

# **Syndrom vyhoření u pracovníků hmotné nouze ve Zlínském kraji**

Bc. Zuzana Veselá



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2021/2022

# ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Bc. Zuzana Veselá  
Osobní číslo: H20069  
Studijní program: N0111A190013 Sociální pedagogika  
Forma studia: Kombinovaná  
Téma práce: Syndrom vyhoření u pracovníků hmotné nouze ve Zlínském kraji

## Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti pracovní zátěže, stresu a vzdělávání v oblasti prevence syndromu vyhoření.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníku Maslach Burnout Inventory.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

---

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

**Seznam doporučené literatury:**

CHRÁSKA, Miroslav. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. 2., aktualizované vydání. Praha: Grada, 2016, ISBN 978-80-247-5326-3.

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

PEŠEK, Roman a Ján PRAŠKO. Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie. Praha: Pasparta, 2016. ISBN 978-80-88163-00-8

POSCHKAMP, Thomas. Vyhoření: rozpoznání, léčba, prevence. Brno: Edika, 2013. ISBN 978-80-266-0161-6.

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

Vedoucí diplomové práce: **doc. PhDr. Lenka Haburajová Ilavská, Ph.D.**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **11. července 2022**

Termín odevzdání diplomové práce: **18. srpna 2022**

---

**Mgr. Libor Marek, Ph.D.**  
děkan



**doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.**  
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 11. července 2022

## PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně .....

*1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:*

*(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.*

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlášení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, ušije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odporá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat náhrady či vyběhnutí projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlíží k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

## **ABSTRAKT**

Tato diplomová práce zkoumá míru syndromu vyhoření u pracovníků hmotné nouze ve Zlínském kraji. Teoretická část vymezuje pojem stres, jeho stádia, možné příznaky a dopady nadměrného stresu. Další část je zaměřena na definici pojmu syndromu vyhoření, fáze jeho procesu, příznaky a vhodnou prevenci. Popsána je také pracovní náplň sociálních pracovníků a referentů pracujících na oddělení hmotné nouze. Empirická část této práce obsahuje analýzu výzkumného šetření a následně jsou znázorněny výsledky samotného výzkumu. Cílem kvantitativního výzkumu bylo zjistit míru výskytu syndromu vyhoření u pracovníků hmotné nouze ve Zlínském kraji, zjistit zda má na míru vyhoření vliv faktor jako je věk, vzdělání, délka praxe a navrhnout vhodné doporučení pro praxi.

**Klíčová slova: hmotná nouze, prevence, sociální pracovník, stres, syndrom vyhoření**

## **ABSTRACT**

This diploma thesis examines the rate of burnout syndrome in workers in material need in the Zlín region. The theoretical part defines the concept of stress, its stages, possible symptoms and effects of excessive stress. The next part is focused on the definition of the term burnout syndrome, the stages of its process, symptoms and appropriate prevention. The job description of social workers and clerks working in the department of material need is also described. The empirical part of this work contains an analysis of the research survey and then the results of the research itself are shown. The aim of quantitative research was to determine the incidence of burnout syndrome in workers in material need in the Zlín Region, to determine whether the rate of burnout is affected by factors such as age, education, length of practice and to propose appropriate recommendations for practice.

**Keywords: material distress, prevention, social worker, stress, burnout syndrom**

Tímto bych chtěla poděkovat vedoucí mé diplomové práce doc. PhDr. Lence Haburajové Ilavské, PhD., za odborné vedení a pomoc při zpracování mé práce. Ráda bych tímto vyjádřila veliké poděkování doc. Mgr. Jakubovi Hladíkovi, Ph.D, za pomoc, cenné rady a trpělivý přístup při pomoci s metodologickou částí mé diplomové práce.

V neposlední řadě bych ráda poděkovala Ing. Martinu Veselému za podporu, pomoc s formální stránkou a hlavně trpělivost.

*„Bez práce celý život ztrouchniví,  
ale když je práce bezduchá, život se dusí a umírá.“*

(Albert Camus)

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně dne 11.8.2022

## **OBSAH**

<b>ÚVOD.....</b>	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>12</b>
<b>1 PRACOVNÍ ZÁTĚŽ A STRES PŘI VÝKONU POVOLÁNÍ .....</b>	<b>13</b>
1.1 DEFINICE STRESU .....	13
1.2 DĚLENÍ A STÁDIA STRESU .....	14
1.3 PŘÍZNAKY STRESU .....	15
1.4 DOPADY NADMĚRNÉHO STRESU .....	18
1.5 REAKCE A ZVLÁDÁNÍ STRESU .....	19
1.6 PŘÍČINY STRESU V PRÁCI A JEJICH ŘEŠENÍ .....	23
<b>2 SYNDROM VYHOŘENÍ .....</b>	<b>28</b>
2.1 FAKTORY A PŘÍČINY VYHOŘENÍ.....	29
2.2 FÁZE PROCESU VYHOŘENÍ .....	33
2.3 PŘÍZNAKY SYNDROMU VYHOŘENÍ .....	37
2.4 DIAGNOSTIKA VYHOŘENÍ .....	39
2.5 PREVENCE VYHOŘENÍ.....	40
<b>3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK PRO AGENDU HMOTNÉ NOUZE .....</b>	<b>43</b>
3.1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A JEHO ČINNOST .....	43
3.2 REFERENT DÁVEK HMOTNÉ NOUZE A JEHO ČINNOST .....	46
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST.....</b>	<b>49</b>
<b>4 METODOLOGIE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....</b>	<b>50</b>
4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM A VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	50
4.2 CÍL VÝZKUMU A STANOVENÍ HYPOTÉZ .....	53
4.3 DRUH VÝZKUMU, SBĚR DAT A TRŽDĚNÍ MATERIÁLU .....	55
4.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR A DRUH VÝBĚRU.....	57
4.5 ZPŮSOB ANALÝZY ZÍSKANÝCH DAT.....	59
<b>5 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT VÝZKUMU .....</b>	<b>61</b>
<b>6 SHRUTÍ VÝSLEDKŮ A DISKUZE.....</b>	<b>77</b>
6.1 LIMITY VÝZKUMU .....	79
6.2 DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	80
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>82</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>84</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>88</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>90</b>



<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>91</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>93</b>

## ÚVOD

Pro svou diplomovou práci jsem si zvolila téma zaměřené na syndrom vyhoření u pracovníků z oddělení hmotné nouze ve Zlínském kraji. Vzhledem k tomu, že jsem již devátým rokem pracovnící úřadu práce na oddělení zprostředkování, je toto téma vybráno záměrně. S pracovníky hmotné nouze jsem v totiž každodenním kontaktu a spolupracujeme se stejnými lidmi. Syndrom vyhoření byl dříve spojován převážně s profesí řídicích pracovníků, kteří jsou pod velkým tlakem při řízení velké skupiny lidí. Postupem času se o syndromu vyhoření mluví jako o jevu, který má vliv na všechny části populace. Nejvíce ohrožené profese jsou ty, které zahrnují práci s lidmi. Tím se dostáváme k tomu, že mezi nejvíce ohrožené skupiny lidí patří právě pracovníci hmotné nouze. Dovoluji si zmínit to, že na pracovníky hmotné nouze by nemělo být zapomínáno, jedná se totiž o pracovníky, kteří jsou velmi důležití v procesu sociální pomoci osobám, které se vyskytli ve vážné sociální situaci. Tito pracovníci jsou v neustálém emocionálním kontaktu s lidmi, kteří řeší své každodenní problémy. Klienti hmotné nouze bývají ve vážné finanční situaci, řeší závislosti na alkoholu, návykových látkách, mohou být i bez přístřeší aj. Každý pracovník hmotné nouze má přidělené klienty, kdy někteří z nich u těchto pracovníků mohou hledat oporu a sdílí s nimi své problémy. V opačném případě pracovníci velmi často pracují pod stresem s klienty, kteří jsou mnohdy pod vlivem drog nebo alkoholu, setkávají se s vulgárními nadávkami, řeší konflikty s klienty, dochází k agresi a k fyzickému napadání pracovníků. Tyto všechny stresové situace mohou vést ke vzniku syndromu vyhoření.

Teoretickou část jsem rozdělila celkem do tří částí. První, úvodní část je zaměřena na pracovní zátěž, stres při výkonu povolání, na jeho zvládání a možné dopady nadměrného stresu. V druhé části definuji pojem syndrom vyhoření, jeho příčiny a příznaky, jaké má syndrom vyhoření fáze, jak je možné jej diagnostikovat a především jaká je nejvhodnější prevence proti vyhoření. V třetí, poslední části jsem vymezila pojem sociální pracovník a referent hmotné nouze, popis pracovní náplně, doporučené postupy při sociálním šetření a především to, co se od těchto pracovníků očekává.

Praktická část je zaměřena na vyhodnocení získaných výsledků prostřednictvím kvantitativního výzkumu, které proběhlo u pracovníků hmotné nouze ve Zlínském kraji. V tomto kraji pracuje celkem 77 pracovníků. Tito pracovníci byli požádáni o vyplnění online dotazníku, pro který jsem využila standardizovaný dotazník MBI, Maslach Burnout Inventory. Dotazník se skládá z 22 otázek a ty jsou rozdělené do tří sektorů, který měří emocionální vyčerpání, depersonalizaci a osobní uspokojení z práci.

Za devět let působení na úřadu práce, jsem nejvíce zaznamenala právě velký počet výběrových řízení na obsazení pozic pracovníků hmotné nouze. Práce pracovníků hmotné nouze a zprostředkování zaměstnání si je velmi blízká, z tohoto důvodu jsem se rozhodla zkoumat míru syndromu vyhoření a díky zjištěným skutečnostem bych ráda navrhla doporučení pro sociální praxi. Takové doporučení by mohlo být přínosem jak pro zaměstnavatele, tak i pro samotné pracovníky případně i pro ty, kteří se chystají nastoupit na pracovní místo pracovníka hmotné nouze.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 PRACOVNÍ ZÁTĚŽ A STRES PŘÍ VÝKONU POVOLÁNÍ

Stres vznikající v souvislosti s prací patří v současné době mezi nejčastější druhy stresu. Stres patří mezi nejhorší moderní zabijáky. Zhoršuje nebo vyvolává řadu nemocí, urychluje stárnutí a podepisuje se na mnoho emocionálních obtížích. Důsledky stresu pro náš zdravotní stav mohou být horší než dopady všech nezdravých potravin dohromady. Jako obrana proti stresu se doporučují nejrůznější relaxační metody např. pravidelný pohyb, cvičení, pobyt na čerstvém vzduchu, pravidelné se odpoutání od práce, častější dovolená, delší a kvalitní spánek, pomalé dýchání, meditace nebo solná koupel. Tyto nebo i jiné metody mohou člověku pomoci, zvyšují totiž naši odolnost a toleranci vůči zátěži a mohou odstranit i některé její důsledky. Příčiny stresu bohužel většinou samy o sobě neodstraňují. (Urban, 2016, s. 9)

## 1.1 Definice stresu

Pod pojmem stres si můžeme představit stav, při kterém máme pocit, že jsme vystaveni obtížné situaci nebo nepříjemným okolnostem, kterým se nemůžeme vyhnout a také je nemůžeme nijak ovlivnit ve svůj prospěch. Buď nám k jejich zvládnutí chybí schopnosti, nebo nemáme k dispozici dostatečné zdroje. „*Stres přichází tehdy, když něco nejde tak, jak chci. Neznamena to, že vždy, když něco nejde tak, jak chci, přichází stres, ale vždy, když jsem ve stresu, tak se něco nedaří tak, jak bych si představovala*“ (Prieß, 2015, s. 14-15)

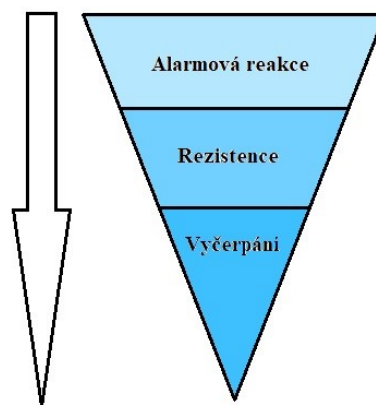
Podle Fontany (2016, s. 15-16) není lehké najít obecně přijatelnou definici „stresu“. Různé skupiny lidí a různí lidé mu dávají jiný význam. Slovo stress se dostalo do angličtiny přes střední angličtinu ze starofrancouzského destresse, což v překladu znamenalo nacházet se ve stísněném prostoru či být pod útlakem. Ve střední angličtině pro tento název měli výraz distress. V průběhu staletí se „di“ začalo vytrácet, a proto tedy zůstala dvě slova „stress“ (stres, tlak, důraz) a „distress“ (nouze, strádání, tíseň). Tyto dvě slova dnes mají poměrně odlišný význam. První slovo je spíše ambivalentní a druhé vždy ukazuje na něco nepříjemného. Slovo **stres** je tedy definováno převážně ve smyslu důrazu a tlaku než ve smyslu útlaku a omezení. Fontana se nejvíce přiklání k definici stresu, kdy stres je nárok (požadavek), který je kladený na adaptivní schopnosti mysli a těla. Ve chvíli, kdy dokážeme svými adaptivními schopnostmi zvládnout vnější faktory a vytěžit z nich, je stres vítaný a velmi užitečný. Jakmile toho však bohužel nejsme schopni a nároky jsou pro člověka vysilující, je stres nevítaný a je tedy k ničemu. Tato definice nám ukazuje, že stres může být jak dobrý, tak špatný, popřípadě něco mezi tím.

Stres je reakce našeho těla na tlak a může způsobit mnoho různých situací nebo životních událostí. Často se spouští, když zažijeme něco nového, neočekávaného nebo co ohrožuje náš pocit sebe sama, nebo když máme pocit, že máme nad situací malou kontrolu. Každý se vypořádáváme se stresem jinak. Naše schopnost vyrovnat se může záviset na naší genetice, raných životních událostech, osobnosti, sociálních a ekonomických okolnostech. Když se setkáme se stresem, naše tělo produkuje stresové hormony, které spouštějí reakci, boj nebo útek a aktivují náš imunitní systém. To nám pomáhá rychle reagovat na nebezpečné situace. Někdy může být tato stresová reakce užitečná: může nám pomoci překonat strach nebo bolest, abychom mohli například uběhnout maraton nebo pronést řeč. Naše stresové hormony se obvykle rychle vrátí do normálu, jakmile stresující událost skončí a nebudou mít žádné trvalé následky. (Mental Health,2021, [online])

V roce 1936 termín „stres“ poprvé zavedl kanadský lékař, biolog, chemik a endokrinolog Hans Selye, ten jím označoval reakci těla na jakoukoliv změnu. Uvedl také, že stres není jen špatný (např. infekce, hladovění), ale i pozitivní (např. hledání potravy nebo příležitost k páření). (Integrative & Comparative Biology, 2018, [online]) Stres, nebo také stresová situace, je výsledkem interakce jedince na jeho životního prostředí, ve kterém žije. Takové prostředí se obvykle vychyluje z rovnováhy. Stres je poté označován za výsledek interakce mezi specifickou silou působící na člověka a schopností jeho organismu tomuto tlaku čelit. (Kliment, 2014, s. 9)

## 1.2 Dělení a stádia stresu

Švamberg (2018, s. 16) ve své publikaci uvádí, že základní tři stádia stresu jsou **alarmová reakce, rezistence a následné vyčerpání**.



Obrázek 1- Stádia stresu (vlastní zpracování)

**Alarmová reakce** vede k velmi rychlé mobilizaci našeho organismu, k útěku, obraně a udržení organismu v pohotovosti. Následně pak aktivuje sympatický vegetativní systém. Ten zajišťuje vyplavování adrenalinu, noradrenalinu, kortikosteroidních hormonů a také dalších mobilizujících látek jako je dopamin. Díky tomu se nám zvýší tepová frekvence, sníží se prokrvení orgánů dutiny břišní, zrychlí se nám dech, zúží se cévy a aktivuje se krevní srážlivost pro případ poranění. Naše tělo během alarmové reakce často plýtvá svoji energií a svými zdroji, pracuje tedy neekonomicky. **Rezistentní fáze** je založena na přizpůsobení se. Tělo je následně lépe schopno hospodařit s energií. Staví si nové účinné obranné mechanismy a reakce, aby tělo mohlo lépe čelit tlakům. Vyskytuje se zcela běžně u opakujících se stresů. Tato situace je pro člověka velmi náročná. Zatímco na opakující se stresor si může člověk v rámci adaptace vytvořit konkrétní obranný mechanismus, a tak se připravit na jeho působení, není však možné stejným způsobem postupovat v případě stále nově přicházejících stresorů. Poslední **fáze vyčerpání** nastává v případě, kdy obranné mechanismy nejsou již dále schopné správně fungovat. Na základě toho dochází k projevům nemoci (např. žaludeční vředy, psychické poruchy, syndrom vyhoření, deprese). Tato fáze může skončit velmi vážným poškozením organismu, v nejhorším případě i smrtí způsobenou vyčerpáním. (Švamberský, 2018, s. 17)

Honzák (2017, s. 43) uvádí, že stres si můžeme představit jako autonomně probíhající kaskádu dějů, které v první **poplachové** fázi mají upozornit organismus na útok nebo přímo na útek a ve druhé **rezistentní** fázi pak na přežití za krajně nepříznivých okolností. Stres můžeme považovat za tzv. mechanismus, který ochraňuje náš život, a to za velmi vysokou energetickou cenu. Při tomto procesu se může stát že tělo „vypne“ některé funkce (např. imunita) v zájmu posílení zásadních a prioritních funkcí. První fáze je řízena především sympatickým systémem, druhý je systémem parasympatických, dále nastává třetí fáze a to **vyčerpání**.

### 1.3 Příznaky stresu

To, že jsme ve stresu poznáme tak, že se na počátku cítíme nejistě, máme určitá podezření, ale nejsme si tím tak úplně jisti. Navštívíme lékaře a ten zkoumá možné příznaky stavu, který nás trápí. Příznaků stresu je hned několik, mnoho odborníků zabývajících se stresem se snažilo sestavit jejich seznam. Vzhledem k tomu, že těchto seznamů vzniklo několik došlo ve Světové zdravotnické organizaci (WHO) k dohodě o tom, které příznaky jsou vhodné a které nikoliv. Seznam příznaků obsahuje celkem tři druhy příznaků a to **fyziologické**,

**psychologické a behaviorální.** Vzhledem k tomu, že poslední skupina obsahuje nejjemnější příznaky a tyto příznaky se objevují z pravidla nejdříve, uvádíme je vždy na prvním místě. (Křivohlavý, 2010, s. 22)

#### **Příznaky, které se objevují na našem chování i při jednání:**

- nerozhodnost – zejména v situacích, kdy máme na možnost volby, to se projevuje příliš dlouhým rozvažováním, kterou možnost zvolíme
- změněný denní rytmus – problém při usínání a se spaním, dlouhé přemýšlení, probouzení se v noci, dlouhodobé bdění, kdy nedokážeme opětovně usnout, následné pozdní vstávání, které je často spojené s pocitem únavy
- neustálé bědování a nářky – člověk vidí vše negativně, v šedých až černých barvách
- změny ve vztahu k jídlu – může se jednat o ztrátu chuti nebo naopak přijímáme stále větší množství jídla
- zvýšená nepozornost – neudržení pozornosti, které se může projevit při řízení auta (vyšší nehodovost)
- zvýšená snaha vyhnout se odpovědnosti, práce a úkolům – zhoršující se kvalita práce a zároveň ztráta chuti do práce
- užívání nikotinu – případně zvýšení množství vykouřených cigaret
- zvýšený příjem alkoholu – nejen u potencionálních alkoholiků
- vznik závislosti na návykových látkách – zejména drogy všeho druhu
- snížená kvalita pracovního výkonu a snížené množství samotné práce (Křivohlavý, 2010, s. 22–23)

#### **Příznaky, které se projevují na naší psychice:**

- výrazné a prudké změny nálad – extrémní výkyvy od radosti k velkému smutku a naopak
- zvýšená úzkostnost, iritabilita a podrážděnost
- přílišné trápení se záležitostmi, které nejsou zdaleka tak důležité
- velký pocit únavy



- přílišná starost o své vlastní zdraví a fyzický zjev
- neschopnost projevit sympatie a emocionální náklonost k sobě i k druhým lidem v mezilidských vztazích
- zvýšené omezování kontaktu s druhými lidmi (Křivohlavý, 2010, s. 23)

### Fyziologické příznaky stresového stavu:

- nadměrné bušení srdce – vnímání zrychlení srdečního tepu a také nepravidelná srdeční činnost
- časté bolesti hlavy – bolest začíná v krční oblasti a následně se rozšiřuje směrem od temene k čelu
- svalové napětí v dolní části páteře – bolest v kříži/bedra
- úzkostné stavy za hrudní kostí
- nechutenství, problémy s trávicím traktem a nutkání k častému močení
- ztráta sexuální apetence
- náhlé změny v menstruačním cyklu
- řezavé, palčivé nebo také bodavé pocity v rukou a nohou
- časté migrény
- exantém – vyrážky v obličeji
- nepříjemný pocit v krku – jako bychom měli kus předmětu v krku
- těžké soustředění pohledu obou očí na jeden bod, někdy i dvojitě vidění (Křivohlavý, 2010, s. 23-24)

Na webu Mental Health (2021, [online]) jsou uvedené následující pocity, které můžeme vnímat jako příznaky stresu: **strach, úzkost, agrese, frustrace a deprese**. Tyto všechny pocity mohou někdy vyvolat i fyzické příznaky, takže se můžeme cítit ještě hůř. Tělo na tyto pocity může reagovat: **bolest hlavy, nevolnost, špatné trávení a zažívací problémy, pocení, bušení srdce, bolesti**.

Fontana (2016, s. 20) uvádí, že každá z tělesných reakcí na stresové situace je pro nás užitečná. Připraví totiž naše tělo na to, aby dokázalo reagovat na výzvy, kterým máme čelit.

To zejména dvěma způsoby, buďto neustoupíme a vrátíme úder, nebo zvolíme rychlý strategický ústup. Reakce, která se nazývá „útok nebo útěk“ se odehrává na úrovni autonomního nervového systému. Takovou reakci si nevolíme vědomě, ale děje se zcela automaticky, stejně jako u zažívání v případě zrychleného tepu, když dobíháme na vlak, nebo když se náš tělesný termostat (při přecházení z tepla do zimy a opačně) automaticky přizpůsobí teplotě.

## 1.4 Dopady nadměrného stresu

Škodlivé účinky se u lidí liší, každé tělo na stres reaguje jinak. Fontana (2016, s. 29-35) ve své knize vymezil ty nejdůležitější dopady a rozdělil je na **kognitivní, emoční a obecné** dopady na chování.

### Kognitivní dopady

- snížená schopnost udržet soustředění a pozornost
- vyšší míra roztěkanosti
- zhoršení dlouhodobé a také krátkodobé paměti
- rychlost našich reakcí se stává nepředvídatelnou
- vyšší chybovost
- zhoršení organizačních schopností a zároveň dlouhodobého plánování
- poruchy myšlení a výskyt přeludů (Fontana, 2016, s. 30-31)

### Emoční dopady nadměrného stresu

- zhoršení hypochondrie
- zvýšené tělesného i duševního napětí
- změny v osobnostních rysech
- nynější problematické osobnostní rysy se postupně zhoršují
- citové a morální zábrany slábnou
- objevují se pocity bezmoci a deprese
- prudké snížení sebevědomí (Fontana, 2016, s. 31-32)

### Obecné dopady nadměrného stresu na naše chování

- zhoršují se řečové obtíže
- vytrácí se nadšení a zájmy
- výskyt absentérství
- objevují se problémy s užíváním drog a léků
- snížení energie
- narušení spánku
- objevuje se skepse ohledně klientů a kolegů
- odmítání přijímání nových informací
- delegace zodpovědnosti
- bizarní vzorce v našem chování
- v nejhorším případě, zmínky o sebevraždě (Fontana, 2016, s. 32-34)

### 1.5 Reakce a zvládání stresu

Podle Fontany (2016, s. 22) můžeme reakci na stres rozdělit do čtyř skupin a to, **mobilizátory energie, mechanismy podporující energii, pomocníci při soustředění a obranné reakce.**

#### Mobilizátory energie

Tyto mobilizátory můžeme chápat jako vojáky v přední linii, dodávají nám totiž okamžitou energii v boji nebo útěku. Jejich účinky jsou následující:

+ Uvolněním hormonů jako je adrenalin a noradrenalinu získáme pomocné stimulanty, zrychlení reflexů, zvýšení srdečního tepu a krevního tlaku, zvýšené hladiny cukru v krvi a hladina metabolismu. Tímto získáme krátkodobé zvýšení schopností i výkonu, protože člověku do plic i svalů proudí více krve a tím narůstá energie.

- Ve chvíli, kdy se tyto hormony netransformují do okamžité akce, může to mít dlouhodobé následky v podobě srdečního onemocnění nebo infarktu.

+ Jakmile se uvolní hormony štítné žlázy do krevního oběhu, tyto hormony mnohem více podpoří metabolismus, v ten moment se zrychlí spalování energie a transformuje se do tělesné aktivity.

- Jestliže tento stav trvá příliš dlouho, člověk může přijít k vyčerpání, úbytku váhy, a nakonec i k fyzickému zhroucení. (Fontana, 2016, s. 22)

### **Mechanismy podporující energii**

Existují také tělesné funkce, které člověku pomáhají při mobilizaci a které se spouštějí v reakci na stres. Můžeme je přirovnat k podpurným vojenským jednotkám, které jsou v těsné blízkosti přední linie a které zároveň jakkoliv pomáhají vojákům v první linii.

+ Jedná se o stav, kdy je odstavena trávicí soustava. V tento moment se utlumí proudění krve do žaludku a směřuje jej přímo do plic a svalů.

- Při dlouhodobém odstavení trávicí soustavy, může dojít k zažívacím a žaludečním potížím, a to právě i ve chvíli, kdy se snažíme zažívacímu systému vnutit jídlo.

+ Krev je v tento moment odváděna z povrchu kůže jinam, kde je jí víc zapotřebí, a zároveň je produkován pot, který pomáhá ochladit svaly, které jsou přehřáté náhlým přívalem energie.

- Aby byla kůže zdravá, musí mít dostatečný přísun krve. Nadměrné pocení je velmi nepříjemné a zároveň nás připravuje o cenné tělesné teplo a poškozuje přirozený termostat těla.

+ Průdušky se roztáhnou, a proto se do krve dostane mnohem více kyslíku (zrychlí se nám proto dech).

- Překysličením krve však může způsobit mdloby a narušit srdeční tep. (Fontana, 2016, s. 23)

### **Pomocníci při soustředění**

Můžeme je považovat za štábní důstojníky za liniemi, kteří mají za úkol zařídit, aby se vojsko soustředilo na své aktuální poslání a eliminovat nežádoucí rozptylování a vzruchy.

+ Endorfiny, které jsou uvolněny do krve, fungují jako přírodní analgetikum a snižují vnímání bolesti.

- Má to však i svou opačnou stránku. Jakmile endorfiny odezní, jsme citlivější na bolesti více než předtím (bolest hlavy nebo zad).

+ Smysly jsou v tento moment zostřenější a zlepší se také duševní výkon, což má za následek krátkodobé zlepšení duševních a tělesných funkcí.

- Trvá-li tento stav déle, než by měl, začne to mít obrácený efekt a smyslové a duševní reakce jsou naopak aktivně potlačovány.

+ Jakmile se sníží produkce pohlavních hormonů, tělo se tak vyhne štěpení energie nebo pozornosti při sexuálním vzrušení, snižuje se tak riziko rozptýlení a neklidu v důsledku potencionálního porodu a těhotenství.

- Problém nastává, jakmile snížená produkce tohoto hormonu trvá příliš dlouho. Tento stav může vést k frigiditě, impotenci, sterilitě a jiným sexuálním problémům. (Fontana, 2016, s. 24)

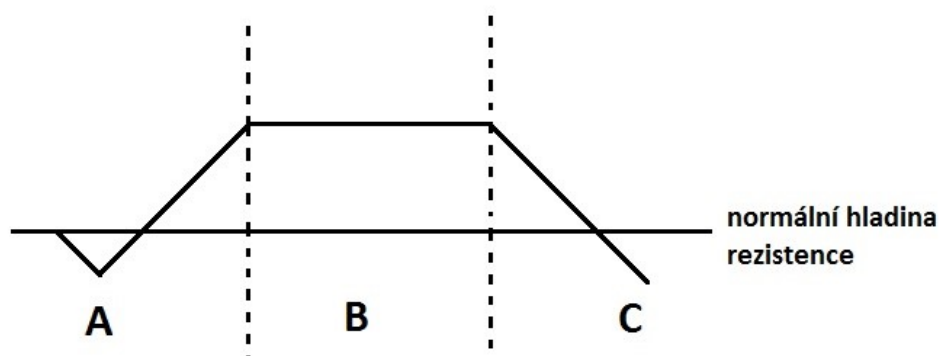
### Obranná reakce

V poslední řadě je potřeba podniknout kroky, které nám co nejvíce pomohou zamezit škodám napáchaným nepřátelskou ofenzívou. Stejně jako to dělají vojáci v záloze.

+ Krev v těle zhoustne a cévy se zúží, proto krev protéká pomaleji a v případě úrazu či poranění se rychleji sráží.

- Srdce v tento moment musí pracovat více intenzivněji, aby dokázalo protlačit hustou krev skrze zúžené cévy a žíly. Tento stav zvyšuje srdeční zátěž a také se zvyšuje riziko vzniku krevních sraženin. Tyto dva zásadní faktory, pak velmi výrazně zvyšují riziko srdečního onemocnění a infarktu. (Fontana, 2016, s. 25)

Hans Selye rozeznává **tři fáze** reakcí na stres: **A. Poplachová reakce**, **B. Stadium rezistence**, **C. Stadium vyčerpání**. Tělo dostane varovný impuls (poplachová reakce), tím se spustí autonomní reakce (stadium rezistence) a ve chvíli, kdy tento stav trvá příliš dlouho, dochází k poškození a nastává samotné zhroucení (stadium vyčerpání) (Fontana, 2016, s. 28)



Obrázek 2 - Tři stádia generalizovaného adaptačního syndromu (vlastní zpracování)

Stres je pro nás nevyhnutelnou a přirozenou charakteristikou života. V méně rozvinutých společnostech stresory souvisejí výhradně s fyzickou potřebou přežít za účelem získání potravy a hledání úkrytu, partnera a bezpečí k reprodukci a rozmnožování v rámci svého kmene. V těch rozvinutějších společnostech (zejména v moderních západních zemích) mají stresory zpravidla méně co dočinění se základními mechanismy umožňující především přežití a souvisejí více s otázkami společenského úspěchu, se zvyšováním životního standardu, s naplněním vlastních očekávání a také s očekáváním ostatních lidí. Smysl spočívá v tom, že stresory mají být přirozenou součástí našeho údělu a ve chvíli, kdy nejsou v našem životě přítomny samy od sebe, sami si některé vytvoříme. (Fontana, 2016, s. 18)

Paulík (2017, s. 115-116) ve své publikaci hovoří o obranných mechanismech jako o reakci na stres. Obranné mechanismy popisuje jako stavy, které si více či méně neuvědomujeme a naše tělo je používá nevědomky. Za tyto stavy lze považovat **nevědomé vytěsnění** a **vědomé potlačení**. Vytěsnění je založeno na odstranění nepříjemných a nepřijatelných myšlenek a pocitů z vědomí. Ačkoliv si je neuvědomujeme, mohou naše chování i samotné prožívání mimo vědomou kontrolu ovlivňovat. Potlačení spočívá právě v upuštění od určité subjektivně atraktivní aktivity nebo její odložení na pozadí. Může také vycházet z popírání její důležitosti a využívat přesunutí pozornosti na jiné věci.

Mezi další obranné mechanismy se také řadí **regrese** (návrat k projevům našeho chování z doby mladšího věku, než je věk dotyčné osoby), **projekce** (promítání si svých motivů a pocitů do jiných lidí), **introjekce** (přivlastňování si či zvnitřňování si pocitů nebo výsledků jiných osob), **racionalizace** (zdůvodňování pomocí pochopitelných či rozumných důvodů), **bagatelizace** (snižování významu něčeho, co nemůžeme získat), **sebeobviňující chování** (přičítání si viny za něco, za co jsme více či méně nemohli, nebo jsme ani nezpůsobili), **odčinění** (snaha o nahrazení něčeho, co jsme nezavinili, něčím jiným, stejně hodnotným), **opačné postoje** (snaha vyhnout se odpovědnosti zaujetím opozičního stanoviska), **reaktivní výtvor** (člověk vytváří a projevuje opačné postoje, než jaké ve své skutečnosti zaujímá, a chová se protikladně, než k tomu jak by se nejraději choval), **sociální izolace** (člověk se uzavírá sám do sebe před lidmi v okolí), **identifikace s agresorem**, **altruistická sebe prezentace** (člověk se dostává do role „lidumila“ respektujícího ostatní a konajícího prospěšné dobro), **vzdání se něčeho ve prospěch jiného** (člověk přenechává něco pro něj samotného zajímavého či hodnotného jiným). (Paulík, 2017, s. 116)

Praško (2009, s. 40) uvádí, že proces, kterým se člověk snaží vyrovnat se stresem, se nazývá **zvládání** neboli **coping** a má dvě hlavní formy. První proces se nazývá **zvládání zaměřené**

**na problém.** Člověk se v tuto chvíli může zaměřit na zmírnění emocí, i když ke změně samotné situace nemusí dojít. Druhý proces se nazývá **zvládání zaměřené na emoce.** Většina lidí se vyrovnávají se stresory jak pomocí zvládání zaměřeného na problém, tak zvládání zaměřeného na emoce.

Za zvládání stresu označujeme to, jak se chováme, co děláme a jak jednáme. Jak postupujeme, když se ocitneme ve stresové situaci a pro kterou činnost se rozhodneme. Stres je zapotřebí řešit a také se jej naučit zvládat. Snížíme tak úroveň toho, co nás v životě zatěžuje. Zachováme si tak duševní rovnováhu a emocionální klid. (Křivohlavý, 2010, s. 27) Je pro nás velmi důležité rozhodnout se, jak budeme dál postupovat při zvládání stresu a je zapotřebí si stanovit „strategie“. Tyto strategie jsou dle Křivohlavého (2010, s. 29-30) dvojího druhu. Jedná se o řešení situace, která nás zatěžuje a zároveň i postupy, které jsou zaměřeny na zvládání emocionálních situací, do kterého se lidé při stresu dostává.

## 1.6 Příčiny stresu v práci a jejich řešení

Fontana (2016, s. 60-69) ve své publikaci uvádí konkrétní stresory, které souvisejí s výkonem práce. Uvádí tyto **stresory**: nejasně definované role, konflikt rolí, nerealistická očekávání od sebe sama, neschopnost ovlivnit rozhodovací proces, časté střety s nadřízením, časová tíseň a přepracování, malá pestrost, špatná komunikace, nedostatečné vedení, konflikty s kolegy, neschopnost dokončit práci, malicherné souboje a půtky.

### Nejasně definované role

Velmi často se stává, že nemáme jasné informace o tom, co se od nás očekává, za co odpovídáme my a za co jiní. Velká potíž spočívá v tom, že na nás často padá vina i za věci, o kterých jsme netušili, že je máme v kompetenci. Někteří naši kolegové mohou přenášet vinu na druhé, což u nás vyvolává pocit křivdy a vzteku. Můžeme být poté nejistí, zda za vznik dané situace opravdu nemůžeme přeci jen my. Nejasné definování pracovních rolí nás může činit zranitelnými. Ve chvíli, kdy nic neuděláme, řeknou, že jsme měli jednat. Naopak, jakmile ukážeme vlastní iniciativu a jednáme, řeknou nám, že překračujeme své kompetence a podráždíme tak nohy svým kolegům. (Fontana, 2016, s. 60)

### Konflikt rolí

Jakmile jsou dva aspekty vzájemně nekompatibilní, dochází ke stresu plynoucím právě z konfliktu rolí. V případě sociálního pracovníka může loajalita vůči klientovi kolidovat s jeho právní zodpovědností. Konflikt rolí může zapříčinit to, že ať člověk udělá co udělá,

vždycky to pro někoho nebude dost dobré a správné. Takový stav většinou vyústí v pocit vnitřního konfliktu přes obavu z kritiky ze strany nadřízených až k vlastnímu pocitu neschopnosti a nízkého sebevědomí. (Fontana, 2016, s. 60-61)

### **Nerealistická očekávání od sebe sama (perfekcionismus)**

Pokud od sebe neustále očekáváme příliš, staneme se pracovitějšími a pilnějšími, ale už navždy ze sebe budeme zklamaná. Nereálně očekávání mají často velký vliv na nejasné definování rolí a vznikání konfliktů. Není jasné, co sami od sebe očekáváme, a také jedna stránka povolání neustále koliduje s druhou, člověk se následně ocitá v pasti pocitů a otázek, co má vlastně udělat. Důsledkem tohoto chování, bývá i neochota delegovat úkoly, protože myslíme na to, že druzí tento úkol neudělají lépe než já. (Fontana, 2016, s. 61-62)

### **Neschopnost ovlivnit rozhodovací proces (nedostatek pravomocí)**

Je potvrzeno, že v životě člověka existují situace, které jsou pro některé jedince méně stresující a nemají žádnou rozhodovací pravomoc (např. když je stav nouze nebo je člověk nemocný). Velmi uklidňující je pro člověka pocit, že některé věci může nechat na odbornících a nemusí se stresovat rozhodováním. Nerozhodní a nejistí lidé se rádi nechají vést svým nepružným nadřízeným, protože je pro ně tato situace snazší a sejmou z nás nutnost rozhodovat se. U většiny lidí však možnost rozhodování o svém životě naopak potencionálního stresu snižuje. V zaměstnání mají tito lidé raději pocit, že mohou o své práci sami rozhodovat a mohou ji ovlivňovat. (Fontana, 2016, s. 62-63)

### **Časté střety s nadřízenými**

Potencionálním zdrojem stresu jsou špatné vztahy s nadřízenými, protože nadřízení mohou náš život ovlivňovat v materiální rovině. Mohou manipulovat s našimi pracovními podmínkami a pracovními povinnostmi, mohou nás povýšit, nebo povýšení úmyslně zabránit, poskytnout nebo odmítnout nám kladné hodnocení, což může mít za následek dopad na šanci v dalším zaměstnání. Mezi další stresor se řadí nadřízený, který nedokáže vyjádřit uznání za něco, co si uznání zaslouží. Cítíme se pak proto nedoceny a naše radost z práce a motivace postupně otupuje. Určitým stresorem je i nadřízený, kteří neustále kritizují a nedokáže svou práci delegovat, neustále totiž zasahuje do toho, co děláme a nedá nám svobodu v rozhodování. (Fontana, 2016, s. 63)



### **Přepřacování a časová tíseň**

Jen hrstka lidí dokáže podávat ty nejlepší výkony pod neustálým tlakem a stresem. Mimo dovolené potřebujeme také krátké pauzy mezi dokončením jednoho úkolu a započatím dalšího. Potřebujeme totiž vydechnout, uvolnit mysl, nadechnout se a přeorientovat své myšlenky pro nový úkol. Potřebujeme také líné a pomalé doby, kdy máme všechny důležité úkoly hotové a kdy si můžeme maličko dovolit zevlovat. Tento chvilkový oddech má nedocenitelnou hodnotu pro naši další odolnost proti stresu. Bez něj se cítíme chyceni do pastí a uhoněni, protože nemáme ani minutu na to, abychom se zastavili a objektivně zhodnotili svou práci. Důležitý je také oddech od věčných termínů a uzávěrek. (Fontana, 2016, s. 64-65)

### **Malá pestrost**

Díky pestrosti naší práce, získáváme pocit svobody. Naše mysl občas potřebuji stimulovat novými zážitky, aby dokázala zůstat tvůrčí a soustředěná. Žádní dva klienti, žáci nebo pacienti nejsou nikdy stejní. Někteří pracovníci přiznávají, že cestou do práce zažívají paniku, když si uvědomí, že je čeká stále ten stejný pracovní stereotyp. (Fontana, 2016, s. 65-66)

### **Špatná komunikace**

Špatná komunikace je velmi často zdrojem stresu a to bez ohledu na to, jak dobře se spolu lidem pracuje. Nikdo si není jistý, co může komu říct, ani kdy. Nikdo neví, jak od spolupracovníků získat potřebné informace, než se pustí do plnění úkolů. Důsledkem velmi špatné komunikace je především to, že lidé přijímají rozhodnutí, aniž by měli k dispozici přesná fakta. Nedokážou pak předat důležité detaily na příslušné oddělení, chodí na porady špatně informovaní a většinou tak mají pocit menší kontroly nad během samotné události. (Fontana, 2016, s. 66-67)

### **Nedostatečné vedení**

Nedostatečné nebo slabé vedení může být dalším stresorem v zaměstnání. Může vzniknout soutěživost mezi kolegy o pozici nadřízeného. Řídící pracovník má také funkci školitele, noví členové týmu mohou pociťovat nedostatečné vedení a pomoc v začátcích. (Fontana, 2016, s. 67-68)

### **Konflikty s kolegy**

Mezi kolegy může vznikat boj o status nebo teritorium, vytváří se tak další konflikty a stresové situace. Den pak začíná nepříjemným setkáním s kolegy, a ničí se tak harmonie na pracovišti. V takové atmosféře plné zapírání a obviňování, ze sebe vydá to nejlepší jen málo kdo. (Fontana, 2016, s. 68)

### **Neschopnost dokončit práci**

Příčinou může být hned několik, například špatná organizace práce na vyšších úrovních, časová tíseň nebo špatná komunikace. Faktem však zůstává, že velká část našeho uspokojení pochází právě z dobře vykonané práce, na jejímž konci vidíme určitý výsledek. Takové uspokojení je však utlumeno, když je člověk pokaždé převelen na jiný úkol těsně před tím, než se mu podaří dokončit ten původní. (Fontana, 2016, s. 68-69)

### **Malicherné souboje a půtky**

Máloco nás vyčerpá tolik jako neustále dohady a boje, kterými by se dalo pod lepším vedením a s lepším plánováním úplně předejít. Člověk má poté pocit, že musí bojovat nejenom bitvy, které k jeho práci jako takové patří, ale ještě navíc ty, které s ní nemají, co dočinění. (Fontana, 2016, s. 69)

Fontana (2016, s. 86) uvádí, že je velmi důležité identifikovat stresory. Problémy se díky tomu stávají hmatatelnější. Opravdoví cíl je však se stresory něco udělat. Každý ze stresoru je třeba zařadit do jedné ze tří kategorií: **řešit okamžitě, řešit v budoucnu a přizpůsobit se/ignorovat**. Do první kategorie „**Řešit okamžitě**“ patří všechny stresory, se kterými můžeme hned, dnes nebo v následujících několika dnech něco udělat. Do druhé kategorie „**Řešit v budoucnu**“ spadají ty stresory, s kterými se dá něco dělat, ale ještě není jasné, v jakém časovém rozmezí. Nebo to také jasné může být, ale je potřeba vyčkat na vhodnější okamžik. Do poslední, třetí kategorie „**Přizpůsobit se/ignorovat**“ spadají stresory, se kterými nelze v nejbližší době nic dělat a s kterými se musíme vyrovnat tak, jak jsou.

Podle Křivohlavého (2010, s. 30) si musíme zvolit vhodnou strategii na řešení problému. Tyto strategie jsou často označovány za tzv. **kognitivní** a využívají naši schopnost myslet a samotným myšlením řešit postupy. Křivohlavý uvádí hned několik druhů strategických postupů: distancování se od toho, co se děje, vyhledání sociální opory, konfrontační způsob zvládnutí stresu, plánované hledání řešení problému, sebeovládání, dechová cvičení, hledání pozitiv na situaci, která se momentálně děje, přijetí osobní odpovědnosti za situaci

a „vstoupení do děje“ (danou situaci proberu s vedoucím), snaha vyhnout se samotné stresové situaci a utéct z ní (dát výpověď v zaměstnání).

### ***Shrnutí kapitoly***

*První kapitola „Pracovní zátěž a stres při výkonu povolání“ poukazuje na pracovní situace, které mají za následek vznik stresu. Dále jsou uvedeny důsledky dlouhodobého působení stresu na náš organismus. V první podkapitole jsme se seznámili s definicí stresu. V druhé podkapitole se můžeme dočíst, na jaké fáze se dělí stres a také jaké jsou jeho stádia. Třetí podkapitola je zaměřena na samotné příznaky stresu, jaké pocity jsou spjaty se stresem a jaké reakce v nás stres vyvolává. Ve čtvrté podkapitole jsou vymezeny dopady nadměrného stresu na náš organismus a jejich dělení. V páté podkapitole jsou popsány reakce na stres, zvládání stresu a využití obraných mechanismů. Poslední kapitola pojednává o tzv. „stresorech“, jedná se o různé příčiny vzniku stresu na pracovišti a jak způsob jejich řešení.*

## 2 SYNDROM VYHOŘENÍ

Lidé, kteří trpí vyhořením, jsou přetíženi a nadměrně vyčerpáni. Syndrom vyhoření se stal postupem času fenoménem. Vyskytuje se stále častěji a už dávno se stal společenským problémem. Vyhoření však není známkou slabé vůle, nenastává rozumově a nelze se ho zbavit pouze racionálním jednáním. Je tomu právě naopak a mnozí vyhoření teoreticky vědí, jak se chovat, aby byli zdraví. Není to tedy problém inteligence, ale tito lidé nechápou, že je zapotřebí změn, kterých se nedá dosáhnout pouze racionálním poznáním a izolováním se od pocitů. (Prieß, 201, s. 17)

**Kallwass** (2007, s. 9) uvádí, že syndrom vyhoření je v dnešní době velmi známý jev. Jedná se o stav extrémního vyčerpání, silného poklesu výkonnosti a mnoha různých psychosomatických obtíží. Vyhoření by se tak proto mohlo postupem času stát hrozbou pro naši společnost. Například **Petlák a Baranovská** (2016, s. 74) popisují syndrom vyhoření jako stav fyzického, psychického a mentálního vyčerpání. Kdy se s vyhořením můžeme potkat v různých profesích, ale většinou jde o učitele, sociální pracovníky, manažery, lékaře, zdravotní sestry apod. Jedná se především o druh zaměstnání, při kterém neustále přicházíme do kontaktu s lidmi, očekává se od nás vysoká míra empatie a mají vysokou míru zodpovědnosti s malou možností udělat chybu. **Kebza** (2005, s. 12) popisuje vyhoření jako stav celkového psychického vyčerpání, který se negativním způsobem projevuje v kognitivních funkcích našeho organismu, v jeho motivacích, emocích a tím ovlivňuje také postoje, názory a výkonnost člověka a následně mění jeho celé profesionální schování.

**Kopřiva** (2016, s. 101) definuje syndrom vyhoření jako stav, v kterém *„Je-li naše energetická bilance dlouhodobě záporná (nemáme-li zdroje radosti v životě a nejsme-li dobře zakotveni v těle), dostaneme se do stavu, pro který se ustálil termín syndrom vyhoření. K hlavním projevům patří deprese, lhostejnost, cynismus, stažení se z kontaktu, ztráta sebedůvěry, časté nemoci a tělesné potíže. Není to obyčejná únava, není to ani přechodná krize, u které můžeme věřit, že čas momentální depresi vyléčí. Ale není to ani tendence stěžovat si, naříkat a postonávat jako charakterový rys. Do syndromu vyhoření je vždy vpletena otázka po smyslu vlastní práce. Když se práce daří, je zážitek smysluplnosti práce pomáhajícího silnější, než by byl v mnoha jiných povoláních. Když se nedaří, je zrovna tak silnější i pochybnost.“*

**Křivohlavý** (1998, s. 47-48) ve své publikaci sdružuje názory hned několika autorů pro vyjádření syndromu vyhoření například: **Donald Hay** definuje vyhoření, jako kritický stav

člověka, který má problémy s udržení si dobré úrovně zdravého sebe-hodnocení, sebe-pojetí a sebe-cenění. **Helena Sek** je zase toho názoru, že vyhoření není výsledkem dlouho trvajícího stresu, ale jedná se spíše o důsledek selhání procesů adaptace (schopnost a možnost vyrovnat se s těžkou situací). Vyhoření je tedy stav chronického špatného fungování. **Carol. J. Alexandrova** uvádí, že vyhoření je stavem totálního odcizení, a to jak k druhým lidem, tak sama době a práci. **Catherine M. Norris** definuje vyhoření jako stav totální ztráty představy o tom, že jsem „někdo“ a že to, co dělám, má také nějakou hodnotu. **Řehulka** popisuje vyhoření jako emoční vyprahlost, kdy je zároveň i ztrátou smyslu pro zaujetí pracovní činností a je vystupňována nespokojenost ze ztráty iluzí.

**Maslach a Jackson** uvádí, že burnout je syndromem celkového emocionálního vyčerpání, snížení osobního výkonu a depersonalizace. Dochází k němu především tam, kde lidé pracují s lidmi, tj. tam, kde se lidé věnují potřebným lidem. Vyhoření může vést ke snížení kvality i kvantity práce nebo služby, která se lidem poskytuje. Vyhoření je faktorem, který velmi úzce souvisí se změnou zaměstnání a nepřítomností v práci. Souvisí také s nízkou morálkou a s pracovní spokojeností (čím vyšší je tedy míra nespokojenosti, tím vyšší je i míra psychického vyhoření). Vyhoření úzce souvisí také s fyzickou vyčerpaností, nespavostí, zvýšenou konzumací drog a alkoholu. Psychické vyčerpání souvisí také s manželskými problémy typu ztráty zamilovanosti a uhasínání manželské lásky. Dvojice Maslach a Jackson vypracovala nástroj, kterým se vyhoření dá změřit. Jde o dotazník MBI – Maslach Burnout Inventory. Tento dotazník má celkem 22 otázek vztahujících se k výše uvedeným třem **faktorům emocionální vyčerpanosti, depersonalizace a osobnímu uspokojení z práce.** (in Křivohlavý, 1998, s. 50)

**Pešek a Praško** (2016, s. 16) uvádí, že se pro syndrom vyhoření používá také název syndrom vypálení nebo vyhaslosti. Často se uvádí také výraz syndrom burnout z anglického slovesa „to burn“ neboli „hořet“ a v přeneseném významu „být pro něco zapálený“. Pojem „syndrom burnout“ poprvé použil Herbert J. Freudenberger. Všichni zmínění autoři se shodují na tom, že vyhoření je tedy *„proces extrémního emočního a fyzického vyčerpání se současným cynickým, distancovaným postojem a sníženým výkonem jako následkem chronické emoční a mezilidské zátěže při intenzivním nasazení pro jiné lidi“* (Poschkamp, 2013, s. 11).

## 2.1 Faktory a příčiny vyhoření

Uvádí se, že syndromem vyhoření trpí především ambiciózní, schopní a zodpovědní lidé. Mezi nejvíce ohrožené profese patří lékaři (např. psychiatři, onkologové), zdravotní sestry,

psychoterapeuti a psychologové, učitelé, sociální pracovníci, pracovníci pošt, dispečeri záchranné služby, policisté v přímém výkonu služby, právníci, pracovníci věznic, úředníci v bankách a na úřadech. Vyhořením však mohou trpět i novináři, špičkoví sportovci, ale také studenti. (Pešek a Praško, 2016. s. 15)

Na vznik syndromu vyhoření nemají faktory jako je inteligence, věk, vzdělání, stav ani délka praxe v obou významný vliv. Názory se však mohou lišit, pokud jde však o délku praxe na stejné pracovní pozici. Někteří lidí ji považují za nepodstatný faktor, někteří však za velmi rizikový faktor. Postupem času některé studie poukazují na to, že syndromem vyhoření trpí více mladých pracovníků a jeho frekvence následně klesá věkem. Podle jiných autorů se syndrom objevuje velmi často u mladých, méně vzdělaných a svobodných sociálních pracovníků. (Maroon, 2012, s. 35) V 80. letech 20. století převažoval ten názor, že výskyt syndromu je mnohem častější u žen, nicméně tyto výsledky byly nejspíše ovlivněny tím, že tematizované výzkumy byly prováděny v typicky ženských profesích, jako jsou učitelky nebo zdravotní sestry. (Pešek a Praško, 2016. s. 17)

**Frendenberger** považoval za nejpodstatnější faktory pro vyhoření následující:

#### **Nezkrotnou touhu po společenském uznání**

Jedná se o očekávání nejen při práci, ale také touha po ocenění. Potřeba znání sebe samého není nijak špatná, naopak patří mezi základní potřeby definované již Maslowem. (in Honzák, 2018, s. 21)

#### **Nereálné požadavky na vztahy mezi lidmi**

Další příčina debaklu jménem burnout. Někteří lidé si myslí, že jsou jejich názory a nápady tak úžasné, že je musí každý pochopit, vzít je za své a zároveň s nimi spolupracovat při jejich uskutečňování. Bohužel to není tak reálné, jak si myslí a každý člověk má rozdílnou představu, jak dosáhnou cíle. (in Honzák, 2018, s. 22)

#### **Představa, že vše musí jít jako po másle**

V reálném životě se nám může zdát, že vše jde jako po másle, ale ne způsobem, který nám přináší uspokojení. (in Honzák, 2018, s. 22)

#### **Velmi rychlý nesprávný závěr o tom, jak se věci mají**

Nejde zde o rychlost, ale o samotnou zbrkllost. Intuitivní jednání vytvořené ve vteřině, se nám může zdát jako dokonalé jednání, opak však bývá pravdou. Začíná to u nesprávného

vyhodnocení dostupných zdrojů, zvolených postupů a vysněných cílů a většinou to končí u výroku „Kdo není s námi, je proti nám!“ (in Honzák, 2018, s. 23)

### **Kladení důrazu na věci, které nejsou podstatné**

Jedná se o chronickou vadu na většině pracovních porad, z nichž se následně stává porada, která nám nepředá žádné důležité informace, které můžeme v praxi využít. (in Honzák, 2018, s. 24)

### **Zveličování a přehánění problému**

Mezi přeháněná a zveličovaná témata mohou patřit především rizika, která mohou hrozit v případě neuskutečnění našich plánů. (in Honzák, 2018, s. 24)

### **Černobílé myšlení a zásadní řešení typu buď anebo**

V tomto případě hrozí permanentní stres a vyvolání konfliktu. Jakmile se při jednání začnou více ventilovat naše emoce, je naděje na zklidnění a smír minimální. (in Honzák, 2018, s. 25)

### **Brát věci osobně a místo debaty k věci se začnou vzájemně časovat**

Jamile tyto věci začneme brát osobně, může vzniknout paranoidní zbarvení situace. Při svém jednání bychom si měli připomenout Einsteinovu myšlenku, která zní „*Žádné množství pokusu nikdy nemůže dokázat, že jsem měl pravdu. Avšak jen jediný pokus může kdykoliv dokázat, že jsem se mylil*“ (in Honzák, 2018, s. 25)

Kallwass (2007, s. 9) uvádí hned několik **příčin vyhoření**, které se s touto poruchou nejčastěji vyskytují. Jedná se o konflikty rolí, nedostatek autonomie, přílišná očekávání, nejasnosti v hierarchických strukturách (jak v zaměstnání, tak i jinde), vztahové konflikty, nedostatečná podpora ze strany nadřízených, příliš vysoká nebo rostoucí odpovědnost, nadměrné množství práce v krátkém časovém období, mobbing na pracovišti aj. Podle Kallwase (2007, s. 114) jsou nejvíce ohroženi ti lidé, kteří jsou k sobě až příliš tvrdí. K základním rizikovým faktorům patří neustálé pochybnosti o sobě samém. Další faktor je především strach z nezvládnutí určitých nároků, ať už pracovní, nebo osobní povahy. Neustálá nervozita nebo také hektičnost člověku nedovoluje, aby se vnitřně uvolnil. Ve velmi těžkých chvílích se člověk dokonce obává stavu klidu, a proto se raději štve, jen aby se nemusel zastavit a pohlédnout tváří v tvář problému. U mnoho dalších lidí je negativní faktor představa, že člověk musí fungovat, jako by se nic nestalo. Protože pokud by si uvědomili opak, mohli by přijít o lásku nebo také o uznání ve svém okolí.

Vyhoření postihuje lidi, kteří vstupují do zaměstnání s velkou mírou nadšení. Jsou velmi motivovaní a zároveň očekávají, že se práce stane smyslem, jejich života. Nebezpečí vyhoření se objevuje tam, kde lidé práci konají a považují ji spíše za povolání než za zaměstnání. Tito lidé se domnívají, že jsou voláni k tomu, co dělají, vyšším zájmem, vyšší autoritou „vyšší moci“. (Křivohlavý, 2012, s. 12)

U koho se objevují příznaky vyhoření? U **člověka**, ...

- který na sebe nepřetržitě klade příliš vysoké nároky, v práci, studiu, tvorbě, organizování, sportu aj.
- který byl na začátku velice nadšený tím, co dělal, tvořil, prožíval, řídil apod., ale časem u něj toto vnitřní zanícení ochablo
- který neúspěch prožívá jako osobní porážku
- který není schopen vymanit se ze spárů neustále se zvyšujících nároků na něj kladených
- který pracuje nad úroveň své kapacity, kompetence, dovedností a schopností
- který může být zařazen mezi tzv. workoholiky (lidé, kteří berou svou práci jako drogu)
- který není schopný si odpočinout, rekreovat se, relaxovat apod.
- který má kromě svého zaměstnání, také těžce nemocného nebo tělesně postiženého rodinného příslušníka, a tak nepřetržitě pracuje
- s nízkou úrovní zdravé asertivity (nedokáže říci „ne“, tehdy kdy by měl“)
- s příznakem uspěchanosti, který žije v časovém stresu
- který není schopen snižovat požadavky, které sám na sebe klade (Křivohlavý, 2012, s. 20)

Syndrom vyhoření a stres u sociálních pracovníků vzniká kvůli zvláštním nárokům jejich profese. Tyto nároky vyplývají právě z intenzivního kontaktu se specifickými klienty využívajícími sociální služby. (Švingalová, 2006, s. 74)

Švingalová (2006, s. 74) uvádí, že u sociálních pracovníků přispívá ke vzniku syndromu vyhoření především **pracoviště**:

- kde není věnována pozornost potřebám zaměstnancům



- kde není možný osobní rozvoj
- kde nedochází k zaučení nových kolegů těmi zkušenými
- kde chybí supervize
- kde zaměstnanci nemají možnost sdělit svému nadřízenému, na které potíže při práci narazil, a nemá možnost se s ním poradit o možných řešeních
- kde probíhá soupeřivá atmosféra
- kde je silná byrokratická kontrola chování zaměstnanců, případně klientů
- kde mezi sebou soupeří jednotliví zaměstnanci nebo oddělení

Ke vzniku syndromu vyhoření u **sociálních pracovníků** přispívají specifické faktory na pracovišti, doba strávená na jedné pracovní pozici v jednom zaměstnání, velký počet klientů, které má sociální pracovník ve své péči a vyšší vzdělání. (Švingalová, 2006, s. 75)

**Sociální pracovníci** patří do skupiny lidí, kteří bývají velmi často postiženi syndromem vyhoření. Příčinou bývá také přepracovanost z řady případů, v nichž nejsou viditelné změny k lepšímu. Další příčina vzniku může být i nekvalitní vedení na pracovišti, kde chybí supervize. Sociální pracovníci by proto měli mít plány osobního rozvoje a také prostor pro tvořivou práci. Mezi problémy patří také rivalita a soupeřivost spolupracovníků, stejně tak jako silná byrokratická kontrola a nedostatečné ocenění a ohodnocení práci. Chybí zde možnost poradit se s někým kompetentním. (Gulová, 2011, s. 34)

## 2.2 Fáze procesu vyhoření

Kallwass (2007, s. 10) uvádí, že v **počáteční fázi** vyhoření je možné podniknout mnoho preventivních opatření. Nejprve je dobré provést důkladný **rozbor situace**: analýzu rozvržení sil, nároků (někdy až přehnaných) vůči sobě, iluzí o vztazích a zaměstnání. Po tomto rozboru následuje potřebná **korektura a zahájení** péče o sebe samého za pomoci psychohygieny. Mezi jednu z nich patří pěstování nebo obnovení společenských vztahů, protože tyto vztahy chrání před samotným vyhořením. Následně je zapotřebí vést zdravý život, mít dostatek spánku, sportovat, získat správné stravovací návyky, vytvořit si záliby a koníčky atd. V případě, že nebereme v potaz počáteční varovné signály, člověk se dostane do další fáze. Zde se objeví příznaky jako je výrazné snížení angažovanosti, depresivní nebo agresivní reakce, ztráta zájmu, úbytek motivace, výkonnosti i kreativity, zploštění na duchovní, sociální i emocionální úrovni, psychosomatické reakce (zejména v oblasti srdce

a krevního oběhu, svalstva a trávicí soustavy), beznadějí, zoufalství a v poslední řadě i myšlenky na sebevraždu. V tento moment je vhodné vyhledat psychologickou pomoc. Využít návštěvy u psychologa nebo psychiatra s psychologickým vzděláním. V některých případech může pomoci podpůrná farmakoterapie. (Kallwass, 2007, s. 10)

Pešek a Praško (2016, s. 15) ve své publikaci uvádí následné **fáze** rozvoje syndromu vyhoření:

#### **Fáze – Idealistické nadšení**

**Typické myšlenky** – Jdu do toho na plno a těším se na skvělou seberealizaci. Těmto lidem je potřeba pomáhat. Nyní je chápu a musím jim co nejvíce pomáhat.

#### **Fáze – Stagnace**

**Typické myšlenky** – Proč se vlastně honím? Nějak to přeci dopadne. Úkolů je na mě moc a část z nich musím ignorovat. Hlavně si musím udělat v práci pohodu.

#### **Fáze – Frustrace**

**Typické myšlenky** – Klienti si vymýšlejí, zneužívají mé dobroty a manipulují semnou. Nějak mě to tu štve.

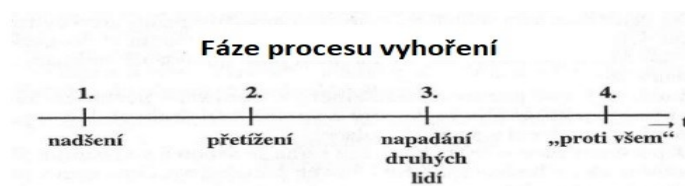
#### **Fáze – Apatie**

**Typické myšlenky** – Nestojí to tu za nic, ale nějak to vydržím. Hlavně musím přežít.

#### **Fáze – Syndrom vyhoření**

**Typické myšlenky** – Mám toho po krk a už to nejde vydržet. Už ať jsem odtud pryč. Kašlu na všechno. Klienti jsou šílení a vedení také a štvou mě. Ať mi všichni vlezou na záda. Měl bych se sebou konečně něco dělat, ale vlastně se mi ani nechce. Ono to nějak dopadne!

Křivohlavý (1998, s. 61) popisuje nejjednodušší **čtyřfázový model** procesu vyhoření podle Christiny Maslach: 1. Idealistické nadšení a přetěžování, 2. Emocionální a fyzické vyčerpání, 3. Dehumanizace druhých lidí jako obrana před vyhořením, 4. Terminální stádium: stavění se proti všem a všemu, objevení se syndromu vyhoření v celé jeho pestrosti.



Obrázek 3 - Fáze procesu vyhoření

Schmidbauer (2008, s. 218–221) uvádí ve své publikaci čtyři fáze vyhoření: **1. počáteční fáze, 2. propuknutí, 3. fáze slábnutí výkonnosti a 4. kompenzované vyhoření.**

### 1. Počáteční fáze

**Niccolò Machiavelli**, který je označován za zakladatele politologie poprvé uvedl, že vyhoření má s jinými problémy především společné dilema nedostatečného zpracování urážky. Ve chvíli, kdy jde jen o slabé náznaky, problémy potlačujeme, protože je považujeme za nežádoucí. Jakmile jsou však nepřehlédnutelné, pomoc není snadná. Mezi první signály vyhoření, je přílišná **angažovanost**. Postižené osoby pracují téměř neustále a nepřipouští si negativní pocity. K běžnému pracovnímu životu patří střídání práce a volného času, kdežto lidé postižení vyhořením si idealizují práci jako něco naprosto uspokojivého a předstírají, že žádné zotavení nepotřebují. Vzdávají se tak uvolnění, relaxace a uklidnění. Jsou hyperaktivní, **popírají vlastní potřeby**, připadají si nepostradatelní. Dochází z jejich strany ke snižování kolegů v pracovním kolektivu, aby vycházela najevo jejich vlastní dokonalost. Takové jednání má někdy opačný efekt, a dochází zde k neoblíbenosti, což podporuje ještě víc jejich angažovanost. Na druhou stranu se však obvykle líbí nadřízeným. Velmi problematický jev nastává ve chvíli, kdy osoba, která má syndrom vyhoření, dostane řídicí funkci. Na úkoly vedoucího totiž není připravena a nedokáže se přizpůsobit nové situaci a být oporou ostatním členům v kolektivu. Naopak s nimi velmi často soupeří a snaží se jim dokázat, že je schopnější než oni. (Schmidbauer, 2008, s. 218)

### 2. Propuknutí

Mezi první signály vyhoření patří chronická únava a nechut' se pouštět do práce. Ve chvíli, kdy člověk po delší dovolené prožívá stejný tíživý pocit jako poslední den před dovolenou, je naprosto zřejmé, že jeho schopnost regenerace je omezená. Mezi další symptomy patří nárůst distance vůči vlastním úkolům a vůči lidem, o které se máme starat. Objevují se neosobní, někdy až cynické výroky a výrazy. Pracovní stres je považován za nejdůležitější počáteční znak počáteční fáze syndromu vyhoření. Rezervy a zdroje pracovní síly, již nestačí k realizaci vlastních pracovních úkolů. Tito lidé nedokážou zpracovávat zátěže a nezdary, kterým se žádná práce nevyhne a neutralizovat agresi s tím spojenou. Agresi pak zaměřují buď proti sobě, nebo proti kolegům a klientům. V kolektivu si najdeme obětího beránka, který pracuje hůře než my, začneme jej urážet a tím se snažíme zabránit naší narušené profesionální

sebevědomí. Mezi nejčastějšími varovnými signály hrají velkou roli právě problémy syndromu pomocníka, tj. **nedostatek zúžení perspektiv a motivace** (málo kontaktů s lidmi, nevyvinutý soukromý život, neuspokojivě uspořádaný volný čas, zúžené spektrum zájmů). (Schmidbauer, 2008, s. 219-220)

### 3. Fáze slábnutí výkonnosti

Po fázi, kdy pocity sílí, člověk bývá v nevýhodě a vyčerpaný, může jako další stádium nastat fáze ubývání výkonnosti. Vyhořený člověk se **nedokáže koncentrovat**, dopouští se stále více chyb a zároveň si to neuvědomuje. Jako by mu to bylo lhostejné, zda pracuje dobře, či špatně. Tito lidé nejsou schopni zpracovávat kritiku a jsou velmi často nemocní. K symptomům se přidávají také tělesné symptomy, tj. bolest kloubů a zad, nespavost, zvýšení náchylností k infekcím a problémy se srdcem. Zvyšuje se zde riziko ke zneužívání drog a alkoholu. Vyhoření v této fázi zasahuje také do neprofesních vztahů. Ztracené pracovní sebevědomí poškozují i soukromý život. Tito lidé přerušují kontakty, nezajímají se o svá stará přátelství, nedělají nic, když jim partner odchází nebo se s nimi nechávají rozvést. Jsou velmi osamělí. (Schmidbauer, 2008, s. 220)

### 4. Kompenzované vyhoření

Závěrečná fáze vyhoření je označována za **extrémní případ**, se kterým se neseťkáváme tak často. Kdežto případů kompenzovaného syndromu vyhoření známe mnoho. Jedná se o případy pracovníků, kteří skrývají, že vnitřně se svého povolání vzdali. V zaměstnání si plní povinnou pracovní dobu, kde se snaží, aby jejich nedostatečná angažovanost nebyla moc nápadná. Průběžně si vymýšlejí výmluvy na jejich omluvení např. manželské problémy, nemoc, potíže s dětmi, rekonstrukce bytu, stavba domu nebo také nutnost starat se o nemocné příbuzné. Jakmile ubývá pracovní angažovanosti některých kolegů, narůstá pak přetížení těch, kteří ještě nejsou postiženi vyhořením. Následně pak i tito lidé rychle přestávají být ochotni podávat výkony jako v minulosti. V angažovaném týmu je práce potěšením, někdy i zábavou. V tom vyhořeném týmu se každý člověk těší domů a co nejvíc své práce by nechal na ostatní. (Schmidbauer, 2008, s. 221)

## 2.3 Příznaky syndromu vyhoření

Příznaky vyhoření mohou někdy poukazovat na jiné duševní poruchy. Jakmile se však objeví varovné **signály** počáteční fáze **syndromu**, měli bychom zpozornit. Velmi časté je, že se člověk velmi angažuje, což se následně střídá se stále delším obdobím vyčerpanosti. Člověk toho snese méně, není schopen opravdového odpočinku, je náchylnější na infekce, má časné výkyvy nálad a trpí tím on i jeho okolí. Únava se v tomto případě může stát až chronickou a vést až k naprosté ztrátě sil. (Kallwass, 2007, s. 9-10)

Dle Křivohlavého (2012, s. 47-48) můžeme příznaky rozdělit celkem do **tří částí**.

### 1. Příznaky toho, že se stav psychického vyhoření v daném případě začíná objevovat.

#### Je tomu tak:

- když se snažíme dělat stále více a více a zároveň máme stále méně a méně radosti z práce, kterou vykonáváme
- když nám jiní lidé „lezou“ stále více a více na nervy a nejde to dál vydržet
- když máme pocit, že jsme řidiči autobusu, který vozí děti do školy a prohlásil: „Mám rád autobus, který řídím, mám rád cestu, kterou denně jezdím, ale nenávidím každého školáka, kterého musím vozit“
- když jsme sáhli k práškům na spaní nebo na uklidnění, alkoholu, ke kávě, čaji, čokoládě nebo jiným drogám, jen abychom danou situaci zvládli
- když jsme měli přehnanou reakci a rozkřičeli jsme se na někoho nebo jsme propukli v bezmocný pláč (Křivohlavý, 2012, s. 47-48)

### 2. Psychické vyhoření dosahuje akutní úrovně (s vyhořením je to již horší)

#### Je tomu tak:

- když jsme kvůli rozčilení, začali mít zdravotní obtíže, případné bolesti na hrudi
- když jsme zažili emocionální zhroucení nebo pokud nás napadla myšlenka, že by bylo lepší ani nebýt
- když jsme reagovali nepřiměřeně tzv. „vybouchli“ nebo „vyletěli“ rozčilením
- když se nám stalo, že jsme nebyli schopni ovládnout svůj vztek a zlost

- když se cítíme tak moc vyčerpaní, jako kdybychom již neměli žádnou další energii
- když nás opustilo všechno nadšení proto, co děláme (Křivohlavý, 2012, s. 48)

### 3. Stav psychického vyčerpání se stal chronickým jevem

#### Je tomu tak:

- když se nepřetržitě vyhýbáme své práci
- když jsme dali výpověď, aniž bychom k tomu měli vážné důvody
- když si nejsme schopni uznat, že máme problém a potřebujeme psychologickou pomoc
- když už nemáme energii, abychom efektivně řešili každodenní úkoly našeho běžného života
- když je pro nás velmi těžké mluvit s jinými lidmi (Křivohlavý, 2012, s. 49)

Syndrom vyhoření je výsledkem dlouhodobého procesu, který však může probíhat ve výše uvedených fázích. V konečné fázi se vyhoření projevuje v rovině myšlenek, tělesných reakcí, emocí a pozorovatelného chování. Jaký následek mají negativní důsledky nejen pro vyhořelého pracovníka, ale také pro jeho klienty a organizaci. (Kallwass, 2007, s. 12)

Křivohlavý (2012, s. 68) uvádí, že se příznaky vyhoření někdy rozdělují do **dvou skupin**:

1. **Subjektivní příznaky** – abnormálně velká únava, snížené „sebecenění“ a „sebehodnocení“, vyplývající z pocitů snížené profesionální kompetence. Patří zde i problémy s koncentrací, negativismem, snadného podráždění a celá řada příznaků stresového stavu při absenci organického onemocnění.
2. **Objektivní příznaky** – po dobu několika měsíců snížená výkonnost. Taková okolnost je zjistitelná i kolegy, zákazníky, pacienty, klienty, studenty apod.

Syndrom vyhoření u **sociálních pracovníků** se projevuje nezájmem o klienta a jeho případ, někdy až odporem k samotnému klientovi. Pracovník ztrácí schopnost tvořivě pracovat, lpí na dodržování postupů a ztrácí citlivost k případům. V zaměstnání se pohybuje bez energie a nálady, minimalizuje kontakt s klienty a preferuje administrativní úkony. Postupně pak dochází ke ztrátě komunikace s kolegy, je velmi často na pracovní neschopnosti, vyvolává konflikty a je vyčerpaný. (Gulová, 2011, s. 41)

## 2.4 Diagnostika vyhoření

Míru vlastního psychického vyhoření můžeme **změřit** pomocí dotazníků hned několika druhů dotazníků. Mezi nejčastěji používané metody pro zjištění míry syndromu vyhoření patří metoda **MBI** (Maslach Burnout Inventory). Tato metoda byla podrobena faktorové analýze (hledal se tak původ toho, co se snažíme odpověďmi změřit). Zjistilo se, že se touto metodou dají zjistit **tři faktory**: EE – emotional exhaustion (emocionální vyčerpání), DP – depersonalizace (ztráta úcty k druhým lidem jako lidským bytostem), PA – personal accomplishment, (snížení výkonnosti). (Křivohlavý, 2012, s. 49-55)

### EE – emocionální vyčerpání

Ztráta chuti k životu, emocionální vyčerpání, nedostatek sil k jakékoli činnosti a zároveň nulová motivace k jakékoli činnosti jsou považovány za základní příznaky syndromu vyhoření. Emocionální vyčerpání je nejdůležitějším ukazatelem přítomnosti vyhoření. (Křivohlavý, 2012, s. 55)

### DP – depersonalizace

Depersonalizace se zřetelně projevuje u lidí, kteří jsou v neustálém kontaktu s lidmi, a kteří mají velkou potřebu reciprocity, tj. kladné odpovědi od těch, kterým se věnují (např. sociální služby, učitelé, vedení pracovního týmu aj.). Ve chvílích, kdy se jim kladné odezvy nedostává, staví se k druhým lidem cynicky a zahořknou. Přestává pak v nich vidět lidské osobnosti, ztrácejí k nim úctu a povinný respekt. Při extrémních případech s nimi jednájí jako s neživými předměty. (Křivohlavý, 2012, s. 55)

### PA – snížený pracovní výkon

S tímto se setkáváme především u lidí, kteří mají nízkou míru zdravého „sebecenění“, „sebehodnocení“ a „sebedůvěry“. Tím, že si sami sebe moc neceníme, nemáme ani dostatek energie pro zvládání stresové situace, životních těžkostí a konfliktů. (Křivohlavý, 2012, s. 55)

Dotazník MBI se skládá z 9 otázek zaměřených na emocionální vyčerpání, 5 otázek zaměřených na depersonalizace a 8 otázek zaměřených na snížený pracovní výkon. U každé této otázky je možnost vyjádřit odpověď jedním ze sedmi stupňů pocitů na stupnici 0-7. Tato metoda vznikla v roce 1981 a publikovala ji dvojice Christina Maslachová a Susan E. Jacksonová. V roce 1995 provedla autorská italská dvojice Silvia Fableri a Antonie Pierro důkladnou mnohostrannou faktorovou analýzu metody **MBI** a prokázala

existenci výše uvedených tří faktorů – **EE, DP a PA**. Pro zjištění syndromu vyhoření se tento MBI dotazník využívá nejčastěji. Existují však i jiné dotazníky jako je například. Dotazník čtveřice autorů: Paul Mainer, F. Minirth, D. Hawkins a Chris Thursman (1990). Mimo dotazníkové metody existují i metody tzv. subjektivního hodnocení vlastní situace pomocí PSA – Personal Subjective Analysis (rozbor osobního vnitřního stavu). (Křivohlavý, 2012, s. 56)

Při kterémkoliv okamžiku v našem životě je možné se zamyslet nad tím, jak hodnotné je to, co dělám a oč se snažím. Výsledek je možné hned zaznačit na stupnici pocitů vlastní hodnoty například tak, že v určitém místě mezi dvěma extrémy „cítím se plně hodnotný“ a „cítím se zcela bezcenný“ udělám křížek. (Křivohlavý, 2012, s. 57)

Poslední dotazník, který se často využívá při diagnostice syndromu vyhoření, je dotazník psychického vyhoření – **BM**. Jedná se o dotazník, který s skládá z 21 otázek, na které můžeme odpovědět pomocí škály od 1-7. Tento dotazník zveřejnila dvojice autorů Ayaly M. Pinesová a Elliotta Aronsona. Dotazník je zaměřený na tři různé aspekty: **1. pocity fyzického vyčerpání, 2. pocity emocionálního vyčerpání a 3. pocity psychického vyčerpání** (Křivohlavý, 2012, s. 49-54)

## 2.5 Prevence vyhoření

Jakmile je člověk postižen syndromem vyhoření, je zapotřebí vyhledat odbornou pomoc. Není to projev selhání a slabosti, naopak se jedná o správnou věc. Prvním krokem je **přiznat** si vaše slabiny a **uvědomit si**, že je toho vás moc. Je zapotřebí získat nadhled prostřednictvím různých cvičení, promluvte si s přítelem/přítečkyní, zeptejte se na jejich názor. Vytvořte si fyzický odstup a odjeďte minimálně na týden pryč, využijte svého volného času sami pro sebe a zrelaxujte, před ničím však neutíkejte, soustřeďte se na daný problém. Někdy bývá syndrom vyhoření natolik závažný, že si sami nejste schopni dopřát oddechový čas. Na základě lékařského doporučení zažádejte o rehabilitační léčebný pobyt. **Zmapujte** svůj stres a zkuste si načrtnout, kteří lidé a situace Vám energii „berou“ a co Vám ji naopak „dodává“. Jakmile si uvědomíte, co Vám ubírá a přidávají energii, co je strůjcem vzniku syndromu vyhoření. Je nutné určit si své cíle, po **čem toužíme**, čeho chceme dosáhnout a kam směřujeme. Velmi důležitá je také relaxace a cvičení. Je zapotřebí dosáhnout uvolnění a klidu. Můžeme proto zvolit hned několik relaxačních metod např. uvolnění svalů, cvičení jógy, Tai chi, (auto) hypnóza, (nenáboženská) meditace či biofeedback (biologická zpětná vazba). Záleží pouze na každém z nás, jakou metodu se rozhodneme využít.



Pro člověka postiženého syndromem vyhoření jsou tyto relaxační metody velmi důležité. U relaxačních cvičení je velmi důležité, aby se prováděli pravidelně po delší dobu. Je-li příčinou syndromu vyhoření pracovní vytíženost, je nutné vyřešit svou pracovní situaci. V případě, že se rozhodnete i nadále v zaměstnání setrvat, po domluvě s nadřízeným omezte svou pracovní zátěž. Na rozhovor s nadřízeným se důkladně připravte a pokud se u nadřízeného setkáte s nepochopením, je opravdu na zvážení, zda je vhodné v tomto zaměstnání i nadále setrvávat. (Stock, 2010, s. 58-76)

*„Terapie, český léčba, je léčebný program, jehož cílem je zmírnění či odstranění nežádoucího stavu jednotlivce či skupiny.“ (Matoušek, 2003, s. 240).*

Pokud máte pocit, že jste ohroženi syndromem vyhoření, je nutné se podívat pravdě do očí a okamžitě začít řešit situaci. **Španělská studia** z roku 2014 ukázala, že nejčastěji vyhoří právě ti, kteří se vyhýbají uvědomění, že se u nich začíná projevovat vyhoření. Jakmile si připustíme, že máme „problém“ snažte se, aby Vaše dny byly co nejsnesitelnější a snažte se strávit čas s kolegy, kteří Vás podporují a kterým důvěřujete. Je velmi důležité si vyhradit každý den čas, kdy nebudeme využívat elektronické zařízení. Snažte se nesesedět déle než hodinu v kuse a udržujte své tělo v pohybu. Vytvořte si ve svém životě prostor pro smích a zábavu. Vyhledávejte ve svém dni pozitivní momenty, i kdyby se mělo jednat jen o drobnosti jako je rozhovor s kolegy. Najděte si čas a energii mimo práci na své kamarády a přátele. Spojte se s kolektivem lidí, který řeší stejný „problém“ jako vy, kteří Vám budou rozumět. Dlouhodobý stres nás postupem času vyčerpává a jeho konečným důsledkem může být i vyhoření. Dejte proto přednost péči o sebe samé, jedná se totiž o nejlepší dlouhodobou strategii. (Mcintosh, Horowitz a Kaye, 2018, s. 85)

Prevence proti syndromu vyhoření spočívá v kvalitní a dlouhodobé přípravě na profesi a zejména v dlouhé praxi s klienty. Velmi důležitý je také výcvik v potřebných sociálních dovednostech. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách určil povinnost účasti na nejrůznějších kurzech v minimálním rozsahu 26 hodin ročně. Je možné se účastnit **kurzu** na téma krizová intervence, komunikace, poradenství, **prevence syndromu vyhoření** aj. Prevence proti syndromu vyhoření nám nepomůže definice poslání organizace a metod práce, ale mnohem důležitější je určení náplně práce a další. Velmi důležitý je také zcvik nových pracovníků, průběžná supervize, omezení počtu případů, případová konference a organizování programů pro klienty – změna prostředí. Velkou úlevou pro nás může být omezení administrativy, snížení pracovního úvazku a kombinace přímé práce s klientem s jinými činnostmi. (Gulová, 2011, s. 41–42)

***Shrnutí kapitoly***

*Druhá kapitola „Syndrom vyhoření“ se zabývá hlavním tématem této diplomové práce, a to problematikou vyhoření. V úvodní části této kapitoly je uvedeno hned několik definic syndromu vyhoření od různých autorů. Každý z těchto autorů totiž na syndrom vyhoření nahlíží z jiného pohledu. První podkapitola popisuje faktory a příčiny samotného vyhoření a u vádí, u koho se objevují příznaky vyhoření. V druhé podkapitole jsou uvedeny fáze procesu vyhoření a třetí podkapitola uvádí příznaky syndromu vyhoření. V předposlední, čtvrté podkapitole je popsán proces diagnostiky vyhoření za pomoci dotazníkového šetření metodou MBI. Závěrečná podkapitola popisuje prevenci vyhoření a doporučení (cvičení, meditační techniky, terapie aj).*

### 3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK PRO AGENDU HMOTNÉ NOUZE

#### 3.1 Sociální pracovník a jeho činnost

Sociální pracovníci spadají pod zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a blíže ho specifikuje § 109: „*Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.*“ (Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách)

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách vymezuje kvalifikační požadavky na sociálního pracovníka. Tento pracovník musí mít vyšší odborné vzdělání v oboru sociální práce nebo vysokoškolské vzdělání (Bc., Mgr.) v oboru sociální práce, sociální politika, sociální péče, sociální pedagogika nebo speciální pedagogika, anebo mít absolvovaný akreditovaný vzdělávací kurz o rozsahu (minimálně 200 hodin, minimálně 5 let praxe) za podmínky ukončeného vysokoškolského studia v jiné oblasti. Sociální pracovníci mají jako povinnost dalšího vzdělávání (specializační vzdělávání VŠ, VOŠ, akreditované kurzy, školicí akce, odborné stáže). (Gulová, 2011, s. 34)

První zmínku o pojmu „**sociální pracovník**“ najdeme již v roce 1992. Tento pojem označuje lidi, kteří mají vystudované speciální studium a jsou trénováni ve vědeckých metodách řešení složitých problémů v lidských vztazích. V USA je sociální pracovník definován jako fyzická osoba, která vystudovala vysokou školu ve studijním oboru sociální práce v prvním, druhém nebo třetím stupni. Sociální pracovník musí mít v evropských zemích alespoň vyšší odborné vzdělání (např. v České republice, Německu aj). (Mátel, 2019, s. 24)

Práce sociálního pracovníka vyžaduje také osobnostní předpoklady. Patří k nim emocionální stabilita, pružnost, objektivnost a kritičnost myšlení, rozhodnost, iniciativa, vysoká motivace, schopnost překonávat překážky, pozitivní vztah k vykonávané práci, odolnost vůči psychické zátěži a také schopnost sebepoznání a sebereflexe. Sociální pracovník by měl mít výborné komunikační dovednosti, empatii a sociální citění. **Empatii** můžeme chápat jako psychologický motivátor v procesu při pomoci druhým lidem. Jedná se o schopnost umět se vcítit nebo si umět představit zkušenosti nebo emoční prožívání druhých. Především tato schopnost je pro výkon sociálního pracovníka velmi důležitá, ovlivňuje totiž chování člověka k druhým lidem a také sociální vztahy. **Sociální citění** má nejbližší k sociálnímu

zájmu, který je charakterizován jako postoj nebo nastavení směřující k podpoře blaha druhých lidí. Sociální zájem je nejen zájem o druhé, ale také o zájem a zájmy druhých lidí. Sociální pracovník může být také označován za podporovatele, poradce, pečovatele, mediátora, negociátora, facilitátora, terapeuta, vzdělavatele, manažera, analytika, koordinátora, zprostředkovatele a advokáta. (Mátel, 2019, s. 27-32)

Matoušek (2013, s. 13) uvádí, že sociální pracovník pracuje:

- s klienty, s jejich rodinami, případně za svůj případ může být považována celá rodina
- s přirozenými skupinami, např. parta mládeže na sídlišti
- s uměle vytvořenými skupinami, které jsou například skupiny lidí trávící život v ústavu sociální péče nebo vězení nebo také školní třídy
- s organizacemi, kteří řídí činnost agentur poskytující sociální služby, nebo může také vystupovat jako expert do organizací a pomáhá v nich řešit problémy, které je kompetentní řešit, například supervize
- s místními komunitami
- také jako odborník i při přípravě případných zákonů a vyhlášek, jako oponent se k takovým návrhům vyjadřuje

Metodika integrace sociální práce (2022, [online]) uvádí, že **sociální pracovník** na oddělení dávek hmotné nouze vystupuje hned v několika různých typech **rolí**. Tyto role se průběžně mění a liší se podle druhu působení např. na osobní deficity klienta, na organizace a osoby v prostředí klienta nebo také usiluje o změnu vztahů mezi klientem a subjekty v jeho prostředí, kdy sociální pracovník zastává i několik rolí současně. **Jedná se zejména o role:**

**Terapeut** – pracovník ovlivňuje to, jak klient vnímá sebe sama tak, aby získal nadhled nad svou životní situací a snažil se ji snáze překonat, součástí této role je také doprovázet klienta (sdílet klientův problém, aktivně mu naslouchat, povzbuzovat jej a poskytovat mu podporu při vyrovnávání se svou životní situací a zároveň jí řešit)

**Zprostředkovatel zmocnění klienta** – poskytnutí pomoci klientovi, definovat své problémy a seřadit je dle závažnosti, vyjádřit svá přání, pomoci mu při zvládnání emocí, pomoci rozpoznat osobní potenciál, stimulovat jej k překonávání rezignace při řešení svých problémů, poskytnutí informací o dostupných zdrojích pomoci

**Trenér aktivní adaptace klienta na prostředí** – poskytovat informace takovým způsobem, aby je klient pochopil a porozuměl jim, předkládat klientovi návrhy možných řešení, vymezovat možnosti a pravděpodobné důsledky jejich využití, učit klienta technikám řešení problémů, dle potřeby klienta doprovázet jej na jednání s dalšími osobami nebo subjekty a případně poskytovat dohled nad dohodnutými činnostmi klienta

**Obhájce** – pracovník jedná jménem klienta s organizacemi nebo lidmi, jejich vztahy vůči klientovi jsou překážkou k uspokojení základních materiálních potřeb, kdy je upozorněn na klientovi problémy a zároveň mění jejich postoje

**Plánovač změny** – pracovník se neformálně nebo formálně a velmi často i společně s představiteli obce nebo poskytovateli sociálních služeb podílí na vytváření nových nebo změně v lokalitě existujících služeb tak, aby dokázali reagovat na dosud neuspokojené potřeby klientů (např. zřízení sociálních bytů, zavedení terénních forem poradenských či aktivizačních služeb, zřízení případných nocleháren)

**Mediátor** – sociální pracovník pečlivě a trpělivě naslouchá pocitům obou stran (jak klientovi, tak druhé osobě/organizaci v jeho prostředí), aby zjistili důvody vzniku problémů mezi klientem a danou organizací/osobou a zároveň nezaujal stanovisko ani jednoho z nich. Pracovník se snaží vytvářet nestranný prostor a podněcuje obě strany k interakci a využití jí k nalezení vzájemně uspokojivého řešení konfliktu/problému

**Distributor** – pracovník pomáhá klientovi nalézt zdroje/příležitosti/slужby, které korespondují s jeho potřebami, a zároveň pomáhá klientovi i poskytovateli při navazování kontaktu, snaží se definovat a podporovat jejich společné zájmy a může také klienta doprovázet do různých organizací

**Koordinátor** – sociální pracovník usnadňuje změnu vztahu klienta s okolním prostředím tím, že je spojuje dohromady, pomáhá jim definovat a stanovit si společné cíle a najít cestu k jejich dosažení, pomáhá jim také plánovat a usnadňuje jim využití odborných stanovisek a hledání potřebných zdrojů

Sociální pracovník Úřadu práce České republiky dále jen „ÚP ČR“ orgánu pomoci hmotné nouze je samostatný profesionál, odborně způsobilý pro výkon povolání sociálního pracovníka, který se řídí etickým kodexem své profese. (Instrukce č. 19, 2016, [online])

Mezi základní **nástroj** sociálního pracovníka orgánu pomoci v hmotné nouzi patří **poradenský rozhovor**. Tento rozhovor má charakter krátkodobé intervence, která má za účel zprostředkování pomoci klientovi. Pomocí rozhovoru je potřeba identifikovat potřeby

klienta, jeho možnosti, dostupné zdroje a nabídnout mu pomoc, která povede k řešení jeho nepříznivé životní situace. Klientovi jsou poskytnuty potřebné informace, je nasměrován k řešení své situace a je možné zprostředkování spojení klienta s dalšími institucemi. Sociální pracovník radí klientovi také s problémem bydlení a následovně by měl zjistit, zda klient hradí náklady na bydlení. V případě, že tomu tak není, předá klientovi informace pro poskytnutí dávek na bydlení a zároveň se na jejich zajištění podílí. Tento rozhovor může být uskutečněn při sociálním šetření nebo na kontaktním pracovišti ÚP ČR. Sociální pracovníci mohou poskytnout klientovi odborné poradenství. Tento specializovaný rozhovor je zaměřen především na sociální problematiku, klientovi je nabízena cílenější a adresnější pomoc. Jedná se konkrétně o problematiku zadluženosti, finanční gramotnosti, orientaci v právních předpisech, při vyřizování běžných záležitostí apod. Cílem případové sociální práce je potřeba motivovat klienta k udržení nebo získání standardního bydlení. Pracovník se touto snahou snaží klienta podpořit asistencí při kontaktu s pronajímatelem. Uchazeče o zaměstnání, kteří pobírají dávky v HN je potřeba **motivovat** k uplatnění se na trhu práce a nalezení vhodného zaměstnání. (Instrukce č. 19, 2016, [online])

Řezníček (1994, s. 25) uvádí, že je velmi důležité u prvního rozhovoru navodit pozitivní atmosféru bez negativních emocí, protože sociální pracovník potřebuje zjistit o klientovi co nejvíce objektivních informací. V průběhu celého rozhovoru musí být pracovník plně soustředěn na klienta a průběžně klade objasňující otázky. Je velmi důležité zjistit, co od něj klient očekává a vysvětlit mu, jaké jsou klientovi nároky. Sociální pracovník jej informuje o doložení potřebných pokladů pro vyřízení dávky v HN.

Sociální pracovník orgánu v pomoci hmotné nouzi provádí sociální šetření. Sociální šetření je sociální pracovník povinen využívat jako nástroj sociální práce s klientem. Je zapotřebí navázat přímý kontakt s klientem a také se členy jeho rodiny. Je to velmi důležité kvůli hledání řešení jejich nepříznivé sociální situace a také pro další sociální práci. Sociální šetření se provádí v předem dojednaném termínu, pracovník se prokáže „průkazem sociálního pracovníka“ a doporučená doba šetření je stanovena vyhláškou č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, a to v časové délce 105-250 minut. (Instrukce č. 19, 2016, [online])

### 3.2 Referent dávek hmotné nouze a jeho činnost

System pomoci v hmotné nouzi upravuje:

- zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů

- zákon č. 110/2006 Sb., o existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů
- vyhláška č. 389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi. (Pomoc v hmotné nouzi, 2022, [online])

Hmotná nouze je jedna z forem pomoci osobám s nedostatečnými příjmy. Snaží se tyto osoby motivovat k aktivní snaze zajistit si prostředky k uspokojení základních životních potřeb, za předpokladu, že každá pracující osoba, se musí mít lépe než ta, která nepracuje, nebo se práci vyhýbá. V hmotné nouzi je osoba nebo rodina, která nemá dostatečné příjmy a její celkové sociální a majetkové poměry neumožňují uspokojení základních životních potřeb na přijatelné úrovni pro společnost. Zároveň si tyto příjmy nemůže z vážných důvodů zvýšit a nelze tak vyřešit svou nelehkou situaci vlastním přičiněním. Tato dávka je jedním z opatření, kterým Česká republika bojuje proti hrozícímu sociálnímu vyloučení. Nedílnou součástí systému dávky hmotné nouze je zejména **sociální práce s klienty**. Mimo Úřad práce České republiky vykonávají sociální práci také obecní úřady, které mají blíže k občanům a mohou tak v rámci sociální práce efektivněji reagovat na jejich problémy. (Pomoc v hmotné nouzi, 2022, [online])

Hlavní náplň pracovní činnosti **specialisty dávek hmotné nouze** dále jen „HN“ je především zajišťování agendy dávek HN a plnění úkolů a povinností vyplývajících ze zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, vyřizování a zpracování žádosti o dávky HN, kontrola výplaty dávek HN, provádění místního sociálního šetření pro účely přiznání a výplaty dávek HN a vedení správního řízení ve věci dávek HN, poskytování základního sociálního poradenství v oblasti nepojistných sociálních dávek a sociálních služeb. (Odborný/Vrchní referent – specialista dávek hmotné nouze, 2022, [online])

Referent agendy **hmotné nouze** má dle Instrukce č. 19 (2016, [online]):

- navázat osobní kontakt a přímo komunikovat s klientem, v takové intenzitě, která je potřebná pro účely řešení situace hmotné nouze
- identifikovat potřeby klienta, určit postup pro vyřešení jeho nepříznivé sociální situace a k získání vhodného zaměstnání
- poskytovat základní sociální poradenství zaměřené na řešení jeho tíživé životní situace a zprostředkovat tak další pomoc klientovi

- provádět sociální šetření v místě pro vyhodnocení podmínek nároku na dávku v hmotné nouzi
- spolupracovat s oddělením zprostředkování a nepojistné sociální dávky
- vybrané klienty zařadit do „zvýšené péče“ a intenzivněji spolupracovat s oddělením zprostředkování
- ke každému klientovi přistupovat s respektem a úctou, tak aby mu byl poskytnut dostatečný prostor k vyjádření jeho potřeb nebo popisu problémů ve vztahu k jeho nepříznivé životní situaci
- informovat jej o systému pomoci v hmotné nouzi (o podmínkách nároku, její výši, účelu, seznámit klienta se základními náležitostmi celého procesu řízení, poskytnutí doplnění potřebných údajů k žádosti o dávku)
- nabídnout klientovi kontakt se sociálním pracovníkem ÚP ČR, obecního úřadu nebo i poskytovatelů sociálních služeb, a to v případě, kdy klient potřebuje další pomoc nebo informace, anebo jsou zde signály, že se klient nachází v krizi (např. nápadnost v chování, dezorientace, emoční nestabilita, zanedbanost zevnějšku apod.)

**Referent** dávek hmotné nouze provádí **šetření** v místě bydliště. Účelem takového šetření je pouze ověření nároku na dávku pomoci v hmotné nouzi. Šetření v místě je možné provádět i neohlášeně, a to z toho důvodu, aby byl zjištěn aktuální faktický stav. V případě, že klient není opakovaně zastižen (tj. minimálně 2x) je nutné, aby referent dojednal termín šetření v místě předem. Takové šetření se doporučuje provádět ve dvojici zaměstnanců, a to z toho důvodu, že jsou zde možná rizika, při neohlášeném vstupu do prostředí klienta. (Instrukce č. 19, 2016, [online])

### ***Shrnutí kapitoly***

*Poslední, třetí kapitola „Sociální pracovník a jeho činnost“ pojednává o pracovní činnosti sociálního pracovníka hmotné nouze. První podkapitola je zaměřena na popis pracovní činnosti sociálního pracovníka a na jeho kvalifikační a osobnostní předpoklady. Dále definujeme pojem „sociální pracovník“ a jeho pracovní role. V druhé podkapitole najdeme popis referenta dávek hmotné nouze, jeho pracovní činnosti a dále také jeho instrukce při jednání s klientem.*



## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 METODOLOGIE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

V teoretické části jsme se zaměřili na stres, syndrom vyhoření a popis činností sociálního pracovníka a pracovníka hmotné nouze. V metodologické části se zaměříme na stanovení výzkumného problému, cíl našeho výzkumu, formulaci výzkumných otázek a hypotéz. Cílem metodologické části je zjistit, jaká je míra syndromu vyhoření u pracovníků hmotné nouze ve Zlínském kraji. Abychom tento výzkum mohli zrealizovat, stanovíme si také výběrový soubor, techniku sběru a dat a následný postup pro vyhodnocení našeho výzkumu. V úplném závěru metodologické části shrneme výsledky výzkumného šetření, určíme si limity našeho výzkumu a stanovíme si vhodná doporučení, která by se dala aplikovat do praxe tak, aby byla vhodná pro pracovníky hmotné nouze.

### 4.1 Výzkumný problém a výzkumné otázky

Ve stresu je pracovník hmotné nouze téměř každý den. Pokud je pracovník v permanentním stresu, může se u něj postupem času projevit syndrom vyhoření. Tento syndrom postihuje především pracovníky, kteří jsou v každodenním kontaktu s lidmi, nedostává se jim kladné odezvy a nemají dostatek volného času pro své aktivity. U pracovníků hmotné nouze je velký předpoklad vzniku syndromu vyhoření především kvůli jejich zvláštním nárokům na povolání. Tyto nároky vznikají právě z intenzivního kontaktu se specifickými klienty využívajících sociální služby. Pracovníci hmotné nouze také pracují s lidmi, kteří jsou bez přístřeší, bydlí na azylovém domě, jsou ohroženi sociálním vyloučením, mají exekuce, v nadměrné míře užívají drogy a alkohol. Právě proto velmi často pracují pod tlakem a zažívají stresové a konfliktní situace. Ke vzniku vyhoření přispívá také velké množství klientů, které má pracovník ve své péči. Pracovníci hmotné nouze pracují s dávkami hmotné nouze, podle doložených podkladů a na základě zákona o pomoci v hmotné nouzi rozhodují o přiznání/nepřiznání dávky. Kvůli tomu pracovníci hmotné nouze bývají pod velkým tlakem a velmi často se setkávají se slovním a někdy i fyzickým napadením. Mnoho pracovníků se následně stresuje jen při pomyslení, že se mají opětovně sejit s klientem, který na ně slovně nebo fyzicky zaútočil. Do stresových situací se dostávají také při sociálním šetření v domácnosti klienta. Kvůli bezpečnosti se takového šetření účastní hned dvě pracovnice. O všech těchto problémech jsme se zmínili již v teoretické části naší práce. Kvůli těmto situacím jsou pracovníci pod nadměrným stresem a kvůli tomu u nich hrozí právě výskyt syndromu vyhoření. Vzhledem k tomu, že pracovníci hmotné nouze spolupracují s lidmi, kteří jsou v tíživé životní situaci, je velmi důležité, aby se tito

pracovníci cítili vyrovnaně a komfortně. Pokud by tomu tak nebylo, mohlo by se to projevit na jejich chování při jednání s klientem a vznikaly by tak další konflikty na pracovišti. Postupem času by tyto konflikty pak nemusely vznikat pouze mezi pracovníky a klienty, ale také mezi pracovníky a ostatními kolegy, popřípadě s nadřízeným. Kvůli všem těmto aspektům jsme se rozhodli zkoumat syndrom vyhoření u pracovníků hmotné nouze ve Zlínském kraji. Mimo toho, že nás zajímá míra syndromu vyhoření, budeme zkoumat také jaký mají vliv na syndrom vyhoření další aspekty jako je věk, vzdělání a délka praxe na oddělení hmotné nouze. Podle následných výsledků budeme následně navrhnout vhodné doporučení pro praxi tak, aby se dalo předejít vzniku syndromu vyhoření. Je to z toho důvodu, že pracovníci hmotné nouze mohou poskytnout adekvátní péči druhým lidem teprve tehdy, pokud se nejprve řádně postarají sami o sebe a o svůj soukromý a pracovní život.

Na Griffith Univerzitě v Austrálii proběhl v roce 2011 **výzkum**, který byl zaměřený na zjištění aspektů vedoucí k velké míře stresu a následně ke vzniku syndromu vyhoření u sociálních pracovníků. (Lloyd et al., 2011, s. 2055-256) Podobný výzkum proběhl také ve Španělsku, výsledky obou zkoumání nám ukázaly, že sociální pracovníci čelí velkému psychickému tlaku a vykazují výskyt **vysokého vyhoření především** z hlediska emočního vyčerpání (EE). Ukázalo se také, že velký vliv na syndrom vyhoření má délka praxe. Čím je delší praxe, tím je větší předpoklad k výskytu syndromu vyhoření. Zjistili, také že mezi faktory přispívající ke stresu a syndromu vyhoření patří zejména **pracovní náplň** sociální práce, organizace pracovního prostředí a rozdíly mezi praxí a pracovními požadavky. Výsledkem výzkumu bylo prokázáno, že supervize a týmová podpora patří mezi ochranné faktory a prevence proti vzniku syndromu vyhoření. (Sánchez-Moren et al. 2015, s. 1-14) Dojivová (2011) ve stejném roce jako se realizoval výzkum na Griffith Univerzitě v Austrálii, uskutečnila výzkum zaměřený na syndrom vyhoření u pracovníků Úřadu práce České republiky. Výsledky ukázaly, že už v roce 2011 z celkem 27 dotázaných pracovníků byli celkem 3, kteří byli vyhořelí ve všech třech oblastech (EE, DP i PA) a u dalších 15 pracovníků se objevilo vyhoření alespoň v jedné ze zkoumaných oblastí.

V souladu s výzkumným problémem a proměnnými jsme si stanovili následující výzkumné otázky, jejichž úkolem je zjistit:

**Jaká je míra syndromu vyhoření u pracovníků hmotné nouze ve Zlínském kraji?**

Jaká je míra výskytu syndromu vyhoření u pracovníků hmotné nouze ve Zlínském kraji v oblasti emocionálního vyčerpání?

Jaká je míra výskytu syndromu vyhoření u pracovníků hmotné nouze ve Zlínském kraji v oblasti depersonalizace?

Jaká je míra výskytu syndromu vyhoření u pracovníků hmotné nouze ve Zlínském kraji v oblasti osobního uspokojení z práce?

**Vliv věku na míru vyhoření**

**Jaký vliv má věk pracovníků na míru syndromu vyhoření?**

Jaký vliv má věk pracovníků na míru syndromu vyhoření v oblasti emocionálního vyčerpání?

Jaký vliv má věk pracovníků na míru syndromu vyhoření v oblasti depersonalizace?

Jaký vliv má věk pracovníků na míru syndromu vyhoření v oblasti osobního uspokojení z práce?

**Vliv dosaženého vzdělání na míru vyhoření**

**Jaký vliv má dosažené vzdělání na míru syndromu vyhoření?**

Jaký vliv má dosažené vzdělání na míru syndromu vyhoření v oblasti emocionálního vyčerpání?

Jaký vliv má dosažené vzdělání na míru syndromu vyhoření v oblasti depersonalizace?

Jaký vliv má dosažené vzdělání na míru syndromu vyhoření v oblasti osobního uspokojení z práce?

## Vliv délky praxe na míru vyhoření

### Jaký vliv má délka praxe na míru syndromu vyhoření?

Jaký vliv má délka praxe na míru syndromu vyhoření v oblasti emocionálního vyčerpání?

Jaký vliv má délka praxe na míru syndromu vyhoření v oblasti depersonalizace?

Jaký vliv má délka praxe na míru syndromu vyhoření v oblasti osobního uspokojení z práce?

## 4.2 Cíl výzkumu a stanovení hypotéz

Prvním důležitým krokem v našem výzkumu je stanovit si cíle naší diplomové práce. Cílů jsme si stanovili více. Jako první budeme zkoumat, jaká **je míra vyhoření u pracovníků hmotné nouze ve Zlínském kraji**. Abychom dokázali na tento cíl odpovědět, rozhodli jsme se tuto míru zkoumat rovnou ve třech oblastech, a to v **oblasti emocionálního vyčerpání (EE)**, **depersonalizace (DP)** a v **oblasti osobního uspokojení z práce (PA)**. Za hlavní ukazatel míry výskytu vyhoření se označuje oblast emocionálního vyčerpání.

Mimo náš první cíl jsme si zvolili také **další cíle**. Po prostudování odborné literatury jsme zjistili, že na vznik syndromu vyhoření má také vliv věk pracovníků. Ohroženi jsou především mladí pracovníci a přibývajícimi roky výskyt syndromu vyhoření klesá. Z tohoto důvodu nás zajímá zda má věk vliv na vyhoření u těchto pracovníků. Dále jsme se dočetli, že syndromem vyhoření trpí především méně vzdělaní pracovníci, proto jsme jako druhý faktor zvolili vzdělání pracovníků. Protože jsou pracovníci hmotné nouze dlouhodobě vystaveni nadměrnému stresu a psychickému vypětí, posledním faktorem, který budeme zkoumat, je délka praxe. Tím, že jsme si stanovili tyto důležité faktory si následně dokážeme lépe odpovědět na náš hlavní výzkumný cíl.

Poslední cíl, který jsme si stanovili, bylo, na základě výzkumu navrhnout vhodné doporučení pro praxi, které by bylo pro pracovníky hmotné nouze přínosem a ze kterého by mohli čerpat inspiraci. Takové doporučení by mohlo být přínosem nejenom pro samotné pracovníky, ale také pro zaměstnavatele, případně i pro ty, kteří se chystají nastoupit na pracovní místo pracovníka hmotné nouze.

Pro náš výzkum jsme si stanovili také hypotézy. Hlavní význam **hypotéz** spočívá v tom, že ověřují souvislosti mezi proměnnými. Hypotézy nám pomáhají s optimalizací informačních údajů, udávají nám, kterým směrem se máme vydat, a tak nám šetří časové a finanční zdroje. Prostřednictvím hypotéz je pro nás snazší určit nástroje pro šetření. Prostřednictvím

zkoumání je jejich smyslem potvrzení nebo vyvrácení určitých předpokladů. Z tohoto důvodu ty otázky, které se týkají hypotéz, tvoří jádro každého dotazníku. (Kozel, 2006, s. 75)

### **Formulace hypotéz**

#### **Vliv věku na míru vyhoření**

**H1:** Předpokládáme, že existuje statisticky vzájemná souvislost v míře syndromu vyhoření v oblasti emocionálního vyčerpání v závislosti na věku pracovníků.

**H2:** Předpokládáme, že existuje statisticky vzájemná souvislost v míře syndromu vyhoření v oblasti depersonalizace v závislosti na věku pracovníků.

**H3:** Předpokládáme, že existuje statisticky vzájemná souvislost v míře syndromu vyhoření v oblasti osobního uspokojení z práce v závislosti na věku pracovníků.

Kozel (2006) uvádí, že hypotéza by měla obsahovat vztah k reálně poznatelným jevům (nejedná se o hypotetické jevy, které mohou nastat v budoucnu). Z tohoto důvodu jsme hledali oporu v literatuře. Prostřednictvím tohoto zjištění jsme si určili, že hypotéza vztahující se k **věku pracovníků a míry vyhoření** (Hypotéza č. 1, 2 a 3) vychází z tvrzení, že některé studie poukazují na to, že syndromem vyhoření trpí více mladých pracovníků a jeho frekvence následně klesá věkem. Podle jiných autorů se syndrom objevuje velmi často u mladých, méně vzdělaných a svobodných sociálních pracovníků. (Maroon, 2012, s. 35)

#### **Vliv dosaženého vzdělání na míru vyhoření**

**H4:** Předpokládáme, že existuje statisticky vzájemná souvislost mezi mírou syndromu vyhoření v oblasti emocionálního vyčerpání v závislosti na dosaženém vzdělání pracovníků.

**H5:** Předpokládáme, že existuje statisticky vzájemná souvislost mezi mírou syndromu vyhoření v oblasti depersonalizace v závislosti na dosaženém vzdělání pracovníků.

**H6:** Předpokládáme, že existuje statisticky vzájemná souvislost mezi mírou syndromu vyhoření v oblasti osobního uspokojení z práce v závislosti na dosaženém vzdělání pracovníků.

Hypotéza, která zkoumá **vliv dosaženého vzdělání na míru vyhoření** (hypotéza č. 4, 5, 6) vychází z tvrzení, kdy Švignarová (2006) uvádí, že ke vzniku syndromu vyhoření u sociálních pracovníků přispívá velký počet klientů, které má sociální pracovník ve své péči a vyšší vzdělání. Naopak Maroon (2012) uvádí, že se syndrom objevuje velmi často u mladých a méně vzdělaných pracovníků.

### **Vliv délky praxe na míru vyhoření**

**H7:** Předpokládáme, že existuje statisticky vzájemná souvislost mezi mírou syndromu vyhoření v oblasti emocionálního vyčerpání v závislosti na délce praxe pracovníků

**H8:** Předpokládáme, že existuje statisticky vzájemná souvislost mezi mírou syndromu vyhoření v oblasti depersonalizace v závislosti na délce praxe pracovníků.

**H9:** Předpokládáme, že existuje statisticky vzájemná souvislost mezi mírou syndromu vyhoření v oblasti osobního uspokojení z práce v závislosti na délce praxe pracovníků.

Jako poslední jsme zkoumali tvrzení, které se vztahují na **vliv délky praxe na míru vyhoření** (hypotéza č.7, 8, 9). Zde vycházíme z tvrzení, že syndromem vyhoření trpí velké množství lidí, kteří jsou dlouhodobě vystaveni nadměrné psychické zátěži a stresu, (Stock, 2010, s. 9) Někteří lidé uvádějí jako krizový faktor délku praxe na stejné pozici. Někteří lidé ji naopak považují za nepodstatný faktor. (Maroon, 2012, s. 35)

## **4.3 Druh výzkumu, sběr dat a třídění materiálu**

Protože jsme potřebovali oslovit velké množství respondentů, rozhodli jsme se pro náš výzkum zvolit metodu **kvantitativního** výzkumu. Kvantitativní výzkum vychází z toho, že se lidské chování dá předpokládat a zároveň i změřit. Nejvhodnější metoda sběru dat pro nás byla volba dotazníkového šetření v online prostředí Survio. Takovou metodu jsme zvolili především proto, že se jedná o nejrychlejší způsob a zároveň nám dotazníkové šetření zaručí naprostou anonymitu respondentům, naši nestrannost a udržení si odstupů od zkoumaných jevů. (Gavora, 2000, s. 32)

V našem výzkumu budeme postupovat primárně podle Chrásky, který výzkum rozděluje celkem do čtyř fází:

- **stanovení problému**
- **formulace hypotéz**
- **testování hypotéz**
- **vyvození závěrů a jejich prezentace** (Chráska, 2016, s. 11)

Cílem kvantitativního výzkumu je především testování hypotéz a vztahu mezi proměnnými. V tomto výzkumu máme pouze omezený rozsah informací o hodně jedincích. Gavora (2000) uvádí, že kvalitní dotazník v kvantitativním výzkumu by měl obsahovat předem připravené a správně formulované otázky, které jsou zároveň promyšleně seřazeny a na které daný pracovník odpovídá písemně. Abychom získali co nejpřesnější data o míře výskytu syndromu vyhoření, rozhodli jsme se zvolit standardizovaný otazník **MBI**, Maslach Burnout Inventory. Dotazník MBI tvoří celkem 22 položek. Ty se skládají z 9 otázek zaměřených na emocionální vyčerpání, 5 otázek zaměřených na depersonalizace a 8 otázek zaměřených na snížený pracovní výkon. U každé této otázky je možnost vyjádřit odpověď jedním ze sedmi stupňů pocitů na stupnici 0-7, kdy 0 znamená, že tyto pocity vůbec nepocítují a 7 znamená, že tyto pocity pocítují velmi silně. Pozitivně jsou formulovány výroky z oblasti osobního uspokojení z práce a negativní výroky jsou formulovány z oblasti emocionálního vyčerpání a depersonalizace. Jednotlivé výroky jsou v tomto dotazníku uvedeny náhodně, nemají mezi sebou žádnou souvislost a respondenti tak odpovídají zcela intuitivně. (Křivohlavý, 2012, s. 56) Jednotlivé znění otázek dotazníku a jeho rozdělení je součástí přílohy č. P 1 této diplomové práce. Námi zvolený dotazník, je jednou z nejpoužívanějších forem pro zjištění míry vyhoření, protože se snaží zaměřit na výskyt vyhoření ve třech oblastech:

**EE – emotional exhaustion (emocionální vyčerpání)** - emocionální vyčerpání je pro nás nejdůležitějším ukazatelem přítomnosti vyhoření. Ztráta chuti k životu, emocionální vyčerpání, nedostatek sil při pracovní i jiné činnosti a zároveň nulová motivace, jsou považovány za základní příznaky syndromu vyhoření.

**DP – depersonalizace (ztráta úcty k druhým lidem jako lidským bytostem)** - depersonalizace se zřetelně projektuje u lidí, kteří jsou v neustálém kontaktu s lidmi, a kteří mají velkou potřebu reciprocity, tj. kladné odpovědi od těch, kterým se věnují (např. sociální služby, učitelé, vedení pracovního týmu aj.). Ve chvílích, kdy se jim kladné odezvy nedostává, staví se k druhým lidem cynicky a zahořknou. Přestává pak v nich vidět lidské osobnosti, ztrácejí k nim úctu a povinný respekt. Při extrémních případech s nimi jednají jako s neživými předměty.



**PA – personal accomplishment, (snížení výkonnosti)** - s tímto se setkáváme především u lidí, kteří mají nízkou míru zdravého sebehodnocení a sebedůvěry. Tím, že si sami sebe moc neceníme, nemáme ani dostatek energie pro zvládnání stresové situace, životních těžkostí a konfliktů. (Křivohlavý, 2012, s. 55)

Abychom zjistili rozdělení pracovníků, kteří se zúčastní výzkumného šetření a určili jejich složení, rozhodli jsme se na začátek dotazníku do části „**Základní údaje o pracovnících**“ umístit čtyři základní otázky. Tyto otázky byly zaměřeny na **věk, nejvyšší dosažené vzdělání, pracovní zařazení a také na délku praxe** pracovníků na oddělení hmotné nouze. Prostřednictvím těchto čtyř základních otázek dokážeme ověřit stanovené hypotézy.

#### **4.4 Výzkumný soubor a druh výběru**

Při volbě výzkumného souboru jsme postupovali následovně. Za pomoci personálního oddělení na pobočce v Kroměříži jsme zjistili, že se ve Zlínském kraji nachází celkem 77 pracovníků hmotné nouze. Když vezmeme v úvahu, že nám nemusejí být vyplněny všechny dotazníky z důvodu dlouhodobé pracovní neschopnosti, postavení mimo službu, COVID-19 aj., rozhodli jsme se proto oslovit všech 77 respondentů. Dotazníkové šetření tedy probíhalo v časovém rozmezí od 25.5.2022 do 3.6.2022. Výzkumný soubor tvoří všichni pracovníci hmotné nouze ve Zlínském kraji, kteří jsou pracovníky úřadu práce a zároveň tak pro nás tvoří základní soubor.

##### **Informace pro výzkum:**

**Druh výběru:** Záměrný, exhaustivní

**Základní soubor:** Pracovníci hmotné nouze ve Zlínském kraji

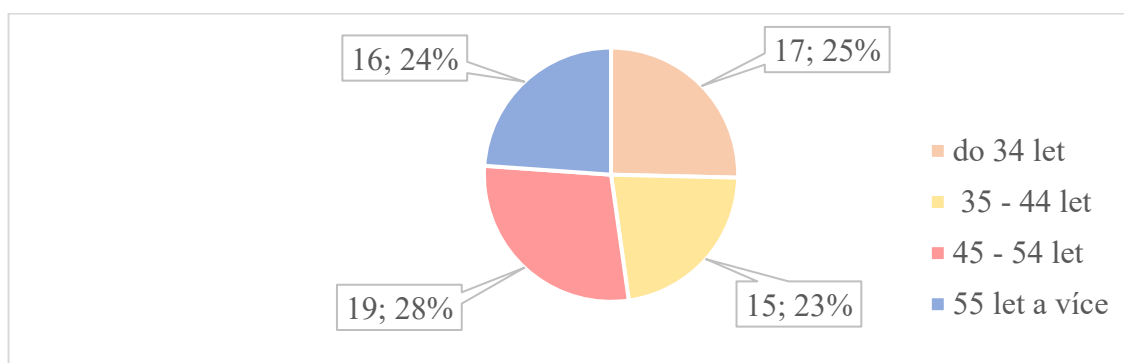
**Výběrový soubor:** Pracovníci hmotné nouze ve Zlínském kraji

Výzkumný soubor tvoří všichni pracovníci hmotné nouze. Pod tento pracovní útvar spadají sociální pracovníci hmotné nouze a referenti dávek. S opětovným souhlasem krajské ředitelky ve Zlíně, byl přes ředitele Úřadu práce v Kroměříži rozeslán odkaz na webové stránky Survio pro vyplnění dotazníku. Odkaz byl rozeslán na jednotlivé kontaktní pracoviště v rámci Zlínského kraje. Jednalo se celkem o 13 kontaktních pracovišť jmenovitě tedy Bystřice pod Hostýnem (4 resp.), Holešov (4 resp.), Karolinka (1 resp.), Kroměříž (14

resp.), Otrokovice (5 resp.), Rožnov pod Radhoštěm (4 resp.), Slavičín (1 resp.), Uherské Hradiště (8 resp.), Uherský Brod (6 resp.), Valašské Klobouky (3 resp.), Valašské Meziříčí (7 resp.), Vsetín (10 resp.) a Zlín (10 resp.) Dotazník byl vyplňován online pomocí internetového prostředí Survio.

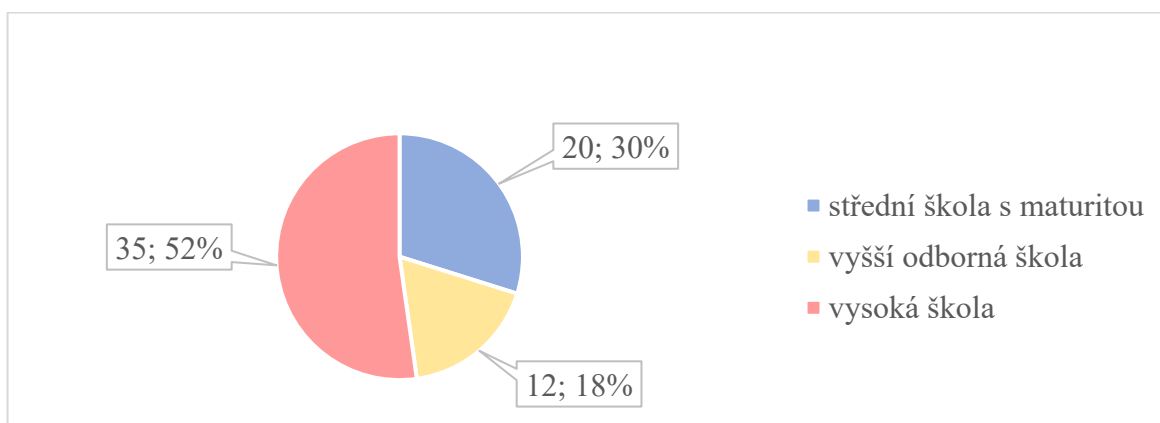
Zajímalo nás rozdělení pracovníků, kteří se účastní výzkumu. K tomu rozdělení nám slouží první část dotazníku s názvem „Základní údaje o pracovnících“, která obsahuje celkem **4 základní otázky**.

Dotazníkového šetření se zúčastnilo **celkem 67 (87 %)** pracovníků, nejvíce z nich tj. 19 (28 %) je ve věku 45–54 let, do 34 let se nachází celkem 17 (25 %) pracovníků, třetí největší skupinu tvoří pracovníci ve věku 55 let a více 16 (24 %) a poslední skupinu tvoří 15 (23 %) pracovníků ve věku 35–44 let. Můžeme si všimnout, že je vzorek pro náš výzkum **vyrovnaný**.



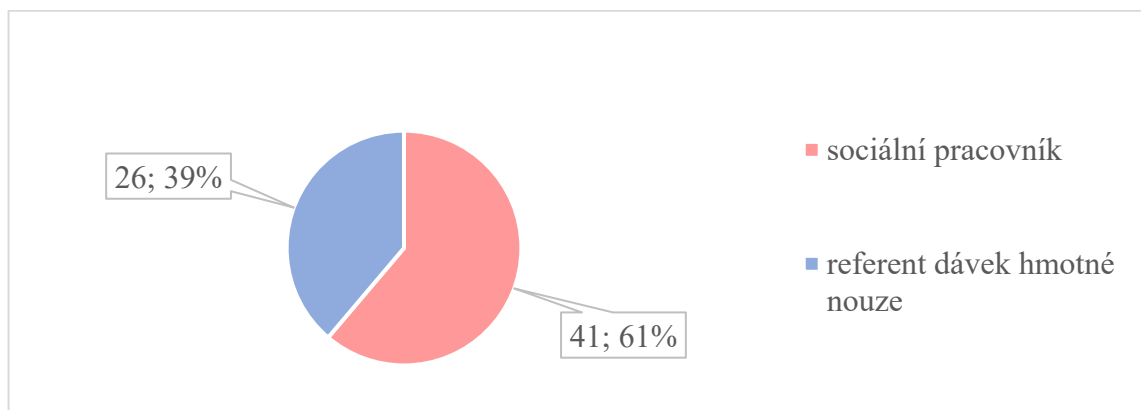
Graf 1– Věkové rozdělení pracovníků

Nejvíce pracovníků z oddělení hmotné nouze 35 (52 %) má vystudovanou vysokou školu, druhý největší počet pracovníků 20 (30 %) se řadí do vzdělání se střední školou s maturitou a nejméně pracovníků 12 (18 %) má vyšší odborné vzdělání.



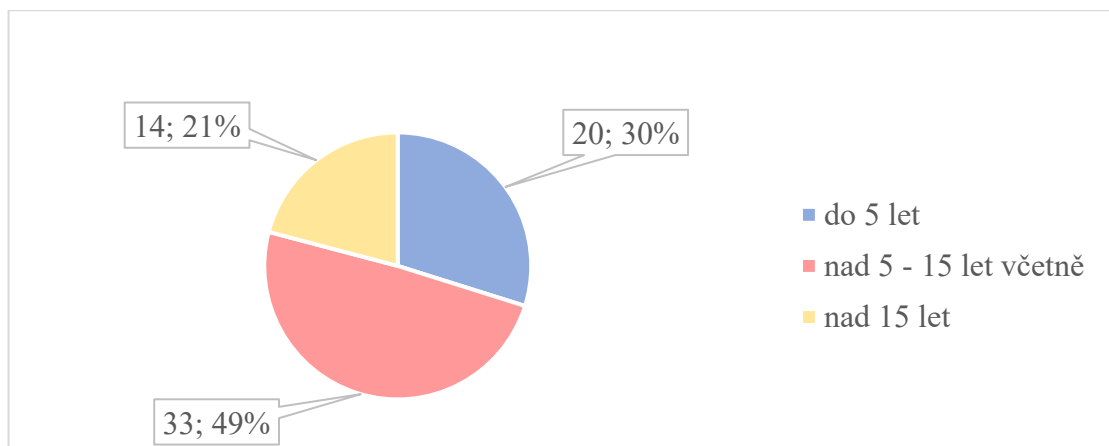
Graf 2 – Nejvyšší dosažené vzdělání pracovníků

Výzkumného šetření se zúčastnilo nejvíce sociálních pracovníků v počtu 41 (61 %) a referentů dávek hmotné nouze bylo celkem 26 (39 %). To nám udává, že na oddělení hmotné nouze je více pracovních míst určeno právě pro sociální pracovníky, kteří jsou zaměřeni na sociální práci s klienty.



Graf 3– Pracovní zařazení pracovníků

Poslední otázka se zaměřovala na délku dosažené praxe na oddělení hmotné nouze. Ukázalo se, že nejvíce pracovníků 33 (49 %) má délku praxe v rozmezí nad 5 let – 15 let včetně. Praxi v délce do 5 let má celkem 20 (30 %) pracovníků a nejméně spadá do kategorie nad 15 let praxe, celkem tedy 14 (21 %). Je možné, že na tomto oddělení pracovníci tak dlouho nevydrží, především kvůli náročnosti této profese.



Graf 4 – Délka praxe pracovníků

#### 4.5 Způsob analýzy získaných dat

Jednotlivé odpovědi, které jsme získali přes portál Survio, jsme exportovali do jedné souhrnné tabulky v **MS Excelu**. Každé z odpovědí jsme přiřadili číslo v rozmezí 0–7, což nám následně usnadnilo třídění. Jak jsme již zmínili výše, pro náš výzkum jsme zvolili standardizovaný dotazník **MBI**, Maslach Burnout Inventory. Každá otázka v dotazníku má

již svoji hodnotu na 0–7. Nula v tento moment značí to, že pracovník tento pocit vůbec nepocítuje a sedm značí, že tyto pocity pocítuje velmi silně. Tento dotazník zjišťuji míru syndromu vyhoření ve třech oblastech, a to oblast emocionálního vyčerpání (nejdůležitější ukazatelem výskytu syndromu vyhoření), depersonalizace a oblast osobního uspokojení z práce. Vyhodnocení dotazníku spočívá v součtu všech bodových hodnocení v jednotlivých oblastech a zařazení do příslušného stupně vyhoření.

Stupeň pro oblast emocionální vyčerpání – EE

Nízký	0–16
Mírný	17–26
Vysoký	27 a více (vyhoření)

-----

Stupeň pro oblast depersonalizace – DP

Nízký	0–6
Mírný	7–12
Vysoký	13 a více (vyhoření)

-----

Stupeň pro oblast osobního uspokojení z práce – PA

Vysoký	39 a více
Mírný	38–32
Nízký	31–0 (vyhoření)

Díky tomu, že jsme získaná data porovnali se stupni vyhoření ve všech třech oblastech, získali jsme tak odpovědi na stanovené výzkumné otázky. Jakmile jsme si odpověděli na výzkumné otázky, přešli jsme k ověřování hypotéz. Zde jsme za pomoci určení proměnných zjistili, že k vyhodnocení hypotéz využijeme test ANOVU.

## 5 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT VÝZKUMU

Výzkumné šetření probíhalo v časovém rozmezí od 25.5.2022 do 3.6.2022. Dotazník byl vyplňován online pomocí internetového **prostředí Survio**. Odkaz na dotazník byl zaslán přes ředitele Úřadu práce v Kroměříži, který jej zaslal všem ředitelům vybraných kontaktních pracovišť a ti jej následně přeposlali na své podřízené.

Získaná data byla poté ručně přenesena do jedné souhrnné excelové tabulky. Každé odpovědi byla následně přiřazena hodnota (jedná se o hodnotu v rozmezí 0-7, dle počtu možných variant odpovědí). Takto upravená data bylo následně snazší zpracovat a vyhodnotit. Zdrojem pro všechny uvedené grafy a tabulky je **vlastní** zpracování. Pro přehlednější zpracování byly uvedené výsledky uváděny jako hodnoty v tabulkách s označením absolutní četnosti ( $n_i$ ) a relativní četnosti ( $f_i$ ). Při interpretaci dat byly v tabulkách zobrazeny hodnoty jako je „ $\bar{O}$ “ – průměrná hodnota odpovědí, „SD“ – směrodatná odchylka, která nám říká, jak se dané odpovědi rozptylují od průměru, „Min“ a „Max“ – minimální a maximální hodnota odpovědí.

Za pomoci personálního oddělení na pobočce v Kroměříži jsme zjistili, že se ve Zlínském kraji se nyní nachází celkem 77 pracovníků hmotné nouze. Z těchto 77 dotazníků se nám celkem vrátilo 67 dotazníků, což je **87 %** návratnost ze všech. Celkový počet, ze kterého budeme tedy vycházet a tvořit výzkum, je **N = 67 respondentů**. Pro potřeby našeho výzkumu se tento počet respondentů jeví jako velmi dostačující.

Vyhodnocení výsledků výzkumného šetření vycházelo z výzkumných otázek a hypotéz. V následující kapitole byly výsledky analyzovány na výzkumné otázky a hypotéz. Analýzy výsledků byly pro lepší přehlednost znázorněny v tabulkách. Na základě analýzy výsledků byly hypotézy potvrzeny nebo vyvráceny a následně popsány.

V následující části se budeme věnovat stanoveným výzkumným cílům a ověřováním hypotéz.

### ***Míra syndromu vyhoření u pracovníků hmotné nouze ve Zlínském kraji.***

*Jaká je míra výskytu syndromu vyhoření u pracovníků hmotné nouze ve Zlínském kraji v oblasti **emocionálního vyčerpání**?*

*Jaká je míra výskytu syndromu vyhoření u pracovníků hmotné nouze ve Zlínském kraji v oblasti **depersonalizace**?*

*Jaká je míra výskytu syndromu vyhoření u pracovníků hmotné nouze ve Zlínském kraji v oblasti **osobního uspokojení z práce**?*

Oblast	Stupeň vyhoření					
	vysoký		mírný		nízký	
	$n_i$	$f_i$	$n_i$	$f_i$	$n_i$	$f_i$
<b>EE – Emocionální vyčerpání</b>	41	61,19 %	13	19,40 %	13	19,40 %
<b>DP – Depersonalizace</b>	43	64,18 %	16	23,88 %	8	11,94 %
<b>PA – osobní uspokojení z práce</b>	28	41,79 %	24	35,82 %	15	22,39 %

Tabulka 1 Četnosti – míra vyhoření v oblasti EE, DP a PA

### **Emocionální vyčerpání – EE**

Z tabulky 1 můžeme vyčíst, že v oblasti emocionálního vyčerpání celkem **41 (61,19 %)** všech pracovníků svými odpověďmi řadíme do **vysokého** stupně vyhoření. Je to až alarmující zjištění, protože hlavní ukazatel míry vyhoření je pro nás právě oblast emocionálního vyčerpání. Zkoumali jsme odpovědi pracovníků a došli jsme ke zjištění, že více než polovina všech pracovníků na oddělení hmotné nouze má nedostatek energie, mohou jevit známky podráždění a pociťovat velkou únavu. Nemají dostatek sil a motivace pro kvalitní zpracování pracovních úkolů. Do **mírného** a **nízkého** stupně vyhoření v oblasti EE se řadí stejný počet pracovníků tj. 13 (19,40 %).

### **Depersonalizace – DP**

Můžeme si všimnout, že se opět více než polovina pracovníků **43 (64,18 %)** také nachází ve **vysokém** stupni vyhoření v oblasti depersonalizace. I zde jsme se snažili prostudovat odpovědi pracovníků a nejčastěji pracovníci souhlasili s výrokem, že tito pracovníci se za dobu své práce stali méně citliví ke svým klientům a ztrácí zájem o to co se s jejich klienty děje. Tito pracovníci mohou ve svých klientech přestávat vidět lidské osobnosti, ztrácejí k nim úctu a povinný respekt. V extrémních případech s nimi mohou jednat jako s neživými předměty. Do mírného stupně v oblasti DP se řadí celkem 16 (23,88 %) pracovníků a v nízkém stupni je pouze 8 (11,94 %) pracovníků.

### **Osobní uspokojení z práce – PA**

Třetí zkoumaná oblast je oblast osobního uspokojení z práce (viz. tabulka 1). V této oblasti má nejvíce pracovníků **28 (41,79 %)** **vysoké uspokojení** ze své práce a 24 (35,82 %) se nachází

v mírném stupni uspokojení. **Nízký stupeň** uspokojení (tj. vyhoření) ze své práce pocítuje celkem 15 (22,39 %) pracovníků hmotné nouze. Prozkoumali jsme odpovědi pracovníků a našli jsme, že tito pracovníci si vůbec nevěří a mají velmi nízké sebevědomí. Uvádějí, že nedovedou u svých klientů vyvolat uvolněnou atmosféru a za roky své práci si nemyslí, že by udělali hodně dobrého pro své klienty. Někteří z pracovníků už ve své práci nedovedou citové problémy řešit velmi klidně a vyrovnaně.

Oblast	N	Ø	SD	Min.	Max.
<b>EE – Emocionální vyčerpání</b>	67	<b>29,54</b>	13,24	6	63
<b>DP – Depersonalizace</b>	67	<b>13,91</b>	5,97	1	31
<b>PA – osobní uspokojení z práce</b>	67	32,27	7,42	12	44

Tabulka 2 Průměrné hodnoty míry vyhoření v oblasti EE, DP a PA

### Emocionální vyčerpání – EE

Pracovníci hmotné nouze se průměrnou hodnotou svých odpovědí **29,54** řadí do **vysokého** stupně vyhoření v oblasti emocionálního vyčerpání (tabulka 2). Spodní hranice pro vysoký stupeň vyhoření je 27 bodů. Pečlivě jsme prostudovali odpovědi pracovníků a zjistili jsme, že tito pracovníci uvádějí, že je práce citově vysává a cítí se vyčerpání, ze své práce.

### Depersonalizace – DP

Z tabulky 2 také zjistíme, že průměrnou hodnotou odpovědí **13,91** se pracovníci hmotné nouze řadí opět do **vysokého** stupně vyhoření. V tomto případě je výsledek velmi na hraně, protože spodní hranice pro vysoký stupeň vyhoření je přesně 13 bodů. Pracovníci vnímají fakt, že jim někteří klienti přičítají některé své problémy a pracovníky tím pádem moc nezajímá co se s jejich klienty děje, z tohoto důvodu se mohou stát citově tvrdými a méně citlivými k lidem.

### Osobní uspokojení z práce – PA

Poslední oblast zkoumání je osobní uspokojení z práce. V této tabulce můžeme vidět, že pracovníci hmotné nouze svým průměrem **32,27** spadají **do mírného stupně** uspokojení z práce. Když jsme průměrnou hodnotu porovnali s tabulkou pro vyhodnocení, zjistili jsme, že horní hranice pro mírný stupeň uspokojení je 32. To nám udává, že se jedná o opravdu

velmi těsný výsledek a pracovníci hmotné nouze by mohli časem patřit do vysokého stupně uspokojení.

*Vliv věku pracovníků na míru syndromu vyhoření.*

*Jaký vliv má věk pracovníků na míru syndromu vyhoření v oblasti **emocionálního vyčerpání**?*

**H1<sub>A</sub>**: Předpokládáme, že **existuje** statisticky vzájemná souvislost v míře syndromu vyhoření v oblasti emocionálního vyčerpání v závislosti na věku pracovníků.

**H1<sub>0</sub>**: Předpokládáme, že **neexistuje** statisticky vzájemná souvislost v míře syndromu vyhoření v oblasti emocionálního vyčerpání v závislosti na věku pracovníků.

Věk pracovníků	Stupeň vyhoření			Σ
	vysoký	mírný	Nízký	
do 34 let	10	1	6	17
35–44 let	8	4	3	15
45–54 let	14	3	2	19
55 a více	9	5	2	16
Σ	41 (61,19 %)	13 (19,40 %)	13 (19,40 %)	67 (100 %)

Tabulka 3 Četnosti (věk) – míra vyhoření v oblasti EE

V tabulce 3 si můžeme všimnout, že celkem **41 (61,19 %)** z všech pracovníků hmotné nouze se nachází ve **vysokém** stupni vyhoření. Ve své podstatě na tomto oddělení ve Zlínském kraji pracuje více než polovina pracovníků, kteří jsou naprosto vyhořelí. V mírném a nízkém stupni vyhoření se poté nachází stejný počet pracovníků tj. 13 (19,40 %). Celkem 14 pracovníků ve věku 45-54 let se nejvíce nacházejí ve vysokém stupni vyhoření stejně jako pracovníci ve věku do 34 let (10 pracovníků). V kategorii ve věku 35-44 let (8) a 55 a více let (9) se nachází téměř stejný počet pracovníků ve vysokém stupni vyhoření. V nízkém stupni vyhoření se nachází nejméně pracovníků ve věkové kategorii 45-54 let a 55 a více let, jedná se pouze o dva pracovníky z každé kategorie.

Věk pracovníků	N	Ø	SD	Min.	Max.
do 34 let	17	28,35	14,99	9	63
35–44 let	15	26,93	9,46	9	38
45–54 let	19	31,32	12,54	6	51
55 a více	16	31,13	14,51	6	61

Tabulka 4 Průměrné hodnoty (věk) míry vyhoření v oblasti EE



Z tabulky 4 si můžeme všimnout, že v případě, kdybychom průměrné hodnoty zaokrouhlili na celá čísla, tak zjistíme, že všichni pracovníci hmotné nouze se svým průměrem zařazují do **vysokého stupně** vyčerpání. Pouze kategorie ve věku 35–44 let se svoji průměrnou hodnotou řadí do mírného stupně vyčerpání tj. **26,93** Tento výsledek je opravdu na hraně, protože spodní hranice pro vysoký stupeň vyčerpání je 27 bodů a více.

## ANOVA

Zdroj variability	SS	Rozdíl	MS	F	Hodnota P	F krit
Mezi výběry	225,9858	3	75,32859	<b>0,412072</b>	0,7448902	<b>2,750541</b>
Všechny výběry	11516,67	63	182,8043			
Celkem	11742,66	66				

Tabulka 3 Ověření hypotézy (věk) - oblast EE – ANOVA

Abychom dokázali ověřit naši stanovenou hypotézu, určili jsme si proměnné a zjistili jsme, že nejvhodnější test pro její ověření je ANOVA. **Při ověřování všech hypotéz v naší diplomové práci jsme pracovali s hladinou významnosti 0,5** a za pomoci testu ANOVA jsme zjistili, že hodnota  $F=0,412 < F_{krit}=2,751$ . Takové zjištění nám udává, že přijímáme nulovou hypotézu a zamítáme alternativní tzn. že **neexistuje** statisticky vzájemná souvislost v míře syndromu vyhoření v oblasti emocionálního vyčerpání v závislosti na věku pracovníků

*Jaký vliv má věk pracovníků na míru syndromu vyhoření v oblasti **depersonalizace**?*

**H2<sub>A</sub>:** Předpokládáme, že **existuje** statisticky vzájemná souvislost v míře syndromu vyhoření v oblasti depersonalizace v závislosti na věku pracovníků.

**H2<sub>0</sub>:** Předpokládáme, že **neexistuje** statisticky vzájemná souvislost v míře syndromu vyhoření v oblasti depersonalizace v závislosti na věku pracovníků.

Věk pracovníků	Stupeň vyhoření			Σ
	vysoký	mírný	nízký	
do 34 let	<b>10</b>	7	0	17
35–44 let	<b>10</b>	2	3	15
45–54 let	<b>13</b>	4	2	19
55 a více	<b>10</b>	3	3	16
Σ	<b>43 (64,18 %)</b>	16 (23,88 %)	8 (11,94 %)	<b>67 (100 %)</b>

Tabulka 4 Četnosti (věk) – míra vyhoření v oblasti DP

Tabulka 4 nám zobrazuje, že více než polovina pracovníků z oddělení hmotné nouze se nachází ve **vysokém stupni vyhoření** v oblasti depersonalizace tj. **43 (64,18 %)** pracovníků. Takové množství pracovníků je opravdu velmi kritické. Tito pracovníci získali více než 13 bodů při vyplňování dotazníku a byli zařazeni do vysokého stupně. V nízkém stupni se nachází pouze 8 (11,94 %) pracovníků ze Zlínského kraje a v mírném stupni vyhoření je jen 16 (23,88 %) pracovníků.

Věk pracovníků	N	Ø	SD	Min.	Max.
do 34 let	17	<b>14,06</b>	5,17	7	25
35–44 let	15	<b>13,20</b>	5,19	4	25
45–54 let	19	<b>14,26</b>	5,66	2	23
55 a více	16	<b>14,00</b>	7,53	1	31

Tabulka 5 Průměrné hodnoty (věk) míry vyhoření v oblasti DP

Tabulka 5 nám zobrazuje průměrné hodnoty odpovědí všech pracovníků. Zjistili jsme, že jejich průměrné hodnoty je ve všech věkových kategoriích řadí do **vysokého** stupně vyhoření. Pouze u věkové skupiny pracovníků 35-44 let je tento výsledek na hraně, protože spodní hranice pro vysoký stupeň vyhoření je stanovena na 13 bodů.

#### ANOVA

Zdroj variability	SS	Rozdíl	MS	F	Hodnota P	F krit
Mezi výběry	10,4373	3	3,4791	<b>0,09221</b>	0,9640755	<b>2,75054</b>
Všechny výběry	2377,03	63	37,7306			
Celkem	2387,46	66				

Tabulka 6 Ověření hypotézy (věk) - oblast DP – ANOVA

Při ověřování hypotézy v oblasti depersonalizace jsme prostřednictvím statistického testu ANOVA zjistili že  $F=0,092 < F_{krit}=2,751$  tzn. že **neodmítáme nulovou hypotézu** a tím pádem jsme došli ke zjištění, že **neexistuje** statisticky vzájemná souvislost mezi mírou syndromu vyhoření a věkem pracovníků v oblasti depersonalizace.

*Jaký vliv má věk pracovníků na míru syndromu vyhoření v oblasti **osobního uspokojení z práce?***

**H3A:** Předpokládáme, že **existuje** statisticky vzájemná souvislost v míře syndromu vyhoření v oblasti osobního uspokojení z práce v závislosti na věku pracovníků.

**H3o:** Předpokládáme, že **neexistuje** statisticky vzájemná souvislost v míře syndromu vyhoření v oblasti osobního uspokojení z práce v závislosti na věku pracovníků.

Věk pracovníků	Stupeň uspokojení			Σ
	vysoký	mírný	nízký	
do 34 let	6	4	7	17
35–44 let	11	3	1	15
45–54 let	8	9	2	19
55 a více	3	8	5	16
Σ	28 (41,79 %)	24 (35,82 %)	15 (22,39 %)	67 (100 %)

Tabulka 7 Četnosti (věk) – míra vyhoření v oblasti PA

V této tabulce 7 můžeme podrobněji vidět četnosti odpovědí pracovníků hmotné nouze. Nejvíce pracovníků tj. 7, kteří mají **nízké** uspokojení z práce se řadí do věkové kategorie **do 34 let**. Jedná se o poměrně velké číslo, protože se vztahuje k mladým lidem, kteří nemají dlouholetou praxi a v podstatě už teď mají nízké uspokojení z práce, kterou momentálně vykonávají. Následně tedy 15 (22,39 %) pracovníků se řadí do nízkého stupně uspokojení, tito pracovníci v dotazníku získali 31–0 bodů. Zato nejvíce pracovníků tj. 11 má **vysoké** uspokojení z práce ve věku **35–44 let**. I přes všechen stres a psychicky náročnou práci se na oddělení hmotné nouze nachází celkem **28 (41,79 %)** pracovníků, kteří mají stále **velké uspokojení** ze své práce. Jedná se tedy a velmi pozitivní zjištění.

Věk pracovníků	N	Ø	SD	Min.	Max.
do 34 let	17	34,94	7,07	22	44
35–44 let	15	28,80	6,79	18	41
45–54 let	19	31,05	7,20	12	40
55 a více	16	34,44	6,82	20	44

Tabulka 8 Průměrné hodnoty (věk) míry vyhoření v oblasti PA

Poslední oblastí, kterou zkoumáme, je oblast osobního uspokojení z práce. V tabulce 8 můžeme vidět, že pracovníci ve věku 35–44 let (28,80) a 45–54 let (31,05) se průměrnou hodnotou řadí do **nízkého** stupně uspokojení z práce = **vyhoření**. Ostatní dvě věkové kategorie ve věku do 34 let (34,94) a nad 55 a více (31,44) se svým průměrem řadí do mírného stupně uspokojení z práce.

ANOVA						
Zdroj variability	SS	Rozdíl	MS	F	Hodnota P	F krit
Mezi výběry	418,728	3	139,576	<b>2,68707</b>	0,0539511	<b>2,75054</b>
Všechny výběry	3272,44	63	51,9434			
Celkem	3691,16	66				

Tabulka 9 Ověření hypotézy (věk) - oblast PA – ANOVA

Z výsledků statistického testu ANOVA jsme zjistili, že  $F=2,688 < F_{krit}=2,751$  tzn. že zamítáme alternativní hypotézu a přijímáme nulovou. Díky tomuto zjištění můžeme uvést, že **neexistuje** statisticky vzájemná souvislost v míře syndromu vyhoření v oblasti osobního uspokojení z práce v závislosti na věku pracovníků z oddělení hmotné nouze ve Zlínském kraji.

#### Vliv dosaženého vzdělání na míru syndromu vyhoření

*Má dosažené vzdělání vliv na míru syndromu vyhoření v oblasti **emocionálního** vyčerpání?*

**H4<sub>A</sub>**: Předpokládáme, že **existuje** statisticky vzájemná souvislost mezi mírou syndromu vyhoření v oblasti emocionálního vyčerpání v závislosti na dosaženém vzdělání pracovníků.

**H4<sub>0</sub>**: Předpokládáme, že **neexistuje** statisticky vzájemná souvislost mezi mírou syndromu vyhoření v oblasti emocionálního vyčerpání v závislosti na dosaženém vzdělání pracovníků.

Vzdělání pracovníků	Stupeň vyhoření			Σ
	vysoký	mírný	nízký	
SŠ	<b>17</b>	2	1	20
VOŠ	<b>8</b>	4	0	12
VŠ	<b>16</b>	7	12	35
Σ	<b>41 (61,19 %)</b>	13 (19,40 %)	13 (19,40 %)	<b>67 (100 %)</b>

Tabulka 10 Četnosti (vzdělání) – míra vyhoření v oblasti EE

Tabulka 10 nám zobrazuje četnosti odpovědí pracovníků hmotné nouze ve vztahu ke vzdělání. Z tabulky si můžeme všimnout, že velké procento **61,19 % (41)** pracovníků v oblasti emocionálního vyčerpání se řadí

do **vysokého** stupně vyčerpání. Tito pracovníci získali svými odpověďmi více než 27 bodů. Prozkoumali jsme odpovědi a zjistili jsme, že **5** pracovníků má dokonce více než 54 bodů. Největší počet pracovníků, kteří se nacházejí ve vysokém stupni vyhoření má středoškolské vzdělání s maturitní zkouškou tj. 17 pracovníků a druzí v pořadí jsou pracovníci

s vysokoškolským vzdělání tj. 16. V nízkém stupni se nachází nejvíce pracovníků s vysokoškolským vzděláním, celkem 12. Pracovníci se středoškolským vzděláním mají pouze jednoho pracovníka s nízkým stupněm a bohužel žádný z pracovníků, který má vyšší odborné vzdělání se neřadí do nízkého stupně.

Vzdělání pracovníků	N	Ø	SD	Min.	Max.
SŠ	20	30,10	10,81	7	54
VOŠ	12	30,17	7,22	17	47
VŠ	35	25,14	14,88	6	63

Tabulka 11 Průměrné hodnoty (vzdělání) míry vyhoření v oblasti EE

Celkem 20 pracovníků, kteří mají středoškolské vzdělání s maturitní zkouškou se svou průměrnou hodnotou 30,10 řadí vysokého stupně vyhoření. Do stejného stupně vyhoření se také řadí 12 pracovníků, kteří mají nejvyšší dosažené vzdělání VOŠ. Dále si můžeme v tabulce 11 všimnout, že celkem 35 pracovníků s vysokoškolským vzděláním spadá do mírného stupně vyhoření, jejich průměrná hodnota je 25,14.

#### ANOVA

Zdroj variability	SS	Rozdíl	MS	F	Hodnota P	F krit
Mezi výběry	1026,9	2	513,452	3,0666	0,053481274	3,14044
Všechny výběry	10715,8	64	167,434			
Celkem	11742,7	66				

Tabulka 12 Ověření hypotézy (vzdělání) - oblast EE – ANOVA

Abychom ověřili stanovou hypotézu, využili jsme test ANOVA. Prostřednictvím výpočtů jsme zjistili, že  $F=3,037 < F_{krit}=3,140$ . Díky tomuto zjištění **zamítáme alternativní** hypotézu a přijímáme nulovou hypotézu. To tedy znamená, že **nebyla** zjištěna statistická vzájemná souvislost mezi vzděláním pracovníků a mírou vyhoření v oblasti emocionálního vyčerpání.

*Má dosažené vzdělání vliv na míru syndromu vyhoření v oblasti **depersonalizace**?*

**H<sub>5A</sub>**: Předpokládáme, že **existuje** statisticky vzájemná souvislost mezi mírou syndromu vyhoření v oblasti depersonalizace v závislosti na dosaženém vzdělání pracovníků.

**H<sub>50</sub>**: Předpokládáme, že **neexistuje** statisticky vzájemná souvislost mezi mírou syndromu vyhoření v oblasti depersonalizace v závislosti na dosaženém vzdělání pracovníků.

Vzdělání pracovníků	Stupeň vyhoření			Σ
	vysoký	mírný	nízký	
SŠ	16	3	1	20
VOŠ	9	1	2	12
VŠ	18	10	7	35
Σ	43 (64,18 %)	14 (20,89 %)	10 (14,93 %)	67 (100 %)

Tabulka 13 Četnosti (vzdělání) – míra vyhoření v oblasti DP

Můžeme si všimnout, že také v oblasti depersonalizace je více než polovina pracovníků **43 (64,18 %)** opětovně zařazena do **vysokého** stupně vyčerpání. V tomto stupni se nachází největší počet vysokoškolských pracovníků tj. 18 a následně středoškolských pracovníků tj. 16. V nízkém stupni se pak nachází nejméně pracovníků se středoškolským vzděláním tj. 1 pracovník a s vyšším odborným vzděláním spadají do nízkého stupně vyhoření 2 pracovníci.

Vzdělání pracovníků	N	Ø	SD	Min.	Max.
SŠ	20	16,45	5,16	5	25
VOŠ	12	13,17	4,95	4	19
VŠ	35	12,17	6,27	1	1

Tabulka 14 Průměrné hodnoty (vzdělání) míry vyhoření v oblasti DP

Průměrné hodnoty v oblasti depersonalizace nám zobrazuje tabulka 14. Ta nám říká, že pracovníci, kteří mají středoškolské vzdělání (16,45) a pracovníci s vyšším odborným vzděláním (13,17) spadají průměrnou hodnotou do **vysokého** stupně vyhoření. U pracovníků s vysokoškolským vzděláním je průměrný výsledek velmi na hradě. Horní hranice pro mírný stupeň vyhoření je právě 12 bodů a proto se tyto pracovníci svým průměrem 12,17 řadí stále ještě do **mírného** stupně vyhoření.

## ANOVA

Zdroj variability	SS	Rozdíl	MS	F	Hodnota P	F krit
Mezi výběry	185,703	2	92,8516	2,69898	0,074931652	3,14044
Všechny výběry	2201,76	64	34,4025			
Celkem	2387,46	66				

Tabulka 15 Ověření hypotézy (vzdělání) - oblast DP – ANOVA

V oblasti depersonalizace jsme také využili statistický test ANOVA. Došli jsme ke zjištění, že  $F=2,699 < F_{krit}=3,140$ . Tato hypotéza se nám proto nepotvrdila, zamítáme alternativní hypotézu a **přijímáme nulovou hypotézu**. Také v oblasti depersonalizace **neexistuje** statisticky vzájemná souvislost mezi vzděláním pracovníků a mírou syndromu vyhoření.

*Má dosažené vzdělání vliv na míru syndromu vyhoření v oblasti osobního uspokojení z práce?*

**H6A:** Předpokládáme, že **existuje** statisticky vzájemná souvislost mezi mírou syndromu vyhoření v oblasti osobního uspokojení z práce v závislosti na dosaženém vzdělání pracovníků.

**H6o:** Předpokládáme, že **neexistuje** statisticky vzájemná souvislost mezi mírou syndromu vyhoření v oblasti osobního uspokojení z práce v závislosti na dosaženém vzdělání pracovníků.

Vzdělání pracovníků	Stupeň vyhoření			Σ
	vysoký	mírný	nízký	
SŠ	7	11	2	20
VOŠ	3	3	6	12
VŠ	18	10	7	35
Σ	28 (41,79 %)	24 (35,82 %)	15 (22,39 %)	67 (100 %)

Tabulka 16 Četnosti (vzdělání) – míra vyhoření v oblasti PA

Poslední oblast, které se budeme v následujícím popisu věnovat, je oblast osobního uspokojení z práce. V tabulce 16 vidíme, že stále ještě velký počet pracovníků tj. **28 (41,79 %)** má vysoké uspokojení z práce a v mírném stupni uspokojení se momentálně nachází tedy 24 (35,82 %). Celkem **15 (22,39 %)** pracovníků má nízké uspokojení ze své vlastní práce a to jim přináší pocit vyhoření.

Vzdělání pracovníků	N	Ø	SD	Min.	Max.
SŠ	20	30,55	7,63	12	41
VOŠ	12	35,92	6,69	21	44
VŠ	35	32,00	7,11	18	44

Tabulka 17 Průměrné hodnoty (vzdělání) míry vyhoření v oblasti PA

Když se podíváme na tabulku průměrných hodnot tak zjistíme, že pracovníci, kteří mají středoškolské vzdělání svým průměrem **30,55** patří do nízkého stupně uspokojení tzn. **vyhoření**. U pracovníků vysokoškolského vzdělání je hodnota 32 opravdu velmi na hraně, protože horní hranice pro nízký stupeň uspokojení je 31 bodů. Průměr 35,92 patří pracovníkům s vyšším odborným vzděláním, a tak tito pracovníci mají pouze mírné uspokojení ze své práce.

## ANOVA

Zdroj variability	SS	Rozdíl	MS	F	Hodnota P	F krit
Mezi výběry	221,298	2	110,649	<b>2,04086</b>	0,138287071	<b>3,14044</b>
Všechny výběry	3469,87	64	54,2167			
Celkem	3691,16	66				

Tabulka 18 Ověření hypotézy (vzdělání) - oblast PA – ANOVA

Pro zjištění, zda má nebo nemá vzdělání vliv na míru vyhoření u pracovníků, zvolili jsme test ANOVU. Výsledky v tabulce 18 nám říkají, že  $F=2,041 < F_{krit}=3,140$  z těchto údajů můžeme vyčíst, že **neexistuje** statisticky vzájemná souvislost a vzdělání tedy nemá vliv na míru syndromu vyhoření v oblasti osobního uspokojení z práce. Tím pádem tedy **zamítáme**  $H_A$  a **přijímáme**  $H_0$ .

## Vliv délky praxe na míru syndromu vyhoření

*Má délka praxe vliv na míru syndromu vyhoření v oblasti **emocionálního** vyčerpání?*

**H7<sub>A</sub>**: Předpokládáme, že **existuje** statisticky vzájemná souvislost mezi mírou syndromu vyhoření v oblasti emocionálního vyčerpání v závislosti na délce praxe pracovníků

**H7<sub>0</sub>**: Předpokládáme, že **neexistuje** statisticky vzájemná souvislost mezi mírou syndromu vyhoření v oblasti emocionálního vyčerpání v závislosti na délce praxe pracovníků

Délka praxe	Stupeň vyhoření			Σ
	vysoký	mírný	nízký	
do 5 let	<b>11</b>	3	6	20
5–15 let včetně	<b>18</b>	10	5	33
nad 15 let	<b>12</b>	0	2	14
Σ	<b>41 (61,19 %)</b>	13 (19,40 %)	13 (19,40 %)	<b>67 (100 %)</b>

Tabulka 19 Četnosti (délka praxe) – míra vyhoření v oblasti EE

Poslední faktor, který jsme zkoumali, byl faktor délky praxe pracovníků hmotné nouze. V tabulce 19 si můžeme všimnout, že výsledky jsou velmi podobné jako při předchozím šetření ve stejné oblasti. I zde se nachází více než **polovina pracovníků 41 (61,19 %)** na oddělení hmotné nouze ve **vysokém stupni vyčerpání** v oblasti emocionálního vyčerpání. Tato oblast je pro nás velmi důležitá, protože právě emocionální vyčerpání nám udává míru vyhoření. V nízkém a mírném stupni vyhoření se nachází stejný počet pracovníků tzn. 13 (19,10 %). Můžeme si všimnout, že nejvíce pracovníků (18), kteří jsou ve vysokém stupni vyhoření má praxi v rozmezí 5-15 let včetně. Pracovníci do 5 let praxe (11)



a nad 15 let (12) mají téměř vyrovnaný počet pracovníků a spadají také do vysokého stupně vyhoření. V nízkém stupni se nachází nejvíce pracovníků s praxí do 5 let celkem 6. Pouze dva pracovníci, kteří mají praxi nad 15 let mají nízký stupeň vyhoření.

Délka praxe	N	Ø	SD	Min.	Max.
do 5 let	20	26,70	12,73	9	50
5–15 let včetně	33	29,73	13,11	7	63
nad 15 let	14	33,14	13,32	6	54

Tabulka 20 Průměrné hodnoty (délka praxe) míry vyhoření v oblasti EE

Průměrné hodnoty, které se vztahují k faktoru délky praxe můžeme vidět v tabulce 20. Pracovníci, kteří mají praxi v rozmezí 5-15 let včetně mají průměr 29,73 a pracovníci s praxí nad 15 let mají průměr 33,14. Pracovníci hmotné nouze, kteří jsou v těchto zmíněných kategoriích svým průměrem dosahují **vysokého** stupně vyhoření. Pracovníci s délkou praxe do 5 let spadají do mírného stupně vyhoření, k tomuto zařazení jsme dospěli z toho důvodu, že jejich průměr je 26,7. U pracovníků s délkou praxe do 5 let je průměrný bodový stav velmi na hraně, protože při dosažení 27 bodů by byli pracovníci zařazení také do vysokého stupně vyhoření.

#### ANOVA

Zdroj variability	SS	Rozdíl	MS	F	Hodnota P	F krit
Mezi výběry	344,197	2	172,098	0,9663	0,385970178	3,14044
Všechny výběry	11398,5	64	178,101			
Celkem	11742,7	66				

Tabulka 21 Ověření hypotézy (délka praxe) - oblast EE – ANOVA

Statistický test ANOVA nám odhalil, že  $F=0,966 < F_{krit}=3,140$ . Takové zjištění nám ukazuje, že se nám naše hypotéza nepotvrdila. Zamítáme tedy alternativní hypotézu a **přijímáme hypotézu nulovou**. Znamená to tedy, že mezi **délkou praxe** a mírou syndromu vyhoření v oblasti emocionálního vyčerpání **neexistuje** statisticky vzájemná souvislost.

*Má délka praxe vliv na míru syndromu vyhoření v oblasti **depersonalizace**?*

**H<sub>A</sub>**: Předpokládáme, že **existuje** statisticky vzájemná souvislost mezi mírou syndromu vyhoření v oblasti depersonalizace v závislosti na délce praxe pracovníků.

**H<sub>0</sub>**: Předpokládáme, že **neexistuje** statisticky vzájemná souvislost mezi mírou syndromu vyhoření v oblasti depersonalizace v závislosti na délce praxe pracovníků.

Délka praxe	Stupeň vyhoření			Σ
	vysoký	mírný	nízký	
do 5 let	10	7	3	20
5–15 let včetně	24	6	3	33
nad 15 let	9	3	2	14
Σ	43 (64,18 %)	16 (23,88 %)	8 (11,94 %)	67 (100 %)

Tabulka 22 Četnosti (délka praxe) – míra vyhoření v oblasti DP

Tabulka 22 nám zobrazuje četnosti odpovědí pracovníků hmotné nouze. Zjistili jsme, že celkem **43 (64,18 %)** pracovníků na tomto oddělení se také nachází ve **vysokém** stupni vyčerpání v oblasti depersonalizace. Nejvíce se v tomto stupni nacházejí pracovníci s délkou praxe v rozmezí 5-15 let tedy 24 pracovníků. Následně je 10 pracovníků ve **vysokém** stupni, kteří mají pracovní praxi do 5 let a jako poslední jsou zde pracovníci, kteří mají nad 15 let praxe a jsou také ve **vysokém** stupni, těchto pracovníků je celkem 9. V mírném stupni vyhoření, jak můžeme v tabulce vidět, je celkem 16 (23,88 %) a následně v nízkém stupni je pouze 8 (11,94 %) pracovníků.

Délka praxe	N	Ø	SD	Min.	Max.
do 5 let	20	12,25	6,19	1	25
5–15 let včetně	33	14,78	5,57	4	31
nad 15 let	14	14,21	6,07	2	22

Tabulka 23 Průměrné hodnoty (délka praxe) míry vyhoření v oblasti DP

Průměrné hodnoty pracovníků (viz. tabulka 23) s praxí v rozmezí **5-15 let** a **nad 15 let** je řadí do **vysokého** stupně vyhoření. Pracovníci s praxí 5-15 let včetně dosahují průměrné hodnoty 14,78 a ti, kteří mají délku praxe nad 15 let mají bodový průměr 14,21. Průměrná hodnota 12,5 řadí pracovníky s praxí o 5 let do mírného stupně vyhoření.

## ANOVA

Zdroj variability	SS	Rozdíl	MS	F	Hodnota P	F krit
Mezi výběry	81,8404	2	40,9202	1,13587	0,327529367	3,14044
Všechny výběry	2305,62	64	36,0253			
Celkem	2387,46	66				

Tabulka 24 Ověření hypotézy (délka praxe) - oblast DP – ANOVA

Pomocí výzkumu chceme zjistit, zda délka praxe má vliv na míru vyhoření v oblasti depersonalizace. Za pomoci testu ANOVA jsme zjistili, že **F=1,136 < F krit=3,140**. Porovnání těchto dvou hodnot nám ukázalo, že také v tomto případě **zamítáme alternativní** hypotézu a **přijímáme nulovou**. Výsledkem je tedy, že **neexistuje** statisticky vzájemná

souvislost mezi délkou praxe a mírou vyhořením u pracovníků hmotné nouze ve Zlínském kraji, a to v oblasti depersonalizace.

*Má délka praxe vliv na míru syndromu vyhoření v oblasti osobního uspokojení z práce?*

**H9<sub>A</sub>:** Předpokládáme, že **existuje** statisticky vzájemná souvislost mezi mírou syndromu vyhoření v oblasti osobního uspokojení z práce v závislosti na délce praxe pracovníků.

**H9<sub>0</sub>:** Předpokládáme, že **neexistuje** statisticky vzájemná souvislost mezi mírou syndromu vyhoření v oblasti osobního uspokojení z práce v závislosti na délce praxe pracovníků.

Délka praxe	Stupeň vyhoření			Σ
	vysoký	mírný	nízký	
do 5 let	8	6	6	20
5–15 let včetně	15	10	8	33
nad 15 let	5	8	1	14
Σ	28 (41,79 %)	24 (35,82 %)	15 (22,39 %)	67 (100 %)

Tabulka 25 Četnosti (délka praxe) – míra vyhoření v oblasti PA

Poslední oblast, kterou zkoumáme ve vztahu k délce praxe pracovníků, je oblast osobního uspokojení z práce. Z tabulky 25 zjistíme, že největší počet pracovníků tj. **28 (41,79 %)** má **vysoké** uspokojení ze své práce a následně 24 (35,82 %) pracovníků má **mírné** uspokojení ze své práce na oddělení hmotné nouze. V této oblasti se následně nachází celkem **15 (22,39 %)** pracovníků, který mají **nízké** uspokojení z práce a tím pádem se jedná o **stav vyhoření**. Když se podíváme na rozdělení věkových skupin, pak zjistíme, že největší počet pracovníků celkem **15** má **vysoké** uspokojení ze své práce s délkou **praxe 5-15 let včetně** a následně se jedná o pracovníky s délkou praxe do 5 let (tj. 8). V **nízkém** stupni se nachází nejvíce pracovníků (8), kteří mají praxi ve věku **5-15 let včetně** a mají nízký pocit uspokojení.

Délka praxe	N	Ø	SD	Min.	Max.
do 5 let	20	32,90	8,28794	18	44
5–15 let včetně	33	32,18	7,17932	12	44
nad 15 let	14	<b>31,57</b>	6,55433	18	42

Tabulka 26 Průměrné hodnoty (délka praxe) míry vyhoření v oblasti PA

Poslední popis průměrné hodnoty v této diplomové práci se zaměřuje na faktor délky praxe v oblasti osobního uspokojení z práce. Pracovníci, kteří mají praxi **nad 15 let** se průměrnou hodnotou **31,57** řadí do **nízkého stupně** uspokojení z práce a cítí se **vyhořelí**. Tento výsledek je velmi na hraně, protože horní hranice pro nízký stupeň je stanovena na 31 bodů.

Hraniční výsledek také platí pro zbývající dvě kategorie praxe do 5 let s průměrem 32,90 a pracovníci s praxí v rozmezí 5-15 let včetně s průměrem 32,12 stále ještě spadají do mírného uspokojení z práce.

#### ANOVA

<i>Zdroj variability</i>	<i>SS</i>	<i>Rozdíl</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Hodnota P</i>	<i>F krit</i>
Mezi výběry	15,0265	2	7,51326	<b>0,1308</b>	0,877624863	<b>3,14044</b>
Všechny výběry	3676,14	64	57,4397			
<b>Celkem</b>	<b>3691,16</b>	<b>66</b>				

Tabulka 27 Ověření hypotézy (délka praxe) - oblast PA – ANOVA

Tabulka 27 ukazuje, že výpočet testu ANOVA je  $F=0,131 < F_{krit}=3,140$  a to nám udává, že **neodmítáme  $H_0$** . V oblasti depersonalizace jsme nezjistili žádnou statisticky významnou souvislost mezi délkou praxe pracovníků a mírou syndromu vyhoření.

## 6 SHRNUŤÍ VÝSLEDKŮ A DISKUZE

Před samotným výzkumem jsme si stanovili hned několik cílů, kterých chceme pomocí něj dosáhnout. V první části jsme si jako hlavní cíl této diplomové práce určili zjistit, jaká je **míra syndromu** vyhoření u pracovníků hmotné nouze ve Zlínském kraji. Dalšími cíli této práce bylo zjistit, zda má faktor jako je **věk, vzdělání a délka praxe** vliv na míru vyhoření u těchto pracovníků. Tento vztah jsme ověřovali přímo ve třech oblastech. Jednalo se o oblast emocionálního vyčerpání, depersonalizace a osobního uspokojení. Vzhledem k tomu, že jsme potřebovali oslovit velké množství lidí, zvolili jsme proto formu kvantitativního výzkumu za pomoci standardizovaného dotazníku MBI. Tento dotazník jsme ručně přepsali do online verze za pomoci webu Survio. Rozhodli jsme se oslovit všechny pracovníky (tzn. 77) ve Zlínském kraji na oddělení hmotné nouze. Dotazníky nám vyplnilo celkem **67 (87 %)** pracovníků, kteří zároveň tvořili výzkumný soubor. Pro ověření našich hypotéz jsme si na základě stanovených proměnných určili, že pro ověření využijeme ve všech případech test **ANOVA**.

Abychom zjistili rozdělení pracovníků hmotné nouze, rozhodli jsme se na začátek dotazníku do části „*Základní údaje o pracovnících*“ umístit čtyři základní otázky. Tyto otázky byly zaměřeny na **věk, nejvyšší dosažené vzdělání, pracovní zařazení a také na délku praxe** pracovníků na oddělení hmotné nouze. Pomocí vyhodnocení jsme zjistili, že výzkumného šetření se zúčastnilo 17 (25 %) pracovníků ve věku do 34 let, dále 15 (23 %) pracovníků ve věkovém rozmezí 35–44 let, celkem 19 (28 %) pracovníků ve věku 45-54 let a jako poslední byli pracovníci ve věku nad 55 let 16 (24 %). Druhá otázka byla zaměřena na nejvyšší dosažené vzdělání. Zjistili jsme, že náš výzkumný vzorek tvoří nejvíce pracovníci, kteří mají vysokoškolské vzdělání celkem tedy 35 (52 %), druhou nejpočetnější skupinu tvořili pracovníci se středoškolským vzděláním tj. 20 (30 %) poslední byla skupina pracovníků s vyšším odborným vzděláním v počtu 12 (18 %). Třetí otázka měla za úkol zjistit rozdělení pracovníků podle jejich pracovní pozice. Zjistili jsme, že dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 41 (61 %) sociálních pracovníků a referentů z oddělení hmotné nouze bylo celkem 26 (39 %). Poslední otázka měla za úkol zmapovat délku praxe těchto pracovníků. Kategorii jsme rozdělili celkem do tří pracovních praxí a to o délce do 5 let bylo 20 (30 %), délku praxe v rozmezí nad 5-15 let včetně mělo 33 (49 %) a praxi nad 15 let uvedlo celkem 14 (21 %) pracovníků.

Jak jsme již zmínili výše, míru syndromu vyhoření jsme zkoumali ve třech oblastech. Jednalo se o oblast emocionálního vyčerpání, depersonalizace a oblast osobního uspokojení.

Pracovníci se v oblasti emocionálního vyčerpání svou průměrnou hodnotou odpovědí 29,54 řadí do vysokého stupně vyhoření. Pečlivě jsme prostudovali odpovědi a zjistili jsme, že celkem 41 (61,2 %) všech pracovníků se svými odpověďmi řadí do **vysokého** stupně vyhoření. Jedná se o velmi alarmující zjištění, protože více než polovina všech pracovníků na oddělení hmotné nouze trpí nedostatkem energie, mohou být podrážděni a pociťovat velkou únavu. Nemají dostatek sil a motivace pro kvalitní zpracování pracovních úkolů.

Druhá zkoumaná oblast je depersonalizace, také v této oblasti pracovníci hmotné nouze svým průměrem 13,91 spadají do **vysokého** stupně vyčerpání, kdy 43 (64,18 %) všech pracovníků trpí syndromem vyhoření. Tito pracovníci mohou ve svých klientech přestávat vidět lidské osobnosti, ztrácet k nim úctu a povinný respekt. Poslední zkoumaná oblast byla oblast osobního uspokojení z práce. Pracovníci svým průměrem 32,27 dosahují na **mírný** stupeň vyhoření. Horní hranice pro mírný stupeň uspokojení je 32. To nám udává, že se jedná o opravdu velmi těsný výsledek a pracovníkům hmotné nouze hrozí přechod do vysokého stupně vyčerpání. I přes tyto průměrné hodnoty je celkem 15 (22,4 %) pracovníků, kteří mají nízké uspokojení ze své práce a řadí se do stupně vyhoření. V této oblasti jsme také prozkoumali odpovědi pracovníků a našli jsme, že tyto pracovníci si nevěří, mají nízké sebevědomí a nedovedou u svých klientů vyvolat uvolněnou atmosféru.

Na základě prozkoumané odborné literatury jsme si zvolili tři faktory, které budeme zkoumat ve vztahu k míře vyhoření. Zvolili jsme proto následující faktory: věk, nejvyšší dosažené vzdělání a délku praxe na oddělení hmotné nouze. Míru vyhoření jsme vždy zkoumali ve všech třech oblastech tj, oblast EE, DP, PA. První faktor našeho zkoumání byl **věk pracovníků**. Pracovníky jsme rozdělili do čtyř kategorií dle věku a to 34 let, 35–44 let, 45–54 let a poslední kategorie 55 a více let. Zjistili jsme, že pracovníci hmotné nouze v oblasti EE a DP se svým průměrem řadí do vysokého stupně vyhoření a v oblasti PA se řadí do mírného stupně vyhoření. Při ověřování hypotéz bylo zjištěno, že ani v jedné ze tří zkoumaných oblastí (EE, DP ani PA) **neexistuje** statisticky vzájemná souvislost v míře syndromu vyhoření a věkem pracovníků.

Druhý faktor, který jsme zkoumali bylo nejvyšší dosažené **vzdělání pracovníků**. Pracovníky jsme si rozdělili do dvou kategorií a to sociální pracovníky a referenty dávek hmotné nouze. Míru syndromu vyhoření jsme také zjišťovali ve třech oblastech a ani v jedné ze tří oblastí jsme nezamítli nulovou hypotézu. **Nebyly totiž zjištěny** statisticky vzájemné souvislosti mezi pracovním zařazením pracovníků hmotné nouze a mírou vyhoření.

Pracovníci hmotné nouze ve Zlínském kraji v oblasti EE a DP svým průměrem dosahují vysokého stupně vyhoření a v oblasti PA dosahují mírného stupně vyhoření.

Posledním zkoumaným faktor byla **délka praxe pracovníků** hmotné nouze. Pracovnice jsme rozdělily do tří skupin: délka praxe do 5 let, délka praxe nad 5 let – 15 let včetně a nad 15 let. Tato hypotéza se nám nepotvrdila a ve všech třech oblastech jsme **zamítli nulovou hypotézu**. Zkoumáním nebyly zjištěny statisticky vzájemné souvislosti mezi skupinami. Ze zkoumání vyplynulo, že ani v jedné ze zkoumaných oblastí nebyla zjištěna souvislost mezi mírou vyhoření a délkou praxe pracovníku na oddělení hmotné nouze. Pracovníci mají stejný výsledek jako u předchozích dvou faktorů tj. v oblasti EE a DP se průměrnou hodnotou zařazují do vysokého stupně vyhoření a v oblasti PA jsou v mírném stupni. Abychom zjistili příčinu těchto výsledků, bylo by velmi vhodné provést následně výzkum zaměřený jen na osobní charakteristiky respondentů. Tím bychom zjistili, jaké faktory ovlivňují právě tyto pracovníky pracující na oddělení hmotné nouze ve Zlínském kraji.

## 6.1 Limity výzkumu

Každý provedený výzkum má své limity. V našem případě za hlavní limit našeho výzkumu považujeme to, že se výzkum uskutečnil u pracovníků hmotné nouze ve Zlínském kraji. Musíme si uvědomit že to, co platí pro pracovníky Zlínského kraj, nemusí platit pro všechny ostatní pracovníky v jiných krajích. Hlavně v dnešní době, kdy je největší nápor na pracovníky hmotné nouze především v hlavním městě Praze. Tito pracovníci čelí velkému náporu ze strany uprchlíků z Ukrajiny, kdy pracovníci hmotné nouze vyplácí těmto lidem dávky a jsou vystaveni nadměrnému stresu.

Dalším limitem našeho výzkumu může být také „lidský faktor“, mohli jsme při ručním zpracování a přenášení dat učinit chybu (překlep, přehlédnutí aj.)

Jeden z dalších limitů našeho výzkumu je fakt, že pracovníci hmotné nouze se mohou při vyplňování „bát“ odpovědět pravdivě na otázky z důvodů obavy z toho, že dotazníkové šetření není anonymní a odpovědi na jejich otázky by se mohly dostat k vedoucímu. Přitom takové šetření je zcela anonymní a data nejsou nikde zveřejněny.

Poslední limit našeho výzkumu je určitě ten, že náš výzkum nezjistí přesnou příčinu vzniku syndromu vyhoření. Nezjistí konkrétně čím jsou pracovníci hmotné nouze ohroženi vyhořením. Tento výzkum tedy nezjistí přesné faktory, které ovlivňují míru vyhoření, ale

dokáže zjistit jak jsou na tom aktuálně s vyhořením pracovníci hmotné nouze. Následně nám dokáže říct, zda faktory, které jsme zvolili mohou mít vliv na míru vyhoření či nikoliv.

## 6.2 Doporučení pro praxi

Hlavním cílem našeho výzkumu bylo zjistit jaká je míra syndromu vyhoření u pracovníků hmotné nouze ve Zlínské kraji. Zkoumáním jsme zjistili, že pracovníci hmotné nouze se nachází ve vysokém stupni vyhoření. Kvůli každodennímu kontaktu s klienti, převládá vysoký stupeň vyhoření především v oblasti depersonalizace a emocionálního vyčerpání. Za nejdůležitější ukazatel přítomnosti syndromu vyhoření je pro nás oblast emocionálního vyčerpání.

Velmi důležité je to, aby se každý z pracovníků snažil sám předcházet vzniku vyhoření. Každý pracovník by si měl uvědomit své pracovní limity a faktory, které mu přináší dlouhodobý stres a snažil se je eliminovat a naučil se s nimi pracovat. Je potřeba, aby si každý pracovník našel čas sám na sebe, na své aktivity, koníčky a zájmy, dokázal relaxovat, dodržoval dostatečný pitný režim, zdravě se stravoval a dopřál si kvalitní spánek. Doporučujeme pěstování nebo obnovení společenských vztahů. Podpora od blízké osoby pracovníky může chránit před samotným vyhořením.

Pracovníci hmotné nouze jsou přetěžováni a čelí velkému náporu stresu. V tomto případě by bylo velmi vhodné, aby v rámci skupinového **kazuistického semináře** byla uspořádána preventivní akce na téma „*Prevence syndromu vyhoření*“. Výhodou kazuistického semináře je především to, že je povinný pro všechny pracovníky Úřadu práce a tak tento seminář absolvuje každý pracovník. Na tomto semináři by byli pracovníci seznámeni s tím, jak identifikovat počátek vyhoření, seznámit je s jednotlivými fázemi, naučit pracovníky některé techniky psychohygieny a péči o sebe při práci v sociální oblasti.

Dále bychom doporučili naplánovat více **vícedenních školení** na téma „*Syndrom vyhoření*“. Pro pracovníky ve Zlínském kraji se momentálně tento kurz pořádá pouze 3x ročně a to ve vzdělávacím zařízení v Olomouci. Takové školení trvá tři dny a je určeno pouze pro tři pracovníky Zlínského kraje. To znamená, že ročně má šanci se na takové školení přihlásit pouze devět pracovníků ze Zlínského kraje. O tento kurz je enormní zájem a je pořádán velmi málo.

V dnešní době je velmi těžké, aby vedoucí pracovníci pod tímto stresem dokázali adekvátně plnit úlohu supervizora. V tomto směru je sice státní rozpočet velmi napjatý, ale velmi



důrazně doporučujeme domluvit spolupráci s externím **supervizorem**. Supervizor by mohl pomoci především jednotlivcům, kteří se cítí bez energie, nemají dostatek sil a prostor s kýmkoliv probrat své problémy, případně tyto problémy nechtějí řešit právě se svým přímým nadřízeným. Supervizor pracovníkům poskytne nestrannost a navodí pocit důvěry. Pracovníci se pak mohou více otevřít a mohou více do hloubky prozkoumat své pocity a pochopit své neuvědomované souvislosti a následný odraz v jejich pracovní činnosti.

Poslední doporučení, které by pomohlo pracovníky hmotné nouze odreagovat od stresu, který každodenně zažívají je **Canisterapie**. Doporučujeme oslovit canisterapeutické sdružení a domluvit se na pravidelné návštěvě minimálně 1x za měsíc. Canisterapie totiž nemusí být pouze pro seniory, děti, osoby se zdravotním postižením aj., ale velmi pozitivní účinky má také přímo u pracovníků.

Vedoucí pracovníci by měli mít velký zájem o to, aby se u svých pracovníků neprojevil syndrom vyhoření. Velmi vhodné by tedy bylo, aby vedoucí pracovníci dokázali dostatečně motivovat své pracovníky, snažili se udržovat dobré vztahy na pracovišti, komunikovali se svými pracovníky, předávali jim jasné a zřetelné informace a zároveň dokázali své pracovníky také patřičně ocenit (ústní pochvalou, poděkování za práci nebo finanční ohodnocení).

## ZÁVĚR

Tato diplomová práce se zabývá problémem, který je v dnešní době velmi aktuální a bohužel postihuje téměř všechny segmenty lidské populace, zaměřuje se tedy na syndrom vyhoření. Protože tento syndrom postihuje především ty pracovníky, kteří jsou v každodenním kontaktu s lidmi a pracovníky v pomáhajících profesích, zaměřil se náš výzkum na pracovníky hmotné nouze ve Zlínském kraji. Vyhoření a stres postihuje především ty pracovníky, kteří pracují pod tlakem a zažívají stresové a konfliktní situace. Tím se dostáváme právě k tomu, že se mezi nejvíce ohrožené skupiny lidí řadí právě pracovníci hmotné nouze. Pracovníci jsou v každodenním emocionálním kontaktu s lidmi, kteří řeší své problémy a někteří z klientů hledají svou oporu právě v těchto pracovnících.

První část teoretické části se zaměřuje na pracovní zátěž pracovníků, dělení a stádia stresu, jeho příznaky, dopady nadměrného stresu, reakce a jeho zvládnání, příčiny stresu v práci a jeho možné řešení. Druhá část popisuje samotný syndrom vyhoření. Na to, jaké jsou možné příčiny vyhoření, jaké má syndrom vyhoření fáze a příznaky, jak je možné diagnostikovat vyhoření a především jaká je nejvhodnější prevence proti vyhoření. Poslední část vymezuje pojem sociální pracovník, referent hmotné nouze a jejich pracovní náplň. V této části není pouze vymezen pojem „sociální pracovník a referent“, ale můžeme se dočíst co vše se od sociálního pracovníka očekává, jak má pracovník postupovat při sociálním šetření a jaké nástroje při své práci může využít.

Empirická část této diplomové práce se zabývala zjištěním míry syndromu vyhoření u pracovníků hmotné nouze ve Zlínském kraji. K našemu zkoumání jsme využili standardizovaný dotazník MBI, Maslach Burnout Inventory, který zkoumá míru vyhoření rovnou ve třech oblastech, jedná se o oblast emocionálního vyčerpání, oblast depersonalizace a poslední oblastí je osobní uspokojení z práce. Tato míra vyhoření nás zajímala i ve vztahu k faktorům jako je věk, nejvyšší dosažené vzdělání a délka praxe na oddělení hmotné nouze. Pro ověřování stanovených hypotéz jsme využili test ANOVA a pomocí něj jsme ověřovali souvislosti mezi stanovenými faktory a mírou vyhoření. Praktickou část tvoří jednotlivé části výzkumu, výsledky a jejich interpretace.

V kapitole shrnutí výsledků a diskuse jsme popsali výsledky jednotlivých částí zkoumání a popsali dosažení cílů. Součástí praktické části je uvedeno také doporučení pro praxi, které může být přínosem jak pro zaměstnavatele, tak pro pracovníky hmotné nouze a dále jsme uvedli také limity našeho výzkumu.

V závěru této diplomové práce bychom rádi opět uvedli, že po provedeném výzkumu jsme došli ke zjištění, že pracovníci hmotné nouze ve Zlínském kraji se nachází ve **vysokém** stupni vyhoření. V tomto případě je vhodné na nic nečekat a jednat! Tito pracovníci pracují pod velkým stresem a pokud jim nikdo včas nepodá pomocnou ruku, může dojít k velkému úbytku pracovníků na tomto oddělení. Mezi těmito vyhořelými pracovníky se nachází i ti pracovníci, kteří jsou v nízkém anebo mírném stupni vyhoření. U těchto pracovníků je zapotřebí nic nepodceňovat a zaměřit se především na prevenci proti vzniku syndromu vyhoření.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] ARNOLDOVÁ, Anna. *Sociální péče: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 9788024751481.
- [2] DOJIVOVÁ, Markéta. *Syndrom vyhoření u zaměstnanců úřadu práce*. 2011, 44 s. Dostupné také z: <http://hdl.handle.net/10563/14830>
- [3] Esteban Sánchez-Moreno, Iria-Noa de La Fuente Roldán, Lorena P. Gallardo-Peralta, Ana Barrón López de Roda, Burnout, Informal Social Support and Psychological Distress among Social Workers, *The British Journal of Social Work*, Volume 45, Issue 8, December 2015, Pages 2368–2386, <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu084>
- [4] FAIRWEATHER, A. M. *Jak být motivujícím manažerem*. Praha: Grada. Manažer. ISBN 9788024730028.
- [5] FIALOVÁ, Marta. Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků [online]. Brno, 2017 [cit. 2022-04-02]. Dostupné z: <https://is.muni.cz/th/s34i5/>. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Pedagogická fakulta. Vedoucí práce Lenka SLEPIČKOVÁ.
- [6] FONTANA, David. *Stres v práci a v životě: jak ho pochopit a zvládat*. Přeložil Alice ZAVADILOVÁ. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1033-7.
- [7] GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. Edice pedagogické literatury. ISBN isbn80-85931-79-6.
- [8] GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011, 208 s. Pedagogika. ISBN 9788024733791.
- [9] HONZÁK, Radkin, Aleš CIBULKA a Agáta PILÁTOVÁ. *Vyhořet může každý: příběhy a úvahy o syndromu postihujícím lidi (nejen) současných generací*. V Praze: Vyšehrad. Destigma. ISBN 9788076011809.
- [10] HONZÁK, Radkin. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. 3. vydání. V Praze: Vyšehrad. ISBN 9788076010048.
- [11] HONZÁK, Radkin. *Psychosomatická prvouka*. V Praze: Vyšehrad, 2017. ISBN 9788074299124.
- [12] HORECKÝ, Jiří a Ladislav PRŮŠA. *Kolik lidí pracuje v sociálních službách?* [online] Statistika&My,.Copyright © [cit. 2.4.2022]. Dostupné z: [https://horecky.cz/wp-content/uploads/2021/06/1583936899\\_4884-001.pdf](https://horecky.cz/wp-content/uploads/2021/06/1583936899_4884-001.pdf)

- [13] CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. 2., aktualizované vydání. Praha: Grada, 2016, 254 s. Pedagogika. ISBN 9788024753263.
- [14] Instrukce č. 19/2016 *MPSV* [online]. Copyright © [cit. 12.02.2022]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/637261/I-19\\_2016.pdf/614842e5-bbad-8e84-fd47-fe1c75f100b0](https://www.mpsv.cz/documents/20142/637261/I-19_2016.pdf/614842e5-bbad-8e84-fd47-fe1c75f100b0)
- [15] JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák - Triton, 2018, 302 s. ISBN 9788075534149.
- [16] KALLWASS, Angelika. *Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě*. Praha: Portál. ISBN 9788073672997.
- [17] KEBZA, Vladimír. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia, 263 s. ISBN 8020013075.
- [18] KLIMENT, Pavel. *Zvládací (copingové) odpovědi v pomáhajících profesích*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014, 110 s. Monografie. ISBN 9788024442068.
- [19] KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál, 147 s. ISBN 9788026211471
- [20] KOZEL, Roman. *Moderní marketingový výzkum*. Praha: Grada, 2006, 277 s. Expert. ISBN 802470966X.
- [21] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Hořet, ale nevyhořet*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2012, 175 s. Orientace. ISBN 9788071955733.
- [22] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada. Psychologie pro každého. ISBN 80-7169-551-3.
- [23] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu*. Praha: Grada, 2010. Sestra (Grada). ISBN 9788024731490.
- [24] Lloyd, Chris & King, Robert & Chenoweth, Lesley. (2011). *Social Work, stress and burnout: A review*. 11. 10.1080/09638230020023642.
- [25] MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0180-9.
- [26] MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

- [27] MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha : Portál, 2003. 288 s. ISBN 80-7178-549-0.
- [28] MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019, 208 s. ISBN 9788027122202
- [29] MCINTOSH, Diane, Jonathan HOROWITZ a Meghan KAYE. *Stress: the psychology of managing pressure*. London: Dorling Kindersley Limited, 2018, 224 s. ISBN 978-0-2412-8627-2.
- [30] Odborný/Vrchní referent - specialista dávek hmotné nouze, KoP Praha 10 - 16.02.2022. *Úřad práce ČR* [online]. Copyright © [cit. 12.02.2022]. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/web/cz/-/odborny-vrchni-referent-specialista-davek-hmotne-nouze-kop-praha-10-16-02-2022>
- [31] PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 9788024756462.
- [32] PEŠEK, Roman a Ján PRAŠKO. *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie*. V Praze: Pasparta. ISBN 9788088163008.
- [33] PETLÁK, Erich a Andrea BARANOVSKÁ. *Stres v práci učitel'a a syndróm vyhorenia*. Bratislava: Wolters Kluwer, 129 s. ISBN 9788081684500
- [34] Pomoc v hmotné nouzi. *MPSV* [online]. Copyright © [cit. 12.02.2022]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/pomoc-v-hmotne-nouzi>
- [35] PRAŠKO, Ján. *Poruchy osobnosti*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 9788073675585.
- [36] PRIESS, Mirriam. *Jak zvládnout syndrom vyhoření: najděte cestu zpátky k sobě*. Praha: Grada, 2015. ISBN 9788024753942.
- [37] POSCHKAMP, Thomas. *Vyhoření: rozpoznání, léčba, prevence*. Brno: Edika, 2013, 104 s. ISBN 978-80-266-0161-6.
- [38] Metodika integrace sociální práce *MPSV* [online]. Copyright © [cit. 12.02.2022]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/978228/Methodika\\_integrace\\_socialni\\_prace.pdf/b432a8d1-2f81-6564-792b-16e3be2319a6](https://www.mpsv.cz/documents/20142/978228/Methodika_integrace_socialni_prace.pdf/b432a8d1-2f81-6564-792b-16e3be2319a6)
- [39] MOSEROVÁ, Dobra. *Syndrom vyhoření u pomáhajících profesí se zaměřením na pomoc v hmotné nouzi* [online]. Zlín, 2011 [cit. 2022-04-02]. Dostupné

z: <https://theses.cz/id/tma4ix/>. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce Mgr. Halka Prášilová, Ph.D.

[40] ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. 75 s. ISBN 80-85850-00-1.

[41] SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Syndrom pomocníka: [podněty pro duševní hygienu v pomáhajících profesích]*. Praha: Portál, 2008, 234 s. Spektrum. ISBN 9788073673697.

[42] STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010, 103 s. Poradce pro praxi. ISBN 9788024735535.

[43] Stress | Mental Health Foundation. Mental Health Foundation [online]. Copyright © 2022. *All Rights Reserved* [cit. 23.01.2022]. Dostupné z: <https://www.mentalhealth.org.uk/a-to-z/s/stress>

[44] ŠVAMBERK ŠAUEROVÁ, Markéta. *Techniky osobnostního rozvoje a duševní hygieny učitele*. Praha: Grada, 2018. Pedagogika (Grada). ISBN 9788027104703.

[45] ŠVINGALOVÁ, Dana. *Stres a "vyhoření" u profesionálů pracujících s lidmi*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2006, 82 s. ISBN 8073721058.

[46] URBAN, Jan. *Přestaňte se v práci stresovat: 44 doporučení pro ty, kteří nechtějí práci obětovat své zdraví*. Praha: Grada Publishing, 2016, 154 s. ISBN 9788024758206.

[47] VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Sestry v nouzi: syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. Praha: Grada, 2011. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3174-2.

[48] What Is Stress? | Integrative & Comparative Biology, Integrative & Comparative Biology [online]. Copyright © 2018 *What Is Stress? A Systems Perspective* [cit. 23.01.2022] Dostupné z: <https://academic.oup.com/icb/article/58/6/1019/5094765>

[49] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách - Příručka pro personální agendu a odměňování zaměstnanců. *Obsah - Příručka pro personální agendu a odměňování zaměstnanců* [online]. Dostupné z: [https://ppropo.mpsv.cz/zakon\\_108\\_2006](https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006)

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

aj.	a jiné
apod.	a podobně
č.	číslo
DP	depersonalizace
EE	emocionální vyčerpání
$f_i$	relativní četnosti
H	hypotéza
$H_0$	nulová hypotéza
$H_A$	alternativní hypotéza
HN	hmotná nouze
MBI	Maslach Burnout Inventory
MS	Microsoft
N	respondenti
např.	například
$n_i$	absolutní četnosti
PA	osobní uspokojení
resp.	respondenti
s.	strana
Sb.	sbírka
SD	směrodatná odchylka
SŠ	střední škola
t	testovací kritérium
tj.	to je
tzn.	to znamená
ÚP ČR	Úřad práce České republiky



VO výzkumná otázka

VOŠ vyšší odborná škola

VŠ vysoká škola

WHO Světové zdravotnické organizaci

§ paragraph

Ø průměr

Σ suma

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obrázek 1- Stádia stresu (vlastní zpracování) .....	14
Obrázek 2 - Tři stádia generalizovaného adaptačního syndromu (vlastní zpracování) .....	21
Obrázek 3 - Fáze procesu vyhoření .....	34

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1 Četnosti – míra vyhoření v oblasti EE, DP a PA.....	62
Tabulka 2 Průměrné hodnoty míry vyhoření v oblasti EE, DP a PA .....	63
Tabulka 3 Ověření hypotézy (věk) - oblast EE – ANOVA .....	65
Tabulka 4 Četnosti (věk) – míra vyhoření v oblasti DP .....	65
Tabulka 5 Průměrné hodnoty (věk) míry vyhoření v oblasti DP.....	66
Tabulka 6 Ověření hypotézy (věk) - oblast DP – ANOVA .....	66
Tabulka 7 Četnosti (věk) – míra vyhoření v oblasti PA .....	67
Tabulka 8 Průměrné hodnoty (věk) míry vyhoření v oblasti PA.....	67
Tabulka 9 Ověření hypotézy (věk) - oblast PA – ANOVA .....	68
Tabulka 10 Četnosti (vzdělání) – míra vyhoření v oblasti EE.....	68
Tabulka 11 Průměrné hodnoty (vzdělání) míry vyhoření v oblasti EE .....	69
Tabulka 12 Ověření hypotézy (vzdělání) - oblast EE – ANOVA .....	69
Tabulka 13 Četnosti (vzdělání) – míra vyhoření v oblasti DP .....	70
Tabulka 14 Průměrné hodnoty (vzdělání) míry vyhoření v oblasti DP .....	70
Tabulka 15 Ověření hypotézy (vzdělání) - oblast DP – ANOVA .....	70
Tabulka 16 Četnosti (vzdělání) – míra vyhoření v oblasti PA .....	71
Tabulka 17 Průměrné hodnoty (vzdělání) míry vyhoření v oblasti PA .....	71
Tabulka 18 Ověření hypotézy (vzdělání) - oblast PA – ANOVA .....	72
Tabulka 19 Četnosti (délka praxe) – míra vyhoření v oblasti EE.....	72
Tabulka 20 Průměrné hodnoty (délka praxe) míry vyhoření v oblasti EE .....	73
Tabulka 21 Ověření hypotézy (délka praxe) - oblast EE – ANOVA .....	73
Tabulka 22 Četnosti (délka praxe) – míra vyhoření v oblasti DP .....	74
Tabulka 23 Průměrné hodnoty (délka praxe) míry vyhoření v oblasti DP .....	74
Tabulka 24 Ověření hypotézy (délka praxe) - oblast DP – ANOVA .....	74
Tabulka 25 Četnosti (délka praxe) – míra vyhoření v oblasti PA .....	75
Tabulka 26 Průměrné hodnoty (délka praxe) míry vyhoření v oblasti PA .....	75
Tabulka 27 Ověření hypotézy (délka praxe) - oblast PA – ANOVA .....	76

**SEZNAM GRAFŮ**

Graf 1– Věkové rozdělení pracovníků.....	58
Graf 2 – Nejvyšší dosažené vzdělání pracovníků.....	58
Graf 3– Pracovní zařazení pracovníků.....	59
Graf 4 – Délka praxe pracovníků.....	59

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P 1 – dotazník – rozdělení výzkumných otázek

Příloha P 2 – dotazník MBI – zadáno na web Survio

Příloha P 3 – dotazník MBI – přehled výsledků

Příloha P 4 – výpočet hypotéz H1, H2, H3 (věk) – EE, DP, PA

Příloha P 5 – výpočet hypotéz H4, H5, H6 (vzdělání) – EE, DP, PA

Příloha P 6 – výpočet hypotéz H7, H8, H9 (délka praxe) – EE, DP, PA

## PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK – ROZDĚLENÍ VÝZKUMNÝCH OTÁZEK

EE – Emocionální vyčerpání

DP – Depersonalizace

PA – Osobní uspokojení z práce

Výroky	Síla pocitů							
	0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7							
	0	1	2	3	4	5	6	7
1. Práce mě citově vysává. - EE								
2. Na konci pracovního dne se cítím být na dně sil. - EE								
3. Když ráno vstávám a pomyslím na pracovní problémy, cítím se unaven/a. - EE								
4. Velmi dobře rozumím pocitům svých klientů. - PA								
5. Mám pocit, že někdy s klienty jedním jako s neosobními věcmi. - DP								
6. Celodenní práce s klienty je pro mě skutečně namáhavá. - EE								
7. Jsem schopen/a velmi účinně vyřešit problémy svých klientů. - PA								
8. Cítím "vyhoření", vyčerpání ze své práce. - EE								
9. Mám pocit, že mě klienti při své práci pozitivně ovlivňují a naladují. - PA								
10. Od té doby, o vykonávám svou profesi, stal/a jsem se méně citlivý/á k lidem. - DP								
11. Mám strach, že výkon mé práce mě činí citově tvrdým. - DP								
12. Mám stále hodně energie. - PA								
13. Moje práce mi přináší pocity marnosti, neuspokojení. - EE								
14. Mám pocit, že plním své úkoly tak usilovně, že mě to vyčerpává. - EE								
15. Už mě dnes moc nezajímá, co se děje s mými klienty. - DP								
16. Práce s klienty mi přináší silný stres. - EE								
17. Dovedu u svých klientů vyvolat uvolněnou atmosféru. - PA								
18. Když pracuji se svými klienty, cítím se svěží a povzbuzený. - PA								
19. Za roky své práce jsem byl/a úspěšný/á a udělal/a hodně dobrého. - PA								
20. Mám pocit, že jsem na konci svých sil. - EE								
21. Citové problémy v práci řeším velmi klidně a vyrovnaně - PA								
22. Cítím, že klienti mi přičítají některé své problémy. - DP								

## **PŘÍLOHA P 2: DOTAZNÍK MBI – ZADÁNO NA WEB SURVIO**

Vážená paní, Vážený pane,

jsem studentkou oboru Sociální pedagogika na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně. Chtěla bych vás touto cestou požádat o spolupráci při analýze míry syndromu vyhoření u pracovníků hmotné nouze ve Zlínském kraji. Tímto vás prosím o vyplnění dotazníku, který je zcela anonymní a slouží výhradně jako podklady pro mou diplomovou práci. Vyplnění Vám zabere maximálně 5-10 minut. Při vyplňování dotazníku, u každé otázky zvolte vždy jen jednu z nabízených variant odpovědí.

Děkuji za Váš čas a ochotu

Bc. Zuzana Janálová

### **Základní údaje o pracovnících**

#### **Váš věk:**

- do 34 let
- 35–44 let
- 45–54 let
- 55 a více

#### **Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:**

- střední škola s maturitní zkouškou
- vyšší odborná škola
- vysoká škola

#### **Vaše pracovní zařazení**

- sociální pracovník
- referent dávek hmotné nouze

#### **Délka Vaší praxe na oddělení hmotné nouze:**

- do 5 let
- nad 5 let – 15 let včetně
- nad 15 let





## PŘÍLOHA P 3 – DOTAZNÍK MBI – PŘEHLED VÝSLEDKŮ

Celkový přehled zjištěných četností odpovědí na jednotliví výroky získaných při výzkumném šetření za pomoci dotazníku MBI:

Výroky	Síla pocitů							
	0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7							
	0	1	2	3	4	5	6	7
1. Práce mě citově vysává.	2	7	12	15	12	11	5	3
2. Na konci pracovního dne se cítím být na dně sil.	1	6	8	11	14	15	7	5
3. Když ráno vstávám a pomyslím na pracovní problémy, cítím se unaven/a.	2	13	16	11	9	8	5	3
4. Velmi dobře rozumím pocitům svých klientů.	1	1	6	12	13	14	12	8
5. Mám pocit, že někdy s klienty jedním jako s neosobními věcmi.	22	15	11	11	3	2	2	1
6. Celodenní práce s klienty je pro mě skutečně namáhavá.	2	7	12	9	12	11	6	8
7. Jsem schopen/a velmi účinně vyřešit problémy svých klientů.	0	1	3	13	13	13	18	6
8. Cítím „vyhoření“, vyčerpání ze své práce.	9	8	8	11	7	13	9	2
9. Mám pocit, že mě klienti při své práci pozitivně ovlivňují a naladují.	4	6	5	15	14	13	5	5
10. Od té doby, o vykonávám svou profesi, stal/a jsem se méně citlivý/á k lidem.	12	6	11	13	13	5	4	3
11. Mám strach, že výkon mé práce mě činí citově tvrdým.	10	8	20	9	8	3	4	5
12. Mám stále hodně energie.	4	7	11	15	9	10	8	3
13. Moje práce mi přináší pocity marnosti, neuspokojení.	10	13	8	14	8	6	4	4
14. Mám pocit, že plním své úkoly tak usilovně, že mě to vyčerpává.	4	6	8	11	17	11	7	3
15. Už mě dnes moc nezajímá, co se děje s mými klienty.	4	9	8	12	15	10	4	5
16. Práce s klienty mi přináší silný stres.	8	10	12	6	17	7	2	5
17. Dovedu u svých klientů vyvolat uvolněnou atmosféru.	1	2	3	14	14	14	12	7
18. Když pracuji se svými klienty, cítím se svěží a povzbuzený.	8	8	13	20	9	7	1	1
19. Za roky své práce jsem byl/a úspěšný/á a udělal/a hodně dobrého.	0	1	6	9	15	13	11	12
20. Mám pocit, že jsem na konci svých sil.	11	14	11	6	10	6	5	4
21. Citové problémy v práci řeším velmi klidně a vyrovnaně	0	5	4	13	12	18	11	4
22. Cítím, že klienti mi přičítají některé své problémy.	6	10	7	14	6	17	3	4

## PŘÍLOHA P 4 – VÝPOČET HYPOTÉZ H1, H2, H3 (VĚK) – EE, DP, PA

EE				Je-li $F < F_{krit}$ , tak platí nulová hypotéza, tj. nezávislá veličina nemá vliv.																																		
do 34 let	35 - 44 let	45 - 54 let	55 a více let	Anova: jeden faktor																																		
16	26	40	30	Faktor																																		
41	33	18	54	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Výběr</th> <th>Počet</th> <th>Součet</th> <th>Průměr</th> <th>Rozptyl</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sloupec 1</td> <td>17</td> <td>482</td> <td>28,3529</td> <td>238,618</td> </tr> <tr> <td>Sloupec 2</td> <td>15</td> <td>404</td> <td>26,9333</td> <td>95,9238</td> </tr> <tr> <td>Sloupec 3</td> <td>19</td> <td>595</td> <td>31,3158</td> <td>165,895</td> </tr> <tr> <td>Sloupec 4</td> <td>16</td> <td>498</td> <td>31,125</td> <td>224,65</td> </tr> </tbody> </table>							Výběr	Počet	Součet	Průměr	Rozptyl	Sloupec 1	17	482	28,3529	238,618	Sloupec 2	15	404	26,9333	95,9238	Sloupec 3	19	595	31,3158	165,895	Sloupec 4	16	498	31,125	224,65			
Výběr	Počet	Součet	Průměr	Rozptyl																																		
Sloupec 1	17	482	28,3529	238,618																																		
Sloupec 2	15	404	26,9333	95,9238																																		
Sloupec 3	19	595	31,3158	165,895																																		
Sloupec 4	16	498	31,125	224,65																																		
37	26	27	41	ANOVA																																		
28	38	34	34	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Zdroj variability</th> <th>SS</th> <th>Rozdíl</th> <th>MS</th> <th>F</th> <th>Hodnota P</th> <th>F krit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mezi výběry</td> <td>225,986</td> <td>3</td> <td>75,3286</td> <td>0,41207</td> <td>0,7448902</td> <td>2,75054</td> </tr> <tr> <td>Všechny výběry</td> <td>11516,7</td> <td>63</td> <td>182,804</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Celkem</td> <td>11742,7</td> <td>66</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							Zdroj variability	SS	Rozdíl	MS	F	Hodnota P	F krit	Mezi výběry	225,986	3	75,3286	0,41207	0,7448902	2,75054	Všechny výběry	11516,7	63	182,804				Celkem	11742,7	66				
Zdroj variability	SS	Rozdíl	MS	F	Hodnota P	F krit																																
Mezi výběry	225,986	3	75,3286	0,41207	0,7448902	2,75054																																
Všechny výběry	11516,7	63	182,804																																			
Celkem	11742,7	66																																				
28	28	29	23																																			
10	10	33	39																																			
24	26	41	61																																			
12	22	30	20																																			
9	35	51	17																																			
39	34	6	11																																			
63	33	7	47																																			
12	12	35	6																																			
40	38	29	22																																			
9	34	47	35																																			
43	9	32	29																																			
39		26	29																																			
32		43																																				
		50																																				
		17																																				

DP				Anova: jeden faktor																																		
do 34 let	35 - 44 let	45 - 54 let	55 a více let	Faktor																																		
7	14	23	18	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Výběr</th> <th>Počet</th> <th>Součet</th> <th>Průměr</th> <th>Rozptyl</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sloupec 1</td> <td>17</td> <td>239</td> <td>14,0588</td> <td>28,4338</td> </tr> <tr> <td>Sloupec 2</td> <td>15</td> <td>198</td> <td>13,2</td> <td>28,8857</td> </tr> <tr> <td>Sloupec 3</td> <td>19</td> <td>271</td> <td>14,2632</td> <td>33,8713</td> </tr> <tr> <td>Sloupec 4</td> <td>16</td> <td>224</td> <td>14</td> <td>60,5333</td> </tr> </tbody> </table>							Výběr	Počet	Součet	Průměr	Rozptyl	Sloupec 1	17	239	14,0588	28,4338	Sloupec 2	15	198	13,2	28,8857	Sloupec 3	19	271	14,2632	33,8713	Sloupec 4	16	224	14	60,5333			
Výběr	Počet	Součet	Průměr	Rozptyl																																		
Sloupec 1	17	239	14,0588	28,4338																																		
Sloupec 2	15	198	13,2	28,8857																																		
Sloupec 3	19	271	14,2632	33,8713																																		
Sloupec 4	16	224	14	60,5333																																		
25	13	18	22	ANOVA																																		
16	13	11	20	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Zdroj variability</th> <th>SS</th> <th>Rozdíl</th> <th>MS</th> <th>F</th> <th>Hodnota P</th> <th>F krit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mezi výběry</td> <td>10,4373</td> <td>3</td> <td>3,4791</td> <td>0,09221</td> <td>0,96407546</td> <td>2,75054</td> </tr> <tr> <td>Všechny výběry</td> <td>2377,03</td> <td>63</td> <td>37,7306</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Celkem</td> <td>2387,46</td> <td>66</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							Zdroj variability	SS	Rozdíl	MS	F	Hodnota P	F krit	Mezi výběry	10,4373	3	3,4791	0,09221	0,96407546	2,75054	Všechny výběry	2377,03	63	37,7306				Celkem	2387,46	66				
Zdroj variability	SS	Rozdíl	MS	F	Hodnota P	F krit																																
Mezi výběry	10,4373	3	3,4791	0,09221	0,96407546	2,75054																																
Všechny výběry	2377,03	63	37,7306																																			
Celkem	2387,46	66																																				
14	25	15	5																																			
17	4	15	4																																			
11	5	15	15																																			
14	17	22	31																																			
8	12	15	9																																			
9	15	23	7																																			
23	19	2	1																																			
21	8	5	19																																			
14	11	15	9																																			
11	15	17	15																																			
12	17	9	19																																			
17	10	17	15																																			
7		16	15																																			
13		7																																				
		17																																				
		9																																				

PA				Anova: jeden faktor																																		
do 34 let	35 - 44 let	45 - 54 let	55 a více let	Faktor																																		
44	37	33	36	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Výběr</th> <th>Počet</th> <th>Součet</th> <th>Průměr</th> <th>Rozptyl</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sloupec 1</td> <td>17</td> <td>594</td> <td>34,9412</td> <td>53,1838</td> </tr> <tr> <td>Sloupec 2</td> <td>15</td> <td>432</td> <td>28,8</td> <td>49,4571</td> </tr> <tr> <td>Sloupec 3</td> <td>19</td> <td>585</td> <td>30,7895</td> <td>54,731</td> </tr> <tr> <td>Sloupec 4</td> <td>16</td> <td>551</td> <td>34,4375</td> <td>49,5958</td> </tr> </tbody> </table>							Výběr	Počet	Součet	Průměr	Rozptyl	Sloupec 1	17	594	34,9412	53,1838	Sloupec 2	15	432	28,8	49,4571	Sloupec 3	19	585	30,7895	54,731	Sloupec 4	16	551	34,4375	49,5958			
Výběr	Počet	Součet	Průměr	Rozptyl																																		
Sloupec 1	17	594	34,9412	53,1838																																		
Sloupec 2	15	432	28,8	49,4571																																		
Sloupec 3	19	585	30,7895	54,731																																		
Sloupec 4	16	551	34,4375	49,5958																																		
37	29	38	33	ANOVA																																		
32	21	32	24	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Zdroj variability</th> <th>SS</th> <th>Rozdíl</th> <th>MS</th> <th>F</th> <th>Hodnota P</th> <th>F krit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mezi výběry</td> <td>418,728</td> <td>3</td> <td>139,576</td> <td>2,68707</td> <td>0,05395115</td> <td>2,75054</td> </tr> <tr> <td>Všechny výběry</td> <td>3272,44</td> <td>63</td> <td>51,9434</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Celkem</td> <td>3691,16</td> <td>66</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							Zdroj variability	SS	Rozdíl	MS	F	Hodnota P	F krit	Mezi výběry	418,728	3	139,576	2,68707	0,05395115	2,75054	Všechny výběry	3272,44	63	51,9434				Celkem	3691,16	66				
Zdroj variability	SS	Rozdíl	MS	F	Hodnota P	F krit																																
Mezi výběry	418,728	3	139,576	2,68707	0,05395115	2,75054																																
Všechny výběry	3272,44	63	51,9434																																			
Celkem	3691,16	66																																				
22	31	31	42																																			
26	31	28	41																																			
42	26	31	36																																			
44	29	34	20																																			
41	26	25	33																																			
42	34	12	41																																			
32	38	21	36																																			
31	21	36	35																																			
31	31	18	36																																			
26	19	39	44																																			
25	18	36	33																																			
41	41	28	39																																			
38		33	22																																			
40		37																																				
		33																																				
		40																																				

## PŘÍLOHA P 5 – VÝPOČET HYPOTÉZ H4, H5, H6 (VZDĚLÁNÍ) – EE, DP, PA

EE							
SŠ	Voš	Vš	Anova: jeden faktor				
37	24	16					
28	32	41					
28	26	10					
43	35	12					
26	34	9					
38	29	39					
38	29	63					
40	32	12					
27	34	40					
41	23	9					
51	17	39					
7	47	33					
35		28					
47		10					
17		26					
30		22					
54		33					
41		12					
39		34					
35		9					
		18					
		34					
		33					
		30					
		6					
		26					
		43					
		50					
		61					
		20					
		11					
		6					
		22					
		29					
		29					

ANOVA						
Zdroj variability	SS	Rozdíl	MS	F	Hodnota P	F krit
Mezi výběry	1026,9	2	513,45	3,0666	0,05348127	3,1404
Všechny výběry	10716	64	167,43			
<b>Celkem</b>	<b>11743</b>	<b>66</b>				

DP							
SŠ	Voš	Vš	Anova: jeden faktor				
16	14	7					
14	13	25					
17	13	11					
17	15	8					
14	19	9					
25	15	23					
15	17	21					
23	17	14					
11	5	11					
22	4	12					
23	7	7					
5	19	13					
15		4					
9		5					
9		17					
18		12					
22		8					
20		11					
15		17					
19		10					
		18					
		15					
		15					
		2					
		16					
		7					
		17					
		31					
		9					
		1					
		9					
		15					
		15					
		15					

ANOVA						
Zdroj variability	SS	Rozdíl	MS	F	Hodnota P	F krit
Mezi výběry	185,7	2	92,852	2,699	0,07493165	3,1404
Všechny výběry	2201,8	64	34,402			
<b>Celkem</b>	<b>2387,5</b>	<b>66</b>				

PA								
sš	Voš	vš						
32	44	44	Anova: jeden faktor					
22	40	37						
26	21	42	Faktor					
41	34	41						
37	38	42						
31	28	32						
19	39	31						
33	28	31						
32	42	26						
34	41	25						
12	41	36	<b>ANOVA</b>					
36	35	29						
18		31						
36		26						
40		29						
36		26						
33		21						
24		31						
36		18						
33		41						
		38						
		31						
		31						
		25						
		21						
		33						
		37						
		33						
		20						
		33						
		36						
		36						
		44						
		39						
		22						

Zdroj variability	SS	Rozdíl	MS	F	Hodnota P	F krit
Mezi výběry	221,3	2	110,65	<b>2,0409</b>	0,13828707	<b>3,1404</b>
Všechny výběry	3469,9	64	54,217			
<b>Celkem</b>	<b>3691,2</b>	<b>66</b>				

## PŘÍLOHA P 6 – VÝPOČET HYPOTÉZ H7, H8, H9 (DÉLKA PRAXE) – EE, DP, PA

EE							
do 5 let	5 - 15 včetně	nad 15 let	Anova: jeden faktor				
28	37	27					
43	28	41					
38	26	35					
17	38	47					
16	40	30					
41	51	54					
12	7	41					
9	39	34					
39	35	29					
28	24	34					
10	32	47					
33	26	33					
12	35	6					
34	29	6					
18	32						
30	23						
43	17						
50	10						
11	63						
22	12						
	40						
	9						
	39						
	26						
	22						
	9						
	34						
	33						
	26						
	61						
	20						
	29						
	29						

Faktor				
Výběr	Počet	Součet	Průměr	Rozptyl
Sloupec 1	20	534	26,7	170,642
Sloupec 2	33	981	29,7273	177,205
Sloupec 3	14	464	33,1429	191,209

ANOVA						
Zdroj variability	SS	Rozdíl	MS	F	Hodnota P	F krit
Mezi výběry	344,2	2	172,1	<b>0,9663</b>	0,38597018	<b>3,1404</b>
Všechny výběry	11398	64	178,1			
<b>Celkem</b>	<b>11743</b>	<b>66</b>				

DP							
do 5 let	5 - 15 včetně	nad 15 let	Anova: jeden faktor				
14	16	11					
17	17	22					
15	14	15					
9	25	9					
7	23	18					
25	23	22					
8	5	20					
9	15	19					
23	19	15					
4	14	5					
5	13	19					
8	13	13					
11	15	2					
17	17	9					
18	17						
15	4						
7	7						
17	11						
1	21						
15	14						
	11						
	12						
	7						
	17						
	12						
	10						
	15						
	15						
	16						
	31						
	9						
	15						
	15						

Faktor				
Výběr	Počet	Součet	Průměr	Rozptyl
Sloupec 1	20	245	12,25	40,3026
Sloupec 2	33	488	14,7879	31,9848
Sloupec 3	14	199	14,2143	39,7198

ANOVA						
Zdroj variability	SS	Rozdíl	MS	F	Hodnota P	F krit
Mezi výběry	81,84	2	40,92	<b>1,1359</b>	0,32752937	<b>3,1404</b>
Všechny výběry	2305,6	64	36,025			
<b>Celkem</b>	<b>2387,5</b>	<b>66</b>				

PA									
do 5 let	5 - 15 včetně	nad 15 let	Anova: jeden faktor						
22	32	32							
41	26	34	Faktor						
19	37	18	<i>výběr</i>	<i>Počet</i>	<i>Součet</i>	<i>Průměr</i>	<i>Rozptyl</i>		
40	31	36	Sloupec 1	20	658	32,9	72,3053		
44	33	36	Sloupec 2	33	1062	32,1818	53,1534		
37	12	33	Sloupec 3	14	442	31,5714	46,2637		
41	36	24							
42	36	38							
32	33	28	<b>ANOVA</b>						
31	44	42	<i>Zdroj variability</i>	<i>SS</i>	<i>Rozdíl</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Hodnota P</i>	<i>F krit</i>
26	40	35	Mezi výběry	15,027	2	7,5133	<b>0,1308</b>	0,87762486	<b>3,1404</b>
21	21	29	Všechny výběry	3676,1	64	57,44			
31	34	21							
18	39	36	<b>Celkem</b>	<b>3691,2</b>	<b>66</b>				
38	28								
25	41								
37	41								
33	42								
36	31								
44	31								
	26								
	25								
	38								
	29								
	26								
	41								
	31								
	31								
	33								
	20								
	33								
	39								
	22								