

Syndrom vyhoření

https://is.muni.cz/el/ped/podzim2014/SV4MP_PSHG/um/syndrom_vyhoreni.pdf

https://is.muni.cz/el/1441/podzim2013/RV2BP_5PS/KRIZE_burnout_syndrom.pdf

„Práce šlechtí“, aneb syndrom vyhoření a workoholismus jako
metla lidstva

Syndrom vyhoření – burn-out

„Burn-out je formálně definován a subjektivně prožíván jako stav tělesného, citového (emocionálního) a duševního vyčerpání, způsobeného dlouhodobým pobýváním v situacích, které jsou emocionálně mimořádně náročné. Tato emocionální náročnost je nejčastěji způsobena spojením velkého očekávání s chronickými situačními stresy.“

Ayala Pines a Elliot Aronson, badatelé v oblasti burn-out (in Křivohlavý, 1998)

- ▶ Syndrom vyhoření – BURN-OUT SYNDROM - popsal jako první v roce 1974 americký psychiatr **H. J. Freudenberger**
- ▶ proces, který začíná nadměrným a dlouhodobým pracovním zatížením, které vede k pocitům napětí, podrážděnosti, až k úplnému psychickému vyčerpání.

Vyhoření

- ▶ je situací **totálního vyčerpání sil**.
- ▶ Je pocitem člověka, který došel k závěru, že již nemůže dál.
- ▶ Je to stav člověka, který ztratil naději, že ještě něco může změnit, stav člověka, který ztratil veškeré iluze.
- ▶ je **výsledek procesu**, v němž lidé velice intenzivně zaujatí určitým úkolem (ideou) **ztrácejí své nadšení**.
- ▶ vzniká **pocit marnosti a beznaděje**.
- ▶ intenzivní pocit **nespokojenosti s vlastním zaměstnáním, životem** - práce ztrácí význam a začínají pochybovat, zda je vůbec důležitá.
- ▶ Vyhoření je spojeno se **ztrátou motivace**, která je způsobená **pocitem bezmocnosti**. Klesá chuť podávat výkony.

Vyhoření

Vyhoření

- **negativně ovlivňuje práci, zdraví, mezilidské vztahy, trávení volného času, sebevědomí, sebehodnocení, schopnost podávat dobré pracovní výkony.**
- člověk se nedokáže nadchnout pro žádnou práci, nedokáže se soustředit.
- Výkonnost trpí, kvalita práce klesá. Člověk je sice v práci přítomen fyzicky, ale projevuje se u něj **nepřítomnost duševní a citová.**
- napětí a stres řeší chemicky – alkoholem, drogami, léky na uklidnění a na spaní, pro zlepšení nálady - kouření a pití nadměrného množství kávy jsou náhražky, které mají pomoci zbavit se úzkosti a deprese. Dochází k rozvoji závislosti.
- Lidé se často nepříznivé pracovní situaci brání tím, že se **citově stáhnou** – sociální izolace ještě prohlubuje vyhoření

Obraz syndromu vyhoření

Psychické příznaky

- Kognitivní rovina (poznávací a rozumová)
 - ztráta nadšení, schopnosti pracovního nasazení, zodpovědnosti;
 - nechut', lhostejnost k práci;
 - negativní postoj k sobě, k práci, k instituci, ke společnosti, k životu;
 - únik do fantazie;
 - potíže se soustředěním, zapomínání;

Obraz syndromu vyhoření

Psychické příznaky

- Emocionální rovina
 - sklíčenost, pocity bezmoci, popudlivost, agresivita, nespokojenost;
 - pocit nedostatku uznání;
- Tělesné příznaky
 - poruchy spánku, chuti k jídlu, náchylnost k nemocím, vegetativní obtíže (srdce, dýchání, zažívání);
 - rychlá unavitelnost, vyčerpanost, svalové napětí, vysoký krevní tlak;

Obraz syndromu vyhoření

Psychické příznaky

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

Symptomy

Stres

- únava
- úzkost
- nespokojenost
- Svázanost
- náladovost
- pocity viny
- nesoustředěnost
- fyziologické poruchy

Syndrom vyhoření

- chronické vyčerpání
- nenaplněná potřeba společenského uznání
- znuďenost, cynismus
- odcizení, potlačení pocitů
- netrpělivost, podrážděnost
- deprese
- zapomnětlivost, roztěkanost
- psychosomatické poruchy

Fáze syndromu vyhoření

1. Nadšení

2. Vystřízlivění

ideální fáze pro zastavení syndromu

3. Frustrace

4. Apatie

5. Vyhoření

Co vede k syndromu vyhoření

- ▶ dlouhodobý bezprostřední, osobní styk s lidmi, např. jak tomu je u učitelů, lékařů, zdravotních sester, sociálních pracovníků, manažerů atp.
- ▶ dlouhodobé neúspěšné jednání s lidmi
- ▶ dlouhou dobu trvající pracovní přetížení a kladení mimořádných požadavků na pracovníka
- ▶ příliš strohý pracovní režim a přísná pravidla jednání či příliš tvrdě vyžadované dodržování „pravidel hry“
- ▶ diktátorský režim a bezohledné manipulování lidmi
- ▶ přetěžování, tj. situace, kde je příliš velké množství úkolů, pacientů, zákazníků, klientů v poměru ke kapacitě pracovníků

Souvislosti

Vnitřní

- Negativní myšlení pracovníka.
- Nedostatek jeho vlastní sebeúcty, vlastního vyhodnocování situací (vnitřní centrum kontroly, obecné chyby vnímání).
- Nezdravý způsob života.
- Nepříznivé životní události (krizové období).

Vnější

- Náročnost kvantitativní v péči o pacienty, jejich rodiny – je toho prostě moc
- Nejednoznačnost možných kompetencí jednotlivých pracovníků (sanitářky, sestry, lékaři) – nejasné hranice kdo co •
- Náročnost kvalitativní péče o pacienty. •
- Vliv současných předsudků (nesmrtelnost, bezbolestnost, vše se dá vyléčit)
- Nedostatek sociální opory (na pracovišti).

Prevence

Prevence na úrovni jednotlivce

- péče o své tělesné a duševní zdraví (dostatek spánku, zdravá výživa, pohyb, smysl pro humor, dokázat se radovat z maličkostí, znát hranice svých možností, vyřazovat pracovní problémy z běžného života, umět relaxovat)
- koníčky, záliby, relaxační techniky
- pěstování dobrých mezilidských vztahů v rodině i mimo ni
- celoživotní vzdělávání

Prevence na úrovni organizace

- organizace práce (ujasnit si, co se ode mě očekává, zpětná vazba, flexibilita, uznání, přiměřené vztahy nadřízených k podřízeným, popřípadě přesun na jiné pracoviště a prodloužená dovolená, týmová spolupráce, zvýšení počtu pracovníků)
- úprava pracovních podmínek (obohacení práce, zjednodušení složitých pracovních úkonů)
- programy zaměřené na osobní rozvoj, pracovní poradenství, výcvik v profesních dovednostech
- úprava pracoviště (příjemné pracovní prostředí - hluk, světlo, teplo, klid, individuální úprava pracoviště)

Prevence

- Vypovídat se, zanádat si
- Sportovat, pohybovat se
- Pravidelný režim spánku a stravování – zdravě
- Obklopit se lidmi, zvířaty „někdy je lepší už nemluvit“
- Čas a prostor na dialog (supervize..)
- Vědomí si svých silných stránek, smyslu své práce
- Vyrovnání se s bolestí (nepopírám ji přitom ji unáším), vyrovnání se se smrtí.
- Nejsm ani moc ani málo (zbavit se omnipotence – musím všechno, za všechno mohu)

Další negativní jevy na pracovišti

Workoholismus, Mobbing, Bossing

Workoholismus



- ▶ **Workoholismus** neboli **neschopnost přestat pracovat** se týká mnoha pracovníků.
- ▶ Je to závislost, která svou škodlivostí snese příměr k **alkoholismu**.
- ▶ Má negativní dopad nejen na zdraví nemocného, ale i na jeho okolí.
- ▶ Workoholismus si člověk přivodí sám nesprávným přístupem k práci.

Kdo jsou workoholici

- ▶ Termín workoholismus se v české, ale i světové odborné literatuře začíná objevovat až po roce 1989.
- ▶ Je typický především pro takzvané "yuppies" = pro mladé městské ambiciózní muže, kteří usilují jen o práci a pro něž jde vše ostatní stranou.
- ▶ Workoholismus postihuje hlavně lidi s vyšším vzděláním a častěji muže než ženy, lidé ve vyšších funkcích.
- ▶ Většinou jsou to lidé, kteří do práce unikají z konfliktní rodinné atmosféry nebo si prací kompenzují například komplexy méněcennosti nebo nízkou sebedůvěru. Bývají to i lidé osamělí nebo **nespokojení v partnerském vztahu**, kteří si z práce udělali jedinou náplň života.
- ▶ Workoholici často slibují víc, než mohou splnit, dělají několik věcí najednou, a když nepracují, **trpí pocitem viny**. Mnoho workoholiků po různě dlouhou dobu sklízí úspěchy v práci.

Typické znaky

- ▶ nedokáže práci vyhradit pouze určitý čas.
- ▶ pracuje 12 i více hodin denně a potřebuje mít pocit, že má úplně všechny pracovní činnosti pod kontrolou.
- ▶ řeší většinou pouze pracovní vztah a pracovní činnosti.
- ▶ rodina se mu tím vzdaluje, ale to si workoholik neuvědomuje nebo uvědomit nechce.
- ▶ není schopen řešit mimopracovní problémy či soustředit se na mimopracovní činnosti a aktivity.
- ▶ workoholik má úplně převrácený žebříček hodnot. Na prvním místě je u něj práce a teprve potom rodina, přátelé atd.
- ▶ dalším problémem je často stravování.
- ▶ odpočinek je pro workoholika velkým luxusem. Spánek omezují na pár hodin denně, lenošení nebo třeba četba zábavné knížky je pro něj něco nepředstavitelného.
- ▶ mnozí workoholici dovedou svůj organismus na hranici totálního vyčerpání.

Typy workholiků

- **Urputný typ** – pracuje nadměrně vždy a za všech okolností a to ve dne i v noci. Pracuje když je potřeba, i když není a když ho to baví, i když ho to nebaví. Moc mu neříká rekreace, zábava ani odpočinek
- **Záchvatový typ** – pracuje v nárazech, které jsou následovány zhroucením. Tyto nárazové záchvaty se poté projevují také v soukromém životě. Člověk se cítí unavený, vyčerpaný a trpí depresemi.
- **Aktivní typ s poruchami pozornosti** – nesnáší, když se nic neděje a hlavně nesnáší nudu. Rád vyvolává komplikace a problémy, které by potom mohl řešit. Začne mnoho věcí, ale málo jich dokončí a často postrádá smysl pro realitu.
- **Vychutnávač** – není s prací nikdy hotov. Postupuje pomalu, metodicky, se snahou o co nejvyšší dokonalost. Nic jim není dost dobré. Zdržuje se kvůli němu mnoho záležitostí a svým perfekcionalismem často brnká druhým na nervy.

Jak se workholismu bránit

▶ Léčba workoholismu

- ▶ **Podmínkou je zájem a motivace postiženého člověka, čehož ale není vždy úplně jednoduché docílit.**
- ▶ usměrnění vztahu workoholika k práci. Je potřeba, aby workoholik rekonstruoval svoje životní hodnoty, aby se začal zajímat i o jiné věci, než je práce.
- ▶ **oddělení práce a soukromí.**
- ▶ kontrola celkového tělesného a duševního stavu - nejrůznější relaxační techniky a především pravidelná a racionální strava a životospráva.
- ▶ velmi důležitá je také existence partnerského nebo i jiného mezilidského vztahu
- ▶ **řízený sestup (downshifting)** = zjednodušením života postupným omezováním doby strávené prací, odmítnutím vyšší pozice nebo dokonce přestupem na pozici nižší.

DEFINICE MOBBINGU

Obecná charakteristika:

- ▶ Mobbing je řada negativních komunikativních jednání, kterých se pravidelně dopouští jednotlivec nebo několik osob vůči určitému člověku po určitou dobu (nejméně půl roku alespoň 1x týdně).
- ▶ Útok vede jeden nebo více silných jedinců proti slabšímu, tyto nepřátelské útoky se systematicky opakují.

- Mobbing je odvozen od angl. slova *to mob* - utlačovat, urážet, útočit, napadat, vrhat se na někoho, srocovat se.
- V anglosaské oblasti „bullying“, „employee abuse“.

- ▶ Mobbing = systematické zákulisní intrikování, omezování, teror řízený kolegy na pracovišti nebo přímo nadřízeným.
- ▶ Mobbing ze strany kolegů
- ▶ Mobbing ze strany nadřízeného (bossing)
- ▶ Mobbing ze strany podřízených (staffing - méně typický)

Cíl: donutit dotyčného, aby opustil pracoviště z vlastní vůle.

Mobbing x Bossing

Ze strany kolegy

- Šíření pomluv
- Izolování kolegy
- Sabotování práce
- Znevažování výkonů a schopností
- Poškození soukromí a osobnosti
- Poškození zdraví
- Ničivé války bez naděje na usmíření

Ze strany nadřízeného

- Dávání pocitu nadřazenosti (urážky a ponižování)
- Naprostá ignorace
- Úkoly nesplnitelné v čase
- Nedostatek informací
- Úkoly pod úroveň
- Úkoly ohrožující psychické a fyzické zdraví
- Kontrola malá, až vůbec žádná
- Kontrola velká
- Důležité úkoly se dějí za jejich zády
- Okleštěné kompetence
- Záměrné poškozování práce
- Úmyslné vyhledávání nedostatků

Mobbing x šikana

- Šikana bývá více viditelná, jde o to způsobit oběti okamžitou újmu.
- Mobbing bývá systematický, propracovanější, méně viditelný a tím i hůře napadnutelný.

Profil oběti mobbingu

- ▶ Obětí mobbingu se často stávají lidé, kteří jsou něčím výjimeční:
 - ▶ odlišnost rasová, náboženská, politická, genderová (žena v mužském kolektivu či naopak)
 - ▶ silní introverti, lidé s vadou řeči
 - ▶ či naopak velmi inteligentní zaměstnanci, schopnější nebo vzdělanější než zbytek pracovního kolektivu.
- ▶ Neexistuje však žádný typický profil oběti – mobbing může postihnout každého.
 - ▶ Nejčastěji jím trpí ženy, lidé mladší 29 let a lidé s nižším vzděláním.
 - ▶ každý může být obětí mobbingu - a dokonce i iniciátorem.
 - ▶ Dospělý, který již jako dítě tyranizoval ostatní, má velké předpoklady setrvat v tom i v dospělosti.
 - ▶ Na druhou stranu dítě, které bylo obětí šikany si může svoje ponížení kompenzovat v dospělosti.

Příčiny vzniku mobbingu

-
- Vnější příčiny:
 - Permanentní tlak na zvyšování výkonů a snižování nákladů.
 - Strach před ztrátou zaměstnání (napjatá ekonomická situace)
 - Firemní kultura:
 - Firemní kultura s nízkou úrovní etiky.
 - Nedostatky ve vnitropodnikových strukturách
 - Nedostatečná kvalifikace pro vedení lidí - autoritářský styl vedení.

Příčiny vzniku mobbingu (pokrač.)

- Vztahy v kolektivu:
 - Závist a konkurenční vztahy
 - Podstatné rozdíly v míře (příp. nedostatek) tolerance
 - Destruktivní zacházení s chybami či omyly.
- Struktura osobnosti mobbovaného

Model průběhu mobbingu

- Po vyhodnocení velkého počtu případů byl sestaven model průběhu mobbingu.
 - **1. fáze:** konflikt se konstruktivně neřeší
 - **2. fáze:** systematicky se vykonává psychický teror
 - Oběť se začne pod tlakem mobbingu cítit frustrována, trpí úzkostí, nízkým sebevědomím. Jsou dokonce případy, že nalezne řešení své zoufalé situace i v sebevraždě
 - **3. fáze:** reaguje vedení – buď (a) řeší nebo (b) situaci nechápe
 - **4. fáze:** (pokud platí 3b) - oběť mobbingu je vyloučena z podnikového společenství.

Po 4. fázi mobbingu často následuje:

- odstavení a zbavení vlivu
- dlouhodobé nemoci
- odsun do psychiatrické léčebny
- výpovědi s odstupným/bez odstupného
- předčasný důchod
- sebevražda

statistiky

- Zhruba 4 – 8% pracujících je vystaveno mobbingu.
- Asi 20% sebevražd je považováno za důsledek mobbingu.
- Mobbing hrozí především zaměstnancům a úředníkům:
 - resortu zdravotnictví a soc. věcí (7-násobné riziko)
 - resortu školství (3,5-násobné riziko)
 - státní správy (3-násobné riziko)

Základní opatření proti mobbingu

- Mobbingu se nedaří na pracovištích na nichž vládne dobré pracovní klima.
- Mobbing se vyvine z mnoha konfliktů protože se nechá věcem volný průběh.
- Včas rozpoznat mobbingové aktivity a cíleně proti nim zakročit - problém se podaří vyřešit.