

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezooborových studií Brno

Syndrom psychického vyhoření u učitelů

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Ivana **Poledňová**, CSc.

Vypracovala:

Lenka **Hladíková**

Brno 2009

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Syndrom psychického vyhoření u učitelů“ zpracovala samostatně a použila jen literaturu uvedenou v seznamu literatury.

Brno 26.4.2009

.....
Lenka **Hladíková**

Poděkování

Děkuji paní PhDr. Ivaně Poledňové, CSc. za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce.

Lenka Hladíková

Obsah

Úvod.....	5
1. Část teoretická.....	7
1.1 Učitelská profese a přehled problémů s ní souvisejících.....	7
1.2 Historie a definice syndromu vyhoření, jeho odlišení od jiných negativních psychických stavů.....	9
1.2.1 Historie syndromu vyhoření.....	10
1.2.2 Definice syndromu burnout.....	11
1.2.3 Diferenciální psychologická diagnostika jevu psychického vyhoření.....	14
1.3 Příčiny psychického vyhoření.....	16
1.3.1 Co vede k syndromu vyhoření?.....	16
1.3.2 Zátěžové situace a obranné mechanismy.....	17
1.3.3 Cesty, které vedou k vyhoření.....	20
1.3.4 Rizikové faktory vzniku burnout.....	20
1.4 Rizikové faktory vzniku syndromu vyhoření u učitelů.....	24
1.5 Průběh a projevy syndromu vyhoření.....	27
1.5.1 Fáze syndromu vyhoření.....	27
1.5.2 Stadia a fáze vyhoření podle Edelwiche a Brodského.....	28
1.5.3 Projevy syndromu vyhoření.....	29
1.5.3.1 Prožívání ve vztahu k sobě samému.....	29
1.5.3.2 Prožívání ve vztahu k ostatním.....	29
1.5.3.3 Projevy vyhoření navenek.....	30
1.6 Prevence syndromu vyhoření a možnosti pomoci.....	31
1.6.1 Prevence syndromu vyhoření.....	31
1.6.2 Možnosti pomoci.....	34
2. Praktická část.....	38
2.1 Metody zkoumání.....	38
2.1.1 MBI – Metoda Maslach Burnout Inventory.....	39
2.1.2 Dotazník MB – Psychického vyhoření.....	41
2.1.3 Jiné metody zkoumání syndromu burnout.....	42
2.2 Vlastní výzkum.....	44
2.2.1 Cíle výzkumu.....	44
2.2.2 Stanovení hypotéz.....	44
2.2.3 Postup při výzkumu.....	45
2.2.4 Výsledky výzkumu.....	46
Závěr.....	52
Resumé.....	54
Anotace.....	56
Seznam použité literatury.....	57
Příloha.....	59

Úvod

Syndrom vyhoření (burnout) je definován jako „*ztráta motivace (nejčastěji v zaměstnání) způsobená pocitem bezmocnosti.*“¹

Tento fenomén je pozorován u lidí, kteří pracují v profesích, jako jsou policisté, manažeři, zdravotní sestry, sociální pracovníci a učitelé. Tito zaměstnanci jsou denně vystaveni stresu, který pochází z četných a namáhavých kontaktů s velkým množstvím lidí, z vysokých nároků na jejich práci ze strany nadřízených i společnosti, dále z neznalosti problematiky těchto profesí mezi veřejností a z neocenění práce těchto zaměstnanců, ať již společenského nebo finančního.

Právě povolání učitele, na které se ve své práci zaměřím, patří z tohoto pohledu mezi nejrizikovější.

Na rozdíl od stresu je vyhořívání dlouhodobý jev, který probíhá v několika stádiích – nadšení, stagnace, frustrace, apatie a syndrom vyhoření. Vyhoření je tedy završením celého negativního procesu. Nejedná se ale o proces nevratný – odstraní-li se jeho příčiny, je možné tento proces zvrátit.

Z výše uvedeného popisu problému vyplývá, že se jedná o závažné téma. Pracovala jsem dva roky jako učitelka na základní škole a za kolegy jsem měla jak mladé, tak i zkušené učitele. Přístup starších kolegů k žákům se lišil od přístupu nás mladších. Nadšení a zapálení pro práci mladých kolegů, zejména žen, bylo obrovské. I já k nim patřila a spoustu času, který jsem netrávila na pracovišti, jsem věnovala přípravám na další hodiny. Vyučovací hodiny jsem mívala perfektně připravené, s žáky jsem chtěla udržovat přátelský vztah, jenže netrvalo ani dva týdny a já zjistila, že musím „přitvrdit“, že je zapotřebí občas zvýšit hlas a že hodina může být ideálně připravená na papíře, ale realita je nakonec zcela odlišná. Po dvou letech jsem změnila profesi a teprve tehdy zjistila, co to znamená, když si člověk nenosí své problémy ze zaměstnání domů. Na učení vzpomínám ráda, ale zároveň mě napadá otázka, jak dlouho může člověk tohle zaměstnání vykonávat „naplno“?

Cílem teoretické části mé bakalářské práce je ujasnit úskalí učitelské profese, charakterizovat pojem „syndrom vyhoření“, objasnit příčiny, průběh a možnosti, jak syndromu vyhoření předcházet nebo jak pomoci těm, které postihne, a to vše zejména

¹ cit. Potterová, B. A. *Jak se bránit pracovnímu vyčerpání*. Olomouc: Votobia, 1997.

ve vztahu k učitelské profesi. V této části použiji obsahovou analýzu dostupné literatury (literatura, média, internet).

Ve druhé, praktické části své bakalářské práce se pokusím aplikovat teoretické poznatky získané studiem literatury i vlastní praxí. Seznámíme se s metodami, které slouží k měření míry vyhoření. Stanovím hypotézy, k jejichž potvrzení či vyvrácení použiji dotazníkovou metodu (MB dotazník). Budu se snažit najít odpovědi na otázky, zda jsou syndromem vyhoření více ohroženi muži či ženy, zda je výskyt burnout efektu závislý na biologickém věku učitele, na délce praxe v oboru či na působišti učitele.

1. Část teoretická

1.1 Učitelská profese a přehled problémů s ní souvisejících

První kapitolu věnujeme definici učitelské profese a naznačíme si problémy, které s profesí učitele souvisí.

Již z definice pojmu „učitel“ vyplývá, že se jedná o náročné povolání.

Podle Pedagogického slovníku je učitel „jeden ze základních činitelů vzdělávacího procesu, profesionálně kvalifikovaný pedagogický pracovník, spoluodpovědný za přípravu, řízení, organizaci a výsledky tohoto procesu. K výkonu učitelského povolání je nezbytná učitelská způsobilost. Tradičně byl učitel považován za hlavní subjekt vzdělávání, zajišťující ve vyučování předávání poznatků žákům. Současné pojetí učitele, vycházející z rozšířeného profesionálního modelu, zdůrazňuje jeho subjektivně-objektové role v interakci se žáky a prostředím. Učitel vytváří edukační prostředí, klima třídy, organizuje a koordinuje činnosti žáků, řídí a hodnotí proces učení. Stoupá význam sociálních rolí učitele v interakci se žáky, v týmu učitelů, ve spolupráci s rodiči a komunitou...“¹

Povolání učitele je „sociální pracovní role spojená s výkonem souboru činností, jejichž smyslem je působit na chování, přesvědčení a cítění žáků a předávat jim znalosti, dovednosti a návyky vytvořené kulturou předchozích generací.“²

Pro učitelské povolání je charakteristická:

- existence systematické pedagogické teorie, o kterou se učitel při své činnosti opírá,
- nutnost osvojení této teorie pro zvládnutí profese,
- existence společenské potřeby vychovávat a vzdělávat mladou generaci a z ní vyplývající autorita učitelů,
- existence profesních asociací učitelů,

¹ cit. Průcha, J., Walterová, E., Mareš, J. *Pedagogický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, s. 261.

² ib. s. 262.

- existence profesní etiky, tj. etiky vztahů učitelů k žákům, rodičům i celé společnosti.

S těmito charakteristikami je spjata role učitele ve společnosti, jeho sociální status a prestiž.

Definice, které se týkají povolání učitele, uvádím záměrně. Každý z nás ve svém životě poznal nějakého učitele a každý má o tomto povolání svoji představu. Bohužel představy lidí z jiného oboru, kteří do profese učitele příliš „nevidí“, jsou zkreslené a mylné. Rodiče, pro které slovo učitele dnes nemá takovou váhu jako dřív, svými připomínkami k výkonu této profese dále ovlivňují své děti, což je jeden z mnoha důvodů, proč děti často učitele nerespektují. Mnozí rodiče přenášejí na učitele odpovědnost za své vlastní selhání.

Práce učitele má řadu specifických znaků a je sledována nejen příslušnými odborníky, ale i laiky, kteří si myslí, že ví, co by učitelé měli a neměli, a kteří se „orientují“ v nedostacích učitelů a znají účinná řešení stávajících problémů.

V současnosti navíc dochází k řadě dynamických změn ve vědeckém poznání, v kulturní, ekonomické i politické oblasti a není možné vždy dostatečně rychle a adekvátně na tyto změny reagovat v přípravě dětí a mládeže na život.

V průběhu vyučovací hodiny se učitel musí orientovat nejen na práci s učivem, ale zároveň také musí řešit kázeňské problémy, díky kterým realizace zamýšleného vzdělávacího programu často vezme za své. I když si učitel stanoví časový plán, musí respektovat individuální tempo některých žáků. Musí pohotově reagovat v některých situacích, nemá možnost si promyslet správný postup, což je obtížné např. pokud zasahuje do sporu mezi žáky, kdy je důležité rozhodnout spravedlivě, aniž by bylo ublíženo některé straně.

Ve školách dochází k situacím, na které učitel připraven není a na které nepamatovaly ani školní normy.

Spousta dětí a mladistvých si s sebou přináší do školy svá zklamání ze života a z nich vyplývající agresivitu, apatii a negativismus. Mladí lidé mají dnes v některých oblastech více znalostí než pedagogové, např. více cestovali, zažili extrémní situace a mají k dispozici velké finanční obnosy.

V současném školství učitele nejvíce zatěžuje velké množství drobných či větších kázeňských přestupků, rozvolnění vztahů žáků k učitelům a neustálé řešení konfliktů mezi žáky, rodiči a učiteli. Průběh vyučování je narušován neklidem, nepozorností, nekázní, bezdůvodným opouštěním svého místa, chozením po třídě,

pozdní docházkou, lhaním učitelů do očí, drzým chováním, vulgárním vyjadřováním, zesměšňováním ostatních žáků i učitele, pobuřováním a jinými přestupky. Nejvíce na nekázeň doplácí slušní žáci, kteří se vzdělávat chtějí a mají o učivo zájem. Omezenost učitele ve výchovné práci úměrně roste s počtem žáků ve třídě, které jsou často přeplněné.

Přibývající míra agresivity a násilí ohrožuje čím dál více nejen spolužáky, ale i vyučující, především učitelky.

Krizi dále umocňují situace:

- ve kterých není učitel vybaven patřičnými kompetencemi zvládat vznikající problémy, takže se cítí bezradný a obává se nekontrolovatelného spádu událostí,
- ve kterých se zpochybňuje postavení učitele, a ten se potom cítí zneuznán a ponížen,
- ve kterých učitel nenachází partnery, kteří by mu rozuměli, chápali ho a ukázali mu, že existují cesty nápravy,
- kdy se blíží vidina nadbytečnosti učitelů vyplývající z úbytku žáků a nedostatku financí na provoz škol.

1.2 Historie a definice syndromu vyhoření, jeho odlišení od jiných negativních psychických stavů

Ve druhé kapitole popíšeme, jak termín *syndrom vyhoření* neboli také *burnout* vznikl a pokusíme se o jeho přesnou definici. Aby se nám to povedlo co nejpřesněji, porovnáme tento fenomén s ostatními negativními jevy.

Čerpat budeme především z knihy *Jak neztratit nadšení*.¹

¹ Křivohlavý, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada, 1998, s. 33-54.

1.2.1 Historie syndromu vyhoření

I když se k odbornému pojmenování syndromu vyhoření dospělo až v minulém století, jev celkového tělesného, psychického a duševního vyčerpání je známý již od dávných časů. S různými případy se můžeme setkat v Bibli např. v knize nazvané Kazatel (1,2) nebo o něm pojednává příběh proroka Eliáše. Mojžíšův život z pohledu ohrožení vyhoření rozebíral např. M. D. Rush, 2003. Ve starořecké mytologii vyjadřuje, co je to totální vyčerpání, např. pověst o Sysifovi. Zpracování jevu psychického vyhoření můžeme nalézt i v krásné literatuře. Příkladem je Thomas Mann ve svém popisu rodiny Buddenbrookovy.

Příklady psychického vyhoření je možné nalézt i v oblasti badatelské činnosti, válečného i civilního života.

Termín *burnout* se poprvé objevil ve 30. letech ve sportovní hantýrce a označoval jev, při kterém se atlet po několika úspěšných letech vyčerpá, zničí si kariéru a nemůže dále soutěžit.¹

Termín syndrom vyhoření byl již v 60. letech 20. století používán pro lidi, kteří propadli alkoholu a přestali jevit zájem o vše ostatní kromě něho. Poté se začal používat i pro toxikomany, kteří se ocitli ve stavu, že veškerý svůj zájem soustředí jen na danou drogu. Ironicky byli názvem označováni dobrovolní pracovníci alternativních zdravotních zařízení, kteří s těmito osobami pracovali.²

Posléze se termín syndrom vyhoření používá pro lidi, které dnes označujeme jako workoholiky. Workoholik je „člověk závislý na práci..., člověk, který nahradil svůj osobní život prací; cítí se na vrcholu prostřednictvím své práce; prací si zvyšuje hladinu adrenalinu, má pocit, že jeho možnosti neznají hranic.“³ Z definic pojmu *workholik* a *syndrom vyhoření* plyne, že se význam těchto pojmů dnes liší. Workoholismus se však může stát příčinou vyhoření.

Na sklonku 70. let vstupuje do terminologie týkající se pracovního prostředí. Americký psycholog Faeber uveřejnil v letech 1974 – 1983 1500 odborných pojednání, článků a knih, ve kterých se burnout syndromu věnoval. V jeho práci pokračovali

¹ srov. www.gildains.it/burnoutbartolozzi.htm

² Příkladem takových zařízení byly „*Free Clinics*“, které existovaly mimo etablované léčebny a byly závislé na obětavé pomoci dobrovolníků.

³ cit. Hartl, P. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Edice Budka, 1994, s. 237.

psychologové Kleiber a Enzman, díky kterým bylo v letech 1984 – 1990 zveřejněno dalších 1500 odborných pojednání o syndromu vyhoření. O trend syndromu vyhoření nadále rostl zájem. V návaznosti na několik důležitých vědeckých výzkumů, se začalo mluvit o burnout také v ostatních pracovních prostředích, zvláště pak v tom školském.¹

1.2.2 Definice syndromu burnout

Poprvé pojem burnout použil psycholog Henrych J. Freudenberger ve své knize „*Burnout: The Cost of High Achievement*“, kde syndrom vyhoření definoval jako vyhasnutí motivace a stimulujících podnětů v situaci, kde péče o jedince a neuspokojivý vztah jsou příčinou, že práce nepřináší očekávané výsledky. Spojuje syndrom vyhoření se stavem psychického a fyzického vyčerpání, které je následkem dlouhotrvajícího stresu. Jedná se o „*vyplenění všech energetických zdrojů původně velice intenzivně pracujícího člověka (např. lidí, kteří se snaží druhým lidem v jejich těžkostech pomoci a pak se cítí sami přemoženi jejich problémy)*“²

Existuje více definic termínu „burnout“. Některé se orientují na konečný stav, tedy na stav emočního, fyzického a mentálního vyčerpání, jiné jsou definovány jako proces, který má vlastní vývoj. Problematice burnout se odborníci začali věnovat relativně nedávno a nové výzkumné studie neustále doplňují znalost jevu. Než se začneme podrobně věnovat výroky jednotlivých psychologů, ujasníme si, co mají společné:

- Vždy jsou přítomny negativní emocionální příznaky (deprese, vyčerpání apod.).
- Syndrom vyhoření je nejčastěji spojován s určitými druhy povolání, které jsou uváděny jako rizikovější. Ta si vyjmenujeme v další kapitole.
- Menší efektivita práce není spojována se špatnými pracovními schopnostmi a dovednostmi, ale naopak s negativními vytvořenými postoji a z nich vyplývajícího chování.
- Důraz je kladen více na psychické příznaky a na prvky chování, než na provázející tělesné příznaky.

¹ Srov. Křivohlavý, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada, 1998, s. 46 – 47.

² Freudenberger, H.J. 1975 in Křivohlavý, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada, 1998, s. 47.

- Syndrom vyhoření nesouvisí nijak s psychickou patologií, vyskytuje se u jinak psychicky zdravých lidí.

Syndrom vyhoření tedy vylučuje stavy, které jsou spojeny s psychiatrickou diagnózou nebo monotónností práce, kde se sice může jednat o únavu a znechucení, avšak tento stav není spojován s pocity neschopnosti.

Jednu z nejznámějších definic vytvořila Maslach, která o syndromu burnout píše:

*„Burnout je syndromem emocionálního vyčerpání, depersonalizace a sníženého osobního výkonu. Dochází k němu tam, kde lidé pracují s lidmi, tj. tam, kde se lidé věnují potřebným lidem.“*¹ Maslach spolu s Jaksonem vytvořila i nástroj, kterým se dá míra syndromu vyhoření měřit. Jedná se o dotazník nazvaný Maslach Burnout Inventory, o kterém se zmíníme podrobněji v kapitole *Metody zkoumání*.

Edelwich a Brodsky tvrdí, že *„vyhoření je postupná ztráta ideálů, energie, smyslu plnosti. Je to jev, který zažívají lidé v profesích orientovaných na pomoc druhým lidem (zdravotníci, sociální pracovníci, soudci, učitelé.“*²

Z této definice vyplývá, že vyhoření je sociálním problémem, který vzniká jako důsledek práce s lidmi.

Podle Brilla je vyhoření *„postupně se prohlubující, pracovním podmíněný dysforický a dysfunkční stav (stav špatné, snížené nálady a pocit nedostatečného výkonu) u osoby bez výrazné psychopatologie, která byla dříve schopna normálního, přiměřeného výkonu v běžném duševním rozpoložení v té samé pracovní situaci a která není schopna se dostat zpět na svoji původní úroveň bez pomoci zvenčí nebo změny prostředí.“*³

Brill popisuje syndrom vyhoření tak, aby ho bylo možné jednoznačně identifikovat. Nepopisuje zdroj vyhoření ani jeho charakteristický mechanismus.

Henrich Freudenbergler říká: *„Burnout je konečným stadiem procesu, při němž lidé, kteří se hluboce emocionálně něčím zabývají, ztrácejí své původní nadšení (svůj entusiasmus) a svou motivaci (své vlastní hnací síly.“*⁴

Freudenbergler pod označením *„lidé, kteří se hluboce emocionálně něčím zabývají“* měl především na mysli lidi, kteří pracují ve zdravotnictví jako lékaři,

¹ cit. Maslach 1997 in Křivohlavý, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada, 1998, s. 50.

² cit. Edelwich a Brodsky 1980 in Libigerová E. *Syndrom profesionálního vyhoření*. Praktický lékař, 1999, 4, s. 186 – 190.

³ Brill 1984 in Libigerová, ib.

⁴ cit. Freudenbergler, H.J. in Křivohlavý, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada, 1998, s. 47.

zdravotní sestry nebo sociální pracovnice. Klade důraz na burnout nejen jako na stav psychického vyhoření, ale zvláště jako na proces.

Cary Cherniss popisuje burnout jako „výsledek procesu, v němž lidé velice intenzivně zaujati určitým úkolem (ideou) ztrácejí své nadšení.“¹

Podle Chernisse začíná proces vyhoření dlouhotrvajícím stresem, který způsobuje nervozitu, iritabilitu² a únavu. Pokud se pracovník staví k obtížím jen obranně, stává se cynickým, apatickým a strnulým, je proces vyhořování dovršen.

Edelwich a Richelson říká: „Burnout je proces, při němž dochází k vyčerpání fyzických a duševních zdrojů (energií), k vyplenění celého nitra, k „utahání se“ tím, že se člověk nadměrně intenzivně snaží dosáhnout určitých subjektivně stanovených nerealistických očekávání nebo že se snaží uspokojit takováto nerealistická očekávání, která mu někdo jiný stanoví.“

V předchozích odstavcích jsme se věnovali pokusům o popisnou definici syndromu burnout. Nyní si uvedeme přesnější a systematictější definování tohoto pojmu.

Autory „zralé“ definice burnout je Agnes Pines a Elliott Aronson, kteří říkají: „Burnout je formálně definován a subjektivně prožíván jako stav fyzického, emocionálního a mentálního vyčerpání, které je způsobeno dlouhodobým se zabýváním situacemi, které jsou emocionálně těžké (náročné). Tyto emocionální požadavky jsou nejčastěji způsobeny kombinací dvou věcí: velkým očekáváním a chronickými situačními stresy.“³

Tato dvojice definuje fyzické vyčerpání jako výrazné snížení energie, chronickou únavu a celkovou slabost. Pro emocionální vyčerpání jsou charakteristické pocity beznaděje a představa, že se člověku pomoci nedá.⁴ Pro mentální vyčerpání je typický negativní postoj sama k sobě, k práci, ke světu a k životu.

Autorská dvojice A. Pines a E. Aronson vytvořila nástroj, který slouží k měření syndromu burnout. Jedná se o dotazník BM – Burnout Measure⁵, který umožňuje měřit intenzitu celkového vyčerpání, tedy vyčerpání fyzického, emocionálního a mentálního. Je to jeden z nejčastěji používaných nástrojů k měření burnout ve světě a také my ho

¹ ib. s. 49.

² Iritabilita – dráždivost, citlivost na podráždění.

³ ib.

⁴ Autoři mluví o HH syndromu, pro něhož jsou typické příznaky beznaděje a bezmoci.

⁵ Český Měřítka syndromu burnout

použijeme v praktické části této bakalářské práce. Samotný dotazník je obsažen v Příloze.

Nakonec uvedeme definice, které jsou určeny převážně laické veřejnosti.

P. Hartl uvádí v Psychologickém slovníku, že burnout je „*ztráta profesionálního zájmu nebo osobního zaujetí u příslušníka některé z helping professions.*“¹

Autor termín *helping professions* vymezuje jako „*souhrnný název pro veškeré profese, jejichž teorie, výzkum a praxe se zaměřují na pomoc druhým, identifikaci a řešení jejich problémů a na získávání nových poznatků o člověku a jeho podmínkách k životu tak, aby pomoc mohla být účinnější; jsou zde zahrnuty: lékařství obecně, dále psychiatrie, klinická psychologie a nejrůznější specializované obory, jako je pedagogická a školská psychologie, sociální práce, obory zabývající se poruchami řeči a slyšení apod.*“²

Pedagogický slovník uvádí tuto definici: Burnout je „*vyčerpání fyzických a psychických sil, ztráta zájmu o práci, eroze profesionálních postojů, které se především projevují u pracovníků tzv. pomáhajících profesí (sociální pracovníci, poradci, pedagogové, zejm. speciální). Značný podíl na tomto jevu mají stres, časová náročnost povolání, administrativní zásahy, které rušivě ovlivňují práci, apod.*“³

1.2.3 Diferenciální psychologická diagnostika jevu psychického vyhoření

Syndrom vyhoření musíme odlišit od jiných negativních jevů obdobného druhu. Některé příznaky, které tento syndrom charakterizují, se objevují i u psychiatrických onemocnění, při nekompetentnosti pro danou práci, při únavě z monotónní práce nebo mohou být následkem rodinných problémů. Syndrom vyhoření je doprovázen pocitem neschopnosti.

Musíme syndrom burnout odlišit od stresu, který R. Kohoutek definuje jako „*zátěž, břímě, tíseň nebo tlak....Je to soubor reakcí člověka na vnitřní a vnější změny narušující normální chod funkcí organismu či dokonce ohrožující jeho existenci.* ...

¹ cit. Hartl, P. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Edice Budka, 1994, s. 27.

² ib. s. 61.

³ cit. Průcha, J., Walterová, E., Mareš, J. *Pedagogický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, s. 26.

Příčina, která stres vyvolala, se nazývá stresorem. ...Stres je vlastně tělesná, duševní a konativní (behaviorální) odpověď na stresory. “¹

Nástroje, které stres diagnostikují, si všímají fyzických a psychických příznaků. Zatímco do stresu se může dostat každý člověk, burnout se objevuje u lidí, kteří jsou silně zaujati svou prací, kladou si vysoké cíle, jejich očekávání a motivace jsou vysoké. Stres se může objevit při jakékoli činnosti, kdežto burnout se obvykle objevuje jen při práci s lidmi. Je možné, že stres přejde do burnout, není však pravda, že každý stres do fáze celkového vyčerpání dospěje.

Velmi úzké jsou vztahy mezi burnout a depresí, což je druh psychické poruchy, pro kterou je typický stav hluboké sklíčenosti, smutku, skleslosti, pasivity, ztráty zájmů a rezignace. Deprese může propuknout stejně jako burnout u lidí, kteří intenzivně pracují, může se ale stejně tak objevit u lidí, kteří nepracují vůbec. Deprese může burnout doprovázet, může se ale vyskytovat i nezávisle na něm. Na rozdíl od burnout má vztah k negativním zážitkům z mládí a dá se léčit farmakologicky. Léčba burnout spočívá v hledání smysluplnosti života a jedná se o kvalitativně odlišnou terapii. Možnostmi léčby burnout se budeme zabývat v kapitole *Prevence syndromu vyhoření a možnosti pomoci*.

Dalším negativním psychologickým zážitkem je únava, která se může při syndromu vyhoření vyskytnout. Únava však spíše souvisí s fyzickou zátěží a je možno se z ní dostat odpočinkem, což u burnout neplatí. Navíc únava může být pocíťována i kladně, kdežto u burnout jde o únavu, která je vždy něčím negativním, těžkým a tíživým a je spojována s pocitem selhání a marnosti.

Od burnout se odlišuje i odcizení, které také patří do skupiny negativních emotivních zážitků.

„Durkheim, který přivedl naši pozornost k tomuto jevu, definoval odcizení jako druh anomie (ztráty normální zákonitosti), k němuž dochází tam, kde lidé zažívají nedostatek nebo ztrátu přijatelných sociálních norem, které by mohly řídit jejich jednání a byly směrodatným měřítkem jejich životních hodnot. “²

Příznaky odcizení (pocit osamocení, nudy, zoufalství, vzdalování se od sebe sama i konstruktivních zdrojů svého okolí) se u burnout projevují také, ale až v posledním stadiu, nikoli na začátku tohoto procesu, kdy je situace zcela opačná.

¹ cit. Kohoutek, R. *Psychologie zdraví a duševní hygiena*. Brno, IMS Brno 2007, s. 37.

² cit. Křivohlavý, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada, 1998, s. 53.

Odcizení se vyskytuje i u těch, kteří nadšení nikdy nebyli a to, co dělali, nebylo smyslem jejich života.

Za „moderní“ negativní jev můžeme považovat existenciální neurózu, jejíž příznaky jsou velmi podobné těm, které se vykytují v poslední fázi procesu burnout. Člověk při existenciální neuróze nevěří tomu, co by dělat měl, nepovažuje to za pravdivé a důležité a odmítá se pro danou věc jakýmkoli způsobem angažovat. Křivohlavý říká: „*Při existenciální neuróze jde o pocit zplanění života a naprosté existenciální beznaděje.*“¹

U burnout podobným příznakům předcházely mimořádně intenzivní prožitky smysluplnosti života.

1.3 Příčiny psychického vyhoření

V této kapitole uvedeme, jaké faktory obecně zapříčiňují syndrom vyhoření.

1.3.1 Co vede k syndromu vyhoření?

K syndromu vyhoření vede dlouhodobý osobní styk s lidmi, dlouhodobé neúspěšné jednání s lidmi a malá úcta k lidem. Častou příčinou vzniku syndromu vyhoření se stává pracovní přetížení, například velké množství úkolů, pacientů, klientů v poměru ke kapacitě pracovníků. Negativní účinky má strohý pracovní režim s příliš přísnými pravidly, nedostatek kladného oceňování práce podřízených, málo pochval a uznání, devalvace v sociálním styku na pracovišti (ponižování, urážení, hanobení, pomlouvání atd.).

Vyhoření vznikne snadněji tam, kde není dostatek příležitostí k odpočinku a kde se vyskytuje přítomnost něčeho nepříjemného (např. nemoc), co má dlouhé trvání a nic se stále nezlepšuje

Syndrom vyhoření se objevuje tam, kde měřeno v psychologických jednotkách hodnot – užití – lidé více dávají, nežli přijímají. Špatný vliv mají pracovní podmínky,

¹ ib.

kteřé neumořňují pracovníkům tvořivě rozvinout své schopnosti a využít své dovednosti. Větší pravděpodobnost vzniku syndromu vyhoření je tam, kde je rozdílná představa a realita a kde existuje jen soupeření. Ohrožen je ten, kdo řije v představě, že je velký odborník, ale jedná se jen o jeho subjektivní domněnku.

Jelikoř jednu z hlavních příčin vzniku syndromu vyhoření představují zátěžové situace, budeme se jim více věnovat v následující podkapitole.

1.3.2 Zátěžové situace a obranné mechanismy

Podstatný vliv na vznik a vývoj syndromu vyhoření mají zátěžové situace, které mohou vést a často vedou k narušení psychické rovnováhy. Narušení psychické rovnováhy může být dočasné nebo částečné, někdy i trvalé. Každý z nás je do určité míry odpovědný za to, jak dopadne jeho boj se stresem a zátěžovými situacemi. Každý z nás je jinak citlivý na tentýř druh stresoru. V této podkapitole se seznámíme s rozdělením zátěžových situací a se „zbraněmi“, které můžeme do boje proti nim použít.

Vágnerová¹ rozděluje zátěžové situace z hlediska jejich závažnosti, vzniku a možných následků na:

- a) stres
- b) frustrace
- c) konflikt
- d) trauma
- e) krize
- f) deprivace

Nyní si definujeme jednotlivé zátěžové situace podrobněji.

ad a) Vztah stresu a syndromu vyhoření jsme si objasnili již v podkapitole *Diferenciální psychologická diagnostika jevu psychického vyhoření*.

ad b) Frustrace je neočekávaná ztráta šance na uspokojení. Vyvolává prořitek zklamání a stimuluje reakce zaměřené na vyrovnání nepříznivé situace. Do značné míry

¹ srov. Vágnerová, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2004.

může být i žádoucí, protože nutí člověka nalézat jiná řešení a rozvíjet tak jeho schopnosti.

ad c) S konfliktem se člověk setkává v životě každodenně. Může jít o konflikt mezi lidmi nebo mezi tím, co chceme a co můžeme. Pokud je konflikt závažný, trvá dlouho, dotýká se oblasti osobně důležité a člověk jej není schopen řešit, začíná mít negativní vliv. Z psychopatologického hlediska hrají významnou roli konflikty vnitřní, které se odehrávají v našem vědomí a znamenají střetnutí dvou vzájemně neslučitelných, podobně silných tendencí.

Konflikty se stávají závažnějším zátěžovým faktorem tehdy, pokud dojde k jejich vzájemné kumulaci.

ad d) Trauma je „*duševní úraz, který má za následek funkční poruchy, někdy i organické změny.*“¹ Jedná se o náhle vzniklou situaci, která vede k poškození nebo ztrátě pocitu jistoty, bezpečí, pocitu úzkosti, obavy z budoucnosti, smutku, jako např. smrt blízké osoby nebo znásilnění. Trauma narušuje objektivitu jedince, který se stává nekritickým a nechává se ovlivnit především svými citovými prožitky.

Trauma se projeví zejména v chování člověka, které je neadekvátní, objevuje se panika a deprese.

ad e) Psychickou krizi můžeme charakterizovat jako „*narušení psychické rovnováhy v důsledku náhlého vyhocení situace či dlouhodobé kumulace, nárůstu problémů (např. selhání v zaměstnání, manželské problémy apod.)*.“²

Pro krizi je příznačné selhání adaptačních mechanismů. Dosud užívané způsoby přestaly fungovat a je potřeba hledat jiné. Krize může být podnětem k nezbytné změně.

ad f) Deprivace je „*stav, kdy významné potřeby (fyziologické či psychické) nejsou uspokojovány v dostatečné míře přiměřeným způsobem a po dostatečně dlouhou dobu.*“³

Významným znakem deprivace je její dlouhodobost. Jedná se např. o nedostatek podnětů během vývoje dítěte, nedostatek sociálních kontaktů apod.

¹ cit. Hartl, P. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Edice Budka, 1994, s. 213.

² Jeklová, M., Reitmayerová, E. *Syndrom vyhoření*.
<http://www.viod.cz/editor/assets/download/publikace/vyhoreni.pdf>, s. 11.

³ cit. Vágnerová, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2004.

Deprivace může nepříznivě ovlivnit nejen aktuální psychický stav jedince, ale i jeho psychický vývoj do budoucna. Proto ji považujeme za jeden z nejzávažnějších zátěžových vlivů.

Pojem *frustrační tolerance* vyjadřuje obecnou míru odolnosti vůči všem zátěžovým situacím. Míra odolnosti vůči zátěžím závisí na:

- vrozených předpokladech
- dosažené vývojové úrovni
- individuálních zkušenostech
- celkovém aktuálním stavu jedince.

Jestliže zátěž tuto míru překročí, využívá jedinec různé způsoby, aby opět dosáhl duševní rovnováhy. Nejčastějšími z nich jsou obranné reakce. Dále si jednotlivé obranné mechanismy vyjmenujeme, rozsah práce nám neumožní se jim věnovat podrobněji.¹

Kohoutek² rozděluje přizpůsobovací techniky na dva základní typy:

- a) aktivní přizpůsobovací techniky - agrese, které jsou typické spíše pro extroverty
- b) pasivní přizpůsobovací techniky – únik, typické spíše pro introverty.

Pokud jde o první ze dvou základních přizpůsobovacích technik – agrese, můžeme popsat pět speciálních typů aktivních přizpůsobovacích operací:

- upoutávání pozornosti
- identifikace
- substituce
- racionalizace
- projekce.

U úniku, druhé základní přizpůsobovací techniky, můžeme popsat pět typů pasivních přizpůsobovacích operací:

- izolace
- negativismus
- regrese
- represe
- fantazie.

¹ Více informací ve skriptech Kohoutek, R. *Psychologie zdraví a duševní hygiena*. Brno, IMS Brno, 2007, s.58 et seq.

² ib.

1.3.3 Cesty, které vedou k vyhoření

Vyhoření si můžeme představit jako ztrátu vůle a motivace.

První cesta, která k syndromu vyhoření vede, bývá ztráta ideálů. Na počátku je člověk nadšený, raduje se z nového zaměstnání, dostává nové úkoly, poznává nové kolegy. Postupně však dochází ke střetu ideálů s realitou, která ukáže, že některé věci se nedějí podle původní představy. Pokud se zrovna nedaří, může člověk ztratit důvěru ve své schopnosti. Důležitou roli v takových situacích hraje podpora přátel, rodiny, pracovního týmu a samotné osobnosti jedince.

Druhou cestou je workholismus, tj. závislost na práci. Jedinec trpí vnitřní potřebou hodně pracovat, práci věnuje stále více času a vlastní energie, které se mu začne nedostávat v jiné oblasti.

Třetí cestou je teror příležitostí. Člověk nedokáže odolat nové zakázce, každá je brána jako zajímavá a lákavá příležitost. Nakonec vyjde najevo, že rozpracovaná práce spotřebovává všechnen čas a energii. Pokud pracovník nedokáže slevit, může vyhořet. Důležité je umět říci ne.

Velký podíl na vzniku syndromu vyhoření mají i další skutečnosti: stálý tlak náročných úkolů po delší dobu, osobní vysoké nároky, kvůli kterým se člověk „nepodělí“ o práci s dalšími kolegy, snaha dosáhnout příliš mnoha cílů a v neposlední řadě dávání příliš velké emocionální podpory po delší časový interval.

1.3.4 Rizikové faktory vzniku burnout

1.3.4.1 Profese s vyšším rizikem vzniku syndromu vyhoření

Existují profese, které jsou k syndromu burnout náchylnější. Patří sem:

- lékaři – a to především pracující v hospicích, na onkologii, nefrologii, JIP, gynekologii, neonatální péči, psychiatrii, ale i stomatologové atd.
- zdravotní sestry, jiný zdravotní personál
- psychologové a psychoterapeuti
- sociální pracovníci a poradci ve věcech sociální péče

- učitelé všech stupňů škol
- pedagogové pracující s duševně postiženými
- policisté
- pracovníci v nápravných zařízeních
- žurnalisté
- politici
- sportovci a jejich trenéři, manažeři
- duchovní – kněží, faráři, kazatelé
- poradci v organizačních věcech
- vedoucí pracovníci všech stupňů
- právníci
- vedoucí letecké dopravy, piloti a osádky letadel
- obchodníci, podnikatelé a manažeři
- úředníci atd.¹

Profese sama o sobě však není klíčovým bodem, zda syndrom vyhoření vznikne nebo ne.

Dále se budeme věnovat dalším rizikovým faktorům, které syndrom vyhoření způsobují, ať už přímo či nepřímo.

1.3.4.2 Vnější a vnitřní rizikové faktory

Rizikové faktory můžeme rozdělit na vnější, které se týkají situace a kontextu, ve kterém se ohrožený jedinec nalézá. Vnitřními faktory potom nazýváme různé osobnostní charakteristiky konkrétního člověka, které podporují vznik vyhoření, stav organismu, způsoby chování a reagování v různých situacích, které jedinec prožívá. Dále rozebereme jednotlivé faktory trochu podrobněji. Jako základní pramen nám poslouží práce M. Jeklové a E. Reitmayerové *Syndrom vyhoření*.²

¹ srov. Křivohlavý, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada, 1998, s. 19 – 23.

² Jeklová, M., Reitmayerová, E. *Syndrom vyhoření*.

<http://www.viod.cz/editor/assets/download/publikace/vyhoreni.pdf>, s. 15 – 18.

1.3.4.2.1 Vnější rizikové faktory

Zaměstnání a organizace práce

V zaměstnání patří mezi nejvýznamnější rizikové faktory dlouhodobé a opakované jednání s lidmi, nedostatek personálu, času, odborných zkušeností, finančních prostředků a pracovní přetížení. Negativní vliv má nedostatek odpočinku v průběhu práce. Mezi další rizikové faktory patří nedostatek ocenění práce ze strany vedení a klientů, náročné a soutěživé pracovní podmínky, příliš náročné pracovní termíny a pracovní požadavky a odmítání ze strany druhých, klientů a nadřízených. Riziko vzniku syndromu vyhoření hrozí tam, kde vládou nepříznivé pracovní podmínky, zvláště pokud mají dlouhého trvání. V neposlední řadě má negativní dopad také nemožnost tvůrčího rozvoje, pracovní rutina, stereotyp a snaha o postup na profesním žebříčku.

Rodina

Co se týče rodinného prostředí, patří mezi rizikové faktory vzniku burnout špatné nebo nevyřešené bytové a finanční podmínky, přehnaný zájem o problémy ostatních, nemoc v rodině, zvláště dlouhodobá, problémy v partnerských vztazích a konflikty.

Společnost

Soutěživý charakter společnosti vede ambiciózní jedince ke stanovování stále vyšších cílů, které překračují rámeček jejich fyzických a emočních možností. Za společensky uznávaného a šťastného je považován ten, kdo dostatečně vydělává peníze, má rodinu, prestižní zaměstnání apod.

Negativní vliv má také tlak na ženy, které vedle plného pracovního úvazku plní ještě funkci hospodyně a matky.

Stále se zrychlující tempo naší společnosti a s ním související snaha udržet krok s ostatními kolem nás a nebýt pozadu za ostatními, ať už po výkonové nebo finanční stránce, znamená další významný rizikový faktor vzniku burnout.

Profesní podmínky vzniku syndromu vyhoření

Podmínky na pracovišti patří mezi nejvýznamnější rizikové faktory vzniku syndromu vyhoření.

Za riziková pracoviště z hlediska rozvoje syndromu vyhoření považujeme ta pracoviště, kde není věnována dostatečná pozornost potřebám zaměstnanců, nedochází k zacvičení nových zaměstnanců zaměstnanci zkušenějšími a staršími, kde neexistují plány osobního rozvoje a kde chybí supervize. "

Špatný dopad může mít to, pokud se pracovník nemá komu svěřit, že při své práci narazil na nějaké potíže, nemá se s kým poradit. Riziková pracoviště jsou ta, kde často dochází ke konfliktům a kde je silná byrokratická kontrola chování zaměstnanců.¹

1.3.4.2.2 Vnitřní rizikové faktory

Mezi vnitřní rizikové faktory vzniku syndromu vyhoření patří přílišné nadšení pro práci, vnitřní sklony k soutěživosti a ke srovnávání se s druhými, špatné vnitřní sebehodnocení, nízké sebevědomí, podhodnocování se, silné vnímání neúspěchu a špatné přijímání kritiky.

Negativní vliv může mít špatný fyzický stav a nepravidelný denní biorytmus, neschopnost aktivního či pasivního odpočinku a relaxace

.Dále mezi vnitřní rizikové faktory spadá snaha udělat si všechno sám, nízká úroveň zdravé asertivity, neschopnost říci ne, nezvládání konfliktních situací, potřeba mít vše pod kontrolou, přílišná odpovědnost a pečlivost, vysoké ambice, kladení příliš velkých nároků na sebe sama a neschopnost přibrzdit.

Společně se znásobuje vliv jednotlivých rizikových faktorů. Čím více faktorů se vyskytuje, tím je tedy větší pravděpodobnost vzniku syndromu vyhoření.

Rizikovým faktorům, které se týkají profese učitele, se budeme více věnovat v další kapitole.

¹ srov. Matoušek, O. *Metody a řízení sociální práce*, Praha: Portál, 2003.

1.4 Rizikové faktory vzniku syndromu vyhoření u učitelů

V předchozí kapitole jsme si uvedli faktory, které způsobují syndrom vyhoření obecně. Nyní se blíže seznámíme s těmi rizikovými faktory, které jsou charakteristické pro učitelskou profesi.

V posledních letech výrazně roste náročnost učitelské profese. Tato skutečnost je vyvolána řadou objektivních příčin, které přinášejí radikální společenské přeměny. Přes všechny však stále platí teze o sepětí kvality přípravy učitele a kvality vzdělanosti společnosti jako základní podmínky jejího rozvoje.

Syndrom vyhoření se týká učitelek i učitelů všech stupňů. Ve vyšší míře mu podléhají učitelky - speciální pedagožky, především ty, které pracují s dementními školáky a psychiatricky postiženými dětmi. Pracovní den učitelů je dnes ztěžován civilizačními poruchami jako LMD, která se vyznačuje poruchou pozornosti a hyperaktivitou, dále velkým počtem žáků ve třídě, nedostatkem učitelů, závažnými jazykovými problémy a vyjadřovacími problémy žáků. Stres, který na učitele neustále „čihá“, narůstá před vysvědčením a před rodičovskými schůzkami. Svou vinu na vzniku syndromu vyhoření nese i státní politika v oblasti školství.

Jedním z problémů současného českého školství je fluktuace učitelů. Spousta studentů učitelství předem ví, že učit nepůjde, a ti, kteří jsou pro školu a děti zapálení, velice rychle odradí zkostnatělá atmosféra ve škole, chování žáků, množství nečekaných povinností a neadekvátní finanční ohodnocení.

Učitelské noviny uvádějí: „...učitelé ze škol odcházejí, absolventi pedagogických fakult do nich často ani nenastoupí, na 2. stupni základních škol je ochotno učit 30 – 40% absolventů, další mizí do jiných resortů během prvních třech let.“¹

K „obětem“ syndromu vyhoření patří často ty učitelky, které patřily mezi nejlepší studenty na pedagogických fakultách. Vstupovaly do zaměstnání s představou, že budou pomáhat žákům na jejich cestě za poznáním. Po nástupu do zaměstnání se brzy střetly s realitou – nezájmem žáků o nové učivo, s mimořádně nízkou kázní a s nedostatkem prostředků, jakými by si mohl učitel kázeň vydobýt, se špatnými vztahy v učitelském sboru, „házání klacků pod nohy“ ze strany vedení atd.

¹ srov. *Učitelské noviny*, 2002, 3, s.11.

Učitelova odměna za odvedenou práci je demotivující. Spousta učitelů setrvává na školách jen kvůli víře, že školy procházejí změnami, které jsou zaměřeny na změnu kultury školy. Chtějí pracovat s dětmi a očekávají, že nové podmínky přinesou nové možnosti jejich rozvoje.

Učitel ve svém podvědomí vnímá nedostatek finančních prostředků nejen ve svém osobním životě, ale i ve financování škol. Tato neustálá obava je další možnou příčinou neklidu a nevyrovnanosti, která se projevuje neurotickými reakcemi učitelů, což může v konečné fázi zanechat trvalé stopy v psychice učitele i dítěte.

Výkon učitelské profese ovlivňuje kultura školy. Jakubíková říká: „*kultura škol je vnitřním fenoménem, který je primárně vytvářen a využíván v oblasti řízení a vztahu k vlastním zaměstnancům školy. ...Kultura školy se projevuje v celkovém pracovním klimatu, v přibližně shodném náhledu učitelů i ve vzhledu učeben, šaten, hřišť, což znamená, že se projevuje materiálně, uvnitř i vně školy.*“¹

Kultura školy zvyšuje pracovní spokojenost učitelů, zlepšuje vztahy na pracovišti. V pracovním kolektivu hraje důležitou roli i ocenění, vyslechnutí, pochopení a zainteresování zaměstnanců vedoucím pracovníkem, tedy ředitelem školy.

Učitelé často slyší od lidí z jiných profesí, že „si pěkně žijí, když mají pořád nějaké volno a prázdniny“. Tento předsudek se však rozplyne při bližším pohledu na jejich situaci. V dnešní době se od školy očekává, že bude zastávat nejen funkci vzdělávacího ústavu, ale také nahrazovat rodiče, a to jak ve zprostředkování kompetencí v oblasti řeči a učení, tak ve vytváření hodnot jako je čestnost, disciplína a zdvořilost.

Učitelům ztěžuje také práci zbytečná administrativa. Myslím, že nejlepší náhled na problematiku nám umožní výpověď jedné z respondentek v mém výzkumu – učitelky na střední škole, kterou jsem požádala o vyjádření k současné situaci.

„Po roce 1989, když jsem nastoupila do funkce ředitelky ZVŠ, se zrušila veškerá dosavadní písemná agend. Vedlo se jen to nejdůležitější, co se týkalo ekonomiky, provozu školy a vzdělávání žáků. Postupem času začala písemná agenda opět narůstat – vyplňovaly se nesmyslné dotazníky, statistiky, kolonky. Během 6 let se administrativa rozrostla do obludných rozměrů. Já se raději vrátila mezi děti, kde jsem cítila svůj smysl života.

¹ cit. Jakubíková, D. *Aplikace marketingu ve školství*. Plzeň: ZČU, 1998, s. 54.

Uteklo opět několik let. Ted' učím na SŠ (mimořadně učím již 35. rokem). Zároveň vykonávám funkci výchovného poradce a metodika prevence sociálně-patologických jevů.

Vedle povinností spojených s prací třídní učitelky (vyplňování katalogů, katalogových listů, zpráv pro porady) a vyučovací povinnosti je práce dost a dost. Není to jen příprava na vyučování, vypracovávání testů pro žáky, opravování slohových prací a písemek (učím český jazyk a literaturu), ale i spousta dalších úkolů. Velkým pomocníkem je v dnešní době samozřejmě počítač, který nám tuto práci usnadňuje. Proto nechápu, proč třídní učitel musí vypracovávat například posudek na problémového žáka nejméně třikrát (OSPOD¹, policie, soud). Nebylo by jednodušší, kdyby si tyto instituce zprávy samy přeposlaly a neobtěžovaly třídní učitele?

Učitele také zbytečně zatěžuje neustále psaní dopisů a výzev pro rodiče žáků, kteří si neplní své povinnosti. Jedná se i o několik desítek dopisů za rok, které znamenají i finanční zátěž pro školu.

I když nám počítač práci v mnohém usnadní, mnohdy také práci přidává. Jako příklad uvádím zadávání klasifikace žákům. Píšete známky k sobě do notesu, žákovi nebo studentovi do studijního průkazu (pokud ho na něm vymámíte) a do klasifikačního archu. Není to zbytečné? Rovněž se zavádí elektronické třídní knihy, ale vedle toho se vede i klasická třídní kniha – opět práce navíc. Ideální by bylo, kdyby učitel mohl přijít s notebookem pod paží do třídy a vše zapsat najednou.

Co se týče funkce výchovného poradce a metodika prevence, tak mimo užitečné práce vykonávané pro žáky, kteří pomoc potřebují, se neustále vyplňují dotazníky, různé tiskopisy, zpracovávají se každoročně plány práce, projekty, vyhodnocuje se a mapuje. Volno, které by si měl učitel užít naplno a odpočinout si, je tak vyplněno opět mnohdy nesmyslným papírováním.“

Pokud se k tomuto všemu přidá ještě např. nedorozumění s nejbližšími, objevují se první příznaky syndromu vyhoření. Rodič pracující jako učitel se občas v práci přemáhá a to, co si nemůže dovolit říct dětem ve škole, vyčte neoprávněně dětem vlastním po návratu ze zaměstnání.

Samozřejmě existují učitelé a učitelky, kteří si ani před důchodem nepřipadají vyčerpaní ani vyhořelí a svoji práci vykonávají s elánem. Tito lidé neznají rezignaci a

¹ Orgány sociálně právní ochrany dětí

dokáží si s pracovními problémy profesionálně poradit. Znají své meze a při problémech se neostýchají vyhledat pomoc.

1.5 Průběh a projevy syndromu vyhoření

Ve 3. kapitole jsme si uvedli, co vede k syndromu vyhoření. Nyní si popíšeme, jak proces vyhoření probíhá. Poté se hlouběji zaměříme na vlastní prožívání jedince „postiženého“ syndromem vyhoření.

Jako základní literatura pro zpracování této kapitoly nám poslouží kniha *Jak neztratit nadšení* od J. Křivohlavého¹.

1.5.1 Fáze syndromu vyhoření

H. Selye používá pro proces vyhořování pojem GAS². Syndrom vyhoření je konečným stadiem tohoto procesu, který Selye rozdělil na tři fáze:

- První fáze – působení stresoru
- Druhá fáze – zvýšená rezistence organismu
- Třetí fáze – vyčerpání rezerv sil a obranných možností.

Jev zvaný burnout není osamoceným statickým jevem, ale procesem, který má svůj začátek, průběh a výsledný stav. Vyhořování můžeme přirovnat k etapám lidského života – zrod, průběh a vyvrcholení. Proces vývoje burnout může trvat několik měsíců, mnohdy je však syndrom vyhoření vyvrcholením procesu trvajícím řadu let a jeho jednotlivé fáze mohou být různě dlouhé.

Počet fází, do kterých psychologové vyhoření rozčleňují, se liší. Nejjednodušší je čtyřfázový model Ch. Maslach. Obdobné členění lze nalézt i u Karavana (1994), Burische (1989) a Laengle (1997).

Maslach člení burnout do následujících 4 fází:

¹ srov. Křivohlavý, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada, 1998, s. 57 - 66.

² General Adaptation Syndrom = obecný soubor příznaků procesu vyrovnání se s těžkostmi.

1. Idealistické nadšení a přetěžování.
2. Emocionální a fyzické vyčerpání.
3. Dehumanizace druhých lidí jako obrany před vyhořením.
4. Terminální stadium: stavění se proti všem a proti všemu, „sesypání se“ a vyhoření všech zdrojů energie. V této fázi se syndrom vyhoření projeví v celé jeho pestrosti.

Autorská trojice Golembiewski, Munzenride a Stevenson uvedla v roce 1986 osmifázový model. Freudenberger (1992) a v přehledu i u Langle se setkáváme s vícefázovými modely. Za nečlenitější model je považován ten, který uvedl v roce 1982 J. W. James. James popisuje 12 po sobě následujících stadií tohoto procesu.

1.5.2 Stadia a fáze vyhoření podle Edelwiche a Brodskeho¹

Na počátku je **nadšení**, idealismus, jedinec má nereálná očekávání a práci považuje za nejdůležitější součást svého života. Vydává neefektivně vlastní energii a dobrovolně se přepracovává.

Následuje stadium **stagnace**. Jedinec slevuje ze svých očekávání, uvědomuje si reálné podmínky pro svoji práci. Pomalu se zaměřuje na uspokojování vlastních potřeb v podobě platu, volného času atd.

Další stádium označované jako stádium **frustrace** nastává tehdy, když jedinec začíná pochybovat o smyslu své práce a o tom, jestli má vůbec význam někomu pomáhat. Objevují se první výraznější fyzické a psychické potíže a problémy ve vztazích.

Ve fázi **apatie** je jedinec trvale frustrován. Není schopen změnit situaci podle svých očekávání. Pracuje jen tak, jak je to nezbytně nutné, vyhýbá se novým úkolům.

Stádium **intervence** nastává tehdy, pokud dojde k jakémukoliv přerušení tohoto procesu. Může se jednat o přerušení práce, životní změnu, věnování více času vlastním zájmům nebo přehodnocení situace a realistický náhled.

¹ Mallotová, K. *Burn-out neboli syndrom vyhoření*, 2000. In *Psychologie dnes*, 2003, 2.

1.5.3 Projevy syndromu vyhoření

Projevy syndromu vyhoření závisí na osobnostních charakteristikách daného jedince, na jeho povahových vlastnostech a na jeho frustrační toleranci, která se však v průběhu procesu vyhořování mění k horšímu. Při vyhořování se u jedince může měnit prožívání ve vztahu k sobě samému a ve vztahu k ostatním. Vnitřní prožívání se může projevat nejrůznějšími způsoby navenek.

1.5.3.1 Prožívání ve vztahu k sobě samému

Jedinec, který se blíží vyhoření, prožívá sám v sobě beznaděj, pesimismus, zklamání, rozčarování, pocit úzkosti, obavy a strach. Pociťuje velkou psychickou a fyzickou únavu. Zažívá pocit prázdnoty a emočního vyčerpání.

Jedinec nemůže sám něco dělat, chybí mu motivace, zatímco ostatní jsou dle jeho subjektivního pocitu rychlejší, výkonnější a spokojenější. Z toho plyne pocit odstrčení.

Člověk „postižený“ syndromem burnout žije ve stresu a v neustálém napětí. Má nedostatek síly a energie, sebemenší problém ho zatěžuje, neví si s ním rady a činí mu problémy potíží vyřešit.

Jedinec není spokojený sám se sebou a nemá o sobě dobré mínění. Jeho sebehodnocení je nízké. Trpí nedostatkem tvořivosti, motivace, iluzí, idejí a plánů. Chybí mu odvaha, iniciativa, kreativita a vzlet.

1.5.3.2 Prožívání ve vztahu k ostatním

V průběhu vyhořování se mění i prožívání ve vztahu k jiným lidem.

Klienti i spolupracovníci jedince obtěžují, chtějí po něm něco, co není schopen ani ochoten poskytnout. Jedná s nimi chladně a bez citové angažovanosti - apaticky.

Jedinec ztrácí empatii a zájem o druhé lidi. Problémy druhých ho jakoby nezajímají. Nezajímá se ani o to, co si o něm myslí druzí, jak ho druzí vidí a hodnotí. Jedná-li

s někým, má pocit, jako by manipuloval s nějakým mechanickým strojem, neživým předmětem.

1.5.3.3 Projevy vyhoření navenek

Vnitřní prožívání vyhoření se často projevuje nejrůznějšími způsoby, které můžeme pozorovat zvenčí.

Snižuje se produktivita práce, což jedinec řeší tak, že zvyšuje svoji aktivitu: bere si práci domů, pracuje přesčas. Produktivita práce zůstává i přesto na stejném bodě nebo se dále snižuje, což zvyšuje prožívání frustrace z práce. Důsledkem toho je přenos podráždění a neadekvátního chování i do kontaktu s ostatními.

Jedinec postupně ztrácí důvěru v sebe sama, zatěžuje ho soutěživost, nevěří, že je schopen dosáhnout úspěchu v nějaké jiné oblasti. Ztrácí odvahu a odmítá riskovat.

Ruku v ruce s neúměrným emočním tlakem kladeným na vyhořelého jedince jde fyzická únava, která je mnohdy považována za nějakou nemoc bez zjevných příčin.

Pozitivní vnímání světa se mění v negativní. Jakýkoliv neúspěch, kritiku nebo odmítnutí ze strany druhých vnímá jedinec špatně, podporuje to jeho pocit vlastní nedostačivosti.

Člověk ztrácí vnitřní energii, působí, jakoby byl bez života. Je neobjektivní. Není schopen reálně posoudit situaci a sám se rozhodnout. Jedná spíše podle vlastních pocitů, což samo o sobě začíná snižovat jeho výkonnost. Působí nestále a nestabilně.

Emoční vyčerpání vede k tomu, že jedinec není schopen řešit každodenní problémy. Nenalézá energii na jejich řešení, před problémy se schovává a odkládá jejich řešení.

1.6 Prevence syndromu vyhoření a možnosti pomoci

V této kapitole se seznámíme s prostředky, kterými můžeme syndromu vyhoření předcházet. Dále se budeme zabývat možnostmi „léčby“ syndromu vyhoření u těch jedinců, u kterých tento syndrom dospěl do pokročilé fáze.

Čerpat budeme především z práce M. Jeklové a E. Reitmayerové *Syndrom vyhoření*¹ a z publikace I. Šolcové *Umíte si poradit se stresem*².

1.6.1 Prevence syndromu vyhoření

Prevence vzniku syndromu vyhoření je velmi důležitá, protože lze snazším způsobem řešit počínající příznaky než později velké problémy.

„Ne nadarmo je syndrom vyhoření přirovnáván k ohni, který jasně plane, ale pokud do něj nepřikládáme včas polínka, začne skomírat, až vyhasne, vyhoří zcela a nakonec vychladnou i žhavé uhlíky....Prevence, to jsou vlastně ta polínka, která musí mít člověk připravena v zásobě, aby jeho vnitřní plamen neuhasl.“³

Za první krok v prevenci můžeme považovat znalost syndromu vyhoření, jeho projevů, podmínek jeho vzniku a průběhu. Učitel, který se setká s literaturou, která se věnuje problematice syndromu vyhoření, lépe ví, čemu se bránit, a dokáže vysledovat některé počáteční příznaky sám na sobě. V odborné literatuře (např. J. Křivohlavý – *Jak neztratit nadšení*⁴) lze nalézt některé postupy v rámci prevence i řešení problematiky syndromu vyhoření.

Pokud preventivní zásahy nepomohou, je třeba obrátit se na odborná pracoviště, která jsou schopna poskytnout podporu a vedení při překonávání syndromu vyhoření,

¹ Jeklová, M., Reitmayerová, E. *Syndrom vyhoření*.

<http://www.viod.cz/editor/assets/download/publikace/vyhoreni.pdf>, s. 23 - 30.

² Šolcová, I. *Umíte si poradit se stresem?* Praha: NCPZ, 1995.

³ cit. Žáčková, H. *Syndrom „vyhoření“ u rodičů a učitelů dětí s LMD*. Učitelské listy, 2002/2003, 7, s. 17 – 18.

⁴ Křivohlavý, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada, 1998.

případně psychoterapii v této oblasti. Učitelům může v oblasti prevence pomoci i školní psycholog.

Preventivní zásahy můžeme rozdělit do dvou oblastí:

- oblast pracovní
- oblast osobní.

1.6.1.1 Preventivní zásahy v pracovní oblasti

Pracovní oblast je třeba korigovat tak, aby člověku nepřerůstala práce přes hlavu. Je nutné, aby si člověk nabíral jen tolik práce, kolik je schopen vykonat. Jedinec by se měl naučit podělit se o práci s ostatními a v případě problémů umět požádat ostatní o pomoc. Někdy si člověk „vymyslí“ práci sám na sebe a neuvědomí si, že ji není nutné vykonat ihned. Pokud je učitel přetížený, může vynechat některé mimoškolní akce, požádat o pomoc kolegu nebo dosáhnout organizačních změn, aby své přetížení zmenšil.

Jedinec by si měl roztřídit svoji práci podle toho, co je nejvíce důležité, co méně, co je nutné vykonat okamžitě a co ne, nebo dokonce zda je věc vůbec nezbytné udělat. Jedná se vlastně o systém priorit. Někdy je vhodné si pracovní postup zapsat. Napětí, které vyplývá ze záležitostí, které jsme definovali jako méně důležité, vychází jako zbytečné plýtvání energie.

Neměli bychom začínat několik prací najednou. Věnovat bychom se měli jen té práci, která je momentálně nejdůležitější a neodkladná. Obdobné priority bychom si měli stanovit i v časovém horizontu. Někdy je lepší neudělat nic, než něco udělat špatně.

Za jednu z metod prevence můžeme považovat také supervizi.

Proces zvaný supervize se používá ke korekci profesionálního chování a zároveň zajišťování prevence syndromu vyhoření. Jde o „*systematickou pomoc (individuální či skupinovou) při řešení profesionálních problémů v neohrožující atmosféře, která dovolí pochopit osobní, zejména emoční podíl člověka na jeho profesním problému.*

Supervize slouží také jako nástroj pravidelného očištění od zbytků myšlenek i emocí, které v hlavě uvíznou. Slouží dále i k dalšímu osobnímu i

profesionálnímu rozvoji. Odborně prováděná, pravidelná supervize je jedním z nejlepších preventivních opatření proti syndromu vyhoření.“¹

1.6.1.2 Preventivní zásahy v osobní oblasti

Co se týče osobní oblasti, měl by si jedinec udělat čas sám na sebe a udělat něco sám pro sebe, udělat si nějakou malou, soukromou radost.

Důležitou úlohu hraje odpočinek, který byl kdysi zcela oprávněně nazván uměním. Málokdo dokáže odpočívat tak, aby si odpočinek opravdu užil a nemyslel při tom na práci, neměl výčitky svědomí, že odpočívá, místo aby něco užitečného dělal. I krátký odpočinek po práci přináší své ovoce: stačí například, když si člověk vymůže na své rodině, že po příchodu z práce bude mít půl hodiny sám pro sebe a nikdo po něm nebude nic chtít. Během této půl hodiny si může uvařit kávu, usadit se pohodlně do křesla a třeba listovat módním časopisem. Odpočinek ale nemusí být pouze pasivní. Je vhodné věnovat se svým zálibám, sportu či kultuře.

Negativní účinky stresu snižuje pohyb. *„Pravidelná pohybová aktivita prokazatelně snižuje reaktivitu oběhové soustavy (zvýšení krevního tlaku a srdeční frekvence) na psychické stresory.“²*

Mimo odpočinku je důležitý i spánek. Pokud je člověk přetížený, často se objevují poruchy spánku. Vyplatí se ovládat různé relaxační techniky, které dokáží spánek navodit. Existuje odborná literatura o různých typech relaxace, rovněž tak i kurzy, kde se lze jednotlivým technikám naučit.

Měli bychom dbát na správnou výživu, protože harmonie organismu a soulad mezi správnou hmotností a proporcemi má pozitivní vliv na naše sebevědomí. Při špatné fyzické kondici budeme k procesu vyhoření mnohem náchylnější, protože tělesný stav organismu má na psychiku významný vliv.

Jedinec by se měl věnovat také svým partnerům a přátelům, protože emoční podpora, která přichází z jejich strany, hraje při syndromu vyhoření důležitou roli. Vedle pocitu solidarity a porozumění máme od přátel možnost získat zpětnou vazbu, která je významná pro korekci našeho jednání a chování. Pokud se pokusíme odstranit nevhodné způsoby chování a jednání, můžeme se vyhnout zbytečným konfliktům.

¹ cit. Jeklová, M., Reitmayerová, E. *Syndrom vyhoření*. <http://www.viod.cz/editor/assets/download/publikace/vyhoreni.pdf>, s. 27.

² cit. Šolcová, I. *Umíte si poradit se stresem?* Praha: NCPZ, 1995.

Člověk by se měl dále duševně rozvíjet. Učitel by se měl účastnit odborných seminářů a dalšího vzdělávání, protože se nejedná jen o možnost získání nových poznatků, ale i o příležitost k setkávání se s ostatními kolegy, kteří prožívají obdobné problémy. Člověk by neměl pociťovat pocit izolace od ostatních.

Proti syndromu vyhoření i při jeho zvládnání pomáhá pozitivní přístup k životu. Jedinec by měl vidět pozitiva i v negativech a na každé situaci najít něco alespoň trochu hezkého nebo zajímavého. Pokud nic takového nenajde, může si to sám vytvořit. Stačí si udělat malou radost, nadělit si malou odměnu za to, že prožil a přežil něco negativního. Ta malá radost může být třeba jen procházka přírodou, městem, návštěva výstavy, koncertu, kina nebo divadla nebo koupě maličkosti pro potěšení. Někdy nám postačí i vzpomínka na něco hezkého, co jsme prožili, například v zimních dnech vzpomínka na krásný letní den prožitý na pláži u moře.

Pokud se nic nedaří a vše se nám zdá zbytečné, je dobré zapátrat v paměti a vzpomenout si na okamžik, kdy jsme prožili něco, co nám potvrdilo, že postupujeme při své práci správně a že jsme dosáhli alespoň nějakého úspěchu.

1.6.2 Možnosti pomoci

V předchozí podkapitole jsme si uvedli, co můžeme učinit v rámci prevence syndromu vyhoření. Nyní budeme hledat odpověď na otázku, jestli existuje cesta zpátky pro jedince, který dospěl do některé z fází procesu vyhoření?

Pomoc je možná, je však nezbytné splnění několika podmínek. Jednou z těchto podmínek je, aby si člověk připustil že něco není v pořádku, aby byl srozuměn s tím, že trpí syndromem vyhoření a že se jedná o vážný stav. Další podmínkou je, aby chtěl jedinec postižený syndromem burnout na svém stavu něco změnit, aby se chtěl „léčit“. S tímto souvisí i převzetí osobní zodpovědnosti za zotavující se proces. Dále záleží na tom, jaké podmínky pro ozdravný proces vytváří pracoviště. V neposlední řadě hraje důležitou roli také to, jaké podpory se danému jedinci dostává od nejbližších.

Možnosti pomoci volně rozdělíme na pomoc sama sobě a pomoc zvenčí

1.6.2.1 Pomoc sama sobě

Kopřiva říká: „*Za zážitky, které prožíváme, které v nás vyvolávají druzí, nemohou ti druzí, ale naše vlastní vnímání světa kolem nás.*“¹

Z toho vyplývá, že pocity, které při syndromu vyhoření jedinec prožívá (zlost, bezmocnost, úzkost atd.), může změnit jen on sám. Při vyhoření se nemění svět, ale mění se naše vnímání světa, který nás obklopuje.

Dalším základním podnětem při zvládnutí vyhoření je pocit smysluplnosti vlastního života a práce, již vykonáváme.

Křivohlavý říká: „*Něco se nám jeví jako smysluplné, když to chápeme jako to, co má určitou hodnotu. V jednom extrémním případě se nám může stát, že děláme něco, co v našich očích žádnou cenu nemá. V takových případech dochází k odcizení. Děláme to, co dělat máme, ryze mechanicky. Bez nadšení. Bez radosti. Opačný extrém, tj, situace, kdy děláme to, o čem se domníváme, že to stojí za to, abychom to dělali, definuje pól smysluplnosti. Ten je pak úzce spojen s radostí z práce i s radostí ze života...*“²

Již v první kapitole jsme si uvedli, že existuje úzký vztah mezi stresem a vyhořením. Stres je jedním ze základních spouštěcích mechanismů procesu vyhoření. V podkapitole *Preventivní zásahy v osobní oblasti* jsme si uvedli rady, které napomáhají předcházet stresu a tím i syndromu burnout a zároveň je můžeme využít při „léčbě“ syndromu vyhoření.

Důležitým ozdravným prvkem je odpočinek, relaxace a pohyb. O těchto prvcích jsme taktéž hovořili v předchozí podkapitole.

Jednou z nejdůležitějších pomoci při vyhoření je sociální opora v našem okolí. Pedagogický slovník tento pojem vysvětluje jako „*pomoc, která je poskytována druhými lidmi člověku, jenž se nachází v zátěžové situaci. Zpravidla jde o činnost, která člověku v tísní usnadňuje zvládnutí zátěže, saturuje jeho potřeby...*“³

Čím více se lidé propadají do stavu celkového vyčerpání, tím více si sociální opory váží, obzvláště pokud se jedná o jedince, kteří pracují s lidmi. Lidé, kterým se dostává v životě silné sociální opory, mají relativně nejméně příznaků psychického

¹ cit. Kopřiva K. 1997. In Jeklová, M., Reitmayerová, E. *Syndrom vyhoření*. <http://www.viod.cz/editor/assets/download/publikace/vyhoreni.pdf>, s. 23.

² cit. Křivohlavý, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada, 1998, s. 84.

³ cit. cit. Průcha, J., Walterová, E., Mareš, J. *Pedagogický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, s. 217.

vyhoření. Tam, kde se člověk dostává do stresů, distresu a do stavu psychického vyčerpání, pociťuje sociální opory nedostatek.¹

V neposlední řadě musíme usilovat o to, aby pracovní podmínky v zaměstnání byly jasné, srozumitelné a pro nás přijatelné.

Jasnost a srozumitelnost pracovních podmínek spočívá v dohodě se zaměstnavateli, v ujasnění pracovních úkolů a v hlídání si vlastních hranic, kterými rozumíme stanovení pracovních závazků tak, abychom je byli schopni a ochotni zvládnout. S tím souvisí i dostatečné množství kompetencí, dovedností a znalostí, které si pracovní úvazek žádá. Zvládnutí práce bude vyžadovat větší úsilí, pokud k ní nejsme plně kompetentní.

Osvědčeným prostředkem pro to, abychom se cítili v práci dobře a uvolněně, je harmonické pracovní místo. Každý by měl mít vlastní pracovní místo, kde má soukromí a které je vhodné i co se týče působících fyzikálních podmínek, jako je např. dostatek světla, tepla a klidu. Důležitá je i individuální úprava pracoviště, pod kterou rozumějme obrázky, fotografie blízkých, doplňkovou hudbu a drobné úpravy zařízení. Pokud si jedinec takový vlastní osobní prostor vytvoří, bude se mu lépe a efektivněji pracovat.

1.6.2.2 Pomoc zvenčí

1.6.2.2.1 Pomoc ze strany zaměstnavatele

Když zaměstnavatel zjistí, že něco není v pořádku, nebo když jedinec trpící syndromem vyhoření požádá sám o pomoc, měla by přijít pomoc zvenčí. Může se jednat o různé druhy pomoci.

Za nejjednodušší pomoc zvenčí můžeme považovat úpravu pracovních podmínek, která zahrnuje jasné vymezení pracovních úkolů a kompetencí s nimi souvisejících. S tím nedílně souvisí i dostatečné znalosti a dovednosti, které souvisí s výkonem svěřených úkolů, a nepřetěžování pracovníků.

Dalším konkrétním opatřením ze strany organizace by mělo být zajištění místa, kde si může zaměstnanec odpočinout.

Důležitou roli hraje i dobře fungující tým, který na úkolech spolupracuje místo toho, aby soupeřil. Práci či porady lze obohatit různými zajímavými činnostmi, které

¹ srov. Křivohlavý, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada, 1998, s. 92.

zpestří pracovníkům monotónní pracovní náplň. Podle možností by zaměstnavatel neměl lpět na zbytečné administrativě či složitých pracovních postupech, které vyžadují fádni a nekreativní práci.

Efektivním řešením v případě, kdy pracovník vykazuje známky vyhoření, je oddělení pracovníka od zdroje problému. Zaměstnavatel může pracovníka pověřit jinými úkoly, umístit jej na jiné pracoviště nebo do kolektivu jiných lidí do doby, než se jeho stav zlepší.

Zaměstnavatel má možnost zaměstnance propustit, což „vyhořelému“ jedinci nebude příliš ku pomoci, protože si vnímaný problém vlastního selhání odnese s sebou do dalšího pracovního poměru.

1.6.2.2 Profesionální pomoc

Syndrom vyhoření můžeme považovat za postupný proces, který lze přerušit, jinak může vést až k nevratným zásahům do našeho života, nebo také za duševní poruchu, která má své místo v Mezinárodní klasifikaci nemocí.

Podle Mezinárodní klasifikace nemocí, 10. revize se k syndromu vyhoření vztahují 2 diagnózy:

- Z 73 Problémy spojené s obtížemi při vedení života
- Z 73-0 Vyhasnutí (vyhoření).¹

Jednou z nejlepších variant hledání pomoci je návštěva psychologa nebo psychoterapeuta, popř. psychiatra.

S lehčími stavy syndromu vyhoření může pomoci i praktický lékař, který může jedince dále doporučit k psychiatrovi nebo psychoterapeutovi nebo může zařídit endokrinologické nebo neurologické vyšetření, protože psychické poruchy mohou být někdy součástí tělesných onemocnění.

Další možnost, kam se může jedinec „postižený“ syndromem vyhoření obrátit, je internetová poradna nebo telefonická linka důvěry.²

I když lidí postižených syndromem vyhoření stále přibývá, obraz jejich obtíží se jen málokdy řeší v poradnách, na klinikách nebo v ambulancích.³

¹ srov. <http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/syndrom-vyhoreni-uvod/kde-hledat-pomoc>.

² ib.

³ srov. Kallwas, A. *Syndrom vyhoření v práci a osobním životě*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 9.

2. Praktická část

V teoretické části jsme si uvedli, co obnáší práce učitele a s jakými problémy se dnes učitelé při výkonu své profese setkávají. Zaměřili jsme se na problémy, které mohou vést k syndromu vyhoření. Dále jsme se v kapitolách teoretické části zabývali syndromem vyhoření – jeho definicemi, příčinami vzniku, jeho průběhem, možnostmi prevence i pomoci jedinci, u něhož se tento syndrom již projevil. Na tuto část navážeme částí praktickou, ve které se seznámíme s některými metodami, které můžeme při diagnostikování syndromu burnout použít a stanovíme si hypotézy, ke kterým jsem dospěla na základě prostudované literatury a vyplývají z Teoretické části mé práce. Ke stanovení hypotéz mi pomohla také krátká praxe učitelky a některé vyplývají ze zkušeností a odborných názorů mých už bývalých kolegů učitelů. K vyvrácení nebo potvrzení hypotéz dospějeme zpracováním dotazníku BM – Burnout Measure jako techniky výzkumu, kterou jsem si k dané problematice zvolila.

2.1 Metody zkoumání

Pokud chceme syndrom vyhoření diagnostikovat, ohlížíme se po souboru symptomů, které ho tvoří. Diagnostikovat syndrom vyhoření je možno různými způsoby. Burnout můžeme poznávat na sobě pozorováním vlastního stavu nebo ho můžeme poznávat u druhých lidí, například pozorováním změn v jejich chování.

Jako nejčastěji používaná metoda při zkoumání syndromu vyhoření slouží dotazník. V této kapitole se seznámíme podrobněji s dotazníkem MBI – Maslach Burnout Inventory a BM – Psychického vyhoření, který jsme použili pro výzkum psychického vyhoření u učitelů na vybraných základních a středních školách na jižní Moravě. Dále si uvedeme, jaké další metody kromě dotazníku se pro zkoumání syndromu burnout nabízí.

Jako základní literatura nám poslouží kniha *Jak neztratit nadšení* od J. Křivohlavého¹.

2.1.1 MBI – Metoda Maslach Burnout Inventory

Metoda MBI patří mezi nejčastěji používané metody k odbornému vyšetření syndromu burnout. Publikovala ji v roce 1981 autorská dvojice Christina Maslach a Jackson. V roce 1986 tato autorská dvojice tuto metodu upravila.

V roce 1995 provedla italská autorská dvojice Antonio Pierro a Silvia Fableri faktorovou analýzu metody MBI, při které se hledaly „kořeny“ toho, co se odpověďmi na otázky vlastně měří. Z této analýzy vyplynulo, že se touto metodou zjišťují tři faktory:

- a) EE – emotional exhaustion – emocionální vyčerpání
- b) DP – depersonalizace – ztráta úcty k druhým lidem jako k lidským bytostem
- c) PA – personal accomplishment – snížení výkonnosti.

ad a) EE je nejsměrodatnějším ukazatelem syndromu burnout. Poukazuje na přítomnost základních příznaků tohoto syndromu (ztráta chuti k životu, nedostatek sil k jakékoliv činnosti, absence motivace atd.).

ad b) DP – depersonalizace jako projev psychického vyhoření je zřetelně vyjádřena u lidí, kteří mají velkou potřebu reciprocity, tj. kladné odezvy od lidí, kterým se věnují. Pokud se jim této odpovědi nedostává, zahořknou, přestávají v druhých lidech vidět lidské osobnosti, přestávají druhé respektovat a ztrácí k nim úctu. V extrémním případě s nimi jednají jako s neživými věcmi.

ad c) PA – snížený pracovní výkon jako charakteristika syndromu psychického vyhoření se objevuje především u lidí s nízkou mírou zdravého sebecenění, sebehodnocení a sebedůvěry. Právě nedostatek tzv. self-esteem vede k tomu, že tyto jedinci nemají dostatek energie ke zvládnání stresových situací, konfliktů a životních těžkostí.

¹ Křivohlavý, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada, 1998, s. 33 – 44.

. Pocity se hodnotí jednak na stupnici častosti výskytu, jednak na stupnici intenzity (síly). V praxi je doporučováno používat pouze jeden z ukazatelů – buď četnost výskytu nebo sílu pocitů, jelikož respondenti oba ukazatele špatně rozlišují, pokud jsou uvedeny najednou.

Pro srovnání uvádím obě stupnice.

Četnost pocitů :

- 0 – nikdy
- 1 – několikrát za rok nebo méně
- 2 – jednou měsíčně
- 3 – několikrát za měsíc
- 4 – jednou týdně
- 5 – několikrát týdně
- 6 – každý den

Síla pocitů:

- 0 = Vůbec
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 = Velmi silně

Dotazník obsahuje 22 konstatování (např. *Práce mě citově vysává. Práce s lidmi mi přináší velký stres. Velmi dobře rozumím pocitům svých klientů.*), ke kterým má respondent za úkol přiřadit hodnoty podle svých pocitů. Při výběru vhodného dotazníku pro svůj výzkum jsem tento dotazník předložila několika respondentům a zaznamenala jsem, že při hodnocení síly pocitů mají respondenti tendenci odpovídat jen „ano“, což se rovná hodnotě 7, nebo „ne“, tj. hodnota 0, a je pro ně složité „umístit“ svůj pocit do stupnice mezi tyto dva extrémy. Ve stupnici četnosti pocitů jsou jednotlivé stupně vymezeny konkrétněji.

V České republice se s tímto dotazníkem pracuje málo, především s ním pracují studenti ve výzkumných pracích, méně je užíván ve zdravotnictví, proto nejsou k dispozici žádné české normy. Více informací o tomto dotazníku můžeme nalézt na <http://www.psvz.cz/zidkova/doc/mbi.rtf>.

2.1.2 Dotazník MB – Psychického vyhoření

2.1.2.1 Dotazník MB

Dotazník BM (Burnout Measure Ayaly Pinesové a Elliotta Aronsona, 1980) nám umožňuje změřit míru vlastního psychického vyhoření. Tento dotazník jsem použila pro svůj výzkum, protože, jak uvádí Křivohlavý, „dotazník BM má dobrou vnitřní konzistenci, vysokou míru shody při opakování (tzv. reliabilitu) po uplynutí jednoho až čtyř měsíců. BM má i vysokou shodu mezi údaji, kdy se člověk měří (hodnotí) sám a kdy ho měří (hodnotí) ten, kdo ho dobře zná – např. spolupracovník, člen rodiny atp.“¹

Dotazník BM je zaměřen na tři různé aspekty jediného psychického jevu: celkového vyčerpání (exhausce). Jedná se o následující tři aspekty:

1. Pocity fyzického vyčerpání, které se projevují jako pocit únavy, slabosti, pocit ztráty sil, nemoci atd.
2. Pocity emocionálního vyčerpání, které charakterizují deprese, pocity tísně, beznaděje atd.
3. Pocity duševního vyčerpání jako např. pocity bezcennosti, ztráty lidské hodnoty, iluzí, pocity marnosti vlastní existence.

Dotazník BM, který bylo dále nutné kvůli stanoveným hypotézám doplnit o otázky týkající se situace, ve které se respondent nachází, je obsažen v *Příloze*.

2.1.2.2 Vyhodnocení a interpretace MB dotazníku

Tím, že sečteme hodnoty, které jsme uvedli u otázek číslo 1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 a 21, vypočítáme položku A.

¹ ib. s. 38.

Sečtením hodnot, které jsme uvedli u otázek číslo 3, 6, 19 a 20, získáme položku B.

Nyní vypočítáme položku C, a to tak, že od hodnoty 32 odečteme položku B, tedy $C = 32 - B$.

Dále vypočítáme položku D, a to tím, že sečteme hodnoty A a C, tj. $D = A + C$.

Celkové skóre BQ získáme tak, že položku D vydělíme číslem 21, tedy $BQ = D / 21$. Výsledkem je hodnota našeho psychického vyhoření změřena metodou BM.

Za předpokladu upřímného postoje vyplňujícího můžeme celkový výsledek z hlediska psychologie zdraví hodnotit jako *dobrý*, je-li výsledná hodnota $BQ = 2$ a nižší.

Výsledek je možno hodnotit jako *uspokojivý*, je-li BQ vyšší než 2, až do hodnoty $BQ = 3$.

Pokud se výsledná hodnota BQ pohybuje mezi 3,0 až 4,0, měl by se jedinec zamyslet nad životem a prací. Doporučuje se ujasnit si žebříček hodnot, a to nejen teoreticky, ale i prakticky.

Je-li celkový výsledek $BQ = 4,0$ až $5,0$, můžeme považovat přítomnost syndromu vyhoření za prokázanou. V tomto případě je již bezpodmínečně nutno proti tomu něco podniknout, například obrátit se na psychoterapeutické středisko či na určitého psychoterapeuta, zvláště pak na toho, který má kvalifikaci pro logoterapii¹ a existenciální psychoterapii².

Pokud dosáhne výsledek vyšších hodnot než je $BQ = 5,0$, jedinec se nachází ve vážném ohrožení a podle toho je třeba okamžitě jednat, což znamená obrátit se na nejbližšího klinického psychologa či psychoterapeuta.

2.1.3 Jiné metody zkoumání syndromu burnout

I když dotazníková metoda patří mezi nejčastější metody zkoumání syndromu vyhoření, nejedná se o metodu jedinou.

¹ Logoterapie – psychoterapeutický směr existenční analýzy snažící se odhalit v biografii nemocného smysl jeho život. (Srov. Hartl, P. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Edice Budka, 1994, s. 99.)

² Psychoterapie existenciální se zaměřuje na pochopení lidské existence. Ib. s. 172.

Při diagnostikování burnout můžeme využít například metodu tzv. sémantického diferenciálu¹, kde se pracuje s tzv. bipolárními adjektivy. Např. *K druhým lidem se chovám nepřátelsky – přátelsky. Cítím se zcela bezcenný – plně hodnotný.*

Mezi těmito extrémy je stupnice, čára, která má rozsah 5 nebo 7 stupňů. Odpověď se uvádí ležatým křížkem, který odpovídající umístí podle toho, kde se podle svého mínění nachází.

¹ Sémantický diferenciál = odlišení jemných odstínů ve významu slov.

2.2 Vlastní výzkum

V této kapitole objasním cíl svého výzkumu a stanovím si hypotézy, k jejichž vyvrácení nebo potvrzení dospěji zpracováním dotazníku BM. Popíši, jak jsem při výzkumu postupovala a pokusím se o interpretaci výsledků svého výzkumu.

2.2.1 Cíle výzkumu

Cílem výzkumu je dokázat rozdíl v míře vyhoření mezi ženami a muži, kteří pracují jako učitelé. Dále se zajímám ve svém výzkumu o rozdíl v míře vyhoření podle věkových kategorií, které jsem rozdělila na věkovou kategorii do 35 let včetně a nad 35 let. Také porovnávám rozdíl mezi skupinou, která vykonává povolání učitele méně než 5 let, od 5 do 15 let včetně a nad 15 let. Dále hledám odpověď na otázku, zda jsou syndromem vyhoření více „postižení“ učitelé 1. stupně ZŠ, 2. stupně ZŠ či na školách středních.

2.2.2 Stanovení hypotéz

Hypotéza č. 1 – Předpokládala jsem, že míra vyhoření bude u žen – učitelek vyšší než u mužů – učitelů.

Formulace této hypotézy vyplynula z faktu, že učitelů je dnes na českých školách méně než žen a tím automaticky budí větší respekt. Ženy jsou obecně považovány za citlivější oproti mužům a při práci s dětmi se více citově angažují.

Hypotéza č. 2 - Předpokládala jsem, že míra syndromu vyhoření nezávisí na věkové kategorii, do které jedinec spadá.

Hypotéza č. 3 – Předpokládala jsem, že délka praxe ovlivňuje míru vyhoření. Větší míru vyhoření jsem očekávala u učitelů, kteří se této profesi věnují více než 5 let a také u těch, kteří ji vykonávají nad 15 let.

V prvním případě může jedinec ztrácet nadšení, na práci s dětmi začíná rezignovat, v druhém případě je již učitel znuděn řešením stále stejných problémů a předpokládá, že už ho ve školství nemůže nic překvapit.

Hypotéza č. 4 - Předpokládala jsem, že u učitelů 1. stupně ZŠ bude skóre syndromu vyhoření nižší než u učitelů 2. stupně ZŠ a u učitelů středních škol.

Učitelé na 1. stupni ZŠ jsou sice velmi vytížení, ale pracují s mladšími školními dětmi, které ještě nejsou tak neukázněné a nemají tolik kázeňských problémů. Proto se domnívám, že vyučující na 2. stupni ZŠ nebo na střední škole budou více vyhořelí než učitelé na 1. stupni ZŠ.

2.2.3 Postup při výzkumu

Pro svůj výzkum jsem použila dotazník BM a rozdala ho 65 učitelům na dvou středních odborných školách a na dvou základních školách v Jihomoravském kraji. Jen málokdy jsem se u učitelů, které jsem o vyplnění požádala, setkala s neochotou, což nejspíše bylo způsobeno tím, že jsem žádala své bývalé kolegy a kolegy svých rodičů.

Před začátkem vyplňování dotazníku jsem učitele poučila o tom, co znamená „upřímně“ vyplnit dotazník BM, jak o tom píše Křivohlavý: „*Vyplňte ho tak, jak cítíte, že se věci opravdu mají. Jedině tak se dozvíte pravdu sami o sobě.*“¹

Netrvala jsem na okamžitém vyplnění dotazníku, jelikož odpovědi mají větší hodnotu, pokud se nad zadáním člověk zamyslí. Chybou by také bylo vyplňovat tento dotazník pod vlivem momentálních emocí, např. pokud se učitel vrátí rozčilen z vyučovací hodiny, při které nebylo možno žáky přimět ke spolupráci. Dotazník byl anonymní, učitelé mi však v případě zájmu mohli dát kontakt, na který jsem byla ochotna jim sdělit, jaké míry vyhoření podle BM dotazníku dosáhli.

Vrátilo se mi 50 kusů vyplněných dotazníků. Návratnost dotazníků činila 77%.

¹ cit. Křivohlavý, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada, 1998, s. 39.

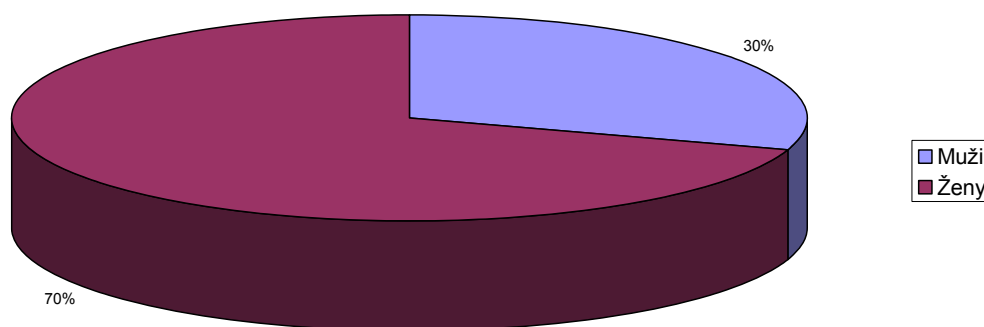
Dotazníky jsem vyhodnotila způsobem uvedeným v podkapitole *Vyhodnocení a interpretace MB dotazníku* a pro dané kategorie vždy vypočítala průměrnou hodnotu BQ. Jednalo se o tyto kategorie: muži a ženy, učitelé do 35 let včetně, učitelé nad 35 let, učitelé s praxí v učitelské profesi s délkou trvání do 5 let včetně, od 5 do 15 let včetně a nad 15 let, učitelé působící na 1. stupni ZŠ, 2. stupni ZŠ a na střední škole. Nakonec jsem výsledky porovnávala tak, jak si žádaly hypotézy, které jsem si určila před počátkem výzkumu.

2.2.4 Výsledky výzkumu

Z 50 respondentů se jedná z hlediska rozdělení podle pohlaví o 15 mužů a 35 žen. Převáděno na procenta tvořili muži 30% respondentů a ženy 70%, viz Graf 1.

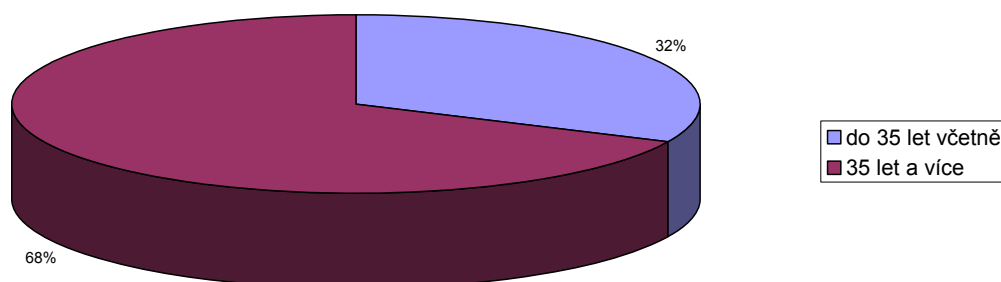
Je všeobecně známo, že si velmi malé množství mužů volí učitelské povolání. Tato skutečnost se potvrdila i při mém výzkumu. V diskuzi s vedením škol je uváděn fakt, že mladí učitelé odchází ze školství na lépe placená místa v jiném oboru.

Graf 1 - Rozdělení respondentů podle pohlaví



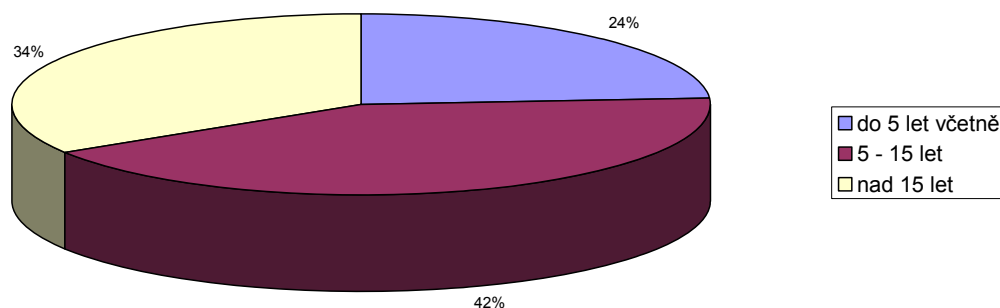
Co se týče rozdělení podle věku, spadá 16 odpovídajících (32%) do věkové kategorie do 35 let včetně. 34 odpovídajících (68%) se řadí do kategorie nad 35 let. Rozdělení respondentů podle věku zaznamenává Graf 2.

Graf 2 - Rozdělení respondentů podle věku



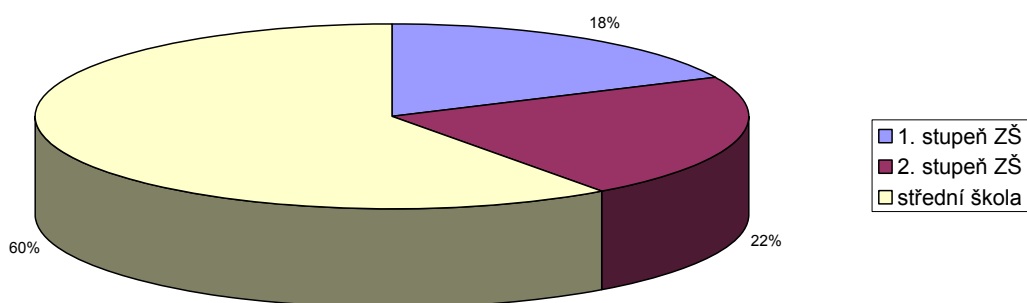
12 odpovídajících (24%) vykonává učitelskou profesi méně než 5 let včetně. 21 respondentů (42%) se věnuje povolání učitele od 5 do 15 let včetně. 17 respondentů (34%) vykonává učitelskou praxi nad 15 let. Tento výsledek zobrazuje Graf 3.

Graf 3 - Rozdělení respondentů podle délky praxe v oboru



9 učitelů (18%) učí na 1. stupni základní školy, 11 dotazovaných (22%) vyučuje na 2. stupni základní školy a 30 dotazovaných (60%) působí na střední škole, viz Graf 4.

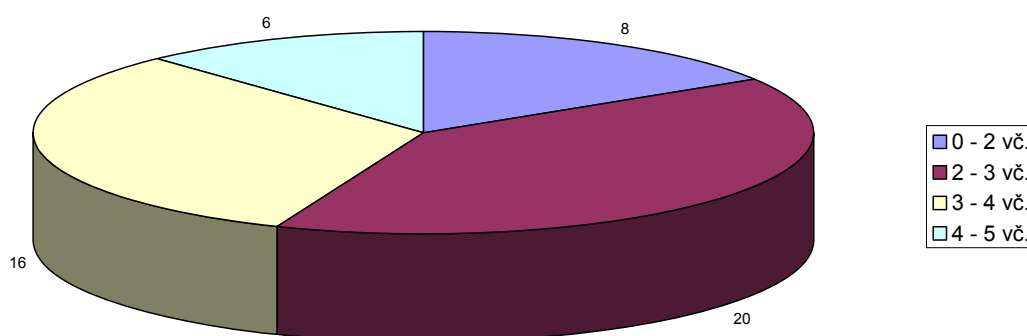
Graf 4 - Rozdělení respondentů podle působiště



Výsledek 16% respondentů je možné označit za dobrý (BQ je menší nebo rovno 2), 40% dosáhlo uspokojivého výsledku (hodnota BQ v rozmezí 2 – 3 včetně). Nad

svým žebříčkem hodnot by se mělo zamyslet 32% respondentů, jejichž výsledná hodnota BQ se pohybovala od 3 do 4 včetně. Přítomnost psychického vyčerpání se prokázala u 12% respondentů. Procentuální zastoupení míry vyhoření podle hodnoty BQ zaznamenává Graf 5.

Procentuální zastoupení míry vyhoření podle hodnoty BQ



Překvapivé je, že nejnižší hodnoty BQ = 1,4 dosáhla žena ve věku 36 – 45 let, která vykonává učitelkou profesí 16 – 20 let a pracuje na 2. stupni základní školy.

Nejvyšší hodnoty BQ = 4,8 dosáhl muž ve věku 26 – 35 let, který pracuje jako učitel na střední škole méně než 5 let.

Nyní se vraťme k výše uvedeným hypotézám.

Hypotéza č. 1, která předpokládala větší výskyt syndromu vyhoření u učitelů, byla vyvrácena.

Průměrná hodnota BQ u žen je rovna BQ = 2,91, u mužů BQ = 3,01. Míra syndromu vyhoření je tedy nepatrně vyšší u učitelů než u učitelů.

Tohle zjištění je v rozporu s literaturou, která syndrom vyhoření často připisuje jen učitelkám. Možná to však činí proto, že mužů, kteří pracují ve školství, je mnohem méně než žen, jak jsme si uvedli výše.

V **hypotéze č. 2** jsem předpokládala, že míra syndromu vyhoření není závislá na biologickém věku jedince, že může postihnout jedince kdykoliv. Hypotéza byla vyvrácena.

Vyšší průměrné hodnoty BQ = 3,01 dosáhli učitelé nad 35 let, zatímco jedincům do 35 byla změřena průměrná hodnota BQ = 2,81.

Velmi důležitou roli hraje i pracovní kolektiv, jehož součástí učitel je. Velmi důležité jsou vztahy mezi učitelem a jednotlivými kolegy. Rovněž významný faktor je skutečnost, že učitelé nad 35 let, kteří se zúčastnili mého výzkumu, byli téměř bez výjimky sami rodiče. Zde hrozí nebezpečí, že učitelé mohou přenášet svoje problémy ze školy do své rodiny a naopak.

Hypotéza č. 3 byla potvrzena jen částečně.

Nejvyšší míru vyhoření prokázala skupina s délkou praxe vyšší než 5 let a menší než 15 let – průměrná hodnota BQ dosáhla hodnoty 3,38.

Jako nejméně vyhořelí se překvapivě ukázali učitelé, jejichž učitelská praxe je delší než 15 let. Průměrná míra vyhoření BQ = 2,56.

O něco hůře (průměrná hodnota BQ = 2,72) dopadli začínající učitelé s délkou praxe do 5 let včetně. Nutno poznamenat, že právě v této skupině se objevily největší rozdíly: někteří učitelé dosáhli vynikajících hodnot do BQ = 2, někteří v této kategorii dosáhli často hodnoty vyšší než BQ = 3 a dokonce byla hodnota BQ vyšší než 4!

Můj výzkum se tedy neshoduje se závěry odborné literatury, ve které je uváděn fakt, že se od učitelů žádá čím dál větší námaha s přibývajícím praxí.

Hypotéza č. 4 byla potvrzena jen částečně.

Nejvyšší průměrné hodnoty BQ dosáhli učitelé středních škol (BQ = 3,1), jak jsme předpokládali. Nejnižší průměrné hodnoty BQ dosáhli učitelé na 2. stupni základních škol (BQ = 2,67). O něco málo hůře si vedou učitelé na 1. stupni základních škol (BQ = 2,77).

Literatura uvádí větší míru vyhoření u učitelů 2. stupně ZŠ než u učitelů 1. stupně ZŠ a nejvyšší míru vyhoření u učitelů středních škol.

Při diskuzi s učiteli 1. stupně ZŠ vyšlo najevo, že své žáky lépe znají než učitelé 2. stupně ZŠ a středních škol, protože jako třídní se svou třídou pracují po celý rok. Rovněž je pro učitele prvního stupně snazší využívat pro motivování žáků různé

stimuly, především hry. Učitelé druhého stupně musejí zvládat a upoutat pozornost žáků s větším věkovým rozpětím.

Učitelé středních škol si stěžovali na nedostatek motivace u žáků a na špatnou spolupráci s rodiči, zvláště v učňovském školství.

K výsledkům je nutno dodat, že se vztahují pouze k malé skupině osob. Uvědomuji si fakt, že zkoumaná problematika je velmi složitá. Bylo by přesnější dále rozdělit zkoumané soubory podle specifických kritérií jako např. rodinná situace, úroveň sociálního zabezpečení apod. Taková metoda by umožnila vytvoření přesnějšího projektu, který by však byl zdlouhavý a časově náročný.

To, že se výsledky mého výzkumu liší s výsledky jiných výzkumů, může být způsobeno faktem, že syndrom vyhoření je záležitostí čistě individuální a jedinec nikdy neví, kdy a jak se tento problém bude dotýkat i jeho.

Závěr

Ve své bakalářské práci jsem se věnovala problematice syndromu vyhoření a metodami, které lze ke zkoumání míry vyhoření použít. Fenomén syndromu vyhoření jsem se snažila popsat zejména ve vztahu k učitelské profesi.

Hlavním cílem teoretické části mé bakalářské práce bylo vyložit problémy, které s sebou profese učitele přináší, dále charakterizovat pojem „*syndrom vyhoření*“ a objasnit příčiny jeho vzniku, jeho průběh a možnosti prevence a pomoci těm, které syndrom burnout postihne. Při zpracování této části jsem použila obsahovou analýzu dostupné literatury.

Cíle praktické části mé bakalářské práce bylo seznámení s metodami, které slouží k měření míry vyhoření, a aplikace teoretických poznatků získaných studiem odborné literatury i vlastní praxí. Dalším cílem bylo potvrzení či vyvrácení čtyř stanovených hypotéz. Jako prostředek k dosažení tohoto cíle jsem použila dotazníkovou metodu (MB dotazník)

Výzkumu se zúčastnilo 50 učitelů ve věku 25 – 60 let ze dvou základních a ze dvou středních škol na jižní Moravě. Dotazníky jsem vyhodnotila a pro každou kategorii jsem vypočítala průměrnou hodnotu BQ. Výsledky jsem porovnávala tak, jak si žádaly čtyři stanovené hypotézy.

První hypotéza, která předpokládala větší míru vyhoření u učitelek než u učitelů, byla vyvrácena. Průměrná hodnota BQ u žen je rovna $BQ = 2,91$, u mužů $BQ = 3,01$. Míra syndromu vyhoření je tedy nepatrně vyšší u učitelů než u učitelek.

I druhá hypotéza, ve které jsem předpokládala, že míra syndromu vyhoření není závislá na biologickém věku jedince, byla vyvrácena. Vyšší průměrné hodnoty $BQ = 3,01$ dosáhli učitelé nad 35 let, zatímco jedincům do 35 byla změřena průměrná hodnota $BQ = 2,81$.

Třetí hypotéza, která ověřovala závislost míry vyhoření na délce praxe v oboru, byla potvrzena jen částečně. Nejvyšší míru vyhoření prokázala skupina s délkou praxe vyšší než 5 let a menší než 15 let – průměrná hodnota BQ dosáhla hodnoty 3,38. Jako nejméně vyhořelí se překvapivě ukázali učitelé, jejichž učitelská praxe je delší než 15 let (průměrná míra vyhoření $BQ = 2,56$). O něco hůře (průměrná hodnota $BQ = 2,72$) dopadli učitelé s délkou praxe do 5 let včetně.

Čtvrtá hypotéza, ve které jsem předpokládala větší míru vyhoření u učitelů 2.stupně ZŠ a středních škol, byla potvrzena jen částečně. Nejvyšší průměrné hodnoty BQ dosáhli učitelé středních škol (BQ = 3,1). Nejnižší průměrné hodnoty BQ dosáhli učitelé na 2. stupni základních škol (BQ = 2,67). O něco málo hůře si vedou učitelé na 1. stupni základních škol (BQ = 2,77).

Některé výsledky byly překvapivé, např. dosažená hodnota BQ = 4,8 u učitele, který pracuje v oboru méně než 5 let, na straně jedné, na straně druhé nejnižší zjištěná hodnota BQ = 1,4, které dosáhla žena ve věku 36 – 45 let, která vykonává učitelskou profesi 16 – 20 let a pracuje na 2. stupni základní školy. I když se výsledky mého výzkumu neshodují s výsledky jiných výzkumů, potvrdily tu skutečnost, že syndrom vyhoření je fenomén ryze individuální a že se dříve nebo později může týkat každého z nás.

Na závěr si dovolím citovat J. Křivohlavého: *„Žít je možno různě. Je možno žít naplno. Je možno žít „jen tak tak“ – skoro naplno. Je možno dokonce jen tak na okraji opravdového života vegetovat. Život člověka je pak možno přirovnat k ohni. I ten může hořet naplno. Má-li hořet naplno, musí se k němu vytvořit příznivé podmínky. Má-li stále hořet naplno, musí se oheň přikládat...“*¹

¹ cit. Křivohlavý, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada, 1998, s. 128.

Resumé

Bakalářská práce se zabývá problematikou syndromu vyhoření, která je zaměřena na učitele, a metodami, kterými je možné míru psychického vyhoření zkoumat.

V teoretické části jsem podrobně popsala syndrom vyhoření. Definice syndromu vyhoření se od sebe nepatrně liší, mají ale hlavní společné body: přítomnost negativních emocionálních příznaků, souvislost s určitými druhy povolání, menší efektivita práce, která je spojována s negativními vytvořenými postoji a z nich vyplývajícím chováním; důraz na psychické příznaky a výskyt syndromu burnout u psychicky zdravých lidí.

Člověka během jeho života doprovází i jiné negativní jevy (stres, únava, deprese, odcizení, existenciální neuróza), které je zapotřebí od syndromu vyhoření odlišit.

Podstatný vliv na vznik syndromu vyhoření mají zátěžové situace. Velkou roli hrají i ostatní rizikové faktory, mezi které patří výkon profesí, které jsou k syndromu burnout náchylnější, dále vnější rizikové faktory týkající se situace a kontextu, ve kterém se člověk nachází, a vnitřní rizikové faktory, kam řadíme osobnostní charakteristiky člověka, stav organismu, způsoby chování a reagování v různých situacích, které jedinec prožívá.

Radikální společenské přeměny způsobují, že roste mimo jiné i náročnost učitelské profese. V souvislosti s tím přibývá také rizikových faktorů vzniku syndromu vyhoření u učitelů.

Syndrom vyhoření není osamocený jev, ale proces, který můžeme rozdělit do několika stádií. Počet fází a jejich pojmenování se u různých autorů liší. Velmi výstižné je rozdělení Edelwiche a Brodskeho, kteří rozdělují proces vyhoření na stadium nadšení, stadium stagnace, stadium frustrace, stadium apatie a stadium intervence. Vyhořování se může u jedince projevat různě: mění se prožívání ve vztahu k sobě samému, ve vztahu k ostatním nebo se může vnitřní prožívání projevit nejrůznějšími způsoby navenek.

Za nejdůležitější způsob, jak předcházet syndromu vyhoření, považujeme prevenci, v rámci které je nezbytné, aby všichni zaměstnanci a vedoucí pracovníci byli s příznaky syndromu vyhoření seznámeni. Pokud člověk již syndromem vyhoření trpí, je třeba zvolit správnou terapii.

V praktické část jsme se seznámili z metodami, které lze použít ke zjištění míry vyhoření. Jednou z těchto metod je dotazník BM, který jsem použila při sběru dat pro svůj výzkum, jehož cílem bylo potvrzení nebo vyvrácení čtyř stanovených hypotéz:

Anotace

Syndrom vyhoření můžeme definovat jako ztrátu motivace (nejčastěji v zaměstnání) způsobenou pocitem bezmocnosti. Tento fenomén je pozorován u lidí, kteří jsou ve svém zaměstnání často vystaveni stresu, který pochází z četných a namáhavých kontaktů s velkým množstvím lidí, a z vysokých nároků na jejich práci ze strany nadřízených i společnosti. Právě povolání učitele patří z tohoto pohledu mezi nejrizikovější.

Klíčová slova

burnout, motivace, nadšení, stres, syndrom vyhoření, učitel

Annotation

We can describe burnout as loss of motivation (especially in the occupation), which is evoked by the feel of ineffectiveness. This phenomenon is observed by people who are in their jobs often subjected stress which originate from many contacts with quantity of clients and requirements in their job at the hands of superiors and society. The profession of teacher ranks in this regard among the riskiest ones.

Keywords

burnout, enthusiasm, motivation, stress, teacher

Seznam použité literatury

Hartl, P. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Edice Budka, 1994, 307 s. ISBN 80-901549-0-5.

Jakubíková, D. *Aplikace marketingu ve školství*. 1. vyd. Plzeň: ZČU, 1998, 139 s. ISBN 80-7082-453-0.

Kallwas, A. *Syndrom vyhoření v práci a osobním životě*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, 144 s. ISBN 978-80-7367-299-7.

Kohoutek, R. *Psychologie zdraví a duševní hygiena*. Brno: IMS Brno, 2007, 136 s.

Křivohlavý, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada, 1998, 136 s. ISBN 80-7169-551-3.

Matoušek, O. *Metody a řízení sociální práce*, 1. vyd. Praha: Portál, 2003, 380 s. ISBN 80-7178-548-2.

Potterová, B. A. *Jak se bránit pracovnímu vyčerpání*. Olomouc: Votobia, 1997, 259 s. ISBN 80-7198-211-3.

Průcha, J., Walterová, E., Mareš, J. *Pedagogický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, 323 s. ISBN 80-7178-579-2.

Šolcová, I. *Umíte si poradit se stresem?* 1. vyd. Praha: NCPZ, 1995, 7 s.

Vágnerová, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. vyd. Praha: Portál, 2004, 870 s. ISBN 80-7178-802-3.

Další zdroje

Praktický lékař, 4/1999.

Psychologie dnes, 2/2003.

Učitelství listy 7/2002-03.

Učitel'ské noviny, 3/2002, 3.

<http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/syndrom-vyhoreni-uvod/kde-hledat-pomoc>

<http://www.gildains.it/burnoutbartolozzi.htm>

<http://www.viod.cz/editor/assets/download/publikace/vyhoreni.pdf>

Příloha

Dotazník BM Pinese a Aronsona zjišťující míru psychického vyhoření

Jak často míváte následující pocity a zkušenosti?

K hodnocení užíjte prosím čísel místo slovního hodnocení.

Nikdy	= 1
Jednou za čas	= 2
Zřídka kdy	= 3
Někdy	= 4
Často	= 5
Obvykle	= 6
Vždy	= 7

1. Byl jsem unaven
2. Cítil jsem se v tísní
3. Prožíval jsem krásný den
4. Byl jsem tělesně vyčerpán
5. Byl jsem citově vyčerpán
6. Byl jsem šťasten
7. Byl jsem vyřízen (zničen)
8. Nemohl jsem se vzchopit a pokračovat dále
9. Byl jsem nešťastný
10. Cítil jsem se vyčerpán (utahán, uhoněn)
11. Cítil jsem se jakoby uvězněn v pasti
12. Cítil jsem se zcela bezcenný
13. Byl jsem unaven a utrápen
14. Trápil jsem se starostmi
15. Cítil jsem se rozčarován a zklamán
16. Byl jsem sláb a skoro nemocen
17. Cítil jsem se beznadějně
18. Cítil jsem se odmítnutý a odstrčený
19. Cítil jsem se pln optimismu
20. Cítil jsem se pln energie
21. Byl jsem pln úzkosti a obav

Na druhé straně Vás prosím o označení odpovědi, která odpovídá Vaší situaci.

1) Jsem

- a) muž
- b) žena

2) Věková kategorie, do které patřím

- a) do 25 let včetně
- b) 26 -35 let včetně
- c) 36-45 let včetně
- d) 46-55 let včetně
- e) více než 56 let

3) Učitelskou profesi vykonávám

- a) méně než 5 let včetně
- b) 6-10 let včetně
- c) 11-15 let včetně
- d) 16-20 let včetně
- e) více než 21 rok

4) Vyučuji na

- a) 1. stupni ZŠ
- b) 2. stupni ZŠ
- c) na střední škole