

**PhDr. Mgr. Erich Schlesinger, PhD.**

ACADEMIA PRIMA, o.z.  
ORCID: 0000-0002-7587-9369  
erich.schlesinger@gmail.com

**doc. PaedDr. JUDr. PhDr. György Pál Pápay, PhD.**

ACADEMIA PRIMA, o.z.  
ORCID: 0009-0009-1866-6357  
ceo@eucult.eu

**SYNDRÓM VYHORENIA A MOŽNOSTI  
JEHO PREVENČIE U PRACOVNÍKOV  
V POMÁHAJÚCICH PROFESIÁCH**

**SYNDROM WYPALENIA ZAWODOWEGO  
I MOŻLIWOŚCI ZAPOBIEGANIA MU  
U PRACOWNIKÓW ZAWODÓW  
POMOCOWYCH**

**BURNOUT SYNDROME AND POSSIBILITIES  
OF ITS PREVENTION IN WORKERS  
IN THE HELPING PROFESSIONS**

### ABSTRAKT

Autori príspevku sa zaoberajú problematikou syndrómu vyhorenia, ktorú zaraďujeme medzi psychologické javy vyskytujúce sa čoraz viac v našej spoločnosti, predovšetkým u pomáhajúcich profesiách, medzi ktoré zaraďujeme psychológov, lekárov, zdravotné sestry, sociálnych pracovníkov, pedagógov a podobne. Práca profesionálov v spomínaných vedných odboroch sa vyznačuje aktívnym a priamym kontaktom so svojimi klientmi či pacientmi, pričom hlavným cieľom v pracovnej oblasti je zmena klientovho života k lepšiemu. Profesia môže mať aj negatívne aspekty a môže pôsobiť ako príčina tlaku, stresu, čo môže vyústiť do profesijného vyhorenia a fatálne narušiť fyzické, ako aj mentálne zdravie. Z tohto dôvodu môžeme povedať, že vyhorenie sa stalo obrovským problémom súčasnej doby, nakoľko predstavuje značné nebezpečenstvo zo strany pracovného sveta a to najmä u spomínaných pomáhajúcich profesiách. Hlavným cieľom predkladaného článku je definovať, analyzovať a systemizovať poznatky z oblasti syndrómu vyhorenia, pričom príspevok zahŕňa preventívny program, ktorý môže profesionálom napomôcť v boji s týmto stále rozširujúcim sa javom v spoločnosti.

**Kľúčová slova:** syndróm vyhorenia, pomáhajúce profesie, stres

### ABSTRAKT

Autorzy artykułu zajmują się kwestią syndromu wypalenia zawodowego, który jest jednym ze zjawisk psychologicznych występujących coraz częściej w naszym społeczeństwie, zwłaszcza w zawodach pomocowych, do których zaliczamy psychologów, lekarzy, pielęgniarki, pracowników socjalnych, pedagogów i tak dalej. Praca profesjonalistów w wyżej wymienionych dyscyplinach charakteryzuje się aktywnym i bezpośrednim kontaktem z klientami lub pacjentami, a głównym celem w obszarze pracy jest zmiana życia klienta na lepsze. Zawód ten może mieć również negatywne aspekty i może działać jako przyczyna presji, stresu, co może skutkować wypaleniem zawodowym i fatalnie wpływać na zdrowie fizyczne i psychiczne. Z tego powodu możemy powiedzieć, że wypalenie zawodowe stało się ogromnym problemem naszych czasów, ponieważ stanowi poważne zagrożenie ze strony świata pracy, zwłaszcza w wyżej wymienionych zawodach pomocowych. Głównym celem niniejszego artykułu jest zdefiniowanie, przeanalizowanie i usystematyzowanie wiedzy z zakresu syndromu wypalenia zawodowego, a artykuł zawiera program prewencyjny, który może pomóc profesjonalistom w walce z tym stale rozwijającym się zjawiskiem w społeczeństwie.

**Słowa kluczowe:** syndrom wypalenia zawodowego, zawody pomocowe, stres

### ABSTRACT

The authors of the paper deal with the issue of burnout syndrome, which is one of the psychological phenomena occurring more and more in our society, especially in the helping professions, among which we include psychologists, doctors, nurses, social workers, educators and so on. The work of professionals in the aforementioned disciplines is characterised by active and direct contact with their clients or patients, with the main goal in the work area being to change the client's life for the better. The profession can also have negative aspects and can act as a cause of pressure, stress, which can result in professional burnout and fatally impair physical as well as mental health. For this reason, we can say that burnout has become a huge problem of our time, as it poses a considerable danger from the world of work, especially in the aforementioned helping professions. The main objective of the present paper is to define, analyze and systematize the knowledge in the field of burnout syndrome, while the paper includes a preventive program that can help professionals to combat this ever-expanding phenomenon in society.

**Keywords:** burnout syndrome, helping professions, stress

### ÚVOD

V dnešnej dobe možno vo všeobecnosti charakterizovať profesijné povolanie ako hlavnú súčasť ľudského života. Povolanie vo väčšine prípadov definuje, určuje a analyzuje celkový životný štýl jedinca, hraničný štandard, respektíve pohľad samého na seba. Profesia môže mať aj negatívne aspekty a môže pôsobiť ako príčina tlaku, stresu, čo môže vyústiť do profesijného vyhorenia a fatálne narušiť fyzické, ako aj mentálne zdravie. Z tohto dôvodu môžeme povedať, že vyhorenie sa stalo obrovským problémom súčasnej doby, nakoľko predstavuje značné nebezpečenstvo zo strany pracovného sveta a to najmä u pomáhajúcich profesiách, nakoľko ako profesionáli, sa dostávajú do intenzívneho priameho kontaktu s klientmi či pacientmi, ktorí v mnohých prípadoch spôsobujú pracovnú záťaž, distres, zúfalstvo a následne celkové vyhorenie. Pri po-

máhajúcich profesiách možno sledovať, že každý rok pribúdajú noví začínajúci absolventi vedných odborov, ktorí sú plní entuziazmu, so silnou motiváciou pracovať a pomáhať klientom a pacientom s problémami, ktoré ich zaťažujú, no po určitom časovom úseku možno zaznamenať, že značná miera vykazuje známky sklamaní, respektíve sa nachádzajú pod silným tlakom. Mnoho z nich si uvedomuje, že sa na pracovisku nedočkajú profesionálnej, ako aj osobnej pomoci a na základe týchto faktov sa začínajú objavovať u profesionálov základné znaky a charakteristiky syndrómu vyhorenia. Následkom týchto negatívnych prejavov sa u odborníkov môže prejavovať strata záujmu o prácu, negovanie, nepriateľské reakcie, strata záujmu o kolegov, pohrdanie, ľahostajnosť. U odborníkov, ktorí trpia syndrómom vyhorenia možno preukázať aj depresívne nálady, kedy práve človek začne siahnuť po alkohole, nelegálnych drogách, liekoch, alebo iných utlmujúcich prostriedkoch.

## VYMEDZENIE SYNDRÓMU VYHORENIA

Slovo horieť, ktoré býva vo väčšine definíciách spájané so syndrómom vyhorenia je len obrazné pomenovanie skutočného ohňa. Naznačuje „horlivosť“ srdca, ktoré symbolizuje nadšenie pre určitú vec, ktorú sprevádzajú symboly plameňov a tepla, ktoré z človeka sálajú. Slovom horieť označujeme zapálenosť ľudí, ktorí „horia“ za svojimi záujmami. So syndrómom vyhorenia sa spája aj opozitum slova horieť – nevyhorieť, čo symbolizuje ohrozenie jedincov, ktorí majú vysoké zapálenie. V odbornej terminológii sa horlivosť a vyhasenie fuzionuje s fyzickým, emocionálnym a mentálnym vyčerpaním, kde pojem syndróm vyhorenia potláča falošný dojem rozprávania o obyčajnej strate záujmu. [Křivohlavý 2012].

Syndróm vyhorenia možno označiť ako súbor príznakov, ktorých výskyt je najčastejšie viditeľný v kontexte pomáhajúcich profesií. Termín je primárne odvodený z dlhodobej záťaže, ktorej základom je práca

s ľuďmi. Syndróm vyhorenia možno definovať aj ako stav, ktorý sprievádzajú pocity beznádeje a zlosti. [Matoušek 2003].

Pojem syndróm vyhorenia možno koncipovať s pracujúcim človekom, ktorý je špecifický vysokou intenzitou pracovného nasadenia, v dôsledku ktorého sa objavuje vyhasenie energetických zdrojov. Burnout syndróm je charakteristický aj ako konečné štádium, pri ktorom emocionálne angažovaní ľudia stratia vo veľkej miere svoje doterajšie nadšenie, ktoré je sprevádzané stratou motivácie. Prejavuje sa únava, pocity beznádeje a „prázdnoty“. [Gažíková 2019].

Mnoho odborníkov opisuje profesijné vyhorenie ako dôsledok nadmerného stresu, ktorý je charakteristický nerealistickými očakávaniami jedinca, ktoré sa prejavujú sklamaním z okolia, ako aj osobnostného výkonu seba samého. Z tohto dôvodu sa stáva, že človek zosilňuje svoju aktivitu tam, kde by mal ubrať sily, no mal by sa snažiť rekonštituovať osobnostný rebríček hodnôt. Burnout syndróm je špecifický emocionálnou náročnosťou, nakoľko ak nenastane zmena a človek zotráva v náročných a dlhodobých zložitých situáciách, začne sa objavovať stav fyzického, duševného a emocionálneho vyčerpania. Faktom je, že na území Slovenskej republiky neexistuje judikát, alebo právna argumentácia venujúca sa procesu syndrómu vyhorenia. Právna úprava žiadnym spôsobom nedefinuje tento syndróm ako diagnózu a nenachádza sa v kategorizácii právnych noriem. Španielsko a USA má burnout syndróm sformulovaný a interpretovaný po stránke zdravotníckej či diagnostickej a legislatívne je zakotvený ako choroba z povolania. Choroby z povolania sú definované na našom území v zákone o sociálnom poistení. [Gáľová 2022].

V súčasnosti sa odborná spoločnosť snaží prehodnotiť chápanie pôvodného konceptu syndrómu vyhorenia do oblasti zdravotníckych problémov, čo nám potvrdzuje aj zaradenie podľa WHO do ICD-11 (Medzinárodnej štatistickej klasifikácie chorôb a príbuzných zdravotných problémov). Faktom je, že syndróm vyhorenia nie je akceptovaný

ako samotné ochorenie, čiže oficiálne sa nezaraďuje ako lekárska diagnóza, alebo choroba ale doplnková diagnóza.

Na základe vyššie spomenutých tvrdení sa v praxi stretávame s tým, že ľudia trpiaci syndrómom vyhorenia môžu byť znevýhodnení, nakoľko ich problémy v oblasti zdravia nie sú považované za ochorenie, čo v určitých situáciách môže dospieť do štádia, kedy poisťovňa neuhradí liečbu pacientovi.

## PRÍČINY VZNIKU A RIZIKOVÉ FAKTORY SYNDRÓMU VYHORENIA

Príčiny vzniku vyhorenia sú veľmi rôznorodé, no medzi ich základné determinanty zaraďujeme nepomer pôsobenia stresorov a nedostatok možností, ako by sa mohol jedinec vysporiadať s náročnou situáciou. Ak je prítomná záťaž a človek disponuje nedostatočným počtom salutorov ktoré prevyšuje, začne sa objavovať vysoká hladina stresu (distresu), pri ktorej dochádza k rozvoju syndrómu vyhorenia. V tomto prípade je veľmi dôležité nájsť rovnováhu a stabilitu medzi vplyvmi, ktoré negatívne pôsobia na človeka a možnosťami, ktoré mu umožňujú záťaž, respektíve náročnú situáciu zvládnuť. [Gállová 2022].

Pracovnú záťaž definuje a systemizuje Vyhláška Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky zo dňa 16.08.2007 č. 542/2007 Z.z. o podrobnostiach o ochrane zdravia pred fyzickou záťažou pri práci, psychickou záťažou a senzorickou záťažou pri práci, pričom §2 klasifikuje pracovnú záťaž ako súhrn celkových vplyvov, ktoré ovplyvňujú človeka a môžu vyvolať stav napätia, ktorý pôsobí na kognitívne, emocionálne a senzorické procesy človeka. Záťaž má negatívny vplyv na organizmus človeka, pričom vyžaduje psychickú aktivitu k možnostiam vyrovnania sa s týmito negatívne pôsobiacimi faktormi.

V prípade analýzy záťaže spojenej so syndrómom vyhorenia [Pugnerová 2019] zaraďuje k jej príčinám niekoľko spúšťačov:

- frustráciu – ktorá patrí medzi základné príčiny syndrómu vyhorenia a objavuje sa pri vysokých očakávaníach, ktoré sa nenaplnili a dôsledkom je sklamanie a strata nádeje,
- traumatizáciu – akceptovaná ako silná záťažová situácia, ktorej sprievodným javom je pocit straty niečoho dôležitého, na čom jedincovi veľmi záleží. Prežitie traumy je spojené aj so zmenami a následnou reakciou, ktorá predstavuje šok z konkrétnej situácie. Prítomná je strata bezpečia a istoty, no v niektorých prípadoch sa môže vyskytnúť posttraumatická reakcia,
- depriváciu na psychickej či fyzickej úrovni – ktorá je dôsledkom životných situácií, pri ktorých sprievodným znakom je absencia a neuspokojenie psychických, či fyzických potrieb.

Veľkú úlohu zohráva vnútorná energetická bilancia, nakoľko ak je v dlhšom časovom úseku negatívneho charakteru, jedinec sa dostáva do určitého stavu, ktorý predurčuje vznik syndrómu vyhorenia. Spomínaný stav je charakteristický ľahostajnosťou, sklonom k depresívnemu naladeniu, stratou sebadôvery, či vyhýbavým správaním a absenciou kontaktu s okolím. [Gáľlová 2022].

Do popredia možno začleniť aj individuálne faktory, medzi ktoré zaraďujeme vysoké, ba dokonca až prehnané nároky na seba samého, absenciu možnosti požiadania o pomoc v náročných situáciách, vysoký stupeň záťaže v súkromnom živote. Medzi rizikové činitele spadajú organizačné a pracovné faktory, predovšetkým nedostatočná sociálna podpora, nátlak sociálnej role v ktorej sa jedinec nachádza, monotónne úlohy. [Bártlová, Matulay 2009].

Vznik syndrómu vyhorenia môžeme teda pripísať aj pracovným faktorom, nakoľko k vyhoreniu môže prísť ak sa človek nachádza na pracovisku, pri ktorom je citelná absencia personálu a profesionál musí zastupovať vo veľkej miere kolegov, prítomná je absencia oceňovania zamestnancov čo môže spôsobovať demotiváciu, chýba rešpekt, možnosti

odpočinku. Medzi negatívne faktory zaraďujeme neadekvátne pracovné podmienky ako nedostatok prostriedkov, ponížovanie na pracovisku, necitlivé jednanie nadriadených a podobne. [Křivohlavý 2012].

## FÁZY SYNDRÓMU VYHORENIA

Syndróm vyhorenia môžeme špecifikovať aj ako proces, ktorý je charakteristický predovšetkým dlhodobým časovým úsekom. Môžeme povedať, že je cyklický, nakoľko má svoj začiatok, priebeh aj konečný stav, čiže je konštruovaný sprievodnými fázami. V odborných publikáciách a vedeckých článkoch sa stretávame s rozličnými fázami, no chceli by sme dať do popredia päť fáz syndrómu vyhorenia, pričom prvá predstavuje začiatok vo fáze s názvom *nadšenie*. Pri tejto fáze je človek plný entuziazmu a nápadov, ktoré sú sprevádzané vysokými očakávaniami a nasadením v pracovnom procese. Prítomným prvkom je aj stanovené vytýčenie cieľov, ktoré sú v mnohých prípadoch často nereálne. [Lukáčová, Žiaková 2018].

Túto fázu možno nazvať aj idealistické nadšenie, pričom sa ako špecifický faktor uvádza nadpriemerné nasadenie, ktoré je spojené s energickosťou jedinca. Príkladom možno uviesť začínajúceho psychológa, alebo iného pomáhajúceho profesionála, ktorý pôsobí v oblasti terénnej práce v kontexte drogových závislostí a jeho predpokladom je záchrana všetkých drogovovo závislých jedincov, ktorí trpia sociálnou exklúziou. Je presvedčený, že každý klient vyhľadáva odbornú pomoc profesionála a svoju energiu začne vynakladať neefektívnym spôsobom, začne preceňovať svoje sily a trpí prehnaným optimizmom. V praxi sa stretávame aj s tým, že svoj osobný život začne spájať predovšetkým s klientmi a svojou prácou v ktorej „žije“ a kvôli zamestnaniu sa začne uzatvárať pred svojim blízkym okolím. V tomto prípade je potrebné, aby profesionál vedel odhadnúť možné prekážky a realisticky ich zhodnotiť a vyvážiť. [Stock 2010].



Pri počiatocnom štádiu sa dostáva profesionál do role pomáhajúceho, ktorú akceptuje ako jednu z najvyšších životných priorít. Na tejto úrovni odborníci popisujú duševný stav jedinca ako vzrušený, slasťný, no v niektorých prípadoch vystrašený až panický.

Na základe spomenutého sa človek dostáva do druhej fázy s názvom šok z praxe, ktorý je v súčasnom stave riešenej problematiky špecifický najmä u absolventov vysokých škôl. Mladí absolventi sa dostávajú do kontaktu s realitou, ktorá je v niektorých prípadoch sprevádzaná nespokojnosťou a rozporom s profesijnou praxou. [Lukáčová, Žiaková 2018].

Toto štádium možno nazvať aj ako fázu stagnácie, respektíve počiatocnú stratu ideálov. Príkladom je pomáhajúci profesionál, ktorý sa po nadšení stotožnil so svojim pracoviskom, úlohami a kolektívom - realitou a začnú sa objavovať prvotné ťažkosti, pričom človek zažíva začiatocné preťaženie a začína prehodnocovať prvotné ideály, ktorými disponoval. Pracovník naďalej vykonáva svoje povolanie, no nie je už pre neho také vzrušujúce ako pri jeho začiatkoch. Charakteristikou tohto štádia je, že človek svoj život obmedzil iba na prácu a začne dávať do popredia podnety, ktoré nepovažoval v začiatkoch svojej práce ako najdôležitejšie (kariérny rast, výška platu) a podobne. Pri danom počiatocnom štádiu vyhorenia ešte profesionál, ani okolie vo všeobecnosti nepociťuje známky výsledného problému. [Stock 2010].

Tento rozpor spôsobuje pokles pracovného výkonu jedinca z hľadiska demotivácie, pričom tento stav možno nazvať ako fáza únavy. Neskôr sa u človeka objavuje emočné vyčerpanie, ktoré možno nazvať aj ako „emocionálnu hluchotu“, alebo fázu s názvom *skleslosť*. V niektorých prípadoch možno u ľudí sledovať aj tendenciu izolovať sa od druhých, čím sa znižuje schopnosť pocitu radosti, šťastia a podobne. [Lukáčová, Žiaková 2018].

Prítomné je sklamanie a uvedomenie si, že svoju prácu z určitých existenčných dôvodov potrebuje, no sprievodným javom sa stáva ľahostajnosť. Medzi priority zaraďuje svoje zdravie a potrebu pokoja v oblasti

duševnej rovnováhy. Z hľadiska pracovnej aktivity možno bádať pokles. [Gažíková 2019].

Posledná fáza *existenciálna beznádej* je po všetkých prejavoch sprevádzaná psychosomatickými ťažkosťami, ktoré označujeme ako sprievodný jav syndrómu vyhorenia. [Lukáčová, Žiaková 2018].

Pomáhajúci profesionál pripúšťa, že nemá dostatok síl a nie je schopný splniť požadované pracovné úlohy v pracovnom procese. Sprievodným prejavom je cynizmus, pričom sa v praxi stretávame so zmenou pracovnej pozície, respektíve čerpaním dlhšej dovolenky, no v niektorých prípadoch človek odchádza zo zamestnania. [Gažíková 2019].

## SYMPTÓMY SYNDRÓMU VYHORENIA

Pri problematike syndrómu vyhorenia sa najčastejšie využíva model autorky Maslachovej, ktorá ho systematizovala ako trojdimenzionálny model syndrómu, ktorý sa skladá z emocionálneho vyčerpania, depersonalizácie a ohraničenej úrovne osobného uspokojenia.

### *Emocionálne vyčerpanie (EE)*

Cudzím slovom „exhauscia“ sa zaraďuje medzi začiatkové a najdôležitejšie komponenty syndrómu vyhorenia. Prítomné je emocionálne preťaženie v kontexte pracovných nárokov, ktoré súvisia s klientmi, pacientmi a kolegami v pracovnom procese jedinca. V praxi to spôsobuje najmä vysoká zodpovednosť za druhých, pocit angažovanosti, ako aj pravidelný styk s problémami, čo vedie k vyčerpaniu a „vybitiu“ emocionálnych zdrojov. Pri pôsobení emocionálneho vyčerpania sú prítomné stavy, kedy sa človek nedokáže odovzdať druhým ako kedysi, snažia sa redukovať kontakt s ľuďmi a to do takej miery, pokiaľ im to práca dovoľuje. [Mesárošová, Köverová, Ráczová et al., 2017].

Mimo vyššie spomenutého môžeme zaradiť do prostredia subjektívnych príznakov v kontexte emocionálneho vyčerpania aj znížené

sebahodnotenie, poruchy koncentrácie (sústredenia sa), podráždenosť, či negativizmus – absencia pozitívneho myslenia a sklon vidieť všetko čierne. Medzi objektívne príznaky zaraďujeme dlhotrvajúcu zníženú výkonnosť jedinca, ktorá môže trvať niekoľko týždňov, až mesiacov. [Lukáčová, Žiaková 2018].

#### *Depersonalizácia (DP)*

Do trojdimenzionálneho syndrómu zaraďujeme zložku depersonalizácie, čiže cynizmu. Ak u človeka nastáva vyhorenie, depersonalizácia sa stáva reakciou na emocionálne vyčerpanie, ktoré spôsobuje únavu. Ako sme už spomenuli, v pracovnej oblasti sa vo väčšej miere u človeka objavuje pracovné nadšenie, no v dôsledku vyhárania sa začne minimalizovať a nastupuje ľahostajnosť ktorá je dôsledkom vyčerpania. Ľahostajnosť v niektorých prípadoch prechádza transformáciou k cynizmu, čo spôsobuje vyhýbanie sa ľuďom a necitlivý postoj k svojim klientom a okoliu, nevraživosť, ba do konca až antipatiu. Dané prejavy depersonalizácie môžu vyústiť vo vzťahu k svojim klientom, respektíve pacientom rôznym spôsobom, ako napríklad ignorovaním, podceňovaním, či neposkytnutím adekvátnej pomoci, ktorá by sa od profesionála očakávala. [Mesárošová, Köverová, Ráczová et al., 2017].

#### *Osobné uspokojenie (PA)*

Tento symptomatický ukazovateľ má podobu ohraničenej miery osobného uspokojenia v kontexte pracovných kompetencií a celkového výkonu. Prejavuje sa strata dôvery v samého seba a svoje schopnosti, nízke sebahodnotenie a sebarealizácia, čo môže viesť k slabej produktivite práce. Medzi ďalšie symptómy zaraďujeme pocit nedostatočného času na pracovné úkony a pocit, že je potrebné stále viac a viac vynaložiť vnútornú energiu na splnenie požadovaného cieľa. [Mesárošová, Köverová, Ráczová et al., 2017].

U ľudí, ktorí trpia syndrómom vyhorenia sa stretávame so psychopatologickými, psychosomatickými i somatickými príznakmi. Mimo spomenutého, sa objavujú aj príznaky sociálnej, či kognitívnej disfunkcie. Sprievodným javom je dysfunkcia pamäti, poruchy spánku, či poruchy osobnosti. V praxi sa stretávame s tým, že u týchto ľudí sa môžu rozvinúť závislosti od psychoaktívnych látok, respektíve môžu byť prítomné aj suicidálne sklony. [Gažiková 2019].

Na základe vyššie spomenutých symptómov v oblasti problematiky burnout syndrómu možno konštatovať, že jeho pôsobenie má dopad na zdravotný stav človeka, ktorý si môžeme zhrnúť v nasledujúcich bodoch:

1. výskumné štúdie potvrdzujú, že syndróm vyhorenia má vplyv na fyziologické funkcie človeka, ktoré sa postupom času môžu zmeniť na ochorenie, respektíve zvyšujú riziko vzniku ochorenia (napr. vznik rizika kardiovaskulárnych ochorení)
2. syndróm vyhorenia ovplyvňuje psychickú výkonnosť, čím pôsobí aj na psychické zdravie človeka. Vytvára problémy aj na úrovni sociálnych vzťahov
3. je príčinou zhoršenia životného štýlu

## PREVENCIA SYNDRÓMU VYHORENIA

Pôsobnosť v oblasti preventívnych aktivít je dôležitou súčasťou každej spoločnosti. Treba podotknúť, že by sa mala vykonávať v akomkoľvek čase a to najmä z dôvodu, že za posledné roky sa dostávajú do popredia viaceré sociálne problémy, ktorým je potrebné venovať zvýšenú pozornosť. Viacerí odborníci sa zhodujú v názore, že pokiaľ by sa venovala dostatočná pozornosť preventívnym aktivitám, bolo by možné predísť viacerým negatívnym javom. Aj napriek daným odporúčaniam sa v súčasnosti nevenuje dostatočná pozornosť prevencii z hľadiska predchádzania, respektíve prehlbovania týchto javov, čo možno považovať za stále aktuálny a alarmujúci jav. [Mátel, Schavel et al., 2011].

Prevenciu označujeme aj ako činnosť, ktorá sa zameriava na zabránenie čomukoľvek, čo v nás vyvoláva negatívne emócie, respektíve problém, ktorý nás zaťažuje. Je to činnosť, ktorá sa snaží minimalizovať antisociálny problém, ktorého výskyt môže zasiahnuť jednotlivca, rodinu, skupinu, či celú spoločnosť.

Treba poznamenať, že v prípade syndrómu vyhorenia nepostačí užiť na jeho selektáciu tabletku „dobrá“ ale potreba je si uvedomiť, že sa jedná o zdlhavý proces, ktorý negatívne pôsobí na psychickú, i fyzickú stránku človeka. Z tohto dôvodu je potrebné, aby sme si systemizovali možnosti, ktorými môžeme predísť vyhoreniu, respektíve predstaviť si postupy prevencie či terapie syndrómu vyhorenia. [Křivohlavý 2012].

Z tohto dôvodu sme sa rozhodli rozdeliť prevenciu syndrómu vyhorenia na internú (vnútornú) a externú (vonkajšiu), pričom snahou bude poskytnúť prehľadnú ponuku preventívnych aktivít na úrovni osobnej, či pomocou iných vonkajších činiteľov.

Vnútornú (internú) prevenciu môžeme priradiť k preventívnym nástrojom na osobnej úrovni pri prevencii syndrómu vyhorenia. Tento špecifický podsystem sa spája so slovným spojením self-care, čiže starostlivosťou o seba samého. Faktom je, že ak v danej oblasti vie profesionál pomôcť samému sebe, dokáže pomôcť aj iným ľuďom. Slovné spojenie self-care sa v odbornej literatúre vyskytuje najmä v oblasti psychológie no stretávame sa s ním aj v iných vedných disciplínach a v rôznych významoch. V kontexte syndrómu vyhorenia označujeme tento pojem ako schopnosť jednotlivca postarať sa o seba samého a zabrániť narušeniu fyzického, či psychického zdravia profesionálov. Starostlivosť o seba samého, môže viesť k zabráneniu či prehlbeniu spomínaných negatívnych javov, ťažkostí a dopomôcť k lepšiemu výkonu a osobnostnému rastu. Z tohto dôvodu pomocou vnútorných (interných) preventívnych aktivít je potrebné sústrediť sa na vnútornú pohodu a prežívanie pomáhajúceho pracovníka. [Lukáčová, Žiaková 2018].

V kontexte internej (vnútornej) prevencie do preventívneho programu zaraďujeme *organizáciu času*, nakoľko profesia pomáhajúceho profesionála vyžaduje aplikáciu manažérskych spôsobilostí. Aby dosiahol svoje stanovené ciele a zabránil vzniku burnout syndrómu, môže využiť techniku organizácie času – time managementu. Túto techniku možno charakterizovať ako efektívne využitie a plánovanie svojho pracovného času, pričom jej činitele možno uplatniť do sociálnej praxe.

Vhodnou alternatívou je zaradenie *psychohygieny*, ktorá je úzko spätá so slovným spojením mentálna životospráva. Pod predkladaný slovný pojem okrem spomínanej organizácie času ako jednej z možností vnútornej prevencie zaraďujeme aj také prostriedky, ktoré nám môžu napomôcť k stabilite duševnej rovnováhy či rozvoju celkového duševného zdravia. Potrebne je poznamenať, že práve stres a problematika syndrómu vyhorenia nás odkláňajú z duševnej rovnováhy, pričom psychohygieny nám napomáha k ich zvládaniu a skladá sa z dvoch činiteľov a to vrodenej a vypestovanej psychohygieny.

Dôležitým medzníkom internej prevencie je aj zaradenie *relaxačných techník*, ktorým prikladáme významný dôraz v kontexte preventívnych aktivít voči burnout syndrómu. Zaraďujeme ich medzi kladné a účinné prostriedky pri vyrovnávaní sa so stresovými situáciami. Aby relaxácia bola v konečnom dôsledku účinná, veľmi dôležitým faktorom je, aby sme vylúčili celkové napätie z tela a mysli. Relaxačné techniky bývajú často zaraďované do antistresových programov, pričom pri problematike burnout syndrómu by sme odporúčali aplikovať najmä Jacobsonovu progresívnu relaxáciu, či autogénny tréning.

Externé (vonkajšie) preventívne aktivity sa spájajú so sociálnou sieťou, ktorú tvoria všetci ľudia okolo nás. Sem zaraďujeme priateľské a spoločenské siete - rodinu, kamarátov, susedov, ale aj sociálne siete, ku ktorým zaraďujeme riadiacich pracovníkov, podriadených pracovníkov, spolupracovníkov, či supervízorov v pracovnom procese. V prípade, ak jedinec disponuje kvalitnou oporou a spoľahlivou sociálnou sieťou, má

lepší predpoklad výhry v boji so stresom a emocionálnym vyhorením. [Křivohlavý 2001].

Externá prevencia v kontexte syndrómu vyhorenia zahŕňa možnosti preventívnych nástrojov na úrovni vonkajšej, respektíve organizácie a tým tvorí špecifický podsystém starostlivosti o pracovníka. Jedná sa o protipól vnútornej (internej) prevencie, pomocou ktorej si vie pomáhajúci pracovník pomôcť sám, no aby sa dostavil pozitívny efekt, je potrebná pomoc aj na základe iných, ako vnútorných nápomocných preventívnych aktivít.

Medzi externé (vonkajšie) preventívne aktivity zaraďujeme *sociálnu oporu*, ktorú v oblasti burnout syndrómu zaraďujeme medzi protektívne faktory pri zvládaní pracovného stresu, ale aj medzi účinné intervencie copingových stratégií v danej problematike. Sociálnu oporu možno charakterizovať ako súbor vyjadrenia informácií respektíve konania, ktoré utvrdzuje jedinca v tom, že si ho okolie váži a v prípade potreby má k dispozícii okruh ľudí, ktorý mu je ochotný pomôcť. Sociálnou oporou nemusí byť iba človek, ale aj objekty, charakteristiky či vnútorná energia, ktorú si jedinec váži a chápe ich ako prostriedok k zvládaniu pracovnej záťaže. Sociálnu oporu možno chápať ako pilier stability duševného a somatického zdravia v oblasti syndrómu vyhorenia a to aj preto, lebo je označovaná ako faktor, ktorý zvyšuje odolnosť voči stresu a pracovnej záťaži. [Lukáčová, Žiaková 2018].

K externej prevencii zaraďujeme aj *prevenciu syndrómu vyhorenia zo strany zamestnávateľa*. Je to z toho dôvodu, nakoľko profesionáli vykazujú viaceré negatívne dôsledky tohto fenoménu, začínú sa premieňať do ich postojov, či správania v priamej spojitosti s pracovným výkonom. Vyhorenie v tomto prípade negatívne nevlýva iba na samotného profesionála, ale aj na jeho klientov z hľadiska poskytovania špecifických služieb, na spokojnosť v pracovnom prostredí u svojich spolupracovníkov, či celú organizáciu čo môže viesť aj negatívnym ekonomickým dôsledkom. Zamestnávateľia by z toho dôvodu mali realizovať pa-

tričné preventívne stratégie, ktorými možno zabrániť, respektíve zmierniť dané negatívne javy vyskytujúce sa dôsledkom burnout syndrómu. [Kebza, Šolcová 2003].

Medzi najviac vyhľadávané preventívne stratégie v kontexte burnout syndrómu zaraďujeme metódu *supervízie*, pričom o pozitívne účinky tejto metódy môže prispievať nie len samotná metóda ale aj organizácia (vonkajší faktor prevencie), v ktorej sa praktizuje. Supervízor ako sprostredkovateľ metódy supervízie môže navrhnúť zamestnávateľovi, aby došlo k redukcii klientov ktorých má na starosti, respektíve počet problémových klientov v jeho starostlivosti. Prostredníctvom zamestnávateľa môže supervízor vykonávať na základe mediačnej funkcie rôzne semináre, workshopy či odborné stretnutia, ktoré môžu napomôcť profesionálovi k podpornému odpočinku a úniku z určitých negatívnych podnetov, pričom mu napomáhajú redukovať stres. V niektorých prípadoch sa snaží supervízor hodnotiť výkony profesionála pomocou povzbudenia a budovania dôvery a snaží sa limitovať jeho pracovné problémy. [Schavel 2018].

Medzi odporúčania navrhujeme zaradiť metódu *Bálintovských skupín*, pričom skupina predstavuje množinu osôb, ktoré spája spoločný záujem, roly, spoločné aspirácie alebo tiež strach. Títo jednotlivci sa vyčleňujú sami, alebo sú inými vyčlenení ako sociálna entita. Balintovská skupina sa sústreďuje na problémy vo vzťahoch. Sústreďuje sa na ťažkosti pomáhajúceho profesionála referujúceho o práci s klientom. [Tóthová, Šlosár 2019].

## ZÁVER

Profesia predstavuje náročné situácie, ktoré sa spájajú s požiadavkami, ktoré pre mnohých profesionálov môžu predstavovať neprimeranú záťaž v spojitosti so psychickou, emocionálnou či fyzickou náročnosťou. Alarmujúcim zistením je, že výskumné zistenia v kontexte problematiky



syndrómu vyhorenia naznačujú, že záťaž, stres a neprimerané pracovné nároky môžu viesť k vyčerpaniu, postupnému vyhasínaniu až ku konečnému vyhoreniu. Pracovná oblasť profesionálov nezávisí len od ich profesionálneho nasadenia s využívaním teoretických vedomostí, ale aj od psychických, či osobnostných predispozícií jedinca. Pomáhajúce profesie sa denne dostávajú do osobného kontaktu s klientmi, pri ktorých je dôležité dávať do popredia empatiu a porozumenie, ktoré by v žiadnom prípade nemalo byť sprevádzané cynizmom či nezájumom voči klientovým problémom. Mimo spomenutého je potrebné klásť dôraz aj na stresory pracovného prostredia, charakter práce a konkrétne pracovné podmienky. Dôležité je si uvedomiť, že problematika syndrómu vyhorenia nepredstavuje záťaž iba na konkrétnu osobu ktorá ním trpí, ale ovplyvňuje aj okolie jedinca, nakoľko sa premieta do jeho postojov ku klientom, kolegom, neskôr aj k vlastnej rodine, či voči svojej osobe. Aktívne využívanie preventívnych opatrení v rámci komplexného programu môže výraznou mierou dopomôcť k eliminácii rizika vyhorenia.

## LITERATÚRA

- Bártlová, S., Matulay, S. (2009), *Sociológia zdravia, choroby a rodiny*. 1 vyd. Martin: Osveta. 141 s. ISBN 978-80-8063-306-6.
- Gažiková, E. (2019), *Syndróm vyhorenia v kontexte činností pracovníkov oddelenia sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately*. 1. vyd. Nitra : Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre. 147 s. ISBN 978-80-558-1420-9.
- Gáľlová, A. (2022), *Syndróm vyhorenia u sociálnych pracovníkov*. 1. vyd. Rimavské Janovce: Asociácia pre sociálny rozvoj a podporu občanov SR. 121 s. ISBN 978-80-89971-01-5.

- Kebza, V., Šolcová, I. (2003), *Syndrom vyhoření*. 1. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav. 23 s. ISBN 80-7071-231-7.
- Křivohlavý, J. (2012), *Horieť, ale nevyhorieť*. 1. vyd. Kostelní Vydří: Karmelitánske nakladateľstvo. 214 s. ISBN 978-80-8135-003-0.
- Křivohlavý, J. (2001), *Psychologie zdraví*. 1. vyd. Praha: Portál. 279 s. ISBN 80-7178-551-2.
- Lukáčová, L., Žiaková, E. (2018), *Rizikové a preventívne faktory syndrómu vyhorenia v pomáhajúcich profesiách*. 1 vyd. Košice: UPJŠ v Košiciach. 88 s. ISBN 978-80-8152-634-3.
- Matoušek, O. (2003), *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál. 288 s. ISBN 80-7178-549-0.
- Mátel, A., Schavel, M. et al. (2011), *Aplikovaná sociálna patológia v sociálnej práci*. 1. vyd. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety. 442 s. ISBN 978-80-8132-009-5.
- Mesárošová, M., Köverová, M., Ráczová, B., et al. (2017), *Starostlivosť o seba a dôsledky vykonávania pomáhajúcich profesií*. 1. vyd. Košice: UPJŠ v Košiciach. 148 s. ISBN 978-80-8152-571-1.
- Pugnerová, M. (2019), *Psychologie: Pro studenty pedagogických oborů*. 1. vyd. Praha : Grada, 280 s. ISBN 978-80-271-0532-8.
- Schavel, M. (2018), *Význam supervízie na predchádzanie syndrómu vyhorenia v zariadeniach sociálnych služieb*. In Schavel, Milan, Kuzyšín, Bohuslav, Hunyadiová, Stanislava, et al. (2018). *Podoby supervízie a prevencia syndrómu vyhorenia*. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety. 247 s. ISBN 978-80-8132-193-1.
- Stock, Ch. (2010), *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada. 112 s. ISBN 978-80-247-3553-5.
- Tóthová, L., Šlosár, D. (2019), *Skupina a práca so skupinou v pomáhajúcich profesiách*. 1 vyd. Košice: UPJŠ v Košiciach. 202 s. ISBN 978-80-8152-754-8.
- Vyhláška č. 542/2007 Z.z. Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky o podrobnostiach o ochrane zdravia pred fyzickou záťažou pri práci, psychickou záťažou a senzorickou záťažou pri práci.