

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra psychologie



Bakalářská práce

**Syndrom vyhoření jako krize v zaměstnání u pracovníků
pomáhajících profesí**

Tomáš Vřeský

© 2018 ČZU v Praze

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Tomáš Vřeský

Podnikání a administrativa

Název práce

Syndrom vyhoření jako krize v zaměstnání u pracovníků pomáhajících profesí

Název anglicky

Burnout syndrome as a crisis for employees in helping professions

Cíle práce

Krize je přirozenou součástí života, se kterou se v určité životní fázi setkává každý a v průběhu životního cyklu mnohdy opakovaně. Krizi mohou způsobit náhlé změny, nečekané zprávy i situace, které jsou pro nás běžné nebo očekávatelné, ale zasáhnou nás svou nebývalou intenzitou. Mezi takové běžné situace patří i každodenní výkon zaměstnání. Bakalářská práce si klade za cíl vymezit pojem syndrom vyhoření, zaměřit se na příčiny vzniku této krize, její průběh a prevenci v oblasti pomáhajících profesí u terapeutů, psychologů a sociálních pracovníků. Pomocí dotazníku bude zjišťováno, které faktory se u pracovníků v daných zaměstnáních vyskytují nejčastěji a které samotní pracovníci vnímají jako nejnáročnější. Na základě výsledků výzkumného šetření budou navržena vhodná preventivní opatření.

Metodika

Výzkumné šetření bude využívat kvantitativní metody, sběr dat bude proveden pomocí dotazníkového šetření s lidmi, kteří se věnují pomáhajícím profesím. Získaná data budou dále statisticky zpracována, vyhodnocena a na základě výsledků budou formulována příslušná preventivní opatření pro praxi.

Doporučený rozsah práce

40 – 50 str.

Klíčová slova

krize, prevence, stres, zaměstnání

Doporučené zdroje informací

Kalwass, A. Syndrom vyhoření v práci a osobním životě. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-299-7.

Křivohlavý, J. Jak neztratit nadšení. Praha: Grada, 1998. ISBN 80-7169- 551-3.

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

Pešek, R., Praško, J. Syndrom vyhoření – jak se prací a pomáháním druhých nezničit. Praha: PASPARTA, 2016. ISBN 978-80-88163-00-8.

Prieß, M. Jak zvládnout syndrom vyhoření: Najděte cestu zpátky k sobě. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5394-2.

Selye, H. Stres života. Praha: Pragma, 2016. ISBN 978-80-7349-392-9.

Schmidbauer, W. Psychická úskalí pomáhajících profesí. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-312-9.

Stock, Ch. Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3553-5.

Vodáčková D. a kol. Krizová intervence. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0212-7.

Předběžný termín obhajoby

2017/18 LS – PEF

Vedoucí práce

PhDr. Hana Chýlová, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra psychologie

Elektronicky schváleno dne 7. 3. 2018

PhDr. Pavla Rymešová, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 8. 3. 2018

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 11. 03. 2018

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Syndrom vyhoření jako krize v zaměstnání u pracovníků pomáhajících profesí" jsem vypracoval(a) samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autor(ka) uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 15. 3. 2018

Poděkování

Rád bych touto cestou poděkoval paní PhDr. Haně Chýlové, Ph.D. za odborné vedení práce, vstřícný přístup, mnoho hodnotných rad a podnětů.

Speciální a upřímné poděkování patří mým rodičům a sestře Máje Vřeské za neustálou podporu.

Chtěl bych také poděkovat panu Mgr. Václavu Chytrému, který mi byl nápomocen při odborném statistickém zpracování a analýze dat.

V poslední řadě bych chtěl také poděkovat mé přítelkyni za motivaci při psaní mé bakalářské práce.

Syndrom vyhoření jako krize v zaměstnání u pracovníků pomáhajících profesí

Souhrn

Na krizi můžeme nahlížet z různých úhlů pohledu, krize je přirozenou součástí života, se kterou se v určité životní fázi setkává každý a v průběhu životního cyklu mnohdy opakovaně. Krizi mohou způsobit náhlé změny, nečekané zprávy i situace, které jsou pro nás běžné nebo očekávatelné, ale zasáhnou nás svou nebývalou intenzitou. Mezi takové běžné situace patří i každodenní výkon zaměstnání. Teoretická část bakalářské práce je zaměřena na problematiku syndromu vyhoření u pracovníků pomáhajících profesí. Práce se v této části věnuje pracovní zátěži, pracovní motivaci, spokojenosti zaměstnanců a především všedním stresorům, které při dlouhodobém působení mohou vést k chronizaci stresu a následně tak ke vzniku syndromu vyhoření. Dále jsou vymezeny a podrobně popsány hlavní pojmy jako krize a syndrom vyhoření.

Obsahem empirické části je výzkumné šetření s cílem zjistit četnost výskytu rizikových faktorů, které se podílejí na vzniku syndromu vyhoření v zaměstnání. Výzkum je prováděn pomocí dotazníkového šetření s lidmi, kteří působí v oblasti pomáhajících profesí. Hlavním úkolem praktické části je na vybraném vzorku prozkoumat, jaká je četnost výskytu faktorů rizikových pro vznik syndromu vyhoření u psychologů, terapeutů a sociálních pracovníků. Na základě analýzy výsledků jsou stanoveny návrhy pro prevenci vzniku syndromu vyhoření.

Klíčová slova: krize, prevence, pomáhající profese, pracovní zátěž, stres, syndrom vyhoření, zaměstnání

Burnout syndrome as a crisis for employees in helping professions

Summary

We can look at crisis through different ways of view, for me crisis is a natural part of life, with which one everyone of us meets in a specific phase of life and through the life cycle often repeatedly. Crisis can be caused by sudden changes, unexpected informations and situations, that are ordinary or expectable for us, but it will hit us by its unordinary intensity. Among these ordinary situations belongs also everyday performance at work. The theoretical part of the thesis is orientated at the problematics of burnout syndrome of workers in helping profesions. In this part the thesis is taking a look at work load, work motivation, satisfaction of workers and most of all everyday stressors that can lead during a long-term impact to chronical stress and then to burnout syndrome. Furthermore there are defined and described in detail the main concepts such as crisis and burnout syndrome.

The content of empirical part will be research investigation with its goal to find out factors, that are participating in the creation of burnout syndrome in work. The research will be made by using survey with people, that are working in helping professions. The main goal of the practical part is to explore on selected group of people, what is the frequency of the risk factors for formation of burnout syndrome for psychologists, therapists and social workers. Based on the analyses of the results are determined suggestions for prevention of burnout syndrome formation.

Keywords: crisis, burnout syndrome, employment, helping profesions, prevention, stress, work load

Obsah

1 Úvod.....	11
2 Cíl práce a metodika	13
2.1 Cíl práce	13
2.2 Metodika	13
3 Teoretická východiska	15
3.1 Pracovní zátěž a zaměstnání.....	15
3.2 Pracovní motivace	16
3.3 Spokojenost zaměstnanců	19
3.4 Stres.....	20
3.4.1 Vymezení pojmu stres	20
3.4.2 Druhy stresorů.....	21
3.5 Krize.....	23
3.5.1 Vymezení pojmu krize.....	23
3.5.2 Typologie krize	23
3.5.3 Stádia krizí	25
3.6 Syndrom vyhoření.....	26
3.6.1 Vymezení pojmu syndrom vyhoření.....	26
3.6.2 Pomáhající profese a syndrom vyhoření.....	27
3.6.3 Vývoj pojmu syndrom vyhoření.....	28
3.6.4 Faktory vzniku syndromu vyhoření.....	29
3.6.4.1 Vliv osobnosti na vznik syndromu vyhoření.....	29
3.6.5 Příznaky syndromu vyhoření	30
3.6.6 Fáze vývoje syndromu vyhoření.....	32
4 Praktická část	34
4.1 Cíl výzkumu	34
4.2 Stanovení hypotéz	34
4.3 Technika sběru dat	34
4.4 Charakteristika respondentů.....	35
5 Výsledky a diskuze	36
5.1 Popisné výsledky.....	36
5.2 Analýza kvalitativních odpovědí.....	42
5.3 Testování hypotéz	46
5.4 Návrh preventivních opatření.....	50

5.4.1	Prevence na úrovni jednotlivce.....	50
5.4.2	Prevence na úrovni organizace	51
5.5	Diskuze.....	52
6	Závěr.....	54
7	Seznam použitých zdrojů	55
8	Přílohy	59
8.1	Podoba dotazníku	59
8.2	Popisné výsledky – doplnění.....	66

Seznam obrázků

Obrázek 1 - Druhy stresorů.....	21
---------------------------------	----

Seznam tabulek

Tabulka 1 - Fáze vývoje syndromu vyhoření	32
Tabulka 2 - Základní charakteristiky výzkumného vzorku respondentů.....	35
Tabulka 3 - Rodinný stav respondentů.	35
Tabulka 4 - četnosti výskytu jednotlivých odpovědí	37
Tabulka 5 - Rozdělení položek dotazníku na rizikové a protektivní faktory.....	46

Seznam grafů

Graf 1 - Procentuální četnost odpovědí na otázku „Lidé si musí pomáhat.“	37
Graf 2 - Procentuální četnost odpovědí na otázku „Měl bych být lépe finančně ohodnocen/á/ý.“	38
Graf 3 - Procentuální četnost odpovědí na otázku „Jsem velmi empatický/á.“	38
Graf 4 - Procentuální četnost odpovědí na otázku „Cítím, že bych potřeboval/a více sportovat.“	39
Graf 5 - Procentuální četnost odpovědí na otázku „Mám touhu být nejlepší.“	39
Graf 6 - Procentuální četnost odpovědí na otázku „Záleží mi na tom, co si o mně myslí druzí.“	40
Graf 7 - Procentuální četnost odpovědí na otázku „Nejlépe odvedená práce je ta, kterou si udělám sám.“	40
Graf 8 - Procentuální četnost odpovědí na otázku „Často nejsem spokojený/á s tím, jak se stravuji.“	41
Graf 9 - Procentuální četnost odpovědí na otázku „Doma myslívám na to, co bylo v práci.“	41
Graf 10 - Procentuální četnost odpovědí na otázku „Moje povolání je prestižní.“	42
Graf 11 - Porovnání položek s výskytem rizikových faktorů (osa y) a položek sytících neschopnost odreagování (osa x). V grafu jsou uvedeny dosažené hrubé skóry respondentů.	47

Graf 12 - Porovnání položek sytících rizikové faktory (osa y) a položek sytících spokojenost s pracovním prostředím a kolektivem (osa x). V grafu jsou uvedeny dosažené hrubé skóry respondentů.....48

1 Úvod

V dnešní době se v médiích čím dál častěji setkáváme se zprávami o zhoršujícím se psychickém stavu jedinců v naší společnosti. Stále více lidí vyhledává odborníky ve stavech akutního stresu, úzkostí nebo depresí. Spotřeba psychofarmak neustále stoupá. Možností vysvětlení tohoto jevu je mnoho. Může se jednat o zvýšenou pozornost věnovanou psychickému zdraví či destigmatizaci oborů jako je psychologie a psychiatrie, proto se dříve tabuizovaná témata dostávají více na povrch. Může se jednat o nátlak konzumní společnosti, kterému jedinec nedokáže odolávat nebo o předkládané úspěšné vzory, kterým málokdo dostojí. Jedním z dalších bezesporu nezanedbatelných faktorů je stále se zrychlující pracovní tempo a tlak na výkon zaměstnanců.

Běžný zaměstnanec tráví v práci většinu svého bdělého času. Proto je důležité, jakým způsobem a v jakém prostředí tento čas tráví. Ještě relativně nedávno bylo běžné, že člověk celý život působil v jednom zaměstnání na jedné pozici. Takový pracovník si většinou vystačil s dovednostmi, které si jako mladý osvojil. Dnes je situace jiná. Pracovník během života běžně vystřídá několik zaměstnání nebo dokonce změní úplně obor. I v rámci působení v jedné oblasti se musí téměř neustále učit. Změny se dějí rychleji, technologie se vyvíjejí, tlak na výkon a tempo roste. Dnešní rozvinutá spotřební společnost klade stále vyšší nároky na ekonomické, sociální i emoční zdroje. Zároveň se prodlužuje věk, kdy musí člověk těmto nárokům čelit. V závislosti na osobnostním nastavení tak zažívá různou míru dlouhodobého stresu. Pokud člověk nedokáže nebo má málo možností jak relaxovat, může se dostat do stavu, kterým nazýváme syndrom vyhoření.

Jak Kebza udává, jedná se o stav psychického vyčerpání, který vzniká následkem chronického stresu. Jde především o stav psychický, který se může projevat i fyzicky a sociálně. Objevuje se nejčastěji u profesí, jejichž náplní práce je práce s lidmi (Kebza, 2003). Proto jsem se rozhodl ve svojí práci věnovat tématu syndromu vyhoření u pomáhajících profesí.

Na psychology, terapeuty nebo sociální pracovníky se obracíme, když se sami dostaneme do obtížné životní situace. Otázkou ale zůstává, jak se ale se svojí náročnou prací vyrovnávají sami odborníci. V teoretické části se pokusíme popsat úskalí pomáhajících profesí, především rizikové faktory, které mohou vést k syndromu vyhoření. V praktické

části se pomocí dotazníkového šetření zaměříme na tyto faktory a na základě výsledků se pokusíme určit preventivní opatření, která by mohla pomoci předcházet vzniku tohoto syndromu.

Toto téma je důležité nejen z hlediska empatického zájmu o dobro pomáhajících pracovníků. Je důležité pro všechny, kteří se odhodlají v určité životní etapě vyhledat odbornou pomoc a očekávají profesionální přístup - ať už psychologa, terapeuta nebo sociálního pracovníka.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Bakalářská práce si klade za cíl prozkoumat termín syndrom vyhoření jako jednu z krizových situací, které mohou nastat v rámci pracovního procesu. Zaměřuje se na vymezení pojmu, na příčiny vzniku této krize, její průběh a pojmenování faktorů bezprostředně rizikových pro vznik syndromu vyhoření.

Teoretická část je souhrnem aktuálních poznatků zahraničních i českých odborníků věnujících se tématům krize, pracovní zátěže, stresu a motivace pracovníků. Práce seznamuje čtenáře s příčinami a druhy krizí obecně, dále se zaměřuje na syndrom vyhoření jako specifickou krizi v pracovním procesu. Stručně představuje i historický vývoj pojmu a dále zužuje své zaměření na syndrom vyhoření u pracovníků pomáhajících profesí, kteří jsou jednou z nejohroženějších skupin zaměstnanců.

V praktické části je realizován výzkum zaměřený na výskyt rizikových faktorů pro vznik syndromu vyhoření u psychologů, terapeutů a sociálních pracovníků. Kvantitativní výzkum je doplněn třemi kvalitativními otázkami. Na základě výsledků výzkumu jsou navržena praktická preventivní opatření pro pracovníky v pomáhajících profesích. Tato opatření mají sloužit jako doporučení pro odborníky, jak předcházet vzniku syndromu vyhoření nebo snižovat dopad výskytu rizikových faktorů.

2.2 Metodika

V praktické části vycházíme z faktorů rizikových pro vznik syndromu vyhoření popsaných v teoretické části. Na základě níže uvedených faktorů byl vytvořen dotazník, který sleduje výskyt rizikových faktorů u terapeutů, sociálních pracovníků a psychologů ve 3 oblastech: pracovní, osobnostní a mimopracovní. Kvantitativní výzkum formou dotazníkového sběru dat bude probíhat především v pražských zařízeních, kde jmenovaní odborníci působí (Prev-Centrum, Fokus, Sananim, Remedium a další ambulance či poradny). Kvantitativní část výzkumu je doplněna o tři otevřené otázky, kde mají odborníci možnost doplnit nebo upřesnit informace vztahující se k jejich pracovní

spokojenosti. Získaná data budou dále statisticky zpracována, vyhodnocena a na základě výsledků budou formulována příslušná preventivní opatření pro praxi.

Dotazník byl vyplněn celkem 93 anonymními respondenty, kteří se věnují pomáhajícím profesím v již zmíněných organizacích jako terapeuti, psychologové či sociální pracovníci.

Dotazník byl vytvořen na serveru survio.com a tvořilo ho celkem 29 otázek, u kterých byla použita pětistupňová intervalová škála s odpovědmi: určitě ano, spíše ano, nevím, spíše ne, určitě ne. Tyto otázky byly doplněny 5 kvalitativními otázkami.

Ve výzkumu byly stanoveny následující hypotézy:

- 1) Četnost výskytu rizikových faktorů bude souviset s věkem.
- 2) Četnost výskytu rizikových faktorů bude souviset se schopností odreagování
- 3) Výskyt rizikových faktorů bude nižší, pokud bude pracovník spokojený s pracovním prostředím a kolektivem.
- 4) Pocit prestiže vlastního povolání bude souviset s četností výskytu rizikových faktorů.
- 5) Čím déle pracují pracovníci v pomáhajících profesích, tím se zvyšuje výskyt rizikových faktorů vzniku syndromu vyhoření.
- 6) Výskyt rizikových faktorů souvisí s rodinným stavem.

3 Teoretická východiska

3.1 Pracovní zátěž a zaměstnání

V posledních letech dochází ve světě práce k rapidnímu rozvoji – technologie se vyvíjejí a je kladen stále větší tlak na zvyšování výkonnosti pracovníků. V důsledku úsporných personálních opatření se pracovníci potýkají se stále větším množstvím pracovních povinností, dochází i ke zhušťování pracovní náplně. S rostoucím množstvím pracovní zátěže čím dál víc lidí propadá stresu, který nejsou schopni kontrolovat (Stock, 2010).

V dnešní době je pracovní zátěž pro profesionální uplatnění člověka v podstatě nevyhnutelná. S každým zaměstnáním se úzce pojí určité potenciální druhy stresorů, které mohou objektivně nebo subjektivně přivodit reálný stres. Pracovní nároky, se kterými se zaměstnanec musí každodenně setkávat a vypořádávat (úspěšně či neúspěšně), lze spojovat s pojmy jako je „kompetence“, „fyzická zdatnost a výkonnost“, „kvalifikace“ a odolností vůči pracovní zátěži. A právě tyto pojmy zdůrazňují určité předpoklady, které mohou pomáhat zvládat a řešit pracovní nároky (Paulík, 2017).

Výkon povolání, který je spojen s pracovní zátěží a blízkými vztahy v produktivním věku, může mít i poměrně velký vliv na celkovou životní zátěž. Ta může být způsobena tím, že pracovník nedokáže oddělit nároky zaměstnání od nároků všedního života (Paulík, 2017).

Štikar, Rymeš, Riegel a Hoskovec (2003) definují zátěž jako nedodržení rovnováhy mezi vnějším okolím a vnitřním stavem systému. Úroveň dané zátěže je zejména dána silou intenzity působení vnějších vlivů a vlastnostmi zatěžovaného systému.

Paulík (2017) dále hovoří o stupnici náročnosti pracovních událostí, kterou lze aplikovat při analyzování pracovní zátěže. Jedná o tzv. analogickou, kterou sestrojil T. H. Holmes a R. N. Raheh (1967). Do této stupnice patří události jako: vážný úraz v zaměstnání, nehoda, propuštění z práce, změna pracoviště, obrat v pracovní náplni či odchod do důchodu. Tyto události jsou hodnoceny podle stupně zátěže.

Všeobecné rysy zvýšené pracovní zátěže lze sumarizovat takto:

- Ohrožování zdraví v důsledku špatného pracovního prostředí;

- Špatný kolektiv a vztahy mezi jednotlivými pracovníky;
- Pracování v prostředí s přílišným či nedostačujícím množstvím a kvalitou podnětů;
- Časový přes;
- Velké škody, které mohou být způsobeny vysokou pravděpodobností vytvoření chyb v určitých rozhodnutích a výkonech;
- Externí kontrola, která může mít za příčinu snížení pracovní samostatnosti, rozhodování a zabraňování osobního růstu a využití schopností;
- Vysoké požadavky na výkon, především jsou-li omezené možnosti jeho dosahování;
- Málo či nedostatek informací, které jsou potřebné při rozhodování a nalezení východisk akutních problémů;
- Velká zodpovědnost za činnost vlastní i práci druhých;
- Nedostatek opory, nepatrná možnost povýšení, osobního růstu a pocit nepatřičného ohodnocení pracovní činnosti;
- Strach, že pracovník přijde o práci a neustálý pocit pochybností a nejistoty (Paulík, 2017).

3.2 Pracovní motivace

Kocianová (2010) uvádí několik typů „demotivátorů“, tedy faktory demotivujících pracovní jednání a činnost. Jsou jimi nepřínosné porady, rozporuplná očekávání, pokrytectví, nepřetržité změny bez účelu, zdržování informací, nízká kvalita práce a firemní intriky známé jako boj o moc. Urban (2008) udává, že právě když člověk konflikty až moc hluboce emocionálně prožívá, mohou vést ke snížení spokojenosti a pracovní motivace.

Motivace velice úzce souvisí s vykonaným pracovním výkonem. Vysoce účinným nástrojem, pomocí kterého lze motivovat zaměstnance je pochvala. Důvod, díky kterému přicházíme o pracovní výkon zaměstnance, je nevyužívání prostředku pochvaly jako motivace při každé vhodné okolnosti (Rychtaříková, 2008). Pokud je motivace vyšší či nižší než optimální hladina, tak má na výkon negativní efekt (Provazník, Komárková,

1996). Motivace je nástroj, pomocí kterého vedeme své zaměstnance každý den a proto je velmi důležité znát základní druhy a typy motivace (Rychtaříková, 2008).

Štikar, Rymeš, Riegel a Hoskovec (2003) uvádí, že lze rozřadit pracovní motivaci do dvou skupin. Ta první pojednává a rozpravuje, co jedince motivuje k práci a jedná se především o uspokojení lidských potřeb a vše, co motivuje člověka k podání dobrého výkonu v zaměstnání a spokojenosti. Tyto teorie jsou poměrně lehce zformulovatelné a dají se snadně přenést do pracovního života. Mezi základní pilíře patří Alderferova teorie potřeb, Herzbergova dvoufaktorová teorie a Maslowovo hierarchické pojetí potřeb. Druhá skupina se zabývá více podrobnými teoretickými vysvětleními.

Hlavním pilířem, na kterém A. H. Maslow staví svou teorii, je hierarchické uspořádání lidských potřeb. Z těchto potřeb vytvořil tzv. pyramidu, kde základnu tvoří fyziologické potřeby a vrchol potřeba seberealizace (v pozdějších letech přidal potřebu transcendence). Podle jeho teorie musí člověk vždy nejdříve naplnit nižší potřeby, aby mohl dosáhnout těch vyšších.

- První kategorií jsou **fyziologické potřeby**, do kterých patří spánek, potrava, sex, voda a vzduch.
- **Potřeby emocionálního a fyzického bezpečí**, řádu a stability se řadí do kategorie druhé.
- **Potřeby sounáležitosti** - skupina třetí představující především sociální interakce s lidmi a okolím a nutnost být akceptován.
- **Potřeby úcty** – potřeba člověka být respektován, být úspěšný a mít prestiž.
- **Potřeba seberealizace** – nejvyšší stupeň potřeb v sobě zahrnuje využití vlastního potenciálu a zužitkování schopností.

Herzbergova dvoufaktorová teorie vychází z vnějších a vnitřních faktorů, které jsou brány jako motivačně závažné podněty. Tzv. hygienické faktory (vnější) se týkají

komplexních pracovních podmínek, práce samotné a pojednávají o pracovníkově spokojenosti v zaměstnání a pracovní pohodě. Vnitřní faktory zachycují pracovníkův postoj vůči pracovní činnosti, odráží se v produktivitě a souvisí s uspokojením z práce (Štikar, 2003).

Alderferova teorie potřeb je v podstatě obdobou Maslowovy teorie potřeb a člení potřeby do tří úrovní:

- **Potřeby existence** – hlavním znakem je pocit bezpečí a běžné fyziologické potřeby.
- **Potřeby vztahů** – jedná se o nezbytnost sociální interakce s okolím, kolegy i přáteli a potřeba emocionální podpory, uznání a respektu.
- **Potřeby růstu** – mohou být uspokojeny pouze v případě, že budou plně využity jedincovy schopnosti, díky kterým pak dochází k osobnímu rozvoji (Štikar, 2003).

V druhé skupině těchto teorií zastávají důležité místo zejména kognitivní proměnné ve vztahu s ostatními proměnnými. Mezi nejznámější teorie této skupiny se řadí například Vroomova teorie valence a očekávání, Porterova a Lawlerova teorie výkonu a spokojenosti a Lathamova a Lockova teorie dosahování cílů (Štikar, 2003).

Zásadními pojmy patřící do Vroomovy teorie jsou valence, instrumentalita a také očekávání. Valenci lze chápat jako důležitost cíle, kterou jedinec vnímá subjektivně, Instrumentalita značí proces vykonaných činností, díky kterým jsou dosahovány úspěchy a výsledky. Očekávání představuje pravděpodobnost, s jakou může být daný cíl dosažen. Lze jinak říci, že pracovník bude podávat dobré a kvalitní výkony, jestliže bude věřit, že povedou ke splnění určitých cílů, kterými může být například zvýšení platu, získání lepší pozice atp (Štikar, 2003).

L. W. Porter a E. E. Lawler svou teorii založili také na principu očekávání, je avšak o něco složitější. Vroom věří, že je důležité, aby pracovník měl víru v pravděpodobnost dosažení cíle, což vede k vynaložení snahy (síly či motivace). Narozdíl

od Vrooma, L. W. Porter a E. E. Lawler tvrdí, že toto úsilí nemá přímý vliv na výkon. Tato snaha je však závislá na schopnostech jedince a na tom, jak jedinec vnímá svou profesionální roli (Štikar, 2003).

Lathamova a Lockova teorie dosahování cílů spočívá ve stanovení určitých cílů, pomocí kterých je následná motivace a výkon vyšší. Konkrétně se jedná o cíle:

- náročné, ale akceptovatelné,
- kde existuje zpětná vazba, jenž poskytuje dostatek nezbytných informací o postupu, kvalitě práce atd.,
- kde pracovníci spolupracují na vymezení cílů, se kterými souhlasí (Štikar, 2003).

Štikar (2003) popisuje pracovní motivaci jako jev, objevující se ve spleťtých spojitostech vnitřního a vnějšího prostředí jedince, v komplexu činitelů, jenž jsou oboustranně závislé, podmiňující a proměnlivé. Jedná se o jev, který nabývá systémové povahy. Pro úplné porozumění systému je potřeba pochopit jeho jednotlivé elementy a jejich vzájemnou interakci.

3.3 Spokojenost zaměstnanců

Společnost International Survey Research¹ upozornila na snižující se spokojenost pracovníků se zaměstnáním. Mezi lety 1985 a 1995 došlo k poklesu spokojenosti zaměstnanců Velké Británie s jejich prací z 64% na 53%. Tento fenomén se však netýkal jen tohoto konkrétního státu, ale i dalších zemí Evropy. Začala se objevovat tzv. amerikanizace – ovlivňování pracovní síly a okolního světa kulturou Spojených států amerických. Týkalo se to zejména oblasti restrukturalizace, delší pracovní doby a bezpečnosti práce (Arnold, 2007).

Spokojenost v práci se netýká jen kariéry, ale ukazuje, že může mít pozitivní dopad i na další oblasti života:

¹ Společnost zaměřující se na navrhování a provádění manažerských a zaměstnaneckých dotazníků

- V kariéře – pokud jsme spokojeni, jsme více tvůrčí, lépe řešíme pracovní úkoly, dostává se nám vyšší šance ke zlepšení platových podmínek i povýšení.
- V manželství a přátelství – zde se objevuje větší optimismus a více energie, což je spojené s lepšími sociálními vztahy, jelikož se díky pozitivnímu naladění jedince lidé cítí v jeho okolí lépe.
- V oblasti zdraví – je dokázáno, že díky nižší hladině kortizolu² lidé dosahují vyššího věku a mají větší dispozice k altruismu³, a tím jsou více zaměřeni na druhé (Staw, Sutton, Pelled, 1994).

3.4 Stres

3.4.1 Vymezení pojmu stres

Jedním se symptomů syndromu vyhoření je bezesporu přetíženost pracovníků a vzniklý stres ze zaměstnání (Prieß, 2015). Doktorka Prieß nadále uvádí, že důvodem vyhoření je hlavně neporozumění sobě samotnému a pozitivní vztahy vůči okolí, které buď chybí a nebo jsou negativní.

To, co je pro stres přímo typické, je subjektivní stav, se kterým se pojí pocit bezmoci. Čím větší bezmoc a nekontrolovatelnost situace člověk pocítuje, tím silnější stres se dostavuje. Ve chvíli, kdy se nám okolnosti vymykají z rukou, se ocitáme ve stresu. Hlavní a rozhodující roli v této situaci hraje především subjektivní hodnocení a to, jak se k problému postavíme. Stres je tedy to, když nám něco nejde tak, jak bychom chtěli a jak jsme si představovali (Prieß, 2015).

O tom, kdy a kde přichází, se dá spekulovat, můžeme nalézt hodně rozdílných odpovědí, jelikož se může objevit v podstatě všude. Může se dostavit při kontaktu s rodinou, šéfem, ale i třeba na nádraží či v dopravní koloně (Prieß, 2015).

Často se můžeme setkat s tím, že lidé nedokáží odlišit stres od syndromu vyhoření. Křivohlavý (1998) zastává názor, že hlavní rozdíl je v tom, že syndrom vyhoření se objevuje jen u lidí, kteří jsou silně zapálení pro svou práci, mají velké očekávání, cíle a výkonovou

² Stresový hormon

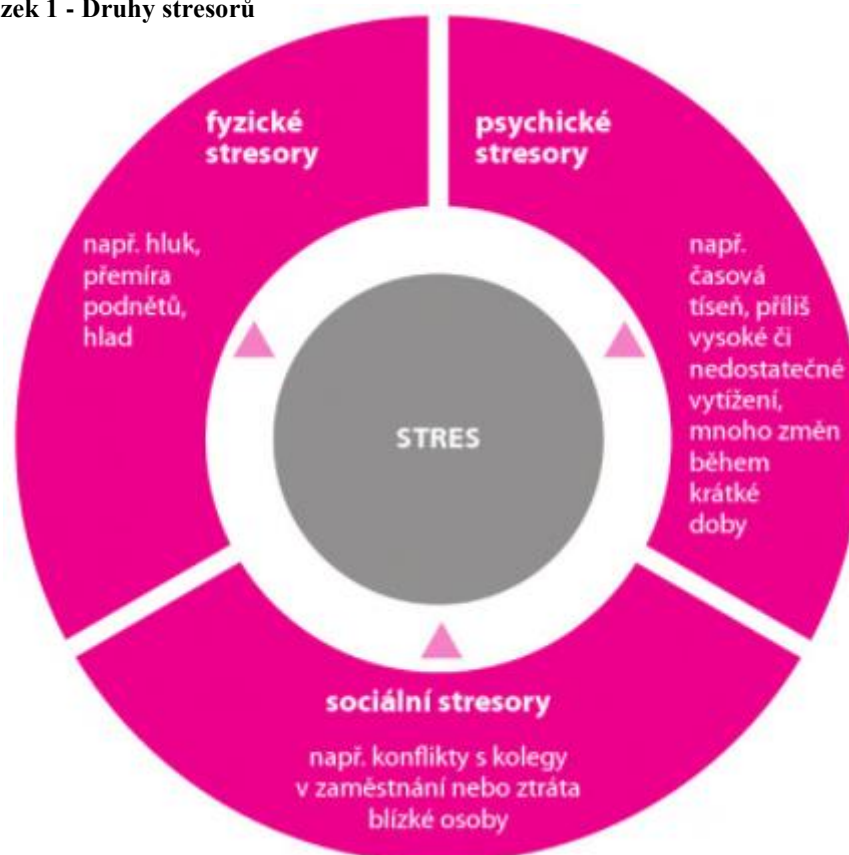
³ Postoje a jednání, která sledují jednání druhých; Protikladem altruismu je egoismus

motivaci. Lidé, kteří tuto motivaci nemají, se nemohou dostat do vyhoření, ale pouze do stresu.

3.4.2 Druhy stresorů

Stock (2010) rozděluje stresory do tří kategorií: psychické, fyzické a sociální. Tyto stresory a jejich příklady můžeme vidět v následujícím grafu:

Obrázek 1 - Druhy stresorů



Zdroj: Stock, 2010

Podle Peška a Praška (2016) bychom mohli jednoduše říci, že v nás tyto stresory vyvolávají nepřiměřené prožívání událostí a spustí stresovou reakci, která může mít za následek ohrožení emoční stability, ekonomické situace, sociálního postavení, významných mezilidských vztahů, ale i našeho zdraví. Občas můžeme mluvit o takzvaných každodenních útrapách, jako je zmeškaný autobus či dopravní kolona, když zrovna

pospícháme do zaměstnání. Jsou tedy poměrně neškodné a nepatrné, ale komplexně přispívají k celkové stresové zátěži.

Zátěžové situace jsou občas až příliš náročné a i odolný člověk může stresu po delší době podlehnout. Je to dané intenzitou a délkou působení stresorů. V takové chvíli hovoříme o chronickém stresu – stresory působí na člověka nepřetržitě a již dlouhou dobu, aniž by měl čas a možnost se dostatečně zotavit (Stock, 2010).

Štikar (2003) ve své publikaci třídí činitele, které přispívají ke vzniku stresu, do tří kategorií:

- První kategorií je provádění pracovních úkolů a samotný proces práce, u které můžeme odlišovat činitele podle parametrů výkonu člověka:
 - a) **množství** – kvantum informací, množství signálů, tíha břemena, atd.,
 - b) **čas** – doba, která je nutná, aby člověk stihl pojmout všechny informace, zpracovat je, periodická výměna stavu aktivace a uvolnění, rytmus pracovní činnosti, apod.,
 - c) **charakteristiky práce** – forma provedení signálů, jejich maskování, šum, statická anebo dynamická svalová práce, atp.

- Druhou kategorií jsou podmínky, jenž nabývají fyzikálního a biologického charakteru, které ovlivňují pracovníkův výkon stejně tak jako jeho pracovní činnost. Jedná se hlavně o faktory plynoucí z možných rizik pracovních úrazů či jiných vlivů, které ohrožují lidské zdraví. Co se týče faktorů pracovního prostředí, tak nejčastěji se vyskytujícími jevy, je hluk, nedostačující osvětlení prostoru a mikroklimatické podmínky jako například nevyhovující teplota a špatné ovzduší. Všechny tyto okolnosti působí jako rušivý element a mohou mít omezující a negativní dopad na pracovní výkon osoby.

- Třetí a poslední kategorií jsou podmínky, které vychází ze vzájemných vztahů mezi lidmi a jejich soužitím a nazývají se sociálně psychologické. Týkají se činností související s vyšší sociální či hmotnou odpovědností nebo

práce probíhající v izolovaných podmínkách, tzn. v podmínkách nadměrné či nedostatečné sociální interakce.

3.5 Krize

3.5.1 Vymezení pojmu krize

„Krise bývá ve slovnících vymezována obvykle jako zlomový obrat, kdy se rozhoduje, zda půjde o změnu k lepšímu, či horšímu; přechodný stav; moment zřetelné nerovnováhy; významná emoční událost nebo radikální změna navyklého způsobu života; chvíle, kdy dochází k rozhodnutí, zda se v dané záležitosti nebo aktivitě bude pokračovat, zda se něco změní, nebo bude tato aktivita naopak ukončena; případně také jako trápení doprovázené pocity ohrožení a strachu, které jedinec prožívá v důsledku výše uvedených okolností, atp.“ (Baštecká, 2009, s. 147–148).

Krise je oblíbený a často užívaný pojem, který se používá k popisu situací, se kterými se pojí negativní emoce provázené dramatickými změnami. Člověk vnímá takové změny jako kritickou a neví, jak tuto situaci vyřešit. Situace překračuje schopnosti jedince jak daný problém zvládnout a daná událost může být velice nepříjemná a obtěžující (Teater, 2010). Thom (1992) píše, že krize nastává v oslabení regulativních mechanismů a jedinec pak takový stav pociťuje jako ohrožení vlastní existence. Podle Caplana (1964), který je často označován za otce krizové intervence, je krize překážkou, která je momentálně nepřekonatelná při použití běžných metod řešení problémů. Do krize se může dostat kdokoliv – příbuzenstvo, pár i celá společnost. Do krize se dostane člověk, který nemůže, neumí či nedokáže řešit problém, kterému čelí. Olšovský (2011) chápe krizi jako dvě rozhodnutí a dvě střetnutí, mezi kterými se jedinec rozhoduje, kterou cestou se vydat. Kebza (2005) píše, že se krize týká všech prvků a úrovní lidského života a můžeme na ni nahlížet i z hlediska funkčnosti organismu a v souvislosti biologickými, psychickými a sociálními poruchami.

3.5.2 Typologie krize

„V ČR vycházíme obvykle z Baldwinovy typologie krizí (např. in Padquali, Arnold, DeBasio, 1989). B. Baldwin rozlišuje šest tříd krizí, které ve své původní práci z roku 1978

(A paradigm for the classification of emotional crises: indications for crisis intervention)
řadil podle vzrůstající závažnosti; od třídy první do šesté se rovněž podněty působící zátěž přesouvají z podnětů vycházejících z okolí do podnětů vycházejících z osobnosti či historie člověka v krizi. Baldwinovo třídění používáme s mírnými úpravami v souladu se současnými poznatky“ (Baštecká, 2005, s.165).

- **Situační krize** – Za vznik této krize může náhlá a nepředvídatelná zátěž. Ve většině případů je způsobena určitými změnami, volbami či ztrátou, které působí na krizi z vnějšku (Brož a Vodáčková, 2015). S těmito krizemi se setkáváme nejčastěji, jelikož může předcházet i nadcházejícím typům krizí. Budí v člověku pocit úzkosti, přivádí ho do stavu tísně a vzbuzuje v osobě nutnost nalézt řešení. Jedním z mnoha spouštěčů by mohlo být například zjištění o nevěře či objevení injekční stříkačky své dcery její matkou (Baštecká, 2005).
- Kopecká (2015) dále popisuje **krizi přechodovou neboli tranzitorní** – na tyto krize se máme možnot připravit, protože se dají očekávat. Jedná se například o narozené dítě, uzavřené manželství nebo o odchod do důchodu. Krize se týká především životního zrání člověka a pramení z očekávaných změn (Vodáčková, 2012).
- **Krize z náhlého traumatizujícího stresoru** – „*To jsou ty, které lidé nazývají ranami osudu nebo neštěstími. Přicházejí náhle a neočekávaně a ohrožují tělesnou nebo duševní integritu*“ (Baštecká, 2005, s.165). „*Člověk se cítí zdrcený a jeho adaptační mechanismy a strategie jsou ochromeny (přírodní katastrofy, válečný stres, rukojmí, znásilnění, náhlá smrt partnera)*“ (Kopecká, 2015, s.176).
- **Krize vývojová** vychází ze základu, že některé evoluční otázky (například důvěra, soběstačnost člověka, vliv a moc nebo žárlivost a závistivost) byly potlačované, neřešené či narušené a díky situačnímu spouštěči tyto otázky opět

ožijí. Kupříkladu u ženy, která byla dříve v dětství zneužívána, se oživí problém s hranicemi u dospělé ženy (Baštecká, 2005).

- **Krize pramenící ze zranitelnosti** – Řadí se sem situační krize u lidí, kteří mají buď psychickou anebo sociální poruchu, díky které jsou pak více zranitelní. Krize se může později vyvinout i v psychotické ataky (osobě „přeskočí“, „zešílí“) (Baštecká, 2005).
- Poslední typ krize popisuje Kopecká (2015) jako **krizi vyžadující okamžitou psychiatrickou pomoc**. U této krize přestává být osoba za své činy zodpovědná a dochází k celkovému zhoršení fungování jedince. Mezi příčiny může patřit drogová nebo alkoholová intoxikace, neovladatelná agrese, akutní psychózy, vražedné nebo suicidální chování (Špatenková, 2004).

3.5.3 Stádia krizí

Všechny druhy krizí mají své společné rysy, díky kterým je lze rozčlenit do čtyř základních fází. V první fázi člověk zjišťuje, že znalosti a zkušenosti, jenž se v minulosti osvědčily, nyní nestačí, jsou nedostačující a s neustálým rozrůstáním krize, se osoba dostává do většího tlaku a neklidu. Tyto pocity se ještě více prohlubují ve fázi druhé, kdy přichází uvědomění si nezvládnutí dané situace, dostavení deziluze a sníženého sebevědomí. Třetí stádium je typické aktivací veškerých psychických a fyzických zásob, v důsledku hledání nových východisek. V této chvíli jedinec dospěje buď k vítězství nad krizí nebo se krize stane chronickou. Tato chvíle pak úzce souvisí se čtvrtým stádiem, ve kterém stále více stoupá nervové vypětí a stává se tak neúnosným. Toto období je nejvíce kritické a nejvíce v něm dochází k psychickým i fyzickým onemocněním. V tomto období dochází ke zvýšenému riziku inklinace jedinců k návykovým látkám a postupné sociální izolaci od společnosti (Kebza, 2015).

3.6 Syndrom vyhoření

3.6.1 Vymezení pojmu syndrom vyhoření

„Syndrom vyhoření je projevem člověka, který bez oddechu bloudí životem, protože nikdy nenalezne klid sám v sobě.“ (Prieß, 2015, s.107).

V dnešním světě se neustále zvyšuje počet lidí, kteří si myslí, že již nadále nedokáží zvládat situace každodenního života, zejména v práci. Všechny tyto lidi spojuje únava, strach, někdy pocit méněcennosti a celkové vyčerpání (Stock, 2010).

Podle doktora Maroona (2012) se vykrystalizovaly tři hlavní složky vyhoření:

- *„**Pocity** – negativní postoje a vztahy;*
- ***Ohnisko** – příčinu některých emocí lze hledat u pracovníků samotných (vnitřní ohnisko) a jiné pocházejí ze zdrojů mimo vlastní osobu, většinou z pracovního prostředí (vnější ohnisko);*
- ***Čas** – momentální pocity pracovníků jsou odlišné od předchozích pocitů, kdy chovali ke své práci a ke klientům pozitivní pocity, což se projevovalo obětavostí a náklonností; v daném stavu mají negativní nebo lhostejné pocity“ (Maroon, 2012, s.25).*

Většina pracovníků se setkává s negativním přístupem a velkou nechutí chodit pravidelně do práce, která se pro ně stává časem bezduchá, nezáživná a přestávají být pro ni nadšení (Potterová, 1997). Velká stresová zátěž se přirozeně negativně projevuje na psychické i fyzické stránce člověka. Pokud se nám však podaří získat nad stresem kontrolu, budeme se cítit lépe (Smith, 2012).

Syndrom vyhoření bychom mohli popsat jako stav vyčerpání fyzických a především psychických sil, stav vnitřní prázdnoty a chvíle, kdy jedinec ztratí nadšení. Tyto stavy se dostávají při přílišném snažení dosáhnout nerealistických očekávání stanovených subjektivně nebo někým jiným (Křivohlavý, 1998). V dnešní době máme více informací, které se týkají vyhoření. Vnímáme ho jako stav celkového citového, mentálního a tělesného vyčerpání a komplexní emocionální, psychické, sociální a fyzické únavy v kombinaci se ztrátou motivace (Klimeková, 2007). Syndrom avšak není způsoben tím, že by pracovník

vykonával monotónní práci a nebyl zdatný či kompetentní práci vykonávat. Jako další možná příčina se vylučuje i psychiatrické onemocnění (Křivohlavý, 1998).

3.6.2 Pomáhající profese a syndrom vyhoření

Hlavním smyslem pomáhajících profesí je pomáhat lidem a hraje v nich hlavní roli především lidský a osobní vztah. Jedná se o terapeuty, psychology, sociální pracovníky, lékaře, atp. Klienti, kteří hledají tuto pomoc, hledají především porozumění, pocit, že je někdo přijme, aniž by byli na pracovníkovi na obtíž a že je nikdo nebude soudit (Kopřiva, 2006).

Právě tyto profese se řadí k rizikovým povoláním, u kterých se syndrom vyhoření oproti jiným povoláním objevuje častěji. Dominantním znakem profesí je zejména práce s lidmi, náročnost zaměstnání, zodpovědnost a dlouhodobě negativní bilance (Bánovčínová, Levická, 2010). Špirudová (2015) píše, čím se tyto profese liší od těch ne-pomáhajících:

- Zaměřením se na klienta
- Klientovy zájmy jsou nadřazené zájmům pomáhající osoby
- Neplatnost normy reciprocity
- Čas trvání je omezen (období potřebnosti pomoci)
- Mechanismus kontroly, který zajišťují supervizoři, kolegové a nadřízení
- Pomáhající vztah nenabízí egalitární partnerství

„Kdo chce pomáhat druhým, měl by nejdříve rozumět sám sobě, znát svá slabá místa a nedostatky, vědět, jak reaguje“ (Doležalová, 2015). U pomáhajících profesí se můžeme setkat s tzv. pojmem „syndrom pomocníka“. Tito pracovníci mají jako hlavní cíl získat uznání, které pro ně nepředstavuje jen pochvalu, ale například i zlepšení pracovní pozice či zvýšení platu. Jsou přímo závislí na pochvalách, nezvládají kritiku a často se uráží. Chtějí být uznáváni a milováni, ale jen pro to, co dělají a ne pro to, jací jsou (Bergner, 2010).

3.6.3 Vývoj pojmu syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření, angl. „burnout“ je stav, který byl poprvé popsán v roce 1974 americkým psychoanalytikem Herbertem J. Freudenbergerem a psycholožkou Christinou Maslach (Kebza, Šolcová, 2003).

Freudenberger začal tento termín používat poprvé při práci na New yorské klinice pro drogově závislé, kde pracovali především motivovaní dobrovolníci. Právě u této skupiny lidí upozoroval, že u většiny z nich se objevuje široké spektrum symptomů a stav pracovního vyčerpání u nich přišel zhruba po roce práce na klinice (Schaufeli a Buunk, 2003).

V přibližně té samé době se této problematice začala věnovat sociální psycholožka Maslach, kterou nejvíce zajímali pracovníci, kteří čelí emocionálnímu vzrušení v práci. Zaregistrovala, že termín vyhoření používají právníci z Kalifornie jako popis ztráty závazku vůči kolegům, pozvolného pracovního vysílení a cynismu (Schaufeli a Buunk, 2003).

Freudenberger a Maslach se zasloužili o vznik dvou odlišných přístupů a to z praktického a vědeckého úhlu pohledu. Odborně můžeme hovořit o fázi průkopnické a empirické (Schaufeli a Buunk, 2003). Každá fáze měla odlišný přístup. U průkopnické fáze dominoval klinický, kdežto u té empirické naopak vědecký přístup (Maslach, 2001).

Zprvu byl syndrom spojován s lidmi závislými na alkoholu a toxikomany ve stádiu chronické závislosti. Tito lidé byli vůči všemu lhostejní, neprojevovali o nic zájem, často trpěli depresemi a neměli pro co žít. Tento termín se pak dále rozšířil a začal se používat u jiných typů závislostí, např. u workoholiků, kteří se ve své práci přímo utápěli. Ve spojitosti s pracujícími lidmi se začal termín používat až později (Křivohlavý, 1998). Zvýšený nárůst zájmu o tuto otázku se objevil ve chvíli, kdy byl této problematice věnovaný článek v časopise „Journal of Social Issues“ v roce 1974 (Kebza, Šolcová, 2003).

Většina výzkumů empirické fáze bylo deskriptivních s kvalitativní povahou, u kterých byly použity buď případové studie či interview. Za nedlouho se přešlo na dotazníkové metody s kvalitativní povahou, které vedly k vytvoření jednoho z nejnámějších dotazníků – MBI⁴ (Maslach, 2001).

Empirický výzkum tohoto fenoménu začal vzkvétat na počátku osmdesátých let. Podle rešerše, která byla vykonána v databázi MEDLINE, se ukázalo, že od počátku

⁴ Maslach Burnout Inventory

a až do druhé poloviny osmdesátých let, vzniklo celkem 207 psychologicko-medicínsky orientovaných studií, zatímco v sedmdesátých a následně v devadesátých letech jich bylo zaznamenaných jen pět až deset ročně. Autoři nadále uvádějí, že je v dnešní době k dispozici v anglicky psané podobě více než pět tisíc publikací, které se věnují tomuto tématu. Co se týče české odborné literatury, bylo doposud publikovaných velmi málo prací. Většinou byla tato tematika jen okrajově zmíněna v publikacích, které se zabývají psychoterapií či psychologií zdraví. Nicméně neustále přibývají nové bakalářské, diplomové i časopisecké práce a překlady publikací, které se touto otázkou zabývají (Kebza, Šolcová, 2003).

3.6.4 Faktory vzniku syndromu vyhoření

Rizikových faktorů, které ovlivňují vznik syndromu vyhoření, je mnoho. Jedněmi z nejpodstatnějších jsou zejména ustavičně rostoucí životní tempo celé společnosti, požadavky, které jsou na člověka kladeny, stereotypní a jednotvárná práce, zpočátku vysoké nadšení a zápal pro zaměstnání, vystavení chronickému stresu a profesi, které jsou spojené s prací s lidmi (Kebza, Šolcová, 2003).

Působení rizikových faktorů je každým vnímáno subjektivně a člověk jich může pociťovat i více současně. Proto je někteří odborníci rozdělili na rizikové faktory vnitřní a vnější. S vnějšími faktory se každý jedinec vypořádává odlišně, a proto hrají důležitou úlohu i vnitřní faktory, které jsou tvořeny osobností každého člověka (Stock, 2010).

3.6.4.1 Vliv osobnosti na vznik syndromu vyhoření

Jako jeden z rizikových faktorů pro vznik syndromu vyhoření se uvádí tzv. osobnost typu A. První zmínka o osobnostech typu A a B pochází z 50. let 20. století a popsali je američtí kardiologové M. Friedman a R. Rosenman. Došli ke zjištění, že u lidí s chováním typu A se častěji vyskytuje infarkt myokardu, než u typu B. Kromě toho jsou lidé s osobnostními charakteristikami typu A celkově náchylnější k nejrůznějším psychosomatickým onemocněním více než ostatní. Osoby s povahou typu A popsali jako „hypertenzní“ a „infarktogenní“. Jsou značně ctižádostivé, přílišně zodpovědné, jsou často přepracované, sužuje je pocit vnitřního neklidu a nervového vypětí. Neustále žijí po úspěchu, stále vyšší životní úrovni, chtějí za každou cenu vyhrávat, je pro ně obtížné nic nedělat, bývají nervózní při čekání a v okruhu rodiny se moc nezdržují. Doktoři Friedman

a Rosenman tyto lidi učili, jak více tolerovat a respektovat své okolí, se kterým přichází každý den do styku, jak zvolnit tempo v zaměstnání a u emočního a tělesného prožívání je učili kvalitnější sebereflexi. Pro lidi s povahou typu B je naopak typické více klidné chování, jsou více trpěliví, uvolnění a projevují menší známky agresivity, soupeřivosti a nenávistného chování (Pešek, Praško, 2016).

Další ohroženou skupinou lidí, která je náchylnější ke vzniku syndromu vyhoření, jsou workoholici. Jedná se o chorobnou závislost na práci a výkonu. Jedním z negativní a nežádoucích dopadů workoholismu může být ztráta, omezení či narušení lidských vztahů, zálib a činností. U takového jedince se mohou v průběhu času objevit určité krizové situace až syndrom vyhoření. Workoholismus se nejčastěji rozvíjí u lidí, kteří si dávají záležet na detailech, dávají si pozor na chyby a jsou puntičkáři – osoby s anankastickými rysy. Větší riziko vzniku hrozí lidem s výše dosaženým vzděláním a více mužům než ženám. Lidé trpící workoholismem mají potřebu být úspěšní, uznávaní ve spojitosti s potřebou získání určitého přijetí a ocenění výměnou za jejich nadměrný pracovní výkon. Je však paradox, že tato extrémní snaha po kompenzaci směřuje u některých osob ke ztrátě kontroly nad svou prací kvůli nadměrnému množství práce, které se ujali a ztrácejí schopnost ji zvládat. Lidé s anankastickými osobnostními rysy mají všechny činnosti předem dlouhodobě naplánované, je pro ně typické formální chování a kladení důrazu na pracovní výkon a mají často problém s vyjadřováním emocí, především těch negativních. U perfekcionistů je často problém v dětství, jelikož měli autoritativní, rázné a přísné rodiče, které je často za jejich chyby trestali. Pro ty, jež trápí perfekcionismus, je proto vhodná psychoterapie, aby se dokázali vypořádat se svými problémy z dětství, hlouběji poznali sami sebe, zaujali nové postoje a naučili se přijmout nedokonalosti a chyby v okolním světě, i ty, které sami dělají (Pešek, Praško, 2016).

3.6.5 Příznaky syndromu vyhoření

Příznaky mohou pracovníkům způsobit rozsáhlé škody, jelikož tyto projevy mohou být mnohvrstevnaté a ležet hluboko (Maroon, 2012). Stromová a Mowbrayová (2006) na tuto záležitost poukazují v článku „Kdo uzdraví zdravotníky?“. Křivohlavý (1998) se domnívá, že burnout úzce souvisí s osobními problémy v soukromí, fyzickým vyčerpáním, nízkou morálkou a nepřítomností v práci. Dle výsledků určitých studií souvisí

až 70% a více absencí v práci s nemocemi, na které působí stres (Kebza, Šolcová, 2003). Za příznaky začínajícího či dokonce probíhajícího vyhoření můžeme označit negativní přístup k práci a zánik příjemných pocitů a pocitu zadostiučinění z vykonaného. Můžou za to právě hlavní znaky trvalé zátěže na člověka, tedy vyčerpání psychické, fyzické a emocionální (Vodáčková, 2012). Člověku se snižuje kreativita, iniciativa a dostavuje se pocit pracovního a osobního selhání. Lhostejnost, negativita a nedostatek sil k pokračování se dostavuje, když jedinec ztratí smysl své práce (Křivohlavý, 1998). U obou pohlaví se mohou příznaky odlišovat. U mužů je specifické především snížení výkonnosti a soustředění, kdežto ženy pociťují nejvíce změny ve zhoršeném zdraví a v emocionální oblasti. Příznaky, které mají obě pohlaví společné, jsou pocity podrážděnosti, insomnie, negativní sebehodnocení, vegetativní těžkosti, sklíčenost a bolesti hlavy (Klimeková, 2007). Pešek a Praško (2016) píší o pěti stádiích vyhoření. Jedná se o nadšení, stagnaci, frustraci, apatii a vyhoření.

Křivohlavý (1998) rozdělil příznaky do dvou hlavních skupin:

- a) **Subjektivní příznaky** – lehké podráždění, negativismus, špatné soustředění, nadměrná velká únava, nízké sebehodnocení, které vyplývá z pocitu snížené profesionální kompetence a další řada projevů stresového charakteru.
- b) **Objektivní příznaky** zahrnují především sníženou pracovní výkonnost, která trvá již několik měsíců a může být zjistitelná kolegy v zaměstnání či příjemateli služeb.

Kebza a Šolcová (2003) se domnívají a zastávají názor, že příznaky se objevují v oblasti psychické, fyzické i sociální. Tedy že se projevují na třech úrovních.

- a) **Na psychické úrovni** – převažuje depresivní rozpoložení, výrazná je snížená až úplná ztráta motivace, dochází k mentálnímu vyčerpání, beznaději, frustraci, sebelítosti, poklesu zájmu o témata vztahující se k profesi či záporný vztah vůči svým kolegům.

- b) **Na fyzické úrovni** se u člověka mohou objevovat dýchací problémy, bolesti hlavy, poruchy spánku, zvýšené je i riziko vzniku závislostí a jedná se o stav celkové únavy organismu.
- c) **Na sociální úrovni** – objevuje se lhostejnost ve vztahu k okolí, druhým osobám, klientům a dokonce i kolegům. Jedná se o celkový útlum sociability a mezi další příznaky patří i nezáměr o hodnocení ze strany druhých osob.

Podle Henninga a Kellera (1996) se dají příznaky rozdělit do čtyř hlavních rovin: duševní, citová, tělesná a sociální.

3.6.6 Fáze vývoje syndromu vyhoření

Pešek a Praško (2016) uvádí, že vznik syndromu je dlouhodobou záležitostí. Lidé k němu nepřichází ze dne na den, ale dospějí k němu po určité delší době, která se může subjektivně lišit. Tuto dobu můžeme rozdělit do několika fází. Existuje mnoho modelů členění fází dle času, obvykle se popisují tři až dvanáct fází. Je však obtížné je jasně vymezit a ohraničit, jelikož u každého jedince mají různou dobu trvání. Mohou se střídat, opakovat a některé se dokonce neobjeví vůbec. Nejčastěji se však udává model členěný do pěti stádií: idealistické nadšení, stagnace, apatie, frustrace a syndrom vyhoření. Tyto fáze doplněné myšlenkami, které jsou pro dané stádium typické, uvedli autoři v následující tabulce:

Tabulka 1 - Fáze vývoje syndromu vyhoření

FÁZE	TYPICKÉ MYŠLENKY
Idealistické nadšení	Jdu do toho na plný plyn, těším se na skvělou seberalizaci. Těm lidem je třeba pomáhat. Chápu je a musím jim pomáhat co nejvíce.
Stagnace	Proč bych se měl honit? Beztak to nějak dopadne. Těch požadavků je moc a člověk část musí ignorovat. Hlavně si udělat v práci pohodu.
Frustrace	Klienti si vymýšlejí, manipulují a zneužívají mé dobroty. Nějak mě to tady všechno štve.
Apatie	Nestojí to za nic, ale nějak to vydržím. Hlavně přežít.

FÁZE	TYPICKÉ MYŠLENKY
Syndrom vyhoření	Už to nejde vydržet, mám toho po krk. Už abych odsud vypadl. Kašlu na to. Vedení je šílené a klienti také, štvou mě. Ať mi všichni vlezou na záda. Měl bych s tím a se sebou něco dělat, ale popravdě se mi nechce. Ono to nějak vyhnije!

Zdroj: Pešek, Praško, 2016

S podobnými fázemi se můžeme setkat i u Edelwicha a Brodského, kteří jako poslední fázi mají intervenci, která vede k jakémukoliv přerušení tohoto procesu. Může to být například životní zvrát, přerušení zaměstnání, větší věnování se sobě samotnému, přehodnocení situace a vytvoření realistického náhledu na věc (Jeklová, 2006).

4 Praktická část

4.1 Cíl výzkumu

Syndrom vyhoření je v dnešní době známým fenomén, kterým trpí celá řada zaměstnanců různých profesí. V pomáhajících oborech, jejichž hlavní náplní je pomoc lidem v nouzi, bývá problém palčivý. Proto výzkum zaměřen na faktory ovlivňující vznik syndromu vyhoření u terapeutů, psychologů a sociálních pracovníků.

Hlavním cílem praktické části je prozkoumat, které z již popsanych rizikových faktorů se vyskytují u dotazovaných respondentů. Na základě analýzy výsledků jsou zjištěny faktory, které se vyskytují nejčastěji. Tyto výsledky použijeme k vytvoření návrhu preventivních opatření.

4.2 Stanovení hypotéz

Na základě této problematiky byly stanoveny následující hypotézy:

- 1) Četnost výskytu rizikových faktorů bude souviset s věkem.
- 2) Četnost výskytu rizikových faktorů bude souviset se schopností odreagování.
- 3) Výskyt rizikových faktorů bude nižší, pokud bude pracovník spokojený s pracovním prostředím a kolektivem.
- 4) Pocit prestiže vlastního povolání bude souviset s četností výskytu rizikových faktorů.
- 5) Čím déle pracují pracovníci v pomáhajících profesích, tím se zvyšuje výskyt rizikových faktorů vzniku syndromu vyhoření.
- 6) Výskyt rizikových faktorů souvisí s rodinným stavem.

4.3 Technika sběru dat

Jako metoda sběru dat byl pro tuto práci sestaven dotazník, který byl vytvořen na portálu survio.com a rozeslán mezi jednotlivé respondenty. Sběr dat proběhl v období února a začátku března. Tento typ kvantitativního výzkumu byl zvolen, jelikož se tato práce snaží určit, které z rizikových faktorů pro vznik syndromu vyhoření

se aktuálně nejčastěji vyskytují u pracovníků pomáhajících profesí. Pro výzkum byli osloveni sociální pracovníci, psychologové a terapeuti především pražských nestátních zdravotnických a sociálních organizací.

4.4 Charakteristika respondentů

Předmětem výzkumu byli pracovníci věnující se pomáhajícím profesím. Zkoumaný soubor tvořilo 93 anonymních terapeutů, psychologů a sociálních pracovníků, kterým byl rozeslán dotazník v internetové podobě. Tento konkrétní typ profesí byl zvolen záměrně, jelikož se u nich objevuje tato problematika nejčastěji. Průměrný věk u respondentů byl 27,33 let, délka praxe pak 5,33 let.

	Věk (v letech)	Délka praxe (v letech)
Průměr	27,33	4,32
Medián	25	3
Směrodatná odchylka	5,60	3,49

Tabulka 2 - Základní charakteristiky výzkumného vzorku respondentů.

Rodinný stav respondentů je uveden v následující tabulce:

	N	%
Mám partnerku/partnera	37	40%
Jsem svobodný/svobodná	35	38%
Jsem ženatý/vdaná	18	19%
Jiné	3	3%

Tabulka 3 - Rodinný stav respondentů.

5 Výsledky a diskuze

Statistická data byla zpracovávána programy Microsoft Excel 2010 a SPSS Statistics 17. Při testování dat byla zvolena hladina významnosti $\alpha = 0,05$ a ve všech testových metodách byly použity dvoustranné testy.

5.1 Popisné výsledky

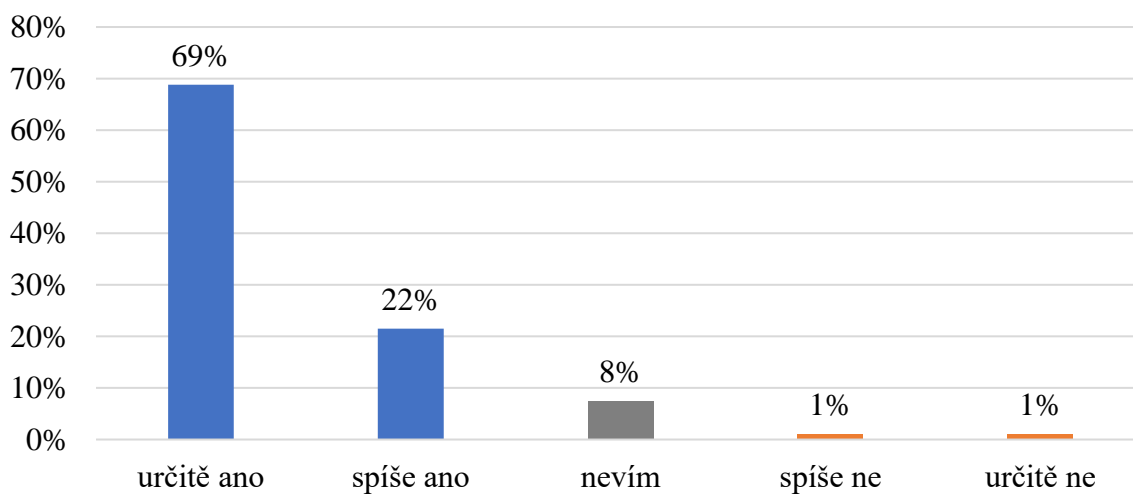
	určitě ano	spíše ano	nevím	spíše ne	určitě ne
Mám touhu být nejlepší.	25%	48%	9%	15%	3%
Dokáži si říct o pomoc.	42%	32%	8%	15%	3%
Jsem velmi empatický/á.	31%	48%	12%	4%	4%
Emoce spíše potlačuji.	4%	17%	14%	55%	10%
Po práci se dokáži pořádně zrelaxovat.	18%	42%	14%	22%	4%
Dělá mi problém si věci/úkoly dobře načasovat.	5%	25%	8%	49%	13%
Záleží mi na tom, co si o mně myslí druzí.	25%	46%	8%	15%	6%
Nejlépe odvedená práce je ta, kterou si udělám sám.	24%	44%	15%	12%	5%
Lidé si musí pomáhat.	69%	22%	8%	1%	1%
Radost a odpočinek jsou jen odměnou za tvrdou práci.	18%	20%	6%	33%	22%
Moje povolání je prestižní.	14%	25%	17%	24%	20%
Často svou práci nestíhám.	11%	26%	9%	35%	19%
Měl bych být lépe finančně ohodnocen/á/ý	54%	28%	9%	9%	1%
Má práce mi dává smysl.	55%	28%	10%	4%	3%
Mám dostatek kvalitní supervize.	20%	32%	10%	24%	14%
Mé pracovní prostředí je vyhovující (hluk, světlo/tma, teplo/zima...)	27%	40%	6%	18%	9%
V mém týmu panuje důvěra a respekt.	35%	34%	11%	13%	6%
V mém týmu každý přesně ví, co jsou jeho povinnosti a pravomoci.	26%	41%	10%	19%	4%
Jsem spokojený se svým nadřízeným.	35%	28%	12%	18%	6%
V domácnosti zažívám hodně stresu.	9%	16%	5%	43%	27%
Mám přátele, na které se můžu spolehnout.	57%	30%	6%	4%	2%
Ve společnosti svých přátel se vždy příjemně uvolním.	43%	42%	9%	4%	2%
Mám hodně zájmů.	28%	43%	4%	20%	4%

	určitě ano	spíše ano	nevím	spíše ne	určitě ne
Ve volném čase dělám, co mě baví.	42%	40%	6%	9%	3%
Jsem existenčně dobře zajištěný/á (bydlení, finance).	17%	41%	11%	24%	8%
Cítím, že bych potřeboval/a více sportovat.	39%	38%	6%	12%	5%
Často nejsem spokojený/á s tím, jak se stravuji.	31%	31%	8%	17%	13%
Doma myslívám na to, co bylo v práci.	24%	38%	9%	23%	8%

Tabulka 4 - četnosti výskytu jednotlivých odpovědí

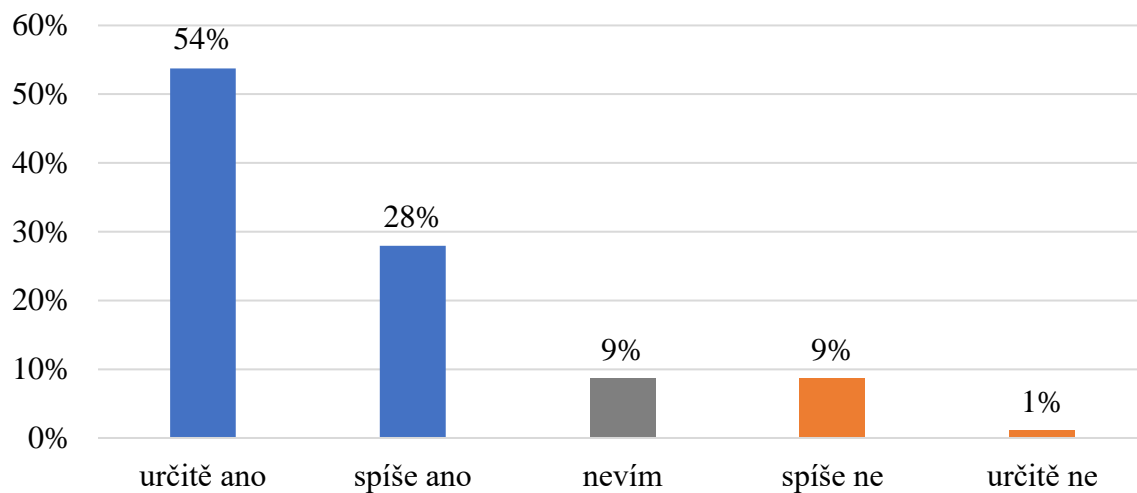
Z popisných výsledků vybíráme několik nejzajímavějších otázek a odpovědí, u kterých výrazně převažovala odpověď „rozhodně ano“ a „spíše ano“.

Lidé si musí pomáhat.



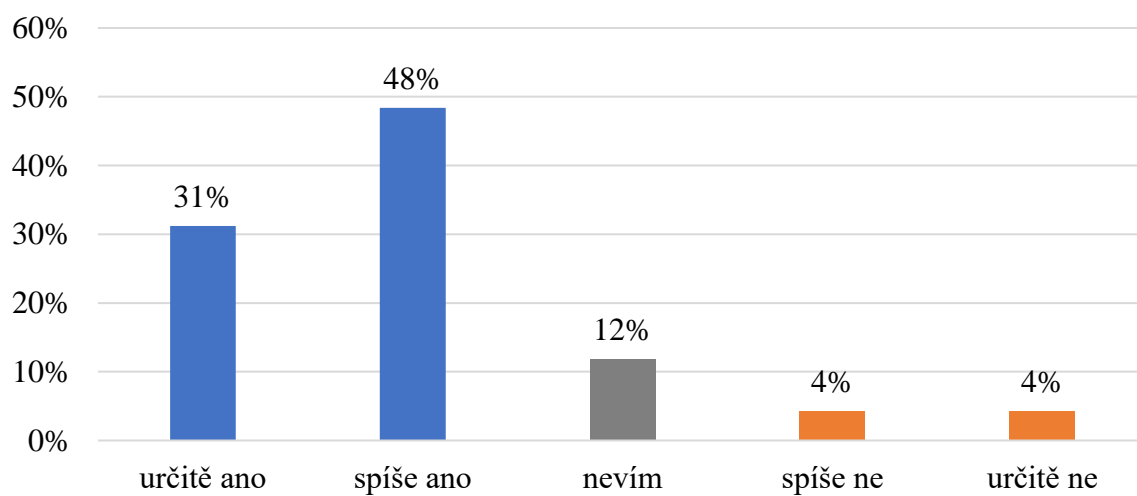
Graf 1 - Procentuální četnost odpovědí na otázku „Lidé si musí pomáhat.“

Měl bych být lépe finančně ohodnocen/ý



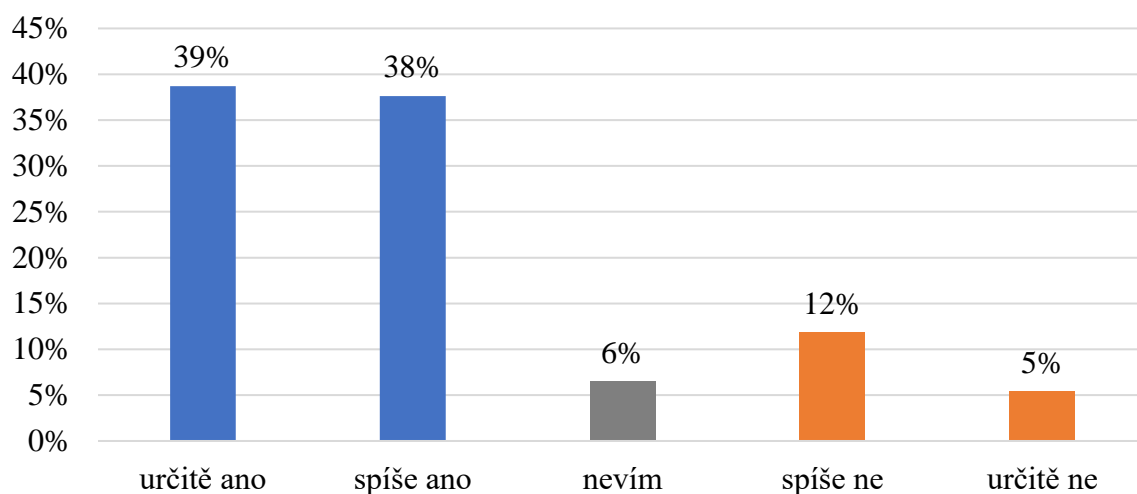
Graf 2 - Procentuální četnost odpovědí na otázku „Měl bych být lépe finančně ohodnocen/ý.“

Jsem velmi empatický/á.



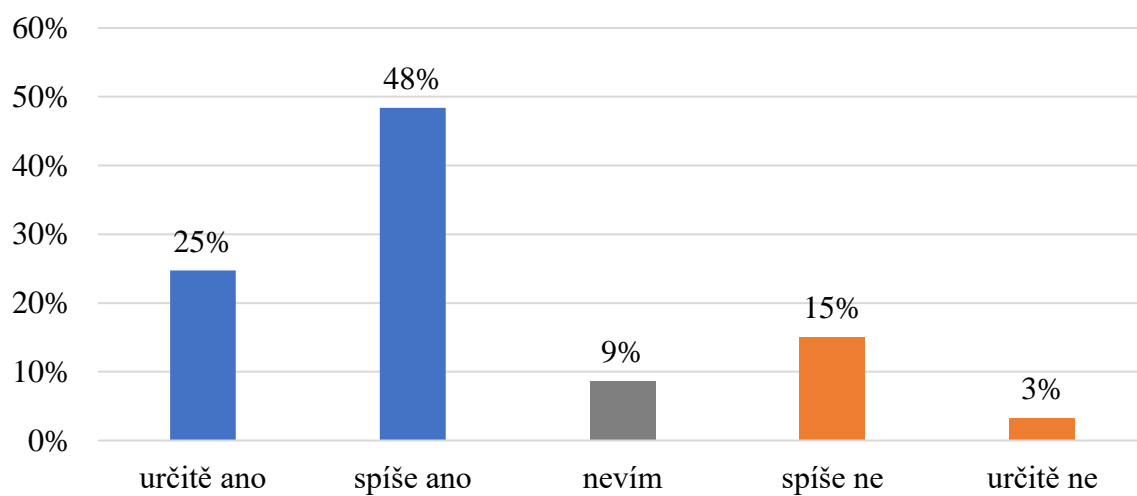
Graf 3 - Procentuální četnost odpovědí na otázku „Jsem velmi empatický/á.“

Cítím, že bych potřeboval/a více sportovat.



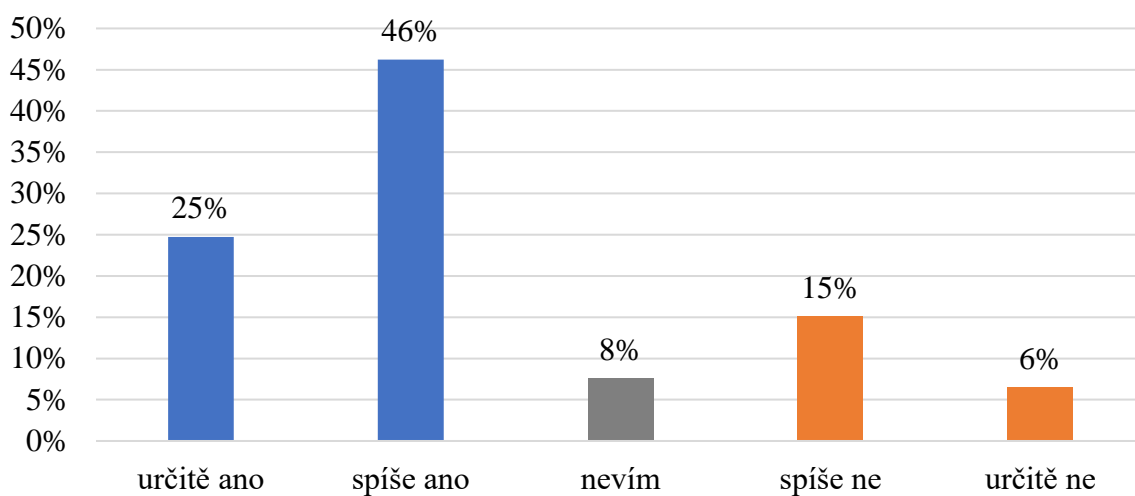
Graf 4 - Procentuální četnost odpovědí na otázku „Cítím, že bych potřeboval/a více sportovat.“

Mám touhu být nejlepší.



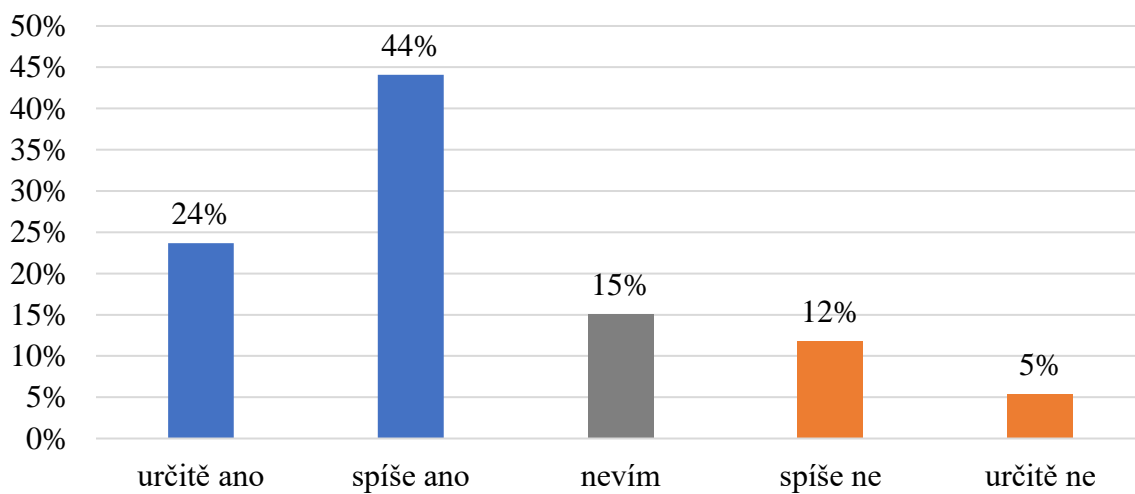
Graf 5 - Procentuální četnost odpovědí na otázku „Mám touhu být nejlepší.“

Záleží mi na tom, co si o mně myslí druzí.



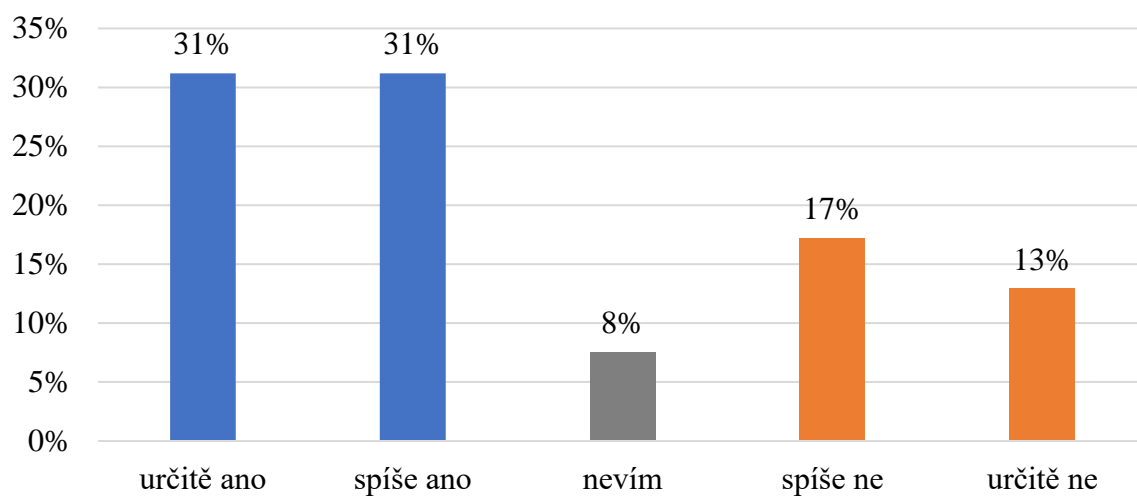
Graf 6 - Procentuální četnost odpovědí na otázku „Záleží mi na tom, co si o mně myslí druzí.“

Nejlépe odvedená práce je ta, kterou si udělám sám.



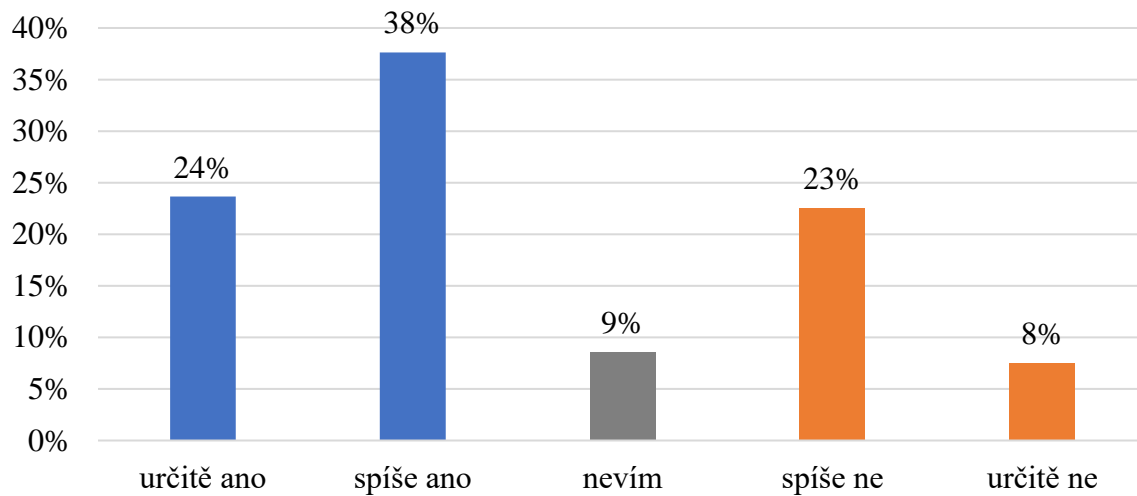
Graf 7 - Procentuální četnost odpovědí na otázku „Nejlépe odvedená práce je ta, kterou si udělám sám.“

Často nejsem spokojený/á s tím, jak se stravuji.

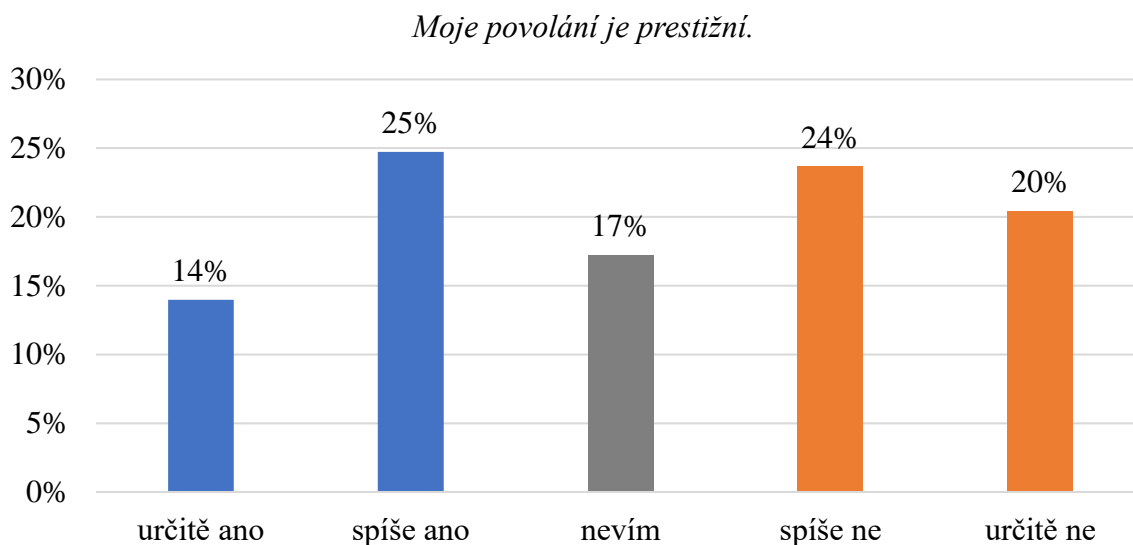


Graf 8 - Procentuální četnost odpovědí na otázku „Často nejsem spokojený/á s tím, jak se stravuji.“

Doma myslívám na to, co bylo v práci.



Graf 9 - Procentuální četnost odpovědí na otázku „Doma myslívám na to, co bylo v práci.“



Graf 10 - Procentuální četnost odpovědí na otázku „Moje povolání je prestižní.“

5.2 Analýza kvalitativních odpovědí

V dotazníku byly uvedeny následující kvalitativní otázky: Co byste v práci potřeboval/a změnit, abyste se cítil/a lépe?, Co dalšího v pracovní sféře není podle Vašich představ? (šéf, kolegové, náplň práce, úkoly...), Co Vás v práci těší?.

Odpovědi na tyto otázky jsme rozdělili podle podobnosti výskytu u dílčích otázek do kategorií a uvedli počet respondentů.

1) Co byste v práci potřeboval/a změnit, abyste se cítil/a lépe?

- První kategorií u otázky byl stanoven **plat**. Respondentů, kteří vyjádřili nespokojenost se svým platem, se objevilo 15. Zjistili jsme, že pracovníkům chybí lepší finanční ohodnocení a cítili by se spokojenější především s vyšším platem či by to ocenili alespoň jako příjemný pracovní benefit.
- Jako další kategorie byl stanoven **kolektiv**, který jako problémový uvedlo celkem 13 respondentů. Pracovníci by potřebovali zejména zlepšit pracovní vztahy mezi kolegy, jejich přístup a hlavně vzájemnou důvěru. Krom toho se ukázalo, že někteří by rádi přijali do svých řad více kvalifikované a zkušené kolegy.

- Kategorii **bez výhrad** tvořilo celkem 11 terapeutů, psychologů a sociálních pracovníků, kteří jsou se svou prací a všemi jejími náležitostmi spokojeni a nic by neměnili.
- Také 11 uvedlo, že hlavním problémem je **čas**. Potřebovali by více času na přípravu a práci samotnou, lepší časovou flexibilitu, plánování, strukturu, méně přesčasů a lepší oddělení času na klienty a administrativu.
- 6 pracovníků pomáhajících profesí popisovalo, že jim chybí dostatečná **zpětná vazba**. Rádi by cítili větší ocenění jejich práce, pocit užitečnosti, více zpětné vazby od vedení a především vidět více pozitivních změn u klientů.
- Stejně tak 6 respondentů popisuje jako problematické **vybavení** kanceláří. Postrádají kvalitnější vybavenost pracoviště, lépe zařízený interiér, vylepšení kancelářského nábytku a dodání většího množství flóry do prostředí.
- Další kategorií je **vedení**. Celkem 5 respondentů uvádí své vedení jako důvod, který jim zabraňuje cítit se lépe. Považují za více než potřebné změnit vedení či ředitele, se kterým by měli lepší a kvalitnější vztah. Jeden z pracovníků v této konkrétní kategorii dokonce uvádí jako největší problém svého otce jakožto svého nadřízeného. Dále jim nevyhovuje nedostatečný osobní kontakt s nadřízeným, od kterého se jim nedostává potřebná motivace, která by mohla zlepšovat pracovní výkonnost.
- 4 pracovníci by rádi uvítali ve své pracovní sféře mít možnost mít zaměstnavatelem hrazené **supervize**, mít jich více – zvláště týmové a zvláště clientské.
- Kategorii **administrativa** tvořili 3 pracovníci, kterým vadí přílišná administrativa.
- Celkem dvě odpovědi se týkaly **práce**, kteří uvedli, že by potřebovali úplně změnit povolání.

- Poslední kategorii představují **jiné** potřeby. Reprezentovalo ji celkem 17 jednotlivých odpovědí, u kterých se nenalezly žádné podobné či stejné rysy. Jednalo se například o problém kvality poskytovaných služeb, která se vykazuje v MPSV⁵ a díky které se pak služba považuje za zbytečnou či potřebnou dle počtu poskytnutých intervencí, problém stabilnějších pracovních podmínek (např. smlouvu na dobu neurčitou), předvídatelnější docházky klientů, potřeby častějších porad týmu, možnosti větší spolupráce s kolegy, snížení pracovní zátěže a menšího tlaku na pracovníka.

2) Co dalšího v pracovní sféře není podle Vašich představ? (šéf, kolegové, náplň práce, úkoly...)

- Většina pracovníků si na nic dalšího již nestěžuje a všechny jejich potřeby a nedostatky byly popsány již v první kvalitativní otázce. Spadají do kategorie **bez připomínek** a tvořilo ji celkem 21 odpovědí dotazovaných.
- Druhou kategorií je **náplň práce a čas**. 17 respondentů popisuje, že by potřebovali méně pracovních úloh a úkolů, které je často přivádí k práci přesčas. Za vhodné by uznali mít od vedení práci lépe rozvrženou a rovnoměrnou. Vadí jim neodbytné vykazování činností kvůli vypsáním projektům, které jim odebírá čas na samotnou práci s klienty.
- 4 pracovníci by považovali za vhodné zlepšit **týmovou práci** a uvítali by příjem více kolegů, kteří by pomáhali vypořádat se s velkým množstvím úkolů. Jeden z respondentů uvádí, že by bylo potřeba jedno dalšího či více kolegů, jelikož je sám na oddělení.
- Další kategorii jsme nazvali **vztahy s podřízenými**. 3 dotazovaní popisují, že by bylo vhodné zlepšit pracovní kolektiv, vztahy s podřízenými a vzájemnou kooperaci.
- Stejně tak jiní 3 respondenti uvádí **přístup klientů** a jejich chování jako problémové.

⁵ Ministerstvo práce a sociálních věcí

- Poslední kategorií nese název **ostatní**. Nebyla u nich nalezena podobnost a nedaly se spojit do jedné kategorie či byly tyto problematiky již zmíněny u první kvalitativní otázky. Záležitosti, na které si někteří ze zbylých 45 respondentů stěžovali, se týkaly priorit a rozhodnutí vedení, které zasahovalo do práce pracovníka, chvílemi neřešitelné situace s klienty, občasného ruchu na pracovišti, nepřesného zadávání úkolů, minimální možnosti prosadit změny či možnosti elektronizace veškeré korespondence skrze datové schránky.

3) Co Vás v práci těší?

- Více jak třetina pracovníků, přesněji 38, uvádí jako největší uspokojení z práce **zpětnou vazbu** a možnost zažívat chvíli, kdy jejich práce má smysl. Nejvíce je naplňuje práce s klienty, u kterých vidí určitý progres, motivovanost klienta a především jeho vděčnost.
- V dotazníkovém šetření jsme také zjistili, že to, co by někteří respondenti potřebovali nejvíce změnit, je u jiných zásadní věc, která je v práci nejvíce těší. Tuto kategorii jsme nazvali **vztahy v kolektivu** a tvořilo ji celkem 24 odpovědí dotazovaných. Příjemnou, uvolněnou a přátelskou atmosféru s možností spolehnout se na spolupracovníka považují za jeden z důležitých aspektů pro provádění kvalitního pracovního výkonu.
- Třetí kategorii jsme nazvali **smysl práce**, který v zaměstnání nejvíce těší celkem 11 pracovníků. Naplňuje je obecně terapeutická a diagnostická činnost, mají pocit zadostiučinění z pomoci druhým a možnosti prospět společnosti a baví je odbornost celého odvětví.
- Čtvrtá a poslední kategorie u této otázky nese název **jiné**. Zbývajících 20 respondentů uvádí různé a spolu nesouvisející odpovědi jako například časové vytížení (neodbývání práce), osobní úspěchy, samostatnost a svoboda v práci a důležitost pozice.

5.3 Testování hypotéz

Pro testování hypotéz jsme využili různé postupy a testové metody, které popisuje u každé hypotézy zvlášť.

1) Četnost výskytu rizikových faktorů bude souviset s věkem.

Položky dotazníku jsme rozdělili do dvou kategorií: na rizikové a protektivní faktory (tabulka 5). V rámci testování hypotézy jsme absenci protektivních faktorů považovali za rizikový faktor.

Rizikové faktory	Protektivní faktory
Mám touhu být nejlepší.	Dokáží si říct o pomoc.
Jsem velmi empatický/á.	Po práci se dokáží pořádně zrelaxovat.
Emoce spíše potlačuji.	Moje povolání je prestižní.
Dělá mi problém si věci/úkoly dobře načasovat.	Má práce mi dává smysl.
Záleží mi na tom, co si o mně myslí druzí.	Mám dostatek kvalitní supervize.
Nejlépe odvedená práce je ta, kterou si udělám sám.	Mé pracovní prostředí je vyhovující (hluk, světlo/tma, teplo/zima...)
Lidé si musí pomáhat.	V mém týmu panuje důvěra a respekt.
Radost a odpočinek jsou jen odměnou za tvrdou práci.	V mém týmu každý přesně ví, co jsou jeho povinnosti a pravomoci.
Často svou práci nestíhám.	Jsem spokojený se svým nadřízeným.
Měl bych být lépe finančně ohodnocen/á/ý	Mám přátele, na které se můžu spolehnout.
V domácnosti zažívám hodně stresu.	Ve společnosti svých přátel se vždy příjemně uvolním.
Cítím, že bych potřeboval/a více sportovat.	Mám hodně zájmů.
Často nejsem spokojený/á s tím, jak se stravuji.	Ve volném čase dělám, co mě baví.
Doma myslívám na to, co bylo v práci.	Jsem existenčně dobře zajištěný/á (bydlení, finance).

Tabulka 5 - Rozdělení položek dotazníku na rizikové a protektivní faktory.

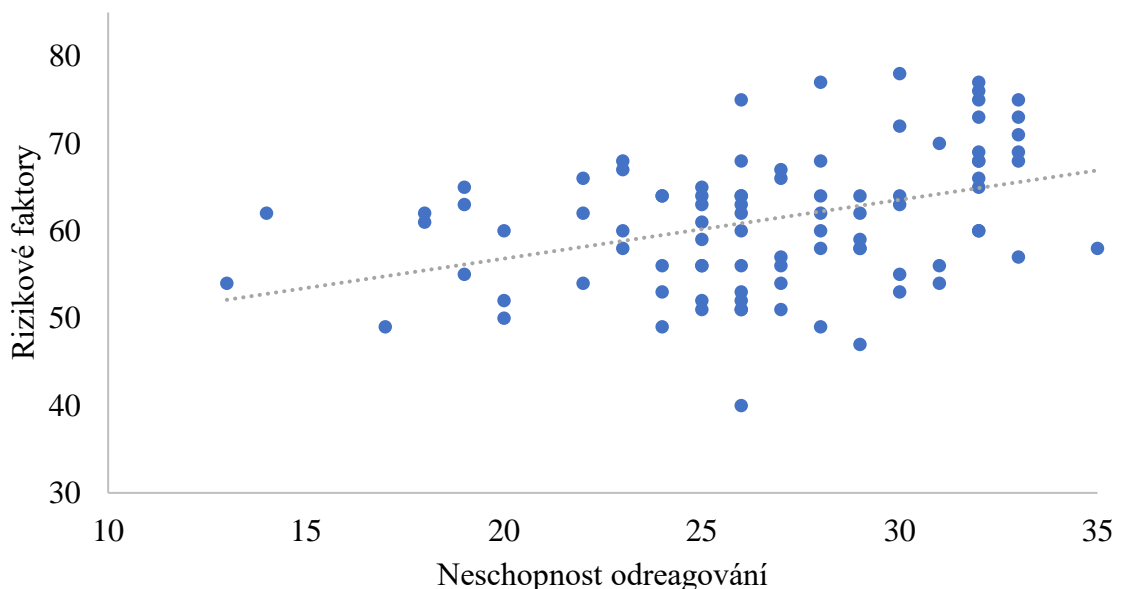
Hypotézu jsme testovali pomocí Spearmanovy neparametrické korelace. Výsledek neukázal signifikantní vztah ($p=0,997$, $r_s = 0,001$). Hypotézu se nám tedy nepodařilo prokázat a nemůže tvrdit, že výskyt rizikových faktorů souvisí s věkem respondentů.

2) Četnost výskytu rizikových faktorů bude souviset se schopností odreagování.

V dotazníku jsme vybrali následující položky, které sytí schopnost odreagování:

- Po práci se dokáží pořádně zrelaxovat.
- Radost a odpočinek jsou jen odměnou za tvrdou práci.
- V domácnosti zažívám hodně stresu.
- Ve společnosti svých přátel se vždy příjemně uvolním.
- Mám hodně zájmů.
- Ve volném čase dělám, co mě baví.
- Cítím, že bych potřeboval/a více sportovat.
- Doma myslívám na to, co bylo v práci.

Tyto položky jsme následně podrobili statistické analýze a pomocí Spearmanovy neparametrické korelace jsme hledali souvislost mezi výsledkem těchto položek a výskytem rizikových faktorů (ostatních položek). Korelace vyšla signifikantně - $r_s = 0,414$, $p = 0,001$. Tuto hypotézu jsme tedy prokázali a můžeme tvrdit, že schopnost odreagování souvisí s výskytem rizikových faktorů. Čím vyšší je neschopnost odreagování, tím vyšší je výskyt rizikových faktorů.



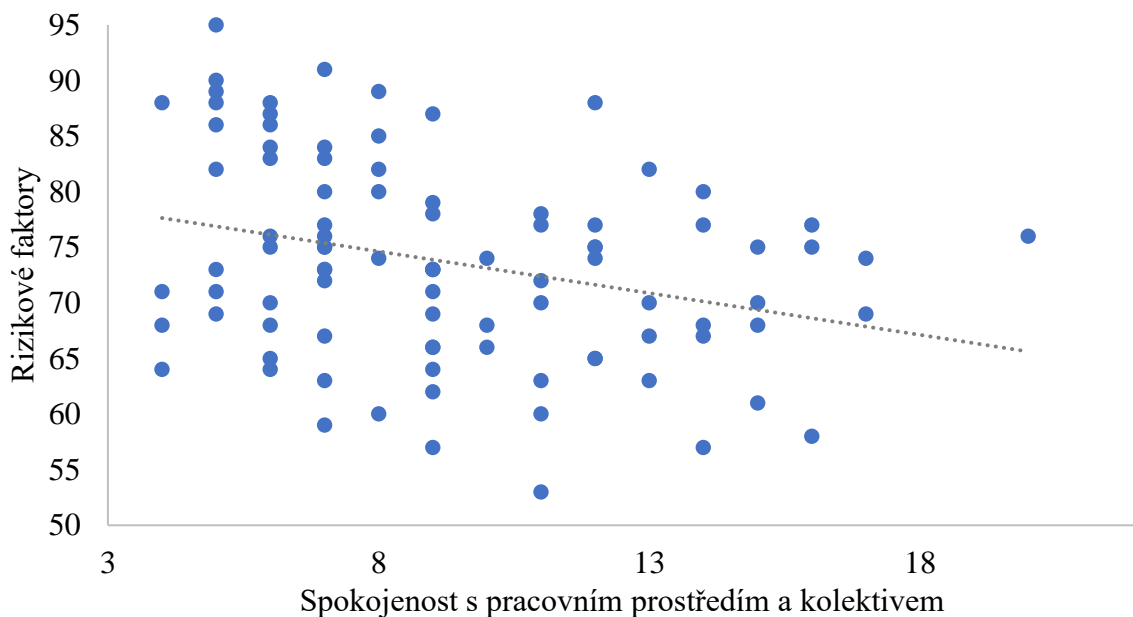
Graf 11 - Porovnání položek s výskytem rizikových faktorů (osa y) a položek sytících neschopnost odreagování (osa x). V grafu jsou uvedeny dosažené hrubé skóry respondentů.

3) Výskyt rizikových faktorů bude nižší, pokud bude pracovník spokojený s pracovním prostředím a kolektivem.

Pro určení míry spokojenosti s pracovním prostředím a kolektivem jsme využili následující položky dotazníku:

- Mé pracovní prostředí je vyhovující (hluk, světlo/tma, teplo/zima...).
- V mém týmu panuje důvěra a respekt.
- V mém týmu každý přesně ví, co jsou jeho povinnosti a pravomoci.
- Jsem spokojený se svým nadřízeným.

Tyto položky jsme porovnávali s ostatními položkami (rizikovými faktory). Hypotézu jsme testovali znovu pomocí Spearmanovy neparametrické korelace. Spearmanův koeficient ukázal negativní signifikantní korelaci $-0,292$ ($p = 0,004$). Hypotézu jsme tedy mohli potvrdit – čím vyšší je spokojenost s pracovním prostředím a kolektivem, tím nižší je výskyt rizikových faktorů.



Graf 12 - Porovnání položek sytících rizikové faktory (osa y) a položek sytících spokojenost s pracovním prostředím a kolektivem (osa x). V grafu jsou uvedeny dosažené hrubé skóry respondentů.

4) *Pocit prestiže vlastního povolání bude souviset s četností výskytu rizikových faktorů.*

Pro testování této hypotézy jsme výsledek položky „Moje povolání je prestižní“ rozdělili na dvě skupiny: respondenty, kteří vnímají své povolání jako prestižní (odpovědi „rozhodně ano“ a „spíše“ ano“) a ty, kteří ve svých odpovědích zvolili „rozhodně ne“ a „spíše ne“. Tyto dvě skupiny jsme následně porovnávali Mann-Whitneyho testem pro 2 nezávislé výběry. Výsledek testu ovšem neprokázal významnost ($p = 0,446$). Tuto hypotézu tedy potvrdit nemůžeme.

5) *Čím déle pracují pracovníci v pomáhajících profesích, tím se zvyšuje výskyt rizikových faktorů vzniku syndromu vyhoření.*

Tyto hypotézu jsme ověřovali znovu pomocí Spearmanovy neparаметrické korelace s následujícími výsledky: $r_s = 0,185$, $p = 0,075$. Tyto hypotézu tedy potvrdit nemůžeme.

6) *Výskyt rizikových faktorů souvisí s rodinným stavem.*

Pro testování jsme použili Kruskal-Wallisův test pro více nezávislých výběrů, jimiž byly rodinné stavy. Výsledek testu však významný nebyl: $p = 0,788$. Tuto hypotézu tedy nepodařilo prokázat.

5.4 Návrh preventivních opatření

Na základě analýzy výzkumu výsledků se nám podařilo identifikovat rizikové faktory, které se u pracovníků objevují nejčastěji. Objevila se riziková přesvědčení, kterými mohou být například postoje, že si lidé musí pomáhat, touha být nejlepší, potřeba dobře vypadat v očích druhých a přesvědčení, že nejlépe odvedená práce je ta, kterou si daný pracovník vykoná sám. Dále jsme identifikovali nespokojenost s finančním ohodnocením, potřebu více sportovat a lépe se stravovat. Nadpoloviční většina účastníků výzkumu též často myslí na práci doma.

Z hypotéz se podařilo potvrdit, že existuje souvislost mezi schopností odreagování a výskytem rizikových faktorů. Jak jsme očekávali, pracovníci, kteří mají tuto schopnost nižší, mají vyšší pravděpodobnost výskytu dalších rizikových faktorů. Dále jsme prokázali souvislost mezi spokojeností s pracovním prostředím a kolektivem a výskytem rizikových faktorů.

Na základě těchto zjištění se budeme v této kapitole zabývat tím, jaká opatření nastavit, abychom zamezili výskytu rizikových faktorů, která jsou pro syndrom vyhoření typická a objevují se nejčastěji. V této části práce uvedeme protektivní faktory, které mohou působit preventivně jako opatření proti vzniku syndromu vyhoření. Prevenci jsme si rozdělili do dvou úrovní.

5.4.1 Prevence na úrovni jednotlivce

Pracovní sféra a s ní spojené rizikové faktory jsou příčinou vzniku syndromu vyhoření. Pro pracovníky pomáhajících profesí bývá často velmi obtížně oddělit se od pracovních problémů s koncem pracovní doby. Proto je nezbytné, aby si každý z jednotlivých pracovníků našel svůj efektivní způsob odreagování od pracovních stresů a zbavil se tak myšlenek na práci.

U tohoto konkrétního typu osobní prevence se jedná o způsob, díky kterému se jedinec dokáže odprostit od pracovního života. Týká se aktivit, které člověk podniká, aby si ulevil od každodenní pracovní zátěže. Jedním ze základních předpokladů a prvních kroků k prevenci je zahrnout své zdraví a kondici na první místo, což vede i k celkovému zlepšení zdraví psychického. Jako základní péči o své tělo bychom mohli

uvést vhodnou a pravidelnou výživu a dostatečné množství spánku. Každý zná, jakou délku spánku potřebuje a měl by jí vyhovět.

Další možností, jak udržovat své tělo v kondici, je držet se určitých fyzických aktivit, kterými nemusí být jen sportovní činnosti, ale například i dlouhé chůze nebo vycházky se psy. Avšak nejlepším typem fyzické aktivity je sport, pomocí kterého se každý člověk naučí své tělo i mysl zrelaxovat a ulevit si od stresu. Existuje však řada dalších forem osobní psychohygieny a záleží pouze na subjektivním cítění jedince, co si vybere jako pro sebe nejvhodnější typ úlevy a relaxace. Nelze obecně stanovit určitý typ činnosti, který by pomáhal obecně všem vypořádávat se s každodenními pracovními stresory. Nicméně mezi časté metody vyrovnávání se pracovníků s pracovní zátěží, patří poslech jejich oblíbené hudby, sledování filmových snímků či relaxace pomocí dechového cvičení. Mohli bychom zmínit i představivost jako způsob odreagování, díky které se můžeme odpoutat od reality a místa pracoviště a přesunout se na místo, které je pro nás příjemné a uvolňující.

Efektivním způsobem, jak se odreagovat může být i kontakt s přáteli, kterým důvěřujeme a můžeme se jim svěřit jak s každodenními stresy, tak i s obtížnými životními situacemi. V naší společnosti se kontakt s přáteli často pojí s konzumací alkoholu nebo dokonce drog. Alkohol poskytuje rychlou úlevu od napětí, nemůžeme ho ale označit jako zdravé dlouhodobé řešení problémů.

5.4.2 Prevence na úrovni organizace

Musíme si uvědomit, že syndrom vyhoření se promítá do pracovního života jedince a má to neodvratný dopad na jeho postoje, chování a výkon. Zaměstnavatelé by měli tedy mít pozornost více zaměřenou na dostatečné předcházení tohoto jevu a naučit se rozpoznat základní rozdíly mezi začínajícím stresovým stavem a psychickým vyčerpáním, které může v horších případech u jedince vyvolat vznik syndromu vyhoření a ovlivnit tak kvalitu odvedené práce.

Nejjednodušší formou prevence poskytovanou vedoucími pracovníky a nadřízenými, je sociální opora, pod kterou spadá spolupráce (např. nabídnutí pomoci podřízeným), více naslouchání, motivace, ocenění výkonu a jednání s podřízenými na stejné úrovni, tak aby se jednalo o rovnocenný, otevřený a harmonický vztah.

Jedním z dnes už běžných nástrojů v pomáhajících profesích, který se začal používat jako forma prevence a eliminace syndromu vyhoření, jsou zaměstnavatelem hrazené a nabízené supervize, mezi jejíž přední cíle patří zejména zkvalitnění práce, podpoření profesního růstu podřízeného pracovníka a dosažení pochopení osobního a emočního podílu jedince na jeho pracovním problému. Supervizi rozdělujeme podle způsobu provedení na přímou (supervizor je přímo a fyzicky přítomen akce) a nepřímou, kdy supervizor nejdříve obdrží videozáznam, hlasovou nahrávku nebo písemný záznam a až následně provádí supervidovaný proces. Dále se rozděluje podle počtu osob na individuální, skupinové a týmové. Je výhodné, pokud zaměstnavatel nabízí jak klientskou supervizi, kde si pracovník může zpracovat své zážitky z práce s klienty, tak týmové supervize, kde pročistí ovzduší mezi kolegy na pracovišti.

Další možnou metodou prevence jsou plánované pracovní teambuildingové aktivity, které mají prokazatelně pozitivní dopad na psychický i fyzický stres. Vedou k lepším pracovním vztahům mezi kolegy, loajalitě vůči organizaci a celkovému zvýšení morálky společnosti.

Syndromu vyhoření lze předejít i za použití vhodných pracovních benefitů. Může se to týkat poukazů na kulturní akce, wellness pobyty, multisport karty, ale také pracovních mobilních telefonů, počítačů či dokonce aut.

Nejdéle trávající formou prevence burnoutu a motivace zaměstnanců je profesionální rozvoj. Patří sem průběžné vzdělávání a školení s možnostmi podílení se na nových úkolech organizace.

5.5 Diskuze

Výzkum byl proveden u 93 respondentů. Můžeme předpokládat, že v případě vylnění výzkumu více pracovníky bude analýza vést k přesnějším závěrům.

Dotazník byl rozeslán především do pražských nestátních zdravotnických a sociálních organizací. Výsledky tedy můžeme pokládat za relevantní v pražském regionu. Situace by se mohla změnit, pokud by byl výzkum prováděn i v jiných krajích. Díky tomu, že je Praha bohatým regionem a koncentruje se v ní velké množství odborníků, předpokládáme lepší péči o zaměstnance, kvalitnější supervizi i příznivější pracovní podmínky. Ani v dnešní době bohužel není v ostatních krajích samozřejmostí například

supervize pro pomáhající pracovníky. V dalších výzkumech by tedy bylo zajímavé zaměřit se na pracoviště v mimopražských krajích a porovnat výsledky s našimi.

Samozřejmě není možné kvalitativním výzkumem obsáhnout všechny oblasti rizikových faktorů, proto jsme vybrali ty, které považujeme za důležité a relevantní. Další výzkum by tedy mohl být nadále rozšířen o větší spektrum faktorů. Bylo by možné se na problematiku rizikových faktorů zaměřit i z hlediska kvalitativního výzkumu, který by byl prováděn rozhovorem s pracovníky. Ve výsledcích by se tak mohly objevit i faktory, které není možné v kvantitativním výzkumu pojmout.

6 Závěr

Tato bakalářská práce se zabývala problematikou syndromu vyhoření u pracovníků pomáhajících profesí. Na základě prostudování odborné literatury byla teoretická část v úvodní části věnována podrobné charakteristice zdravé pracovní motivace, která může pomoci předejít vzniku této krize. V další části byla popsána problematika spokojenosti pracovníků a pracovní zátěž, která se podílí na vzniku dlouhodobého stresu, krizových situací a vývoji syndromu vyhoření. V posledních třech kapitolách teoretické části se práce zabývala problematikou nadměrného pracovního stresu, charakteristikou a typologií krizí, dále syndromem vyhoření, jeho příznaky, faktory, které ho ovlivňují a fázemi vývoje. To vše zaměřené na oblast pomáhajících profesí.

Předmětem tohoto výzkumného šetření bylo nalézt rizikové faktory syndromu vyhoření, které se u námi zkoumaných pracovníků pomáhajících profesí vyskytují nejčastěji. Výzkum byl prováděn dotazníkovým šetřením a zúčastnilo se ho celkem 93 osob.

Na základě výzkumu jsme identifikovali rizikové faktory, které se u pracovníků objevují nejčastěji. Ve vysoké míře se objevila riziková přesvědčení, které mohou být příčinou vzniku syndromu vyhoření. Byly jimi například přesvědčení, že si lidé musí pomáhat, touha být nejlepší, potřeba dobře vypadat v očích druhých a přesvědčení, že nejlépe odvedená práce je ta, kterou si daný pracovník vykoná sám. Dále jsme identifikovali nespokojenost s finančním ohodnocením, potřebu více sportovat a lépe se stravovat. Účastníci výzkumu též často myslí na práci doma.

V rámci výzkumu byly zároveň stanoveny hypotézy, které jsme následně testovali. Podařilo se nám prokázat hypotézu o souvislosti výskytu rizikových faktorů a schopností odreagování. U pracovníků, kteří mají tuto schopnost nižší, se zvyšuje pravděpodobnost výskytu dalších rizikových faktorů. Dále jsme prokázali souvislost mezi spokojeností s pracovním prostředím a kolektivem a výskytem rizikových faktorů. Hypotézy o souvislosti mezi věkem, délkou praxe, rodinným stavem a pocitem prestiže vlastního povolání s výskytem rizikových faktorů se nám prokázat nepodařilo.

Je potřeba si uvědomit, že v této práci byl poskytnut pouze velice stručný vhled do celé problematiky. Na druhé straně by bylo uspokojující, pokud by tato práce podnítila

ve čtenářích zájem o celou tematiku a mohla se například stát odrazovým můstkem pro další a rozsáhlejší výzkumy v této oblasti.

7 Seznam použitých zdrojů

Literatura

ARNOLD, J. a kol. *Psychologie práce pro manažery a personalisty*. Brno: Computer Press, 2007. ISBN 978-80-251-1518-3.

BÁNOVČINOVÁ, A., LEVICKÁ, J. *Syndróm vyhorenia a jeho vplyv na rozvoj a využitie ľudského potenciálu. Zdravie ako základný predpoklad rozvoja ľudského potenciálu: zborník príspevkov z medzinárodného seminára*. Podhájska: Východoeurópska agentúra pre rozvoj, 2010. ISBN 978-80-970277-1-1.

BAŠTECKÁ, B. *Psychologická encyklopedie: Aplikovaná psychologie*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-470-0.

BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada, 2005. ISBN 978-80-247-0708-2

BERGNER, T. *Burnout-Prävention: Sich selbst helfen - 12-Stufen-Programm zur Selbsthilfe*. Stuttgart: Schattauer, 2010. ISBN 978- 37-945-2788-5.

BROŽ, F., VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence v kazuistikách*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0811-2.

CAPLAN, G. *Principles of preventive psychiatry*. New York: Basic Books, Inc., 1964. ISBN 978-04-229-8270-2

Henning, C., Keller, G. *Antistresový program pro učitele: projevy, příčiny a způsoby překonání stresu z povolání*. Praha: Portál, 1996. ISBN 80-7178-093-6.

HOSKOVEC, J., RIEGEL, K., RYMEŠ, M., ŠTIKAR, J. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum, 2003. ISBN 80-246-0448-5.

JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-74-1.

KEBZA, V. *Chování člověka v krizových situacích*. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze, 2015. ISBN 978-80-213-2591-3.

KEBZA, V. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia, 2005. ISBN 80-200-1307-5.

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

KLIMEKOVÁ, A. „Burnout“ alebo Kde sa podel náš životný elán. Bratislava: Personálny úrad OSSR, 2007. ISBN 978-80-892-6109-3.

KOCIANOVÁ, R., *Personální činnosti a metody personální práce*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-6933-2.

KOPECKÁ, I. *Psychologie 3. díl: Učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-3877-2.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada, 1998. ISBN 80-7169-551-3.

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

OLŠOVSKÝ, J. *Slovník Filozofických pojmů současnosti*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3613-6.

PAULÍK, K. *Psychologie lidské odolnosti: 2., přepracované a doplněné vydání*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-247-5646-2.

PEŠEK, R., PRAŠKO, J. *Syndrom vyhoření – jak se prací a pomáháním druhým nezničit*. Praha: Pasparta, 2016. ISBN 978-80-88163-00-8.

POTTEROVÁ, B. A. *Jak se bránit pracovnímu vyčerpání*. Olomouc: Votobia, 1997. ISBN 80-7198-211-3.

PRIEß, M. *Jak zvládnout syndrom vyhoření: Najděte cestu zpátky k sobě*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5394-2.

PROVAZNÍK, V., KOMÁRKOVÁ, R. *Motivace pracovního jednání*. Praha: VŠE Praha, 1996. ISBN 80-7079-283-3.

RYCHTAŘÍKOVÁ, Y. *Kritikou a pochvalou k vyšší motivaci zaměstnanců*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2100-2.

SCHAUFELI, W. B., BUUNK, B. P. *Burnout: An overview of 25 years of Research and Theorizing*. In *The Handbook of Work and Health Psychology*. Chichester England: Wiley, 2003. s. 383-425.

STAW, B., SUTTON, R., PELLED, L. *Employee positive emotion and favorable outcomes at the workplace*. New York: Academic Press, 1994, s. 51-71.

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

STROM, K., MOWBRAY, N. *Who Heals the Helper? Facilitating the Social Worker's Grief*. Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services, 2006. Vol. 87, No. 1, s. 9-15.

ŠPATENKOVÁ, N. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0888-4.

TEATER, B. *Introduction to Applying Social Work Theories and Methods*. Berkshire: Open University Press, 2010. ISBN 978-03-352-4763-9.

THOM, R. *Některé otázky spojené s dějinami pojmu „krize“*. Praha: Filozofický ústav ČSAV, 1992. ISBN 978-80-245-9876-1.

URBAN, J. *Jak zvládnout 10 nejobtížnějších situací manažera*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2465-2.

VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0212-7.

Internetové zdroje

DOLEŽALOVÁ, P. *Syndrom pomocníka: Kdo by se opovážil říci křivé slovo proti člověku, který se snaží být prospěšný druhým?* [online]. 2015. [cit. 2018-02-13]. Dostupné z: <https://psychologie.cz/syndrom-pomocnika/>

MASLACH, Ch., SCHAUFELI, W. B., LEITER, M. P. *Job Burnout*. *Annual Review of Psychology* [online]. 2001, vol. 52, no. 1, 397-422 [cit. 2018-02-15]. ISSN 0066-4308. Dostupné z: <http://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.psych.52.1.397>.

SMITH, M., SEGAL, J., SEGAL, R. *Preventing Burnout: Signs, Symptoms, Causes, and Coping Strategies* [online]. 2012. [cit. 2018-02-10]. Dostupné z: http://www.helpguide.org/mental/burnout_signs_symptoms.htm.

8 Přílohy

8.1 Podoba dotazníku

Níže předkládám podobu dotazník, který byl použit v rámci výzkumného šetření.

- 1) Věk (v letech)

- 2) Délka praxe (v letech)

- 3) Rodinný stav.
 - a) Jsem ženatý/vdaná
 - b) Mám partnerku/partnera
 - c) Jsem svobodný/svobodná
 - d) jiné

- 4) Co byste v práci potřeboval/a změnit, abyste se cítil/a lépe?

- 5) Co dalšího v pracovní sféře není podle Vašich představ? (šéf, kolegové, náplň práce, úkoly...)

- 6) Co Vás v práci těší?

- 7) Mám touhu být nejlepší.
 - a) Určitě ano
 - b) Spíše ano
 - c) Nevím
 - d) Spíše ne
 - e) Určitě ne

- 8) Dokáži si říct o pomoc.
- a) Určitě ano
 - b) Spíše ano
 - c) Nevím
 - d) Spíše ne
 - e) Určitě ne
- 9) Jsem velmi empatický/á.
- a) Určitě ano
 - b) Spíše ano
 - c) Nevím
 - d) Spíše ne
 - e) Určitě ne
- 10) Emoce spíše potlačuji.
- a) Určitě ano
 - b) Spíše ano
 - c) Nevím
 - d) Spíše ne
 - e) Určitě ne
- 11) Po práci se dokáži pořádně zrelaxovat.
- a) Určitě ano
 - b) Spíše ano
 - c) Nevím
 - d) Spíše ne
 - e) Určitě ne
- 12) Dělá mi problém si věci/úkoly dobře načasovat.
- a) Určitě ano
 - b) Spíše ano
 - c) Nevím
 - d) Spíše ne
 - e) Určitě ne

13) Záleží mi na tom, co si o mně myslí druzí.

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Nevím
- d) Spíše ne
- e) Určitě ne

14) Nejlépe odvedená práce je ta, kterou si udělám sám.

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Nevím
- d) Spíše ne
- e) Určitě ne

15) Lidé si musí pomáhat.

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Nevím
- d) Spíše ne
- e) Určitě ne

16) Radost a odpočinek jsou jen odměnou za tvrdou práci.

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Nevím
- d) Spíše ne
- e) Určitě ne

17) Moje povolání je prestižní.

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Nevím
- d) Spíše ne
- e) Určitě ne

18) Často svou práci nestíhám.

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Nevím
- d) Spíše ne
- e) Určitě ne

19) Měl bych být lépe finančně ohodnocená/ý

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Nevím
- d) Spíše ne
- e) Určitě ne

20) Má práce mi dává smysl.

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Nevím
- d) Spíše ne
- e) Určitě ne

21) Mám dostatek kvalitní supervize.

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Nevím
- d) Spíše ne
- e) Určitě ne

22) Mé pracovní prostředí je vyhovující (hluk, světlo/tma, teplo/zima...).

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Nevím
- d) Spíše ne
- e) Určitě ne

- 23) V mém týmu panuje důvěra a respekt.
- a) Určitě ano
 - b) Spíše ano
 - c) Nevím
 - d) Spíše ne
 - e) Určitě ne
- 24) V mém týmu každý přesně ví, co jsou jeho povinnosti a pravomoci.
- a) Určitě ano
 - b) Spíše ano
 - c) Nevím
 - d) Spíše ne
 - e) Určitě ne
- 25) Jsem spokojený se svým nadřízeným.
- a) Určitě ano
 - b) Spíše ano
 - c) Nevím
 - d) Spíše ne
 - e) Určitě ne
- 26) V domácnosti zažívám hodně stresu.
- a) Určitě ano
 - b) Spíše ano
 - c) Nevím
 - d) Spíše ne
 - e) Určitě ne
- 27) Mám přátele, na které se můžu spolehnout.
- a) Určitě ano
 - b) Spíše ano
 - c) Nevím
 - d) Spíše ne
 - e) Určitě ne

28) Ve společnosti svých přátel se vždy příjemně uvolním.

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Nevím
- d) Spíše ne
- e) Určitě ne

29) Mám hodně zájmů.

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Nevím
- d) Spíše ne
- e) Určitě ne

30) Ve volném čase dělám, co mě baví.

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Nevím
- d) Spíše ne
- e) Určitě ne

31) Jsem existenčně dobře zajištěný/á (bydlení, finance).

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Nevím
- d) Spíše ne
- e) Určitě ne

32) Cítím, že bych potřeboval/a více sportovat.

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Nevím
- d) Spíše ne
- e) Určitě ne

33) Často nejsem spokojený/á s tím, jak se stravuji.

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Nevím
- d) Spíše ne
- e) Určitě ne

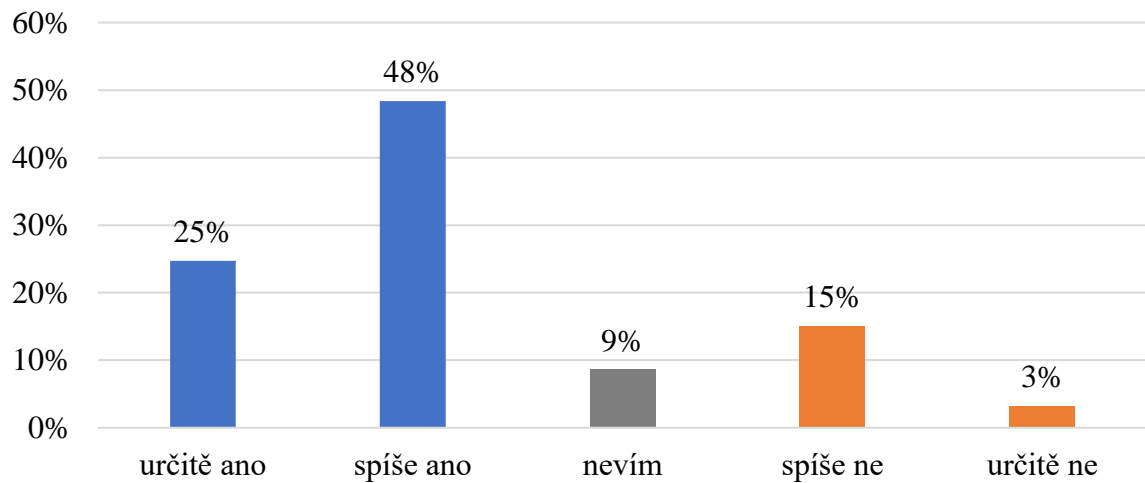
34) Doma myslívám na to, co bylo v práci.

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Nevím
- d) Spíše ne
- e) Určitě ne

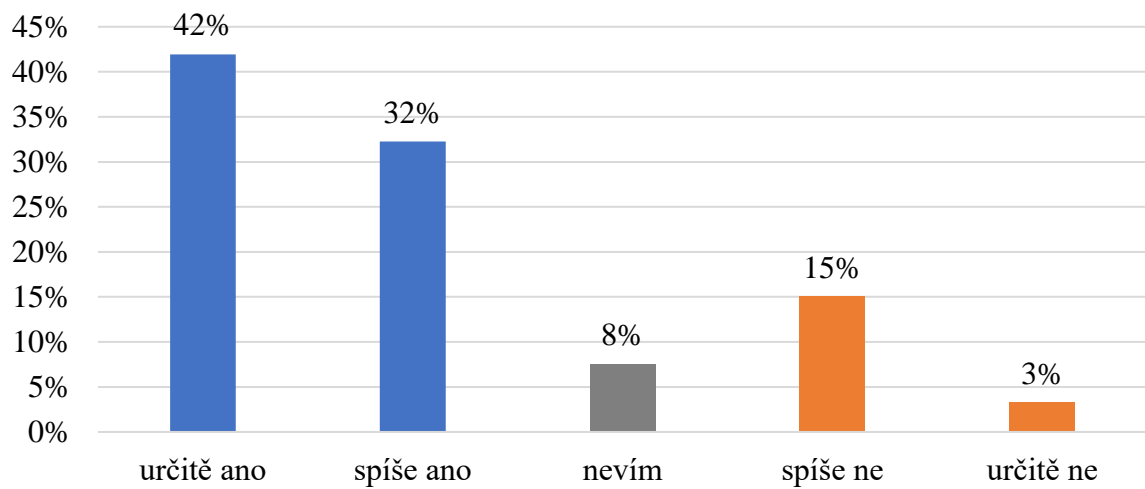
8.2 Popisné výsledky – doplnění

Níže předkládám jednotlivé vyhodnocené položky dotazníku včetně grafického znázornění.

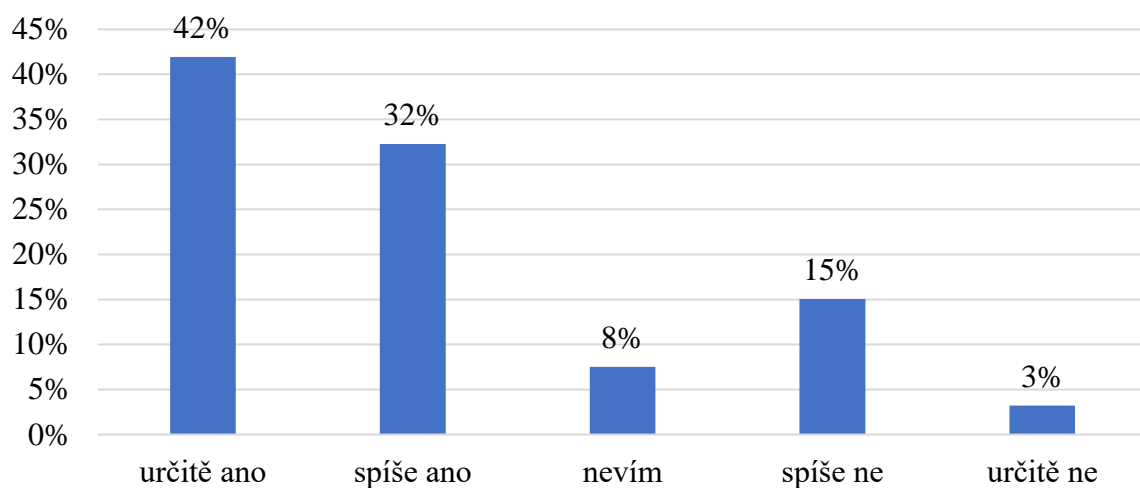
Mám touhu být nejlepší.



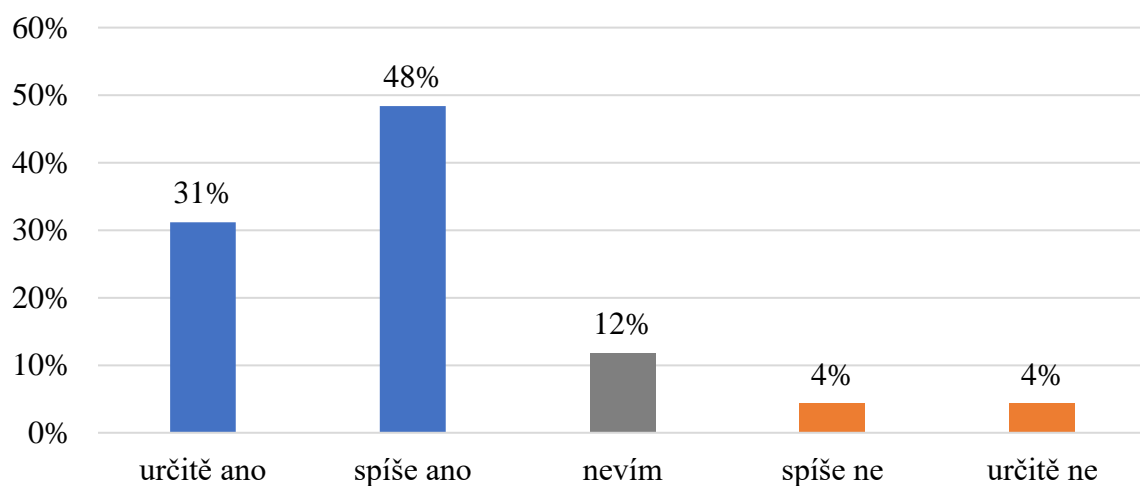
Dokáži si říct o pomoc.



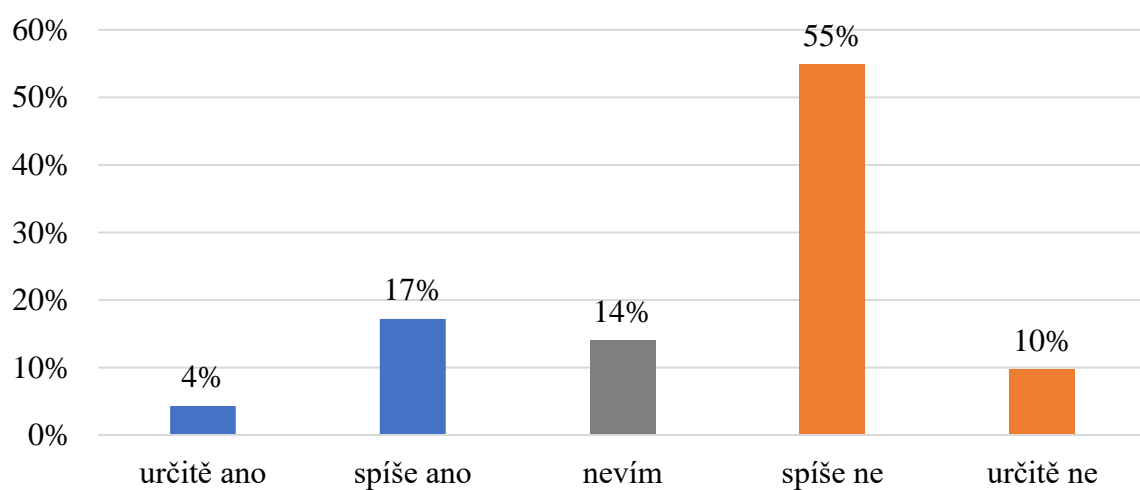
Dokáží si říct o pomoc.



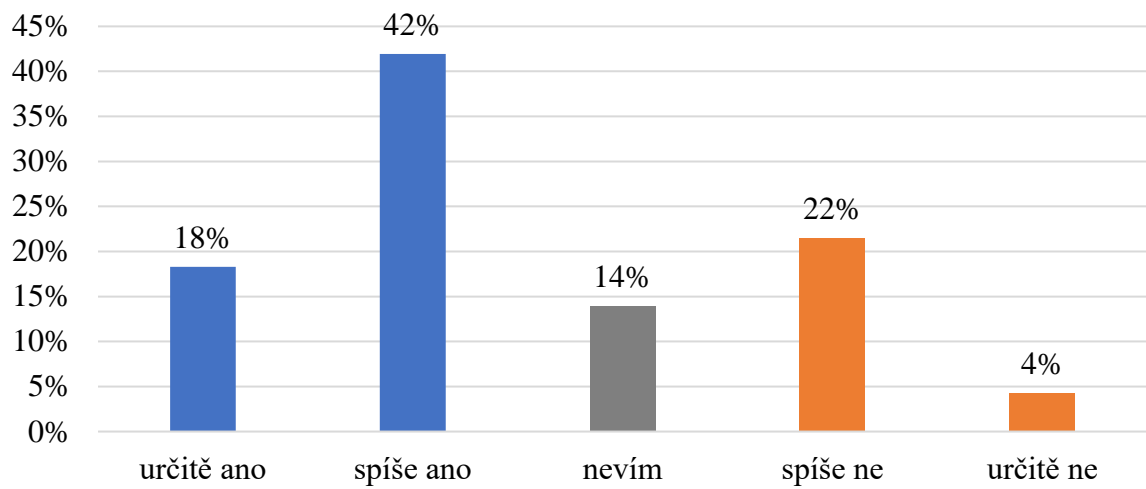
Jsem velmi empatický/á.



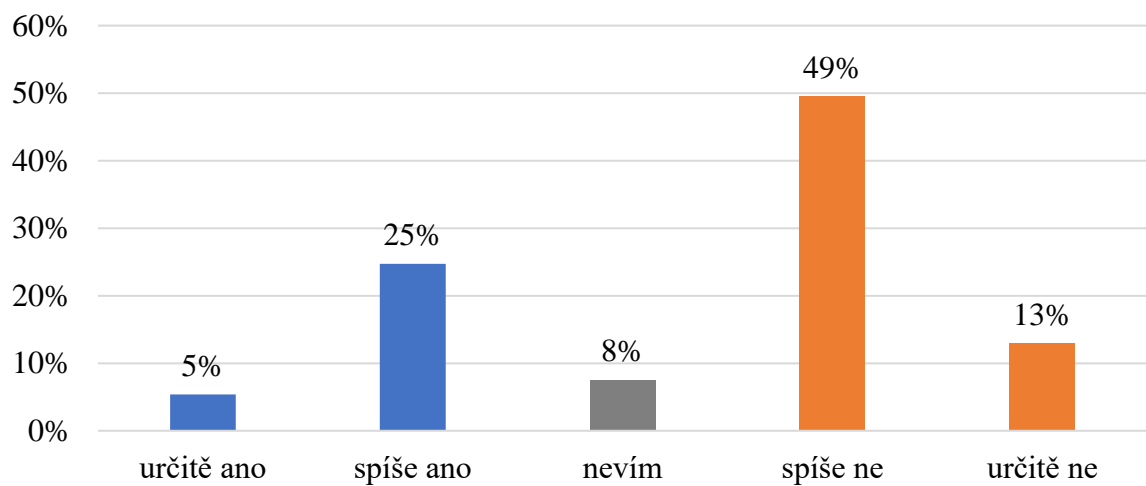
Emoce spíše potlačuji.



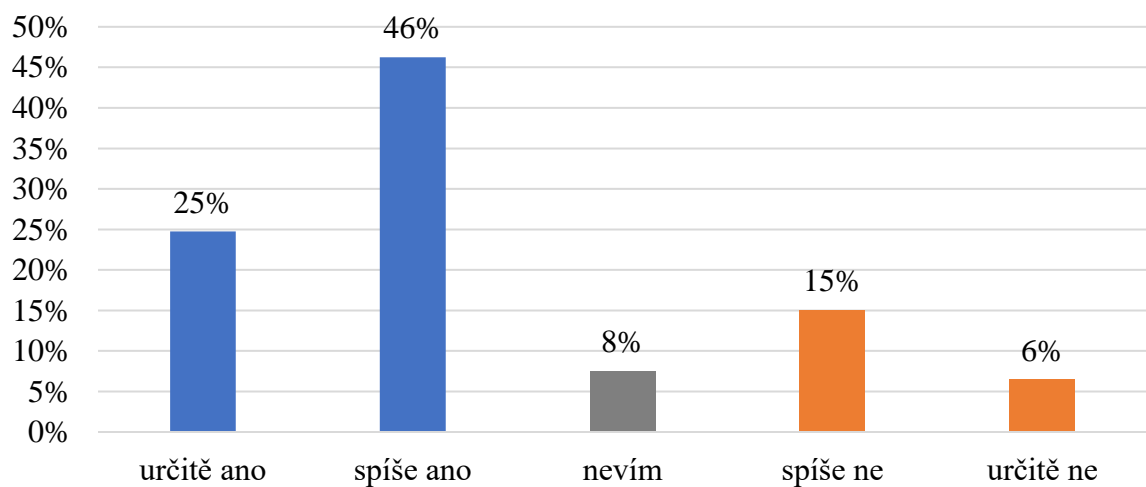
Po práci se dokáží pořádně zrelaxovat.



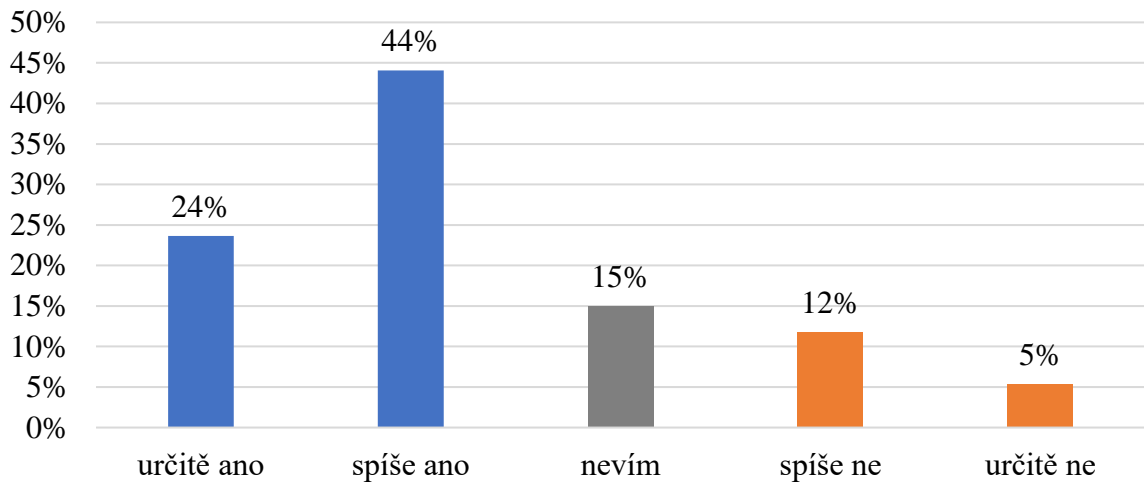
Dělá mi problém si věci/úkoly dobře načasovat.



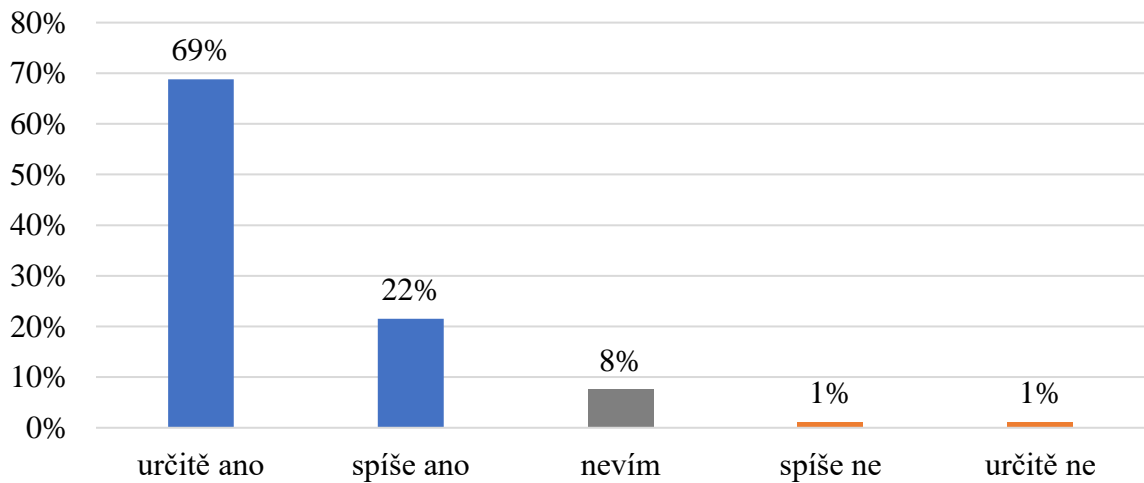
Záleží mi na tom, co si o mně myslí druzí.



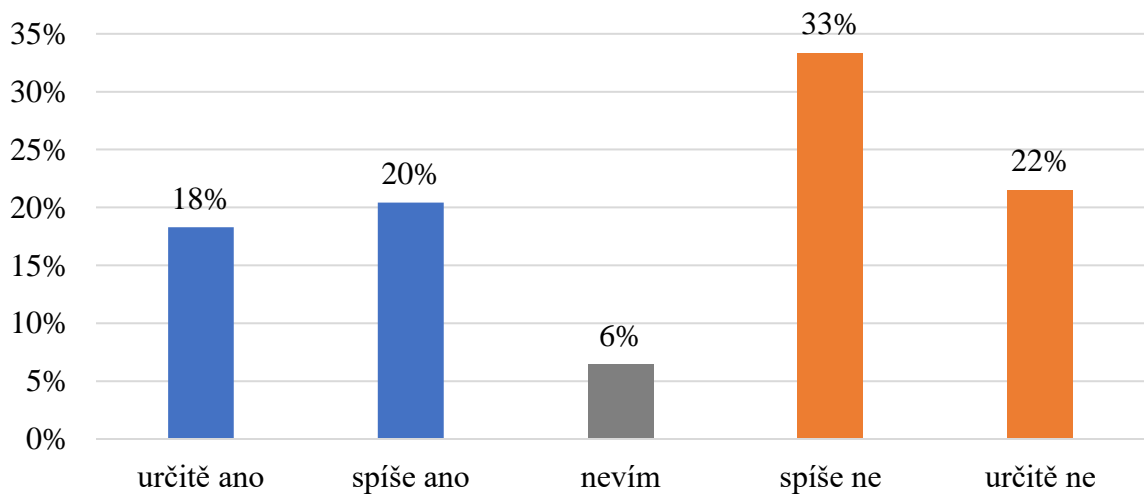
Nejlépe odvedená práce je ta, kterou si udělám sám.



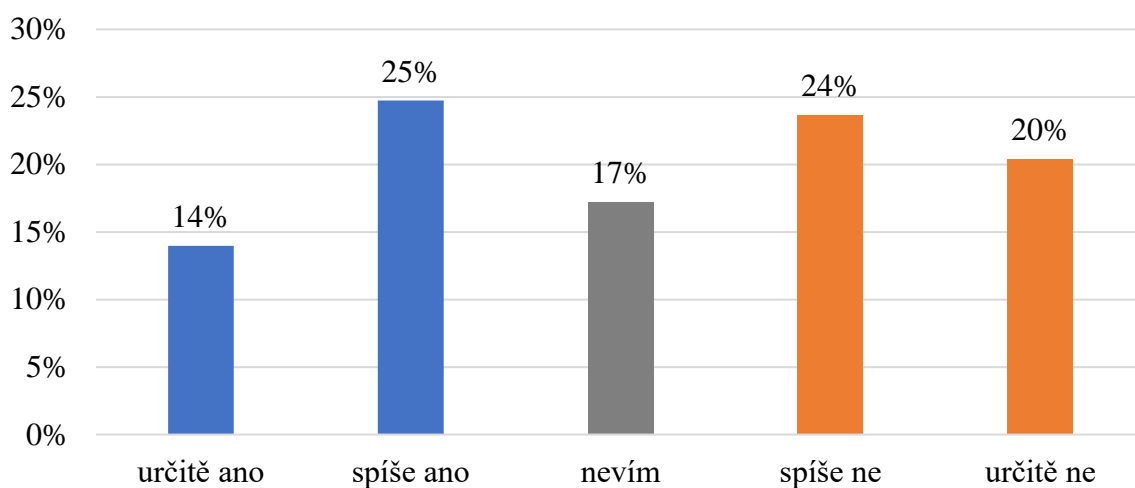
Lidé si musí pomáhat.



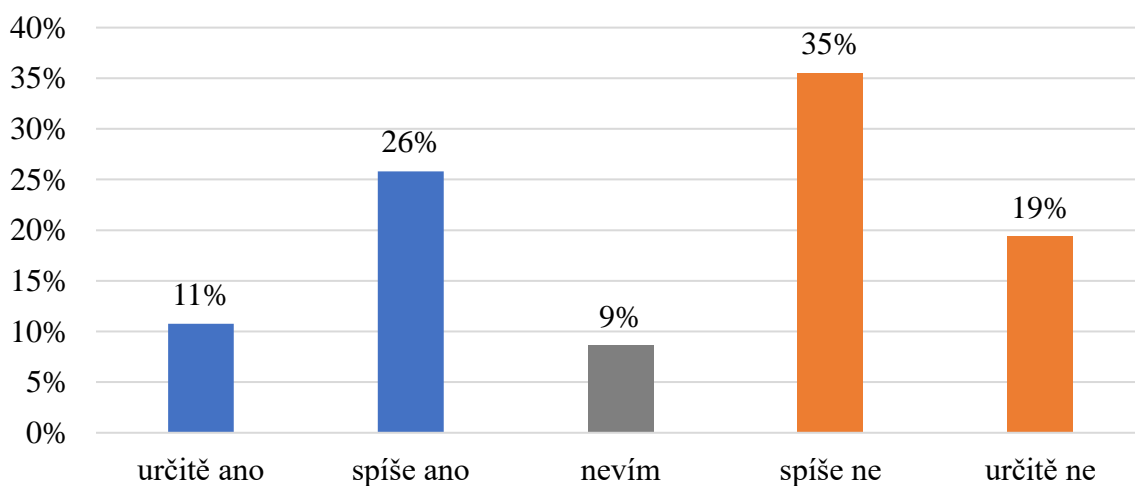
Radost a odpočinek jsou jen odměnou za tvrdou práci.



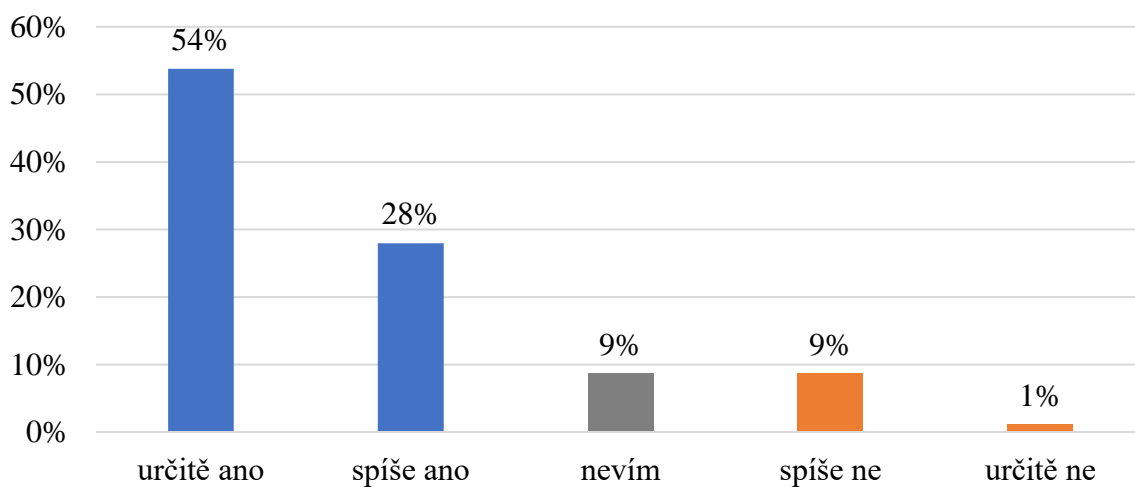
Moje povolání je prestižní.



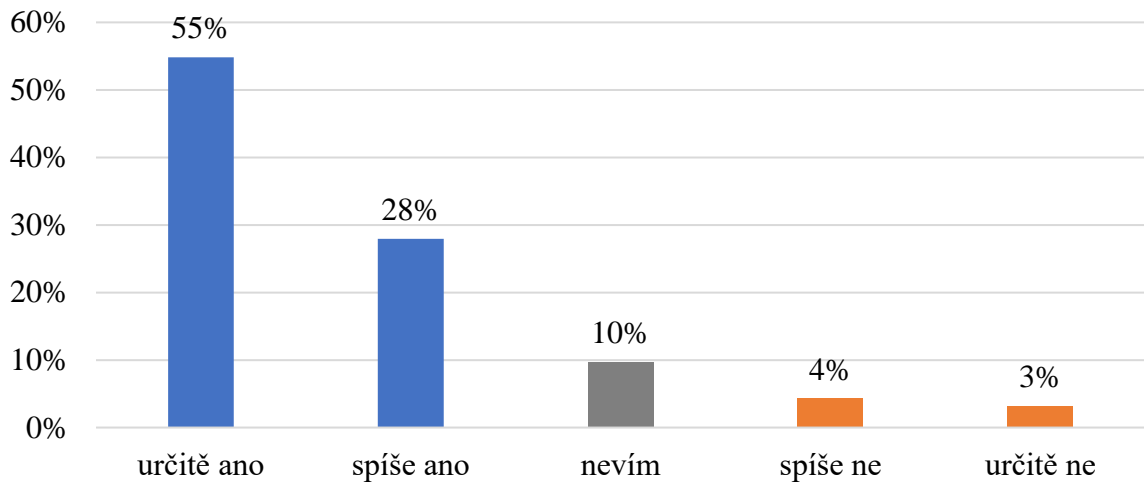
Často svou práci nestíhám.



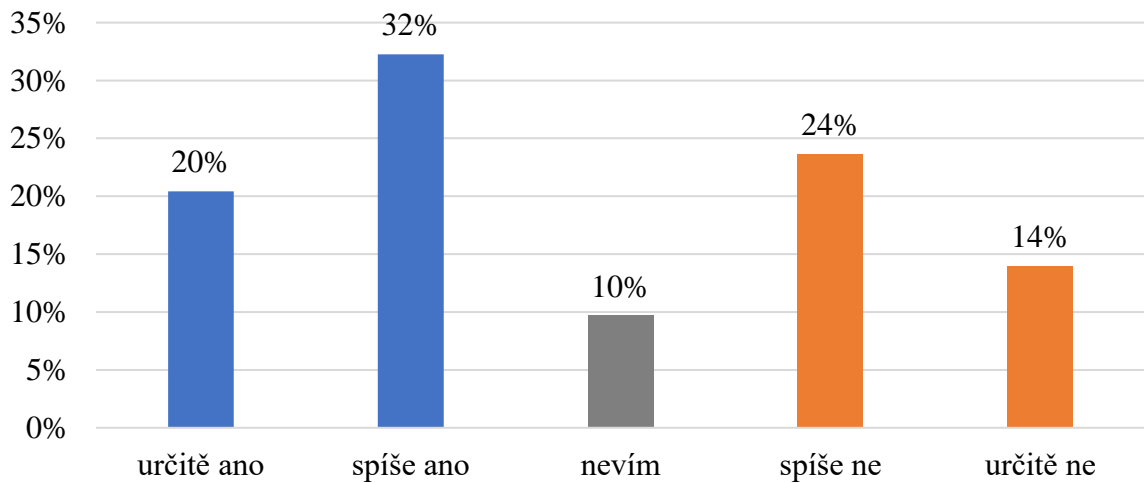
Měl bych být lépe finančně ohodnocená/ý



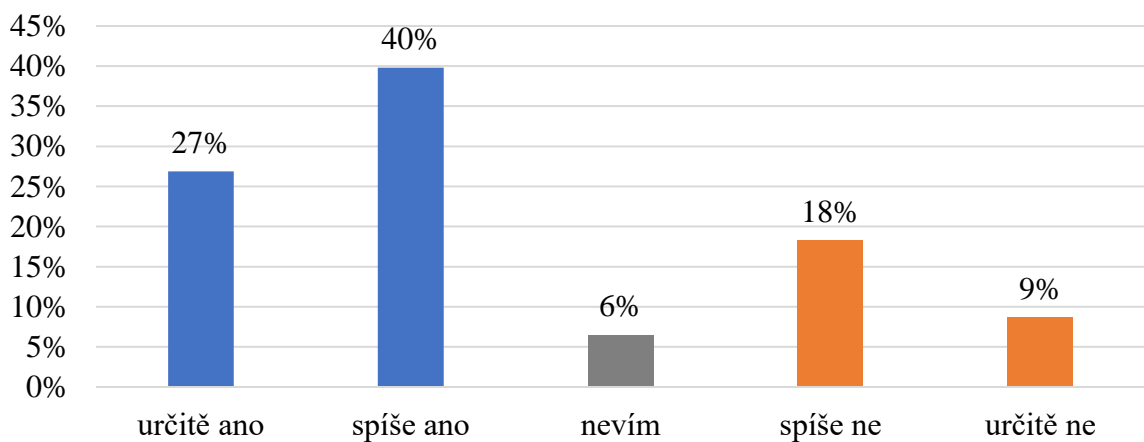
Má práce mi dává smysl.



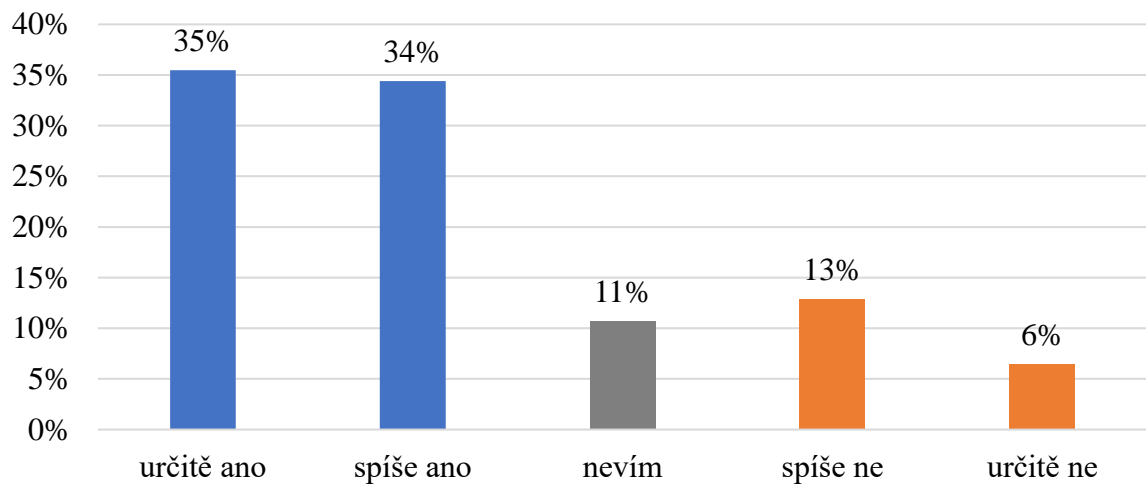
Mám dostatek kvalitní supervize.



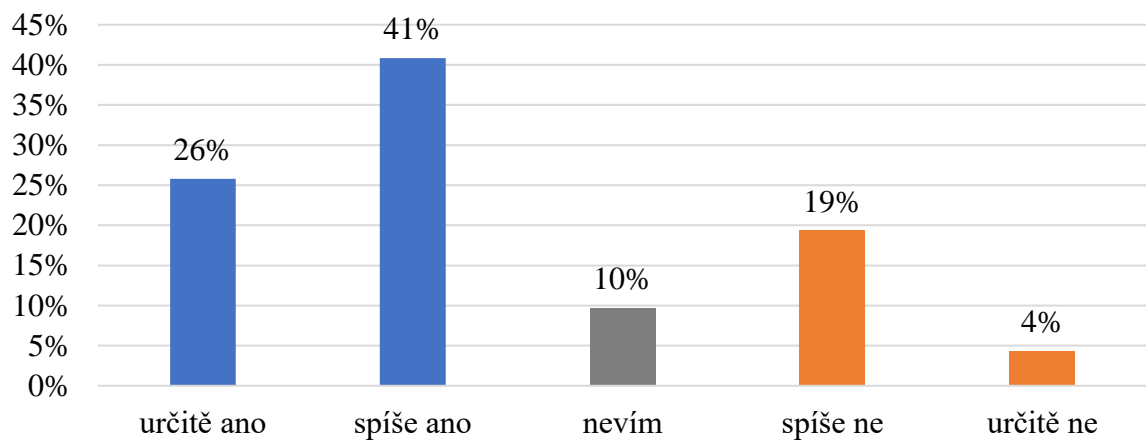
Mé pracovní prostředí je vyhovující (hluk, světlo/tma, teplo/zima...)



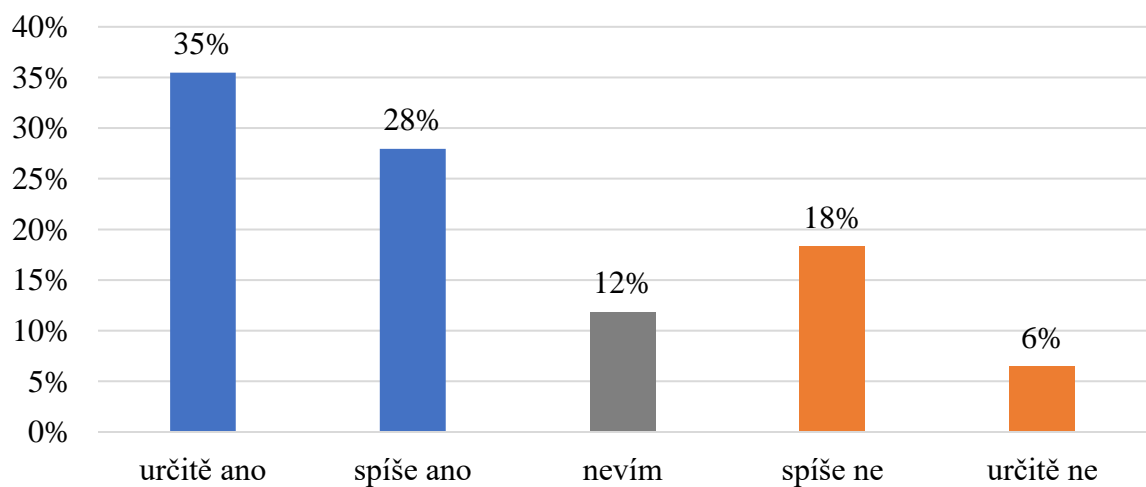
V mém týmu panuje důvěra a respekt.



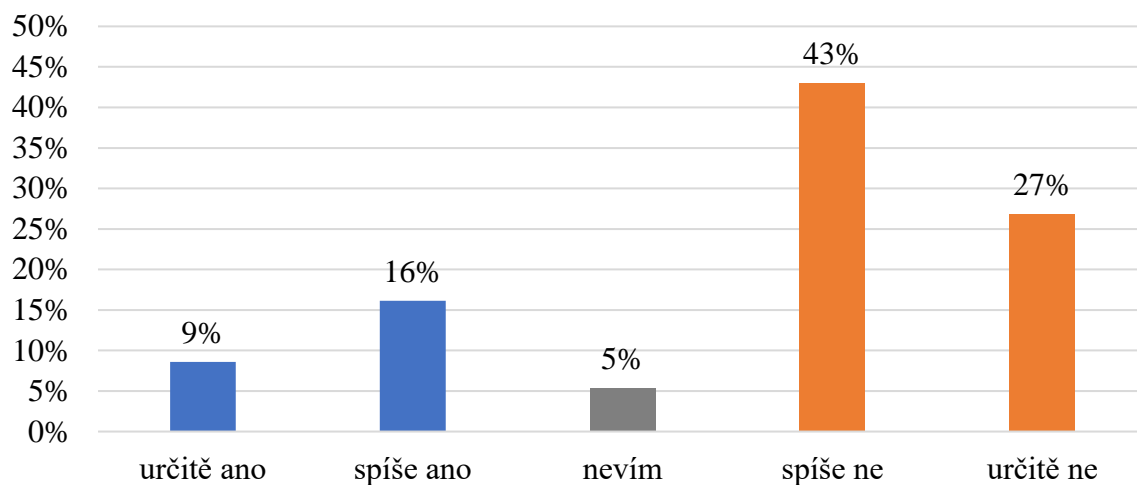
V mém týmu každý přesně ví, co jsou jeho povinnosti a pravomoci.



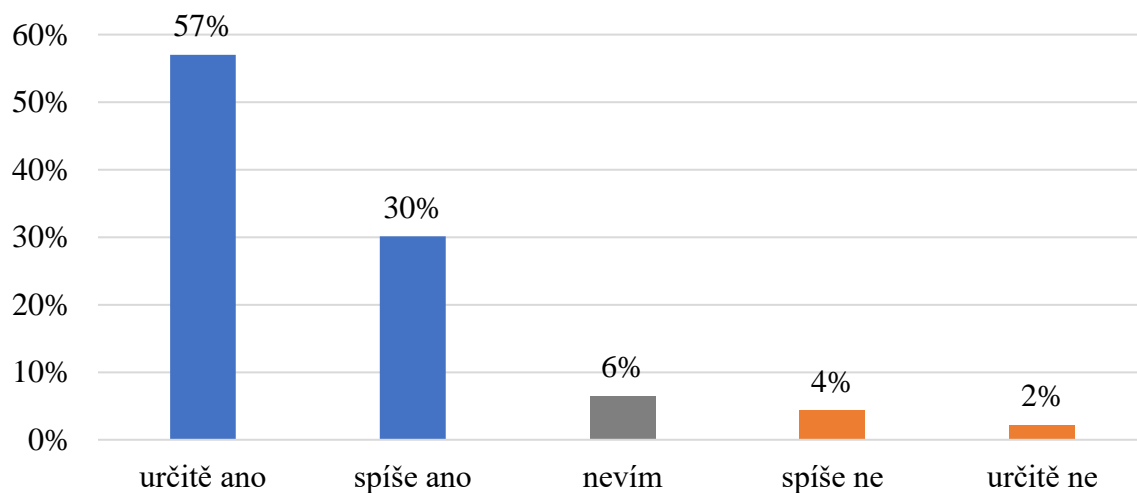
Jsem spokojený se svým nadřízeným.



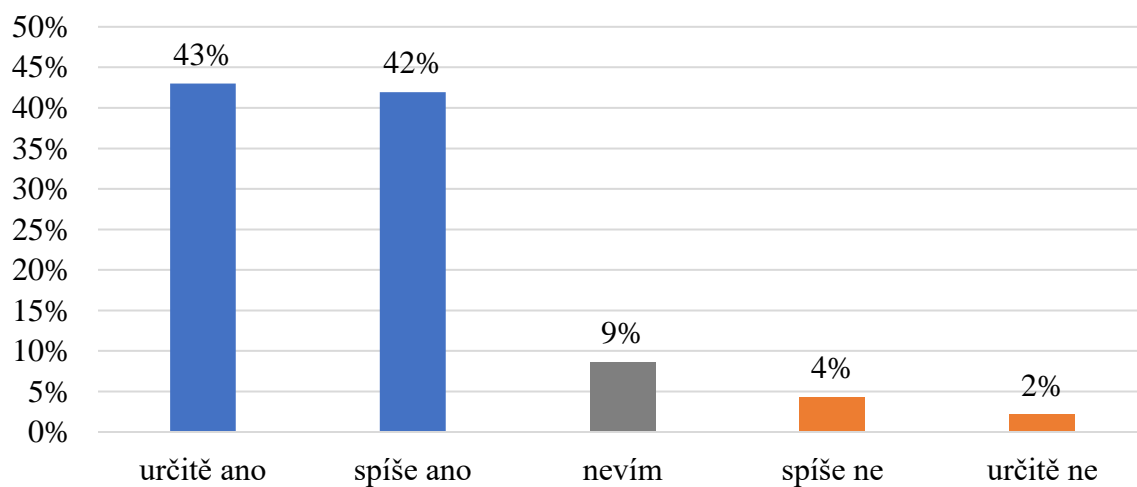
V domácnosti zažívám hodně stresu.



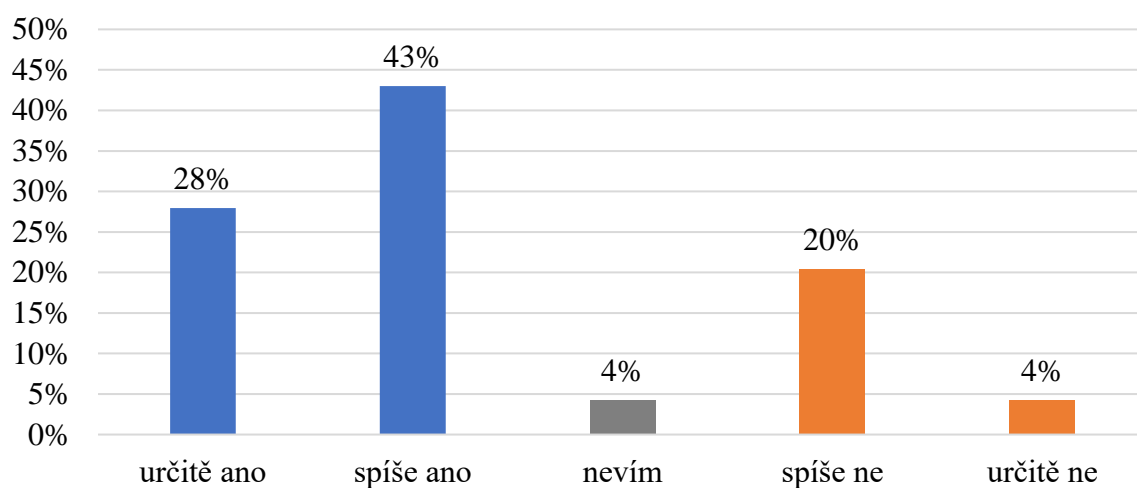
Mám přátele, na které se můžu spolehnout.



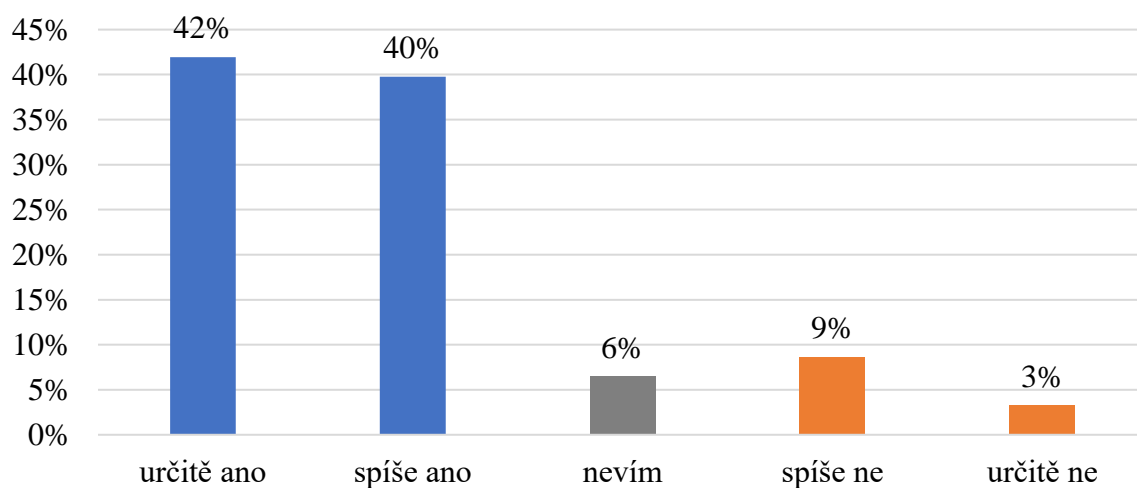
Ve společnosti svých přátel se vždy příjemně uvolním.



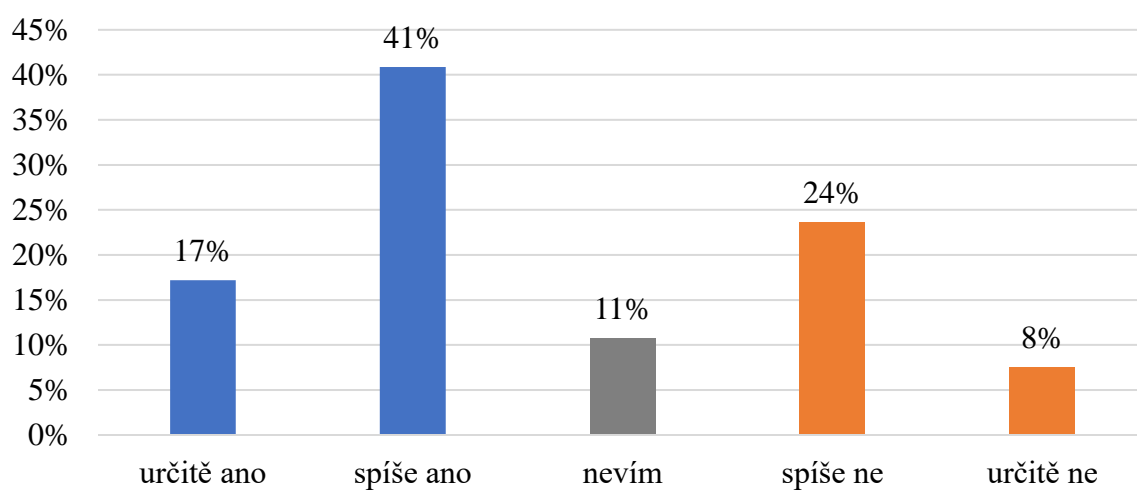
Mám hodně zájmů.



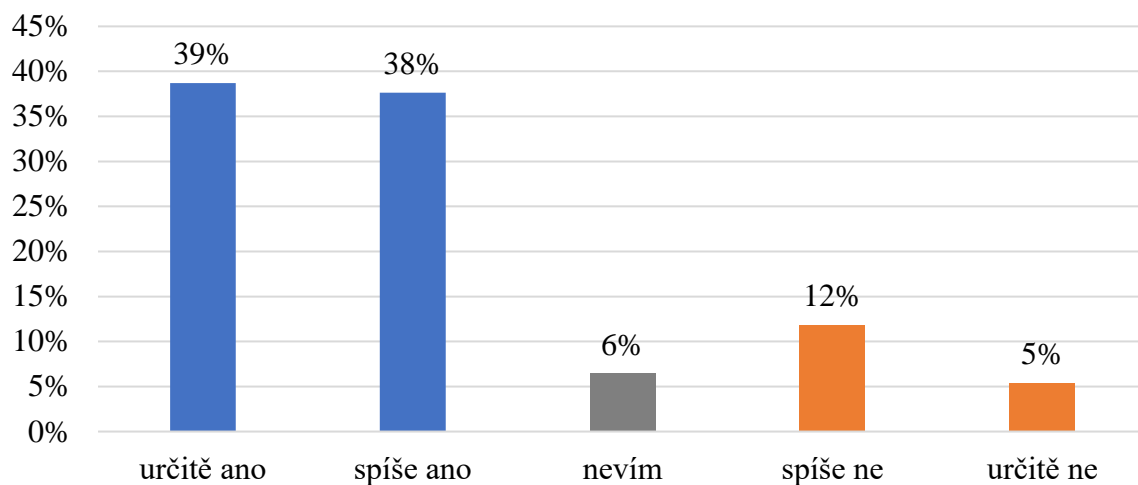
Ve volném čase dělám, co mě baví.



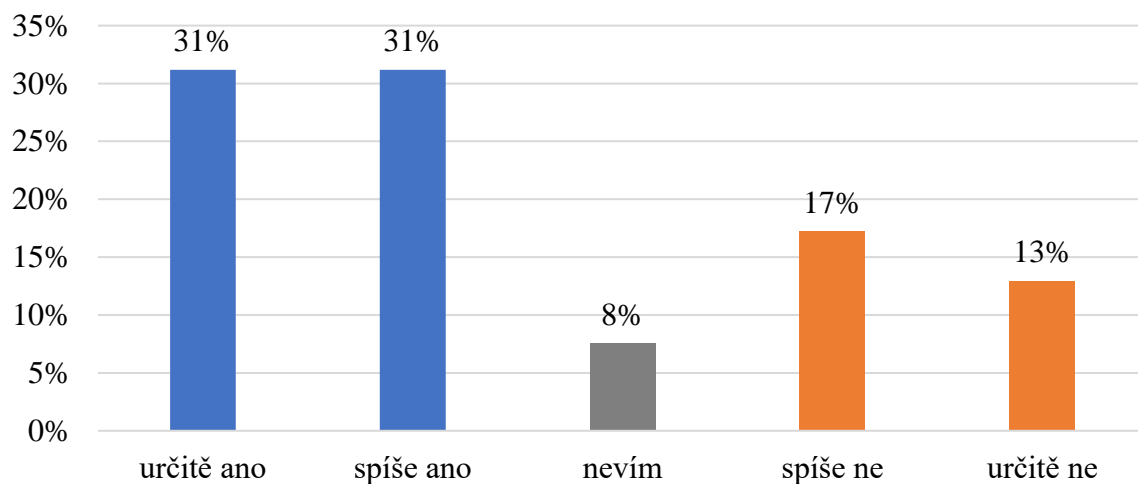
Jsem existenčně dobře zajištěný/á (bydlení, finance).



Cítím, že bych potřeboval/a více sportovat.



Často nejsem spokojený/á s tím, jak se stravuji.



Doma myslívám na to, co bylo v práci.

