

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra psychologie



Teze diplomové práce

Syndrom vyhoření

Bc. Mgr. Vlasta Kašparová

Souhrn diplomové práce

Diplomová práce je zaměřena na problematiku spojenou se vznikem syndromu vyhoření u nelékařského zdravotnického personálu. V teoretické části je vysvětlen samotný pojem burnoutu, jsou zde uvedeny faktory podílející se na jeho vzniku a rozvoji, jako i prevence a léčba již přítomného syndromu vyhoření. Práce se zaměřuje na nejvíce postižené profese, u kterých se může vyskytovat nejen samotný syndrom vyhoření, ale i choroby s podobnými příznaky. Praktická část práce popisuje výsledky plošného výzkumu prováděného formou dotazníkového šetření vedoucího ke zjištění míry výskytu syndromu vyhoření na základě délky praxe, věku, hodnocení interpersonálních vztahů u respondentů. Celý výzkum probíhal anonymní formou.

Klíčová slova: burnout, druhy, intervence, prevence, protektivní faktory, protipóly, rizikové faktory, symptomy, syndrom vyhoření, stresory.

Členění diplomové práce

Diplomová práce je rozdělena do dvou hlavních kapitol - Teoretické části a Empirické části. V teoretické části si podrobně nastíníme co je syndrom vyhoření, jaké je jeho historie, definice, a které profese jsou nejčastěji tímto syndromem postiženy. Zaměříme se na hlavní příznaky burnoutu, jeho vývoj a průběh. Zároveň porovnáme syndrom vyhoření i s jinými diagnózami jako je syndrom vyčerpání, deprese a alexithymie. Dále se podíváme na rizikové faktory ovlivňující syndrom vyhoření a na prevenci, jak se proti těmto faktorům a prvotním příznakům bránit.

V empirické části diplomové práce se zaměříme na jednotlivé výsledky plynoucí z dotazníkového šetření, které bylo provedeno mezi pěti nemocnicemi Krajské zdravotní a.s. V této kapitole jsou stanoveny cíle výzkumu a pracovní hypotézy, metodika a organizace výzkumu. Následně je popisován zkoumaný vzorek a respondentů a zaznamenané výsledky z dotazníkového šetření jsou vyjádřeny formou tabulkového a grafického znázornění.

V závěru této kapitoly se zaměříme na vyhodnocení ověření přítomnosti syndromu vyhoření u respondentů a ověření samotných předem formulovaných hypotéz výzkumné části.

Následuje shrnutí dotazníkového šetření a plynoucí opatření pro vznik a rozvoj burnoutu u nelékařského zdravotnického personálu. Předposlední kapitolou je zároveň diskuze zaměřující se na teoretické poznatky popsané v praktické části diplomové práce.

Cíle diplomové práce

Praktická část diplomové práce je rozdělena do několika základních částí, kde se první část zaměřuje především na stanovení výzkumných cílů a pracovních hypotéz. Druhá dílčí část výzkumné práce se orientuje na popis metody a organizace výzkumu, jež vedla k získání potřebných údajů vedoucích k vyhodnocení prováděného výzkumného šetření. V následující části jsou uvedeny podrobné výsledky dotazníkového šetření spolu s grafickým vyjádřením získaných poznatků a druhá část dotazníkového šetření, která vede ke zjištění intenzity výskytu burnoutu u dotazovaných nelékařských pracovníků, jež je rovněž zpracována do grafické podoby a jejíž výsledky jsou prezentovány v diskuzi, jako i celkové shrnutí výsledků.

Cílem diplomové práce je zjistit, jakou měrou se podílejí dané aspekty na vzniku syndromu vyhoření u nelékařského zdravotnického personálu. Náchylnost ke vzniku syndromu vyhoření byla u jednotlivých respondentů hodnocena v závislosti na věku zdravotnického personálu, délce jeho praxe na nemocničních odděleních, dále na základě hodnocení jednotlivých vztahů na pracovišti a také dle toho, zda má zdravotnický personál na pracovišti k dispozici psychologa či jiný pomocný terapeutický personál pro vlastní potřebu.

Do souvislosti bylo rovněž dáno riziko vzniku syndromu vyhoření a rodinný stav nelékařského personálu, stejně jako i přítomnost psychologického personálu jako jedné z možností předcházení vzniku burnoutu nebo jeho léčby u již přítomného vyhoření. Na závěr celého hodnocení se zaměříme na danou osobnostní rovinu, ve které je nejvíce patrný syndrom vyhoření (emocionální, sociální, rozumová a tělesná rovina jedince).

Jednotlivé cíle diplomové práce jsou následující:

- Cíl č.1.** Cílem je zjistit, ve které věkové skupině se nejčastěji objevuje syndrom vyhoření.
- Cíl č.2.** Cílem je zjistit, zda délka praxe ovlivňuje syndrom vyhoření.
- Cíl č.3.** Cílem je ověřit, jestli psychologická pomoc na pracovišti ovlivňuje výskyt burnoutu u zdravotnického personálu.

Hypotézy diplomové práce:

- Hypotéza č.1.** Nejvyšší míra vzniku vyhoření se objevuje u pracovníků spadajících do věkové skupiny 21-35 let.
- Hypotéza č.2.** Respondenti, bez rodiny, vykazují vyšší procento výskytu burnoutu než ti, kteří mají rodinu a děti.
- Hypotéza č.3.** Nejvyšší tendence ke vzniku syndromu vyhoření se objevuje u nelékařského zdravotnického personálu s délkou praxe do deseti let.
- Hypotéza č.4.** Interpersonální vztahy se negativně podílejí na vzniku burnoutu u respondentů.
- Hypotéza č.5.** Psychologická pomoc snižuje míru výskytu burnoutu u respondentů.
- Hypotéza č.6.** Nejvíce se syndrom vyhoření vyskytuje v tělesné rovině.

Použité výzkumné metody

K zachycení syndromu vyhoření a ke zjištění potřebných informací týkajících se této problematiky u nelékařského zdravotnického personálu jsem zvolila v současnosti často používanou metodu a to anonymní dotazníkové šetření. Celý dotazník je rozdělen do dvou částí a celkem obsahuje 38 otázek.

První, neboli anamnestická část, slouží k podrobnému získání informací o respondentovi. Obsahuje otázky týkající se věku, pohlaví, rodinného stavu, dětí a samozřejmě i délky praxe a formy bydlení (mnohdy spojeno s možnou formou relaxace). Do této části dotazníku jsou zahrnuty i otázky týkající se přítomnosti psychologické pomoci na oddělení, pracovních vztahů a zjištění pocitů nelékařských zdravotnických pracovníků před nástupem do práce a po odchodu z práce. Položky anamnestické části dotazníku jsou tvořeny převážně uzavřenými otázkami, kdy si respondenti mohli vybrat z nabídnutých možností tu, která nejvíce přibližovala jejich skutečný stav. V dotazníku jsou rovněž zahrnuty otázky týkající se finančního ohodnocení a míry spokojenosti s ohodnocením jejich nadřízeného.

Druhá část dotazníkového šetření je zaměřena na zjištění, zda a v jakém rozsahu je syndrom vyhoření u respondentů přítomen. K tomuto dotazování byl použit dotazník z knihy Antistresový program pro učitele od autorů C. Henniga a G. Kellera (1996) a dotazník zaměřený na syndrom vyhoření u učitelů od autorky Potterové (1997). Úkolem pro dotazující zde bylo zaškrtnutí čísla, které odpovídá tomu, jak se v běžném životě daná situace vyvíjí a

děje. K dispozici je numerická škála od 0 do 4, kde 0 popisuje, že se daná situace vyskytuje jen zřídka nebo nikdy a číslo 4 značí stále se opakující situaci.

Doporučení pro praxi

Výsledky, které jsme zaznamenali v empirické části této práce, by mohli sloužit řídicím pracovníkům jednotlivých oddělení, bez zaměření na specifikaci, k inspiraci, se kterými tématy je nejlepší začít při zlepšování pracovních podmínek a celkového pracovního prostředí na oddělení. Tyto poznatky lze rovněž využít při tvorbě preventivních programů zaměřených na prevenci syndromu vyhoření, které by mohly prohlubovat prožitky smysluplnosti a pomoci objevovat nové hodnoty pro jedince.

Nejdůležitějším opatřením proti vzniku burnoutu je odborná pomoc při jakýchkoliv problémech nelékařského zdravotnického personálu. Jistota, že může zaměstnanec své problémy s někým řešit je bránou k otevření důvěry mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem, neboť oba by měli mít pocit, že jeden bez druhého nemohou své poslání v nemocnici vykonávat a proto je zapotřebí udělat vše co je v silách nadřízeného, aby mohl zabezpečit svému zaměstnanci to, co má pozitivní vliv na jeho psychickou stránku.

Jak je popsáno v mnohých odborných publikacích, nejlepším preventivním opatřením pro vznik syndromu vyhoření je dodržování dostatečného odpočinku a relaxace, kdy si člověk udělá čas sám pro sebe. Z tohoto hlediska bych doporučovala jednotlivým oddělením, aby pro své pracovníky vytvořili motivační relaxační pobyty, které by byly odměnou za dobře vykonanou práci. Tyto pobyty by mohli být rovněž spojené s odbornou přednáškou zaměřující se na kvalifikaci daného oddělení. Pracovník by tak získal nejen zasloužený odpočinek spojený s relaxačním pobytem, ale i by se začlenil do celoživotního vzdělávání nenásilnou formou. V tomto směru by se zaměstnavatelé nebo nejbližší nadřízení měli zamyslet nad pravidly odměňování nebo zastínění nebo upřednostňování některých zaměstnanců by u ostatních mohlo vést k rychlejšímu rozvoji burnoutu. Každý zaměstnanec by měl vědět, že je v jeho silách o odměnu bojovat a že má stejně velkou šanci na výhru a odpočinek jako kdokoliv jiný.

Použitá literatura

1. Bartošíková, I. *Kapitoly z psychologie pro zdravotnické pracovníky*. 1. vyd. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví, 2000. ISBN 80-7013-288-4.
2. Kallwass, A. *Syndrom vyhoření v práci a osobním životě*. Praha: Portál, 2007. ISBN 80-7367-299-5.
3. Kebza, V. *Chování člověka v krizových situacích*. Praha: ČZU PEF, 2011. ISBN 978-80-213-2210-3.
4. Kebza, V., a Šolcová, I. *Burnout syndrom: teoretická východiska, diagnostické a intervenční možnosti*. Československá psychologie. Praha: Academia, 1998. ISSN 0009-062X.
5. Kebza, V., a Šolcová, I. *Syndrom vyhoření*. 2.vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. ISBN 80-7071-231-7.
6. Křivohlavý, J. *Hořet, ale nevyhořet*. 2. přeprac. vyd. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2012. ISBN 978-80-7195-573-3.
7. Křivohlavý, J. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994. ISBN 80-7169-121-6.
8. Matoušek, O., a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
9. Potterová, B. A.: *Jak se bránit pracovnímu vyčerpání*. Olomouc, Votobia 1997.
10. Stock, Ch. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-3553-5.