UNIVERZITA

JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ/KOMBINOVANÉ STUDIUM

2012-2016

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Samantha Pellati

Syndrom vyhoření u referentů zaměstnanosti

Praha 2016

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Pavel Beňo

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY

PRAGUE

BACHELOR / COMBINED (PART TIME) STUDIES

2012-2016

BACHELOR THESIS

Samantha Pellati

Burnout syndrom among employees of employment office

Prague 2016

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

PhDr. Pavel Beňo

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…… *Jméno autorky*…….....

Poděkování

Děkuji PhDr. Pavlu Beňovi za odborné vedení mé bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat všem referentům zaměstnanosti z úřadů práce, kteří mi vyplnili dotazník, a podíleli se tak na praktické části této práce.

Anotace

Cílem mé bakalářské práce je zjistit, zda se u referentů zaměstnanosti objevuje syndrom vyhoření. Úvodní část popisuje pojem syndrom vyhoření, jeho příčiny vzniku a fáze.

Velká pozornost je v práci věnována prevenci a terapii.

Zda se u referentů zaměstnanosti vyskytuje syndrom vyhoření, se zjišťuje pomocí dotazníkového šetření v praktické části.

Klíčová slova

Syndrom vyhoření, deprese, prevence, referent zaměstnanosti, úřad práce, stres

Annotation

ABSTRACT

The aim of this bachelor thesis is to determine if the burnout syndrome appears for employees of employment office. The introduction section describes the concept of burnout syndrome, its causes and stages.

Great attention is paid to preventation and therapy.

Whether or not the employees of employment office find the burnout syndrome is determined using a questionnaire survey in the practical part.

Keywords

Burnout, depression, prevention, employment office, labour office, stress

Obsah

Úvod 9

Syndrom vyhoření 11

Definice 11

Hlavní příznaky syndromu vyhoření 14

Vývoj syndromu vyhoření 15

U koho se syndrom vyhoření nejčastěji vyskytuje 16

Stres a deprese 19

Definice deprese 19

Definice stresu 20

Rozdíl mezi stresem, depresí a syndromem vyhoření 23

Mobbing a Bossing 25

4 vývojové fáze mobbingu 25

Charakteristiky mobbera 27

Charakteristika oběti 27

Prevence z pohledu jedince 28

Prevence z pohledu organizace 28

Prevence, diagnostika a léčba syndromu vyhoření 29

Jak se chránit před vyhořením 29

Další důležitou prevencí je supervize 32

Diagnostika syndromu vyhoření 33

Jak pomoci druhým zvládnout syndrom vyhoření 36

Úřad práce 39

Kontaktní pracoviště 41

Historie Úřadu práce ČR 43

Referent zaměstnanosti - pracovník evidence a podpory 45

Diskuze 73

Závěr 74

Seznam literatury 75

Seznam grafů a tabulek 77

Seznam příloh 79

Bibliografické údaje 83

Úvod

„Jak hořet, ale nevyhořet“ (Křivohlavý, 2012).

Život je dar, měli bychom si ho vážit, užívat a prožít naplno. Bohužel, dnešní společnost nás často žene jiným směrem než bychom chtěli.

Nejdříve se chodí do školy, potom se téměř celý život pracuje. To už patří k našemu „dennímu rituálu“. Pracuje se stále více a odpočinku je méně, a to častokrát na úkor rodiny, hobby, volného času, celkově. Každý člověk je jiný, má jinou povahu, jiné snášení okolností, které se dějí kolem něj a ženou ho stále nemilosrdně kupředu, avšak dlouhodobě to určitě unaví každého člověka, který si klade moc vysoké nároky, jak po psychické, tak i po fyzické stránce a dochází k narušení souznění s okolím, rodinou a přáteli.

Pokud si však nestanovíme nějaké meze a nedokážeme tzv. „vypnout”, hrozí nám stav, kterému se říká Syndrom vyhoření.

Je to velice diskutované téma, jelikož se s ním stále častěji setkáváme v našem okolí nebo alespoň z doslechu, a proto jsem se rozhodla o této dnešní problematice, Syndrom vyhoření neboli burnout, zabývat podrobněji v mé bakalářské práci.

Velmi často se o syndromu vyhoření mluví pouze ve spojitosti se zdravotnictvím, což je logické, protože právě tam se objevuje nejvíce, ale setkáváme se s čím dál tím více případy, kde se syndrom vyhoření dostává i do jiných sfér a jednou z nich jsou právě sociální pracovníci, kteří pracují například na úřadech práce. Proto cílem mé bakalářské práce je zjistit u referentů zaměstnanosti, zda se u nich projevují příznaky vyhoření.

Práci jsem rozdělila do několika úseků. V úvodu vysvětluji, co to vlastně Syndrom vyhoření je, u kterých typů lidí se vyskytuje nejčastěji, co mu předchází, jak vzniká a jaké má fáze. Zabývám se také prevencí, jak syndromu vyhoření předcházet a pokud vznikne, tak jaké jsou intervence a léčba.

Se syndromem vyhoření úzce souvisí stres a deprese, proto jsou v práci tyto pojmy vysvětleny, dále jaký je mezi pojmy rozdíl, jak vznikají, jaké jsou příznaky a jaká preventivní opatření by se měla provádět, případně jak příznaky léčit.

Ve své práci se zmiňuji o mobbingu a bossingu a jak je důležitá supervize a intervence.

Zmiňuji se o Úřadech práce v ČR a jejich zaměstnancích, a jaké by měli mít referenti zaměstnanosti předpoklady pro výkon jejich práce.

Ve své praktické části zjišťuji pomocí dotazníku, zda se vyskytují známky syndromu vyhoření u referentů zaměstnanosti na úřadech práce v Pardubickém kraji. Dále zjišťuji, zda referenti zaměstnanosti znají pojem syndromu vyhoření a jestli má délka výkonu pracovní pozice vliv na psychickou vyčerpanost a stres.

Teoretická část

Syndrom vyhoření

Definice

Burnout je stav tělesného, citového (emocionálního) a duševního (mentálního) vyčerpání, způsobeného dlouhodobým pobýváním v situacích, které jsou emocionálně mimořádně náročné. Burnout je odborný termín, který se objevil v psychologii a psychoterapii v sedmdesátých letech 20. století. Poprvé jej použil Herbert J. Freudenberger, který ho tak pojmenoval a mnoho dalších psychologů začalo tento jev soustavně studovat. Uvádí se, že Freudenbergerovi k vytvoření pojmu burnout dala podnět beletristická kniha Grahama Greena nazvaná A Burn out Case (1961). Kniha pojednává o životě architekta plného nadějí, velkých očekávání a iluzí. V praxi se setkává s problémy, který považuje za nesmyslné, tím postupně ztrácí nadšení. Nakonec je velmi znechucen, rozhodne se opustit svou práci a utíká do africké džungle (Křivohlavý, 2012).

Křivohlavý (2012, s. 63) ve své knize uvádí definice dle jednotlivých autorů:

„Burnout je situací totálního (úplného) vyčerpání sil. Burnout je pocitem člověka, který došel k závěru, že již nemůže jít dál. Burnout je stav, kdy člověk ztratil naději, že se ještě něco může změnit. Burnout je výsledek procesu, v němž lidé velice intenzivně zaujati určitým úkolem (ideou), ztrácejí své nadšení.“ (Cary Cherniss)

*„Burnout není výsledek dlouhotrvajícícho stresu, je to spíše důsledek selhání procesů adaptace (schopnosti a možnosti vyvarovat se s těžkou situací). Burnout je stav chronického špatného fungování.“ (*Helena Seková)

„Burnout je stav, vyplenění všech energetických zdrojů, původně velice intenzivně pracujícího člověka (například lidí, kteří se snaží druhým v jejich těžkostech pomoci a pak se cítí sami přemoženi jejich problémy.(Herbert Freudenberg)

*„Burnout je konečným stadiem procesu, při němž lidé, kteří se hluboce emocionálně něčím zabývají, ztrácejí své původní nadšení (svůj entuziasmus) a svou motivaci (své vlastní hnací síly). Kladem této definice je mimo jiné důraz na burnout jako proces, a ne jen jako stav psychického vyhoření.“ (*Herbert Freudenberg*)*

*„Burnout je stavem totálního odcizení (alienation), a to jak práci, tak druhým lidem i sama sobě.“(*Carol J. Alexandrová)

*„Burnout je kritický stav člověka, který má problémy s udržováním dobré úrovně zdravého sebehodnocení, sebecenění a sebepojetí (self-esteem).“ (*Donald Hay)

*„Burnout je stav člověka, který se opětovně setkává s neřešitelnými problémy. (Poznámka: To říká lékař, který pracoval řadu let na onkologii a sám se dostal do stavu burnout).“ (*Donald Oken)

*„Burnout je stav člověka, který podává vysychání pramenů či vybíjení baterie. Stejně jako stres i burnout není mimo nás, ale v nás. Neznáme ho, dokud se v nás nezabydlí.“ (*Shirley Kashoffová)

*„Burnout je stav totální ztráty představy, že jsem „někdo“ a že to, co dělám, má nějakou hodnotu.“ (*Catherine M. Norrisová)

„Burnout je stav vykořeněnosti a bezživotí. (Atonie – termín z hudební vědy, stav struny, která se nechvěje, a proto nezní, i když dříve zněla a i jindy by ještě znít mohla).“ (RoberVeninga)

„Burnout je ztrátou smyslu pro zaujetí pracovní činností. Burnout je vystupňovaná nespokojenost ze ztráty iluzí (disillusionement).“ (Evžen Řehulka)

Společné znaky definic burnout:

Definice těchto autorů mají společné charakteristiky jako například negativní emocionální příznaky: vyčerpání, únava, deprese. Více je kladen důraz na chování lidí, nežli na tělesné příznaky burnout. Příznaky burnout se vyskytují u jinak psychicky zcela zdravých lidí, nejde o psychicky labilní jedince (např. o psychopaty). Vždy je burnout spojen s výkonem určitého povolání. Snížená pracovní výkonnost souvisí s negativními postoji a z nich vyplývajícího chování, nikoli s nižší pracovní schopností a dovedností. Příznaky burnout se někdy rozdělují do dvou skupin, a to na subjektivní příznaky, kde člověk pociťuje velkou únavu, má snížené sebehodnocení, špatné soustředění pozornosti (není schopný se koncentrovat), bývá více podrážděný, velmi negativní a pociťuje na sobě celou řadu dalších příznaků stresového stavu. Druhou skupinou jsou objektivní příznaky, které se vyznačují dlouhotrvající (řadou několika měsíců) sníženou výkonností, která je zjistitelná také spolupracovníky, zákazníky, pacienty, klienty, studenty apod. Pokud je některý z výše uvedených příznaků způsoben psychiatrickým onemocněním, únavou z monotónní práce (není spojována s pocity neschopnosti) nebo nedostatečnou kvalifikací pro danou práci apod., nejedná se o burnout (Křivohlavý, 2012).

Zajímavostí je, že Mezinárodní klasifikace nemocí Světové zdravotnické organizace (WHO) neklasifikuje syndrom vyhoření jako nemoc.

Důležitou roli zde má **nadšení**, které definujeme jako zaujetí, zanícení pro něco, či pro někoho. Nadšený člověk je ten, který je něčím intenzivně zaujatý, zapálený až horlivý nadšenec. Psychologicky je velmi silně motivovaný a zaujatý pro určitý cíl. Jde o jev, který má výrazně vyznačené všechny tři základní psychologické dimenze: kognitivní (cíl), emocionální (citovou) i konativní (snahovou). Nadšencem může být umělec, misionář, podnikatel, sociální pracovník, učitel, lékař, farář, kněz, atd. Opakem nadšení je netečnost – apatie (nezájem), lhostejnost, otupělost. Nadšený člověk má pro co žít, má cíl, který dává jeho životu smysl a dodává mu sílu a energii. Proto u lidí s nepřiměřeným nadšením, kteří očekávají, že jim dá jejich práce smysl

života, hrozí syndrom vyhoření. Většinou se domnívají, že jsou voláni k tomu, co dělají, vyšší mocí, a proto jsou vysoce motivováni. Když zjistí, že selhali, ztratí veškerou motivaci a energii. Burnout je tak často důsledkem selhání při hledání smyslu života (Křivohlavý, 2012).

Hlavní příznaky syndromu vyhoření

Křivohlavý (2012) ve své knize uvádí hlavní příznaky syndromu vyhoření, jako jsou **vyčerpání** - člověk se cítí fyzicky a emočně vyčerpaný, celkově vysílený, pociťuje emoční sklíčenost, bezmoc a beznaděj. Zažívá pocit strachu, prázdnoty a ztrátu odvahy a osamocení. Celkově na sobě pozoruje, že mu chybí energie, má svalové napětí, poruchy spánku, poruchy paměti a obtížně se soustřeďuje. S tím souvisí také další příznak **pokles výkonnosti** - člověk ztratil důvěru ve vlastní schopnosti, v práci se považuje za nemožného, trvá mu delší čas řešit úkoly v práci než dříve. Dalším příznakem je **odcizení** - člověk začíná být lhostejný ke své práci a okolí. Zejména zaměstnanec ztrácí zájem o své klienty, kolegy. Straní se, vnímá okolí jako obtěžující a ohrožující. Ztrácí idealismus, cílevědomost. K ostatním lidem se chová lhostejně, nezajímají ho, jejich problémy ho nechávají v klidu. Mizí u něho empatie, nezajímá ho, jak se druzí cítí ani co si o něm myslí.

Stock (2010, s. 21) ve své knize uvádí projevy odcizení při burnout syndromu:

- Negativní postoj k sobě samému
- Negativní postoj k životu
- Negativní vztah k práci
- Negativní vztah k ostatním
- Ztráta schopnosti navázat a udržet společenské vztahy
- Ztráta sebeúcty

- Pocit vlastní nedostatečnosti
- Pocit méněcennosti

Vývoj syndromu vyhoření

Vyhoření je dlouhodobý proces, při kterém jedinec prochází různými fázemi. Je také možnost, že některou fázi vynechá. Stock (2010) se inspiroval fázovým modelem dvojice autorů Edelwiche a Brodského. Pracovní vyhoření podle nich nastává, když se lidé dostanou do bodu, kdy pouze tráví čas tím, že se neustále přizpůsobují, aby nedělali problémy, přežívají nebo bez zaujetí dělají jen to, co se po nich chce.

Stock (2010) uvádí ve své knize čtyři fáze vývoje syndromu vyhoření. První fáze - **idealistické myšlení.** V této fázi jedinec pracuje s maximálním nasazením, klade si velmi vysoké cíle, ideály. Vkládá do práce většinu své energie, ztotožňuje se s klienty, přeceňuje své síly a žije jen svým zaměstnáním. Typický je příklad sociálního pracovníka, který si například myslí, že pomůže všem drogově závislým. S klienty to myslí až příliš dobře a vynakládá tak svoji energii neefektivně. Existuje samozřejmě řada zaměstnanců, kteří se svým zákazníkům věnují naplno, ale dovedou realisticky odhadnout situaci a k rozvoji burnout syndromu u nich nedojde. Druhou fází je **stagnace**, kdy pracovník sundává růžové brýle, zažil několik zklamání a už ví, že se nedá vše vyřešit tak, jak by chtěl on (viz drogově závislí klienti). Už pro něj není práce tolik atraktivní jako dříve, ale stále ji vykonává, omezuje tím styky s rodinou, okolím. Vše zaměřuje pouze na svou práci, v osobním životě začínají první hádky a neshody. **Frustrace – třetí fáze**, ve které jedinec postupně zjišťuje, že jsou jeho možnosti omezené. Začíná vnímat své snažení a výsledky v práci jako zbytečné. Nedostává se mu uznání od klientů ani od svého zaměstnavatele. Čtvrtá fáze - **apatie**. Člověk v této fázi zažívá trvalý zdroj zklamání. V práci dělá pouze to, co je nezbytné, snaží se stranit klientům,

vyhýbá se náročnějším úkolům, zažívá pocity zoufalství a rezignace. Počáteční nadšení se zcela vytrácí.

U koho se syndrom vyhoření nejčastěji vyskytuje

Syndrom vyhoření se vyskytuje nejčastěji u původně velmi zodpovědného a nejproduktivnějšího člověka, který se zpočátku nadchnul vším, co dělal a prožíval a později to u něj ochablo. Práce pro něho byla droga, nesnesl porážku a neúspěch. Vyskytuje se také u původně vynikajícího perfekcionisty, který si klade velké cíle v práci, ve škole a ve sportu apod. A co je důležité zmínit, tento člověk více dává, nežli přijímá (Křivohlavý, 2012)

Profese, kterým nejčastěji hrozí syndrom vyhoření

Ve zdravotnictví jsou to nejčastěji lékaři a zdravotní sestry v hospicích, kde umírají pacienti a zabývají se paliativní péčí, dále na onkologických odděleních, hlavně u dětí a na jednotkách intenzivní péče (ARO, JIP). Výjimkou nejsou ani zdravotní sestry na psychiatrii, neurologii a na všech jiných odděleních. Mnoho zdravotních sester neunese emocionální zátěž a velmi vysoké nároky, které jsou na ně kladeny. Burnout se nevyhýbá ani lékařům. Je to jedním z hlavních důvodů odchodu ze zaměstnání ve zdravotnictví. Ve Spojených státech statistiky uvádějí, že v některých zdravotnických oborech mění své místo a zaměstnání až sedmdesát procent zdravotních sester ročně. Zdravotní sestry se snaží pomoci pacientům a zlepšit jejich zdravotní stav. Někteří pacienti chápou náročnost jejich poslání, váží si toho a poděkují jim za péči. Jiní to však nechápou, neprojeví sestrám uznání a ani jim za jejich pomoc a ochotu nepoděkují. Zdravotní sestry se tak cítí být frustrovány a neuspokojeny z hlediska svých základních psychických a sociálně-psychologických potřeb. Zdravotní sestry se cítí zcela bezmocné, když nemohou pomoci například smrtelně nemocným pacientům. Oproti tomu také dochází k psychickému vyhoření u pacientů, převážně u dlouhodobě nemocných, kterých se zmocňuje únava z léčení. Tento negativní pocit se

objevuje u člověka bez viditelného zlepšení zdravotního stavu (například dlouhotrvající rehabilitace). Objevují se tak u něho otázky typu: „Jak mám dělat další rehabilitační cvičení s nadšením, když již týdny dělám stále totéž a vůbec nic se neděje?“ (Křivohlavý, 2012).

Ve školství jsou ohroženi všichni učitelé a učitelky základních, středních, vysokých škol i odborných učilišť. Velká skupinka ohrožených jsou speciální pedagogové, obzvlášť ti, kteří pracují s postiženými a problematickými dětmi. Většinou se jedná o nejlepší učitelky, které nastoupily do zaměstnání s představou, že budou pomáhat žákům dosáhnout co nejlepšího vzdělání. Avšak u některých žáků se projevuje nezájem k učivu a mohou projevovat nekázeň. Mohou se tak u pedagoga objevovat první syndromy psychického vyhoření (Křivohlavý, 2012).

V hospodářství a administrativě je prokázáno, že jsou ohroženi pracovníci na vedoucích pozicích, manažeři, generální ředitelé, kteří jsou často vystaveni stresovým situacím. Vedoucí pracovníci jsou tlačení jak od svých nadřízených, tak od svých podřízených, což může způsobit psychické zhroucení (Křivohlavý, 2012).

V resortu Sociální péče a sociální služby se jedná o pomáhající profese, tam kde probíhá neustálý styk s lidmi, dále to jsou sociální služby, kriminální služby, služby policie a ostatní, kde dochází k pomoci lidem (Křivohlavý, 2012).

Syndromem vyhoření jsou neméně ohroženi čerství absolventi vysokých škol, kteří vstupují do zaměstnání. Psycholog Cary Cherniss zjistil, že cca po šesti měsíční praxi se u absolventů vysokých škol rodí negativní pocit slovy „nic se nedá dělat“, „každý se bojí něco změnit“ apod. Tímto ztrácejí iluze, nadšení a naděje. Cherniss tento stav nazývá „profesionální mystika“ (Křivohlavý, 2012).

Výjimkou nejsou ani faráři, kněží, kazatelé apod. Vyhoření nadšené víry neohrožuje pouze profesionály, ale také laiky, jakožto věřící lid, například křesťany (Křivohlavý, 2012).

Také se nesmí zapomenout na rodinu. Typickým příkladem jsou manželé, kteří jsou do sebe hluboce zamilovaní, uzavřou spolu sňatek a jsou šťastní. S postupem času jim ale může manželství zevšednit, začnou se objevovat problémy a konflikty, které končí hádkou a svalováním viny jeden na druhého. Proto jak se lidé do sebe mohou rychle zamilovat, tak se mohou také odmilovat. Dochází ke sňatkům a rozvodům, k hezkým chvilkám i k hádkám a těžkým životním situacím. Jsou ohroženi i rodiče, obzvlášť matky, které se staraly o své děti, ty se pak odstěhují a mají vlastní rodinu. Matka si tak může připadat stará, osamělá a opuštěná, trpí tzv. „syndromem prázdného hnízda“. Další složité životní situace, které se v rodině snáší velmi těžce, jsou těžké nemoci a úmrtí svých blízkých, kdy si může člověk také připadat osamělý, ztratit veškeré naděje a iluze (Křivohlavý, 2012).

Je důležité si uvědomit, že syndrom vyhoření se může objevit u každého, ale nejčastěji u lidí, kteří pracují s lidmi. Práce jim většinou přináší potěšení, ale také každodenní stres, který patří s depresí mezi hlavní příčiny syndromu vyhoření.

Stres a deprese

Stres a deprese úzce souvisí se syndromem vyhoření.

Definice deprese

Stejně jako stres patří k negativním emocionálním zážitkům. Dle WHO (Světová zdravotnická organizace) patří deprese k nejčastějším nemocem (Křivohlavý, 2012).

Odborné publikace uvádějí, že počet lidí trpících depresí se podstatně zvýšil, vyskytuje se více u žen a zároveň se snížila věková hranice, od níž výskyt deprese prudce roste. Pravděpodobně to souvisí s dnešním moderním způsobem života a životním stylem.

Slovo „deprese“ je latinského původu „decimo, deprimere, depressi, depressus“ – stlačiti. Vyjadřuje také stisknout, stlačit, snížit (např. výkon, míru energie, snahu, náladu apod.). Deprese sama pak znamená: „pokles, sklíčenost, krize, stagnace atd. (Křivohlavý, 1997).

Existují nemoci, které mají konkrétní příčinu, a víme, proč vznikly. Můžeme do nich zařadit například přenosné nemoci, u kterých stačí znát druh viru či bakterie a víme, odkud nemoc pochází. Jsou ale onemocnění, jako například rakovina, onemocnění srdce apod., u kterých nevíme jasný původ příčiny. Do těchto onemocnění se řadí také deprese, kam můžeme zařadit mnoho příčin vzniku. Deprese může vzniknout z důvodu narušení životního stylu – nedostatek spánku, pohybu, přepracování a vyčerpání nadměrnou prací. Mohou to být také tělesné příčiny, kam se řadí poporodní deprese, vliv změny

počasí, zážitek vlastní nemoci nebo člověka, který nám je blízký. Deprese může mít příčinu u lidí s tzv. vyšší citovou zranitelností, která je typická pro velmi soutěživého až soupeřivého člověka. U člověka, který se příliš stará o to, jak se druzí lidé cítí. Bojí se, aby nezranil city druhých. Je velmi závislý na lidech, které miluje. Pokud se setká s nepřátelskými postoji druhých lidí, cítí se velmi špatně a neví si rady. Deprese může vznikat i u lidí, kteří trpí pocity bezvýznamnosti, cítí se být opuštění (příčinou může být osiření, ovdovění, lidé po rozvodu atd.). Je spousta dalších příčin, proč vzniká u lidí deprese, proto bychom se měli snažit o prevenci jak u sebe, tak i svého okolí (Křivohlavý, 1997).

Definice stresu

Křivohlavý (1994) uvádí, že slovo stres k nám proniklo z anglického „stress“, které vzniklo z latinského slovesa „stringo, stringere, strinxi, strictum“. Blízké slovo svým významem je „pres“ – lis. Je tím myšleno, že stres znamená být vystaven nejrůznějším tlakům, být v tísni.

Erik Herman a Pavel Doubek (2008) tvrdí, že vystavení stresu vede k nepříjemným emocím, například k úzkosti a depresi. Každý na stresovou reakci může reagovat jinak, u někoho se mohou projevit psychické a tělesné potíže, někdo netrpí žádnými potížemi a dokonce takové situace jsou pro něho výzvou. Řada událostí vyvolává stres. Na jedné straně to mohou být závažné události ovlivňující velkou skupinu lidí (například válka, živelná pohroma apod.). Na druhé straně se jedná o události, které prožívá pouze jedinec (například stěhování, změna nebo ztráta zaměstnání, vážná nemoc, ztráta blízké osoby atd.). Lidé mohou prožívat každodenní nepříjemnosti rovněž jako stresory (například ztráta peněženky, spor s kolegy nebo nadřízenými, dopravní zácpa apod.).

Křivohlavý (2012) definuje stres jako reakci organismu na stresový podnět (stresor). Uvádí také, že stres, přesněji distres (špatný stres) patří mezi

negativní emocionální zážitky. Je definován napětím mezi tím, co člověka zatěžuje (stresory) a zdroji možností tyto zátěže zvládat (salutory). Stres způsobují řady stresorů. **Fyzické stresory** (hluk, přemíra podnětů, hlad), **psychické stresory** (časová tíseň, mnoho změn během krátké doby), **sociální stresory** (konflikty s kolegy v zaměstnání nebo ztráta blízké osoby).

Je velmi individuální, jak kdo reaguje na stresové podněty. Pokud jsme přesvědčeni, že situaci nezvládneme, spustí se v nás zátěžová reakce a až poté vzniká stres. U lidí, kteří se vyrovnávají se zátěžovými situacemi velmi dobře, ale je toho na něho moc nebo jsou vystaveny stresory po delší dobu, můžeme hovořit o chronickém stresu. Bohužel se stresem souvisí i nemoci, které v souvislosti se stresem vznikají. Například ischemická choroba srdce (infarkty myokardu), hypertenze (chorobně vysoký krevní tlak), vředová nemoc (vředy na dvanáctníku) a řada dalších onemocnění jako jsou alergie, kožní onemocnění (ekzémy, vyrážky apod.). Riziko stresu je především v tom, že může přejít do chronického stadia. Stres, který neřešíme postupně, vede k syndromu vyhoření (Křivohlavý, 1994).

V publikaci „Umíte si poradit se stresem“, kterou vydalo Národní centrum podpory zdraví (Šolcová, 1995) je uvedeno sedm praktických postupů zvládání. Prvním postupem je, abychom si vytvořili pořadí důležitosti, stanovíme si, co je pro nás nejdůležitější. To co jsme si definovali jako méně důležité, vychází jako zbytečné plýtvání energií. Druhým postupem je, abychom se vyhýbali stresu. Jeví se to jako nereálný cíl, ale stačí, když nalezneme způsob čelit denním nepříjemnostem (například pokud nesnáším přeplněný dopravní prostředek, který jezdí na osmou hodinu, tak pojedu o chvíli dříve autobusem, který není tak přeplněný). Třetím postupem je abychom se naučili tzv. „vypnout“. Znamená to věnovat se ve svém volném čase svým zájmům, jet na dovolenou a trávit svůj volný čas tak, aby nám bylo příjemně. Čtvrtým postupem je pohybovat se a cvičit, protože právě pohyb okamžitě snižuje negativní účinky stresu. Pravidelná pohybová aktivita je doporučována jako prevence všech onemocnění (oběhové soustavy, psychika, atd.). Dalším postupem je, že pěstujeme vztahy s druhými lidmi a navazujeme

nová přátelství. Od našich přátel získáváme podporu a porozumění. Šestý postup je dbát na správnou výživu. Na naše sebevědomí má veliký vliv soulad mezi správnou váhou a proporcemi a z toho plyne, že sebevědomí lidé směřují k aktivnímu přístupu k životu. Poslední postup je naučit se relaxovat. Pravidelné relaxační cvičení vytváří pocit pohody a snižuje nepříjemné pocity.

Rozdíl mezi stresem, depresí a syndromem vyhoření

Ačkoliv mají deprese a burnout k sobě velmi blízko, Křivohlavý (2012) uvádí, že deprese má úzký vztah k negativním zážitkům z mládí, což burnout nikoli. Deprese se na rozdíl od burnoutu dá léčit farmaterapeuticky. Může být vedlejším příznakem syndromu vyhoření, ale také se může projevit i nezávisle na něm.

V mnoha případech, můžeme snadno zaměnit stres se syndromem vyhoření. Pokud jsme pod velkým tlakem, cítíme se psychicky i fyzicky vyčerpaní, ale vidíme lepší budoucnost, jedná se pravděpodobně o stres. U vyhoření pociťujeme totální prázdnotu a vyčerpání, vše vidíme černě, bez lepší budoucnosti, ztrácíme totálně optimismus (Křivohlavý, 2012).

Křivohlavý (2012) ve své knize uvádí, že do stresové situace se může dostat každý, avšak burnout se objevuje u lidí, kteří jsou velmi intenzivně zaujatí svou prací, mají vysoké cíle, jsou velmi nadšení a pracují hlavně s lidmi.

Dale Carnegie (2011) popisuje, co je charakteristické pro stres a pro vyhoření, a tím jaký je mezi nimi rozdíl. Stres je charakteristický tím, že vyvolává pocit naléhavosti a vede k hyperaktivitě. Jedinec ztrácí energii. Stres může vést až ke vzniku vředů, srdečním kolapsům nebo jiným tělesným onemocněním. Vyhoření vyvolává pocit beznaděje a bezútěšnosti, člověk ztrácí motivaci, což může vést k depresím. Primární škody jsou v oblasti emocí. Může vyvolat pocit, že život nemá cenu. U lidí vyvolává shodné negativní postoje: myslí si, že práce je naprostým mrháním energie, a že člověk tráví většinu dne nudnou prací a vykonáváním nepříjemných úkolů. Lidé zažívají pocity vyčerpanosti na konci pracovního dne a stále si myslí, že jejich práci nikdo neocení. Jsou přesvědčeni, že jejich vedoucí stanovuje nerealistické cíle,

a že po nich stále někdo něco chce. Tito lidé často tvrdí, že pracují jen proto, aby měli na nájem a na placení složenek.

Velkému stresu jsou vystaveni také lidé, kteří v práci zažívají šikanu ze strany svých kolegů či vedoucích. Jedná se tzv. o mobbing a bossing.

Mobbing a Bossing

Jedná se o další významné stresory na pracovišti, které také úzce souvisí se vznikem syndromu vyhoření stejně jako stres a deprese. Jednou ze situací, kterou můžeme nazvat mobbingem je, když vás či jiného spolupracovníka šikanuje, obtěžuje a uráží jiný kolega, nadřízený nebo dokonce i podřízený. Projevuje se to tak, že na vás křičí, pomlouvá vás a vylučuje z kolektivu. Zadává vám téměř nesplnitelné úkoly, či naopak velmi snadné úkoly, aby tím byly zpochybněny či zneváženy vaše schopnosti. Další situací je manipulace s informacemi, které bezpodmínečně potřebujete ke své práci, informace jsou falšovány, protože cílem mobbingu je někoho záměrně poškodit a vyštvat. Tyto situace a chování se musí opakovat pravidelně a delší dobu, abychom mohli mluvit o mobbingu (Beňo, 2003).

Bossing je šikana ze strany nadřízeného.

4 vývojové fáze mobbingu (Svobodová, 2008):

První fáze: všechno začíná konfliktem

Tato fáze netrvá příliš dlouho. Konflikty jsou banální, nenápadné a někdy i náhodné. Zpočátku mobber útočí jen v malých a nepřímých náznacích, a snaží se oběť vyvézt z rovnováhy.

Příklad: Mobber na paní Novákové neustále něco komentoval. Když jeden den přišla v bílém svetru, mobber před ostatními kolegy „starostlivě“ poznamenal, že dnes vypadá paní Nováková velmi bledě. Jindy přišla ve světle zelené mikině a náhle „měla barvu zelenou“. Podobné to bylo s počtem kapes na kalhotách nebo s typem bot atd.

Oběť se většinou nechce pouštět do konfliktů, proto ustupuje a odmítá s mobberem o čemkoliv vyjednávat. Pokud není ze strany mobbované osoby konflikt zveřejněn a vyřešen, může proces mobbingu naplno vypuknout a přejít do své další fáze.

Druhá fáze: systematický psychoteror

Oběť se stává terčem již cílených útoků. Zpočátku sice útoky nejsou tak silné, ale mobber zjišťuje, kam až může zajít. Přicházejí první schválnosti a pomlouvání, ale zatím stále nejde o činnost plánovanou a systematickou. Šikanovaný jedinec se stává obětí a začíná se to na něm projevovat. Klesá mu sebedůvěra, v práci dosahuje horších výsledků a dostavují se první příznaky psychosomatických onemocnění. Oběť je v neustálém napětí, mobber ji ovládá, což si oběť vůbec neuvědomuje.

Kolem mobbované osoby se vytvoří neviditelná zeď, která ji dostává do izolace. Oběť je vytěsňována z kolektivu a stává se terčem stále častějších a promyšlenějších útoků. Okolí začíná oběť hodnotit negativně, protože se stává konfliktní a podrážděná.

Třetí fáze: když mobbing již nelze utajit aneb mobbing – věc veřejná

V této fázi jsou útoky mnohem častější a silnější, a teror se stává oficiálním. Cílem mobbera (mohou se k němu přidávat i další účastníci) je vystrnadit oběť ze zaměstnání. Ostatní členové se připojují z důvodu zalíbit se mobberovi nebo z důvodu uspokojit svoje vlastní potřeby. Psychický teror se tak stává kolektivní zábavou. V této fázi je již mobbing nepřehlédnutelný. Oběť je pod velkým stresem, tím se dopouští čím dál více chyb v práci, a proto je zvána tzv. „ na kobereček“. Je jí vytýkána příliš malá snaha a nezájem. Tím se vedoucí stává taktéž mobberem (přesněji bosserem), aniž by někdo hledal příčinu zhoršené pracovní neschopnosti oběti.

Čtvrtá fáze: oficiální vyloučení – mobber vyhrál

V této fázi došlo k oficiálnímu vyloučení z kolektivu (k tomu neoficiálnímu došlo již mnohem dříve). Oběť je překládána z oddělení do oddělení, je neustále kontrolována, přidělují se jí podřadné práce. Jsou jí vytýkány chyby a oběť je donucena k odchodu.

Charakteristiky mobbera

Mobber je egocentrický a silně autoritativní. Postrádá skromnost, a je velmi soutěživý. Své slabosti zakrývá tím, že poukazuje na nedostatky druhých. Oběti vnucuje svůj názor a manipuluje s ní. Na všem vidí nedostatky a je přehnaně kritický, nemá zájem o druhé a nerespektuje jejich práva. Mobber se vyznačuje absencí empatie a hlubších citů. Je vnitřně nejistý a svoje pocity a nejistoty kompenzuje suverenitou a arogancí. Nemá žádnou morálku, netrpí výčitkami a má velmi slabou emoční inteligencí. Mobber nezná pocity viny, rád ponižuje druhé a to mu přináší potěšení, ačkoli se sám tváří jako moralista. Jeho schopností je klamat a přesvědčivě lhát (Svobodová, 2008).

Charakteristika oběti

Není pravidlem, že by obětí byli pouze slabí lidé. Typický profil oběti neexistuje (ten, kdo chce mobbovat, si svoji oběť vždycky najde). Je však pravdou, že oběti většinou vybočují z kolektivu, ať už se jedná o odlišnost fyzickou (tělesná vada, barva pleti, vada řeči, způsob oblékání, atd.), či psychickou (jedinci introvertní, labilní, neprůbojní, pasivní, atd.) (Svobodová, 2008).

Prevence z pohledu jedince

Svobodová (2008) uvádí, že jedinec by si měl před nástupem do nového zaměstnání dobře prohlédnout pracovní smlouvu. Důležité je, aby se před vstupem na pracoviště seznámil s pracovním prostředím, atmosférou a lidmi okolo sebe. Po nástupu by se měl snažit nevybočovat z daných poměrů a snažit se o přijetí kolektivem. Měl by se snažit zvyšovat svoji kvalifikaci, rozvíjet svojí sebedůvěru a sebevědomí. Je také velmi důležité, aby se věnoval rodinnému a partnerskému životu a svým koníčkům.

Pokud již mobbing nastal, bývají pouze tři možnosti – odejít ze zaměstnání, zůstat a dále trpět anebo zůstat a bránit se. Oběť se musí začít bránit hned, jakmile mobbing odhalí. Žádná snadná řešení neexistují, ale mluvit o problému je prvním krokem (Svobodová, 2008).

Prevence z pohledu organizace

Významnou roli hraje pozitivní atmosféra na pracovišti a správně nastavená firemní kultura. Důležitá je pozice vedoucího pracovníka, který by měl být dobrým odborníkem, měl by umět vést lidi a řešit konflikty již v počátku. Vedoucí pracovník by měl dbát také na to, aby mobbing na pracovišti vůbec nevznikal a pokud ano, tak aby byl včas řešen. Každá organizace by měla mít připraven plán řešení násilí na pracovišti. Organizace by se měla soustředit na výběr kvalitních nových pracovníků. Již při přijímacím řízení by měly být odhaleny patologické osobnosti se sklonem k mobbingu (sklony k agresivitě, konfliktům, přehnané soutěživosti, atd.). Velmi důležitá je informovanost zaměstnanců, například formou školení o mobbingu (Svobodová, 2008).

Prevence, diagnostika a léčba syndromu vyhoření

Křivohlavý (2012) popisuje teorii o sklenici vody, kde je popsána následující situace. Máme velkou žízeň a před námi stojí sklenice plná vody. Pokud vypijeme vodu do půlky sklenice, zbyde ještě další půlka sklenice vody. Můžeme na to mít dva různé pohledy. Buď budeme smutní z toho, že půlka sklenky už je pryč, nebo se budeme radovat z toho, že máme k dispozici ještě další půlku sklenice vody. Z psychologického hlediska je velmi důležité, abychom přijímali fakta taková, jaká jsou a radovali se z věcí, pokud je nelze změnit.

V každém případě, pokud člověk vyhoří, neměl by otálet s vyhledáním odborné pomoci. Existují psychosomatická rehabilitační centra s velmi profesionálním personálem, který lidem pomůže najít opět vnitřní rovnováhu.

Jak se chránit před vyhořením (STOCK, 2011):

1. Získat odstup

Je velmi důležité přiznat si, že toho je v daný okamžik na nás dost. Je vhodné zařídit si alespoň týden dovolené, kde se soustřeďujeme pouze na sebe a na náš vlastní problém. Nesmíme před ničím utíkat, ale řešit to.

2. Situační analýza

Lidem je doporučováno zmapovat si svůj stres. Měli by si tím ujasnit a rozlišit, co jim energii dodává a naopak co ubírá.

3. Určit si cíle

Lidé by si měli stanovovat své cíle a kroky, které uskuteční k jejich splnění. Důležité je, aby posilovali své zdroje energie. Tomu, co jim energii dává, by měli věnovat dostatečný prostor, a tím udrží rovnováhu mezi příjmem a výdejem. Může to znamenat například vrátit se ke svým oblíbeným koníčkům z minulosti, které v nich vyvolávaly příjemné pocity.

Určitě by lidé měli mít jasné cíle, být o změně přesvědčeni a mít dostatečnou motivaci.

4. Relaxace a cvičení

„Zpomalení!“, to je doporučováno všem, kteří si na sebe kladou příliš vysoké nároky, snaží se dlouhodobě dosáhnout něčeho, co je nad jejich síly a tím se vyčerpávají.

Lidé by si měli určovat správnou míru, například ve sportu, protože každému vyhovuje něco jiného. Relaxace člověku dává vnitřní klid a pohodu, sportem se zase vylepšuje fyzická kondice a zvyšuje se sebevědomí.

Existuje řada relaxačních metod: autogenní trénink podle Schultze, uvolnění svalů podle Jacobsona, asijské techniky jako joga, Taichi, meditace, bdělé snění, aj. Dále je řada relaxačních cvičení, která spadají do autohypnózy.

Z kondičních cvičení a sportu by si měl každý hledat a vybrat podle toho, co ho nejvíce baví a uspokojuje. Důležité je si stanovit rovnováhu a vše zkombinovat tak, jak to každému nejvíce vyhovuje.

5. Vyřešit svou pracovní situaci

V téhle situaci lidé mohou odejít ze svého zaměstnání, když už se k tomuto kroku rozhodnou, nesou si s tímto rozhodnutím řadu obav. Pokud se naopak rozhodnou v zaměstnání zůstat, určitě by měli snížit a zmírnit své nároky, a tím docílit své vyšší spokojenosti. Nefunguje-li něco v kolektivu, mělo by se o tom mluvit, utužovat pracovní tým. Snažit se předcházet konfliktům, případně vzniklé konflikty včas řešit. Ať už se lidé rozhodnou

v zaměstnání zůstat či odejít, měli by si to předem důkladně rozmyslet, ale hlavně by měli stále myslet v první řadě na své zdraví.

6. Změnit postoje

Změnou postoje se myslí uvolnění. Důležité je přijímat věci takové, jaké jsou. Neméně důležitý je zdravý egoismus, kde je důležité do jisté míry nejen dávat, ale i brát.

7. Snaha o vyváženost

Po námaze a zátěžové situaci by měl následovat odpočinek. Lidé by se měli věnovat svým zálibám a koníčkům, a tím přispět k duševní rovnováze, která je pro člověka velmi důležitá.

8. Sociální opora

Zde se sází na kvalitní sociální vazby, důležité je rodinné zázemí, které nás může chránit před chronickým stresem, a tím snižovat vznik syndromu vyhoření.

9. Časový management

Každý by si měl uvědomit, že den má 24 hodin a podle toho se zařídit. Opět by tu měla být rovnováha mezi povinnostmi, našimi koníčky a pravidelným a dostatečným spánkem.

10. Počítejte s překážkami

Změny, cíle a plány, které si člověk stanoví, nemusí jít vždy tak, jak si on sám představuje. Musí se hledat kompromis, pochopení z druhé strany a na základě toho pak jednat.

V knize Stres a zdraví od autorky Vinay Joshi (2007) je kromě všech relaxačních technik, psycho-hygieny apod. také zajímavě popsána **netradiční technika.** Jedná se o kontroverzní, ale zdá se velmi účinnou techniku, kterou obhajuje psycholog David H. Barlow pro léčbu úzkostných poruch. Metoda není založena na vyhýbání se stresu, jako většina metod, ale nabádá dělat pravý opak, tzn. vystavit pacienta opakovaně situaci, které se nejvíc obává, tak, aby si

postupně na pocit strachu zvyknul. Léčba tak zajišťuje definitivní a nejrychlejší psychoterapeutický výsledek. Někteří kliničtí psychologové nazývají tuto metodu „mučením“. Je uveden příklad Barlewovy techniky na jedné z jeho pacientek. Třicetiletá žena, která má obrovský strach z létání. Technika spočívá v tom, že bude tak dlouho létat, dokud nepřekoná svůj strach. Tato žena byla vyléčena zhruba po osmi cestách letadlem. Technika je dále přirovnána k očkování proti infekčním nemocem, kde se aplikuje mrtvý nebo oslabený virus, aby si tělo vytvořilo protilátky a umělo s virem bojovat. Barlow tvrdí, že jeho technika „očkuje“ mysl. Existuje dokonce klinický výzkum, který potvrzuje účinnost této léčebné metody. U některých stresorů může Barlowa technika opravdu pomoci, pro některé zase není vůbec vhodná. Každý člověk je jiný a každému vyhovuje něco jiného.

Další důležitou prevencí je supervize

„Supervize je odvozena od anglického výrazu supervision, a ten z latinského slovo super - nad, videre – vidět, hledět, zírat“ (Hawkins, P. Shonet, R. 2004, s. 7). Supervize znamená dohlížení či kontrolu, supervizorem bývá obvykle odborník s delší praxí, vyšší titulem, publikační činností a vyšším věkem než jsou supervidovaní. Peter Hawkins a Robin Shohet (2004, s. 34) uvádějí, že: „supervize je za prvé ústřední forma podpory, v níž se můžeme nejen soustředit na vlastní obtíže v práci, ale také se podělit se svým supervizorem o část odpovědnosti za práci s klienty. Za druhé, supervize je součástí našeho neustálého učení a vývoje, včetně toho, že nás postupně naučí, jak se sami stát supervizory.“ Dále autoři dodávají, že „dobrý supervizor nám může také pomoci využívat vlastní zdroje, lépe si poradit s objemem práce a zpochybní naše nevhodné vzorce zvládání potíží.“ Supervize byla běžnou součástí poradenství, psychoterapie a sociální práce, ale nyní je žádána i

v dalších oblastech práce s lidmi například v medicíně, školství, managementu a ve všech dalších pomáhajících profesích.

Supervizoři ČIS, kteří jsou členy organizace ČIS (český institut pro supervizi) jsou zkušení odborníci s vysokoškolským vzděláním humanitního směru nebo medicíny, mají minimálně patnáct let praxe v pomáhajících profesích, zkušenost s dlouhodobým vedením lidí (vzdělávacího programu nebo týmu). Mají dokončený psychoterapeutický výcvik akreditovaný českou psychoterapeutickou společností. Během výcviku musí splnit 140 hodin přímé výuky a dalších 400 hodin aktivit spojených se supervizním tématem. Na konci výcviku se konají závěrečné zkoušky za přítomnosti supervizora ze zahraniční instituce, která je také součástí Evropské asociace pro supervizi a koučink. Každý supervizor se musí řídit etickými zásadami pro supervizi. Supervizor má být průvodcem a pomáhat supervidovanému jedinci, týmu či organizaci vnímat a reflektovat vlastní práci a vztahy, a nacházet nová řešení problematických situací. Supervize se řadí mezi samostatnou odbornou činnost, k jejímuž provádění musí být letitá praktická zkušenost a úspěšné dokončení supervizního výcviku. Cílem supervize je zvýšení kvality práce, uspokojení z práce a prevence profesního vyhoření. Stránky pro supervizory a supervidované [online]. supervize.eu, [cit. 12.01.2016]. Dostupné na www: http://www.supervize.eu/supervizori/seznam-supervizoru-cis/

Diagnostika syndromu vyhoření

Diagnostika pomocí MBI – metoda Maslach Burnout Inventory (Křivohlavý, 2012)

Řadíme ji mezi nejčastěji používanou metodu k odbornému vyšetření burnout syndromu. Jedná se o dotazníkovou metodu, pomocí které se zjišťují tři faktory:

EE (emotional exshaustion), tj. emocionální vyčerpání, ve které dochází ke ztrátě chuti k životu, pocit nedostatku sil a nulová motivace k nějaké činnosti jsou považovány za základní příznaky burnout syndromu. Právě tento činitel je nejsměrodatnějším ukazatelem přítomnosti burnout.

DP (depersonalizace), tj. ztráta úcty k druhým lidem jako lidským bytostem – projev psychického vyčerpání, které se projevuje u lidí, kteří pracují například v pečovatelské a učitelské činnosti, kde mají potřebu kladné odezvy od těch, kterým se věnují. Pokud se tak nestane, zahořknou a ztrácejí k nim povinný respekt a úctu, a přestávají v nich vidět lidské osobnosti. Ve vyhroceném případě s nimi mohou jednat jako s neživými předměty.

PA (personal accomplishment), tj. snížení výkonnosti – setkáváme se s ním především u lidí s nízkou mírou zdravého „sebecenění“, „sebedůvěry“. Nemají tak dostatek energie ke zvládání stresových situací a konfliktů.

Křivohlavý (2012, s. 56) říká „V dotazníku MBI je devět otázek zaměřených na EE, pět otázek zaměřených na DP a osm otázek zaměřených na PA. U každé otázky je možnost vyjádřit odpověď jedním ze sedmi stupňů odpovědní škály (stupnice). Tuto metodiku publikovala v roce 1981 autorská dvojice Christina Maslachová a Susan E. Jacksonová. Roku 1986 publikovaly úpravu metody MBI. Psychometrické údaje o této metodě jsou uvedeny v knize Schaufeli, W. B., Maslachová, Ch. a Marek, T. (eds.), 1993. V roce 1995 provedla italská autorská dvojice Antonio Pierro a Silvia Fableri důkladnou mnohostrannou faktorovou analýzu metody MBI a prokázala existenci výše uvedených tří faktorů – EE, DP a PA.“

Křivohlavý (2012) uvádí, že kromě již uvedeného dotazníku MBI existují i jiné dotazníky. Syndrom vyhoření se nezjišťuje pouze dotazníkovými metodami, ale může být využito například tzv. subjektivního hodnocení vlastní situace pomocí PSA (Personal Subjective Analysis), neboli rozbor osobního vnitřního vztahu.

Dalším pomocníkem na zjištění psychického vyhoření je dotazník BM (Burnout measure), neboli míra vyhoření od autorů Ayla M. Pines, PhD., a

Elliot Aronson, PhD. – dotazník je zaměřen na tři různé aspekty jednoho psychického jevu – celkového vyčerpání.

Pocity fyzického vyčerpání – pocity únavy, oslabení, slabost, člověk ztrácí sílu.

Pocity emocionálního vyčerpání – pocity deprese a beznaděje, člověk neví kudy kam, cítí se být v pasti.

Pocity psychického vyčerpání – pocity bezcennosti, ztráty iluzí, a pochybnosti o své vlastní existenci.

Vyčerpání je hlavním faktorem, který sytí tento dotazník. BM má vysokou míru shody mezi údaji, kdy se člověk měří sám a kdy ho hodnotí druzí (například spolupracovníci, rodina atd.).

Dotazník BM se shoduje s výsledky jiných psychologických vyšetření:

„**se spokojeností v zaměstnání, s vlastním životem a se sebou samotným.** Čím vyšší byla výsledná hodnota BM, tím vyšší byla i nespokojenost daného člověka se sebou samým, s vlastním životem a se světem; **s fluktuací** - se snahou odejít ze zaměstnání nebo, se změnou zaměstnání, odchodem z daného zaměstnání (opuštěním zaměstnavatele); čím vyšší byla hodnota BM, tím častěji daný člověk uvažoval o tom odejít z daného zaměstnání, případně tím častěji ze zaměstnání i odešel; **s fyzickými zdravotními problémy** – s bolestmi hlavy, v zádech (kříži či zátylku), břicha (žaludku), se ztrátou chuti k jídlu, s nervozitou, s obecnými pocity „špatného zdraví“ atp.; **s množstvím vypitého alkoholu** (konzumací například piva, vína, tvrdého alkoholu atp.) – čím vyšší je hodnota BM, tím vyšší je i průměrná konzumace alkoholu; **s pocity beznaděje** – čím vyšší je hodnota BM, tím vyšší je i míra beznaděje zjištěná škálou A. T. Becka, S. Weismana, D. Lestera a L. Trexlera (r=0,59)“ (Křivohlavý 2012, s. 52-53).

Interpretace výsledku samoobslužného vyšetření metodou MB

„Je-li výsledná hodnota BM = 2 a nižší – jako dobrý; je-li MB = až 3 – jako uspokojivý; leží-li výsledná hodnota BM mezi 3,0 a 4,0 – doporučuje se zamyslet nad životem a prací, nad stylem a smysluplností vlastního života. Doporučuje si ujasnit žebříček hodnot, tj. toho, oč nám v životě jde, co klademe na první, druhé, třetí, a další místo v systému životních cílů (hodnot), a to nejen teoreticky, ale i zcela prakticky, například při přidělování času (z tohoto hlediska to ukazuje, co považujeme za důležitější a co za ne tak důležité); je-li celkový výsledek BM = 4,0 až 5,0 – přítomnost syndromu psychického vyčerpání je prokázána. V tomto případě je již bezpodmínečně nutno dělat něco proti tomu, aby vše nekončilo tak, jak bychom nikdy nechtěli. Je dobré obrátit se na psychoterapeutické středisko či na určitého psychoterapeuta, zvláště pak na toho, který má kvalifikaci pro logoterapii a existenciální psychoterapii; je-li výsledek vyšší nežli BM = 5,0 – jedná se o havarijní signál („hoří to s naším vyhořením sil“). Podle toho je třeba i jednat a neotálet. Znamená to okamžitě se obrátit na nejbližšího klinického psychologa či psychoterapeuta“ (Křivohlavý 2012, s. 54).

Jak pomoci druhým zvládnout syndrom vyhoření

Dale Carnegie (2011) ve své knize popisuje, jak můžeme pomoci svým spolupracovníkům nebo nadřízeným, u kterých vidíme příznaky syndromu vyhoření. Být druhým oporou, ukázat druhé osobě zájem, vyzvat ji, aby nám vyprávěla o svých starostech a problémech. Pokud má „pomáhající“ pravomoci změnit „postižené“ osobě pracovní zařazení, určit mu jiné aktivity nebo přeřadit na jiné oddělení, měl by tak neprodleně učinit. Je dobré dát možnost dotyčné osobě získat novou kvalifikaci. Tím se naskytne zaměstnanci možnost zaměřit se na učení nových věcí a nebude se zabývat věcmi, které vedly

k vyhoření. Pokud nepomůže žádná intervence, tak je dobře dotyčnému doporučit pomoc profesionálního poradce.

J. Křivohlavý (2012) uvádí, že studie burnout byly prováděny nejen s různými lidmi, ale byly prováděny i v různých podnicích a organizacích. I zde se ukázaly rozdíly. Způsobení psychického vyhoření nejsou všude stejná. Dobře motivovaní zaměstnanci, kteří se chtějí podílet na řešení úkolů, jež má daná firma, jsou přáním každého vedoucího pracovníka. Důležitá je tedy úprava pracovních podmínek. Vedoucí by měl provádět řádný výběr pracovníků, kterým také zajistí dobré pracovní podmínky, aby mohli co nejlépe pracovat a zabránit všemu, co by mohlo jejich nadšení ztlumit. Důležité je seznámit zaměstnance s problematikou stresu a burnout, jak tento proces startuje a čím je ovlivňován. Měli by se naučit rozpoznat příznaky začínajícího psychického vyčerpání a jak tomuto stavu předcházet – důležitá je prevence! Nemá-li při práci docházet ke stresům a psychickému vyhoření, je třeba co nejpřesněji ujasnit, co se od koho očekává, jaká je jeho pozice a s tím spojené povinnosti a práva. Úkoly by se měly stanovovat s přihlédnutím možnosti realizace, aby nedocházelo k nerovnováze mezi zátěží a možnostmi daného pracoviště. Je důležité průběžně kontrolovat, zda zadané úkoly byly provedeny tak, jak bylo očekáváno, tudíž by měla být prováděna důsledná zpětná vazba. Lidé ve svém zaměstnání uvítají přiměřenou flexibilitu, která by se měla projevit i při respektování specifických potřeb lidí (každý člověk má různé potřeby). Pracovníkům by se mělo dostávat za dobře odvedenou práci uznání, nejen penězi, ale i slovním vyjádřením a zvláštními odměnami.

Do prevence syndromu vyhoření spadá také úprava pracovních podmínek na pracovišti. Aby nedošlo k nadlimitnímu vyčerpání, je potřeba aby se pracovníci uvolnili a odpočinuli si. Může se jednat o mimořádnou dovolenou anebo zařídit zvláštní místnost, kam by se daný pracovník mohl uchýlit. Ukazuje se, že obohacení práce, formou různých podob firemních školení, rekreace, apod. má kladný vliv na nepodléhání stresu a psychickému vyhoření. Nemalou úlohu má v prevenci vyhoření také spolupráce a udržování dobrých vztahů na pracovišti. Pro pracovníky je důležité, aby měli dostatek

prostoru k vykonávání své práce. Neměli by být vystavováni zbytečně dráždivému hluku, který by je vyrušoval. Proto by měl být zajištěn zaměstnancům dostatečný klid při výkonu jejich práce. Důležité je také světlo a tepelná pohoda na pracovišti. Na konec bych chtěla poukázat na to, že jsme každý jiný, a proto by měla být v rámci možností poskytována pracovníkům individuální úprava pracovišť, například květiny, obrazy a různá doplňková zařízení (Křivohlavý, 2012).

Léčba syndromu vyhoření není vůbec snadná, člověk si musí uvědomit, že s ním není něco v pořádku a že je třeba tento stav co nejdříve řešit. Důležité je, aby se chtěl člověk léčit a pomáhala mu v tom také rodina a okolí. Doporučuje se konzultace s lékařem, který nemocnému doporučí profesionálního poradce, rehabilitační léčbu, atd. Člověk se tak za pomoci ostatních a hlavně vlastní snahy postupně seznamuje s relaxačními technikami, regeneruje se a opět začne „normálně fungovat“. Aktuálně je velkým trendem podávání vitamínu C formou infuzí, která je určena k podpůrné léčbě řady onemocnění (recidivujících infekcí, alergií, nádorů) a také stavů vyčerpanosti a „vyhoření“.

Úřad práce

„Úřad práce České republiky (dále jen „Úřad práce ČR“) je správním úřadem s celostátní působností a je organizační složkou státu. Úřad práce ČR byl zřízen dnem 1. 4. 2011, zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů. Ministerstvo práce a sociálních věcí řídí Úřad práce ČR a je jeho nadřízeným správním úřadem.“ Dostupné z: https://portal.mpsv.cz/upcr/oup [Cit. 2015-02-08]

Úřad práce České republiky tvoří generální ředitelství, krajské pobočky, pobočka pro hlavní město Prahu a součástí krajských poboček jsou kontaktní pracoviště. Generální ředitel je hlavou Úřadu práce. Krajské pobočky mají v čele ředitele a kontaktní pracoviště krajské pobočky mají v čele ředitele nebo vedoucího.

Krajské pobočky Dostupné z: https://portal.mpsv.cz/upcr/kp [Cit. 2015-02-08]:

Hlavní město Praha:

Adresa: Domažlická 1139/11, 130 00 Praha 3

Ředitelka: Ing. Blanka Havlík, email: blanka.havlik@aa.mpsv.cz

Středočeský kraj:

Adresa: náměstí T.G. Masarykova 145, 261 01 Příbram 1

Ředitelka: Bc. Renata Malichová, email: renata.malichova@pb.mpsv.cz

Jihočeský kraj:

Adresa: Klavíkova 1570/7, 370 04 České Budějovice 4

Ředitel: Ing. Ivan Loukota

Plzeňský kraj:

Adresa: Kaplířova 2731/7, Jižní předměstí, 320 73 Plzeň 1

Ředitel: Ing. Zdeněk Novotný, email: zdenek.novotny@pm.mpsv.cz

Karlovarský kraj:

Adresa: Závodní 385/98, 360 01 Karlovy Vary

Ředitel: Ing. Kamil Řezníček, email: kamil.reznicek@kv.mpsv.cz

Ústecký kraj:

Adresa: Dvořákova 1609/18, 400 21 Ústí nad Labem

Ředitel: Mgr. Et Mgr. Radim Gabriel, email: radim.gabriel@ul.mpsv.cz

Liberecký kraj:

Adresa: Dr. Milady Horákové 580/7, Liberec–Perštýn, 460 01 Liberec 1

Ředitelka: PhDr. Kateřina Sadílková

Královehradecký kraj:

Adresa: Wonkova 1142/1, 500 02 Hradec Králové 2

Ředitel: Mgr. Martin Horák, email: reditel@hk.mpsv.cz

Pardubický kraj:

Adresa: Boženy Vikové-Kunětické 2011, 530 02 Pardubice 2

Ředitel: Ing. Petr Klimpl, email: petr.klimpl@pa.mpsv.cz

Vysočina:

Adresa: Brtnická 2531/21, 586 01 Jihlava 1

Ředitel: Ing. Jiří Hrdlička, email: jiri.hrdlicka@ji.mpsv.cz

Jihomoravský kraj:

Adresa: Polní 1011/37, Štýřice, 639 00 Brno 39

Ředitel: Ing. Josef Bürger, email: Josef.burger@bm.mpsv.cz

Olomoucký kraj:

Adresa: Vejdovského 988/4, Hodolany, 779 00 Olomouc 9

Ředitel: Ing. Jiří Šabata, email: jiri.sabata@ol.mpsv.cz

Moravskoslezský kraj:

Adresa: 30. dubna 3130/2c, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava 2

Ředitelka: Ing. Arch. Yvona Jungová, email: yvona.jungova@ot.mpsv.cz.

Zlínský kraj:

Adresa: Čiperova 5182, 760 42 Zlín 1

Ředitelka: Mgr. Miriam Majdyšová

Kontaktní pracoviště

„Kontaktní pracoviště jsou organizačními útvary krajských poboček. Součástí kontaktního pracoviště mohou být detašovaná, či dislokovaná územní pracoviště, popř. výjezdní pracoviště. Kontaktní pracoviště plní v oblasti zprostředkování zaměstnání, evidence uchazečů a zájemců o zaměstnání zejména tyto úkoly:

- sleduje databázi a podává informace o volných pracovních místech a aktualizuje je, a zároveň aktivně vyhledává informace o volných pracovních místech,
- vede evidenci uchazečů o zaměstnání a zájemců o zaměstnání,
- rozhoduje o nezařazení do evidence uchazečů o zaměstnání a o vyřazení z této evidence,
- vydává a ověřuje správní rozhodnutí v oblasti zprostředkování zaměstnání,
- vyhledává uchazečům o zaměstnání včetně zdravotně postižených vhodné pracovní uplatnění; v této souvislosti spolupracuje s oddělením zaměstnanosti krajské pobočky,
- projednává s uchazeči včetně zdravotně postižených možnosti pracovního uplatnění na společensky účelných pracovních místech, při veřejně prospěšných pracích a jedná s nimi o možnostech rekvalifikace a provádí v těchto oblastech průzkum zájmu uchazečů,
- podílí se realizaci opatření a nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti, provádí výběr uchazečů v rámci realizace jednotlivých nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti,
- ve spolupráci s krajskou pobočkou se podílí na sociálně právním a profesním poradenství v oblasti zaměstnanosti,
- vypracovává a sjednává individuální akční plány.

Kontaktní pracoviště plní v oblasti podpory v nezaměstnanosti zejména:

- rozhoduje ve správním řízení zejména o přiznání podpory v nezaměstnanosti, při rekvalifikaci, o její výši,
- rozhoduje ve správním řízení o přiznání kompenzace odstupného dle §44b zákona o zaměstnanosti,
- zpracovává řádné a mimořádné výplaty podpor v nezaměstnanosti a podpory při rekvalifikaci,

vydává uchazečům o zaměstnání včetně zdravotně postižených a určeným orgánům potvrzení, vymezená platnou právní úpravou, o vedení v

evidenci a příp. poskytování podpory v nezaměstnanosti.“ Dostupné z: https://portal.mpsv.cz/upcr/oup [Cit. 2015-02-08]

„Kontaktní pracoviště plní v oblasti nepojistných sociálních dávek úkoly správního orgánu prvního stupně dle zákona o státní sociální podpoře, zákona o pomoci v hmotné nouzi, zákona o sociálních službách, zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a zákona o sociálně-právní ochraně dětí zejména tyto úkoly:

- rozhoduje ve správním řízení o přiznání příslušné dávky,
- vede evidenci žádostí o dávky v informačním systému, zpracovává údaje potřebné pro rozhodování o dávce do informačního systému,
- rozhoduje o případných námitkách účastníka řízení, předává nadřízenému orgánu odvolání, pokud ve své kompetenci neprovedl autoremeduru,
- zpracovává řádné i mimořádné výplaty dávek,
- provádí exekuce z přiznaných dávek,
- vyřizuje agendu posouzení zdravotního stavu pro účely nepojistných sociálních dávek

zajišťuje agendu dávek pěstounské péče.“ Dostupné z: https://portal.mpsv.cz/upcr/oup [Cit. 2015-02-08]

Historie Úřadu práce ČR

„Úřad práce ČR vznikl jako základní článek služeb zaměstnanosti v ČR v roce 1990 přijetím zákonného opatření předsednictva ČNR č. 306/1990 Sb., o zřízení úřadů práce. Na úřady práce tehdy přešla působnost ve věcech pracovních sil, která do té doby příslušela okresním národním výborům. Tímto způsobem byl institucionálně zabezpečen trh práce do doby, než

vstoupil 1. 2. 1992 v účinnost zákon o zaměstnanosti. Ještě v roce 1990 fungovalo v rámci ČR celkem 76 úřadů práce, a to ve všech okresech a v hlavním městě Praze. O šest let později, po vzniku dalšího okresu – Jeseník – stoupl počet úřadů práce na 77. V roce 2003, v souvislosti s ustanovením krajských orgánů územní samosprávy, bylo 14 úřadů práce pověřeno výkonem činnosti krajských koordinátorů pro realizaci státní politiky zaměstnanosti v územním obvodu kraje. V roce 2004 pak převzaly úřady práce agendu systému Státní sociální podpory od obcí s rozšířenou působností, kromě Prahy, kde došlo k převodu agendy až po pěti letech. V roce 2011 a úřady práce mění zásadně svou organizační strukturu a uspořádání. Změny vycházejí ze zákon. č. 73/2011 Sb., o Úřadu práceČeské republiky. Vzniká centralizovaný Úřad práce ČR (ÚP ČR) v čele s generálním ředitelem. Pod jeho hlavičkou funguje 14 krajských poboček v jednotlivých krajích, pod které spadají kontaktní pracoviště. Krajské pobočky z hlediska věcného zajišťují především nástroje aktivní politiky zaměstnanosti, kontaktní pracoviště pak agendy zprostředkování práce a státní sociální podpory. Z Úřadu práce ČR se stává zároveň jediné výplatní místo pro všechny nepojistné dávky. Zatímco před touto změnou působilo v 77 samostatných úřadech práce celkem 8 136 lidí, po převodu dalších agend jejich počet klesl o 1 953 pracovníků. V srpnu 2013 schválila vláda ČR personální navýšení ÚP ČR celkem o 700 lidí. Po skončení náborů nových pracovníků by měl mít Úřad práce ČR celkem 9 000 kmenových zaměstnanců“. Dostupné z: https://portal.mpsv.cz/upcr [Cit. 2015-02-08]

Referent zaměstnanosti - pracovník evidence a podpory

Charakteristika

Referent zaměstnanosti je pracovník evidence a podpory. Referent zaměstnanosti zabezpečuje primární služby úřadu práce fyzickým osobám při zaevidování a vedení evidence. Věnuje se administrativní činnosti při stanovená a zpracování podpor u nezaměstnaných a při rekvalifikaci. Do jeho pracovních náplní se řadí také zpracovávání agendy a rozhodování ve věci přiznávání a výplat. Dostupné z: http://www.infoabsolvent.cz/Povolani/Karta/30156 [Cit. 2015-02-08].

Činnosti

Referent zaměstnanosti poskytuje informace o přiznání dávek, vedení a aktualizace evidence a dokumentace, vedení správních řízení z oblasti podpory v nezaměstnanosti a podpory při rekvalifikaci. Referent zaměstnanosti také vyplácí dávky podpory v nezaměstnanosti a podpory při rekvalifikaci. Mezi další činnosti referenta patří zaevidování uchazečů o zaměstnání do informačního systému, zajišťování a posuzování nároků na přiznání různých dávek podpory v nezaměstnanosti a podpory při rekvalifikaci, zpracování zpráv a statistických přehledů o realizovaných platbách podpor. Dostupné z: http://www.infoabsolvent.cz/Povolani/Karta/30156 [Cit. 2015-02-08].

Vhodné školní vzdělání pro toto povolání

- *18-20-M/01 Informační technologie*
- *63-41-M/01 Ekonomika a podnikání*
- *63-41-M/02 Obchodní akademie*
- *68-43-M/01 Veřejnosprávní činnost*

Zdravotní omezení

Nejsou definována onemocnění, která by vylučovala výkon tohoto povolání. Doporučení nebo naopak nedoporučení výkonu tohoto povolání by měl po řádné konzultaci posoudit odborný lékař. Dostupné z: http://www.infoabsolvent.cz/Povolani/Karta/30156 [Cit. 2015-02-08].

]

PRAKTICKÁ ČÁST

Řada autorů uvádí různé dotazníky na zjištění syndrom vyhoření jako například Dotazník psychického vyhoření, kde se zjišťuje „míra vyhoření“ (A.M.Pinesová), dále metoda MaslawBurnoutInventory, nejčastěji používaná metoda k odbornému vyšetření burnout syndromu. Další autoři k dotazníkům jsou: D. Hawkins, F. Minirth, Paul Maier a ChrisThursman (1990). Jinou metodou může být využití tzv. subjektivního hodnocení vlastní situace pomocí PSA – PersonalSubjectiveAnalysis („Rozbor osobního vnitřního stavu“). Přestože existují tyto dotazníky, rozhodla jsem se vytvořit vlastní dotazník, který jsem rozdala na úřady práce referentům zaměstnanosti.

Chtěla jsem si vyzkoušet vytvořit dotazník, proto jsem se rozhodla pro vlastní tvorbu. Dále jsem nechtěla přetěžovat dotazované mnoha otázkami a chtěla jsem položit takové, na které mě zajímaly odpovědi.

Referenti zaměstnanosti jsou denně v kontaktu s mnoha lidmi, proto u nich také hrozí syndrom vyhoření. Proto jsem se rozhodla poslat po celém Pardubickém kraji dotazníky všem referentům zaměstnanosti, abych si potvrdila hypotézu, že se u nich mohou vyskytovat příznaky syndromu vyhoření.

Celkem jsem rozeslala 92 dotazníků. Vrátilo se mi 45 dotazníků. Všechny dotazníky byly řádně vyplněny, tudíž nemusel být žádný vyřazen. Pouze u jednoho dotazníku respondent nevyplnil poslední tři otázky, tento fakt zohledňuji ve své analýze dat. Výzkum probíhal od začátku ledna do konce února minulého roku. Pro sběr dat jsem zvolila metodiku kvantitativního výzkumu prostřednictvím dotazníků.

Zpracování údajů

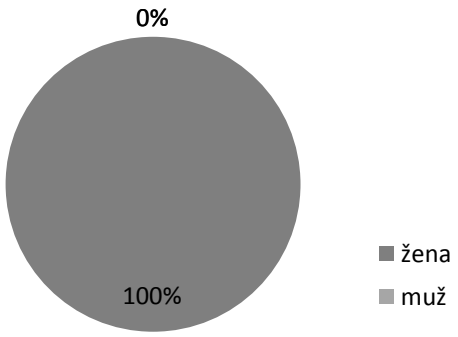
K analýze otázek jsem použila statistickou veličinu četnosti. Četnost je absolutní nebo relativní a udává, kolik hodnot daného znaku se vyskytuje v daném souboru.

1. V první otázce se zjišťovalo pohlaví ze 45 respondentů, kteří odpověděli. Odpovědělo čtyřicet pět žen, proto se budu v následujících grafech a tabulkách vyjadřovat pouze o respondentkách nikoli respondentech. Na úřadech práce se setkáváme spíše s ženami, proto mě výsledek nějak zvlášť nepřekvapil.

Tabulka 1 - Pohlaví respondentů

Pohlaví	Absolutní četnost	Relativní četnost
Muž	**0**	**0%**
Žena	**45**	**100%**
Celkem	**45**	**100%**

Graf 1 - Pohlaví



Zdroj: vlastní šetření

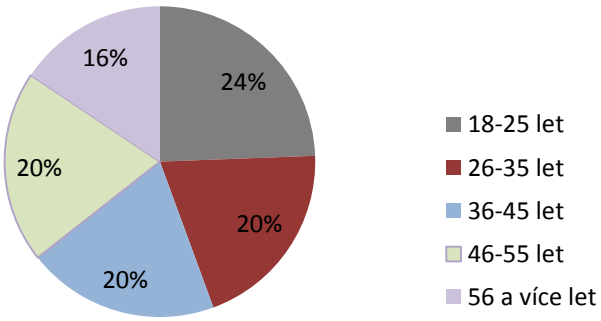
2. Ve druhé otázce se zjišťoval věk respondentek, který jsem v dotazníku rozdělila do pěti skupin. První byly respondentky ve věku 18-25 let a to ve 24%, další tři věkové skupiny ve věku 26-35 let, 36-45 let a 46-55 let ve 20%, a nejstarších respondentek ve věku 56 let a více bylo nejméně a to v 16%.

Předpokládala jsem, že bude převládat spíše vyšší věk. Zamyslela jsem se nad nynější situací a znám mnoho žen, které mění své pracovní místo tak, že buď změní úsek, nebo odejdou naplno z tohoto oboru. Mladé absolventky hledají hned po škole práci, proto jsou na úřadech také čerstvé absolventky středních, vyšších nebo vysokých škol.

Tabulka 2 – Věk respondentů

Věk respondentů	Absolutní četnost	Relativní četnost
18-25 let	11	24,4%
26-35 let	9	20%
36-45 let	9	20%
46-55 let	9	20%
56 a více let	7	15.6%
Celkem	45	100%

Graf 2 – Věk respondentů



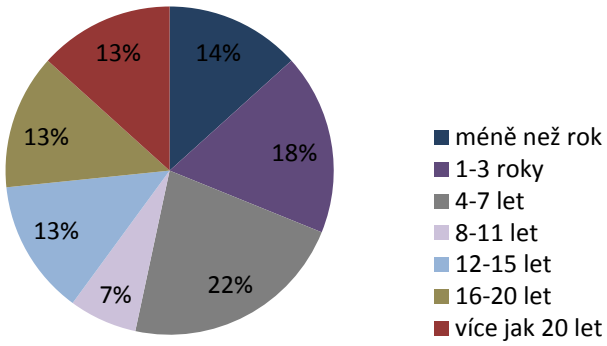
Zdroj: vlastní šetření

3. Tato otázka měla zjistit, jak dlouho vykonávají respondentky svou práci na své pracovní pozici. Nejvíce respondentek a to 22% uvedlo, že pracují ve své pozici 4-7 let. Další skupinou byly respondentky, které jsou ve své pozici 1-3 roky a to v 18%. Méně než jeden rok, 12-15 let, 16-20 let a 20 let a více odpovědělo po 13%. Nejméně početná skupina byla 8-11 let a to pouze 7%.

Tabulka 3 - Jak dlouho pracuji na své pozici

Jak dlouho pracuji na své pozici	Absolutní četnost	Relativní četnost
Měně než 1 rok	**6**	**13,3%**
1 – 3 roky	**8**	**17,8%**
4 – 7 let	**10**	**22,2%**
8 – 11 let	**3**	**6,7%**
12 – 15 let	**6**	**13,3%**
16 – 20 let	**6**	**13,3%**
20 let a více	**6**	**13,3%**
Celkem	**45**	**100%**

Graf 3 – Jak dlouho pracujete na své pozici?



Zdroj: vlastní šetření

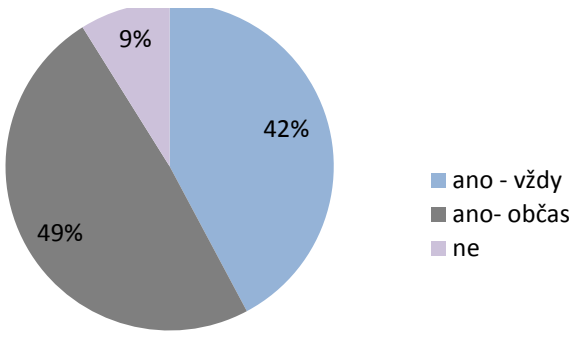
4. Čtvrtá otázka se zabývala tím, jestli respondentky baví práce s lidmi. Odpovědět mohli ANO-vždy, kde odpovědělo 43%, dále na ANO-občas odpovědělo 49% a na odpověď Ne odpovědělo 9%.

Z této otázky plyne, že pouze 9% dotazovaných respondentů nebaví práce s lidmi, většinu práce s lidmi baví, což hodnotím velmi kladně. Porovnávala jsem tyto odpovědi s věkem respondentek a na odpověď ano - vždy odpovídaly nejčastěji ženy ve věku 18-25 let. Na odpovědi, že je práce s lidmi nebaví, odpovídaly nejčastěji ženy ve věku 36-45 let. Pokud si respondentky zvolily tuto práci, měla by je práce s lidmi bavit a kontakt s lidmi by pro ně měl být přínosem. Práce s lidmi se řadí mezi nejsložitější, a pokud s nimi někdo nerad jedná, určitě by si neměl vyhledávat práci na takových pozicích. Ovšem jsou lidé, které práce s lidmi bavila, ale postupem času (špatnými zkušenostmi – špatné jednání klientů apod.) je může práce bavit mnohem méně.

Tabulka 4 - Baví mě práce s lidmi

Baví mě práci s lidmi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano – vždy	**19**	**42,2%**
Ano – občas	**22**	**48,9%**
Ne	**4**	**8,9%**
Celkem	**45**	**100%**

Graf 4 – Baví mě práci s lidmi



Zdroj: vlastní šetření

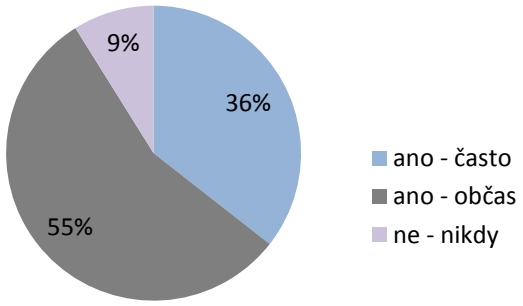
5. Pátá otázka zjišťovala, zda se respondentky dokážou radovat ze své práce. Respondentky měly na výběr odpovědi: Ano-často, Ano-občas, Ne, nikdy. Nejvíce jich odpovědělo Ano-občas a to v 56%, Ano-často v 36% a 9% odpovědělo, že se nedokážou radovat ze své práci nikdy.

Z této otázky plyne, že 9% dotazovaných respondentek odpovědělo, že se z jejich práce vůbec netěší, což je pro mě alarmující výsledek a tyto respondentky by se měly zamyslet, zda je pro ně dobré pokračovat na této pozici. Určitě bych jim doporučila, aby si vzaly dovolenou, zkusily změnit pozici (například v oboru, ale i na jiné oddělení), aby si promluvily se zaměstnavatelem a kolegy a zkusili společně vymyslet takové pracovní podmínky, aby pro pracující byla práce spíše potěšením než pouhou „každodenní povinností či dokonce trestem“. Bylo pro mě překvapením, když jsem porovnávala odpovědi s věkem tázaných respondentek. Čtyři respondentky odpověděly, že se nedokáží radovat ze své práce. A to jedna respondentka ve věku 36-45 let a tři respondentky ve věku 26-35 let.

Tabulka 5 - Dokáži se radovat ze své práce

Dokáži se radovat ze své práce	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano – často	16	35,6%
Ano – občas	25	55,6%
Ne, nikdy	4	8,9%
Celkem	45	100%

Graf 5 - Dokáži se radovat ze své práce



Zdroj: vlastní šetření

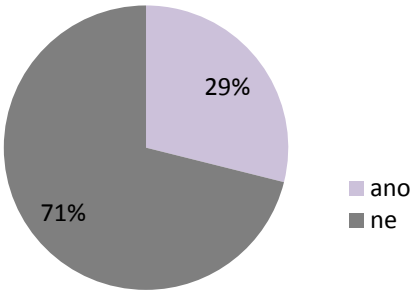
6. Šestá otázka se týkala subjektivního pocitu dotazovaných, zda si ve své práci připadají zbyteční. Většina, a to 71% respondentek odpovědělo, že si ve své práci zbytečné nepřipadají a 29% odpovědělo, že ANO.

29% tázaných respondentek odpovědělo, že se ve své práci považují za zbytečné, což považuji za velké číslo. Opět bych navrhovala respondentkám, aby si o této situaci promluvily s kolegy, se svým vedoucím a zaměstnavatelem, který by měl umět v této situaci zakročit a pozitivně pomoci svému zaměstnanci. Osobně bych navrhla nějaké školení, koučinky apod. Ovšem, když jsem porovnávala odpovědi s věkem dotazovaných, nejvíce se ve své práci připadají být zbytečné respondentky ve věku 18-25 let. Mohou se cítit zbytečné, protože jsou mladé, nemají mnoho zkušeností, tím pádem nemají tolik kompetencí, mohou se porovnávat se staršími a zkušenějšími kolegyněmi apod.

Tabulka 6 - Připadám si ve své práci zbytečný/á

Připadám si ve své práci zbytečný/á	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	**13**	**28,9%**
Ne	**32**	**71,1%**
Celkem	**45**	**100%**

Graf 6 - Připadám si ve své práci zbytečná / ý



Zdroj: vlastní šetření

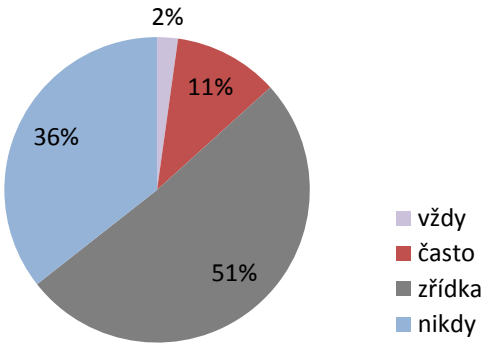
7. Otázka sedmá zjišťovala, zda se dotazovaní vyhýbají kontaktu s klienty. Jedna odpověď respondentky ve věku 26-35 let byla, že se snaží vyhýbat kontaktu s lidmi vždy. Časté vyhýbání se rozhovoru s klienty postihuje 11% tázaných respondentek, 51% respondentek se rozhovoru vyhýbá zřídka a 36% dotazovaných se nevyhýbá kontaktu s klienty nikdy.

Pouze jeden člověk se vyhýbá kontaktu s klienty, což mě také znepokojuje, protože referent zaměstnanosti se potýká denně s mnoha lidmi a vyhýbání se jim je nemožné. Nejvíce referentek odpovědělo, že se klientům vyhýbají zřídka. V této profesi bych výsledek pochopila, protože referentky se potkávají denně s mnoha klienty a ne každý je vždy dobře naladěn, nemusí se k referentkám chovat příjemně. Samozřejmě by referentky měly být profesionální a i když není úplně každé setkání z klientovy strany příjemné, neměly by dávat nic najevo. Naopak také respondentky občas mají své problémy, ať již osobní nebo pracovní, nemusí mít náladu na rozhovor s klienty, ale přesto by měly opět zachovat profesionální přístup.

Tabulka 7 - Snažím se vyhýbat rozhovoru s klienty

Snažím se vyhýbat rozhovoru s klienty	**Absolutní četnost**	**Relativní četnost**
Vždy	**1**	**2,2%**
Často	**5**	**11,1%**
Zřídka	**23**	**51,1%**
Nikdy	**16**	**35,6%**
Celkem	**45**	**100%**

Graf 7 - Snažím se vyhýbat rozhovorům s klienty



Zdroj: vlastní šetření

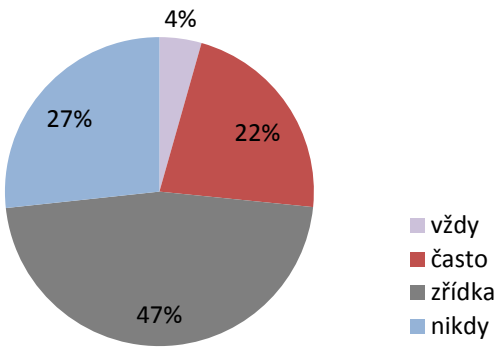
8. Tato otázka měla za cíl zjistit, zda mají respondenti pochybnosti o svých pracovních schopnostech. Vždy mají pochybnosti ve 4%, často ve 22%, nejvíce dotazovaných a to ve 47% odpovědělo, že o sobě pochybují zřídka a 27% dokonce o sobě nepochybuje vůbec.

Pouze dvě respondentky odpověděly, že mají pochybnosti vždy a to ve věku 18-25 let, což se dá pochopit vzhledem k nízkému věku. Jsou to čerstvé absolventky, kterým chybí zkušenosti, teprve se učí, a proto se cítí velmi nejisté. Velmi mě překvapila odpověď jedné respondentky v tomto mladém věku, která odpověděla, že nemá pochybnosti nikdy. Myslím si, že v tomto věku s tak malými pracovními zkušenostmi není odpověď častá. Důvodem bude zřejmě osobnost respondentky, výchova, která je spojená se sebedůvěrou. Dále na odpověď **nikdy** odpověděly spíše respondentky staršího věku. Zajisté to souvisí s pracovními zkušenostmi a dlouhodobou praxí. Otázkou je, zda to není pouze „letitá rutina“ a domněnka, kdy jsou tyto respondentky přesvědčeny, že vše dělají výborně a nemohou se nikdy splést.

Tabulka 8 - Pochybuji o svých pracovních schopnostech

Pochybuji o svých pracovních schopnostech	Absolutní četnost	Relativní četnost
Vždy	2	4,4%
Často	10	22,2%
Zřídka	21	46,7%
Nikdy	12	26,7%
Celkem	45	100%

Graf 8 – Pochybuji o svých profesionálních schopnostech



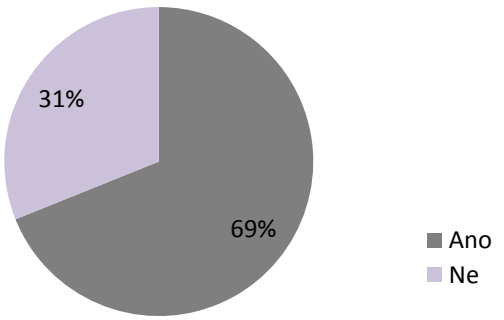
Zdroj: vlastní šetření

9. Otázka číslo devět měla zjistit, zda dotazované jejich práce naplňuje. Na výběr byla odpověď ANO x NE, práce naplňuje 69% respondentek a 31% práce nenaplňuje. Pouze jedna respondentka ve věku 56 let a více a čtyři respondentky ve věku 18-25 let odpověděly, že je práce nenaplňuje. U respondentek mladšího věku může být důvod, že je to jejich první práce, jsou plné ideálů a pak zjistí, že je práce tolik nenaplňuje a nesplňuje jejich původní očekávání. Nebo naopak je může znepokojovat málo zkušeností, nejistota, ale postupem času je může začít práce bavit a naplňovat. Ostatní odpovědi respondentek byly vyrovnané a věk tam nehrál žádnou roli.

Tabulka 9 - Má práce mě naplňuje

Má práce mě naplňuje	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	**31**	**68,9%**
Ne	**14**	**31,1%**
Celkem	**45**	**100%**

Graf 9 - Má práce mě naplňuje



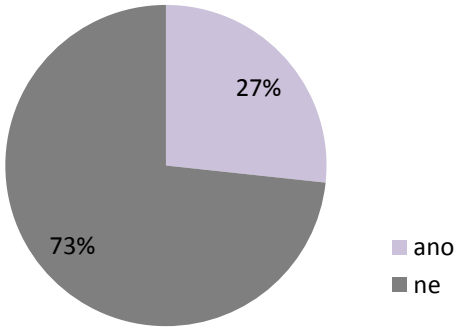
Zdroj: vlastní šetření

10. V této otázce se zjišťovalo, zda respondentky uvažují o odchodu z práce. Opět měly na výběr buď ANO či NE. Většina a to 74% jich uvedla, že o odchodu z práce neuvažuje, 27% o odchodu uvažuje, což je signálem, že je něco v nepořádku a tyto respondentky by měly začít situaci řešit. Vzhledem k věku nejméně uvažují o odchodu z práce respondentky ve věku 46 let. Důvod může být takový, že nechtějí měnit zaměstnání, protože je práce baví. Dalším důvodem může být, že se bojí měnit práci a nechce se jim ze „zajetých kolejí" nebo se obávají, že ve svém věku najdou jinou práci hůře.

Tabulka 10 - Často uvažuji o odchodu z práce

Často uvažuji o odchodu z práce	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	**12**	**26,7%**
Ne	**33**	**73,3%**
Celkem	**45**	**100%**

Graf 10 - Často přemýšlím o odchodu z práce



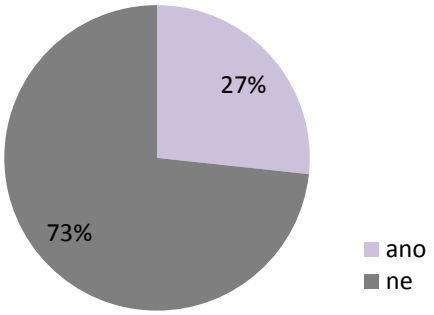
Zdroj: vlastní šetření

11. Tato otázka se týkala frustrace ze zaměstnání, zda narušuje respondentům jejich soukromé vztahy. Většina a to 74% respondentek odpověděla, že je jejich práce nenarušuje, 27% respondentek uvedlo, že jim práce narušuje soukromé vztahy. Pokud frustrace z práce začne negativně narušovat soukromé vztahy, měly by respondentky tento problém řešit. V této fázi by si měly určitě, dle mého názoru, promluvit s rodinou, která by je měla podporovat. Dále by měly tuto situaci probrat s vedoucím práce, jestli nemají například neadekvátně moc práce apod. Společně by se měli snažit najít nová řešení. V porovnání s věkem, nejvíce pociťují frustraci ze zaměstnání ženy ve věku 56 let a více a nejméně respondentky ve věku 18-25 let.

Tabulka 11 - Frustrace ze zaměstnání narušuje moje soukromé vztahy

Frustrace ze zaměstnání narušuje moje soukromé vztahy	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	**12**	**26,7%**
Ne	**33**	**73,3%**
Celkem	**45**	**100%**

Graf 11 - Frustrace ze zaměstnání narušuje moje soukromé vztahy



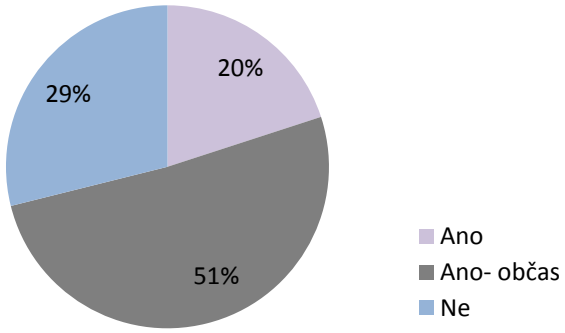
Zdroj: vlastní šetření

12. V této otázce jsem zjišťovala fyzickou vyčerpanost respondentů. Většina z nich a to v 51% odpověděla, že se tak občas cítí, 20% se cítí být fyzicky vyčerpané a 29% se tak necítí. Nejvíce se cítí fyzicky vyčerpané respondentky ve věku 56 let a více.

Tabulka 12 - Cítím se fyzicky vyčerpaná / ý

Cítím se fyzicky vyčerpaná/ý	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	**9**	**20%**
Ano – občas	**23**	**51,1%**
Ne	**13**	**28,9%**
Celkem	**45**	**100%**

Graf 12 - Cítím se fyzicky vyčerpaná / ý



Zdroj: vlastní šetření

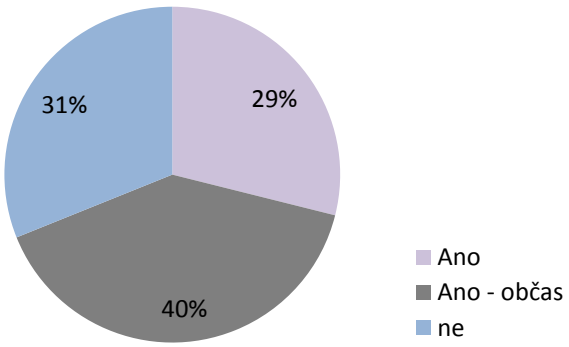
13. Tato otázka měla zjistit, zda se respondenti cítí být psychicky vyčerpaní. V 29% se cítí být respondentky psychicky vyčerpané, v 40% se tak cítí pouze občas a 31% se psychicky vyčerpaně necítí.

V porovnání s věkem u dotazovaných respondentek se více psychicky vyčerpané cítí respondentky ve věku 18-25 let a zároveň respondentky ve věku 56 let a více. U mladších respondentek může hrát roli nízký věk, méně zkušeností, první povolání. Respondentky ve věku 56 let a více se mohou cítit více psychicky vyčerpané z důvodu dlouhodobému výkonu práce s lidmi, mohou se u nich projevovat více zdravotní problémy apod.

Tabulka 13 - Cítím se psychicky vyčerpaná / ý

Cítím se psychicky vyčerpaná/ý	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	**13**	**28,9%**
Ano – občas	**18**	**40%**
Ne	**14**	**31,1%**
Celkem	**45**	**100%**

Graf 13 - Cítím se psychicky vyčerpaná / ý



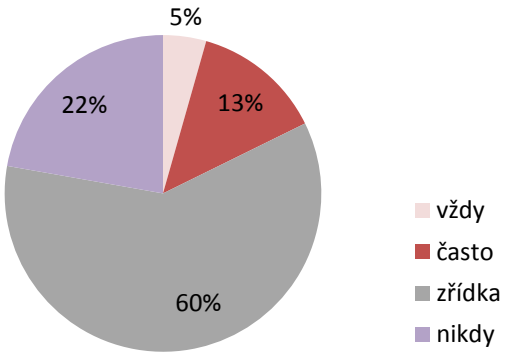
Zdroj: vlastní šetření

14. Na tuto otázku, zda se respondenti obtížně soustřeďují, odpověděly 2 respondentky, že se špatně soustředí stále a to ve věku 46-55 let a 56 let a více. 13% respondentek se obtížně soustředí často, většina tázaných respondentek a to 60% odpověděla, že se špatně soustředí zřídka a 22% se nikdy špatně nesoustředí. Zajisté zde hraje mnoho faktorů, momentální psychické rozpoložení respondentek, denní doba, zda jsou v psychické a fyzicky pohodě, zdravotní stav apod.

Tabulka 14 - Obtížně se soustřeďuji

Obtížně se soustřeďuji	Absolutní četnost	Relativní četnost
Vždy	2	4,4%
Často	6	13,3%
Zřídka	27	60%
Nikdy	10	22,2%
celkem	45	100%

Graf 14 - Obtížně se soustřeďuji



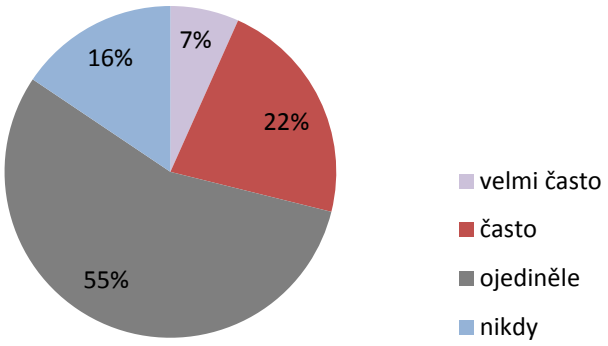
Zdroj: vlastní šetření

15. V této otázce se zjišťovalo, zda tázaní respondenti trpí bolestmi hlavy. Pouze 3 respondentky odpověděly, že trpí bolestí hlavy velmi často. 22 % respondentek bolí hlava často, většina a to 56 % trpí bolestí hlavy ojediněle a 7 tázaných dokonce odpovědělo, že je hlava nebolí vůbec. Opět bych se přiklonila ke zdravotnímu stavu respondentek, některé mohou být unavené a neodpočaté, proto je hlava bolí často nebo ojediněle. Velmi často trpí bolestmi hlavy tři respondentky. Pokud tak ještě neučinily, určitě by si měly zajít k lékaři a najít příčinu. S bolestmi hlavy se může snížit kvalita práce, s tím se spojuje stres a v krajním případě může dojít k psychickému vyhoření.

Tabulka 15 - Trpím bolestmi hlavy

Trpím bolestmi hlavy	Absolutní četnost	Relativní četnost
Velmi často	3	6,7%
Často	10	22,2%
Ojediněle	25	55,6%
Nikdy	7	15,6%
Celkem	45	100%

Graf 15 - Trpím bolestmi hlavy



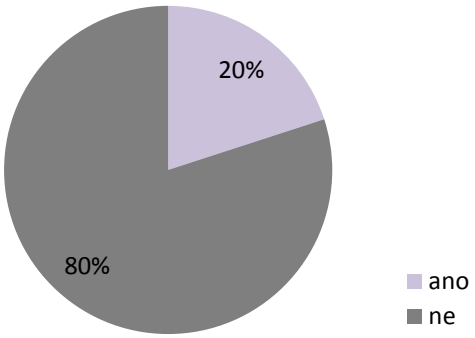
Zdroj: vlastní šetření

16. Tato otázka měla za úkol zjistit, zda respondenti ztrácí kontakt s okolím. Na odpověď ANO x NE, jich většina a to v 80% neztrácí kontakt s okolím, 20% ztrácí. Devět respondentek, které odpověděly, že ztrácí zájem o okolí, by si měly promluvit se svými kolegy, přáteli a rodinou a snažit se najít důvod, proč se straní a najít společně řešení. Čím dříve naleznou řešení, tím lépe. V nejhorším případě se uzavřou do sebe, s okolím komunikují minimálně a tím se prohlubuje jejich samota, která se může u někoho později proměnit například v depresi. V porovnání s věkem ztrácí zájem o okolí více ženy ve věku 46-55 let a 56 let a více.

Tabulka 16 - Ztrácím zájem o kontakt s okolím

Ztrácím zájem o kontakt s okolím	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	**9**	**20%**
Ne	**36**	**80%**
Celkem	**45**	**100%**

Graf 16 - Ztrácím zájem o kontakt s okolím



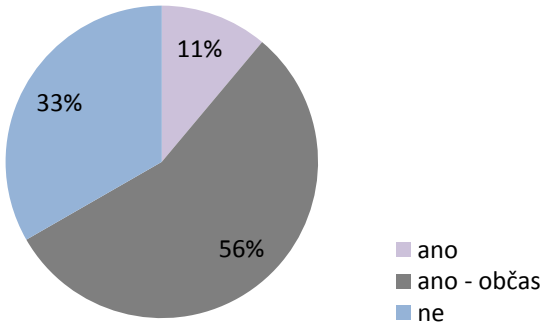
Zdroj: vlastní šetření

17. V této otázce se zjišťovalo, jestli na sobě referenti pociťují stres. Nejvíce jich odpovědělo, že občas na sobě stres pociťují a to v 56%, což přikláním k práci, kterou vykonávají, každý den se setkávají s mnoha lidmi s různými problémy, v práci musí podávat dobré výsledky, cítí se být v časovém presu a k tomu se nemusí cítit dobře, proto na sobě pociťují v takových případech stres. 33% respondentek na sobě stres nepociťuje, 11% respondentek odpovědělo, že stres pociťují. Navrhla bych jim, aby si zmapovaly, jak často a v jakém množství stres pociťují, zda se jedná opravdu o stálou záležitost. Pokud ano, měly se snažit zmírnit stres, změnit pracovní návyky, podmínky, začít se věnovat svým zálibám, vyzkoušet například relaxační cvičení apod. Metod je spoustu a každému vyhovuje něco jiného.

Tabulka 17 - Pociťuji na sobě stres

Pociťuji na sobě stres	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	**5**	**11,1%**
Ano – občas	**25**	**55,6%**
Ne	**15**	**33,3%**
Celkem	**45**	**100%**

Graf 17 - Pociťuji na sobě stres



Zdroj: vlastní šetření

18. Cílem této otázky bylo zjistit, do jaké míry znají referenti pojem syndrom vyhoření.

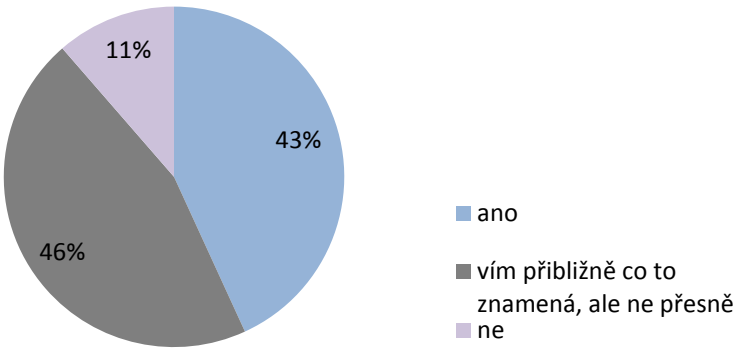
Pouze v 11% tento pojem neznají. 43% vědí, co syndrom vyhoření znamená a 45% respondentů tento pojem zná, ale ne zcela podrobně.

Porovnáme-li odpovědi na tuto otázku s věkem respondentů, na odpověď Ne odpověděly respondentky starší 46 let. Naopak respondentky ve věku 18-25 odpověděly, že pojem syndrom vyhoření znají. O syndromu vyhoření se mluví čím dál tím více až v posledních letech, tento pojem se učí ve škole, a proto zřejmě mladší respondentky vědí lépe definici než starší tázané ženy.

Tabulka 18 - Znám pojem syndrom vyhoření

Znám pojem syndrom vyhoření	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	19	43,2%
Vím přibližně co to znamená, ale ne podrobně	20	45,5%
Ne	5	11,4%
Celkem	44	100%

Graf 18 - Znám pojem syndrom vyhoření



Zdroj: vlastní šetření

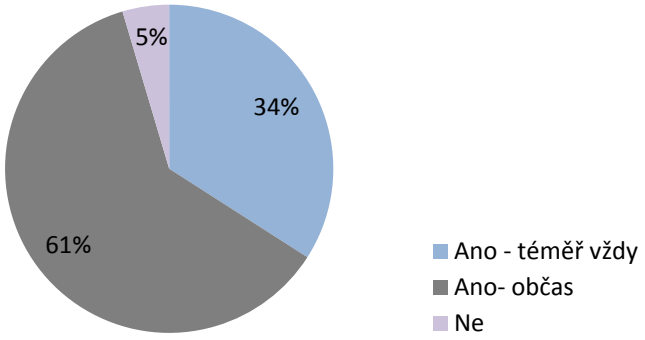
19. Tato otázka se věnovala tomu, zda se respondenti dostatečně věnují svým koníčkům.

Pouze 5% tázaných respondentek se svým koníčkům nevěnuje vůbec. 34% respondentek odpovědělo, že se svým zálibám věnují téměř vždy a nejvíce odpověděly občas a to v 61%. Respondentky mladšího věku si na své záliby najdou více času než starší, které většinou odpovídaly, že se svým koníčkům věnují občas. 2 respondentky ve věku 26-35 let a 36-45 let odpověděly, že se svým zálibám nevěnují vůbec.

Tabulka 19 - Ve volném čase se věnuji svým koníčkům

Ve volném čase se věnuji svým koníčkům	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano – téměř vždy	**15**	**34,1%**
Ano – občas	**27**	**61,4%**
Ne	**2**	**4,6%**
Celkem	**44**	**100%**

Graf 19 - Ve volném čase se věnuji svým koníčkům



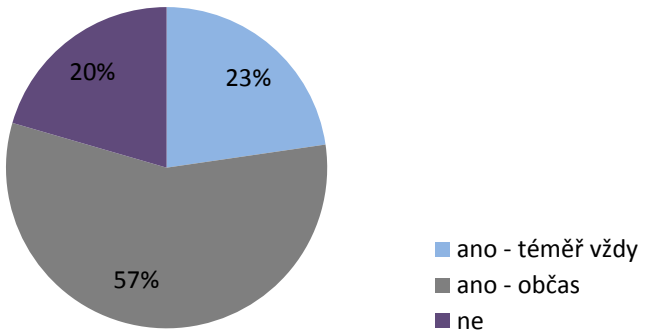
Zdroj: vlastní šetření

20. Poslední otázka byla zaměřena na relaxaci a cvičení. 23% dotazovaných odpovědělo, že cvičí a relaxují téměř vždy, 57% občas a 21% dokonce necvičí a nerelaxují vůbec. Někdo je zvyklý sportovat pravidelně, jiný vůbec. Pro zdravý životní styl by si měl každý bez ohledu na svůj věk najít alespoň chvíli svého času na zdravý pohyb. Nemusí chodit každý den na dvě hodiny do posilovny nebo uběhnout denně 20 km, ale alespoň několikrát do týdne bychom si všichni měli dopřát procházku nebo nějaké cvičení. Především si myslím, že je jedno jaký pohyb, ale hlavně aby každého bavil a stal se tak pro každého z nás pravidelným potěšením.

Tabulka 20 - Zabývám se relaxací, cvičením

Zabývám se relaxací, cvičením	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano – téměř vždy	10	22,7%
Ano – občas	25	56,8%
Ne	9	20,5%
Celkem	44	100%

Graf 20 - Zabývám se relaxací, cvičením



Zdroj: vlastní šetření

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, zda se u referentů zaměstnanosti objevuje syndrom vyhoření.

Dílčí cíle:

1. Zjistit, zda všichni dotazovaní referenti zaměstnanosti znají pojem syndrom vyhoření.

2. Zjistit, zda se více psychicky vyčerpaní a ve stresu cítí referenti, pracující déle na svých pracovních pozicích.

Hypotézy:

1. Předpokládám, že všichni referenti zaměstnanosti budou dobře znát pojem syndrom vyhoření.

2. Přepokládám, že referenti pracující déle na této pozici, na sobě budou pociťovat více stresu a budou se cítit více psychicky vyčerpaní.

Hypotézu č. 1 jsem vyhodnocovala pomoci otázky č. 18 v dotazníku. Otázka zněla: Znám pojem syndrom vyhoření? Respondentky měly na výběr z odpovědí – ano, - vím přibližně, co to znamená, ale ne podrobně, - ne.

Na odpověď, že pojem znají, odpovědělo nejvíce a to 5 respondentek ve věku 18-25 let. Ve věku 56 let a více, odpověděly 4 respondentky, že znají pojem syndrom vyhoření. Dále byly odpovědi vyrovnané. Ve věku 26-35 let, 36-45 let a 46-55 let odpověděly všechny po třech. Dohromady odpovědělo 18 respondentek, že pojem syndrom vyhoření znají. Další možnost odpovědi byla, že pojem syndrom vyhoření znají přibližně, ale neví přesně, co znamená. Tato odpověď byla nejpočetnější, protože na ni odpovědělo celkem 20 respondentek. Na odpověď, že syndrom vyhoření neznají vůbec, odpovědělo celkem pět respondentek. Dvě respondentky ve věku 56 let a více, další dvě respondentky ve věku 46-55 let a jedna respondentka ve věku 36-45 let. Má hypotéza se nepotvrdila, protože jsem předpokládala, že budou znát pojem syndrom vyhoření všechny referentky, ale výsledek byl jiný. Dle tohoto

dotazníku vyplynulo, že nejméně znají pojem syndrom vyhoření referentky věku 46-55 let a 56 let a více.

K ověření hypotézy č. 2 jsem použila v dotazníku otázky č. 13,14. Otázka 13 - Cítím se psychicky vyčerpaný/á? Otázka 17 – Pociťuji na sobě stres? Hypotéza se nepotvrdila, protože dle odpovědí neměla délka vykonávané pozice vliv na to, zda se cítí referentky psychicky vyčerpané a zda na sobě pociťují stres.

Diskuze

Ve své bakalářské práci jsem se zabývala syndromem vyhoření, konkrétně jsem se zaměřila na referenty zaměstnanosti. Pomocí dotazníkového šetření jsem zjistila, že některé referentky zaměstnanosti, které mi dotazníky vyplňovaly, opravdu mohou jevit známky syndromu vyhoření. U některých odpovědí jsem předpokládala výsledky na základě věku, praxe apod., ale ne vždy tomu tak bylo. Zajímavá odpověď byla v otázce číslo osm, kde se zjišťovalo, zda referenti pochybují o svých pracovních schopnostech. Žena ve věku 18-25 let, která pracuje ve své pozici krátce, odpověděla, že nemá žádné pochybnosti.

Celkově bych zhodnotila výsledek uspokojivě, i když ne u všech respondentek byly odpovědi vždy pozitivní. Mnoho respondentek se dle odpovědí z dotazníku nevěnuje pouze práci, ale také svým zálibám a mimopracovním aktivitám. Většina z nich by práci zatím neměnila a dokonce je jejich práce naplňuje. Méně respondentek odpovědělo, že uvažují o změně jejich práce, která je nenaplňuje, mívají bolesti hlavy, jejich práce jim narušuje negativně soukromý život, snaží se vyhýbat kontaktu s okolím apod. Toto mohou být známky syndromu vyhoření, proto bych určitě těmto ženám doporučila, aby si o těchto obtížích promluvily s někým blízkým, rodinou, ale také v práci, se svým vedoucím, aby mohli společně učinit změny k lepšímu. Pokud nepomůže ani delší dovolená, je dobré uvažovat o změně práce nebo alespoň začít se věnovat více samy sobě, svým koníčkům, rodině a přátelům. Je důležité, aby neztrácely kontakt s ostatními, kteří by pro ženy měli být oporou a podporou. Hlavně si musí ony samy uvědomit a přiznat si, že tento stav není v pořádku a pokud se o své problémy podělí s ostatními, pomůžou jí.

Tento dotazník byl zcela anonymní, proto považuji odpovědi jako velmi důležité a jsem velmi ráda, že min poskytly tak cenné odpovědi zaměstnankyně úřadu práce.

Závěr

Ta je vyhořelá, ten je vyhořelý! Tuto větu slyším dnes a denně. Někdo se na někoho jednou neusměje nebo řekne něco špatného a druhý mu vzápětí „diagnostikuje“ syndrom vyhoření. Někoho zabolí hlava a už trpí migrénami a depresemi. Je to snad trend této moderní doby? Sama si neumím na tuhle otázku odpovědět. Osobně si myslím, že se velmi často s pojmy jako stres, deprese, syndrom vyhoření, apod. velmi plýtvá. Domnívám se, že tyto pojmy dokonce zevšedněly a je to veliká škoda, protože jsou na světě lidé, kteří těmito nemocemi opravdu trpí, a kteří potřebují nezbytně odbornou pomoc. Na druhou stranu věřím, a je to i prokázané, že lidí trpících depresemi, psychickým vyhořením apod., je čím dál tím více, snižuje se také věková hranice lidí, u kterých se tyto nemoci objevují. Čím to je? Zřejmě dnešní dobou, kladou se na nás čím dál větší nároky, jak už jsem zmiňovala v úvodu této práce, proto se také zvýšil počet nemocných těmito chorobami. Myslím si, že bychom se nad sebou měli zamyslet, jak na tom jsme, co děláme pro naše duševní i fyzické zdraví, měli bychom se naučit vnímat nejen lidi kolem nás, ale především sami sebe, protože pokud my se cítíme dobře a jsme v psychické pohodě a rovnováze, tak teprve potom můžeme pomáhat ostatním.

V budoucnu bych se chtěla zabývat podrobněji touto problematikou, protože to je pro mě velmi zajímavé téma a určitě se bude týkat čím dál tím více lidí v naší společnosti.

Je důležité vědět, že syndrom vyhoření nevzniká jen tak „z čista jasna“, ale předchází mu psychická nepohoda, pracovní zklamání a nakonec zklamání ze sebe samotného. Vyhořelý člověk zažívá stres a vnitřní nerovnováhu, které pak následují fyzické problémy a nemoci a celkově je tím lidský organizmus oslaben. Každý člověk by si měl uvědomit svůj žebříček hodnot a nepovažovat svoji práci za nejdůležitější na světě. Měl by vědět, že my lidé nejsme stejní a náš smysl života se může lišit, proto nesmíme cítit odpovědnost za chování ostatních.

Seznam literatury

BEŇO, Pavel. *Můj šéf, můj nepřítel*. 1.vyd. ERA group spol. s r.o., 2003. 181 s. ISBN 80-86517-34-9.

DALE, Carnegie. *Jak překonat starosti a stres*. Nakladatelství Práh, 2011. 160 s. ISBN 978-80-7252-320-7.

HAWKINS, Peter a Robin Shohet. *Supervize v pomáhajících profesích.* 1. vydání. Portál, 2004. 216 s. ISBN: 80-7178-715-9.

HERMAN, Erik a Pavel DOUBEK. *Deprese a stres.* Vliv nepříznivé životní události na rozvoj psychické poruchy. Praha: Maxdorf, 2008. 94 s. ISBN 978-80-7345-157-8.

HILTON, Jonathan. *Jak překonat stres doma, v práci, na cestách*. Praha: Svojtka & Co., s.r.o., 2008. 142 s. ISBN 978-80-256-0092-4.

KALLWAS, Angelika. *Syndrom vyhoření v práci a osobním životě.* Praha: portál, 2007. 139 s. ISBN 978-80-7367-299-7.

KEBZA, Vladimír., ŠOLCOVÁ, Iva. *Syndrom vyhoření*. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. 23 s. ISBN 80-7071-231-7.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Hořet, ale nevyhořet*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2012. 175 s. ISBN 978-80-7195-573-3.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. 2. vyd. Praha: Grada, 1998. 136 s. ISBN 80-7169- 551-3.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat depresi*. 1 vyd. Grada Publishing, 1997. 128 s. ISBN 80-71-69-349-9.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres.* Praha: Grada, 1994. 192 s. ISBN 80-7169-121-6.

MERG K. KNOEDL, T. *Jak přežít v práci*. 1. vydání. Brno: ComputerPress, 2007. 160 s. ISBN 80-7169064-3.

MYRON, D. Rush. *Syndrom vyhoření.* Praha: Návrat domů, 2003. 129 s. ISBN 80-7255- 074-8.

STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. 112 s. ISBN 978-80-247-3553-5.

SVOBODOVÁ, Lenka. *Nenechte se šikanovat kolegou.* Mobbing – skrytá hrozba. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 112 s. ISBN 978-80-247-2474-4.

VINAY, Joshi. *Stres a zdraví*. Praha: Portál, 2007. 160 s. ISBN 978-80-7367-211-9.

Internetové zdroje

Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. [Cit. 08.února 2015]. Dostupné na www: http://www.mpsv.cz/cs/

Peterková, M. Syndrom vyhoření [online]. syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz, [cit. 12. Března 2015]. Dostupné na www: http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/syndrom

Peterková, M. Syndrom vyhoření [online]. syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz, [cit. 12. března 2015]. Dostupné na www: http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/syndromvyhoreni-uvod/faze-vyhoreni

Úřad práce České republiky [online]. [cit. 12. Března 2015]. Dostupné na www: https://portal.mpsv.cz/upcr

Investice do rozvoje vzdělávání [online]. infoabsolvent.cz [Cit. 2015-02-08] Dostupné z: <http://www.infoabsolvent.cz/Povolani/Karta/30156>.

Zákony:

Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů

Seznam grafů a tabulek

Graf 1 - Pohlaví 48
Graf 2 – Věk respondentů 49
Graf 3 – Jak dlouho pracujete na své pozici? 50
Graf 4 – Baví mě práci s lidmi 51
Graf 5 - Dokáži se radovat ze své práce 53
Graf 6 - Připadám si ve své práci zbytečná / ý 54
Graf 7 - Snažím se vyhýbat rozhovorům s klienty 56
Graf 8 – Pochybuji o svých profesionálních schopnostech 58
Graf 9 - Má práce mě naplňuje 59
Graf 10 - Často přemýšlím o odchodu z práce 60
Graf 11 - Frustrace ze zaměstnání narušuje moje soukromé vztahy 61
Graf 12 - Cítím se fyzicky vyčerpaná / ý 62
Graf 13 - Cítím se psychicky vyčerpaná / ý 63
Graf 14 - Obtížně se soustřeďuji 64
Graf 15 - Trpím bolestmi hlavy 65
Graf 16 - Ztrácím zájem o kontakt s okolím 66
Graf 17 - Pociťuji na sobě stres 67
Graf 18 - Znám pojem syndrom vyhoření 68
Graf 19 - Ve volném čase se věnuji svým koníčkům 69
Graf 20 - Zabývám se relaxací, cvičením 70

Tabulka 1 - Pohlaví respondentů 48
Tabulka 2 – Věk respondentů 49
Tabulka 3 - Jak dlouho pracuji na své pozici 50
Tabulka 4 - Baví mě práce s lidmi 51
Tabulka 5 - Dokáži se radovat ze své práce 53
Tabulka 6 - Připadám si ve své práci zbytečný/á 54
Tabulka 7 - Snažím se vyhýbat rozhovoru s klienty 56
Tabulka 8 - Pochybuji o svých pracovních schopnostech 58
Tabulka 9 - Má práce mě naplňuje 59
Tabulka 10 - Často uvažuji o odchodu z práce 60
Tabulka 11 - Frustrace ze zam. narušuje moje soukromé vztahy 61
Tabulka 12 - Cítím se fyzicky vyčerpaná / ý 62
Tabulka 13 - Cítím se psychicky vyčerpaná / ý 63
Tabulka 14 - Obtížně se soustřeďuji 64
Tabulka 15 - Trpím bolestmi hlavy 65
Tabulka 16 - Ztrácím zájem o kontakt s okolím 66
Tabulka 17 - Pociťuji na sobě stres 67
Tabulka 18 - Znám pojem syndrom vyhoření 68
Tabulka 19 - Ve volném čase se věnuji svým koníčkům 69
Tabulka 20 - Zabývám se relaxací, cvičením 70

Seznam příloh

Dotazník

Dobrý den,

jsem studentkou třetího ročníku oboru Vzdělávání dospělých na VŠ Jana Amose Komenského v Praze. Žádám Vás prosím o vyplnění **anonymního** dotazníku, který je podkladem k mé bakalářské práci na téma Syndrom vyhoření u referentů zaměstnanosti.

Při vyplnění dotazníku se řiďte prosím následujícím postupem, pozorně si přečtěte otázku a zakroužkujte odpověď. Velice si vážím času, který věnujete vyplnění dotazníku.

1) Pohlaví – jsem:

- Žena
- Muž

2) Kolik vám je let?

- 18-25 let
- 26-35 let
- 36-45 let
- 46-55 let
- 56 let

3) Jak dlouho pracujete na své pozici?

- Méně než 1 rok
- 1-3 roky
- 4-7 let
- 8-11 let
- 12-15 let
- 16 – 20 let
- Více jak 20 let

4) Baví mě práce s lidmi?

- Ano-vždy
- Ano-občas
- Ne

5) Dokážu se radovat ze své práce?

- Ano- často
- Ano-občas
- Ne, nikdy

6) Připadám si ve své práci zbytečná/ý?

- Ano
- Ne

7) Snažím se vyhýbat rozhovorům s klienty?

- Vždy
- Často
- Zřídka
- Nikdy

8) Pochybuji o svých profesionálních schopnostech?

- Vždy
- Často
- Zřídka
- Nikdy

9) Má práce mě naplňuje?

- Ano
- Ne

10) Často přemýšlím o odchodu z práce?

- Ano
- Ne

11) Frustrace ze zaměstnání narušuje moje soukromé vztahy?

- Ano
- Ne

12) Cítím se fyzicky vyčerpaná/ý?

- Ano
- Ano-občas
- Ne

13) Cítím se psychicky vyčerpaná/ý?

- Ano
- Ano-občas
- Ne

14) obtížně se soustřeďuji?

- Vždy
- Často
- Zřídka
- Nikdy

15) Trpím bolestmi hlavy?

- Velmi často
- Často
- Ojediněle
- Nikdy

16) Ztrácím zájem o kontakt s okolím?

- Ano
- Ne

17) Pociťuji na sobě stres?

- Ano
- Ano-občas
- Ne

18) Znám pojem syndrom vyhoření?

- Ano
- Vím přibližně, co to znamená, ale ne podrobně
- Ne

19) Ve volném čase se věnuji svým koníčkům?

- Ano-téměř vždy
- Ano-občas

- Ne

20) Zabývám se relaxací, cvičením?

- Ano-téměř vždy
- Ano-občas
- ne

Bibliografické údaje

Jméno autora: Samantha Pellati

Obor: Vzdělávání dospělých

Forma studia: kombinovaná

Název práce: Syndrom vyhoření u referentů zaměstnanosti

Rok: 2016

Počet stran textu bez příloh: 67

Celkový počet stran příloh: 4

Počet titulů české literatury a pramenů: 16

Počet titulů zahraniční literatury: 0

Počet internetových zdrojů: 5

Vedoucí práce: PhDr. Pavel Beňo