

Syndrom vyhoření a jeho prevence

„Jak hořet, ale nevyhořet“

PhDr. Veronika Vitošková, Ph.D.
Hradec Králové, 2018

Osnova příspěvku

- **Okolnosti** psychického vyhoření (u koho a kdy k němu může dojít)
- **Definice** syndromu vyhoření
- **Opak** „burnout“
- **Proces** „vyhořívání“
- **Prevence** syndromu vyhoření:
 - a) **interní** individuální možnosti prevence
 - b) **externí** vlivy v prevenci a zvládání vyhoření

Okolnosti psychického vyhoření

- **U koho se objevují příznaky vyhoření (v obecné rovině) – u člověka, který např.**
 - byl zprvu pro něco velice nadšen
 - na sebe klade vysoké požadavky
 - je velice zodpovědný, perfekcionista, původně velmi výkonný, tvořivý
 - má sklony k workholismu (např. práce je mu drogou)
 - neúspěch prožívá jako osobní prohru
 - si neumí plně odpočinout, regenerovat svou energii
 - žije dlouhodobě přetrvávajících mezilidských konfliktech
 - má nízkou úroveň zdravé asertivity (neschopnost říkat ne)
 - více dává než přijímá
 - trpí syndromem úspěchanosti (rush out syndrom)
 - neustále pociťuje ohrožení kladného sebehodnocení

Okolnosti psychického vyhoření

- **Oblasti (profesí), kde se syndrom vyhoření objevuje nejčastěji:**
 - Zdravotnictví
 - Školství
 - Hospodářství a administrativa
 - Sociální péče a sociální služby
 - Služby obecně (kontakt s lidmi)
 - (+ rodinné prostředí)

Okolnosti psychického vyhoření

- **Jak se cítí člověk upadající do stavu vyhoření:**
- unaven, vyčerpán, v tísní, napětí, ve stresu, cítí se jako bezcenný, nicotný, neschopný cokoli ovlivnit, smutný, zklamáný, v úzkosti, skleslý, cítí odliv veškeré energie, nemá plány, ztratil ideje, naděje, je pln pesimismu, beznaděje, žije v neustálém napětí, vše ho nadměrně zatěžuje, nemá o sobě valné mínění

Okolnosti psychického vyhoření

- **K psychickému vyhoření vede:**
 - dlouhodobý bezprostřední osobní styk s lidmi
 - dlouhodobě neúspěšné jednání s lidmi
 - dlouhodobé pracovní přetížení, přemíra požadavků
 - příliš strohý pracovní režim, přísná pravidla, tvrdě vyžadované dodržování pravidel aj.
 - diktátorský režim nadřízeného, bezohledné manipulování s lidmi
 - přetěžování v situaci nízké kapacity pracovníků (příliš mnoho klientů, zákazníků na jednoho pracovníka)

Okolnosti psychického vyhoření

- **Okolnosti příznačné pro syndrom vyhoření:**
- Stres (zátěž a přetížení)
- Frustrace
- Negativní vztahy mezi lidmi
- Velká emocionální zátěž
- Vliv prostředí (specifické faktory pracovního prostředí, které mohou podnítit vznik burnout syndromu) – viz dále

Okolnosti psychického vyhoření

- **Prostředí:**
- míra svobody a kontroly
- nesmyslnost požadavků
- autorita (konflikt formální a osobní autority)
- odpovědnost (nadměrná míra odpovědnosti při nedostatku prostředků k odpovědné realizaci)
- neplnění úkolu
- očekávání (nevyjasněné kompetence)
- nedostatek nebo nefungující komunikace
- nadměrné nebo nerealistické požadavky na pracovníky

Definice syndromu vyhoření

- *„Syndrom vyhoření je formálně definován a subjektivně prožíván jako stav **fyzického, emocionálního a mentálního** vyčerpání, které je způsobeno dlouhodobým zabýváním se situacemi, jež jsou emocionálně náročné. Tyto emocionální požadavky jsou nejčastěji způsobeny kombinací velkého očekávání a chronických situačních stresů.“*
(Pinesová, Aronson)
- *„Burnout je syndromem emocionálního vyčerpání, depersonalizace a sníženého osobního výkonu. Dochází k němu tam, kde lidé pracují s lidmi.
(Maslachová a Jacksonová)*

Definice syndromu vyhoření

- **Příznaky:**
- **a) subjektivní:** mimořádná únava, snížené sebehodnocení, špatné soustředění, snížená pozornost, snadné podráždění, negativismus, stresový stav
-
- **b) objektivní:** snížená výkonnost (např. po řadu měsíců) – zjistitelné okolím

Opak „burnout“

- Co prožívá člověk **N**enacházející se ve stavu „burnout“:
-
- Kladné „vrcholné“ zážitky, prožitky (Maslow)
- Flow prožitek (flow motivace)
- Spokojenost (s prací, životem)
- Dobré duševní zdraví (psychic well-being)

Průběh procesu „vyhořívání“

- A) Např. model GAS (General Adaptation Syndrome, Hans Selye):
 - I. fáze: působení stresoru
 - II. fáze: zvýšená rezistence, obranyschopnost organismu
 - III. fáze: vyčerpání rezerv a obranných možností
- B) Model Maslachové:
 - 1) idealistické nadšení a přetěžování 2) emocionální a fyzické vyčerpání 3) dehumanizace druhých jako obrana před vyhořením 4) stavění se proti všem a proti všemu

Prevence syndromu vyhoření

- *„Jedna pilulka na dobro neexistuje.“*
- Lze působit dvěma směry:
- **a) interní individuální možnosti prevence:**
 - - smysluplnost žití
 - - úprava poměru mezi stresory a salutory
 - - roli hrají i osobnostní charakteristiky (tragédie či výzva?)
 - - adekvátní výkonová motivace (úspěch jako vedlejší produkt činnosti a ne jako cíl svého snažení)
 - Antonovský: a) smysluplnost versus nesmyslnost činnosti b) srozumitelnost versus nesrozumitelnost situace c) představa zvládnutelnosti problémů versus pocit nezvládnutelnosti problémů

Prevence syndromu vyhoření

- **b) externí vlivy v prevenci a zvládnutí vyhoření**
- - sociální opora
- - kladné hodnocení pocházející od jiných osob (projevování úcty a respektu)
- - pracovní podmínky (bojovat proti burnout se dá i úpravou pracovních podmínek) – primární je výběr motivovaných pracovníků, následně zajištění adekvátních podmínek pro jejich práci

Prevence syndromu vyhoření

- **Úprava pracovních podmínek:**
- (minimalizace psychického vyčerpání – již v rámci přípravy na povolání)
- seznámení s problematikou stresu a „burnout“
- organizace práce (výběr: ujasněná očekávání a kompetence, pracovní úkoly stanovovat s ohledem na možnosti realizace, důsledné využívání zpětné vazby, flexibilita, kompletizace – možnost vidět práci „v celku“, projevy uznání, možnost „odejít z centra napětí“, oproštění od administrativního „balastu“, zjednodušování příliš složitých postupů, obohacení práce, spolupráce, úprava pracoviště)

Prevence syndromu vyhoření - závěr

- **Drobné tipy a rady na závěr:**
- Humor
- Dekomprese
- Zájem o vlastní zdraví
- Relaxace
- Podoba pracovních porad
- Povzbudivé myšlenky



Děkuji za pozornost!

- **Kontakty:**
- Email: poradenstvi.psychologie@gmail.com

- Telefon:
- 773009720

