

## PSYCHOHYGIENA NEJEN PRO UČITELE PhDr.Mgr.Bohumil Ptáček

### ZDROJE A PŘÍČINY PRACOVNÍ ZÁTĚŽE UČITELŮ

- ve skutečnosti nejde o pravý stres ( v psychologickém smyslu fyziologické reakce organismu), ale o další výskyt příčin a projevů zátěže jako např. **pracovní nespokojenost**.

- **Zdroje zátěže** neleží pouze ve třídě či učební skupině, **ALE** může spočívat ve sboru učitelů, **ve vztazích mezi učiteli, vztahu vedoucího učitele k ostatním atp.**

- **Základní rozdíly je nutno posuzovat podle různých stupňů škol, v předmětových skupinách atp.**

**Rozdílné posuzování práce učitele v předmětové skupině** a porovnáváním předmětové skupiny jiné je **nejčastějším** zdrojem problémů a z pohledu psychologie práce jde o klasický **projev nesprávného přístupu vedoucího** k podstatě hodnocení podřízených pracovníků.

Po roce 1989 se ukazuje jako zvláště silně působící stresor celková změna chování žáků vůči učitelům. Podle Bendla (2001) je to důsledkem značně uvolněného vztahu, který do jisté míry souvisí s „ krizí morální orientace“ zvláště v prostředí škol ve velkých městech.

**Největší novou zátěží učitelů jsou projevy :**

- přibývající nepozornosti
- nekázně
- vulgárního vyjadřování
- neurvalé a drzé chování, které je převažující u dospívající populace.

**Celkově lze říci, že jde s projevy agresivity a rizikem nedostatečného řádu a pořádku**

**o projevy, které tvoří nejvýznamnější faktor stresového působení v soudobém učitelství.**

**Konfliktnost role** v učitelské profesi je dána protiklady požadavků :

- Má být laskavý k žákům, jejich rádcem,,pozitivně ovlivňovat jejich vývoj....aby získal jejich důvěru
- Na druhé straně se vyžaduje, aby zajišťoval kázeň i v podmínkách vynuceného tvrdého zákroku v procesu výuky i mimo něj ...aby vyšetřoval přestupky...trestal..

Tato **konfliktnost vede k vzniku pracovní nespokojenosti, vzniku tenze** s pochopitelnými fyziologickými důsledky.

**Druhým konfliktním problémem** je hodnocení výkonu žáků. Na straně jedné musí být zachována míra objektivity, ale při absenci přesných pravidel hodnocení jde o prohlubování pocitů nejistoty – což je v důsledku další možnost vzniku či prolongace tenze atd...

## SYNDROM VYHOŘENÍ – „Burn-out“

Termínem „burn-out“ neboli syndrom vyhoření se v psychologii a psychoterapii označuje stav vyčerpání, který vzniká jako důsledek nadměrnému vystavení zátěži v sociálně-emocionální oblasti. Syndrom vyhoření v letech 1974 – 1975 poprvé popsal americký psychiatr Herbert J. Freudenberger a sociální psycholožka Christina Maslach z Kalifornské univerzity. Na konci minulého století se začal syndrom vyhoření podrobněji studovat. Z této doby pochází i nejznámější definice syndromu vyhoření od Pines aj. (1981):

„Syndrom vyhoření je výsledek neustálého nebo opakovaného emočního tlaku spojeného s intenzivní účastí s lidmi po dlouhá období. Taková intenzivní účast je obvyklá zejména ve zdravotnických a školských profesích a v sociálních službách, kde je „náplň práce“ zabývat se psychickými, sociálními a tělesnými problémy druhých lidí. Vyhoření je bolestné zjištění, že již nedokážou pomáhat lidem v nouzi, že již v sobě nemají nic z čeho by se mohli rozdávat.“

Poměrně velká pozornost je syndromu vyhoření věnována i dnes. Aronson (1983) rozlišuje mezi syndromem vyhoření a vyčerpáním. Tyto termíny se od sebe odlišují především příčinami, které způsobují daný stav.

„Příčinou vyčerpání může být jakákoliv dlouhotrvající, resp. vleklá zátěž (fyzická, emocionální, psychická), což ovšem neznamená, že by nemohlo dojít k naprostému vyčerpání člověka i na základě nějaké náhlé změny v jeho životě, např. jako důsledek aktuálního traumatu. Poměrně typickým projevem vyčerpaného člověka je skutečnost, že u něj trvale převažují negativní aspekty nad pozitivními. Cítí se být v životě nedoceněným a zbytečným. Syndrom vyhoření se projevuje také fyzickým, emocionálním a mentálním vyčerpáním, ale vše je v zásadě důsledkem chronické zátěže spojené s dlouhodobým nasazením pro jiné lidi.“

Syndrom vyhoření může postihnout pracovníka jakékoliv profese. Nejčastěji se s ním ovšem setkáváme především u těch pracovníků, kteří ve svém zaměstnání přicházejí profesionálně do osobního kontaktu s jinými lidmi. Týká se tedy zejména tzv. pomáhajících profesí.

Mezi pomáhající profese počítáme např. tyto:

- lékaři, zvláště ohroženi jsou ti, kteří pracují v hospicích, na onkologických a radioterapeutických odděleních, v oblasti paliativní medicíny ve všech specializacích, na jednotkách intenzivní péče a gynekologii,
- zdravotní sestry a ošetřovatelé, psychologové, psychoterapeuti a psychiatři,
- sociální pracovníci a poradci ve věcech sociální péče,
- učitelé všech stupňů, zvláště speciální pedagogové,
- policisté,
- právníci, zvláště tzv. „obhájci chudých“,
- duchovní,
- piloti a osádky letadel

Syndrom vyhoření se pojí nejenom s výkonem určitých profesí, ale i s individuálními vlastnostmi každého jedince. Příznaky syndromu vyhoření se tedy také často objevují také u lidí, kteří:

- si kladou příliš vysoké cíle,
- jsou perfekcionisté,
- jsou nejvýkonnější a nejproduktivnější a mimořádně tvořiví,

- jsou nejodpovědnější a nejpečlivější,
- jsou zprvu velice nadšení tím, co dělají, avšak časem u nich toto zanícení ochabuje,
- neúspěch prožívají jako osobní porážku,
- nejsou schopni se vymanit ze stále zvyšujících se nároků na ně kladených,
- neumí přiměřeně odpočívat, relaxovat, obnovovat svou energii,
- žijí v dlouhotrvajících mezilidských konfliktech,
- více dávají, nežli přijímají,
- při své práci nevidí pozitivní výsledky svého snažení,
- jsou posedlí soupeřením a soupeřivostí,
- prožijí nadměrné množství obtížných životních podmínek,
- žijí v neustálém spěchu.

### **Příčiny, příznaky a fáze syndromu vyhoření**

Na rozvoji burnout se podílí celá řada vlivů, které společně mohou „namixovat vražedný koktejl“, jenž způsobí propuknutí postupného procesu vyhořívání. K těmto vlivům patří:

- **Individuální psychické příčiny** – o způsob, jakým nakládáme se stresem.
- **Individuální fyzické příčiny** – k těmto příčinám patří naše tělesné vybavení, které je nám dané a není snadné je nějak ovlivnit. V souvislosti s burnout jde především o typ nervového systému, na jehož základě jsme odolnější či méně odolní vůči stresu. Řadí se sem i nezdravý způsob života, který negativně ovlivňuje naši tělesnou výbavu (kouření, nedostatek pohybu, nadváha, konzumace alkoholu).
- **Institucionální příčiny** – k těmto příčinám se řadí nedostatky v řízení a struktuře organizací a institucí. Negativní vliv mají také fyzikální stresory (vysoká hladina hluku, špatné osvětlení, nedostatek prostoru, apod.). Dále k těmto příčinám můžeme řadit i kvalitu přípravy studentů na dané povolání.
- **Společenské příčiny** – sem patří především špatné společenské hodnocení, tabuizování a snižování potřebnosti dané práce.

Mnoho autorů považuje za hlavní příčinu vyhoření právě **podmínky na pracovišti**, okruh spolupracovníků a sociologické faktory. Je zatím nejasné, jakou roli hrají při vyhoření osobnostní proměnné. V této souvislosti bývá zmínka o tzv. syndromu pomáhajících. Tento pojem byl vytvořen rakouským psychoterapeutem Wolfgangem Schmidbauerem. Syndrom pomáhajících Schmidbauer pojímá jako specifický druh narcistické poruchy. Pomáhající se syndromem pomáhajících pomáhá druhým, aby nevnímal vlastní pocity a potřeby. Svým chováním přemáhá vlastní neschopnost udělat něco pro sebe. Vyplňuje svou vnitřní prázdnotu, jež vznikla ze strachu ze spontánních pocitů.

### **Příznaky vyhoření**

#### **Tělesné vyčerpání**

Chronická únava, nedostatek energie, slabost, to jsou typické znaky tělesného vyčerpání příznačného pro syndrom vyhoření. Lidé trpící tímto syndromem jsou zvýšeně náchylní k úrazům, častěji onemocní, stěžují si na bolesti hlavy, pociťují nevolnosti, napětí svalů, šíje a zad. Dalšími příznaky jsou bolesti zad, změny jídelních návyků, změny tělesné hmotnosti a podobně. Časté jsou také stížnosti na chronickou únavu spojenou s poruchami spánku. Ačkoliv se postižený člověk cítí celý den unavený, v noci mu myšlenky na starosti nedovolí usnout, nebo se mu zdají děsivé sny.

## **Emocionální vyčerpání**

Emocionálně vyčerpaný člověk se cítí jako ubitý, má pocit bezmoci a beznaděje, ze které nevidí žádné východisko. V extrémních případech může tento stav vést až k vypuknutí duševní nemoci či k myšlenkám na sebevraždu. Lidé, kteří prožívají emocionální vyčerpání, mají pocit, že veškerou energii, která jim zbývá, spotřebují na zvládnání běžných úkolů každodenního života. Jsou přesvědčeni, že nemají co dát. Člověk, u něhož dochází k syndromu vyhoření se cítí emočně vysátý, je podrážděný a nervózní. Ani rodinní přátelé už pro něj nejsou zdrojem energie a uspokojení-naopak pro ně představují jen další nároky."

## **Duševní vyčerpání**

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. Mnohdy se zděšením zjišťují, že jsou schopni myšlenek a pocitů, které by u sebe nikdy nečekali. Vyhoření vede často k dehumanizaci postoje vůči klientům. Lidé, kteří propadli procesu dehumanizace, ztrácejí schopnost vnímat osobní identitu lidí o které se mají starat, stále méně s nimi hovoří a stále častěji s nimi jednájí, jako by nebyli lidmi. Vyhořelí lidé pracující v pomáhajících profesích mohou své klienty vidět spíš jako agregáty problémů, než jako individua.

### **1) Vnější:**

- skutečnost, že aktivita vzrůstá, ale produktivita zůstává zpočátku stejná,
- podrážděnost,
- fyzická únava,
- neochota riskovat.

### **2) Vnitřní:**

- ztráta odvahy,
- ztráta osobní identity a sebeúcty,
- ztráta objektivnosti,
- emocionální vyčerpanost,
- negativní duševní postoj.

Z uvedených příznaků vyplývá, že syndrom vyhoření provází nejenom jednotlivce samého, ale má dopady i na jeho sociální okolí. Syndrom vyhoření silně ovlivňuje kvalitu práce a kvalitu vztahů s okolím. Postižení bývají častěji nemocní a déle v nemoci setrvávají

Hennig a Keller (1996) podrobněji rozvádějí příznaky, které dělí do čtyřech rovin:

#### **1) Duševní rovina**

- negativní obraz vlastních schopností,
- negativní postoj ke klientům, k práci, k instituci, ke společnosti, k životu,
- negativní hodnocení působení pracovního prostředí,
- ztráta zájmu o profesní témata, lhostejnost k práci,
- únik do fantazie,
- potíže se soustředěním pozornosti, zapomínání.

## 2) Citová rovina

- sklíčenost,
- pocity bezmoci,
- sebelítost,
- nespokojenost,
- popudlivost až agresivita,
- pocit nedostatku uznání.

## 3) Tělesná rovina

- rychlá unavitelnost,
- zvýšená náchylnost k nemocem a úrazům,
- vegetativní obtíže (srdce, dýchání, zažívání),
- bolesti hlavy,
- svalové napětí,
- poruchy spánku,
- vysoký krevní tlak,
- poruchy spánku,
- narušené stravovací návyky (přejídání či nechutenství).

## 4) Sociální rovina

- úbytek pracovní angažovanosti,
- úbytek 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

## Fáze vyhoření

Syndrom vyhoření se neobjeví náhle, ale začíná se objevovat pomalu a nenápadně. Chronicky vyčerpaní lidé nesnadno přiznávají sobě i druhým své obtíže. Zatajují úzkost, strach, vnitřní neklid a tenzi, únavu, slabost, nervozitu, neschopnost koncentrovat se, poruchy spánku, bolesti hlavy atd.

Připadá jim nepatřičné, zejména pokud pracují v pomáhající profesi, stýskat si na zpočátku nepodstatné příznaky. Je pro ně obtížné dát najevo, že si nevedí rady sami se sebou, vždyť pracují s lidmi, kteří si se sebou nevedí rady v daleko větší míře.

Proces, jehož vrcholem je vyhoření, většinou trvá mnoho měsíců až let. Probíhá v několika fázích, které mohou být různě dlouhé. V literatuře můžeme najít velké množství pojetí vývoje tohoto procesu.

- **Nadšení** - vysoké ideály, vysoká angažovanost. Naprostá většina nováčků, vstupujících do některé z pomáhajících profesí, si s sebou do svého prvního zaměstnání přináší velké naděje a nerealistická očekávání. S idealismem a plni elánu a nápadů se vrhají do práce, o které mají zpočátku jen nejasné představy. Velmi často přináší práce takové uspokojení, že se stane nejdůležitější součástí života-nadšený nováček věří, že práce pro druhé naplňuje smysl jeho života a kromě ní už nic nepotřebuje. Největším nebezpečím tohoto stadia je identifikace s klienty a neefektivní vydávání energie, které se často pojí s dobrovolným přepracováním.

- **Stagnace** - ideály se nedaří realizovat, mění se jejich zaměření, pracovní okolí začíná pomalu pracovníka obtěžovat. Práce už není tak přitažlivá, aby zastínila všechno ostatní. Člověk už se dostatečně rozkoukal, v mnohém byl realitou nucen

slevit ze svých očekávání a začíná mít pocit, že by kromě práce bylo pěkné mít také volný čas, aspoň trochu peněz, auto, přátele, partnera, možná rodinu či byt.

- **Frustrace** - pracovník vnímá negativně, práce pro něj představuje velké zklamání. Typické otázky v tomto období jsou: Jaký smysl má pomáhat lidem, kteří nespolupracují nebo nedělají pokroky? Má vůbec smysl pokoušet se pomáhat lidem, když mi to byrokracie znemožňuje? V této fázi se mohou objevit emocionální a fyzické obtíže. Vyskytují se i problémy ve vztazích na pracovišti.

- **Apatie** – je nejčastější a přirozenou reakcí na výše popsanou frustraci. Toto stadium se objevuje v situaci, kdy je člověk při práci trvale frustrován, nemá ale možnost tuto situaci změnit a zároveň tuto práci nutně potřebuje, neboť je na ní jako zdroji obživy závislý. Apatie se projevuje například tím, že člověk dělá pouze to, co má v náplni práce- na rozdíl od počátečních přesčasů začne přesně dodržovat pracovní dobu, dělá jen to, co je nutné a vyhýbá se novým úkolům a někdy také klientům, pokud je to možné. Dominuje snaha udržet si jisté místo a příliš se nenamáhat.

- **Syndrom vyhoření** - dosaženo stadia úplného vyčerpání, ztráta smyslu práce, cynismus, odosobnění, odcizení, vymizení reflexe vnitřních norem.

Některé fáze syndromu vyhoření mohou být na člověku výrazně patrné, jiné mohou být jen naznačené a nevýrazné. Někdy si člověk uvědomuje, že je přepracovaný, jindy se necítí dobře a neví proč. Příčinu hledá většinou jinde, než ve svém životním rytmu a komunikačních stylech. Často se problém rozpozná velmi pozdě, až když okolí tento stav diagnostikuje.

Z poslední fáze úplně rozvinutého syndromu vyhoření je cesta zpět již velmi těžká. Je štěstí, pokud se podaří proces pochopit a zastavit ve fázích frustrace či apatie. Nejlepší předpoklady k tomu, aby se rozvoji vyhoření zabránilo, jsou ve fázi stagnace.

## **Jak se vyhnout syndromu vyhoření**

- Buďte k sobě mírní, vlídní a laskaví.
- Uvědomte si, že vaším úkolem je jen pomáhat druhým lidem, a ne je zcela změnit. Změnit můžete jen sami sebe, a ne druhého člověka.
- Najděte si své „útočiště“, kam byste se mohli uchýlit do klidu samoty v případě naléhavé potřeby uklidnění.
- Druhým lidem – svým kolegům/yním i vedení – buďte oporou a povzbuzením. Nebojte se je pochválit, když si to i jen trochu zaslouží.
- Snažte se změnit způsoby, jak to či ono děláte. Zkuste to, co děláte, dělat pokud možno jinak.
- Zkuste poznat, jaký je rozdíl mezi dvěma druhy naříkání: mezi tím, které zhoršuje beztak již těžkou situaci, a tím, které bolest a utrpení tiší.
- Když jdete z práce/školy domů, soustřeďte se na něco pěkného a dobrého, co se vám podařilo vzdor všemu dnes v práci/škole udělat.
- Snažte se sami sebe neustále povzbuzovat a posilovat. Jak? Například tím, že nebudete vykonávat jen ryze technické práce a nic víc, ale že se z vlastní iniciativy (z vlastní vůle – nikým nenucení) někdy pokusíte něco řešit tvořivě, asi tak, jak to dělá výtvarný umělec.
- Využívejte pravidelně povzbuzujícího vlivu přátelských vztahů v pracovním kolektivu i v jeho vedení jako zdroje sociální opory, jistoty a nadějného směřování života.

- Plánujte si předem chvíle „útěku“ během týdne. Nedovolte, aby vám něco či někdo tuto radost překazil.
- Naučte se říkat raději „rozhodl/a jsem se“ než „musím“ nebo „mám povinnost“ či „měl/a bych“. Podobně se naučte říkat raději „nechci“ než „nemohu“. Pomáhá to.
- Naučte se říkat nejen „ano“, ale i „ne“. Když nikdy neřeknete „ne“, jakou hodnotu má pak asi vaše „ano“?
- Netečnost a rezervovanost ve vztazích k druhým lidem jsou daleko nebezpečnější a nadělají více zla než připuštění si skutečnosti, že více, než děláte, se již dělat nedá.
- Radujte se, smějte se často a rádi, hrejte si.
- Snižte příliš vysoké nároky. Kdo na sebe i druhé klade neustále příliš vysoké nároky, vystavuje se nebezpečí stresu. Přijměte skutečnost, že člověk je nedokonalý a chybující.
- Nepropadejte syndromu pomocníka. Vyhněte se nadměrné citlivosti k potřebám druhých lidí. Pohybuje se v rozmezí mezi soucítěním a emocionálním odstupem. Nesnažte se být zodpovědní za všechny a za všechno. Čím více budete klientům pomáhat, tím více budou bezmocní. Můžete je tak udržovat pod jejich potenciálem samostatnosti.
- Naučte se říkat NE. Nenechávejte se přetěžovat. Řekněte ne, pokud budete cítit, že je toho na vás nakládáno příliš. Myslete někdy také na sebe.
- Stanovte si priority. Nemusíte být všude a vždy. Nevyplývejte svou energii na nesčetné aktivity. Soustřeďte se na činnosti, které si vyberete jako podstatné.
- Dobrý plán ušetří polovinu času. Zacházejte rozumně se svým časem. Rozdělte si rovnoměrně práci. Větší úkoly si rozdělte na dílčí etapy, které budete schopni zvládnout. Snažte se vyhnout odkládání práce.
- Dělejte přestávky. Uvědomte si, že vaše zásoba energie je omezená. Nežeňte se z jedné činnosti do druhé.
- Vyjadřujte otevřeně své pocity. Pokud se vás cokoliv dotkne, dejte to najevo. Udělejte to tak, abyste sami necitlivě nezasáhli druhého.
- Hledejte emocionální podporu. Sdělená bolest, poloviční bolest. Najděte si „vrbu“, důvěrníka, kterému můžete otevřeně vylíčit svoje problémy.
- Vyvarujte se negativního myšlení. Jakmile zabřednete do hloubání a sebelítosti, řekněte si „stop“. Položte si otázku: „Co je na mně dobrého?“ Radujete se z toho, co umíte a dokážete. Užívejte také pozitivních stránek života. Vychutnávejte všechno, co má podle vás v životě nějakou hodnotu.
- V kritických okamžicích zachovejte rozvahu. V konfliktní situaci se nenechávejte svést prvním negativním pocitem k impulsivnímu jednání. Uvědomte si váš manévrovací prostor a přiměřené způsoby řešení konfliktu. Konfliktní situaci můžete vyřešit paradoxní reakcí nebo humorem.
- Následná konstruktivní analýza. Projděte si zpětně kritické situace. Analyzujte svoje chování, navrhněte alternativy řešení. Zapojte do rozboru kolegyně a kolegy.
- Doplnujte energii. Vyrovnávejte pracovní zátěž potřebnou mírou odpočinku. Věnujte se činnostem a vztahům, při kterých se cítíte dobře a které vás naplňují. Osvojte si relaxační techniky.
- Vyhledávejte věcné výzvy. Buďte otevření novým zkušenostem, dále se uče a vzdělávejte. Rozšiřování obzoru a repertoárů komunikačních technik zlepšuje schopnost zvládat stres.

- Zajímejte se o své zdraví. Berte vážně varovné signály vašeho těla. Zmírněte pracovní nasazení, dopřávejte si dostatek spánku, zdravě se stravujte, sportujte, udělejte si radost.

#### **Seznam použité literatury**

HAWKINS, P., SHOHET, R., *Supervize v pomáhajících profesích*. 1.vyd. Praha : Portál, 2004, 202 s. ISBN 80-7178-715-9. s. 33.

JANKOVSKÝ, J., *Etika pro pomáhající profese*. 1.vyd. Praha : TRITON, 2003, 223 s. ISBN 80-7254-329-6. s. 158.

Poradna pro uvolnění stresu. [online]. [cit. 2007-20-12]. Dostupné z WWW: < [http://www.distres.cz/tema\\_stresjakosyndrom.htm](http://www.distres.cz/tema_stresjakosyndrom.htm) >.

HENNING, C., KELLER, G., *Antistresový program pro učitele*. 1.vyd. Praha : Portál, 1996, 99 s. ISBN 80-7178-093-6. s. 21- 37, 17.

Portál. [online]. [cit. 2007-20-12]. Dostupné z WWW: < <http://www.portal.cz/scripts/detail.asp?id=702> >.

RUSH, M.D., *Syndrom vyhoření*. 2.vyd. Praha : Návrat domů, 2004, 129 s. ISBN 80-7255-074-8. s. 40.

KŘIVOHLAVÝ, J., *Psychologie zdraví*. 1.vyd. Praha : Portál, 2001, 279 s. ISBN 80-7178-551-2. s. 119.

Centrum praktických studií. [online]. [cit. 2007-20-12]. Dostupné z WWW:< <http://www.socialnipracovnik.cz/view.php?cislocianku=2006021401> >.