

Analýza poznatků a základní doporučení pro prevenci syndromu vyhoření

MUDr. Gabriela Šivicová

Obsah

Úvod.....	2
Definice.....	2
Zátěžové a jejich působení.....	3
Zvládání zátěžových situací.....	6
Nejčastější způsoby obrany.....	6
Coping - Zvládání zátěžových situací.....	6
Syndrom vyhoření.....	7
Rizikové faktory pro vznik vyhoření.....	8
Vývoj syndromu vyhoření.....	10
Stádia a fáze vyhoření.....	10
Projevy vyhoření navenek.....	12
Komponenty vyhoření.....	13
Možnosti pomoci.....	14
Pomoc vlastní - pomoc sám sobě.....	15
Pomoc zvenčí.....	17
Supervize jako pomoc.....	18
Když vyhoření nastane.....	18
Jak se chránit před vyhořením.....	18
Literatura.....	21

Úvod

Je syndrom vyhoření neboli burnout syndrom nemocí nebo jen módním pojmem dnešní doby? Musíme se smířit s tím, že vyhořením platíme daň za nynější způsob života? Daň za to, jak dosáhnout více, lépe, rychleji..? Nebo se jedná o v minulosti známý a běžný problém, spojený se zátěží a jen jde nyní o snahu toto odborněji pojmenovat.

Syndrom vyhoření neboli burn-out byl poprvé identifikován a popsán v průběhu osmdesátých let 20. století. Původně byl spojován se stavem alkoholiků, kteří ztratili zájem o vše, kromě alkoholu (Křivohlavý, 1998). Později se tento pojem rozšířil i na oblast drogových závislostí, až teprve časem začal pronikat i do jiných oblastí. Předcházela například i pojmu workoholik, který popisoval stavy přepracovanosti, kdy lidé propadají apatii, cítí se vyčerpaní, nedokáží překonávat běžné překážky a straní se sociálních kontaktů a vazeb.

V současné společnosti, jejíž životní i pracovní tempo se neustále zrychluje, syndrom vyhoření stále častějším jevem. Téměř každý člověk se v nějaké své životní etapě ocitne ve stresu, navíc mnozí si už bez něj svůj život už představit neumí. Jedinci, jejichž život je stresem dlouho a intenzivně naplňován, se však mohou dostat do stádia, kdy přijdou o všechny své síly, psychické i fyzické. S tím pak může přijít i ztráta smyslu života. Čím více se člověk pro věc zapálí, je motivová vidinou úspěchu nebo empatií k druhým, tím více se stává náchylnější k tomu, čemu se říká vyhoření.

Definice

Poprvé tento pojem použil psycholog H. J. Freudenberger ve své knize Burnout: The Cost of High Achievement, kde syndrom burn-out definoval jako vyhasnutí motivace a stimulačních podnětů v situaci, kde péče o jedince a neuspokojivý vztah jsou příčinou, že práce nepřináší očekávané výsledky. Syndrom je spojován se stavem psychického i fyzického vyčerpání následujícího po vyčerpávajícím a dlouhotrvajícím stresu. Jedná se o „vyplenění všech energetických zdrojů např. člověka, který se snaží druhým lidem pomoci v jejich těžkostech a pak se cítí sám přemožen jejich problémy (Freudenberger in Křivohlavý, 1998, str. 47). Jako první bylo popisováno vyhoření u personálu „alternativních“ léčebných zařízení, jakými byly například „Free Clinics“, existující mimo etablované léčebny a závislé na obětavé pomoci dobrovolníků. Brzy se ukázalo, že tento koncept lze uplatnit i u dobře placeného personálu ve vyšších pozicích, u lékařů, psychiatrů, zdravotních sester, učitelů i sociálních pracovníků.

Definice syndromu vyhoření je celá řada. Některé jsou orientovány na konečný stav, tzn. Na stav emočního, fyzického a mentálního vyčerpání. Jiné jsou definovány jako proces, který má vlastní vývoj. Všechny definice však mají několik společných znaků:

- přítomnost negativních emocionálních příznaků jako například deprese a vyčerpání

- syndrom vyhoření je nejčastěji spojován s určitými druhy povolání, které jsou uváděny jako rizikovější, např. zdravotníci, záchranáři, hasiči
- menší efektivita práce není spojována se špatnými pracovními schopnostmi a dovednostmi, ale naopak s negativními vytvořenými postoji a z nich vyplývajícím chováním
- důraz je kladen na psychické příznaky a na prvky chování než na provázející tělesné příznaky
- syndrom vyhoření se vyskytuje u jinak psychicky zdravých lidí, nesouvisí nijak s psychickou patologií

Syndrom vyhoření tedy vylučuje stavy, které jsou spojené s psychiatrickou diagnózou nebo s monotónností práce, kde se sice může jednat o únavu a znechucení, avšak tento stav není spojován s pocitem neschopnosti (Křivohlavý, 1998).

Zátěžové situace a jejich působení

Zátěžové situace mohou mít podstatný vliv na vznik a vývoj syndromu vyhoření a zároveň bývají i jednou z hlavních příčin. Přímou podporují především tím, že mohou vést a často i vedou k narušení psychické rovnováhy, někdy jen dočasně nebo částečně, někdy trvaleji. Toto narušení se projevuje změnou prožívání, uvažování i chování. Jednotlivé zátěžové situace mohou mít kromě syndromu vyhoření i různý význam pro vznik a rozvoj psychických poruch a být příčinou dalších potíží.

Zátěžové situace se dají rozdělit z hlediska jejich závažnosti, jejich vzniku a možných následků (Vágnerová, 2004).

Stres

Jednou z hlavních příčin vyhaslosti je obecně chronický stres, který je každodenní a nevyhnutelný. Akutní stres k vyhaslosti nevede. Pojem stres, označován také jako napětí nebo zátěž, poprvé použil pro označení charakteristických fyziologických projevů, jimiž organismus reaguje na různé zátěže, kanadský vědec Hans Selye. Dle Nakonečného (1995), se jedná o individuální stav, stav nadměrného zatížení či ohrožení.

Znaky stresových situací

- pocit neovlivnitelnosti situace
 - pocit nepředvídatelnosti vzniku stresové situace
 - pocit nezvládnutelnosti stresové situace
 - nepříjemný tlak okolností vyžadujících příliš mnoho změn
- (podle Atkinsonové, 1995, Vágnerové, 2004)

Reakce na stres jsou procesem, který probíhá ve třech fázích, během nichž se jedinec postupně snaží zvládnout stresovou situaci (Vágnerová, 2004):

1. fáze aktivace obranných reakcí a uvědomění si zátěže – fyziologické i psychické
2. fáze hledání účelných strategií, které vedou ke zvládnutí, nebo alespoň ke zmírnění účinků stresu
3. fáze zvládnutí stresu či fáze rozvoje stresem podmíněných poruch – projev zvládnutí či selhání obranných reakcí

Způsob zvládnutí stresu, nebo spíše míra vyrovnaní s takovou zátěžovou situací, funguje jako zkušenost ovlivňující budoucí reagování jedince na podobné situace. Pracovní stres se projevuje poněkud jinak, než je tomu v kontextu běžného života. Smysluplný a efektivní výkon je spojen s řadou náročných kompetencí, které jsou pro výkon každé profese třeba. Je nutná schopnost adaptivně zvládat relativně vysokou úroveň pracovní zátěže a stresu spojeného s mezilidským kontaktem. Systém pracovní zátěže a stresu s ní spojeného by se dal rozdělit na jednotlivé součásti (Mlčák, 2005)

- objektivní faktory vnějšího pracovního prostředí (stresory)
- procesy vnímání pracovní zátěže a stresu pracovníkem
- aktuální reakce pracovníka na vnímanou pracovní zátěž a stres
- dlouhodobé důsledky pracovní zátěže a stresu u jedince
- další modifikující faktory, které mají vliv na průběh pracovní zátěže a stresu

Stres nemusí být jenom negativní. Přiměřená míra nebo varianta stresu člověka aktivizuje, stimuluje jej k hledání účelného řešení situace. Jedinec si tím rozvíjí své zkušenosti a dovednosti. V odborné literatuře se rozlišuje stres negativní, tzv. distres (negativně zátěžové situace – konflikty, šok, smrt blízkého, trvající zátěž v zaměstnání apod.), a stres pozitivní, tzv. eustres (pozitivně zátěžové situace – velká radost apod.).

Stres tedy může být i užitečný, oživující, protože stres je ve své podstatě aktivačním činitelem, pokud nepřekročí určitou úroveň. Bez stresu by bylo málo pozitivních změn a konstruktivních činností. O jeho nepříznivém vlivu lze hovořit právě v tom případě, je-li příliš velký, nadměrný, dlouhodobý a především - jedinec jej nezvládá. V zásadě lze říci, že je-li stres slabší, organismus si na něj postupně zvyká – „otužuje se“. V případě, že je velký, může organismus onemocnět. Jedná se však o záležitost subjektivně vnímanou – pro někoho může být subjektivně vnímaná zátěžová situace zvládnutelná, pro jiného naopak tatáž situace vyvolá obranné mechanismy a je pro něj příliš náročná. Z toho vyplývá, že existují individuální rozdíly ve schopnosti zvládat stres. Co jednoho „porazí“, to naopak druhého „zvedne.“ Jak říká zakladatel této oblasti H. Selye o přítomnosti subjektivně zvládnutelné hladiny stresu: „*Takovýto stres je kořením života a bezstresový stav je smrt.*“

Frustrace

Frustrací označujeme situaci, kdy je člověku znemožněno dosáhnout uspokojení nějaké subjektivní důležité potřeby, ačkoli byl přesvědčen, že tomu tak nebude. Jedná se neočekávanou ztrátu šance na uspokojení. Frustraci vyvolává prožitek zklamání a stimuluje reakce zaměřené na vyrovnání nepříznivé situace. Nemusí však pokaždé vyvolávat nepřiměřené reakce a může být i do značné míry žádoucí, protože nutí člověka hledat jiná řešení a napomáhá tak rozvoji jeho schopností. Důležitou roli hraje pozitivní očekávání, pokud člověk nic dobrého nečeká, nebývá také zklamán. Běžnou obrannou reakcí je pak omezení pozitivního očekávání. Frustraci lze překonat prostým odložením uspokojení, posílením vytrvalosti a úsilí, změnou motivu anebo rezignací.

Konflikt

Ten rovněž patří mezi běžné potíže, s nimiž se každý člověk v životě opakovaně setkává (například konflikt mezi lidmi, konflikt mezi tím, co chci a co mohu apod.). Negativní vliv začíná mít teprve tehdy, jestliže je skutečně závažný, trvá příliš dlouho, zahrnuje osobně důležitou oblast a pokud jej člověk není schopen řešit. Z psychopatologického hlediska jsou pak velmi významné tzv. vnitřní konflikty. Ty se odehrávají (pokud však nebyly vytěsněny) ve vědomí člověka a znamenají střetnutí dvou vzájemně neslučitelných, přibližně stejně silných tendencí. Konflikty patří, stejně jako frustrace, mezi každodenní potíže. Ruší celkový pocit pohody. Závažnějším zátěžovým faktorem se stávají tehdy, jestliže došlo k jejich nadměrné kumulaci. Za určitých okolností může opakovaná frustrující zkušenost a dlouhodobý a nevládnutý konflikt působit jako stresující faktor.

Trauma

Trauma je náhle vzniklá situace, která vede k umělému poškození nebo ztrátě. Ztrácíme pocit jistoty a bezpečí, prožíváme úzkost, obavy do budoucna, smutek (například smrt blízké osoby, účast při neštěstí, živelné pohromě apod.). Trauma narušuje objektivitu jedince, ten je nekritický, nesoudný, ovlivněný především svými citovými prožitky. Trauma se projevuje především v oblasti chování člověka, chová se neadekvátně, může se vyskytnout panika, deprese apod. V průběhu několika měsíců po prožití traumatu může dojít i k posttraumatické stresové poruše.

Krize

Psychická krize se objevuje jako narušení psychické rovnováhy v důsledku náhlého vyhocení situace či dlouhodobé kumulace a nárůstu problémů (například selhání v zaměstnání, manželské problémy apod.). Hlavním znakem krize je selhání adaptačních mechanismů - tzn. dosud užívané způsoby přestaly být funkční a člověk musí hledat jiné. Na druhé straně v krizi můžeme hledat podnět k nutné změně

Deprivace

Deprivace je stav, kdy významné potřeby (fyziologické či psychické) nejsou uspokojovány v dostatečné míře, přiměřeným způsobem a po dostatečně dlouhou dobu (Vágnerová, 2004). Významným jevem deprivace oproti jiným zátěžovým

situacím je její dlouhodobost, delší trvání (například se jedná o nedostatek podnětů během vývoje dítěte, nedostatek sociálních kontaktů apod.). Deprivační zkušenost patří k nejzávažnějším zátěžovým vlivům, které může nepříznivě ovlivnit jak aktuální psychický stav jedince, tak i jeho psychický vývoj do budoucna.

Zvládání zátěžových situací

Obecnou míru odolnosti vůči všem zátěžovým situacím označujeme jako frustrační toleranci. Míra odolnosti vůči zátěžím závisí jednak na vrozených předpokladech, ale i na individuálních zkušenostech a celkovém aktuálním stavu jedince. Pokud zátěž překročí míru vlastní frustrační tolerance, nastupují různé způsoby obrany, které jedinec využívá k tomu, aby opět dosáhl duševní rovnováhy. Se zátěžovými situacemi se můžeme vyrovnávat nejrůznějšími způsoby. Nejčastějšími z nich jsou nejrůznější obranné reakce.

Nejčastější způsoby obrany

Útok je aktivní varianta obrany. Jedná se o tendenci s ohrožující a nepřijatelnou situací bojovat. Člověk může zaútočit přímo na předpokládaný zdroj ohrožení, anebo se zaměří na náhradní objekt, případně na člověka.

Agresí rozumíme jí verbální i neverbální projevy násilí vůči sobě i ostatním. Nejčastějšími projevy jsou verbální obviňování i sebeobviňování, sebevražedné tendence, porušování sociálních norem mezi lidmi a omezování či poškozování lidí. To vše označujeme jako negativní projev. Socializovaná varianta agrese, která má charakter asertivity, označujeme jako pozitivní projev.

Únik z tíživé situace je opačná varianta řešení než útok či agrese, je to tendence utéci ze situace, která se zdá neřešitelná. Jde i o faktický útěk či přenesení odpovědnosti za řešení na jiného člověka.

K dalším obranným reakcím, které nemusí být plně uvědomované, patří popření, potlačení a vytěsnění, různé druhy fantazií, racionalizace, sublimace, regrese, identifikace, substituce, projekce, rezignace aj.

Coping - Zvládání zátěžových situací

Copingové reakce jsou vyrovnávací mechanismy, které pomáhají ke stabilizaci, pomáhají obranným reakcím, které nastupují, pokud zátěžová situace překračuje frustrační toleranci jedince. Jde o vědomou volbu určité strategie zvládání. Je vždy závislá na zhodnocení dané situace i posouzení vlastních možností (Vágnerová, 2004). Coping se zaměřuje na určitý cíl, kterým by mělo být dosaženo možné pozitivní změny a tolerance.

Syndrom vyhoření

Základními projevy vyhoření nejčastěji bývají:

- tělesné vyčerpání
- emocionální vyčerpání
- únava
- popudlivost
- nedůvěřivost
- depresivita
- negativní a cynický postoj k vlastní práci, ke klientům (pacientům, občanům, žákům aj.)

Tyto negativní projevy však samy o sobě nemusí znamenat přítomnost vyhoření. Deprese například může být spojována i s náročnou životní situací, se zážitky z mládí apod. Únava se zase pojí s nějakým fyzickým nebo intelektovým výkonem, které samy o sobě přinášejí určitý pocit sebeuspokojení, oproti tomu při vyhoření se únava pojí s pocitem marnosti a selhávání. Zatímco u obyčejné únavy nám může postačit důkladně si odpočinout, u únavy spojené s vyhořením běžný odpočinek nepostačí.

Syndrom vyhoření bývá také označován jako „fenomén prvních let v zaměstnání“, kdy po vysokých očekáváních, entuziasmu a „profesní mytologii“ nastává zklamání, frustrace, bezmoc a rezignace. Jakou roli hrají při vyhoření osobnostní proměnné, je zatím nejasné. Mnoho expertů však za hlavní příčinu vyhoření považuje podmínky pracoviště, okruh spolupracovníků a další sociologické faktory. Někteří autoři vysvětlují pojem procesu vyhoření jako soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého pracovního stresu (Matoušek a kol., 2003). Často bývá v této souvislosti zmiňován tzv. „syndrom pomahače“, kdy se člověk prostřednictvím pomoci druhým snaží zakrýt a odvrátit vlastní emocionální bezmoc.

Syndrom vyhoření nevyhnutelně patří k pomáhajícím profesím. Téměř u každého pracovníka se projeví po určité době některé z charakteristických projevů. Následně nato syndrom vyhoření buď propukne, nebo se jej podaří zvládnout prostřednictvím zlepšení podmínek organizace nebo vlastními silami ohroženého jedince.

První cesta vedoucí k syndromu vyhoření bývá ztráta ideálů. Na počátku je nadšení, upřímné těšení se z nového zaměstnání, ztotožnění se s novými úkoly, týmem kolegů apod. Práce přechází zprvu brána jako zábava, protože má smysl, pomáhá naplňovat počáteční ideály. Postupem času však začínají narůstat potíže, dochází k již zmíněnému střetu ideálů s realitou, která ukáže, že ne všechny věci jsou takové, jak si je jedinec představoval. Ne vždy se vše daří, z tohoto důvodu může dojít ke ztrátě důvěry ve vlastní schopnosti, ztrátě smysluplnosti práce samé. Záleží samozřejmě na podpoře přátel, pracovního týmu, zázemí rodiny a samotné osobnosti dotyčného jedince, jak se se střetem vyrovná.

Druhou cestou je workoholismus. Jedná se o závislost na práci, kdy daný jedinec trpí nutkavou vnitřní potřebou hodně pracovat, což od něj vyžaduje stále více času a vlastní energie, které se mu začne nedostávat.

Třetí cestou je teror příležitostí. Každá nová zakázka je brána jako zajímavá a lákavá příležitost, které by bylo škoda nevyužít. Později se ale ukáže, že dostát všem rozpracovaným závazkům spotřebovává veškerý čas a energii. Neschopnost slevit může pracovníka po čase dovést právě k syndromu vyhoření. V tomto případě se jedná především o nedostatek řádu v životě a o horší kontakt s realitou, kdy chybí odhad, kolik co zabere zhruba času a někdy i neschopnost odmítnout – říci ne.

Syndrom však nevzniká pouze z přemíry práce a ztráty ideálů, velký podíl na tom mají i další skutečnosti. K již výše zmíněné neschopnosti říci „NE“ dalším úkolům nebo odpovědnostem, patří stálý tlak náročných úkolů po delší dobu, popř. osobní vysoké nároky, které danému jedinci ztěžují schopnost podělit se o práci s kolegy či podřízenými. Také snaha dosáhnout příliš mnoha cílů po delší čas má na vzniku svůj díl. V neposlední řadě je nutné zdůraznit, že i dávání příliš velké emocionální podpory po delší časový interval hraje svou neopomenutelnou roli.

Rizikové faktory pro vznik vyhoření

Jsou určité profese, které jsou ke vzniku psychického vyhoření náchylnější. Ale ani profese sama o sobě není jediným klíčovým bodem, rozhodujícím o tom, zda syndrom vznikne či ne. Jaké jsou tedy další rizikové faktory, které vyhoření přímo či nepřímo způsobují? Můžeme je rozdělit na tzv. vnější a vnitřní.

Vnější faktory se týkají situace a kontextu, v němž se ohrožený jedinec nachází. Jedná se o podmínky v zaměstnání, v organizaci, kde pracuje, o situaci v osobním životě jedince, jeho rodinu a širší příbuzenský okruh a v neposlední řadě i o společnost, v níž žijeme, a podmínky, které na nás každodenně klade.

Vnitřními faktory pak můžeme nazývat různé osobnostní charakteristiky daného člověka, které podporují vznik vyhoření, dále pak stav organismu, především fyzický stav, a následně i způsoby chování a reagování v různých situacích, které jedinec používá.

Vnější rizikové faktory

Zaměstnání a organizace práce:

- dlouhodobé a opakované jednání s lidmi
- nedostatek personálu, času, finančních prostředků, odborných zkušeností
- nedostatek odpočinku v průběhu práce, příliš mnoho pracovních úkolů, které mají být zvládnuty, pracovní přetížení
- nedostatek ocenění práce ze strany vedení či klientů
- příliš náročné pracovní podmínky
- dlouhodobé trvání nepříznivých podmínek
- existence náročných soutěživých podmínek na pracovišti
- příliš náročné pracovní termíny či pracovní kvalitativní a kvantitativní požadavky
- snížená možnost tvůrčího rozvoje pracovníků, pracovní rutina
- odmítání ze strany druhých, klientů i nadřízených
- snaha o postup na profesním žebříčku

- špatní manažeři či nadřízení, kteří nedokáží ocenit schopnosti jedince a poskytnout adekvátní pracovní vytížení

Rodina :

- přehnaná pozornost problémům ostatních
- neutěšené bytové či finanční podmínky
- nemoc či jiná zátěž v rodině, zvláště dlouhodobá
- partnerské problémy a konflikty

Společnost :

- soutěživý charakter naší společnosti – vede soutěživé jedince k tomu, aby stanovovali stále vyšší a vyšší cíle, které jednoho dne začnou překračovat jejich fyzické či emoční možnosti
- falešný obraz úspěchu – společensky uznávaný, úspěšný člověk je ten, kdo dostatečně vydělává peníze, má rodinu, prestižní zaměstnání... teprve toto přines pocit štěstí
- tlak vyvíjený na ženy v domácnosti, aby nastoupily do práce – kromě často plného pracovního úvazku v zaměstnání plní doma ještě funkci hospodyně, matky apod.
- tempo naší společnosti – zrychlující se tempo přísunu informací, dopravy atd. si činí nemalé nároky na jedince žijícího v této společnosti,,
- snaha nebýt pozadu za ostatními – snaha udržet krok s ostatními kolem nás, po výkonové i finanční stránce. (Myron D. Rush, 1987)

Profesní podmínky vzniku syndromu vyhoření

Protože podmínky na pracovišti jsou jedním z nejvýznamnějších rizikových faktorů a příčin vzniku syndromu vyhoření, podívejme se na tuto problematiku blíže.

Riziková pracoviště z hlediska rozvoje syndromu vyhoření jsou ta pracoviště (Matoušek a kol, 2003), kde

- není věnována pozornost potřebám zaměstnanců
- noví zaměstnanci nejsou zacvičeni staršími, zkušenými pracovníky
- neexistují plány osobního rozvoje
- chybí supervize
- pracovník nemá příležitost sdělit někomu kompetentnímu, že ve své činnosti narazil na nějaké potíže a poradit se s ním
- vládne soupeřivá atmosféra
- jsou časté konflikty
- je silná byrokratická kontrola chování zaměstnanců

Vnitřní rizikové faktory

- příliš velké nadšení pro práci
- vnitřní tendence k soutěživosti, ke srovnávání s druhými
- subjektivní vnímání obtížnosti vlastních životních podmínek
- špatné vnitřní sebehodnocení
- silné vnímání neúspěchu
- špatný fyzický stav
- nepravidelný denní biorytmus
- snaha udělat si všechno sám
- nízká úroveň zdravé asertivity, neschopnost říci „ne“
- nezvládání konfliktů
- potřeba mít vše pod kontrolou
- neschopnost aktivního i pasivního odpočinku či relaxace
- přílišná odpovědnost a pečlivost
- kladení příliš vysokých nároků na sebe sama
- neschopnost přibrzdit

Vznik syndromu vyhoření je o to pravděpodobnější, čím více rizikových faktorů se u jedince vyskytuje a kumuluje. Společně se znásobuje jejich vliv. Většina pracovníků je ve své profesi (pracovní činnosti) navíc angažována svou osobností a tak se do práce promítá i směs osobních motivů včetně náboženského světonázoru či neuvědomované snahy léčit si své vlastní problémy či psychotraumata. Od práce pracovník očekává víc, než kdyby např. pracoval manuálně. Dosáhnout pocitu uspokojení je pak samozřejmě obtížnější než v ostatních profesích.

Vývoj syndromu vyhoření

Podívejme se na syndrom burn-out jako na proces v celistvosti, který se vyvíjí a nabírá různých podob. Dokonce můžeme hovořit o stádiích či fázích jeho vývoje, které se někteří autoři pokusili vyčlenit z procesu do samostatné ohraničené podoby. Tento proces vývoje může trvat několik měsíců, mnohdy je však syndrom vyhoření vyvrcholením procesu trvajícím řadu let a jeho jednotlivé fáze mohou být různě dlouhé (Novosad, 2000).

Stádia a fáze vyhoření

Syndrom vyhoření se může projevovat různými způsoby v závislosti na tom, v jakém stádiu se jedinec nachází. Určité názorné dělení nám nabízí Edelwich a Brodsky (in Mallotová, 2000):

- na počátku je nadšení idealismus a nereálné očekávání, práce se stává pro jedince nejdůležitější součástí života, neefektivně vydává vlastní energii, dobrovolně se přepracovává

- stádium stagnace – jedinec slevuje ze svých očekávání, vnímá více reálné podmínky pro svou práci, pomalu se zaměřuje na uspokojování vlastních potřeb v podobě platu, volného času apod.
- následuje stádium frustrace - jedinec začíná pochybovat o smyslu své práce, o tom, jestli má vůbec význam pomáhat někomu; objevují se první výraznější fyzické a psychické potíže, problémy ve vztazích
- apatie – jedinec je trvale frustrován, neschopen změnit situaci podle svých očekávání; pracuje jen tak, jak je to nezbytně nutné, vyhýbá se novým úkolům;
- stádium intervence – vede k jakémukoliv přerušení tohoto procesu; může jím být přerušení práce, životní změna, více času pro svoje vlastní zájmy nebo přehodnocení situace a realistický náhled

Jiné členění procesu vyhoření nám nabízí A. Laengle:

- fáze nadšení – člověk se pro něco cele nadchl, má konkrétní cíl, jeho konání mu připadá smysluplné, protože usnadňuje cestu k vytyčenému cíli. Hlavním tématem je zde smysluplnost
- fáze vedlejšího zájmu – z prostředku se začíná stávat cíl. Jedinec už není motivován samotným cílem a jeho dosažením, ale prostředky, které za tuto práci získává. Žádoucím se stal vedlejší produkt. Přestává být tím, kým chtěl, čeho chtěl dosáhnout, přesto v profesi dále funguje, jeho nadšení začíná pohasínat
- fáze popela – jedinec ztrácí úctu k ostatním lidem, ke klientům, nerespektuje je, vidí v nich věci, zároveň ztrácí úctu i k sobě samému, k vlastnímu životu, neváží si vlastního snažení, vlastních přesvědčení, ztrácí smysl života. (Laengle in Křivohlavý, 1998) Obojí členění, které jsme uvedli, ukazuje postupný vývoj syndromu vyhoření. Zatímco na začátku je velké nadšení pro práci, vlastní pocit smysluplnosti, jasné směřování k cíli, na konci je to právě ztráta těchto, pro práci nanejvýš důležitých věcí, která vede k vnitřnímu rozkladu, z něhož jedinec většinou nenajde cestu zpátky a často končí tím, že zaměstnání opouští.

Prožívání ve vztahu k sobě samému

Jedinec blížící se vyhoření prožívá sám v sobě:

- beznaděj
- velkou únavu, jak fyzickou, tak psychickou
- pesimismus, rozčarování, zklamání
- úzkost, obavy a strach
- emoční vyčerpání, cítí se prázdný, chladný, v koncích

- pocit odtrčení, nemůže sám něco dělat, není motivován, a ostatní jsou rychlejší, výkonnější a spokojenější
- stres, neustálé napětí
- nízké sebehodnocení, není spokojený sám se sebou, nemá o sobě dobré mínění
- nedostatek energie a síly
- i sebemenší problém ho zatěžuje, neví si s ním rady
- nedostatek tvořivosti, motivace a plánů

Prožívání ve vztahu k ostatním

Ve vztahu k ostatním lidem lze najít rovněž jiné prožívání, než tomu bylo dříve:

- lidé ho obtěžují, chtějí po něm něco, co není schopen ani ochoten poskytnout, a to jak klienti, tak spolupracovníci
- jedná s nimi chladně, bez citové angažovanosti
- druzí lidé ho moc nezajímají, ztrácí empatii a jejich problémy se ho jakoby netýkají
- nezajímá ho, co si o něm druzí myslí, jak ho vidí a hodnotí

Projevy vyhoření navenek

Vnitřní prožívání se navenek může projevovat nejrůznějšími způsoby:

- snižuje se produktivita práce, současně s tím se zvyšuje aktivita jedince, aby stav vyrovnal, bere si práci domů, pracuje přesčasy, ale produktivita práce zůstává buď na stejném bodě, nebo se dále snižuje, což zvyšuje prožívání frustrace z práce
- ztráta odvahy a neochota riskovat – jedinec postupně ztrácí důvěru v sebe sama, soutěživost ho zatěžuje, nevěří, že by mohl dosáhnout úspěchu na nějakém dalším poli
- fyzická únava – emoční tlak kladený na vyhořelého jedince je tak neúměrný, že ruku v ruce s ním jde fyzická únava, mnohdy zaměňovaná i za nějakou nemoc bez zjevných příčin
- negativní postoj ke světu – pozitivní vnímání světa se mění v negativní, jedinec vnímá špatně jakýkoliv neúspěch či odmítnutí ze strany druhých, jen to podporuje jeho pocit vlastní nedostačivosti, špatně snáší kritiku, není schopen ji brát konstruktivně
- přecitlivělost a podráždění – jedinec není spokojen s vlastními výsledky práce, je frustrován a v důsledku toho přenáší podráždění a neadekvátní reagování i do mezilidského kontaktu s ostatními

- očividná ztráta vnitřní energie – člověk působí jako bez života, všechno jej zatěžuje, vyhýbá se všem dalším úkolům, které by jej zatěžovaly
- nespolehlivost – jedinec není schopen na sebe brát úkoly a plnit je
- neobjektivnost – jedinec není schopen reálně zhodnotit situaci a adekvátně se rozhodnout, jedná více podle vlastních pocitů, což samo o sobě začíná snižovat jeho výkonnost, působí nestále a nestabilně
- neschopnost řešit každodenní problémy – jedinec je natolik emočně vyčerpán, že nenalézá energii na jejich řešení, namísto toho se před nimi schovává a odkládá jejich řešení.

Jednotlivé projevy závisí na povaze daného jedince. Někdo bude mít tendenci se stahovat do vlastního světa, nereagovat, bude se snažit nekontaktovat se s klienty ani se spolupracovníky či rodinou, bude se uzavírat před okolím. Jiný bude postupně působit agresivně, bude napadat svou práci i ostatní, zpochybňovat nahlas její výsledky i smysluplnost, agresivitu bude užívat jako uvolňovací ventil pro sílící přetlak v sobě samém. Jiný bude mít tendenci svou práci bagatelizovat, podhodnocovat její důležitost i výsledky. Projevy tedy největší měrou závisí na osobnostních charakteristikách daného jedince, na jeho povahových vlastnostech a na jeho frustrační toleranci, tedy toleranci vůči nejrůznějším druhům zátěže. Tolerance se však v průběhu procesu vyhořívání pravděpodobně bude měnit k horšímu.

Komponenty vyhoření

Mezinárodní klasifikace nemocí přiřazuje syndromu vyhoření kód ICD 10, kategorie Z 73.0 pod názvem Problémy spojené s obtížemi v uspořádání života, které mají tyto symptomy:

1. Psychické příznaky v kognitivní rovině

- ztráta nadšení, schopnosti pracovního nasazení, zodpovědnosti
- nechuť, lhostejnost k práci
- negativní postoj k sobě, k práci, k instituci, ke společnosti, k životu
- únik do fantazie, potíže se soustředěním

2. Psychické příznaky v emocionální rovině

- sklíčenost, pocity bezmoci, popudlivost, agresivita, nespokojenost
- pocit nedostatku uznání

Emocionálně vyčerpaný člověk se cítí jako ubitý, má pocit bezmoci a beznaděje, z které není východisko, je podrážděný a nervózní. V extrémních případech může tento stav vést až k vypuknutí duševní nemoci či k sebevražedným úmyslům

3. Tělesné příznaky

- poruchy spánku, chuti k jídlu, náchylnost k nemocím, vegetativní obtíže (srdce, dýchání, zažívání)
- rychlá unavitelnost, vyčerpanost, svalové napětí, vysoký krevní tlak

Lidé trpící syndromem vyhoření jsou zvýšeně náchylní k úrazům, k častějšímu onemocnění, stěžují si na bolesti hlavy, pocity nevolnosti, napětí svalů, šíje a zad, bolesti zad, změny jídelních návyků, změny tělesné hmotnosti apod. Často si stěžují na chronickou únavu, spojenou s poruchami spánku, slabost. Pokoušejí se ze svého stavu uniknout pomocí alkoholu, cigaret, barbiturátů, jídla apod. Toto později přestane vše působit a prohlubuje se jen vyčerpání a pocit zoufalství.

4. Sociální příznaky

- ubývání angažovanosti, snahy pomáhat problémovým klientům
- omezení kontaktů s klienty a jejich příbuznými, omezení kontaktů s kolegy
- přibývání konfliktů v oblasti soukromí
- nedostatečná příprava k výkonu práce

Ani rodina a přátelé už pro něj nejsou zdrojem energie a uspokojení – naopak pro něj představují jen další nároky. U lidí, kterým hrozí vyhoření, se objevují negativní postoje k sobě samým, k vlastní práci a vlastním úspěchům, ale také k okolí a ke klientům, pacientům, žákům. Přestává vnímat, že lidé kolem mají stejné pocity a myšlenky jako on. Vidí své klienty, pacienty, žáky spíše jako problém, než jako individua.

Možnosti pomoci

Když člověk dospěje do některé z fází procesu vyhoření je možná náprava? Je možné se vrátit a začít znovu? Pomoc je možná, záleží však na několika různých podmínkách. V první řadě je důležité, aby si člověk, který se dostane do takového stavu, byl vědom toho, že něco není v pořádku, aby byl srozuměn s tím, že trpí syndromem vyhoření a že se jedná o vážný stav. Významnou podmínkou je, aby trpící člověk sám chtěl se svým stavem něco dělat, aby se chtěl „léčit“, aby měl dostatečnou osobní motivaci k uzdravení, ke změně. S tímto nedílně souvisí i převzetí osobní zodpovědnosti za zotavující proces. Mnohdy je příliš těžké pro trpícího jedince být jen příznan, že situaci nezvládá, natož pak převzít zodpovědnost za změnu současného stavu. Záleží rovněž na tom, jaké podmínky pro ozdravný proces vytváří pracoviště, jestli jedince podporuje a poskytuje mu prostor pro ozdravný proces. V neposlední řadě je také důležité, jestli má daný jedinec dostatečnou podporu doma a jak je tato podpora účinná v jeho osobním životě.

Možnosti pomoci můžeme rozdělit na pomoc vlastní a pomoc zvenčí.

Pomoc vlastní - pomoc sám sobě

V první řadě je třeba si uvědomit, že za zážitky, které prožíváme, které v nás vyvolávají druzí, nemohou ti druzí, ale naše vlastní vnímání světa kolem nás (Kopřiva, 1997). Pokud tedy prožíváme zlost, bezmocnost, úzkost, je jen na nás, abychom to změnili. Při vyhoření se mění naše vnímání světa kolem nás, nemění se svět sám o sobě. Tohle je ten nejdůležitější předpoklad pro to, abychom mohli začít účinně pomáhat sami sobě.

Dalším základním podnětem při zvládnutí vyhoření je pocit smysluplnosti vlastního života a práce, jíž vykonáváme. Je to jev ryze subjektivní, plně závisí na tom, jak vnímáme smysluplnost vlastního konání především my sami. Zážitek smysluplnosti je základním prvkem celkové životní spokojenosti a rovněž tak jednou ze základních složek smysluplnosti bytí vůbec (Křivohlavý, 1998).

Jak již bylo zmíněno, existuje úzký vztah mezi stresem a vyhořením. Stres je jedním ze základních spouštěcích mechanismů procesu vyhoření. Stres vzniká tehdy, když vzniká větší nepoměr mezi stresory na jedné straně a salutory na straně druhé. Stresory rozumíme zátěžové situace, které na nás kladou zvýšené nároky a mobilizují naše síly. Salutory představují naopak možnosti, jak lze těžké situace, problémy nebo konflikty řešit. Může se jednat o schopnosti, dovednosti, vlastní rezervy sil a podobně. Pokud se nám podaří soustavněji předcházet stresu, to znamená buď ubírat na straně stresorů (vzdát se některých aktivit, delegovat pravomoci na někoho jiného apod.) nebo přidat na straně salutorů (např. relaxace, posilování odolnosti, výuka nových dovedností), předejdeme tím rovněž i velkému měrou vzniku a vývoji procesu vyhoření.

Důležitým ozdravným prvkem je odpočinek, relaxace a pohyb. K vyhoření dochází především u lidí, kteří intenzivně pracují, jsou svou prací takřikajíc pohlceni. Postupně jim ubývá v životě odpočinku, přičemž odpočinkem pro každého jedince může být něco jiného. Vždy však platí, že odpočinkem rozumíme činnost diametrálně odlišnou od činnosti, kterou vykonáváme v zaměstnání. Pokud máme v popisu práce organizování ostatních lidí a doma pak pořádáme večírek, rozhodně si tím neodpočineme, i když by se to v očích jiných mohlo tak zdát. Odpočinkem tedy rozumíme jakési „přepnutí“ od pracovní činnosti. Relaxací rozumíme cílené uvolňování napětí v organismu, které se v něm nutně tvoří během pracovní činnosti. Existuje odborná literatura o různých typech relaxace, rovněž tak i kurzy, kde se jednotlivým technikám lze naučit. Při špatné fyzické kondici budeme k procesu vyhoření mnohem náchylnější, protože tělesný stav organismu má na psychický stav významný vliv.

Jednou z nejdůležitějších pomoci při vyhoření je sociální opora v našem okolí. Jako sociální oporu chápeme podporu lidí v našem bližším i vzdálenějším okolí, rodinu, přátele, spolupracovníky apod. Ukazuje se, že čím má člověk lepší vztahy s ostatními lidmi v okolí, tím má i relativně nižší úroveň psychického vyhoření (Křivohlavý, 1998) a tím méně vykazuje příznaky vyhoření. Čím tedy sociální opora může pomoci překonávat těžkosti spojené s vyhořením?

- spolupráce – vědomí toho, že člověk není na problémy sám, že může požádat o pomocnou ruku, když bude potřebovat, může spolupracovat na svých

úkolech s ostatními, může se s nimi podělit o práci, rozdělit si úkoly tak, aby každý měl poměrnou zvládnutelnou část

- naslouchání – umožňuje sdílet bez hodnocení, rad a podobně, je důležitým prvkem vlastního odreagování i osobního růstu
- podpora, povzbuzení – dodávají podněty k dalšímu růstu, podporují naši práci, dodávají motivaci a smysluplnost
- uznání, emoční podpora – uznání toho, že něco vykonáváme dobře, že si našich výkonů i nás samotných někdo váží, že můžeme být pro někoho jakýmsi vzorem, byť jen v drobnosti, nebo někdo je vzorem pro nás
- zpětná vazba – ostatní nám poskytují informaci o tom, jak působíme, jakou práci vykonáváme a jak působí na ostatní, na základě těchto informací můžeme korigovat, podporovat a rozvíjet naše další snažení
- rovnocennost vztahu – v různých oblastech jsme si s ostatními rovnocenní, můžeme se bavit na stejné úrovni, můžeme hodnotit stejné věci, slova těch druhých nedevalvují naše konání

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

- jasnost a srozumitelnost pracovních podmínek závisí na dohodě se zaměstnavateli, na ujasnění pracovních úkolů a na hlídání si vlastních hranic. Vlastními hranicemi rozumíme stanovení pracovních závazků tak, abychom je byli schopni a ochotni zvládnout a tyto hranice dokázali obhájit, tzn., abychom je nepřekračovali díky dalším pracovním úkolům
- s tím souvisí i dostatečné množství kompetencí, dovedností a znalostí, které si pracovní úvazek žádá. Pokud jimi nejsme vybaveni, pravděpodobně budeme vynakládat mnohem větší úsilí na to, abychom práci mohli vykonávat dobře, než by tomu bylo, kdybychom byli k práci plně kompetentní
- harmonické pracovní místo je nenápadným, zato však poměrně osvědčeným prostředkem k tomu, abychom se cítili v práci dobře a uvolněně a tím pádem mohli pracovat pod menším tlakem. Můžeme zde hovořit o vlastním pracovním místě, kde máme soukromí, o působících fyzikálních podmínkách, jakými jsou například dostatek světla, tepla a klidu. Ještě je třeba se zmínit o tzv. individuální úpravě pracoviště tak, aby se pracovník mohl cítit uvolněně a dobře. Pokud si jedinec vytvoří vlastní osobní prostor, kde se bude cítit uvolněně, bude se mu lépe a efektivněji pracovat. Pod individuální úpravou rozumíme například obrázky, doplňkovou hudbu, drobné úpravy zařízení apod.

Mezi konkrétní praktická jednoduchá opatření napomáhající potlačení vyhoření, která může snadno aplikovat na sebe každý z nás, můžeme zařadit rovněž:

- snížit příliš vysoké nároky na sebe
- naučit se říkat NE

- předcházet komunikačním problémům
- vyjadřovat otevřeně své pocity
- hledat věcnou podporu
- doplňovat energii
- vyhledávat konkrétní ohraničené výzvy
- zajímat se o své zdraví
- nepropadat syndromu pomocníka
- stanovit si priority
- plánovat
- hledat emocionální podporu
- vyvarovat se negativního myšlení
- v kritických okamžicích zachovat rozvahu
- využívat nabídek pomoci
- dělat přestávky

Pomoc zvenčí

Pomoc zvenčí přichází v okamžiku, kdy zaměstnavatel zjistí, že něco není v pořádku, nebo když jedinec trpící syndromem vyhoření sám požádá o pomoc. Může se jednat o různé druhy pomoci:

- tou nejjednodušší, i když z hlediska organizace možná poměrně pracnou, se jeví úprava pracovních podmínek. Prvním krokem je jasné vymezení pracovních úkolů a kompetencí s nimi souvisejících. Jedná se o to, aby pracovník znal svou úlohu na pracovišti, věděl, co jsou jeho pracovní úkoly a čím jsou ohraničené, a měl dostatečné kompetence k tomu je plnit. S tím nedílně souvisí i dostatečné dovednosti a znalosti související s výkonem svěřených úkolů a nepřetěžování pracovníků
- dalším konkrétním opatřením ze strany organizace, je zajištění konkrétního místa, kam lze odejít z pracoviště odpočinout si. S tím souvisí i naplánovaný odpočinkový čas, ať už jako dovolená konkrétnímu zaměstnanci, který je přetížený, nebo společně strávený odpočinkový čas pracovníků organizace
- podmínky lze zlepšit i dobře fungujícím týmem, který spolupracuje na úkolech, oproti soupeřivosti na pracovišti, obohacením práce či porad různými zajímavými činnostmi, což vytrhne pracovníky z monotónnosti pracovní náplně
- v neposlední řadě rovněž pracovníkům pomůže jakékoliv ulehčení ve smyslu zjednodušení administrativy či složitých pracovních postupů, které vyžadují fádňi a nekreativní práci

Supervize jako pomoc

Na syndrom vyhoření se můžeme dívat buď jako na postupný proces, který je možno přerušit, jinak může vést až k nevratným zásahům do našeho života, ale i jako na duševní poruchu, která má své místo v Mezinárodní klasifikaci nemocí.

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

Supervize slouží také jako nástroj pravidelného očištění od zbytků myšlenek i emocí, které v hlavě uvíznou. Slouží dále i k dalšímu osobnímu i profesionálnímu rozvoji. Odborně prováděná, pravidelná supervize je jedním z nejlepších preventivních opatření proti syndromu vyhoření (Tošner J., Tošnerová T., 2002).

Když vyhoření nastane

Co může vedoucí dělat v případě, kdy pracovník začne vykazovat známky vyhoření? Jako první krok se zdá být efektivním oddělení pracovníka od zdroje problému (Rush, 2003). Zaměstnavatel může pracovníka dočasně pověřit jinými úkoly, umístit jej na jiné pracoviště nebo jej nechat pracovat s jinými lidmi do té doby, než se jeho stav zlepší. Zaměstnavatel má možnost zaměstnance propustit, tím mu ovšem příliš nepomůže, protože vnímaný problém vlastního selhání si pracovník může odnést s sebou do dalšího pracovního poměru. Nejefektivnějším řešením se proto stále jeví snaha o řešení této osobní krize pomocí přehodnocení svého stavu, s využitím odborné pomoci ve formě supervize nebo psychologa a pomocí restrukturalizace (alespoň dočasné) pracovního místa. Je vidět, že syndrom vyhoření je rizikem pro mnoho profesí, proto v souboji s tímto problémem můžeme v roli zaměstnavatele uspět jedině tehdy, když se jej naučíme předvídat a měnit pracovní podmínky ohrožených pracovníků tak, aby jim práci ulehčovaly a ne ztěžovaly.

Jak se chránit před vyhořením

Každý z nás je do určité míry odpovědný za to, jak dopadne jeho osobní boj se stresem a zátěžovými situacemi. Některé „zbraně“ či strategie, které lze do boje vytáhnout, jsou uvedeny výše. Ovšem způsob, který si nakonec každý z nás zvolí, je záležitost ryze individuální.

Důvodem je, že každý z nás je jinak citlivý na tentýž druh stresoru. Někdo je více, jiný méně přizpůsobivý, někdo se nenaučil správně reagovat na některé situace, jiný jedná více úzkostně nebo naopak impulzivně, prožívá událost svým, pro něj specifickým způsobem. Proto, než dojde k výběru nějaké strategie zvládnání či předcházení vyhoření, je nezbytné poznat sama sebe, zamyslet se nad celkovou úrovní životní spokojenosti z těchto pohledů:

- práce a seberealizace
- partnerské soužití
- rodina
- zdravotní stav
- ekonomická situace
- hlavní životní plány a perspektivy

Získejte odstup

Jedním z největších problémů vyhoření je skutečnost, že je jedinec příliš zahlcený denními povinnostmi, z nichž se není schopen se vymanit. Navíc pracovní zahlcenost vede k tomu, že pracovník nevnímá ani svoje chyby, nedostatky, zlovyky apod. I přes možné uvědomění si svých nedostatků není jedinec schopen zdravého náhledu, přiznání si svého problému. Obtíže potlačuje a doufá, že samy zmizí, že se „něco“ stane.

- přiznejte si své slabiny
- vytvořte si fyzický odstup
- před ničím neutíkejte, soustřeďte se na daný problém
- zažádejte o léčebný pobyt

Zmapujte svůj stres

Lidé trpící syndromem vyhoření se často hovoří v metafoře o „vybití baterek“. Předpokladem pro zvládnutí této strategie, která se možná na první pohled zdá jako nesmyslná, je udělat si „inventuru“ opakujících se denních nepříjemností a nalezení způsobů, jak se jim vyhnout (např. snáším-li obtížně přeplněný dopravní prostředek, čelím tomu tak, že vyrazím dříve).

- naučte se rozlišovat, co vám energii dává a bere
- sestavte si časový harmonogram

Určete si cíle

Při klasifikaci životních událostí často narazíme na řadu nedořešených událostí. Projděte si je a stanovte u každé výsledek – cíl. Je jedno, pokud se začne s nejjednodušším či nejsložitějším úkolem, důležité je začít a k danému cíli dojít. Stanovíme-li si, co je pro nás nejdůležitější, máme možnost vidět doléhající nároky v perspektivě. Potom napětí, vyplývající ze záležitostí, které jsme si definovali jako méně důležité, vychází jako zbytečné plýtvání energií.

Relaxace a cvičení

Každý jedinec, kterému hrozí vyhoření, přehlíží své vlastní potřeby, proto je nezbytné „vrátit se nohama na zem“ a zklidnit se. Existuje pro to termín „zpomalení“ (Stock, 2010).

Pohyb je právě ta činnost, která okamžitě snižuje negativní účinky stresu. Pravidelná pohybová aktivita prokazatelně snižuje reaktivitu oběhové soustavy (zvýšení krevního tlaku a srdeční frekvence) na psychické stresory. To znamená, že šetří naše srdce. Pravidelné provádění relaxačního cvičení vytváří pocit pohody a snižuje nepříjemné pocity.

Vyřešte svou pracovní situaci

Je-li vyhoření způsobeno vnějšími vlivy, řešte je..

- vysoká pracovní zátěž – změňte pracovní pozici, změňte pracovní náplň, upravte pracovní dobu, dejte výpověď
- nedostatek samostatnosti – pohovořte s nadřízeným, změňte pracovní pozici, dejte výpověď
- nedostatek uznání – pohovořte s nadřízeným, změňte pracovní pozici, dejte výpověď
- špatný kolektiv – pohovořte s kolegy, iniciujte změnu, navrhněte supervizi, pohovořte s nadřízeným
- nespravedlnost – pohovořte s nadřízeným, změňte pracovní pozici, dejte výpověď
- konflikt hodnot – změňte pracovní pozici, dejte výpověď

Myslete na sebe

Důležitou zásadou v prevenci i léčbě burn-out syndromu je vyváženost mezi každodenní zátěží a regenerací organismu. Po námaze by mělo přijít období klidu, uspokojení, uvolnění. Naučte se „vypnout“, což znamená trávit odpočinkově svůj volný čas - jít na procházku, vyrazit na víkendový výlet, věnovat se svým zájmům či koníčkům.

Od přátel máme možnost získat nejen podporu, pocit solidarity a porozumění, ale také zpětnou vazbu, která je důležitá pro korekci našeho jednání a chování. Pokusíme-li se odstranit nevhodné způsoby jednání a chování, můžeme se vyhnout zbytečným konfliktům, které jsou také zdrojem stresu.

V neposlední řadě dbejme na správnou výživu. Harmonie organismu a soulad mezi správnou váhou a proporcemi má i pozitivní vliv na naše sebevědomí a sebevědomí lidé směřují k aktivnímu přístupu k životu.

Použitá literatura:

- Brockert S.: *Ovládání stresu*, Melantrich, Praha 1993
- Irmiš F.: *Nauč se zvládat stres*, Alternativa, Praha 1996
- Kopřiva K.: *Lidský vztah jako součást profese*, Portál, Praha 1997
- Křivohlavý J.: *Jak neztratit nadšení*, Grada Publishing, Praha 1998
- Křivohlavý J.: *Jak zvládat stres*, Grada Avicenum, Praha 1994
- Mallotová K.: *Burn-out neboli syndrom vyhoření*, in *Psychologie dnes*, 2. číslo 2003
- Matoušek O. a kol.: *Metody a řízení sociální práce*, Portál, Praha 2003
- Mlčák Z.: *Potenciální zdroje stresu v sociální práci a jejich zvládnutí*, In.: *Sociální Práce/Sociální práce*, 3/2005, s. 124-138
- Novosad L.: *Základy speciálního poradenství*, Portál, Praha 2000
- Potterová B. A.: *Jak se bránit pracovnímu vyčerpání*, Votobia, Olomouc 1997
- Praško J., Prašková H.: *Proti stresu krok za krokem*, Grada Publishing, Praha 2001
- Rush Myron D.: *Syndrom vyhoření*, Návrat domů, Praha 2003
- Selye H.: *Život a stres*, Obzor, Bratislava 1966
- Stock Ch.: *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*, Grada, 2010
- Šolcová I.: *Umíte si poradit se stresem?*, NCPZ, Praha 1995
- Tošner J., Tošnerová T.: *Burn-out, Syndrom vyhoření, interní pracovní sešit Hestia*, Praha 2002
- Vágnerová M.: *Psychopatologie pro pomáhající profese*, Portál, Praha 2004