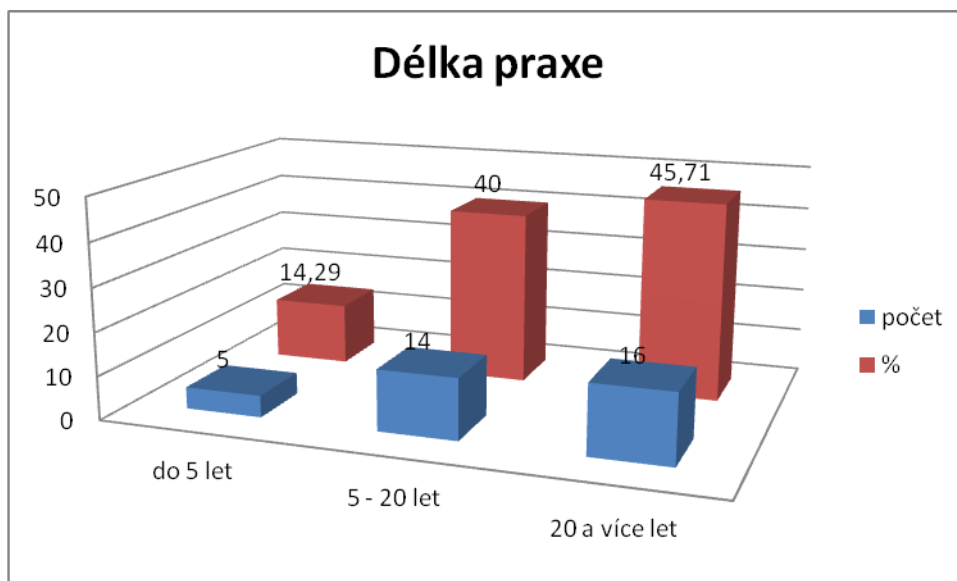
Délku praxe respondentů jsem rozdělila do třech pásem. Do 5 let, kde se nacházelo 5 respondentů, dále kategorii 5-20 let praxe, kde bylo 14 respondentů. Nejvíce respondentů (16) bylo v kategorii 20 a více let praxe.

Tabulka 4: Délka praxe

	počet	%
do 5 let	5	14,29
5 - 20 let	14	40
20 a více let	16	45,71

Zdroj: autor práce (vlastní průzkum)

Graf 3: Délka praxe



Zdroj: autor práce (vlastní průzkum)

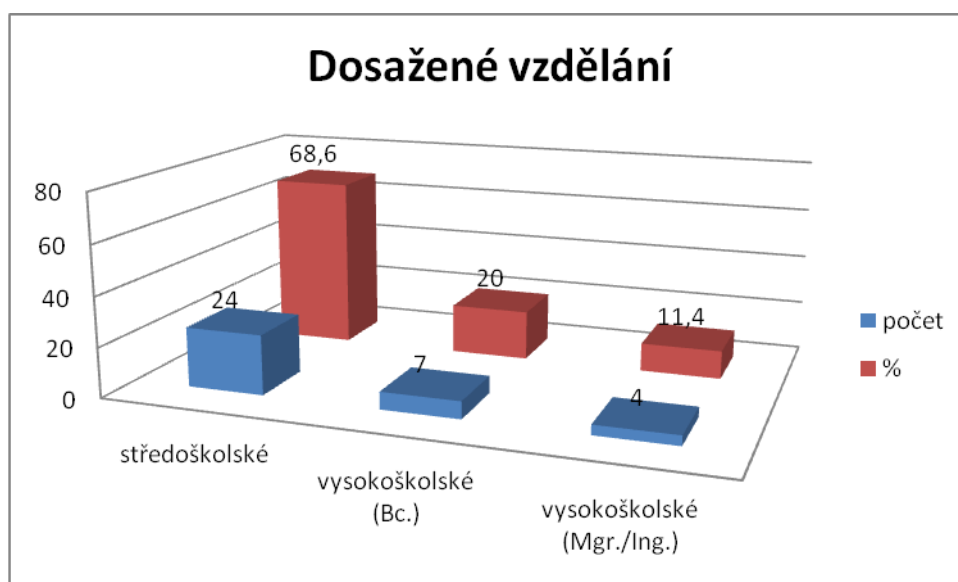
V dosaženém vzdělání převládá středoškolské, které má více než dvě třetiny všech respondentů. Zbývající respondenti mají vysokoškolské, které je zastoupeno 7 bakalářskými a 4 magisterským tituly.

Tabulka 5: Dosažené vzdělání

	počet	%
středoškolské	24	68,6
vysokoškolské (Bc.)	7	20
vysokoškolské (Mgr./Ing.)	4	11,4

Zdroj: autor práce (vlastní průzkum)

Graf 4: Dosažené vzdělání



Zdroj: autor práce (vlastní průzkum)

6.6.4 Vyhodnocení MBI dotazníku

Výsledky z dotazníku MBI, jsem vyhodnotila za celý vzorek průzkumu, podle jeho jednotlivých složek/dimenzí. Vyhodnocení míry vyhoření v souvislosti s jednotlivými zkoumanými skupinami respondentů (ve vztahu k výzkumným otázkám a hypotézám) je provedeno v kapitole Interpretace a diskuse výsledků.

6.6.4.1 Vyhodnocení složky *Emoční vyčerpání (EE)*

Tato složka MBI dotazníku dopadla z pohledu míry vyhoření nejlépe. Pouze jednou byla identifikována vysoká míra vyhoření a naproti tomu celých 80 procent respondentů se ocitlo na nejnižším stupni, tedy nízké míře vyhoření v oblasti Emočního vyčerpání.

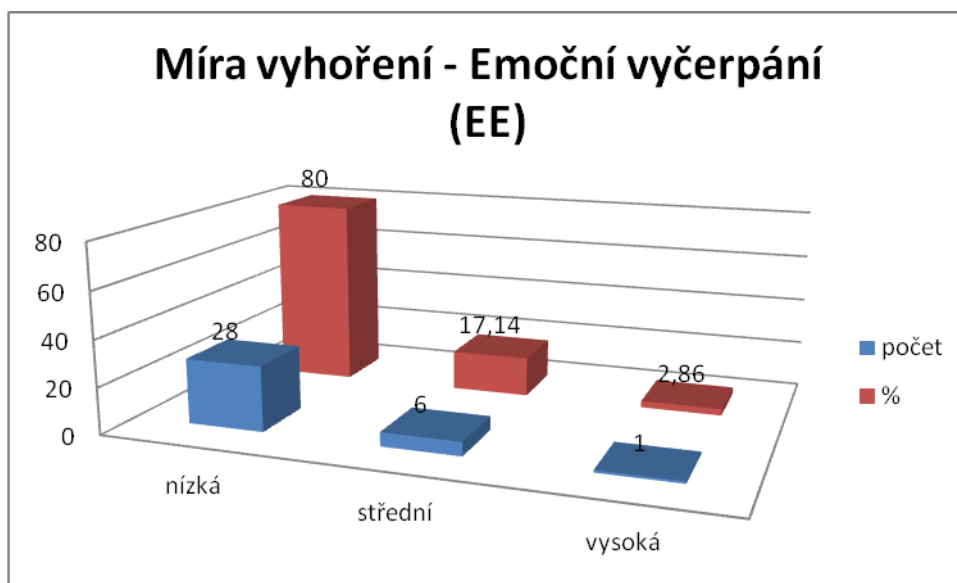
Následující tabulka a graf uvádí zjištěné údaje.

Tabulka 6: Míra vyhoření - Emoční vyčerpání

	počet	%
nízká	28	80
střední	6	17,14
vysoká	1	2,86

Zdroj: autor práce (vlastní průzkum)

Graf 5: Míra vyhoření - Emoční vyčerpání



Zdroj: autor práce (vlastní průzkum)

6.6.4.2 Vyhodnocení složky Depersonalizace (DP)

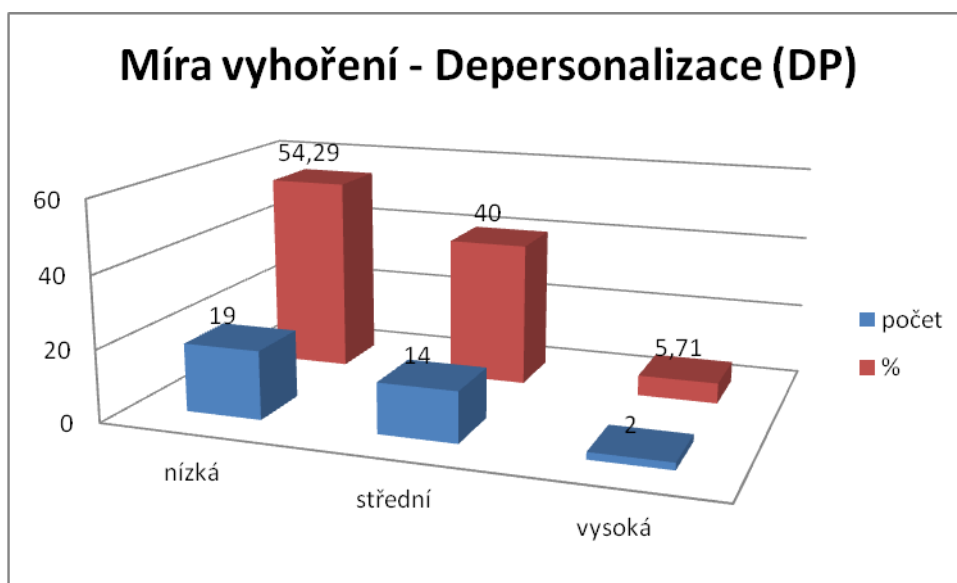
Oproti předchozí oblasti došlo k navýšení počtu vysoké míry vyhoření na dva a procento střední míry vyhoření se více než zdvojnásobilo a dosáhlo na hodnotu 40 procent. Nízká míra vyhoření v této oblasti byla zjištěna přibližně u poloviny respondentů. Přesné zjištěné hodnoty jsou uvedeny v následující tabulce a zobrazeny v grafu.

Tabulka 7: Míra vyhoření - Depersonalizace

	počet	%
nízká	19	54,29
střední	14	40
vysoká	2	5,71

Zdroj: autor práce (vlastní průzkum)

Graf 6: Míra vyhoření - Depersonalizace



Zdroj: autor práce (vlastní průzkum)

6.6.4.3 Vyhodnocení složky Osobní výkonnost (PA)

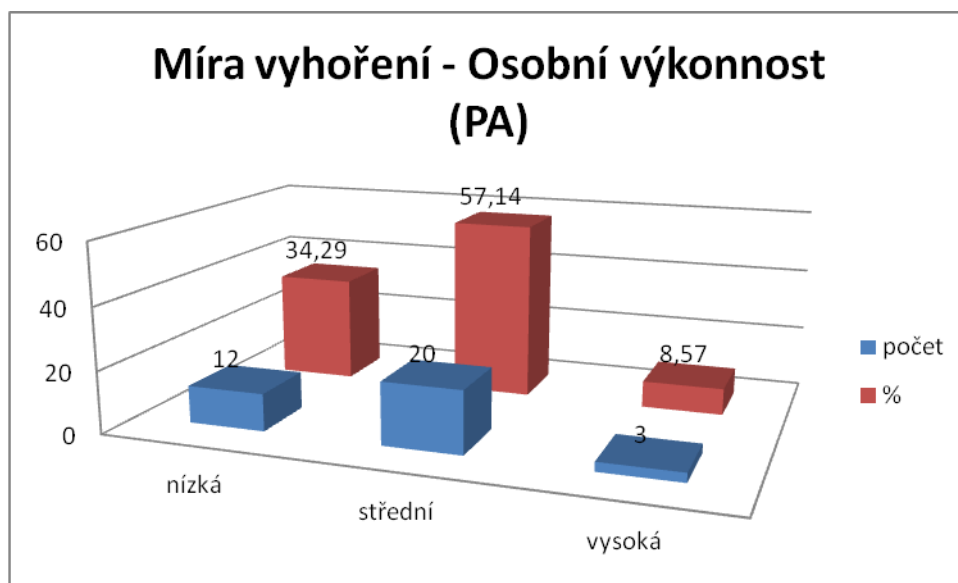
Složka Osobní výkonnosti byla jednoznačně nejslabší oblastí zkoumaného vzorku respondentů. Vysoká míra vyhoření byla zjištěna u třech respondentů. A alarmující je i vysoký počet se střední mírou vyhoření, který dosáhl téměř 60 procent, jak ukazuje následující tabulka a graf pro tuto oblast.

Tabulka 8: Míra vyhoření - Osobní výkonnost

	počet	%
nízká	12	34,29
střední	20	57,14
vysoká	3	8,57

Zdroj: autor práce (vlastní průzkum)

Graf 7: Míra vyhoření - Osobní výkonnost



Zdroj: autor práce (vlastní průzkum)

6.6.5 Vyhodnocení třetí části dotazníku – otevřená otázka

Téměř všichni respondenti jsou s problematikou syndromu vyhoření seznámeni, dokážou popsat jeho charakteristické prvky a vnímají rizikovost svého povolání z pohledu možnosti jeho výskytu. Rovněž vědí, jak by se mu měli bránit. Z odpovědí vyplynulo, že zhruba polovina se aktivně věnuje prevenci syndromu vyhoření na osobní úrovni. Druhá polovina aktivně nepodniká na této úrovni žádné kroky a energii doplňuje z rezerv. Stres pak pokládá za běžnou součást svého povolání.

Prevenci na úrovni organizace hodnotí jako přínosnou pouze velmi malá část respondentů. Ostatní ji buď vůbec nevnímají, nebo její existenci ani nezmiňují.

Jako zdroje negativních pocitů respondenti nejčastěji zmiňují svou nejistotu při komunikaci s rodiči dětí. Druhým největším zdrojem stresu je vysoká míra odpovědnosti bez reálné možnosti ovlivnit a zabránit situacím, které mohou ohrozit zdraví dětí. Na třetím místě je nízké finanční ohodnocení jejich profese, které považují za nedostatečné vzhledem k odpovědnosti a náročnosti své profese.

Mezi další zdroje stresu (negativních pocitů) respondenti uvedli nemožnost změnit profesi vzhledem ke svým schopnostem (často argumentovali spojením „vždyť já nic jiného ani neumím“). Dále je stresuje pocit nízké prestiže jejich profese. Na rozdíl od výsledků zjištěných v kontinuálním výzkumu (prováděném Centrem pro výzkum veřejného mínění, Sociologického ústavu AV ČR; příloha B – Prestiž vybraných povolání) považují prestiž své profese za velmi nízkou. Sami ji řadí až do poslední třetiny žebříčku použitého při zmíněném výzkumu. Tím potvrzují vysvětlení prezentované pány Havlíkem a Kořou z kapitoly 4.3.

Posledním často zmiňovaným faktorem je nejasnost pravidel v organizační struktuře, řízení a interních vztazích (nepříznivé klima pracoviště) a neustále se zvyšující počet problémových dětí.

6.7 Interpretace a diskuse výsledků

Dle definice MBI dotazníku je zkoumaná osoba v celkovém profesionálním vyhoření, pokud v dimenzi Emočního vyčerpání (EE) i Depersonalizaci (DP) má vysoký a současně v části Osobní výkonnost (PA) nízký součet bodů. Všechny tři podmínky naplnila pouze jedna dotazovaná respondentka. Další respondentka se celkovému profesionálnímu vyhoření velmi přiblížila, když u ní byla zjištěna vysoká míra vyhoření v oblasti Depersonalizace a Osobní výkonnosti. V oblasti Emočního vyčerpání u ní byla zjištěna střední míra vyhoření.

Na první výzkumnou otázku „Zjistit zda se u učitelů v mateřské škole projevují příznaky syndromu vyhoření?“ lze tedy jednoznačně odpovědět: Ano, příznaky syndromu vyhoření se objevují a to nejvíce v oblasti Osobní výkonnosti. Byla potvrzena nulová hypotéza.

Pro druhou výzkumnou otázku „Zjistit, zda má na míru projevů příznaků syndromu vyhoření vliv dosažené vzdělání a délka praxe?“ platí, že dosažené vzdělání není podstatné. Míra vyhoření v jednotlivých měřených oblastech ve vazbě na dosažené vzdělání byla rozložena rovnoměrně. Oproti tomu u délky praxe se prokázalo, že s rostoucí délkou praxe roste i míra vyhoření ve všech třech zkoumaných oblastech. Pro vzdělání tedy platí alternativní hypotéza, zatímco pro délku praxe platí hypotéza nulová.

Odpověď na třetí výzkumnou otázku „Zjistit, zda se příznaky syndromu vyhoření vyskytují shodně u mužů i žen?“ je částečně zkreslena faktem, že výzkumu se účastnil pouze jediný muž. Avšak jeho výsledky se ve všech třech oblastech shodovali s převažující mírou vyhoření zjištěnou u žen. Z toho lze usuzovat, že příznaky se projevují shodně u obou pohlaví. Pro tuto otázku tedy byla potvrzena hypotéza alternativní.

Vyhodnocení čtvrté výzkumné otázky „Zjistit, zda učitelé v mateřské škole vnímají možnost syndromu vyhoření, co ho způsobuje a jak se mu snaží bránit?“ jsem prováděla na základě odpovědí na otevřenou otázku v třetí části použitého dotazníku. Z uvedených odpovědí vyplývá, že všichni respondenti jsou seznámeni s problematikou syndromu vyhoření a mají informace o tom, jakým způsobem lze tomuto syndromu předcházet. Platí tedy nulová hypotéza.

ZÁVĚR

Cílem této bakalářské práce bylo popsání problematiky psychické zátěže učitelů a zejména jejich ohrožení syndromem vyhoření, společně s nalezením vhodných způsobů prevence tohoto jevu.

V teoretické části jsem popsala definice psychické zátěže a stresu, včetně jeho různých podob a interpretací. Následovaly kapitoly věnované průvodním podmínkám, způsobu vzniku, rizikovým faktorů, příčinám, fázím vývoje a projevům syndromu vyhoření. Dále jsem se věnovala specifickým vazbám na tzv. pomáhající profese, mezi něž patří i povolání učitele. Velmi důležitou částí pro mne byla problematika rozpoznání a prevence. Informace jsem čerpala zejména z odborných publikací a vytvořila jsem si širší náhled na problematiku psychické zátěže a syndromu vyhoření.

Téma psychické zátěže jsem si vybrala záměrně, neboť se pohybuji v prostředí náchylném pro vznik syndromu vyhoření. Hlavní motivací mé práce bylo získat a využít získané informace tak, abych s řešením této problematiky dokázala pomoci nejen sobě, ale i svému okolí. Zajímavé a užitečné bylo doplnění teoretických znalostí o provedený průzkum, který mi umožnil hlouběji poznat vnímání studované problematiky očima jiných učitelů. Sestavení, realizace a vyhodnocení průzkumu pro mne byly zcela novou disciplínou. Jsem přesvědčena, že právě diskuze v souvislosti s realizací průzkumu pomohly upozornit některé kolegy na potencionální problém a jak doufám i předejít závažnějším problémům.

Problematika stresových situací a syndromu vyhoření je velmi komplexní a neexistuje jednoduchý způsob jak tyto stavy eliminovat. Zvláště v prostřední předškolních dětí a jejich rodičů. Jak však dokázal i provedený průzkum je nutné, aby každý pedagog vnímal sám sebe dostatečně silně. Pokud toto dokáže, pak je možné negativnímu působení čelit a zlepšit pracovní prostředí sám sobě i okolí.

Jsem přesvědčena, že prevenci, která je efektivnější, než boj s vyhořením, by mělo být věnováno více pozornosti. Ovšem i ti, kteří se s tímto problémem potkali, mají možnost projít ozdravným procesem a v jeho důsledku z něj vytěžit pozitivní zkušenost. Je však nezbytné si výskyt tohoto problému u sebe přiznat a dokázat ho včas řešit. To je náročná několikaměsíční práce, kdy již nepomůže jen více odpočívat. Stresující a vyčerpávající úkoly je nutné odložit, začít se věnovat sobě a podle závažnosti příznaků vyhledat pomoc někoho druhého. Je zcela zásadní zdůraznit, že je-li stav postiženého vyhořením vážný, je nutné vyhledat odbornou pomoc.

Při absolvování seminářů věnovaných syndromu vyhoření a zkušeností ze svého okolí jsem zaregistrovala, že pedagogičtí pracovníci mají sklon syndrom vyhoření u sebe popírat. Pravděpodobně z obavy o odhalení své slabé stránky. Toto zjištění by mohlo být zajímavým tématem dalšího zkoumání

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

BARTOŠÍKOVÁ, I. *O syndromu vyhoření pro zdravotní sestry*, 1. vyd Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006. ISBN 80-7013-439-9

DOSTÁL, A. M., OPRAVILOVÁ, E. *Úvod do předškolní pedagogiky*. Praha: SPN, 1985
In HAVLÍNOVÁ, M., VENCÁLKOVÁ, E., HAVLOVÁ, J., LACINOVÁ, I., PETRASOVÁ, N., SEDLÁČKOVÁ, H., SYSLOVÁ, Z., ŠPRACHTOVÁ, L a kol. *Kurikulum podpory zdraví v MŠ* Portál, 2008, ISBN: 978-80-7367-487-8

HADJ MOUSSOVÁ, Z. *Syndrom vyhoření – pracovní sešit k semináři*. Praha, 2012

HAVLÍK, R. a KOŤA J. *Sociologie výchovy a školy*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-635-7

HUČÍN, J. Když se práce stane noční můrou. *Psychologie DNES: psychologie, psychoterapie, životní styl*, 2005, roč. 11, č. 7-8., s.11-15, ISSN 1212-9607

JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003.
ISBN 80-7254-329-6

KALLWASS, A. *Syndrom vyhoření*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-299-5

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

KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Burnout: Teoretická východiska, diagnostické a intervenční možnosti*. Československá psychologie 1998, roč. XLII, č.5. ISSN 0009-062X

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994. ISBN 80-7169-121-6

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*, 2.vyd Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-774-4

MATOUŠEK, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál 2003,
ISBN 80-7178-548-2

NÝVLTOVÁ, V. *Psychopatologie pro speciální pedagogy*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-48-8

PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ H. *Asertivitou proti stresu*, 2. dopl. vyd Praha: Grada 2007. ISBN 978-80-247-1697-8

RUSH, M. D. *Syndrom vyhoření*, 1.vyd Praha: Návrat domů, 2004. ISBN 80-7255-074-8

SELYE, H.: *Život a stres*. Bratislava: Obzor, 1966. ISBN neuvedeno

SCHREIBER, V.: *Lidský stres*. Praha: Academia, 1992. ISBN 80-200-0458-0.

STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*, Dotisk 1.vyd Praha, Grada 2011, ISBN 978-80-247-3553-5

ŠVINGALOVÁ, D. *Stres a "vyhoření" u profesionálů pracujících s lidmi*. 1.vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2006. ISBN: 80-7372-105-8

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

ŽALOUĐÍKOVÁ, Iva. *Příspěvek k neuropsychické zátěži učitelů*. In ŘEHULKA, E. a ŘEHULKOVÁ, O. *Učitelé a zdraví 3.*, str. (63-73). Brno: Psychologický ústav AVČR, 2001. 156 s.

Seznam použitých zahraničních zdrojů

DUNHAM, J. *Stress in Teaching*, 2. edn, London: Routledge, 1992.
ISBN 0-415-06635-2

Seznam použitých internetových zdrojů

BUDOUCNOST PRO SAMUELA, *Hledání životní vize – Učební materiál pro pedagogy*. Chomutov: Dětský domov, CZ.1.07/1.2.00/14.0108, [online]. 2012, [cit. 2012-12-22] Dostupné z:

http://budoucnostprosamuela.ddcv.cz/attachments/article/11/Ucebni%20material%20HZV_pedagogove.pdf

GORKIN, M. *The Four Stages of Burnout* [online]. 2012, [cit. 2012-11-02] Dostupné z: http://www.stressdoc.com/four_stages_burnout.htm

HOLEČEK, V. *Učitelské stresory* [online]. 2012, [cit. 2012-12-21].
Dostupné z: http://www.fek.zcu.cz/cz/cecev/mes_mat/stres/stresory.htm

JTP (Jednota tlumočnicků a překladatelů) *Otokar Březiny – dopis Anně Pammrové*, [online]. 2012, [cit. 2012-11-22] Dostupné z: http://www.jtpunion.org/spip/article.php?id_article=2044

Tisková zpráva eu110725 – Prestiž povolání [online]. 2012, [cit. 2012-06-02].
Dostupné z: http://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c1/a3898/f3/101176s_eu110725.pdf

TOŠNEROVI, T. a J. *Syndrom vyhoření – pracovní sešit pro účastníky kurzů*, [online]. 2012, [cit. 2012-02-01].
Dostupné z: <http://www.hest.cz/res/data/006/000985.doc>

VZP, *Mezinárodní klasifikace nemocí* [online]. 2012, [cit. 2012-10-02] Dostupné z: <http://www.vzp.cz/poskytovatele/ciselniky/mezinarodni-klasifikace-nemoci>

Učitel v mateřské škole [online]. 2012, [cit. 2012-11-02] Dostupné z: <http://www.roznov.cz/216-2012-ucitel-v-materske-skole>

SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK

Seznam obrázků

Obrázek 1: Stresory	12
Obrázek 2: Souvislost mezi intenzitou stresorů a pracovní výkonností	14
Obrázek 3: Příčiny a důsledky syndromu vyhoření	22
Obrázek 4: Vnitřní a vnější faktory syndromu vyhoření	23
Obrázek 5: Pět poháněcích mechanismů	25

Seznam grafů

Graf 1: návratnost dotazníků	50
Graf 2: Pohlaví respondentů	51
Graf 3: Délka praxe	52
Graf 4: Dosažené vzdělání	53
Graf 5: Míra vyhoření - Emoční vyčerpání	54
Graf 6: Míra vyhoření - Depersonalizace	55
Graf 7: Míra vyhoření - Osobní výkonnost	56

Seznam tabulek

Tabulka 1: Položky MBI dotazníku	47
Tabulka 2: návratnost dotazníků	50
Tabulka 3: Pohlaví respondentů	51
Tabulka 4: Délka praxe	52
Tabulka 5: Dosažené vzdělání	53
Tabulka 6: Míra vyhoření - Emoční vyčerpání	54
Tabulka 7: Míra vyhoření - Depersonalizace	55
Tabulka 8: Míra vyhoření - Osobní výkonnost	56
Tabulka 9: Prestiž vybraných povolání u české veřejnosti	III

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Dotazník použitý při průzkumu	I
Příloha B – Prestiž vybraných povolání	III

PŘÍLOHY

Příloha A – Dotazník použitý při průzkumu

Dobrý den,

Jmenuji se Lenka Bejšovcová a jsem studentkou třetího ročníku bakalářského studia Speciální pedagogika na Univerzitě Jana Amose Komenského Praha. Prosím Vás o vyplnění následujícího dotazníku, který je zcela anonymní, a jeho výsledky budou využity v mé bakalářské práci.

I. Část – statistické údaje

- Pohlaví: muž žena
- Délka praxe: do 5 let 5 až 20 let více než 20
- Vzdělání: SŠ VŠ(Bc.) VŠ (Mgr./Ing.)
 jiné.....

II. Část - MBI dotazník

Každému tvrzení uveďte jak často nebo jak silně popsany stav pociťujete.
Použijte stupnici 0 (vůbec/nikdy) až 6 (velmi silně/často - každý den)

1	Práce mne citově vysává.	
2	Na konci pracovního dne se cítím být na dně sil.	
3	Když ráno vstávám a pomyslím na pracovní problémy, cítím se unaven/a	
4	Velmi dobře rozumím pocitům "svých" dětí.	
5	Mám pocit, že někdy s dětmi jedním jako s neosobními věcmi.	
6	Celodenní práce s dětmi je pro mne skutečně namáhavá.	
7	Jsem schopen/na velmi účinně vyřešit problémy "svých" dětí.	
8	Cítím "vyhoření", vyčerpání ze své práce.	
9	Mám pocit, že lidi při své práci pozitivně ovlivňují a nalaďují.	
10	Od doby, co vykonávám svou profesi, stal/a jsem se méně citlivým/ou	
11	Mám strach, že výkon mé práce mne činí citově tvrdým/ou.	
12	Mám stále hodně energie.	
13	Moje práce mi přináší pocity marnosti, nespokojení.	
14	Mám pocit, že plním své úkoly tak usilovně, že mne to vyčerpává.	

15	Už mne dnes moc nezajímá, co se děje s mými žáky.	
16	Práce s lidmi mi přináší silný stres.	
17	Dovedu u "svých" dětí vyvolat uvolněnou atmosféru.	
18	Cítím se svěží a povzbuzený/á, když pracuji se svými klienty/pacienty.	
19	Za roky své práce jsem byl/a úspěšný/á a udělal/a hodně dobrého.	
20	Mám pocit, že jsem na konci svých sil.	
21	Citové problémy v práci řeším velmi klidně – vyrovnaně.	
22	Cítím, že děti mi přiřítají některé své problémy.	

III. Část – otevřená otázka

Prosím uveďte, zda při výkonu svého povolání vnímáte možnost syndromu vyhoření a pokud ano, jak se mu snažíte bránit? Rovněž, prosím uveďte, co je pro Vás zdrojem negativních pocitů při výkonu Vašeho zaměstnání?

Děkuji za Váš čas potřebný pro vyplnění dotazníku!

Lenka Bejšovcová

Příloha A – Prestiž vybraných povolání

Kontinuální výzkum veřejného mínění - prestiž vybraných povolání u české veřejnosti

Tabulka 9: Prestiž vybraných povolání u české veřejnosti

Profese	11/2004		9/2006		6/2007		6/2011	
	průměr	pořadí	průměr	pořadí	průměr	pořadí	průměr	pořadí
Lékař	89,5	1.	90,4	1.	89,8	1.	89,1	1
Vědec	80,7	2.	81,2	2.	81,8	2.	75,4	2
Zdravotní sestra							73,9	3
Učitel na vysoké škole	78,5	3.	77,7	3.	78,2	3.	72,4	4
Učitel na základní škole	71,3	4.	71,4	4.	70,7	4.	70,3	5
Projektant	64,1	7.	65,8	6.	65,5	6.	61,7	6
Soudce	64,8	6.	65,6	7.	65,0	7.	61,0	7
Programátor	66,3	5.	67,8	5.	65,7	5.	60,8	8
Soukromý zemědělec	59,1	10.	58,4	8.	59,0	8.	60,3	9
Účetní	53,5	14.	55,9	12.	51,3	15.	54,1	10
Policista	47,6	20.	49,5	20.	52,1	13.	53,9	11
Truhlář	50,8	16.	53,1	16.	51,4	14.	53,2	12
Manažer	59,4	9.	58,0	9.	55,4	11.	53,0	13
Starosta	60,1	8.	57,9	10.	57,4	9.	52,6	14
Majitel malého obchodu	51,2	15.	51,2	17.	50,1	16.	51,4	15
Profesionální sportovec	56,1	11.	57,4	11.	55,6	10.	51,2	16
Opravář elektrospotřebičů	50,2	17.	53,7	15.	49,7	18.	-	
Soustružník	47,7	19.	51,1	18.	49,0	19.	-	
Voják z povolání	44,8	22.	46,7	21.	46,4	21.	48,3	17
Stavební dělník							48,1	18
bankovní úředník	50,2	18.	50,2	19.	48,7	20.	46,9	19
Novinář	54,4	12.	54,7	13.	53,0	12.	46,5	20
Prodavač	42,8	24.	44,4	22.	41,5	23.	43,6	21
Kněz	46,1	21.	42,6	24.	43,2	22.	42,8	22
Sekretářka	43,7	23.	44,1	23.	40,5	24.	41,4	23
Ministr	53,8	13.	54,1	14.	50,0	17.	38,0	24
Uklízečka	29,4	26.	33,8	26.	29,0	26.	34,0	25
Poslanec	39,9	25.	38,9	25.	36,5	25.	27,0	26

Zdroj: Tisková zpráva eu110725 – Prestiž povolání [online]. 2012, [cit. 2012-06-02].

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora:	Lenka Bejšovcová
Obor:	Speciální pedagogika - vychovatelství
Forma studia:	Kombinovaná
Název práce:	Psychická zátěž učitelů
Rok:	2013
Počet stran textu bez příloh:	53
Celkový počet stran příloh:	3
Počet titulů českých použitých zdrojů:	21
Počet titulů zahraničních použitých zdrojů:	1
Počet internetových zdrojů:	8
Počet ostatních zdrojů:	0
Vedoucí práce:	PhDr. Marie Vacínová, CSc.