

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

Ústav jazyků a komunikace neslyšících

Bakalářská práce

Kateřina Nezbedová

Syndrom vyhoření v oblasti tlumočení znakového jazyka

Occupational burnout in sign language interpreting

Poděkování:

Ráda bych tímto vyjádřila své upřímné díky vedoucí práce, Mgr. Nadě Hynkové Dingové, Ph.D., za cenné rady a připomínky, které mi při psaní bakalářské práce poskytovala, za její trpělivost a podporu. Dále děkuji respondentům, bez jejichž ochoty by nebylo možné uskutečnit výzkumné šetření, které je podstatnou součástí této práce. V neposlední řadě patří veliké poděkování mé mamince a snoubenci, bez jejichž nekonečné podpory a pochopení by má bakalářská práce vůbec nevznikla.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne 26.7.2021

Kateřina Nezbedová

Abstrakt:

Práce ve své úvodní části seznamuje čtenáře se základními pohledy na syndrom vyhoření, s historií výzkumů, s jeho příčinami, symptomy a vývojem. Následně dojde k přiblížení ohroženějších profesí a specifických faktorů, které na pracovníky v daných oblastech působí. Seznamuje také se základními možnostmi prevence.

Následně se zaměřuje na syndrom vyhoření v oblasti sociální práce s důrazem kladeným na profesi tlumočnictví českého znakového jazyka a jeho specifika. Uvedeno je zde i několik diagnostických metod, jejichž možnosti využití jsou zmíněny v části práce věnované předchozím vybraným zahraničním výzkumům, jež se zabývaly syndromem vyhoření u pracovníků v této oblasti, jejichž metodologie byla také základem pro vznik výzkumné části této bakalářské práce.

Praktická část využívá vlastního dotazníku ve spojení se standardizovaným výzkumným nástrojem syndromu vyhoření Maslach Burnout Inventory (MBI) ke zjištění aktuální situace mezi tlumočnický českého znakového jazyka. Zjištění je poměrně překvapivé a z výsledků výzkumu vyplývá, že zmiňovaná situace mezi tlumočnický je nad očekávání pozitivní.

Základní výsledné hypotézy, které by bylo vhodné dále zkoumat, jsou takové, že začínající tlumočnický se potýkají s větší mírou emočního vyčerpání a nízkým profesním zadostiučiněním, zatímco depersonalizací jsou nejvíce ohroženi tlumočnický s nejdelší praxí a také ti, kteří jsou ve vyšších věkových skupinách.

Klíčová slova:

Syndrom vyhoření, sociální práce, sociální pracovník, tlumočení znakového jazyka, tlumočnický

Abstract:

In its introductory part, the thesis acquaints the reader with the basic views on the burnout syndrome, with the history of its research, with its causes, symptoms and development. Subsequently, the more endangered professions and the specific factors that affect workers in the given areas are described. It also introduces the basic possibilities of prevention.

Mainly, it focuses on the burnout syndrome in the field of social work with an emphasis on the profession of interpreting Czech sign language and its specifics. There are also several diagnostic methods mentioned, along with their possible uses, that are then practically demonstrated in the part of the thesis devoted to previous selected foreign research, that dealt with the issue of the burnout syndrome among workers in this area, their methodology was also the basis for the research part of this bachelor's thesis.

The practical part uses its own questionnaire in conjunction with a standardized research tool of the burnout syndrome Maslach Burnout Inventory (MBI) to determine the current situation among Czech sign language interpreters. The findings are quite surprising and the results of the research show that the situation among interpreters is, in fact, far more positive than previously expected.

The underlying hypotheses that should be further explored are that the younger, less experienced interpreters face greater levels of emotional exhaustion and low professional accomplishment, while interpreters with the longest experience and also in older age groups are at a greater risk of developing depersonalization.

Key words:

Burnout, burnout syndrome, social work, social worker, sign language interpreting, interpreter

Obsah:

1. ÚVOD:	9
2. SYNDROM VYHOŘENÍ	11
2.1. PRVNÍ ZMÍNKY	11
2.2. DEFINICE SYNDROMU VYHOŘENÍ	13
2.3. SYMPTOMY SYNDROMU VYHOŘENÍ	14
2.4. PŘÍČINY OVLIVŇUJÍCÍ VZNIK SYNDROMU VYHOŘENÍ	15
3. VÝRAZNĚJI OHROŽENE PROFESE	17
3.1. DEMAND-CONTROL MODEL	18
4. STÁDIA VÝVOJE SYNDROMU VYHOŘENÍ	20
5. PREVENCE A ZVLÁDÁNÍ SYNDROMU VYHOŘENÍ	22
6. SYNDROM VYHOŘENÍ V SOCIÁLNÍ PRÁCI S DŮRAZEM NA TLUMOČNICTVÍ ČZJ	24
6.1. SPECIFICKÉ STRESORY V SOCIÁLNÍ PRÁCI (A TLUMOČNICTVÍ ZNAKOVÝCH JAZYKŮ)	26
7. DIAGNOSTICKÉ METODY	30
7.1. ORIENTAČNÍ DOTAZNÍK (POUŽITELNÝ K SEBEDIAGNOSTICE)	30
7.2. BURNOUT MEASURE	30
7.3. MASLACH BURNOUT INVENTORY	32
8. VYBRANÉ VÝZKUMY SYNDROMU VYHOŘENÍ V OBLASTI TLUMOČNICTVÍ ZNAKOVÉHO JAZYKA	34
8.1. TOMINA SCHWENKE: SIGN LANGUAGE INTERPRETERS AND BURNOUT	34
8.2. ROBYN K. DEAN, ROBERT Q. POLLARD, JR.: APPLICATION OF DEMAND-CONTROL THEORY TO SIGN LANGUAGE INTERPRETING: IMPLICATIONS FOR STRESS AND INTERPRETER TRAINING	35
9. HYPOTÉZA VÝZKUMU	38
10. METODIKA VÝZKUMU	41
10.1. VÝZKUMNÝ NÁSTROJ	43
10.1.1. První část	43
10.1.2. Druhá část	46
11. CHARAKTERISTIKA VZORKU TLUMOČNÍKŮ ČESKÉHO ZNAKOVÉHO JAZYKA, KTEŘÍ SE ZÚČASTNILI DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	48
12. VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	57
12.1. HODNOTÍCÍ PODŠKÁLY	57
12.2. VÝSLEDKY	58
12.2.1. Z hlediska genderu	58
12.2.2. Z hlediska věku	58
12.2.3. Z hlediska způsobu nabytí tlumočnických kompetencí	59
12.2.4. Z hlediska délky praxe	60
12.2.5. Z hlediska pracovního režimu	61
12.2.6. Z hlediska primární oblasti působnosti	62
12.2.7. Z hlediska míry sociální opory (profesní prostředí)	63
12.2.8. Z hlediska míry sociální opory (osobní prostředí)	64
12.2.9. Z hlediska pocitu začlenění do komunity neslyšících	65
13. DISKUSE	66
14. ZÁVĚR	69
15. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A INTERNETOVÝCH ZDROJŮ	71
16. SEZNAM TABULEK, GRAFŮ, OBRÁZKŮ	75
16.1. GRAFY	75

16.2.	OBRÁZKY	75
16.3.	TABULKY	75
17.	PŘÍLOHY	77
17.1.	PŘÍLOHA Č. 1: ZNĚNÍ PRVNÍ ČÁSTI VÝZKUMNÉHO NÁSTROJE.....	77
17.2.	PŘÍLOHA Č. 2: MBI LICENCE	79
17.3.	PŘÍLOHA Č. 3: SOUHLAS S UŽITÍM PŘESNÉ FORMY MBI AUTORKOU PRÁCE (SKRZE SURVIO.COM A V KOMBINACI S VLASTNÍM DOTAZNÍKEM)	81

Seznam zkratek:

ČZJ - Český znakový jazyk

ICD - International classification of diseases

MBI - Maslach Burnout Inventory

MBI HSS (MP) - Maslach Burnout Inventory Human services survey.(Medical personnel)

OSVČ - Osoba samostatně výdělečně činná

SNN - Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR

WHO - Mezinárodní zdravotnická organizace

ZJ - Znakový jazyk

1. Úvod:

Bakalářská práce s názvem Syndrom vyhoření v oblasti tlumočení znakového jazyka si klade za cíl zmapovat danou situaci v České republice. Z mnoha pohledů se jedná o důležitou oblast, které ale doposud nebyla věnována adekvátní pozornost. Kromě toho se jedná o celospolečensky aktuální téma - zvláště v současné době, která obecně přináší do života velkou dávku stresu.

Tlumočnictví českého znakového jazyka spadá do oblasti sociální práce, která je z pohledu možného vzniku syndromu vyhoření rizikovější než mnohé jiné. Bakalářská práce čtenáře obeznámí s rizikovými faktory, specifickými pro dané odvětví, které na pracovníky nevyhnutelně působí a jsou příčinou zvýšeného ohrožení vývojem syndromu vyhoření. Věřím, že teoretická část bakalářské práce může napomoci tlumočnickům českého znakového jazyka k lepšímu porozumění náročnosti a úskalím jejich profese. Zároveň by měla nastínit několik možností prevence či řešení již vzniklého problému.

Jedním z hlavních důvodů, které vedly k výběru tohoto tématu, je skutečnost, že syndrom vyhoření ve spojení s tlumočnictvím znakových jazyků v České republice, v Evropě či dokonce ve světě obecně není doposud dostatečně zkoumán. V České republice se v době zadání práce tomuto konkrétnímu tématu žádná další odborná práce nevěnovala. Zmiňovanou problematikou se v současné době zabývá skutečně jen minimální počet odborníků. To považuji za opravdu velký problém především z toho důvodu, že současný životní styl spojený se stále se zvyšujícím pracovním vyčerpáním s sebou přináší i značný nárůst počtu jedinců, trpících tímto syndromem napříč profesemi. Proto se domnívám, že je nutné zvyšovat v tomto ohledu informovanost veřejnosti (odborné i laické) a na problematiku upozorňovat.

Práce shrne základní obecné informace o syndromu vyhoření, o historii jeho výzkumu a nynějším pohledu na něj. Zaměří se na specifické aspekty, které se přímo týkají profesí sociální práce a tlumočnictví českého znakového jazyka, které do oblasti sociální práce také spadá, je však v lecčems velmi specifické, a

usouvstažní je s riziky s nimi spojenými. Uvedeny budou také vybrané možnosti diagnostiky využitelné jak pro prvotní autodiagnostiku, tak pro výzkumné účely.

Praktická část práce využije standardizovaného dotazníku Maslach Burnout Inventory (popsán v podkapitole č. 7.3), který je jedním z profesionálně využívaných dotazníků a zároveň je také v zahraničí jednoznačně nejvyužívanějším pro akademickou činnost. Jeho prostřednictvím, ve spojení s autorským, více demograficky zaměřeným dotazníkem, bude zjišťována obecná míra vyhoření tlumočnicků českého znakového jazyka a na základě získaných výsledků bude zhodnocena současná situace, panující v tomto oboru a dané oblasti. Vedlejším cílem tohoto výzkumu je také (v případě zjištění, že situace v oboru skutečně není dobrá), odhalit, jaké faktory jsou u tlumočnicků těmi nejrizikovějšími a následně v takovém případě doporučit možné postupy, které by mohly pozitivně ovlivnit budoucí vývoj.

2. Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření je celospolečenským tématem, které se nevyhýbá téměř žádné profesi. Je ale pravdou, že jsou obory lidské činnosti, které v této problematice generují mnohem více dat než jiné profese. Mezi takové patří obecně takzvané pomáhající profese (lékařství, sociální práce, pedagogika, duchovní činnost a další...), jak ve svých mnohých pracích uvádí například Křivohlavý (1998) či Maslachová (1982), tlumočnictví znakových jazyků nevyjímaje. O tom, že jde o skutečně globální problém, hovoří skutečnost, že centra pro výzkum syndromu vyhoření najdeme doslova napříč celým světem - lze uvést například Kanadu (konkrétně mimo jiné Psychology Department, Acadia University Wolfville a další), ale také Koreu (Department of Surgery, Korea University College of Medicine, Seoul), Turecko (Gazi State Hospital) a mnohé další.

2.1. První zmínky

Syndrom vyhoření provází lidskou společnost doslova od nepaměti. Podle Křivohlavého (1998, s. 45) o této skutečnosti svědčí již zmínky v Bibli: „*V knize nazvané “Kazatel” (1,2) čteme to, co označuje termín burnout (vyhoření): “Marnost nad marností, všechno je marnost”. O tom, co znamená dostat se na dno životní energie, pojednává v Bibli například i příběh proroka Eliáše. Tento prorok byl pronásledován krvežíznivou královnou Jezábel. Utíkal před ní. Uchýlil se do pouště. Tam, zcela vyčerpán, padá a žádá sobě smrti.*”

Známky syndromu vyhoření je ostatně možné pozorovat i u leckterých umělců v průběhu historie, ačkoliv tehdy byly dané stavy označovány spíše za depresivní. Příkladem může být Vincent Van Gogh. E. Van Meekeren (2000, <https://www.ntvg.nl/artikelen/de-psihiatrische-ziektegeschiedenis-van-vincent-van-gogh/volledig?fbclid=IwAR1rndmmbjsuerzRM-HkEUwDxnS6IXJsiIESQkLhMVxNQtt280ZU5m7dPtrA>, aktuální k datu 25.2.2021) uvádí, že se malíř potýkal se sebezničujícím chováním, nevyváženou sebeúctou, konflikty s autoritami a jinak komplikovanými vztahy. To jsou příznaky, které bychom podle dnešních měřítek mohli zařadit právě k syndromu vyhoření.

Ačkoliv je logické, že syndrom vyhoření jako fenomén byl v lidské společnosti přítomen již dříve, do odborných kruhů jej jako téma přinesl poprvé v roce 1974 Herbert J. Freudenberger, který publikoval stať zabývající se tímto problémem v odborném časopise *Journal of Social Issues*. V textu hovoří o syndromu vyhoření z hlediska fyzického a behaviorálního i o tom, jak syndrom vyhoření ovlivňuje kognitivní, kritické i emocionální faktory ve chvíli, kdy je proces nastartován. Zabývá se také možnými preventivními opatřeními, která je možné podniknout, stejně jako možnostmi péče o osobu již vyhořelou. Na základě Freudenbergerových úvah se následně mezi specialisty prokazatelně zvedla silná vlna zájmu o tento nově popsany jev. „Rešerše provedená v databázi MEDLINE ukázala, že z tohoto nejpłodnějšího období, (tj. od počátku do 2. poloviny 80. let - konkrétně pak v letech 1982 - 1987), pochází celkem 207 psychologicko-medicínsky orientovaných studií v této databázi, zatímco například v 70. a 90. letech je jich registrováno vždy jen několik (cca 5 - 10 ročně).“ (Kebza, Šolcová, 2003, s.6).

V České republice však byla první odborná publikace zaměřená čistě na problematiku syndromu vyhoření vydána až v roce 1998. Jednalo se o knihu *Jak neztratit nadšení* od autora Jara Křivohlavého. Ten ve své publikaci hovoří o syndromu vyhoření z různých úhlů pohledu, seznamuje čtenáře s definicemi a průběhem syndromu vyhoření, s jevy příbuznými či obdobnými. Představuje však i metody zkoumání a přibližuje možnosti prevence a zvládání syndromu vyhoření.

Mezinárodní zdravotnická organizace (WHO) syndrom vyhoření zařadila v roce 2019 seznamu medicínských diagnóz a uvedla jej v příručce International classification of diseases (ICD-11), která slouží jako opora lékařům při správném stanovování diagnóz. Syndrom vyhoření je zde zařazen mezi zdravotní problémy související se zaměstnáním či nezaměstnáním. (dle ICD-11, aktuální k datu 13.2.2021) Kodifikace syndromu vyhoření jako medicínské diagnózy tak může znamenat začátek éry, kdy bude tento problém obecně přijímán jako skutečný zdravotní problém a nebude na něj nahlíženo jako na znak slabé vůle jedince. To je bohužel názor, s nímž se lidé, kteří tímto syndromem trpí, v minulosti potýkali, a i v současné době stále potýkají.

2.2. Definice syndromu vyhoření

Definovat syndrom vyhoření není snadné, což ostatně dokazují také rozličné snahy mnoha autorů, kteří se systematicky a dlouhodobě zabývají popisem tohoto fenoménu. WHO ve své charakteristice nově kodifikované nemoci uvádí její tři základní pilíře, a to

1. pocity ztráty energie a vyčerpání
2. zesílený psychický odstup nebo pocity negativity a cynismu, spojené se zaměstnáním
3. pocit snížené efektivity a nedostatku zadostiučinění

(dle ICD-11, aktuální k datu 13.2.2021)

Jak je výše uvedeno, jako první se syndromem vyhoření po odborné stránce zabýval Herbert J. Freudenberger (1974), který jej přirovnal ke slovníkovému pojmu „burn- out“, vysvětlenému jako selhání či vyčerpání v důsledku dlouhodobé nadměrné zátěže. Na syndrom vyhoření nahlíží jako na stav vyčerpání a frustrace, vzniklý následkem nenaplněných profesionálních očekávání. Symptomy a jejich stupeň jsou přitom podle jeho zjištění u různých jedinců odlišné a začínají se projevovat přibližně po roce, kdy je dotyčný člověk vystaven vlivům, jež mohou syndrom vyhoření aktivovat.

Maslachová (1982) později definovala syndrom vyhoření obdobně, nicméně dodává, že jde o problém vyskytující se primárně v oblastech, v nichž se jedná o práci s dalšími lidmi v náročných situacích.

Syndromem vyhoření se ve své praxi i literární činnosti zabývá též Radkin Honzák, který uvádí, že *“klinický obraz syndromu vyhoření je výsledkem chronického působení nadměrného stresu.”* (Honzák, Cibulka, Pilátová, 2019, s.132)

Na rozdíl od výše uvedených Helena Sek na tento problém nahlíží trochu jinou optikou. Zatímco většina autorů vidí příčinu v náročnosti samotného povolání, Sek vnímá problém v neschopnosti jedince se takovým podmínkám přizpůsobit. *“Burnout není výsledek dlouhotrvajícího stresu, je to spíše důsledek selhání procesu adaptace (schopnosti a možnosti vyrovnat se s těžkou situací).”* a

“Burnout je stav chronického špatného fungování.” (Helena Sek in Křivohlavý, 1998, s.47)

Obecně lze konstatovat, že naprostá většina autorů se dle Křivohlavého (1998) shoduje v několika základních charakteristikách, a to v negativních emocionálních příznacích, v důrazu na behaviorální příznaky spíše než na fyzické, v usouvstažňování syndromu vyhoření k výkonu určitého povolání, dále pak ve zdůrazňování, že příznaky vyhoření se vyskytují u jinak psychicky zdravých jedinců. Snížená efektivita osob trpících syndromem vyhoření je podle většiny odborníků výsledkem negativního postoje k výkonu povolání, nikoliv sníženými kompetencemi.

Profesor Christian Dormann z Univerzity Johannes Gutenberg v Mohuči v prosinci 2020 v rozhovoru pro server medicapress.com uvedl, že „nejdůležitějším příznakem vyhoření je pocit totálního vyčerpání - do té míry, že jej nelze napravit normálními fázemi zotavení, které obvykle probíhají večer, o víkendu nebo o dovolené.“ (<https://medicalxpress.com/news/2020-11-burnout-exacerbate-stress-vicious-circle.html> , citováno 13.2.2021)

Profese tlumočnicka znakového jazyka, kterou se bude práce v následujících kapitolách více zabývat, je bezpochyby profesí velice stresující a v mnoha ohledech odpovídá definici profesí, které jsou syndromem vyhoření nejvíce ohroženy. Zmínit můžeme například minimální možnost ovlivnit průběh činnosti, častou konfrontaci očekávání s realitou i značnou míru kritiky.

2.3. Symptomy syndromu vyhoření

Jak bylo zmíněno výše v souladu s názorem H. Freudenbergera projevuje se syndrom vyhoření u jednotlivých jedinců různě, a to v závislosti na jejich konkrétní osobnosti. Souhrnně je však lze v každém případě rozdělit na projevy fyzické, psychické a behaviorální. Unger (1980) uvádí, že mezi fyzické příznaky můžeme zařadit například vyčerpání, únavu, nespavost, bolesti hlavy, žaludeční a střevní potíže a další. Mezi psychické příznaky pak řadí mimo jiné ztrátu flexibility, negativismus, netečnost, ztrátu kontroly nad emocemi či pocit zlosti nebo nesmyslnosti a odpor k jeho běžným činnostem. Behaviorální symptomy syndromu

vyhoření vidí Unger ve špatné výkonnosti, ve ztrátě nadšení pro práci, v omezené komunikaci, v neschopnosti stanovit si priority a podobně.

Obdobně dělí příznaky Kobza a Šolcová (2003), kteří však namísto kategorie behaviorálních příznaků definují příznaky na úrovni sociálních vztahů, kam v porovnání s Ungerem řadí také útlum sociability, tendenci omezování kontaktu s klienty i kolegy nebo nízkou míru empatie a postupné narůstání konfliktů.

Z jiného úhlu se na dělení příznaků syndromu vyhoření dívá Myron D. Rush (2003, s.41), který je dělí na symptomy vnější a vnitřní. *“Nejprve se podíváme na vnější symptomy. Jsou viditelné a můžeme je vypořádat. Jde zpravidla o první známku toho, že se dotyčný ocitl ve stavu vyhoření.”* Řadí mezi ně skutečnost, že aktivita vzrůstá, ale produktivita zůstává zpočátku stejná, pozorujeme zvýšenou podrážděnost, fyzickou únavu, neochotu riskovat. *“Vnitřní symptomy tohoto stavu nelze ze začátku vypořádat, a proto je těžší je určit. Právě tyto symptomy však poskytují nej přesnější údaje, potřebné ke stanovení diagnózy. Většinou vnějším symptomům předcházejí.”* (Rush, 2003, s.41) Za vnitřní symptomy přitom označuje ztrátu odvahy, ztrátu osobní identity a sebeúcty, ztrátu objektivnosti, emocionální vyčerpanost a negativní duševní postoje.

Výše zmiňované symptomy se, jak lze předpokládat, budou pravděpodobně vyskytovat i mezi tlumočníky českého znakového jazyka. To, v jaké podobě a míře se ale objevují, však doposud dle dostupných informací systematicky zkoumáno nebylo. Tato práce si proto mimo jiné klade za cíl právě tuto situaci zmapovat v praktické části pomocí dotazníkového šetření a následné analýzy.

2.4. Příčiny ovlivňující vznik syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření samozřejmě nevzniká bez příčiny. Lze konstatovat, že se na jeho vzniku do značné míry podílí nejen vnější prostředí, ale také senzitivita, obětavost, idealismus či výrazná tendence osobnosti se až přehnaně identifikovat s druhými. (Kebza 2005) Každopádně platí, že jsou některé obecné faktory, jež se na vzniku syndromu vyhoření výrazně podílejí. Podle Křivohlavého (1998) mezi ně patří dlouhodobý bezprostřední styk s lidmi, dlouhodobé pracovní přetížení, příliš strohý pracovní režim, dlouhodobě neúspěšné jednání s lidmi. Vznik a rozvoj

syndromu vyhoření přitom podle něj dále podporují pracovní podmínky, kde zaměstnanci dlouhodobě více dávají, než přijímají, kde dochází ke střetu mezi původními představami a realitou, kde jsou nastaveny příliš vysoké soutěživé podmínky a není poskytnut dostatek příležitostí k odpočinku či tam, kde je příliš velká rutina.

Rush (2003) zmiňuje také neschopnost přibrzdit, snahu udělat všechno sám, špatný tělesný stav, nesprávný pohled na Boží priority v našem životě či pocit nutkání na místo povolání, k němuž doplňuje, že (křesťané): *“Ztrácejí ze zřetele skutečnost, že Bůh je do daného zaměstnání nebo projektu dosadil a zároveň zaslíbil, že jim zajistí všechno, co budou k dosažení jeho vůle a záměru potřebovat. Místo aby nechali Boha dosáhnout cíle skrze ně, cítí se hnáni vykonat dané dílo pro něj. Místo na Boží sílu spoléhají na svoji vlastní.”* (Rush, 2003, s.19)

Je třeba ale upřesnit, že pro vznik a rozvoj syndromu vyhoření je třeba být vystaven dlouhodobému stresu. Jeho příčinou tedy není stres akutní.

Stejně jako do většiny jiných pomáhajících profesí vstupují do této profese i tlumočníci znakového jazyka často s velkou dávkou nadšení, s chutí pomáhat a s představou, že mohou přímo zlepšovat život svých klientů, což se mnohdy nesetká s očekávanou odezvou. Jedná se také bezpochyby o práci psychicky vyčerpávající, kterou tlumočnický vykonává v neustálém kontaktu s dalšími lidmi a v náročných podmínkách.

3. Výrazněji ohrožené profese

Odborníci se shodují na názoru, že jsou profese, jejichž vykonavatelé jsou vzhledem k podstatě daných oborů náchylnější ke vzniku syndromu vyhoření. Mezi takové patří i zaměstnání, kde sice nemusí docházet k přímému a trvalému kontaktu s lidmi, ale jak uvádí Kebza a Šolcová (2003), hrají zde svoji významnou roli i další faktory, jako jsou vysoké nároky na kvalitu a preciznost prováděné práce prakticky bez možnosti omluvitelného selhání.

“Nyní se spíše zdá, že tuto základní charakteristiku je třeba kromě kontaktu s lidmi, jenž nemusí mít vždy zcela profesionální ráz, doplnit též o trvalý a nekompromisně prosazovaný požadavek na vysoký, nekolísající výkon, který je pokládán za standard, s malou, či žádnou možností úlevy, odchylek, vysazení, a se závažnými důsledky v případě chyb a omylů. Pocit jedince, že již nadále nemůže těmito požadavkům dostát, ve spojení s přesvědčením, že úsilí vkládané do vykonávané činnosti je naprosto neadekvátní nízkému výslednému efektu, vede ke vzniku vyhoření.” (Kebza, Šolcová, 2003, s.9)

Mezi profese, které odborníci shodně řadí mezi významněji ohrožené z pohledu rizika vzniku syndromu vyhoření patří například:

- lékaři a další zdravotniční pracovníci
- psychologové a psychoterapeuti
- pedagogičtí pracovníci
- úředníci
- pracovníci v sociálních službách
- právníci a advokáti
- politici a manažeři
- duchovní

3.1. Demand-control model

Karasek (1979) se ve své stati pro *Administrative Science Quarterly* pokusil názorně přiblížit vliv nároků jednotlivých profesí na jejich vykonavatele prostřednictvím přehledného modelu, vzniklého na základě dat získaných z výzkumů, provedených ve Švédsku a ve Spojených státech amerických. V modelu dělí profese do čtyř kvadrantů, které jsou vždy unikátní kombinací míry psychické náročnosti a možnosti ovlivnit průběh výkonu povolání. Na tomto základě dělí profese na tyto skupiny:

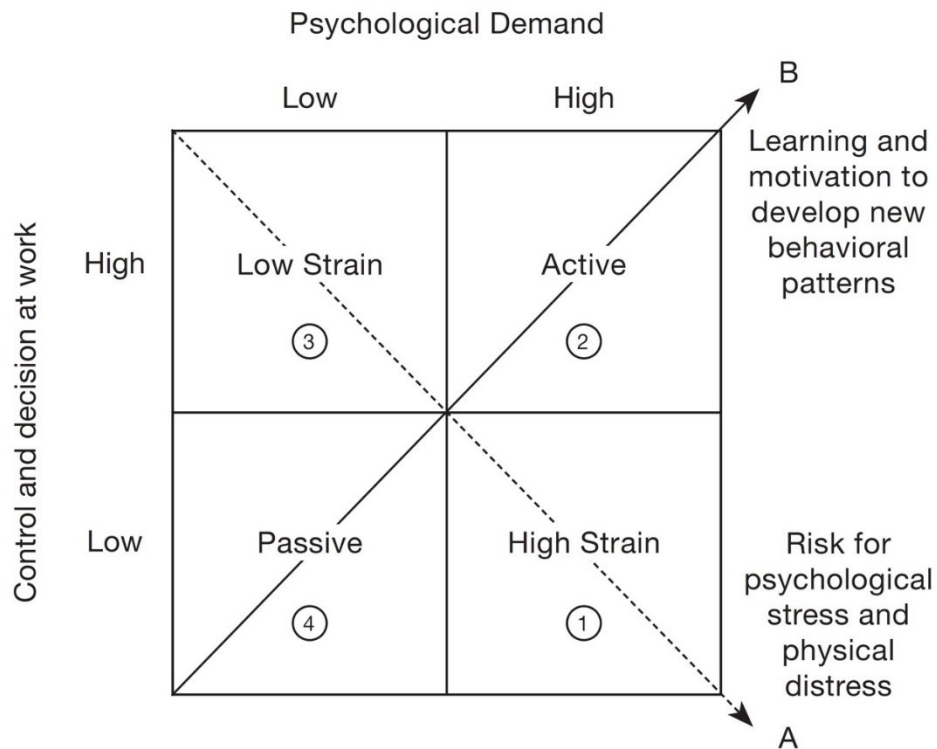
1. **Pasivní** (na obrázku č. 1 vyobrazeno jako kvadrant č. 4): Pasivními profesemi rozumíme takové, kdy je míra kontroly nad průběhem činnosti sice nízká, nicméně nízké jsou i psychické nároky na jedince. Výkon profesí spadajících do tohoto kvadrantu tedy není z dlouhodobého hlediska rizikovým faktorem vzniku syndromu vyhoření. Vzhledem k jejich nátuře však neposkytují ani možnost profesního rozvoje či vhodnou motivaci.

2. **Aktivní** (kvadrant č. 2): Aktivní jsou profese takové, které jsou psychicky velmi náročné, ale poskytují profesionálovi možnost do velké míry ovlivňovat průběh, tudíž také nepůsobí zvýšené riziko syndromu vyhoření, ba naopak, Karasek (1979) tyto profese považuje za takové, které představují možnost rozvoje a velkou míru motivace k tvorbě nových vzorců chování.

3. **Profese s nízkou mírou psychického napětí** (kvadrant č. 3): Tyto profese kladou nízké psychické nároky a zároveň poskytují možnost ovlivnit průběh výkonu povolání. Taktéž se nejedná o rizikovou skupinu.

4. **Profese s vysokou mírou psychického napětí** (kvadrant č. 1): Jedná se o nejrizikovější skupinu. Představuje vysoké psychické nároky s nízkou mírou ovlivnitelnosti. Jedná se o profese, které Karasek (1979) označuje za ohrožené chronickým psychickým stresem a fyzickým napětím.

Ukazuje, že profese, v nichž jsou na zaměstnance kladeny vysoké nároky a zároveň je zde nízká míra možnosti ovlivnit průběh činností, generuje velké riziko vzniku syndromu vyhoření. Popsaný princip vede ke vzniku dlouhodobého stresu, jenž ve svém důsledku vede právě k rozvoji syndromu vyhoření. Tato charakteristika pak zcela odpovídá výše uvedeným profesím.



Obrázek č. 1: Karasekův demand-control model. (Karasek, 1996 in Pereira, Kothe, de Souza Bleyer, Teixeira, 2014) Tlumočnictví znakového jazyka je dle Karaska zcela jistě možné zařadit do kvadrantu 1, značícího vysoké psychické napětí a vysoké riziko vzniku syndromu vyhoření.

4. Stádia vývoje syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření je problém, který nenastává ze dne na den. Jeho postupný vývoj je možné sledovat v průběhu delšího období, kdy je zpočátku ještě možné jednodušeji zasáhnout a vývoj případně zvrátit. Je ale nutné si riziko vzniku takového stavu aktivně uvědomovat a pracovat průběžně na preventivních opatřeních.

Dle drtivé většiny autorů je možné stádia vývoje syndromu vyhoření definovat v zásadě takto:

- 1) prvotní, veliké zapálení pro věc a pomoc klientům, kdy je dotyčný jedinec ochoten dobrovolně věnovat práci nadměrné úsilí, je pln ideálů i energie a klade na sebe vysoké nároky
- 2) v důsledku první fáze dochází k fyzickému i psychickému vyčerpání, energie se vytrácí a jedinec zažívá zklamání z nenaplnění jeho představ- nastupuje automatická snaha organismu bránit se zvýšené hladině stresu, stagnaci
- 3) ve stádiu stagnace jedinec obvykle určité období setrvává, když však nedojde ke změně, dostaví se frustrace, apatie jak vůči samotnému povolání, tak i vůči klientům (někteří autoři dokonce popisují výslovně nechuť, pocit, že je klienti obtěžují)
- 4) absolutní vyčerpání, ztráta nadějí, nezájem, negativismus



Obrázek č. 2: Fáze procesu vyhořívání na časové lince t (time), jak uvedeno v knize Jak neztratit nadšení (Křivohlavý, 1998, s.61)

Peterková (<https://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/syndrom-vyhoreni-uvod/faze-vyhorivani> , citováno 21.2.2021) dle Edelwiche a Brodskyho uvádí, že se syndrom vyhoření projevuje v pěti fázích, a to: nadšení, stagnace, frustrace, apatie a vyhoření. Po prvotním nadšení, kdy se pracovník orientuje pouze na sociální činnost a je jí plně oddán, se ocitne ve fázi stagnace. *„Rovněž se už začíná ohlížet i po jiných, než jen pracovních věcech – bere v potaz osobní potřeby, koníčky.“ Frustrace mu pak přináší „otázky efektivity a smyslu vlastní práce“ a „Mohou se vyskytnout spory s nadřízenými i počínající emocionální a fyzické potíže“.* Třetí fáze podle Peterkové s sebou nese již hlubší problémy, *„Mnozí lidé se potýkají s tzv. HH-syndromem charakterizovaném bezmocností a beznadějí („HH“ z angl. helplessness & hopelessness). Pracovník vnímá své povolání jen jako zdroj obživy, dělá pouze to, co musí, a odmítá jakékoli novinky, rozhovory se spolupracovníky i žádosti o práci přesčas. Klienty se často cítí obtěžován.“* V posledním stádiu pak již dochází k *„pocitu ztráty smyslu a vůbec všech možných projevů syndromu vyhoření“.*

Schwab (in Kebza, Šolcová, 2003, s.14) dělí vývoj syndromu vyhoření do tří fází.

“1) nerovnováha mezi požadavky zaměstnání (práce) a schopnostmi jedince těmto nárokům dostát (stress)

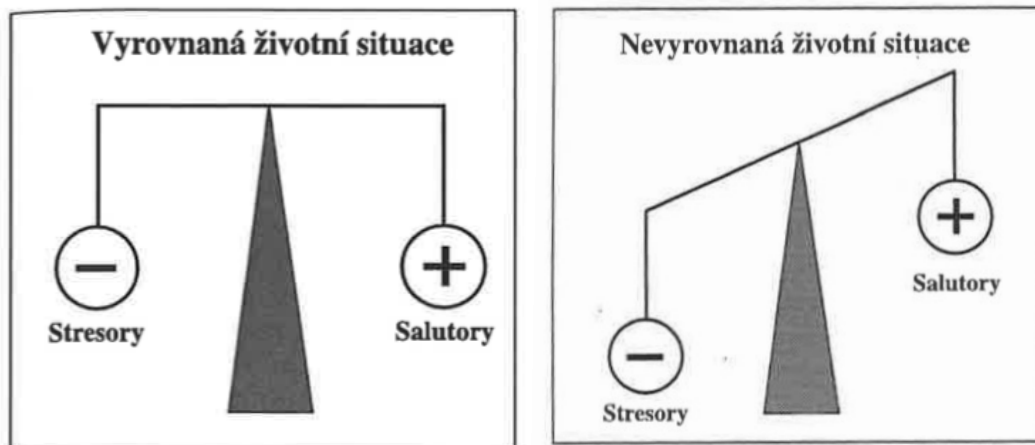
2) bezprostřední krátkodobá emocionální odpověď na tuto nerovnováhu, pocity úzkosti, tenze, únavy a vyčerpání (strain)

3) změny v postojích a chování – tendence jednat s klienty neosobně a mechanicky (jedná se o defenzivní chování, psychologický únik ze situace, která se nedá zvládnout aktivním řešením problémů)“

5. Prevence a zvládání syndromu vyhoření

Pomáhající profese a v sociální oblasti zahrnující také tlumočení znakových jazyků jsou – jak bylo prokázáno – z pohledu možnosti vzniku syndromu vyhoření více rizikové než ostatní. Působí přitom mnoho stresorů, které na pracovníky, jež se snaží svým klientům pomáhat, doslova denně útočí. Pro účinnou obranu proti jejich působení je nutné znát základní pravidla, kterými se musí pracovníci v sociální oblasti řídit. Zjednodušeně řečeno je nutné stresové faktory vyvažovat salutory.

„Stres je definován jako vztah mezi dvěma silami, které působí protikladně.... Na jedné straně této dvojice protikladných sil je soubor pro nás zatěžujících faktorů, tzv. stresorů. Ty na nás negativně působí. Na druhé straně je soubor tzv. salutorů, tj. našich obranných schopností zvládat těžkosti. Jsou-li tyto dvojice sil vyrovnané nebo je-li síla salutorů vyšší nežli souhrnná síla stresorů, je dobře.“
(Křivohlavý, 1998, s.27)



Obrázek č. 3: Grafické znázornění vyvážené a nevyvážené životní situace, připodobněno k miskám vah, kde jedna ze stran zastupuje množství stresorů v životě jedince a druhá představuje (ne)vyvážené množství salutorů. (Křivohlavý, 1998, s.27,78)

V případě, že jsou tyto dva soubory dlouhodobě v nerovnováze v neprospěch salutorů, dochází ke vzniku patologického stresu a následně také syndromu vyhoření.

Ve shodě s Honzákem (2019, s.145) je přitom možné konstatovat, že „*je obecně známo, že prevence je účinnější než léčba.*“ Pravdou ale také je, že většina lidí právě prevenci bohužel zanedbává a podceňuje ji, mimo jiné z toho důvodu, že si odmítají přiznat, že patří do ohrožené skupiny, a považují se za psychicky silné jedince, kterých se tento problém nemůže týkat.

Křivohlavý (1998) člení aspekty prevence na interní a externí. Do interních řadí smysluplnost žití, vyváženost stresorů a salutorů a osobnostní charakteristiku jedince. Smysluplnost žití přitom definuje jako subjektivní jev pocitu uspokojení základní existenciální potřeby smysluplnosti života, jejíž nedílnou součástí je také smysluplnost práce. Osobnostní charakteristika jedince pak podle téhož autora ovlivňuje a určuje jeho reakci na dlouhodobou stresovou zátěž. Zatímco u jednoho se nemusí projevit hluboce negativní odezva, u druhého stejná zátěž způsobí až diskutovaný syndrom vyhoření. Pro někoho mohou být zmiňované překážky dokonce dlouhodobě motivačním faktorem.

Mezi externí zdroje řadí Křivohlavý sociální oporu, dobré vztahy mezi lidmi, kladné hodnocení druhými lidmi nebo pracovní podmínky.

Rush (2003, s.60-61) taktéž zdůrazňuje důležitost sociální podpory, dokonce upozorňuje na to, že „*Bez ohledu na to, jak je člověk nadaný, motivovaný nebo schopný, však nezvládne všechno sám pokaždé. A to rozhodně platí v případech zotavování se z vyhoření... Prvním předpokladem toho, aby se člověk z vyhoření zotavil, je jeho ochota podřídit se někomu druhému, komu bude jako svému poradci osobně zodpovědný. Pro dříve vysoce výkonného jedince se silnou vůlí to může znamenat vážný problém – do cesty se mu totiž snadno může připlést pýcha.*“ Pomoc může přijít nejen ze strany profesionála (psychologa, psychiatra), ale také od kvalifikovaného laika, který procesu syndromu vyhoření a zotavování se z něj přesně rozumí. Důležité přitom je, aby ten, jež pomoc poskytuje, byl empatický, velmi trpělivý, zejména však důsledný. Trpělivost je ale vyžadována i od člověka, který se snaží ze syndromu vyhoření zotavit. Přílišná očekávání mohou proces ztížit. Mezi oběma musí panovat velká dávka důvěry.

6. Syndrom vyhoření v sociální práci s důrazem na tlumočnickví ČZJ

Jednou z nejvíce ohrožených, jak již bylo zmiňováno, je právě oblast sociální práce, do níž dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách patří dle §32 sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Do posledně jmenované kategorie dle § 56 téhož zákona spadají právě i tlumočnické služby. Stejný zákon v § 35 definuje kromě forem poskytování sociálních služeb a zařízení sociálních služeb také základní činnosti při poskytování sociálních služeb. Jsou jimi *“pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, základní sociální poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, telefonická krizová pomoc, nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností, vedoucích k sociálnímu začlenění, podpora, vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností”*.

Samotnou tlumočnickou činnost potom zařazujeme do profesí, zajišťujících primárně právě zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. § 56 *“Tlumočnické služby jsou terénní, popřípadě ambulantní služby, poskytované osobám s poruchami komunikace, způsobenými především smyslovým postižením, které zamezuje běžné komunikaci s okolím bez pomoci jiné fyzické osoby. “*

Z uvedené definice je zřejmé, že práce tlumočnicka vyžaduje dennodenní úzký kontakt s dalšími osobami. Podle Maroona (2012, s.7) přitom *“klienti mají ne jeden, ale spíše více problémů, které nejsou schopni vlastními silami řešit, a často od pracovníka očekávají více, než jim může poskytnout.”* Tím se dostává do nezáviděníhodné situace nejen samotný klient, ale také tlumočnick, který se snaží zajistit vše v nejvyšší možné míře, avšak ne vždy je to možné k plné spokojenosti klienta.

“Kromě zátěže, kterou představují klientova nereálná očekávání a jeho různá znevýhodnění, se pracovníci mohou stavět do cesty ještě systémové překážky – například neexistence nebo nedostupnost služeb, jež by klient potřeboval” (Maroon 2012, s.7). V další části Maroon upozorňuje na to, že se náplň jednotlivých pomáhajících profesí dá jen stěží ostře definovat a sociální pracovník se tak často potýká s několika rolemi v jedné chvíli – od klientem očekávané role spojence, přes kodexem stanovené nutnosti zachovávat nestrannost až po úlohu hodnotitele, disponujícího státní mocí. „V tomto průsečíku protichůdných nároků jsou pracovníci vystaveni stresu, jaký jiné profese neznají.” (Maroon, 2012, s.7)

„Celkově by konzervativní odhad naznačoval, že v každém vybraném časovém úseku přibližně třetina sociálních pracovníků zažívá značné psychické napětí. Více než polovina se potýká s příliš vysokou úrovní stresu, která brání zachování pocitu psychické pohody.“ (Coffey, Dugdill, Tattersall 2004, Huxley et al. 2005 in Van Heugten 2011, s.34)

Lloyd, King, Chenoweth (2002) ve své stati Social work, stress and burnout: A review pro odborný časopis Journal of Mental Health otevřeli diskusi k problematice výsledků předchozích výzkumů, které potvrzují větší náročnost sociální práce oproti ostatním profesím. Ve vlastní práci potom porovnali již jen oblasti s podobným působením – i v tomto případě však konstatovali, že sociální pracovníci jsou skutečně vystavováni vyšší míře stresu než odborníci srovnatelných profesí. Vyšší počet pracovníků, vykazujících příznaky syndromu vyhoření, může podle některých dříve určitými odborníky prezentovaných předpokladů vycházet také z toho, že oblast sociální práce přitahuje lidi zranitelnější a psychicky nestabilní s idealistickou představou o profesi. Pro tuto teorii ale Lloyd, King, Chenoweth (2002) nenašli žádný relevantní důkazní materiál, nicméně je stále faktem, že ve skupině sociálních pracovníků je oproti běžné populaci zaznamenáno vyšší procento osob, trpících úzkostmi a depresemi (Bennet, 1993 in Lloyd, King, Chenoweth 2002) a obecně s nižším stupněm duševní pohody (Bradley, Sutherland, 1995 in Lloyd, King, Chenoweth 2002)

6.1. Specifické stresory v sociální práci (a tlumočnickví znakových jazyků)

Sociální práce s sebou nese, jak bylo uvedeno, mnoho momentů, které mohou působit jako stresory a zvyšovat tak psychickou zátěž pracovníků. Při jejím dlouhodobém působení pak není neobvyklé, že se začne rozvíjet syndrom vyhoření. Mezi takové stresory se podle Van Heugtenové na základě jejích rozhovorů se sociálními pracovníky, shrnutých v knize *Social work under pressure: how to overcome stress, fatigue and burnout in the workplace* (2011), řadí vysoká pracovní zátěž a administrativní náročnost, která k oblasti sociální práce dnes nedílně patří.

„Stresující pracovní prostředí může být důvodem nedostatku zaměstnanců nebo vysoké fluktuace v důsledku vyhoření, což zvyšuje požadavky na sociální pracovníky tam zaměstnané. Požadovaná administrativa je zásadní, ale může být náročné ji dokončit včas, když existují akutnější potřeby klientů, které vyžadují čas a pozornost sociálního pracovníka,“ podporuje názor Van Heugtenové licencovaná sociální pracovnice a asistující pedagožka University of Mary, Katie Krukenberg (<https://onlinemsw.fsu.edu/blog/2019/06/12/social-work-stressors>, citováno 20. 2. 2021)

K dalším faktorům, které mohou vést ke vzniku syndromu vyhoření, je podle ní nejasnost a často i protichůdnost jednotlivých rolí sociálního pracovníka, nízký status povolání a nedocenění způsobené nepochopením veřejnosti, která má tendenci sociální pracovníky podceňovat. Demotivující může být i výrazná nerovnost platových podmínek se srovnatelnými povoláními. Příkladem mohou být zdravotní sestry, které leckdy vykonávají obdobnou práci, vyžadující velkou míru empatie a vynakládané energie jak fyzické, tak i psychické. Jako zdravotní personál jsou ale sestry hodnoceny znatelně výše než sociální pracovníci a požívají také vyšší míry úcty ve společnosti. *“I když plat nemusí být pro sociální pracovníky hlavním motivátorem, nerovnosti v odměňování jsou vnímány jako syndrom neúcty a nespravedlivého zacházení.”* (Van Heugtenová, 2011, s.39)

Mezi dalšími stresory autorka uvádí hodnotové konflikty, neadekvátní zdroje k uspokojení potřeb klientů, nedostatečnou možnost ovlivnit průběh práce,

nadměrnou veřejnou i politickou kritiku, agresi od klientů, týmové konflikty, nedostatek supervize a nevyváženost osobního a pracovního života.

Honzák (2019, s.123) připomíná také nebezpečí spojené s citovou angažovaností sociálních pracovníků při výkonu jejich povolání. Varuje zvláště začínající sociální pracovníky: „*Návratnost osobní a citové investice do altruistických kousků je minimální, a to může bolet. To by měli všechny a všichni, kdo se chtějí rozdávat, zatraceně dobře vědět... Ve všech pomáhajících profesích se vyžaduje, aby se pro lidi, kteří se tomu věnují, stalo jejich řemeslo posláním. Většinou to tak je.*“ Podle Honzáka (2019, s.123) je dále potřeba si stále uvědomovat, že byt' se nachází sociální práce v prostředí, kde se řeší i velmi osobní záležitosti a kde bývá sociální pracovník zasvěcen do soukromých problémů klienta, je nutné být si stále vědom specifik vztahu sociální pracovník – klient. „*...ten, komu pomáhám, pro koho něco navíc dělám, není kamarád, který bude oplácet stejnou mincí. Já – naivní začátečník – do toho vstupuji se srdcem na dlani a čekám vděk!*“ Upozorňuje, že takový přístup je velice nebezpečný, jelikož nenaplnění obdobných očekávání může vést k velkému rozčarování – a to převážně u žen, které jsou dle jeho zkušeností v tomto ohledu citlivější. Tím si Honzák vysvětluje fakt, že jsou to právě ženy, které syndrom vyhoření ohrožuje dvakrát více než muže.

S názorem Van Heugtenové v principu souhlasí také Maroon (2012, s.68), který ale navíc upozorňuje na další stresory, které se však váží na sociální komunitní práci, jejíž formy dělí na přímou a nepřímou. V rámci přímé formy sociální pracovník mimo jiné „*působí jako moderátor a podporuje komunitu, aby vyvinula vlastní schopnosti k řešení problémů,*“ včetně podpory skupiny k získávání prostředků k dosažení daných cílů. „*Jako sociální terapeut pomáhá zástupcům skupiny, aby tento rozhodovací proces pochopili a ukazuje jim účinnou cestu, jak nakládat s byrokracií.*“ Nepřímá forma spočívá v práci s osobami, které v komunitě a jejím okolí působí a zastupují její zájmy.

Tlumočníci znakových jazyků působí právě ve výše uvedené oblasti sociální komunitní práce. Vztahují se na ně tedy veškerá výše uvedená specifika, ať již definovaná Van Heugtenovou, Maroonem i dalšími odborníky, kteří se touto tematikou zabývají. Specifickým jevem je skutečnost, že jsou klienti součástí menšinové komunity a tím jsou na tlumočnicka kladeny další nevyhnutelné nároky, mezi které patří například nutnost velice citlivé práce s kulturními a jazykovými rozdíly.

Úkoly sociálních pracovníků

(Lappin, Morton a Lanham 1990, na základě Rossovy teorie, 1955)

Udržování systému	Plánování aktivit	Rozvíjení kompetencí	Rozvojové iniciativy	Inovační projekty	Výchovné projekty
plnit úkoly, prosazovat předpisy a směrnice	rozhodovat se	proměnlivé vztahy	organizace	převzít vedoucí roli	práce na veřejnosti
	určit priority pro komunitu	role prostředníka, vnímání zájmů různých skupin	získat prostředky, sociální činnost	vyvíjet nové plány	styk s médii
administrativa, finanční a rozpočtové úkoly	vytvořit předpisy pro služby v komunitě	osobní vztahy s místními úřady	konzultovat s komunitami	nová východiska pro práci	zveřejňování, výchova pomocí pracovních skupin
související úkoly	strategicky plánovat změny	přimět k rozhodování			vzdělávání praktikantů a dobrovolníků
schůze a rozhovory	výzkumy, funkce služeb a plány				

Obrázek č. 4: O stejném problému informovali také Lappin a kol. 1990 (in Maroon 2012, s.69), kteří na základě Rossovy teorie (1955) sestavili přehlednou tabulku základních úkolů, které sociální pracovník (tedy i tlumočnick znakového jazyka) vykonává.

Dean a Pollard (2000) upozorňují na fakt, že tlumočníci mají také značně omezené možnosti profesionální podpory. Zdůrazňují, že kodex tlumočnicka přísně zakazuje šíření informací o průběhu výkonu povolání, a tedy v některých případech prakticky znemožňuje možnost konzultace s jiným profesionálem. Obdobně je tomu i u tlumočnicků českého znakového jazyka, kteří se tímto bodem na základě kodexu tlumočnicků musí řídit také, byť by se dalo očekávat, že „anonymizované“ tlumočnické situace by předmětem supervize být mohly. Problémem je fakt, že počet uživatelů služby tlumočnictví českého znakového jazyka, stejně tak jako počet tlumočnicků samotných, je natolik nízký, že možnost úplné anonymizace účastníků je takřka neexistující.

7. Diagnostické metody

K diagnostice syndromu vyhoření bylo vytvořeno nespočet různých metod, nicméně v této práci budou představeny dvě nejčastěji používané v odborných kruzích a jedna další, jež je nejsnáze použitelná k primární autodiagnostice - pro představu čtenáře - která sice z vědeckého hlediska nemá velkou váhu, ale jako první informace o možném riziku vzniku syndromu vyhoření je postačující. Nejedná se však o žádnou lékařsky spolehlivou metodu.

7.1. Orientační dotazník (použitelný k sebediagnostice)

Hawkins, Minirth, Maier a Trursman (1990 in Křivohlavý 1998, s. 34) sestavili sérii 24 výroků laicky poměrně snadnou vyhodnotitelných, kde může každý zájemce odpovědět v každém z bodů ANO či NE. Jedná se o konstatování například "V práci mi to nyní tak moc nejde, jako dříve. Nedá se to dělat co nejlíp, jak jsem byl zvyklý, a nedá se toho udělat co nejvíce." „Často se ptám sám sebe: 'Co se namáháš, vždyť to všechno je přece k ničemu.'“ „Moc dobře nespím,“ a podobně.

Vyhodnocení následně probíhá prostým součtem počtu odpovědí ANO či NE a podle převažujících odpovědí je možné orientačně určit, zda se v případě daného jedince jedná o riziko vzniku syndromu vyhoření, či nikoliv.

Mimo daného dotazníku je možné s jistou dávkou přesnosti zařadit aktuální míru případného syndromu vyhoření do jedné ze tří skupin, a to jsou začínající, akutní a chronické stádium. Ke každému stádiu je přitom v popisu vždy přiřazeno několik symptomů sloužících k určení přesnějšího umístění na škále síly již aktuálního syndromu vyhoření.

7.2. Burnout measure

Jedná se o dotazník o 21 položkách od autorky Pinesové, který byl prvně zveřejněn v roce 1981. Respondent hodnotí četnost výskytu daného jevu na stupnici v rozmezí 1 - 7, kdy "1" znamená "nikdy takové pocity neprožívám" a "7" znamená, že se popsany jev respondentovi děje prakticky stále. Jednoduchým

následným výpočtem o několika položkách se získá konečné číslo - hodnota značící míru vyhoření.

Pokud je výsledek roven nebo je nižší než dvě, není třeba se syndromu vyhoření obávat. Hodnota mezi dvěma a třemi značí nízkou míru ohrožení, výsledek mezi 3 a 4 již nabádá k zamyšlení, zda pokračovat ve stejném pracovním režimu i nadále a doporučuje podniknout preventivní kroky, zabraňující dalšímu rozvoji chronického stresu. 4 - 5 již značí výskyt syndromu vyhoření a nad 5 se jedná o stav, vyžadující profesionální pomoc. (Křivohlavý, 1998, s. 39)

“Autorka sice zohledňuje tři základní složky vyhoření - psychického (mental), fyzického (physical) a emočního (emotional), ale jedná se o jednodimenzionální nástroj, nepracuje se tedy se třemi faktory, ale pouze s jedním výsledným skóre.” (Vlachovská, 2011, s. 38).

V roce 2005 Pinesová zveřejnila druhou - zkrácenou - verzi dotazníku Burnout measure, která se skládá pouze z 10 položek. Tento nástroj byl vytvořen v reakci na potřebu výzkumníků a odborníků snadno použitelného a administrovatelného a vyhodnotitelného nástroje, který ale stále bude spolehlivý. (Malach-Pains, 2005, s. 79) Aby se autorka ujistila, že je dotazník spolehlivý, podnikla sérii šetření pro porovnání původního Burnout measure a zkráceného Burnout measure short, která prokázala vysokou míru spolehlivosti. Respondent odpovídá stejným způsobem jako v předchozím případě, tedy na stupnici od 1 do 7, a vyhodnocení pak proběhne výpočtem pouhého aritmetického průměru jednotlivých hodnot. Hodnota do 2,4 znamená nízkou úroveň syndromu vyhoření, 2,5 - 3,4 je varovným znamením, 3,5 - 4,4 vychází respondentům trpícím syndromem vyhoření a 4,5 - 5,4 pak značí skutečně vážný problém. Pokud vypočtená hodnota převýší číslo 5,5, je nutné vyhledat okamžitou profesionální pomoc. (Malach-Pines, 2005, s. 88)

Výzkum autorky Vlachovské z roku 2011 však ve svém porovnání několika odlišných diagnostických metod označuje Burnout measure za metodu nejméně korespondující s ostatními. Problém této metody může být dán i tím, že jde o velmi

populární metodu, zveřejňovanou na mnoha místech. Tím ale dochází k problémům - jak upozorňuje i sama Vlachovská (2011, s. 85) - s přesností její interpretace.

7.3. Maslach Burnout Inventory

Ve stejném roce kdy Pinesová zveřejnila svoji původní verzi Burnout measure, tedy v roce 1981, byla publikována i další - v současné době pravděpodobně zcela nejpoužívanější - diagnostická metoda Maslach Burnout Inventory, jejíž autorkou je Christine Maslach z kalifornské univerzity Berkley, Susan Jackson z Rutgers University a Michael Leiter z Deakin University a Acadia University.

Dotazník MBI hodnotí míru vyhoření na základě tří faktorů. Jedná se o emocionální vyčerpání (exhaustion), depersonalizaci (depersonalization) a pocit osobního zadostiučinění (personal accomplishment).

Dotazník se skládá z 22 položek, konstatování, týkajících se průběhu práce, které subjekt hodnotí na škále 0 - 6. Na položky se odpovídá z hlediska frekvence, ve které respondent zažívá dané pocity, a to na sedmibodové plně ukotvené škále (od 0 "nikdy" po 6 "denně").' (Maslach, Jackson, Leiter, 1996, s.193) Tento dotazník byl vytvořen primárně pro pracovníky pomáhajících profesí.

Dle Maslachové a kol. (1996) by respondenti vždy měli odpovídat v soukromí, samostatně a v komfortních podmínkách. Za žádných okolností by neměli odpovědi konzultovat s jinou osobou. Zachována také musí být důvěrnost, zajišťující upřímné odpovědi. Dotazníky jsou tedy vždy vyplňovány anonymně. Pokud je identifikace do jisté míry nutná, například z hlediska dlouhodobého výzkumu, mělo by se tak dít s maximální možnou mírou omezení osobní identifikace (například přiřazením čísla). (Maslach a kol., 1996, s. 195)

Dále autoři uvádí, že vzhledem k tomu, že názory populace týkající se syndromu vyhoření se různí, je nutné, aby při vyplňování respondenti neznali fakt, že se jedná o test míry vyhoření. *'Z toho důvodu by měl být dotazník označován jako MBI Human Services Survey spíše než Maslach Burnout Inventory. Škála by měla být prezentována jako průzkum pracovních postojů a neměla by být spojována žádným způsobem se syndromem vyhoření.'* (Maslach a kol., 1996, s. 196)

Na základě značné popularity MBI dotazníku, zaměřeného na pomáhající profese v oblasti sociální práce, byly následně vytvořeny další upravené verze přizpůsobené jiným oblastem lidského působení. Konkrétně se jedná o verzi MBI - General Survey, aplikovatelný pro veškeré typy povolání, tedy nejen na sociální práci. Dále existují například verze pro vzdělávací profese, pro lékařské profese nebo obecný dotazník zaměřený na studenty.

8. Vybrané výzkumy syndromu vyhoření v oblasti tlumočnictví znakového jazyka

Ačkoliv je z předchozích kapitol jasné, že jsou tlumočníci znakových jazyků jednoznačně z pohledu možného rozvoje syndromu vyhoření ohroženou skupinou, nevěnuje se jim mnoho konkrétních výzkumných prací. Je to ale poměrně logické, protože se jedná o velmi specifickou, avšak nepříliš početně zastoupenou oblast pomáhajících profesí. Více výzkumů bylo provedeno mezi sociálními pracovníky nebo například přímo ve zdravotnictví. Přesto je možné ve světě zaznamenat již několik zpracovaných výzkumů, z nichž vybrané budou prezentovány v příštích odstavcích.

8.1. Tomina Schwenke: Sign Language Interpreters and Burnout

Tomina Schwenke svůj výzkum prováděla v roce 2009 a respondenty jí bylo 117 členů registru tlumočnicků pro Národní konferenci neslyšících ve Philadelphii v Pensylvánii, profesionálů v tlumočnictví znakového jazyka. Přímo na uvedené konferenci byli pozváni k této studii a vyplněné dotazníky mohli odevzdat přímo na místě.

Jako výzkumné nástroje Tomina Schwenke použila Karaskův Job Content Questionnaire (Dotazník o náplni práce). Ten má několik škál od 0 do 3, kdy “0” představuje odpověď “zcela nesouhlasím” a “3” naopak odpověď “zcela souhlasím”. Tímto způsobem respondenti pak odpovídali celkem na tři kategorie otázek, týkajících se okruhů míry ovlivnitelnosti, sociální podpory a psychické náročnosti zaměstnání. Jednalo se celkem o 26 konkrétních bodů. Dotazník však není vyvinut přímo pro profesionální tlumočnický, a tak sama autorka výzkumu v komentáři podotýká, že některé body nejsou relevantní pro tuto skupinu. Jednalo se například o výrok „na odvedení své práce mám dostatek času,“ jenž není pro tlumočnický zcela relevantní z důvodu, že jejich práce se odehrává v reálném čase a její průběh je vždy závislý na specifických podmínkách konkrétní tlumočené situace. Případné odpovědi v této kategorii nebyly proto v dalším výzkumu zohledňovány.

V další části své práce použila Schwenke Maslach Burnout Inventory (MBI) - Human Services Survey.

Jde o 22 otázek, které jsou rozděleny do tří oblastí, týkajících se emočního vyčerpání, depersonalizace a osobních úspěchů. Blíže vysvětleno v kapitole č. 7.3.

Oproti očekávání bylo velkým překvapením, že většina tlumočnicků vykazovala nízkou či průměrnou úroveň syndromu vyhoření. Někteří z respondentů ale vykazovali vysokou úroveň emočního vyčerpání, což značí, že pravděpodobně zažívají chronickou únavu a vyčerpání. Z pohledu otázky depersonalizace z výsledků výzkumu vyplývá, že mnozí tlumočníci jsou schopni emočně se distancovat od stresujících situací v práci. V oblasti osobních úspěchů se odpovědi pohybovaly v nízkých stupních, jen malá část respondentů vykazovala velké obavy o schopnosti zvládnání emočních problémů a pozitivního ovládnání života jiných.

Ve výsledcích práce Tominy Schwenke se uvádí, že rozdílnost mezi očekávanými a zjištěnými výsledky může do značné míry souviset se skutečností, že mezi respondenty byli převážně tlumočníci znakových jazyků na volné noze. Právě ti vykazovali mnohem menší míru rizika syndromu vyhoření než lidé, kteří jsou například zaměstnání ve vzdělávání jako zaměstnanci.

Překvapujícími bylo hned několik výsledků, a to například skutečnost, že se nepotvrdila předpokládaná vyšší sebejistota tlumočnicků se stoupajícím počtem odpracovaných let, dokonce se ani nepotvrdilo, že by větší sociální podpora od kolegů a podobně snižovala úroveň pravděpodobnosti rozvoje syndromu vyhoření. V této souvislosti může výrazně působit právě výše zmiňovaná skutečnost, že se jednalo do značné míry o tlumočnický, kteří si svoji práci mohou v rámci možnosti sami řídit a ovlivňovat.

8.2. Robyn K. Dean, Robert Q Pollard, Jr.: Application of Demand-Control Theory to Sign Language Interpreting: Implications for Stress and Interpreter Training

Autoři této studie při výzkumu, který prováděli v roce 2000, aplikovali Karaskův Demand-Control model přímo na profesi tlumočnicka znakového jazyka.

V úvodní části popisují konkrétní stresory, které jsou specifické pro profesi tlumočnické znakových jazyků. Na začátku shrnují předchozí výzkum syndromu vyhoření v obecné rovině a následuje popis Karaskova modelu Demand-Control, který je zmiňován a blíže představen v kapitole č. 3.1.

Dále jsou popisovány výsledky konkrétních výzkumů, týkajících se přímo tlumočnické profese s tím, že u běžného tlumočení starší výzkumy zdůrazňují hlavně nedostatek profesní sociální podpory, které považují za hlavní faktor vyhoření.

Tlumočení obecné i bez přidaných faktorů, které představuje tlumočnické znakového jazyka, bylo označeno za velmi rizikové povolání s ohledem na možnost vzniku syndromu vyhoření, protože tlumočnická má jen velmi malou možnost průběh činnosti ovlivňovat a zároveň jsou na něj kladeny velmi vysoké nároky.

V části věnované tlumočnickům znakových jazyků autoři uvádějí, že se nároky na tyto tlumočnické dělí do několika kategorií. Jsou to lingvistické nároky (tedy jazyková znalost, plynulost projevu a další faktory při samotném tlumočení), dále pak nároky spojené s prostředím, kde se tlumočení odehrává, dále interpersonální (mezilidské) nároky, spojené s interakcí lidí, mezi nimiž se komunikace odehrává. Naposledy jde o nároky intrapersonální, což jsou psychické a fyzické faktory, které se týkají pouze tlumočnické.

V souladu s dalšími autory se také potvrzuje, že míra ovlivnitelnosti je u tlumočnické znakového jazyka skutečně nízká, což působí jako stresor a z dlouhodobého hlediska může zapříčinit vznik psychických problémů.

Dean a Pollard vyzdvihují také důležitost odpovídajícího vzdělávání, a to nejen v oblasti samotného převodu informací mezi jazyky, ale také dalších specifických dovednostech, vztahujících se právě ke zmiňovaným mimojazykovým nárokům (inter- a intrapersonální nároky a nároky, spojené s prostředím). Na rozdíl od jiných (i pomáhajících) profesí, kde jsou pracovníci zpočátku delší dobu mentorováni, tlumočnické znakových jazyků získávají mimojazykové schopnosti a zkušenosti až při samostatných výkonech v praxi.

Swatz (1999) in Robyn K. Dean, Robert Q Pollard (2000) uvádí, že ‘pozorování a objevující se výzkumná data značí, že většina pracujících tlumočnicků touží po supervizi a po profesionálním rozvoji, přičemž toto při hledání práce často i upřednostňují před výší platu’. Spokojenost v praxi pak podle stejného zdroje přímo koreluje s kvalitou dalšího vzdělávání a supervizí.

V závěru na základě empirických údajů konstatují, že dle teorie Demand-Control s sebou profese tlumočnicka znakového jazyka nese vysoké riziko onemocnění, souvisejících se stresem a syndromem vyhoření.

Podle zmiňovaných autorů studie je pak důvodem k nedostatku tlumočnicků znakového jazyka vyšší výskyt zdravotních postižení v souvislosti se stresem a syndromem vyhoření v raných fázích kariéry. Důležité z jejich pohledu je klást velký důraz na povahu vzdělávacích aktivit tlumočnicků znakových jazyků, které by mohly vést k rozvoji mimojazykových dovedností ještě před tím, než tlumočnick nastoupí do praxe. V praxi potom za nezbytnou považují supervizi a profesionální podporu.

9. Hypotéza výzkumu

Cílem bakalářské práce je, jak již bylo zmíněno v předchozích kapitolách, zmapovat míru vyhoření u tlumočnicků českého znakového jazyka. Podle prvotních předpokladů se zdá, že s ohledem na charakter tohoto povolání a na podmínky, ve kterých je vykonáváno, patří tito pracovníci jednoznačně mezi ohroženější skupiny. Konkrétně lze zmínit faktory, které tlumočnick může jen z velmi malé míry ovlivnit. Jedná se zejména o povahu tlumočené komunikace, momentální rozpoložení všech účastníků komunikace, či věcný obsah tlumočeného sdělení, který je často velmi citlivý.

Práce tlumočnicka se také často odehrává v emočně vypjatých situacích. Složitost tohoto povolání se projevuje i v mentální náročnosti tlumočnické profese, kdy je nutné v jednom okamžiku umět přijímat, zpracovávat a produkovat velké množství podnětů a informací tak, aby byly pro konkrétního příjemce srozumitelné. Mentální kapacita tlumočnicků je tak v každém okamžiku tlumočení využívána ve vysoké míře.

Na základě informací, získaných v průběhu zpracovávání rešerší i z osobních rozhovorů s několika začínajícími tlumočnickými, lze dle mého názoru soudit, že mezi respondenty se bude pravděpodobně vyskytovat vysoké procento osob ovlivněných syndromem vyhoření, ačkoliv například autorka Tomina Schwenke (2012) ve svém výzkumu překvapivě došla k výsledkům odlišným od tohoto předpokladu.

Předpokládám, že svoji roli při míře vyhoření může hrát primární oblast tlumočení. Například tlumočnicki ve vzdělávání mají výhodu ve své profesi v tom, že pracují v prostředí, které je pro ně známé, je relativně stabilní. Tlumočnicki ve vzdělávání dobře znají místo výkonu své práce, je jim znám věcný obsah tlumočení a znají skupinu příjemců. Mohou tak vykonávat povolání s menší psychickou zátěží. Stres spojený s nevyzpytatelností tlumočené situace je značně zrukován, a tak může tlumočnick svou mentální kapacitu plně soustředit na tlumočnický výkon samotný.

Naopak například terénní komunitní tlumočení je pravým opakem výše zmíněného - jedná se tedy o tlumočení ve velice nestabilních podmínkách, v různorodých komunikačních situacích. Roli zde hrají rozličné individuální jazykové i mimojazykové potřeby klientů, specifčnost jednotlivých komunikačních situací i samotná obsahová stránka tlumočení, která se i u zdánlivě obdobných druhů tlumočení může zcela razantním způsobem lišit. Narozdíl od zmiňovaného tlumočení ve vzdělávání je tedy možnost připravit se na předpokládaný průběh komunikační situace velmi ztížena a leckdy takřka znemožněna.

Stejně tak předpokládám, že tlumočníci, kteří jsou zaměstnanci a pracují čistě v zaměstnaneckém poměru, mohou vykazovat vyšší míru vyhoření než tlumočníci, kteří pracují jako OSVČ - a to z toho důvodu, že jako OSVČ má tlumočnick větší možnost ovlivnit množství a charakter zakázek, které přijímá.

Očekávám, že úroveň vyhoření bude pravděpodobně vyšší u tlumočnicků s kratší dobou praxe. Právě v počátečním období praxe do hry vstupují i takové proměnné, jako je střet mezi očekáváními - často idealizovanými - s nimiž tlumočnick do své profesní dráhy vstupuje, a realitou tohoto povolání. Dochází k nemilému uvědomění si, že tlumočnick nemá takovou možnost pozitivně ovlivňovat životy lidí, do jejichž osudů v rámci své profese vstupuje, nedostává se mu očekávaného adekvátního vděku za jeho v mnoha případech až nadstandardní ochotu a snahu vyhovět klientům. Ztrátu energie a úbytek prvotního nadšení u mnohých začínajících tlumočnicků českého znakového jazyka může způsobovat dle mých předpokladů také poměrně vysoká administrativní zátěž, s níž se bohužel v současné době musí potýkat i pracovníci působící v této oblasti. Každé tlumočení si žádá pečlivé záznamy, a to jak jednotlivé, tak souhrnné. Někteří tlumočnick mají také na starost přímou komunikaci s klientem při plánování tlumočení a podobné přidružené aktivity. To si však mnozí ve vidině vstupu do pomáhající profese nemusí uvědomit a následný střet s realitou jim pak bere nejen iluze, ale i mnoho času, který by si přáli věnovat samotným klientům.

Dalším faktorem, který očekávám jako determinující, je míra sociální podpory v osobním i profesním prostředí. Předpokládám přitom, že míra sociální

podpory v profesním prostředí bude tlumočnický označována za ne zcela ideální. Faktor, který bych chtěla zvážit u této specifické skupiny tlumočnicků českého znakového jazyka, je také jejich vlastní pocit začlenění do komunity neslyšících, osobní vazby v komunitě - a tedy i vyšší míra porozumění kulturním odlišnostem a specifikům.

Ačkoliv je zde zmíněna myšlenka, že syndrom vyhoření bude postihovat zvláště tlumočnický začínající, není tento předpoklad míněn ve vztahu k věku tlumočnicka, ale pouze a jen ve vztahu k délce jeho praxe. Dále nepředpokládám, že by velkou roli hrála genderová identita tlumočnicků, byť některé zdroje uvádějí, že ženy, stereotypně vnímané jako citlivější a empatictější osobnosti, by mohly být ke vzniku a rozvoji syndromu vyhoření náchylnější. Vzhledem k nízkému množství mužů - tlumočnicků českého znakového jazyka - a tedy samozřejmě i nižšímu počtu možných respondentů v dále zpracovávaném výzkumu, se ale bohužel domnívám, že nebude možné tuto hypotézu ani potvrdit, ale ani vyvrátit. Dle mého názoru ale i muži, kteří do této profese vstupují, disponují velkou mírou empatie, snahy a ochoty pomoci. Jsem zastáncem názoru, že míra empatie je daná každému jedinci konkrétně bez ohledu na genderovou identitu.

Očekávám také, že tlumočníci, kteří získali tlumočnické kompetence studiem specializovaných tlumočnických programů a kurzů, jsou lépe informováni o rizicích, spojených s výkonem profese tlumočnicka českého znakového jazyka a mohou tedy mít i lepší předpoklady k úspěšnému zvládnutí hrozby rozvinutí syndromu vyhoření.

10. Metodika výzkumu

Sběr dat probíhal pomocí dotazníku, skládajícího se ze dvou částí. První část byla sestavena autorkou práce a skládala se z devíti otázek, sloužících k získání bližších údajů o respondentech. Jednalo se o informace demografického typu (věk, gender...) a také o konkrétnější informace o profesním životě dotazovaných tlumočnicků českého znakového jazyka (počet let praxe, sociální opora...). Tato data byla získávána za účelem analýzy případných souvislostí mezi úrovní syndromu vyhoření vyskytujícím se u zúčastněných tlumočnicků a faktory na ně působícími.

Otázky byly přitom koncipovány - v rámci možností - co nejdiskrétnější formou tak, aby byla v co nejvyšší možné míře zajištěna anonymita účastníků dotazníkového šetření. K tomuto úkonu bylo přikročeno i z důvodu poměrně nízkého počtu potenciálních respondentů, kteří by pak následně i z jediného konkrétního údaje mohli být snáze identifikovatelní. Každý z účastníků šetření byl také ujištěn, že jeho údaje nebudou využívány pro jiné účely, než je zpracování této bakalářské práce. Příkladem snahy o co největší míru zachování anonymity může být preference tvorby skupin respondentů například podle věku. Nebyl tedy vyplňován konkrétní věk, ale respondenti se zařazovali do kategorií podle věkových rozmezí.

Téma syndromu vyhoření v oblasti tlumočnictví českého znakového jazyka nabízí velké množství různých potenciálních, více specializovaných zaměření výzkumu, která by byla jistě zajímavá pro zpracování. Rozsah práce však toto bohužel neumožňuje a zároveň ani není jejím primárním účelem věnovat se jednotlivě faktorům, které mají podíl na úrovni vyhoření u respondentů výzkumu. Při tvorbě otázek proto bylo vedeno v patrnosti, že cílem práce je v první řadě zmapovat samotný stav vyhoření, nikoli přesná analýza, proč tomu tak u daného konkrétního jedince je.

Pozornost při tvorbě dotazníku proto byla zaměřena na základní a nejvíce determinující aspekty syndromu vyhoření, aby čtenář dostal praktickou představu o problematice, jíž se práce zabývá, avšak bez odklonu k jinému zaměření. Bylo proto například upuštěno od dotazů směřujících na výši pracovního úvazku v

oblasti tlumočnictví ČZJ u tlumočnicků, pro které se nejedná o jedinou oblast působnosti. Tato informace nejenže není vždy snadno specifikovatelná, ale vyžadovala by také doplnění dalších údajů týkajících se jiných případných úvazků, dále by vyžadovala informace o činnosti daných tlumočnicků v jiných oborech a informace o podmínkách, ve kterých tito odborníci pracují. Tím by bylo prakticky znemožněno zachovat potřebnou míru anonymity. Rozdílnost povahy dalších doplňujících profesních oblastí by navíc velmi komplikovala možnost relevantního vyhodnocení výpovědí a zároveň by zákonitě vyžadovala přechod z plánovaného kvantitativního přístupu k výzkumu na kvalitativní.

Zakomponování první části dotazníku do výzkumu v této podobě a tímto způsobem bylo konzultováno s vydavatelem MBI, který jej schválil.

Ve druhé části dotazníku se jednalo o přímou aplikaci české verze nástroje Maslach Burnout Inventory HSS (MP). Tento dotazník byl použit z důvodů neexistence české verze MBI-HSS a po konzultaci s disponentem autorských práv, společností Mind Garden, byl řádně upraven takovým způsobem, aby přesně odpovídal potřebám vzorku respondentů účastnících se výzkumu.

Vypracování obou dotazníků probíhalo v on-line podobě za užití internetového portálu survio.com. jak z důvodu složité pandemické situace, tak i proto, že taková forma nabízí největší možnou míru anonymity a zároveň možnost zodpovídat dotazy v podmínkách pro respondenta co nejkomfortnějších, o což byli také požádáni. Respondenti byli dále požádáni o co nejupřímnější odpovědi, které mohou dát skutečný vhled do jejich současné situace a přispět tak k co nejrelevantnějším výsledkům zpracovaného výzkumu. V souladu s pokyny vydavatele byl dotazník označován za výzkum osobně-pracovních postojů tlumočnicků českého znakového jazyka, aby nemohlo dojít ke zkreslování výsledků.

Respondenti byli osloveni skrze profesní organizace (Tichý svět, Česká komora tlumočnicků znakového jazyka), jiné instituce (SNN - Centrum zprostředkování tlumočení neslyšícím) a také skrze osobní kontakty jak autorky bakalářské práce, tak i samotné vedoucí práce.

Oproti původnímu plánu nebyli respondenti oslovováni osobně na tlumočených akcích. Ke změně oproti prvotnímu plánovnému systému sběru dat došlo z toho důvodu, že byla bakalářská práce zadávána na podzim roku 2019, kdy nemohl být stanoven předpoklad současných opatření boje proti pandemii koronaviru. V průběhu vypracovávání bakalářské práce pak nebylo možné již počítat s jakýmkoliv déle trvajících konstantními podmínkami, například pro setkávání se lidí. Zvolená on-line forma se proto stala jedinou možnou spolehlivou cestou sběru dat.

Sběr dat prostřednictvím on-line dotazníků, umístěných na platformě survio.cz, probíhal v termínu od 14.6. 2021 do 5.7.2021 a následovalo zpracování získaných údajů v rámci první části dotazníku (tedy konkretizujících údajů o respondentech) za pomoci již uvedeného webového systému. Druhá část šetření pak byla vyhodnocena podle vzorce pro interpretaci výsledků MBI.

První část dotazníku tvoří přílohu č. 1 bakalářské práce. Druhá část ve své úplnosti zveřejněna v souladu s autorským právem být nemůže, nicméně autoři poskytli alespoň několik ukázkových bodů pro lepší představu čtenáře o podobě dotazníku. Doklad o zakoupeném povolení k užití dotazníku ke zpracování bakalářské práce od držitele autorských práv je k nalezení v přílohách č. 2 a 3.

10.1. Výzkumný nástroj

10.1.1. První část

Jak již bylo zmíněno, první částí dotazníkového šetření bylo 9 otázek sestavených autorkou. Otázky byly zaměřeny jak na demografické údaje o respondentech, tak na informace týkající se pracovních podmínek, které mohou působit na úroveň syndromu vyhoření. Otázky a jejich účely jsou popsány níže.

Znění otázky č. 1: Identifikuj se jako:

Možné odpovědi: muž/žena/jiné

Otázka byla určena k získání obecných informací o respondentech a zároveň sloužila k ověření hypotézy, že genderová identita jedince nehraje z hlediska syndromu vyhoření roli, a tedy muži nejsou před syndromem lépe chráněni. Znění

otázky bylo cíleně koncipováno z hlediska vlastní genderové identifikace (proto také možnost „jiné“ např. pro nebinární jedince) spíše než z hlediska binárního vnímání pohlaví.

Znění otázky č. 2: Věk:

Možné odpovědi: Méně než 20 let/21 až 30 let/31 až 40 let/41 až 50 let/51 až 60 let/ 60 let a více

Otázka byla směřována k bližší věkové identifikaci respondentů a zároveň umožnila ověření hypotézy, že věk jedince není výrazným faktorem ovlivňujícím syndrom vyhoření. Respondenti se sami řadili do skupin v rozmezí 10 let, přičemž nejvyšší věkovou skupinou byla skupina 60 a více let, protože z profesního hlediska předpokládám, že dále již není nutné tlumočnický dále rozřazovat vzhledem k tomu, že v daném věku již většinou s profesní dráhou končí a odcházejí do důchodu.

Znění otázky č. 3: Kompetence tlumočnicka ČZJ jsem získal/a:

Možné odpovědi: Z rodiny či osobního prostředí/ studiem tlumočnických kurzů/studiem vyšší odborné školy/studiem vysoké školy/ jiné

Dotaz byl položen za účelem zjištění, zda institucionální vzdělávání v oboru tlumočnictví českého znakového jazyka poskytuje tlumočnickovi lepší základ pro prevenci a zvládnutí syndromu vyhoření díky informovanosti o rizicích s profesí přímo spojených, a zároveň může sloužit jako první ukazatel začlenění tlumočnicka do komunity neslyšících (v případě, že jeho kompetence vzešly z rodiny či osobního prostředí) a má tedy k této profesi osobní vztah, z něhož se může generovat pocit poslání.

Znění otázky č. 4: Počet let praxe v oboru tlumočnictví ČZJ:

Možné odpovědi: méně než 1 rok/1-3 roky/4-6let/7-10let/10 a více let

Čtvrtý bod dotazníku se zaměřil na počet let praxe v oboru tlumočnictví za účelem potvrzení předpokladu, že tlumočníci s menším počtem let praxe jsou k vývoji syndromu vyhoření náchylnější. Rozlišovací škála byla přitom zakončena deseti lety praxe, a to z důvodu předpokladu, že po této době již mají tlumočníci dostatek informací o zmiňované profesi, jsou dobře obeznámeni s jejími specifiky a riziky a dokáží se s nimi vyrovnat. Obecně předpokládám, že k rozvoji syndromu vyhoření by v případě přítomnosti podmínek, jež takový stav determinují, došlo

právě v prvních letech výkonu tlumočnické praxe - a to z důvodů vysvětlených v předchozích kapitolách.

Znění otázky č. 5: Jako tlumočnická pracuji:

Možné odpovědi: V zaměstnaneckém poměru/jako OSVČ/kombinace obojího

Otázka, týkající se zařazení tlumočnicka mezi zaměstnance nebo osoby samostatně výdělečně činné, sloužila k ověření domněnky, že velký vliv na míru možného rozvoje syndromu vyhoření má právě nemožnost ovlivnit množství a typ zakázek, s nimiž se potýkají hlavně tlumočníci v zaměstnaneckém poměru. Oproti tomu OSVČ mají nad výkonem svého povolání větší míru kontroly, a tedy i výběru zakázek, které jim vyhovují a nezpůsobují u nich zbytečně vysokou míru stresu.

Znění otázky č. 6: Za primární oblast, ve které působím, považuji:

Možné odpovědi: Tlumočení ve vzdělávání/ Komunitní tlumočení/ Soudní tlumočení/ Tlumočení v médiích/ Jiné/kombinace...

Další položka dotazníku se zaměřuje na oblast, ve které tlumočnick nejčastěji působí. Má potvrdit nebo vyvrátit ideu, že různé oblasti tlumočení s sebou nesou svá specifika, a proto například tlumočnictví ve vzdělávání by potenciálně mohlo být méně psychicky zatěžující v porovnání například s tlumočením komunitním, jak bylo blíže popsáno v hypotézách. V případě kombinace několika různých prostředí, což předpokládám, že bude případ většiny tlumočnicků, byli respondenti požádáni o přesnou specifikaci jednotlivých oblastí působení.

Znění otázky č. 7: Myslím si, že míra sociální opory v mém profesním prostředí je:

Možné odpovědi: výborná/dobrá/dostatečná/nedostatečná/sociální opory se mi v profesním prostředí nedostává

Další otázka si kladla za cíl zjistit, jak tlumočnick vnímá ve svém profesním prostředí míru sociální opory ze strany kolegů, zaměstnavatelů, supervizorů a podobně. Je přitom samozřejmé, že vyšší míra opory působí jako prevence proti stresu a frustraci, což jsou momenty, které při dlouhodobém působení vedou ke vzniku syndromu vyhoření.

Znění otázky č. 8: Myslím si, že míra sociální opory v mém osobním prostředí je:

Možné odpovědi: výborná/dobrá/dostatečná/nedostatečná/sociální opory se mi v osobním prostředí nedostává.

Na předchozí dotaz organicky navázala otázka prakticky shodná, nicméně zaměřená na osobní prostředí - tedy jde o dotaz, který se netýká kolegů, zaměstnavatelů či supervizorů, ale rodiny, přátel, známých a podobně.

Znění otázky č. 9: Cítím se být začleněn/a do komunity neslyšících.

Možné odpovědi: ano/ne/nevím

Za velmi důležité považují odpovědi na poslední otázku, týkající se pocitu začlenění respondenta do komunity neslyšících. Jedná se de facto o nepřímý dotaz na osobní, přátelské a rodinné vazby s komunitou neslyšících - a tedy i potenciálně možností hlubšího proniknutí do problematiky komunity, jež nejsou pro běžné slyšící lidi vždy běžně přístupné vzhledem k obecně známé uzavřenosti komunity. Právě tato skutečnost se může stát faktorem, který podmiňuje pohled tlumočnicka na tuto profesi a dává mu při bližších vztazích s neslyšícími pocit poslání.

10.1.2. Druhá část

Druhá část dotazníku byla sestavena z 22 výroků standardizovaného dotazníku MBI-HSS(MP) s drobnou modifikací provedenou po dohodě s vydavatelem a dle jeho doporučení (více o dotazníku, jeho původu a modifikacích v předchozích kapitolách). Respondenti odpovídali tím způsobem, že si každé z uvedených sdělení přečetli a rozhodli se, zda se takto ve vztahu ke své práci cítí. Pokud nikdy uvedený pocit neměli, zaškrtnli políčko "0 (Nikdy)". Pokud tento pocit někdy zažili, označili, jak často ho mívají (na škále 1-6).

Zveřejnění všech bodů dotazníku autorské právo nedovoluje, nicméně vybrané schválené ukázkové body, jejichž znění zveřejnit lze, zní například takto:

Práce mě citově vysává.

Za dobu výkonu své práce jsem udělal/a hodně dobrého.

Nezajímá mě, co se děje s některými mými klienty.

Škála odpovědí byla potom pro všechny dotazy shodná, a to v následujícím znění:

0-Nikdy

1-Několikrát za rok (či méně)

2-Jednou za měsíc

3-Několikrát za měsíc

4-Jednou za týden

5-Několikrát za týden

6-Každý den

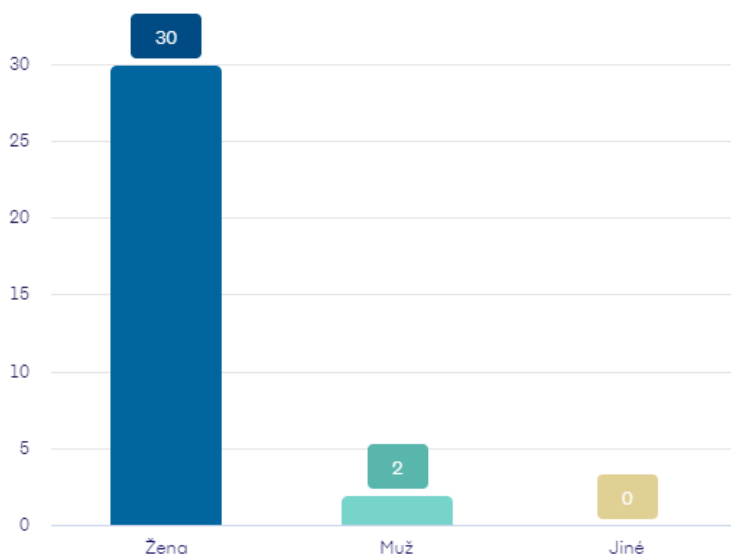
Vyhodnocování proběhlo standardním způsobem dle pokynů k užívání nástroje MBI. Každý z 22 výroků dotazníku cílí na jednu ze tří stanovených podškál (viz předchozí kapitoly). Konkrétně k podškále emočního vyčerpání se vztahuje 9 výroků dotazníku, k depersonalizaci 5 výroků a k podškále profesního zadostiučinění 8. Součtem číselných hodnot odpovědí na určené body dotazníku odpovídající jednotlivým podškálám je následně možné respondenta v daných třech ohledech zařadit do kategorií nízkého, mírného či vysokého ohrožení syndromem vyhoření.

11. Charakteristika vzorku tlumočnicků českého znakového jazyka, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření.

Otázka č. 1 - Identifikuji se jako:

Dotazníkového šetření se ve vymezeném období zúčastnilo celkem 32 respondentů. Z tohoto počtu bylo 30 respondentek a pouze 2 muži. Tento poměr byl však předpokladatelný již před zahájením sběru dat, neboť mužů se v této profesi vyskytuje podstatně menší množství než žen. Celkové množství respondentů, i přes zdánlivě nižší absolutní počet, je procentuálně vysokým zastoupením této profesní skupiny. Členka rady České komory tlumočnicků znakového jazyka Kateřina Lišková uvedla v rozhovoru pro server idnes.cz, že tlumočnicků ČZJ působilo v roce 2020 v České republice přibližně 120. Prezidentka Svazu neslyšících a nedoslýchavých osob v České republice Šárka Prokopiusová pro stejný zdroj uvedla množství působících tlumočnicků ještě nižší - pohybující se okolo 80 profesionálů. (https://www.idnes.cz/zpravy/domaci/tlumocnici-do-znakove-reci-handicapovani-nedostatek-problemy.A200212_133907_domaci_lre, citováno 18.7.2021)

1. Identifikuji se jako:

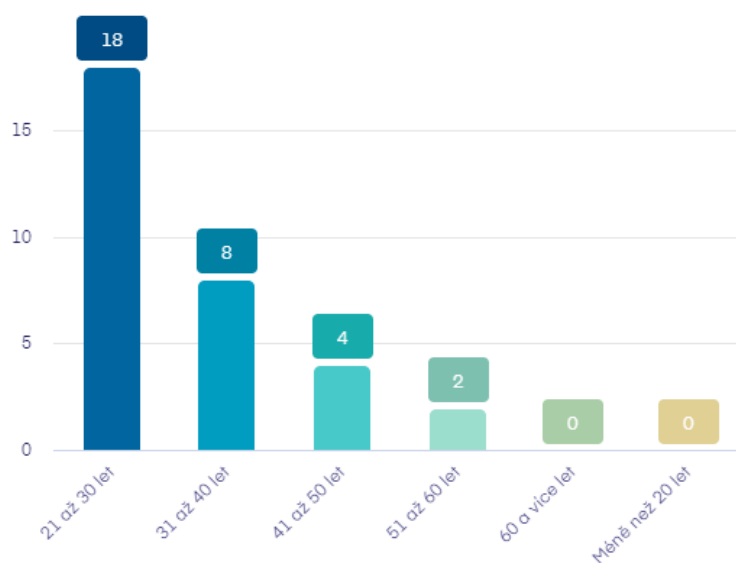


Graf č. 1: Dělení vzorku respondentů na základě genderové identifikace

Otázka č. 2 - Věk:

Věkové rozložení respondentů se pohybovalo v rozmezí od 21 do 60 let, přičemž absolutně největší množství účastníků dotazníkového šetření - prakticky dvě třetiny (18 osob) - se řadily do věkové kategorie 21 - 30 let. Druhou nejpočetnější skupinou (8 osob) pak byli tlumočníci ve věku 31 - 40 let a i dále počty respondentů s vyšším věkem klesaly - 4 osoby se nacházejí v kategorii 41 - 50 let a do posledního obsazeného věkového segmentu se zařadili 2 respondenti.

2. Věk:

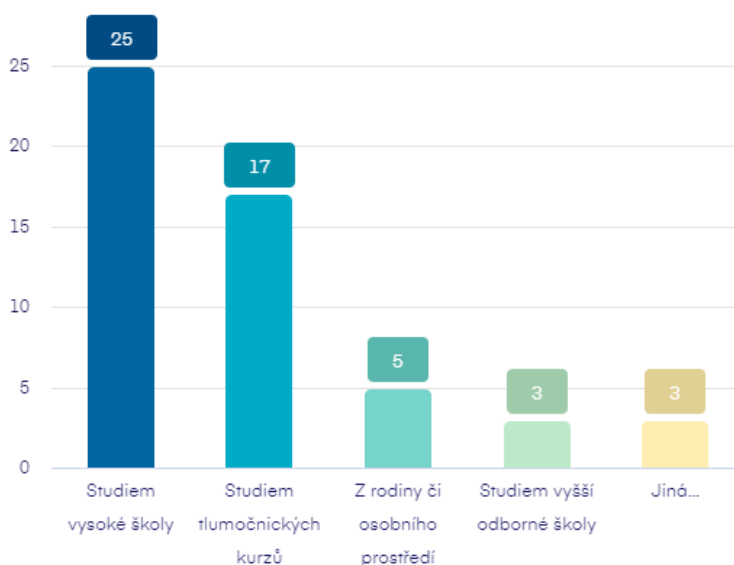


Graf č. 2: Věkové rozložení respondentů

Otázka č. 3 - Kompetence tlumočníka ČZJ jsem získal/a:

Další část dotazníku pak byla zaměřena na získávání tlumočnických kompetencí. Zde měli respondenti možnost uvést více než jeden zdroj. To je také důvodem, proč konečná čísla, vycházející z grafu, neodpovídají přesně počtu účastníků šetření. Převážná většina respondentů například uvedla studium vysoké školy, někteří z nich navíc zmínili i kurzy tlumočnictví českého znakového jazyka, případně uvedli absolutorium vyšší odborné školy jako pomaturitního vzdělávání. Pod označením “jiné” odpovědi se vyskytovaly odpovědi typu: praxe či studium běžných jazykových kurzů ČZJ bez tlumočnického zaměření.

3. Kompetence tlumočníka ČZJ jsem získal/a:

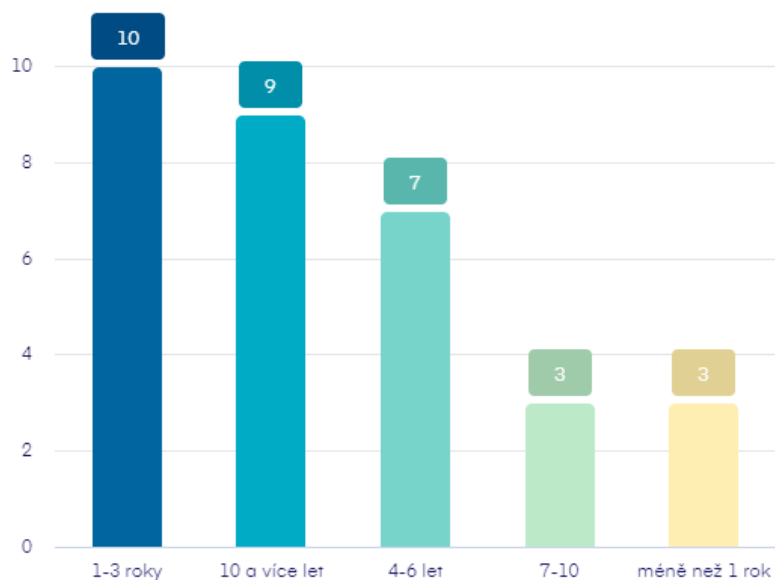


Graf č. 3 - Původ tlumočnických kompetencí u respondentů

Otázka č. 4 - Počet let praxe v tlumočnictví ČZJ:

Z odpovědí na tuto otázku vyplývá, že 10 respondentů uvedlo délku praxe 1 - 3 roky, druhou nejpočetnější skupinou byla praxe v délce 10 a více let (9 osob), následně šlo o skupinu tlumočnicků, působících v této profesi 4 - 6 let, kam se zařadilo 7 z nich. Do kategorie respondentů s praxí v rozmezí 7 - 10 let se přihlásily 3 osoby, stejně tak jako do skupiny tlumočnicků, kteří vykonávají praxi prvním rokem.

4. Počet let praxe v oboru tlumočnictví ČZJ

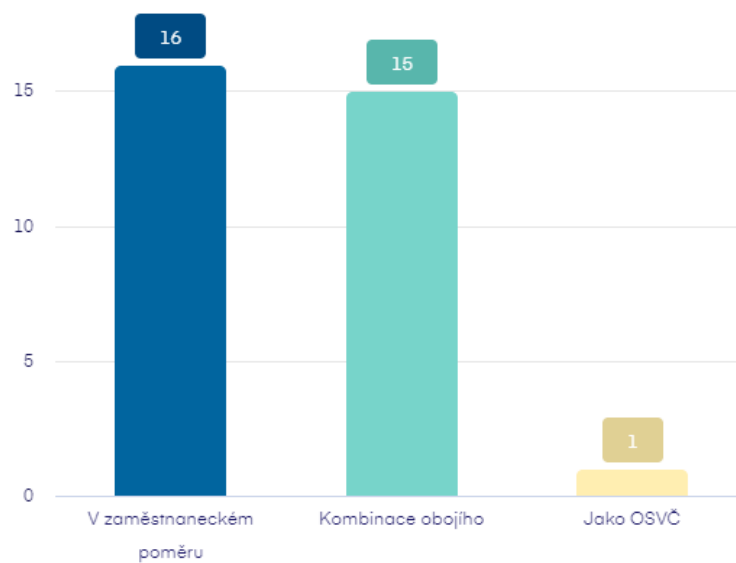


Graf č. 4 - Počet let praxe respondentů dotazníku:

Otázka č. 5 - Jako tlumočník pracuji:

Zde bylo rozdělení téměř shodné mezi osoby v zaměstnaneckém poměru (16 respondentů) a osoby s kombinací zaměstnaneckého poměru a samostatné výdělečné činnosti (15 osob). Pouze 1 respondent uvedl výkon profese čistě jako osoba samostatně výdělečně činná.

5. Jako tlumočník pracuji:

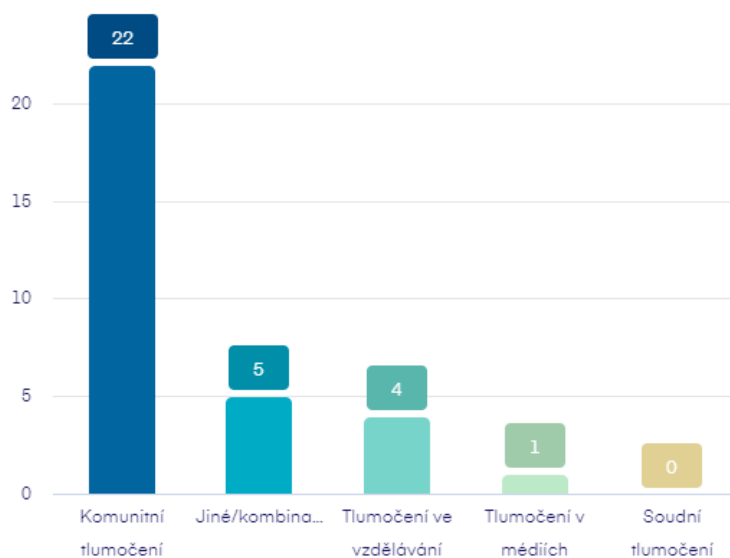


Graf č. 5 - Rozdělení respondentů na základě pracovního poměru

Otázka č. 6 - Za primární oblast, ve které působím, považuji:

V této otázce se drtivá většina tlumočnicků (22 osob) řadila do oblasti komunitního tlumočení, následovala druhá kategorie odpovědí označená jako “jiné/kombinace”, k níž se přihlásilo 5 respondentů. Ti uváděli on-line formu tlumočení (2 x) nebo kombinaci on-line a komunitní tlumočení (1 x), případně on-line a vzdělávání (1 x), či v posledním případě vzdělávání a komunitní tlumočení. 4 respondenti označili za hlavní oblast svého působení vzdělávání a jeden uvedl působení v médiích.

6. Za primární oblast, ve které působím, považuji:

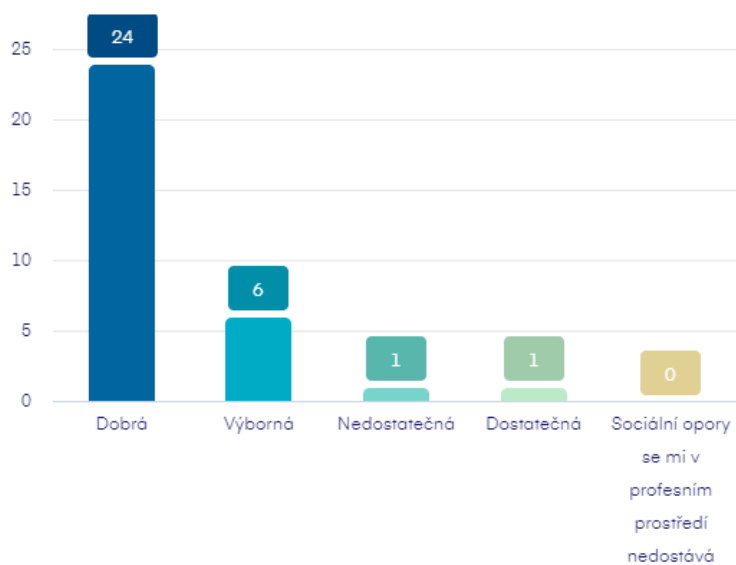


Graf č. 6 - Primární oblast působení respondentů

Otázka č. 7 - Myslím si, že míra sociální opory v mém profesním prostředí je:

24 respondentů v této souvislosti zhodnotilo míru sociální opory v profesním prostředí jako dobrou, 6 dokonce jako výbornou a po jednom tlumočnickovi pouze jako dostatečnou, případně dokonce jako nedostatečnou.

7. Myslím si, že míra sociální opory v mém profesním prostředí je:

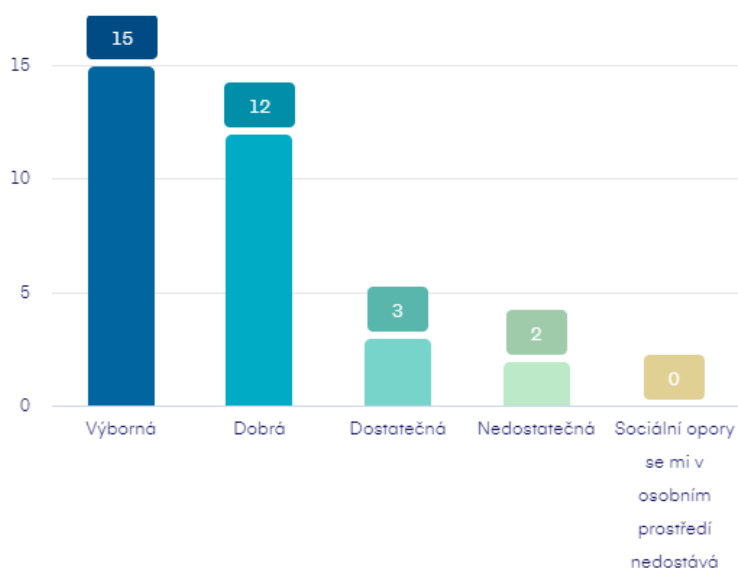


Graf č. 7 - Míra sociální opory v profesním prostředí očima tlumočnicků

Otázka č. 8 - Myslím si, že míra sociální opory v mém osobním prostředí je:

V tomto prostředí cítí 15 respondentů míru opory jako výbornou, 12 jako dobrou a další 3 hodnotí podporu svého nejbližšího okolí jako dostatečnou. Dva se necítí být ve svém nejbližším okolí podporováni vůbec nebo minimálně, a proto zvolili odpověď “nedostatečná”.

8. Myslím si, že míra sociální opory v mém osobním prostředí je:

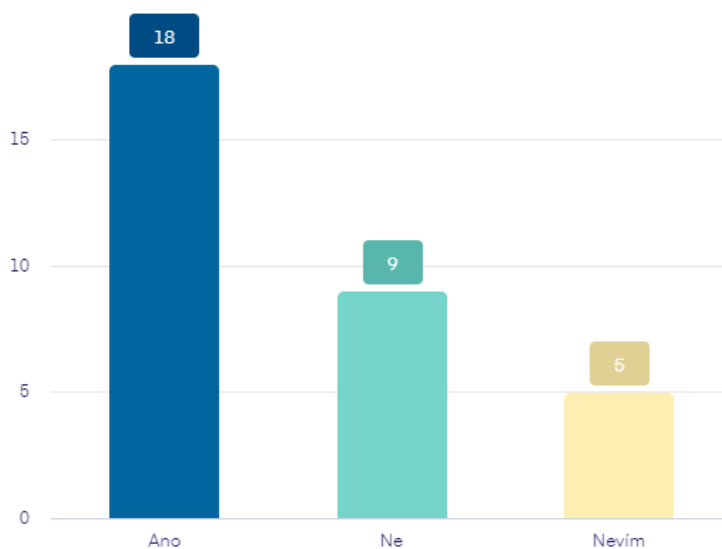


Graf č. 8 - Míra sociální opory v osobním prostředí očima tlumočnicků

Otázka č. 9 - Cítím se být začleněn/a do komunity neslyšících:

Celých 18 respondentů v odpovědi uvedlo, že se cítí být součástí komunity neslyšících, 9 se naopak její součástí necítí a 5 tlumočnicků uvedlo možnost “nevím”.

9. Cítím se být začleněn/a do komunity neslyšících.



Graf č. 9 - Pocit začlenění tlumočnicků do komunity neslyšících

Po těchto úvodních otázkách, které měly za cíl zjistit základní informace o skupině účastníků dotazníkového šetření, následovalo dalších 22 otázek MBI, jejichž znění, jak bylo již několikrát zmíněno, není možné z důvodu autorského práva zveřejnit. Ukázkové otázky jsou však k dispozici v podkapitole č. 10.1.2.

12. Výsledky dotazníkového šetření

12.1. Hodnotící podškály

Míra vyhoření je v rámci MBI zkoumána na třech podškálách - a to emoční vyčerpání, depersonalizace a profesní zadostiučinění.

	emoční vyčerpání	depersonalizace	profesní zadostiučinění
vysoký	27 či více	13 či více	39 či více
mírný	17 - 26	7 - 12	32 - 38
nízký	0-16	0 - 6	0 - 31

Tabulka č. 1: Bodové hodnoty na podškálách MBI

Škála emočního vyčerpání se pohybuje v rozmezí 0 - 54, přičemž 0 - 16 značí nízkou míru vyhoření, 17 - 26 mírnou formu, 27 či více vysokou míru vyhoření. Výsledky respondentů se pohybovaly od 4 do 35 bodů, přičemž průměrný výsledek byl 13,81. Znamená to tedy, že se tlumočníci ohledně míry emočního vyčerpání vyskytovali na všech úrovních školy, nicméně jako celek je možné je zařadit do kategorie nízké úrovně vyhoření na této podškále. Z hlediska depersonalizace, jejíž škála se pohybuje v rozmezí 0 - 30, se odpovědi tlumočnicků pohybovaly mezi 0 - 11. Odpovědi v rozmezí 0 - 6 přitom odpovídají nízké míře vyhoření, 7 - 12 značí mírnou formu a více než 13 pak vysokou míru vyhoření. Průměrný výsledek tlumočnicků odpovídá číslu 2,97, což tedy představuje velmi nízkou úroveň depersonalizace. Ideálním výsledkem na škálách emočního vyčerpání a depersonalizace je hodnota co nejnižší, zatímco u škály profesního zadostiučinění platí pravý opak. Poslední podškálou, hodnocenou v rámci MBI dotazníku, je oblast profesního zadostiučinění. Na stupnici v rozmezí 0 - 48 rozmezí 0 - 31 značí nízkou míru zadostiučinění a vyšší výsledek (32 - 38) mírnou úroveň a hodnota nad 39 je považována za vysokou. Odpovědi tlumočnicků se pohybovaly od 13 do 46, nicméně průměrná úroveň spadala do oblasti nízké míry vyhoření s průměrným výsledkem 30,44.

12.2. Výsledky

12.2.1. Z hlediska genderu

	emoční vyčerpání	depersonalizace	profesní zadostiučinění
celek	13,81	2,97	30,44
muži	10,5	2,0	26,5
ženy	14,03	3,03	30,7

Tabulka č. 2: Průměrné výsledky MBI respondentů podle genderového rozdělení

Z pohledu genderového rozdělení výsledky výzkumu ukazují, že jsou muži, kteří se výzkumu zúčastnili, v průměru na nižší úrovni emočního vyčerpání a depersonalizace, zatímco ženy pociťují větší míru profesního zadostiučinění, avšak v ostatních aspektech vykazují ženy větší míru možného vyhoření.

12.2.2. Z hlediska věku

	emoční vyčerpání	depersonalizace	profesní zadostiučinění
celek	13,81	2,97	30,44
21 - 30 let	14,67	2,56	31,11
31 - 40 let	11,25	2,88	28,0
41 - 50 let	12,0	3,75	27,25
51 - 60 let	20,0	5,5	40,5

Tabulka č. 3: Průměrné výsledky MBI respondentů podle věku respondentů

Sumarizace výsledků této části dotazníku ukazuje, že s přibývajícím věkem respondentů napříč ostatními kategoriemi vzrůstá emoční vyčerpání i míra pociťované depersonalizace. Stejně tak ale vzrůstá míra profesního zadostiučinění, která ve věkové kategorii 51 - 60 let výrazně převyšuje průměrné výsledky celku za všechny věkové kategorie. Z pohledu emočního vyčerpání jsou dle výsledků

průzkumu v nejlepší situaci tlumočníci ve věku 31 - 40 let, nejmenší míry depersonalizace dosahují tlumočníci ve věku 21 - 30 let. Ti zároveň vykazují nadprůměrnou míru profesního zadostiučinění, byť stále nedosahuje úrovně skupiny v kategorii 51 - 60 let.

12.2.3. Z hlediska způsobu nabytí tlumočnických kompetencí

	emoční vyčerpání	depersonalizace	profesní zadostiučinění
celek	13,81	2,97	30,44
VŠ	15,67	2,25	27,75
VŠ + kurz	12,44	3,11	32,0
VŠ + rodina	12,0	6,0	38,0
VŠ + kurz + rodina	21,0	2,0	33,0
VŠ + VOŠ + kurz	12,0	5,5	30,5
VOŠ	6,0	0,0	43,0
kurz	9,33	2,0	24,0
kurz + rodina	17,0	5,33	35,33

Tabulka č. 4: Průměrné výsledky MBI respondentů podle způsobu získání tlumočnických kompetencí

U této otázky došlo k velké diverzifikaci respondentů. Do každé ze skupin, uvedených v tabulce, spadá tedy pouze poměrně malý počet tlumočnicků. Vypovídací schopnost této části dotazníku je tedy nižší, než je tomu u ostatních kategorií. I přes veškerou snahu nedala tato otázka relevantní odpověď na konkrétní souvislost mezi původem tlumočnických kompetencí a jeho vlivem na vznik syndromu vyhoření.

12.2.4. Z hlediska délky praxe

	emoční vyčerpání	depersonalizace	profesní zadostiučinění
celek	13,81	2,97	30,44
méně než 1 rok	19,0	1,67	24,67
1 - 3 roky	15,8	2,6	32,8
4 - 6 let	8,57	2,14	32,86
7 - 10 let	8,67	3,0	29,33
10 a více	15,67	4,44	28,22

Tabulka č. 5: Průměrné výsledky MBI respondentů podle délky trvání tlumočnické praxe

Výsledky dotazníkového šetření v této kategorii ukazují, že v oblasti emočního vyčerpání jsou syndromem vyhoření nejohroženější tlumočníci, kteří do této profese vstoupili teprve nedávno, tedy ti, kteří ji nevykonávají ani jeden rok. Ti dosahují výrazně nadprůměrných hodnot. Následně se hodnoty v této oblasti snižují až do 6. roku tlumočení a poté začínají znovu stoupat, aby po deseti letech praxe znovu přesáhly průměr celého spektra respondentů.

V části, věnované depersonalizaci, je naopak zřejmé, že s přibývajícím léty praxe tyto hodnoty stoupají a tlumočníci mají pocit stále většího odcizování se od svých klientů.

Míra profesního zadostiučinění v průběhu let sice mírně kolísá, avšak nezdá se, že by měla výrazně klesající či stoupající tendenci.

12.2.5. Z hlediska pracovního režimu

	emoční vyčerpání	depersonalizace	profesní zadostiučinění
celek	13,81	2,97	30,44
zaměstnanec	15,31	3,0	29,94
OSVČ	13,0	0,0	28,0
kombinace	12,27	3,13	31,13

Tabulka č. 6: Průměrné výsledky MBI respondentů podle pracovního režimu

Výše uvedená tabulka ukazuje, že nejnižší míry emočního vyčerpání vykazují tlumočníci, kteří pracují v kombinaci režimu zaměstnance a osoby samostatně výdělečně činné, naopak největší míry vyhoření v tomto sledovaném aspektu dosahují osoby zaměstnané. Výsledky jsou však velmi obdobné a všechny skupiny se pohybují v mírném pásmu.

Oblast depersonalizace je nejnižší u OSVČ. Je ale třeba poznamenat, že se jedná o výsledek pouze jediného respondenta. Není tedy možné vyloučit, že při větším počtu odpovídajících tlumočnicků by se tato hodnota výrazněji lišila. U ostatních dvou skupin byly výsledky téměř totožné, a to rovněž na nízké úrovni.

Nejvyšší míry profesního zadostiučinění dosahují respondenti, pracující v kombinaci obou typů pracovního režimu, zatímco OSVČ dosahují míry nejnižší. I zde se ale jedná o poměrně malý rozdíl.

12.2.6. Z hlediska primární oblasti působnosti

	emoční vyčerpání	depersonalizace	profesní zadostiučinění
celek	13,81	2,97	30,44
vzdělávání	9,0	1,67	32,33
komunitní tlumočení	12,95	2,73	30,23
média	9,0	2,0	23,0
on-line tlumočení	23,5	6,5	32,5
kombinace	13,67	3,33	33,33

Tabulka č. 7 Průměrné výsledky MBI respondentů podle jednotlivých primárních oblastí jejich působnosti

Jak vyplývá z podrobnější analýzy získaných výsledků, hraje svoji roli oblast působení tlumočnicka českého znakového jazyka. Konkrétně se jedná o prokazatelně nižší zjištěnou míru vyhoření u těch respondentů, kteří pracují primárně ve **vzdělávání**. Hodnota jejich emočního vyčerpání i depersonalizace je na nízké úrovni. Naopak ale profesní zadostiučinění se pohybuje v mírné úrovni, tedy nad celkovým průměrem a také nad průměrem.

Oproti tomu nejhorších výsledků a s tím spojené i nejvyšší míry vyhoření dosáhli **on-line** tlumočníci. Zde byl průměrný výsledek emočního vyčerpání v mírné úrovni s průměrným výsledkem 23,5. Z hlediska depersonalizace vykazují on-line tlumočníci výrazně vyšší míru vyhoření než je průměr či výsledek kterékoliv z dalších sledovaných skupin. Oblast profesního zadostiučinění se u těchto respondentů pohybovala v nízké úrovni s průměrem 32,5, což je mírně optimističtější, než průměr celého vzorku - nicméně stále se jedná o nízkou úroveň profesního zadostiučinění.

Oblast **komunitního** tlumočení byla ve vzorku nejpočetněji zastoupena a zjištěné výsledky značí, že v oblasti emočního vyčerpání se tito tlumočníci pohybují v nízké úrovni vyhoření. Na škále depersonalizace je průměrný výsledek 2,73, tedy v mírné úrovni, a v oblasti profesního zadostiučinění dosahovali tito respondenti výsledku nízké úrovně tohoto aspektu.

Oblast **médií**, zastoupená jediným tlumočnickem byla na škále emočního vyčerpání na hodnotě 9, tedy na nízké úrovni, depersonalizace byla také na nízké úrovni s výsledkem 2 a v profesním zadostiučinění se jednalo o nejnižší výsledek ze všech zastoupených skupin, což by mohlo znamenat nejhorší situaci.

Poslední skupinou byli tlumočníci, pracující v **několika oblastech současně**. Jejichž výsledky přinesly v hodnocení emočního vyčerpání nízkou úroveň, stejně tak jako v oblasti depersonalizace, ačkoliv zde se jedná o výsledek mírně nadprůměrný oproti celku. Zadostiučinění je u těchto tlumočnicků nejvyšší ze všech skupin, které se šetření zúčastnily. Stále se však pohybuje v pásmu mírném.

12.2.7. Z hlediska míry sociální opory (profesní prostředí)

	emoční vyčerpání	depersonalizace	profesní zadostiučinění
celek	13,81	2,97	30,44
výborná	13,17	2,17	32,33
dobrá	14,21	3,08	30,54
dostatečná	13,0	6,0	24,0
nedostatečná	9,0	2,0	23,0

Tabulka č. 8: Průměrné výsledky MBI respondentů podle míry sociální opory v profesním prostředí

V této oblasti se mezi odpovědi “výborná” a “dobrá” rozdělilo 30 z 32 respondentů, a to tak, že 24 respondentů označilo úroveň sociální podpory za

dobrou a 6 za výbornou. Další dvě kategorie jsou zastoupeny vždy jen jedním respondentem. Jako relevantní a vypovídající lze tedy brát hlavně první dvě kategorie, jejichž výsledky značí, že se zhoršující se mírou sociální podpory v profesním prostředí tlumočníci obecně zažívají vyšší míru emočního vyčerpání, stejně tak jako zažívají vyšší míru depersonalizace. Klesá zároveň míra pocitu profesního zadostiučinění. Klesající trend míry vnímání profesního zadostiučinění dále pokračuje i u zbývajících dvou kategorií, ačkoliv v ostatních oblastech se výsledky míjejí s trendem prvních dvou kategorií (jde však o osobní zkušenost vždy jediného tlumočníka, kterou není možné zprůměrovat s dalšími).

12.2.8. Z hlediska míry sociální opory (osobní prostředí)

	emoční vyčerpání	depersonalizace	profesní zadostiučinění
celek	13,81	2,97	30,44
výborná	11,27	2,8	30,6
dobrá	16,5	3,08	30,17
dostatečná	11,67	1,67	31,33
nedostatečná	20,0	5,5	29,5

Tabulka č. 9: Průměrné výsledky MBI respondentů podle míry sociální opory v osobním prostředí

I z těchto výsledků je patrné, že se snižující se mírou sociální podpory v osobním prostředí se zvyšuje míra emočního vyčerpání, depersonalizace a snižuje se míra profesního zadostiučinění. Z poměrně jasně směřujících řad ale vystupuje kategorie tlumočnicků, kteří tuto oblast ohodnotili jako dostatečnou. Tento výkyv je - stejně jako v předchozím případě, patrně způsoben nedostatečným zastoupením respondentů v posledních dvou skupinách.

12.2.9. Z hlediska pocitu začlenění do komunity neslyšících

	emoční vyčerpání	depersonalizace	profesní zadostiučinění
celek	13,81	2,97	30,44
ano	12,22	3,17	31,39
nevím	18,0	2,4	28,0
ne	14,67	2,89	29,89

Tabulka č. 10: Průměrné výsledky MBI respondentů podle pocitu začlenění do komunity neslyšících

V rámci podškály emočního vyčerpání vykazují nejhorší stav tlumočníci, kteří si nejsou jisti svým postavením v komunitě neslyšících. Nejlepší situaci naopak pozorujeme u respondentů s pocitem vlastního začlenění do komunity, kteří také zažívají nejsilnější pocit profesního zadostiučinění, avšak paradoxně vykazují největší míru depersonalizace ze všech kategorií.

13. Diskuse

Výsledky výzkumu byly zpracovány na základě dvaatřiceti odevzdaných a vyhodnocených dotazníků. Vzhledem ke skutečnosti, že tlumočnicků českého znakového jazyka je v celé republice pouze několik desítek, jde i přes poměrně malý absolutní počet respondentů o vypovídající skupinu zástupců této profese. Neznamená to však zároveň, že by tímto nebyl výzkum do určité míry omezen. Přesto může dobře posloužit jako základní vodítko k případnému dalšímu konkrétněji zaměřenému průzkumu kvalitativního charakteru. K této domněnce vede zjištění, že v jednotlivých odpovědích hraje velkou roli individuální zkušenost každého jednotlivého tlumočnicka. Právě z tohoto důvodu je také velmi náročné rezolutně generalizovat výsledky dotazníkového šetření a určovat konkrétní souvislosti.

I přes vysokou náročnost povolání a s ním spojenými specifiky, která by teoreticky měla mít za následek poměrně vysokou míru vyhoření, měli tlumočníci českého znakového jazyka, kteří se výzkumu zúčastnili, nižší míru vyhoření, než bylo předpokládáno. Nicméně pokud bychom měli zhodnotit nejrizikovější faktor ve vzorku respondentů, pak jde o nedostatečný pocit profesního zadostiučinění. Tento nedostatek se projevuje ve velké míře v podstatě napříč všemi profesními a osobnostními skupinami respondentů. Největší propad v tomto ohledu byl pak zaznamenán u tlumočnicků v médiích, což může být zapříčiněno skutečností, že takový tlumočnick není v přímém kontaktu s adresáty sdělení a často ani v dostatečném kontaktu s kolegy ve stejné oblasti a nemá tak přímou zpětnou vazbu ani dostatečnou možnost konzultace či supervize. Obdobný propad byl pozorován u tlumočnicků, kteří necítí uspokojující míru sociální opory v profesním prostředí.

Z hlediska depersonalizace lze v rámci výsledků výzkumu pozorovat největší vliv on-line formy tlumočení, kdy tlumočníci vykazovali jednoznačně největší míru tohoto jevu napříč všemi hodnocenými kategoriemi. Důvodem může být fakt, že právě tyto tlumočníci nejsou v bezprostředním přímém kontaktu s klienty a je tak pro ně "snazší" se od tlumočené situace odosobnit a zároveň také složitější vybudovat si ke klientům osobnější vztah. V této oblasti se nejvíce projevilo již zmiňované omezení dané menším možným počtem respondentů, když druhá

nejvyšší míra depersonalizace byla zaznamenána u respondenta, jenž zároveň uváděl pocit pouze dostatečné sociální podpory v profesním prostředí. Jedná se však o skupinu, obsahující pouze tohoto jediného respondenta, a proto není možné na základě tohoto výsledku stanovovat závěry. Napříč všemi kategoriemi se ale odpovědi v naprosté většině případu pohybovaly v mírném pásmu depersonalizace.

Na emoční vyčerpání tlumočnicků českého znakového jazyka, které bylo v průměru vyhodnoceno na nízké úrovni, má podle výsledků získaných vyhodnocením dotazníků pravděpodobně největší vliv možnost osobního kontaktu s klienty. Vypovídá o tom opět výsledek tlumočnicků, působících on-line, kteří vykazují v této oblasti nejvíce znepokojující výsledky. Ani v tomto případě však výsledky nepřesahují na stanovené škále úroveň označovanou jako mírnou.

V souladu s hypotézou se ukázalo, že na míru vyhoření může mít velký vliv oblast tlumočení. Na základě výsledků lze konstatovat, že celkově nejlepších (z pohledu syndromu vyhoření) dosahují tlumočníci, působící v oblasti vzdělávání. Nejhorších souhrnných hodnot naopak dosahují respondenti z oblasti on-line tlumočení.

Tlumočníci, kteří jsou v zaměstnaneckém poměru také, stejně jako v hypotéze, vykazují větší míru emočního vyčerpání i depersonalizace než respondent pracující jako samostatně výdělečně činná osoba. Vliv pracovního režimu je v tomto výzkumu ale také složitě hodnotitelný, protože jako výhradní OSVČ se identifikoval pouze jeden účastník výzkumu. Souhrnně ale lze uvést, že tlumočníci, pracující v kombinaci zaměstnaneckého poměru a OSVČ, vykazují menší míru emočního vyčerpání a zároveň vyšší míru profesního zadostiučinění než zaměstnanci. Je tedy možné předpokládat, že vyšší míra volnosti může mít na tlumočnickovo vnímání profese pozitivní vliv.

Předpoklad uvedený v hypotéze, že tlumočníci s kratší dobou praxe budou vykazovat vyšší hodnoty syndromu vyhoření, se podařilo potvrdit. Nejvyšší míru emočního vyčerpání a naopak nejnižší míru profesního uspokojení vykazují právě tlumočníci s praxí kratší než jeden rok. Ti však zároveň vykazují nejnižší hodnoty v oblasti depersonalizace, které postupně s přibývajícimi roky praxe rostou.

Navzdory prvotnímu očekávání s tímto zjištěním korelují i výsledky souvztažné k věku respondentů, kde můžeme pozorovat obdobný vzrůstající trend.

Pozitivní vliv sociální podpory v tomto prostředí se projevuje hlavně v oblasti profesního zadostiučinění, kde je možné pozorovat významný rozdíl. V ostatních aspektech se zásadní vliv prokázat nepodařilo. V souladu s hypotézou ale respondenti nevnímají tuto podporu jako výbornou. Nižší úroveň sociální podpory v osobním prostředí se také může negativně podepsat na míře vyhoření, což se projevilo ve výsledcích provedeného výzkumu u skupiny, označující míru opory ve svém osobním prostředí za nedostatečnou.

Dotazník reflektoval také vlastní pocit tlumočnicků ohledně jejich začlenění do komunity neslyšících. Pozitivní vliv začlenění v tomto případě můžeme pozorovat na větší míře profesního zadostiučinění a nižší míře emočního vyčerpání. Míra depersonalizace však byla paradoxně v této podskupině tlumočnicků nejvyšší. Na této skutečnosti se pravděpodobně podepisuje fakt, že hlubší začlenění do komunity neslyšících vyžaduje poměrně dlouhý čas, tedy se jedná o tlumočnický s delší praxí a ve vyšším věku. Ti pak obecně vykazují vyšší míru depersonalizace. Jednotlivé body dotazníku se tak v tomto ohledu jednoznačně stýkají a doplňují logický celek.

Nejvyšší míru emočního vyčerpání z tohoto pohledu vykazují tlumočníci, kteří si nejsou jisti svým začleněním do komunity. Nadprůměrnou hodnotu oproti celku vykazují také tlumočníci, kteří se zatím začlenění být necítí. Tato skutečnost koreluje s výsledky spojenými s délkou trvání tlumočnické praxe, kdy tlumočníci s kratší dobou praxe vykazují vysokou úroveň emočního vyčerpání.

Ačkoliv z hlediska genderové identity respondentů není dle očekávání možné s určitostí potvrdit či vyvrátit vliv genderové identity na potenciál vývoje syndromu vyhoření, je však nutné podotknout, že muži, kteří se výzkumu zúčastnili, vykazovali nižší míru emočního vyčerpání a depersonalizace oproti ženám. Zároveň však také vykazovali nižší míru profesního zadostiučinění. Stejně jako u vlivu pohlaví tlumočnicků na možný rozvoj syndromu vyhoření neprokázala se ani jednoznačná souvislost se způsobem získání tlumočnických kompetencí.

14. Závěr

Práce se zabývala fenoménem syndromu vyhoření se zaměřením na profesi tlumočnictví českého znakového jazyka. Hlavním cílem bylo zjistit míru vyhoření u těchto komunikačních profesionálů a případně determinovat rizikové faktory, kde je možné pozorovat vyšší míru vyhoření. V jejích prvních kapitolách byl čtenář obeznámen se základy problematiky, historií výzkumu syndromu a s přehledem základních pohledů na něj. Dále byly rozvedena stádia vzniku syndromu vyhoření a také rizikové faktory s ohledem na oblast sociální práce a tlumočnictví znakového jazyka. Následně byly představeny základní diagnostické metody aplikovatelné za účelem zjištění míry vyhoření, z nichž jedna (MBI) byla zároveň také využita při samotném dotazníkovém šetření.

V práci jsou zmíněny i některé dříve zpracované zahraniční výzkumy, týkající se syndromu vyhoření u tlumočnicků znakových jazyků, které byly také inspirací pro vznik této práce. Žádné tuzemské výzkumy této problematiky prozatím nejsou k dispozici.

Práce přinesla překvapivé zjištění, že obecná míra vyhoření u tlumočnicků českého znakového jazyka je poměrně nízká. Z tohoto faktu je možné soudit, že jsou tlumočníci ČZJ pravděpodobně velmi dobře informováni o rizicích syndromu vyhoření a dbají na včasnou prevenci jeho vzniku a rozvoje. Jistě by bylo zajímavé provést další výzkum zaměřený konkrétně na tuto otázku. Dále lze obecně konstatovat, že začínající tlumočníci ČZJ, kteří do této profese teprve vstupují, se často potýkají s vysokou mírou emočního vyčerpání a nízkým profesním zadostičením, avšak nesetkávají se významnou měrou s fenoménem depersonalizace. S přibývajícimi lety praxe i věku tlumočnicka se situace proměňuje, když po přibližně čtyřech až šesti letech praxe se vyrovnává očekávání s realitou a snižuje se emoční vyčerpání. S dalšími roky se však opět negativní pocity vrací a dále stupňují, roste zároveň depersonalizace. To je například jeden ze základních závěrů, s nimiž by bylo vhodné i na základě výsledků tohoto provedeného výzkumu dále pracovat. Dále je možné doporučit další rozvoj sociální podpory na pracovišti a šíření obecného povědomí o této profesi, které by mohlo přinést větší obecnou oporu ve společnosti i u zaměstnavatelů tlumočnicků. Jistě by také bylo vhodné v

podobných průzkumech pokračovat již jen vzhledem ke skutečnosti, že danému fenoménu v této oblasti v naší republice prozatím nebyl věnován dostatečný prostor. Činnost tlumočnicků ČZJ je náročná a společensky nepostradatelná. Je proto nutné věnovat jí náležitou pozornost.

15. Seznam použité literatury a internetových zdrojů

Burnout can exacerbate work stress, further promoting a vicious circle. In: *www.medicalxpress.com* [online]. Universitaet Mainz, 2020 [cit. 2021-02-13]. Dostupné z: <https://medicalxpress.com/news/2020-11-burnout-exacerbate-stress-vicious-circle.html>

DEAN, R.K., POLLARD, R.Q. Jr. Application of Demand-Control Theory to Sign Language Interpreting: Implications for Stress and Interpreter Training. *The Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, Oxford University Press, 2001, 6(1), 1–14. ISSN 1081-4159

FREUDENBERGER, Herbert J. Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues* [online]. 1974, 30(1), 159-165 [cit. 2021-02-13]. ISSN 00224537. Dostupné z: doi:10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x

HONZÁK, Radkin, CIBULKA, Aleš a PILÁTOVÁ, Agáta. *Vyhořet může každý: příběhy a úvahy o syndromu postihujícím lidi (nejen) současných generací*. Praha: Vyšehrad, 2019. Destigma. ISBN 978-80-7601-180-9.

KARASEK, R. A. Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 1979, 24(2), 285–307.

KEBZA, Vladimír. *Psychosociální determinanty zdraví*. 1. Praha: Academia, 2005. 263 s. ISBN 80-200-1307-5.

KEBZA, Vladimír a ŠOLCOVÁ, Iva. *Syndrom vyhoření: Informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu*. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. ISBN 80-7071-231-7

KRUKENBERG, Katie. Social Work Stressors. In: *FSU Online* [online]. 2019 [cit. 2021-02-23]. Dostupné z: <https://onlinemsw.fsu.edu/blog/2019/06/12/social-work-stressors>

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada, 1998. 131 s. Psychologie pro každého. ISBN 80-7169-551-3

LLOYD, Chris, KING, Robert a CENOWETH, Lesley. Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*. 2002, 11(3), 255-265. ISSN 0963-8237

MALACH-PINES, A. The Burnout Measure, Short Version. *International Journal of Stress Management*, 2005, 12, 78-88. ISSN 1072-5245

MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. 151 s. ISBN 978-80-262-0180-9

MASLACH, Christina. *Burnout: The cost of caring*. New York: Prentice Hall, 1982. 192 s.

MASLACH, C., JACKSON, S. & LEITER, M. *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press. 1996. 52 s. ISBN 978-9996345777

PEREIRA, Érico Felden, KOTHE, Fausto, DE SOUZA BLEYER, Fernanda Tolentino a TEIXEIRA, Clarissa Stefani. Work-related stress and musculoskeletal complaints of orchestra musicians. In: *Revista Dor* [online]. 2014 [cit. 2021-02-25]. Dostupné z: [doi:http://dx.doi.org/10.5935/1806-0013.20140025](http://dx.doi.org/10.5935/1806-0013.20140025)

PETERKOVÁ, Michaela. Fáze vyhořování. In: *syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz* [online]. [cit. 2021-02-23]. Dostupné z: <https://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/syndrom-vyhoreni-uvod/faze-vyhorivani>

REŽŇÁKOVÁ, Lada. S tlumočnickem na úřad i k lékaři. Neslyšící na pomoc čekají i měsíce. In: *Idnes.cz* [online]. 2020. [cit. 2021-07-18]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/zpravy/domaci/tlumocnici-do-znakove-reci-handicapovani-nedostatek-problemy.A200212_133907_domaci_lre

RUSH, Myron D. *Syndrom vyhoření*. Praha: Návrat domů, 2003. 130 s. Moudrost do kapsy. ISBN 80-7255-074-8

SCHWENKE, T. Sign Language Interpreters and Burnout. *Journal of Interpretation*. 2012, 20(1), 31-53. ISSN 0882-7893

Světová zdravotnická organizace, *ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics: QD85 Burnout* [online]. [cit. 2021-02-13]. Dostupné z: <https://icd.who.int/browse11/1-m/en#/http://id.who.int/icd/entity/129180281>

UNGER, D. *Superintendent Burnout: Myth or reality*. Columbus. Dizertační práce. 1980, The Ohio State University. Školitel Dr. Roy A. Larmee. Dostupné z: https://etd.ohiolink.edu/apexprod/rws_etd/send_file/send?accession=osu1487153664634534&disposition=inline

VAN HEUGTEN, Kate. *Social work under pressure: how to overcome stress, fatigue and burnout in the workplace*. Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers, 2011. 224 s. ISBN 978-1-84905-116-3

VAN MEEKEREN, E. De psychiatrische ziektegeschiedenis van Vincent van Gogh. In: *www.ntvg.nl* [online]. 2000 [cit. 2021-02-25]. Dostupné z: <https://www.ntvg.nl/artikelen/de-psychiatrische-ziektegeschiedenis-van-vincent-van-gogh/volledig?fbclid=IwAR1rndmmbjsuerzRM-HkEUwDxnS6IXJsiIESQkLhMVxNQ280ZU5m7dPtrA>

VLACHOVSKÁ, Barbora. *Syndrom vyhoření – diagnostické možnosti (srovnávací studie)*. Praha, 2011. Diplomová práce. Univerzita Karlova. Vedoucí práce Vladimír Kebza.

Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006, o sociálních službách

16. Seznam tabulek, grafů, obrázků

16.1. Grafy

Graf č. 1: Dělení vzorku respondentů na základě genderové identifikace

Graf č. 2: Věkové rozložení respondentů

Graf č. 3 - Původ tlumočnických kompetencí u respondentů

Graf č. 4 - Počet let praxe respondentů dotazníku:

Graf č. 5 - Rozdělení respondentů na základě pracovního poměru

Graf č. 6 - Primární oblast působení respondentů

Graf č. 7 - Mira sociální opory v profesním prostředí očima tlumočnicků

Graf č. 8 - Mira sociální opory v osobním prostředí očima tlumočnicků

Graf č. 9 - Pocit začlenění tlumočnicků do komunity neslyšících

16.2. Obrázky

Obrázek č. 1: Karaskův demand-control model

Obrázek č. 2: Fáze procesu vyhořívání

Obrázek č. 3: Grafické znázornění vyvážené a nevyvážené životní situace

Obrázek č. 4: Základní úkoly sociálního pracovníka

16.3. Tabulky

Tabulka č. 1: Bodové hodnoty na podškálách MBI

Tabulka č. 2: Průměrné výsledky MBI respondentů podle genderového rozdělení

Tabulka č. 3: Průměrné výsledky MBI respondentů podle věku respondentů

Tabulka č. 4: Průměrné výsledky MBI respondentů podle způsobu získání tlumočnických kompetencí

Tabulka č. 5: Průměrné výsledky MBI respondentů podle délky trvání tlumočnické praxe

Tabulka č. 6: Průměrné výsledky MBI respondentů podle pracovního režimu

Tabulka č. 7 Průměrné výsledky MBI respondentů podle jednotlivých primárních oblastí jejich působnosti

Tabulka č. 8: Průměrné výsledky MBI respondentů podle míry sociální opory v profesním prostředí

Tabulka č. 9: Průměrné výsledky MBI respondentů podle míry sociální opory
v osobním prostředí

Tabulka č. 10: Průměrné výsledky MBI respondentů podle pocitu začlenění do
komunity neslyšících

17. Přílohy

17.1. Příloha č. 1: Znění první části výzkumného nástroje

Otázka č. 1:

Identifikuj se jako:

Možné odpovědi: muž/žena/jiné

Otázka č. 2:

Věk:

Možné odpovědi: Méně než 20 let/21 až 30 let/31 až 40 let/41 až 50 let/51 až 60 let/ 60 let a více

Otázka č. 3:

Kompetence tlumočnicka ČZJ jsem získal/a:

Možné odpovědi: Z rodiny či osobního prostředí/ studiem tlumočnických kurzů/studiem vyšší odborné školy/studiem vysoké školy/ jiné

Otázka č. 4:

Počet let praxe v oboru tlumočnictví ČZJ:

Možné odpovědi: méně než 1 rok/1-3 roky/4-6let/7-10let/10 a více let

Otázka č. 5:

Jako tlumočnick pracuji:

Možné odpovědi: V zaměstnaneckém poměru/jako OSVČ/kombinace obojího

Otázka č. 6:

Za primární oblast, ve které působím, považuji:

Možné odpovědi: Tlumočení ve vzdělávání/ Komunitní tlumočení/ Soudní tlumočení/ Tlumočení v médiích/ Jiné/ kombinace...

Otázka č. 7:

Myslím si, že míra sociální opory v mém profesním prostředí je:

Možné odpovědi: výborná/dobrá/dostatečná/nedostatečná/sociální opory se mi v profesním prostředí nedostává

Otázka č. 8:

Myslím si, že míra sociální opory v mém osobním prostředí je:

Možné odpovědi: výborná/dobrá/dostatečná/nedostatečná/sociální opory se mi v osobním prostředí nedostává.

Otázka č. 9:

Cítím se být začleněn/a do komunity neslyšících.

Možné odpovědi: ano/ne/nevím

17.2. Příloha č. 2: MBI licence

For use by Kateřina Nezbedová only. Received from Mind Garden, Inc. on March 9, 2021



To Whom It May Concern,

The above-named person has made a license purchase from Mind Garden, Inc. and has permission to administer the following copyrighted instrument up to that quantity purchased:

Maslach Burnout Inventory forms: Human Services Survey, Human Services Survey for Medical Personnel, Educators Survey, General Survey, or General Survey for Students.

The three sample items only from this instrument as specified below may be included in your thesis or dissertation. Any other use must receive prior written permission from Mind Garden. The entire instrument form may not be included or reproduced at any time in any other published material. Please understand that disclosing more than we have authorized will compromise the integrity and value of the test.

Citation of the instrument must include the applicable copyright statement listed below.

Sample Items:

MBI - Human Services Survey - MBI-HSS:

I feel emotionally drained from my work.
I have accomplished many worthwhile things in this job.
I don't really care what happens to some recipients.

Copyright ©1981 Christina Maslach & Susan E. Jackson. All rights reserved in all media.
Published by Mind Garden, Inc., www.mindgarden.com

MBI - Human Services Survey for Medical Personnel - MBI-HSS (MP):

I feel emotionally drained from my work.
I have accomplished many worthwhile things in this job.
I don't really care what happens to some patients.

Copyright ©1981, 2016 by Christina Maslach & Susan E. Jackson. All rights reserved in all media. Published by Mind Garden, Inc., www.mindgarden.com

MBI - Educators Survey - MBI-ES:

I feel emotionally drained from my work.
I have accomplished many worthwhile things in this job.
I don't really care what happens to some students.

Copyright ©1986 Christina Maslach, Susan E. Jackson & Richard L. Schwab. All rights reserved in all media. Published by Mind Garden, Inc., www.mindgarden.com

Cont'd on next page

MBI - General Survey - MBI-GS:

I feel emotionally drained from my work.
In my opinion, I am good at my job.
I doubt the significance of my work.

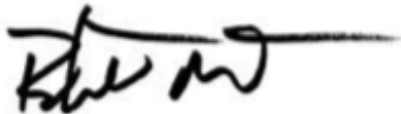
Copyright ©1996 Wilmar B. Schaufeli, Michael P. Leiter, Christina Maslach & Susan E. Jackson. All rights reserved in all media. Published by Mind Garden, Inc.,
www.mindgarden.com

MBI - General Survey for Students - MBI-GS (S):

I feel emotionally drained by my studies.
In my opinion, I am a good student.
I doubt the significance of my studies.

Copyright ©1996, 2016 Wilmar B. Schaufeli, Michael P. Leiter, Christina Maslach & Susan E. Jackson. All rights reserved in all media. Published by Mind Garden, Inc.,
www.mindgarden.com

Sincerely,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Robert Most', with a long horizontal line extending to the right.

Robert Most
Mind Garden, Inc.
www.mindgarden.com

17.3. Příloha č. 3: Souhlas s užitím přesné formy MBI autorkou práce (skrže survio.com a v kombinaci s vlastním dotazníkem)

Kateřina Nezbedová

Remote online use of the Mind Garden instrument stated below is approved for the person on the title page of this document.

Your name:

Katerina Nezbedova

Email address:

Company/institution:

Univerzita Karlova v Praze (Charles University in Prague)

Mind Garden Sales Order or Invoice number for your license purchase:

The name of the Mind Garden instrument you will be using:

Czech MBI- HSS (MP)

Please specify the name of and web address for the remote online survey website you will be using and describe how you will be putting this instrument online:

survio.com I will make a questionnaire consisting of two parts- first one focusing on personal data about my respondents and the second one using the MBI-HSS instrument to analyze the current state of burnout syndrome among my respondents

Please include any other comments or explanations you would like to provide about your remote online use of a Mind Garden instrument:

Based on my e-mail communication with mind garden, I will be changing the word "patient" to "recipient" in the Czech version of the MBI- HSS (MP) to make it a Czech MBI-HSS questionnaire.

[v2]

2