

Syndrom vyhoření u příslušníků VS ČR

Kateřina Hůlová

Bakalářská práce
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií


INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Institut mezioborových studií
akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Kateřina Hůlová**
Osobní číslo: **H128442**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Syndrom vyhoření u příslušníků vězeňské služby**

Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v SR UTB ve Zlíně č. 7/2014, včetně příloh, případně podle dalších materiálů. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím bakalářské práce.

S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena:

- na problematiku syndromu vyhoření;
- na zátěžové situace a jejich zvládnutí;
- na prevenci a včasnou pomoc;
- na problematiku náročných profesí se specifikací na vězeňskou službu.

Součástí práce bude sociologický výzkum (kvalitativní, kvantitativní) zaměřený na danou problematiku.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

HONZÁK, R. Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření. Praha: Vyšehrad, 2013.

KALLWASS, A. Syndrom vyhoření v práci a osobním životě. Praha: Portál, 2007.

KŘIVOHLAVÝ, J. Hořet, ale nevyhořet. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2012.

PAULÍK, K. Psychologie lidské odolnosti. Praha: Grada, 2010.

STOCK, CH. Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout. Praha: Grada, 2010.

Další literatura bude obsažena v projektu bakalářské práce a průběžně doplňována během práce na tomto textu.

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Hana Jůzlová

Institut mezioborových studií

Datum zadání bakalářské práce:

15. prosince 2014

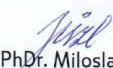
Termín odevzdání bakalářské práce:

30. dubna 2015

Ve Zlíně dne 15. prosince 2014



doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka



doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.
ředitel ústavu


Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Brně 20.3.2011

KATEŘINA HUČLOVÁ 
Jméno, příjmení a podpis diplomanta

ABSTRAKT

Obsah bakalářské práce je zaměřen na problematiku syndromu vyhoření a posouzení jeho výskytu u příslušníků vězeňské služby. Teoretická část je zaměřená na definování a objasnění pojmů, diagnostiku, prevenci a léčbu. Následně se věnuje příčinám vzniku syndromu vyhoření u příslušníků, přibližuje požadavky a osobnosti příslušníků. Konkretizuje profesi příslušníka. Výzkumná část formou dotazníkové metody zjišťuje míru syndromu vyhoření, ale také zkoumá, jak velkým dílem se jednotlivé faktory na míře syndromu vyhoření podílejí. Výzkumný vzorek tvořila skupina příslušníků ze tří věznic v České republice, konkrétně Věznice Oráčov, Věznice Horní Slavkov a Věznice Mírov. Praktická část byla zpracována formou kvantitativního výzkumu s pomocí využití metody dotazníku. V něm ověřujeme potvrzení či vyvrácení stanovených hypotéz, popřípadě navržení určitých doporučení.

Klíčová slova:

Syndrom vyhoření, burnout, příslušník VS, emocionální vyčerpanost, motivace, stres, seberealizace, výkonnost.

ABSTRACT

The content of this thesis is focused on burnout and assessing its incidence of the Prison service. The theoretical part is focused on defining and clarifying concepts, diagnosis, prevention and treatment. Consequently it explores the causes of burnout syndrome among guards, skills requirements and personality of prison guards. The thesis concretizes a profession of the guards. The research part, via using a questionnaire method, is investigating the degree of burnout syndrome, but also examines the great work of individual factors on the degree of burnout syndrome involved. The research sample created a group of guards from three prisons in the Czech Republic, firstly prison Oráčov, Horní Slavkov and the prison Mírov. The practical part was processed by quantitative research methods using a questionnaire. We can find there a validation or negation of the hypotheses and eventually the proposes of some recommendations.

Keywords:

Burnout syndrome, prison guard, emotional exhaustion, motivation, stress, self-realization, efficiency.

„Chování je zrcadlo, v němž člověk ukazuje svou podobu.“

Goethe

Tímto bych chtěla poděkovat vedoucí mé bakalářské práce PhDr. Haně Jůzlové za odborné vedení práce a také za ochotu, trpělivost a podporu při jejím vytváření. Nemalé poděkování patří rovněž respondentům, kolegům a vedení z věznic Oráčov, Horní Slavkov a Mírov. V neposlední řadě bych ráda poděkovala rodině, přátelům, svému příteli a všem, kteří mě při zpracování bakalářské práce podporovali.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD.....	8	
I	TEORETICKÁ ČÁST	10
1	SYNDROM VYHOŘENÍ	11
1.1	RIZIKOVÉ FAKTORY A OHROŽENÉ SKUPINY	11
1.2	FÁZE VYHOŘENÍ	13
1.3	DIAGNOSTIKA SYNDROMU VYHOŘENÍ	15
2	PŘÍSLUŠNÍK VĚZEŇSKÉ SLUŽBY A SYNDROM VYHOŘENÍ	18
2.1	POVINNOSTI A OPRÁVNĚNÍ PŘÍSLUŠNÍKA VĚZEŇSKÉ SLUŽBY	18
2.2	SPECIFIKA PRÁCE VE VĚZEŇSKÉ SLUŽBĚ.....	19
2.3	OSOBNOST UCHAZEČE O SLUŽBU VE VĚZEŇSTVÍ	20
3	PREVENCE A LÉČENÍ SYNDROMU VYHOŘENÍ	23
3.1	LÉČBA SYNDROMU VYHOŘENÍ.....	25
3.2	POSKYTOVÁNÍ OZDRAVNÝCH POBYTŮ PŘÍSLUŠNÍKŮM VS ČR	27
3.3	DUŠEVNÍ HYGIENA	29
II	PRAKTICKÁ ČÁST.....	32
4	VÝZKUM PROJEVŮ SYNDROMU VYHOŘENÍ U PŘÍSLUŠNÍKŮ VĚZEŇSKÉ SLUŽBY	33
4.1	CÍLE VÝZKUMU A STANOVENÍ HYPOTÉZ	33
4.2	METODY VÝZKUMU.....	34
4.3	ZKOUMANÝ SOUBOR	35
5	VÝSLEDKY VÝZKUMU.....	38
5.1	VYHODNOCENÍ MÍRY VYHOŘENÍ.....	41
ZÁVĚR	44	
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	46	
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	47	
SEZNAM OBRÁZKŮ	48	
SEZNAM TABULEK.....	49	
SEZNAM PŘÍLOH.....	50	

ÚVOD

Syndrom vyhoření je dnes již obecně známý jev. „Termín „vyhoření“ pro psychický stav či proces poprvé použili v polovině 70. let 20. století Herbert Freudenberger a Christina Maslach. Na základě fenoménů pozorovaných ve své psychologicko-sociální poradně vyvinuli koncept vyhoření. Záhy po objevení fenoménu vyhoření vzniklo mnoho pokusů o objasnění, řada definic a popisů symptomů. Jednotná definice vyhoření však dodnes neexistuje. Rozličné pokusy o definici sahají do dlouhotrvajícího a plíživého či náhle nastupujícího procesu, stavu, až po psychopatologickou poruchu osobnosti“ (Poschkamp, 2013, s. 10). Tento stav by se dal označit jako silný pokles výkonnosti, citové, duševní a tělesné vyčerpání.

Cílem teoretické části je přiblížit podrobněji syndrom vyhoření u příslušníků Vězeňské služby. Jednak proto, že patří do tzv. ohrožené skupiny, kdy příslušníci přicházejí každodenně do styku s odsouzenými a jsou tak vystaveni velkému psychickému náporu, zvláště díky narůstající agresivitě pachatelů, tlaku ze stran nadřízených, stoupajícímu počtu odsouzených a i díky zájmu médií. Rovněž jsem si toto téma vybrala z důvodu, že ve věznici pracuji čtyři roky, prvotně na místě jako správní referent a posléze jsem přešla na funkci asistentka ředitele – tisková mluvčí. Chtěla bych přiblížit pracovní náplň příslušníka ve věznici, jak vnímá svou práci a kdy je nejvíce ohrožen syndromem vyhoření. Jak jsem již v úvodu zmiňovala, syndrom vyhoření je sice obecně známý jev, ale dle mého názoru je stále velmi podceňovaný. Praktická část byla zpracována formou kvantitativního výzkumu s využitím metody dotazníku. V něm se zjišťuje potvrzení či vyvrácení stanovených hypotéz a popřípadě navržení určitých doporučení. Jednak cílem je zjistit, zda syndrom vyhoření ohrožuje více zaměstnance, nebo vedoucí zaměstnance, dále zda míra syndromu vyhoření narůstá s odslouženými roky příslušníka a také zda se syndrom vyhoření objevuje více u zaměstnanců středoškolsky vzdělaných, nebo u zaměstnanců s vysokoškolským vzděláním.

„Burnout může být na jedné straně mimořádně bolestivým a tíživým zážitkem. Na druhé straně se však tam, kde se s ním moudře zachází, dá překonat. Může se dokonce stát prvním krokem ke zlepšení povědomí o tom, kým jsme. Může obohatit naše podvědomí o to, co to je být člověkem a předchůdcem důležitých životních změn, našeho osobního růstu a vývoje naší osobnosti. Lidé, kteří burnout (své psychické vyhoření) takto zvládli, pokračují

téměř bez výjimky dále lepším a plnějším životem – životem bohatším, než byl ten, v němž své psychické vyhoření prožili“ (Křivohlavý, 2012, s. 13).

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SYNDROM VYHOŘENÍ

Při burnout syndromu se dotyčný cítí emočně i fyzicky vysílený. Od deprese nebo prosté únavy se syndrom vyhoření liší hlavně tím, že se vztahuje výhradně na onu krizovou oblast a jeho součástí jsou **pochybnosti o smyslu své práce**.¹ „Každý zná průvodní jevy tělesné únavy, co však znamená vyčerpání emoční? Existuje několik pojmů, jež tento stav vyjadřují přesněji (viz tabulka). Jedná se především o pocity, které bývají spojovány spíše s depresí“ (Stock, 2010, s. 19 - 20).

Tab. 1. Znaky vyčerpání při burnout syndromu

Emoční	Fyzické
<ul style="list-style-type: none"> • sklíčenost 	<ul style="list-style-type: none"> • nedostatek energie, slabost, chronická únava
<ul style="list-style-type: none"> • bezmoc, beznaděj 	<ul style="list-style-type: none"> • svalové napětí, bolesti zad
<ul style="list-style-type: none"> • ztráta sebeovládání, např. nekontrolovatelný pláč nebo podrážděnost doprovázená výbuchy vzteku 	<ul style="list-style-type: none"> • náchylnost k infekčním onemocněním
<ul style="list-style-type: none"> • pocity strachu 	<ul style="list-style-type: none"> • poruchy spánku
<ul style="list-style-type: none"> • pocity prázdnoty, apatie 	<ul style="list-style-type: none"> • funkční poruchy, např. kardiovaskulární a zažívací potíže
<ul style="list-style-type: none"> • ztráta odvahy a osamocení 	<ul style="list-style-type: none"> • poruchy paměti a soustředění

1.1 Rizikové faktory a ohrožené skupiny

Zvláště u některých profesí se syndrom vyhoření projevuje častěji než u ostatních. Teoreticky může syndrom vyhoření postihnout kohokoli, kdo – lapidárně řečeno – něco dělá (nepostihuje jen lidi jako zaměstnance; může se vyskytnout např. i u někoho, kdo dlouhodobě pečuje o nemocného člena rodiny nebo se snaží zvládnout nelehkou rodinnou situaci. Z hlediska druhu práce jsou však nejpravděpodobnějšími kandidáty na burnout lidé v tzv.

¹<http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/> [cit. 23-02-2015]

pomáhajících profesích – ti, **kteří pracují s jinými lidmi**, jež od nich něco potřebují. Z osobnostních předpokladů je z hlediska syndromu vyhoření nevýhodná přecitlivělost, perfekcionismus, sklon k workoholismu, pedantství, přílišný (naivní) optimismus a počáteční nadšení.²

Jsou to například:

- lékaři
- zdravotnický personál (dentisté, zdravotní sestry)
- psychologové a psychoterapeuti
- sociální pracovníci
- učitelé
- policisté
- pracovníci v nápravných zařízeních (příslušníci, dozorcí, strážníci)
- sportovci
- vedoucí pracovníci všech stupňů
- podnikatelé a manažeři
- úředníci
- sociální kurátoři atp.

Psychické vyhoření je způsobeno:

- dlouhodobý bezprostřední osobní styk s lidmi (v našem případě s odsouzenými)
- dlouhou dobu trvající pracovní nasazení
- přetížení kladením mimořádných požadavků na pracovníka
- příliš strohý pracovní režim (rutina)
- diktátorský a manipulativní režim nadřízeného
- přetěžování, tj. velké množství úkolů, pacientů, zákazníků, klientů atp. v poměru ke kapacitě zaměstnanců
- nedostatek personálu, prostředků, času atp.
- absence kladného oceňování práce podřízených (pochvaly, odměny, uznání)

²<http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/syndrom-vyhoreni-uvod/ohrozene-druhy/> [cit. 23-02-2015]

- chybí úcta (respekt) k lidem
- důsledkem ponižování, urážení, mobbing³, pomluvy, atp.
- málo příležitostí k odpočinku
- vedení příliš necitlivé k potřebám podřízených.

Ohrožen je zpravidla ten jedinec, který vstupuje do svého povolání s velkým nadšením a očekáváním, plný ideálů. Obětuje pro práci svůj čas, pohodlí, rodinné zázemí. Posléze přichází stav, který by se mohl srovnat s fází po prvotní zamilovanosti, kdy můžeme zjistit, že práce nám neposkytuje dostatečné uspokojení, dostáváme čím dál více úkolů, které nemůžeme časově zvládat. Je těžké říkat „ne“. Důsledkem bývá často rozvinutý syndrom vyhoření. Stává se, že v důsledku vyhoření lidé mění svá zaměstnání zcela razantně. Kdy například psycholog zanechal své práce a šel pracovat manuálně.

1.2 Fáze vyhoření

Burnout nikoho jen tak nepřepadne; jde až o závěrečné stadium pozvolného, několik měsíců až let trvajících procesu, o důsledek dlouhodobého stresu, špatně zvolených nebo chybějících copingových mechanismů (postupů při zvládnání stresu) a to vše na pozadí osobnostních předpokladů. Vývoj vyhoření podle Edelwiche a Brodskyho (1980) probíhá v pěti fázích:

1. **Nadšení** - Začínající pracovník srší elánem, má velká (a nerealistická) očekávání. Dobrovolně pracuje přesčas, práce ho zcela naplňuje, identifikuje se se svou profesí, a tak zanedbává volnočasové aktivity.
2. **Stagnace** - Počáteční nadšení uvažuje, dotyčný se ve své profesi už trochu zorientoval a zjistil, že má svá omezení a že ne všechny ideály půjdou naplnit. Rovněž se už začíná ohlížet i po jiných, než jen pracovních věcech – bere v potaz osobní potřeby, koníčky.

³ Pojem pochází z anglického slova „to mob“, což znamená urážet nebo utlačovat. (Angelika Kallwass, 2007, s. 19).

3. **Frustrace** - Pracovníka začínají zajímat otázky efektivity a smyslu vlastní práce, protože se opakovaně setkal s nespolupracujícími klienty, technickými a byrokratickými překážkami. Mohou se vyskytnout spory s nadřízenými i počínající emocionální a fyzické potíže.
4. **Apatie** - Stadium apatie přichází po déletrvajících frustracích, když na frustrující situaci nemá dotyčný vliv (ať už domněle, nebo objektivně). Mnozí lidé se potýkají s tzv. HH-syndromem charakterizovaným 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.
5. **Vyhoření** - Jako poslední nastává období emocionálního vyčerpání, depersonalizace (pocit ztráty sebe, vnímání sebe jen jako kolečka ve stroji atp.), pocitu ztráty smyslu a vůbec všech možných projevů syndromu vyhoření popsaných na jiných místech tohoto webu.

Jednotlivé fáze přecházejí do dalších tak hladce a nepostřehnutelně, že dotyčný si to, co se dělo, uvědomí teprve ve chvíli, kdy už je po všem. Tím hlavním, co odlišuje nevyhořelého perfekcionista, nadšence a pilného pracovníka od toho, u koho se syndrom vyhoření rozvine, je míra ne/realističnosti očekávání a aspirací.⁴

Christian Maslach (in Křivohlavý, 1998) dělí fáze vyhoření následovně:

1. *„Idealistické nadšení a přetěžování.*
2. *Emocionální a fyzické vyčerpání.*
3. *Dehumanizace druhých lidí jako obrany před vyhořením.*
4. *Terminální stadium: stavění se proti všemu a objevení syndromu burnout v celé jeho pestrosti („sesypání se“ a vyhoření všech zdrojů energie)“ (Křivohlavý, 1998, s. 61).*

⁴<http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/syndrom-vyhoreni-uvod/faze-vyhorivani/> [cit. 23-02-2015]

Na obou modelech fáze vyhoření si lze všimnout, že na počátku stojí téměř pokaždé jedinec plný optimismu, nadšení, odhodlání. Jedinec, který si věří. Bohužel na konci je člověk s opačným postojem. Člověk, který ztratil smysl života, neví, jak dál, pouze „přežívá“ každý den.

1.3 Diagnostika syndromu vyhoření

Pokud chceme syndrom vyhoření správně diagnostikovat, je dobré umět jej správně odlišit od jiných negativních psychologických stavů. Jak bylo již uvedeno, burnout syndrom provází mnoho příznaků, ale tyto příznaky mohou být v počátečním stadiu často shodné s jinými známými chorobami či poruchami. Proto je důležité hledat takové příznaky, které jsou pro syndrom vyhoření přímo specifické.

Mezi tři základní symptomy vyhoření lze zařadit emocionální vyčerpání, depersonalizace a snížený pracovní výkon. Emocionální vyčerpání, ztráta chuti k životu, nedostatek sil k jakékoli činnosti a nulová motivace k nějaké činnosti jsou považovány za základní příznaky burnout syndromu.

Depersonalizace jako projev psychického vyčerpání se zřetelně projevuje u lidí, kteří mají velkou potřebu reciprocity, tj. kladné odezvy (odpovědi) od těch, kterým se věnují (např. ve službách, pečovatelské a učitelské činnosti, vedení pracovního týmu). Když se jim této kladné odezvy nedostává, zahořknou a staví se k druhým lidem cynicky. Přestávají v nich vidět lidské osobnosti, ztrácejí k nim povinný respekt a bezpodmínečnou úctu. V extrémním případě s nimi jednají jako s neživými předměty.

Se sníženým pracovním výkonem coby charakteristikou syndromu psychického vyhoření, se setkáváme především u lidí s nízkou mírou zdravého „sebecenění“, „sebehodnocení“, „sebedůvěry“ (tzv. self-esteem). Tím, že si sami sebe moc necení, nemají ani dostatek energie ke zvládnutí stresových situací, konfliktů a životních těžkostí (Křivohlavý, 2012).

V některých profesních skupinách existují značné pohlavní rozdíly. Tak v povoláních jako hasič, policista nebo psychiatr dominují převážně muži; péči o nemocné, předškolní výchově, sociální práci a učitelství se z větší části věnují ženy.

„Objevitel“ vyhoření Herbert Freudenberg (in Poschkamp, 2013) tvrdí, že ženám hrozí vyhoření ve větší míře. To se dá vysvětlit převzetím rolí a funkcí, které překračují vlastní potenciál. Dvojnásobná zátěž rodinných a pracovních povinností, které mají být plněny s maximálním nasazením vytčeným vlastní osobou, vede téměř nepochybně k hlubokému

vnitřnímu vyčerpání. V mnoha nových nálezech se ukazují rozdíly v neprospěch žen. Někteří autoři vysvětlují tyto pohlavní rozdíly tak, že se ženy silně emocionálně angažují častěji než jejich mužští kolegové. To zase může vést, při nevýhodných pracovních podmínkách, k většímu „vydání se“ a většímu emočnímu vyčerpání (Poschkamp, 2013).

K diagnostikování syndromu vyhoření se používá různých metod. Nejběžnějšími metodami je sebezpozorování, či pozorování druhými lidmi (např. změna chování člověka), anamnézy, pohovor a dotazníkové metody, kterých existuje několik a většinou se jedná o sebe-diagnostické nástroje. Další metodou může být např. využití sémantického diferenciálu, používajícího bipolární adjektiva.

Nejčastěji používanou dotazníkovou metodou k odbornému vyšetření syndromu vyhoření je již zmiňovaná metoda MBI – Maslach Burnout Inventory. Navrhla ji Ch. Maslach a S. Jackson. Hodnotí domény emocionálního vyčerpání, depersonalizace, osobní uspokojení na sedmistupňové škále a obsahuje 22 položek. Tento dotazník byl v roce svého vzniku, tedy v roce 1981, určen pouze pro diagnostiku lidí pečujících o druhé. V průběhu několika let však prošel úpravami, např. Maslach Burnout Inventory - General Survey a je možné ho používat pro všechny typy profesí. Jsou však i metody určené pro jednotlivé profesní skupiny, např. pro učitele Heidelberger Burnout Test.

Autorská dvojice A. Pines a E. Aronson vytvořila dotazník BM – Burnout Measure - Měřítko syndromu burnout. Tento dotazník umožňuje měřit intenzitu celkového vyčerpání, tj. vyčerpání fyzického, emocionálního a mentálního. Je to druhý nejčastěji ve světě používaný nástroj k měření syndromu vyhoření.

Inventář projevu syndromu vyhoření vypracovali Hennig a Keller. Vyhodnocuje rozumovou, emocionální, tělesnou a sociální rovinu člověka. Má 24 položek.

Na celou šíři problematiky vyhoření se zaměřuje dotazník autorů Hawkinse, Minirtha, Meyera a Thursmana. Tento dotazník obsahuje také 24 položek, odpovědi na ně jsou však pouze „ano“ a „ne“, kdy kladná odpověď směřuje k syndromu vyhoření a záporná ho naopak popírá. Pokud je tedy většina odpovědí kladných, je zde možnost výskytu syndromu vyhoření.

Po roce 2000 vznikají nové metody diagnostiky syndromu vyhoření a to např. Oldenburg Burnout Inventory - OLBI nebo Copenhagen Burnout Inventory – CBI.⁵

⁵<http://burgerova.blog.cz/0902/diagnostika-syndromu-vyhoreni/> [cit. 25-02-2015]

Mezi neúčelné patří samoléčení, které zejména u zdravotníků překračuje běžně zneužívané prostředky (kofein, nikotin, alkohol, lehké drogy), protože pro tuto skupinu je standardně dostupná celá paleta psychofarmak vedoucích většinou dost rychle k závislosti, zejména anxiolytik nebo stimulantů. Nežádoucí účinky takovéto samoléčby vyvolávají další problémy a bludná spirála se zaškrcuje. Pro řadu lidí je anxiolytikem i jídlo, zejména sladkosti a mezi nimi čokoláda. Stažení se do izolace nebo její aktivní vytvoření agresivními projevy je rovněž postupem destruktivním. Výsledkem bývá neproduktivní sebelítost nebo auto-agresivní postoje.

K účelným patří vyčištění interpersonální situace a dobré sociální kontakty jak na pracovišti, tak zejména v rodině. Pro dosažení těchto cílů musí začít každý sám u sebe a zaujmout k sobě kladný postoj. Zakladatel transakční analýzy, Eric Berne, postuloval filozofii své školy větou: člověk potřebuje několik pohlazení denně, jinak mu vysychá mícha. Pohlazením se rozumí nejen fyzický kontakt, ale také přijetí a ocenění sebe i druhých v psychosociální rovině. Pohlazení můžeme získat od druhých, především by však měl každý umět pohlazit se také sám. To není seberozmazlování, to je naplnění skutečné potřeby. Nejen teď a tady, ale i ve vztahu k budoucnosti.⁶

⁶<http://zdravi.e15.cz/clanek/priloha-lekarske-listy/prevence-burnout-syndromu-355837> [cit. 25-02-2015]

2 PŘÍSLUŠNÍK VĚZEŇSKÉ SLUŽBY A SYNDROM VYHOŘENÍ

Vysokou pracovní zátěž musí zvládat příslušník ve vězeňské službě. Samozřejmě pracovní náplně jsou různorodé a liší se dle vykonávané funkce, ale obecně můžeme říci, že syndromem vyhoření jsou ohroženi bez výjimky všichni příslušníci, ať jsou na pozici strážného, dozorce nebo vedoucího pracovníka. Musí zajišťovat každodenní bezproblémový chod věznice, komunikovat s odsouzenými, řešit nastalé krizové situace, zároveň jsou ovlivněni netypickým uzavřeným prostředím a každodenní rutinou.

2.1 Povinnosti a oprávnění příslušníka Vězeňské služby

Příslušník je povinen plnit služební povinnosti a úkoly vyplývající pro něj ze zákonů a z dalších obecně závazných právních předpisů a z rozhodnutí a příkazů nadřízených.

Příslušník je povinen jednat s osobami ve výkonu vazby a ve výkonu trestu odnětí svobody vážně a rozhodně, respektovat jejich práva, zabraňovat krutému nebo důstojnost ponižujícímu zacházení s těmito osobami i mezi nimi navzájem a působit k naplňování účelu výkonu vazby a výkonu trestu odnětí svobody.

Při provádění služebních zákroků a služebních úkonů je příslušník povinen dbát cti a důstojnosti osob, s nimiž jedná, i své a nepřipustit, aby těmto osobám vznikla bezdůvodná újma a aby případný zásah do jejich práv a svobod překročil míru nezbytnou k dosažení účelu sledovaného služebním zákrokem nebo služebním úkonem.

Dovolují-li to okolnosti a povaha služebního zákroku, je příslušník povinen před jeho provedením:

- a) prokázat svou příslušnost k vězeňské službě,
- b) použít domluvy, výzvy nebo varování k dosažení účelu zákroku bez jeho provedení; před výzvou použije příslušník slova "jménem zákona".

Příslušník ve službě je povinen zakročit v mezích stanovených tímto zákonem a dalšími obecně závaznými právními předpisy:

- páchá-li osoba ve výkonu vazby nebo ve výkonu trestu odnětí svobody trestný čin nebo kázeňský přestupek, popřípadě je-li důvodné podezření z jejich páchání,
- maří-li osoba ve výkonu vazby nebo ve výkonu trestu odnětí svobody účel výkonu vazby nebo výkonu trestu odnětí svobody,

- je-li narušován pořádek nebo ohrožována bezpečnost v prostorách Vězeňské služby, věznice pro místní výkon trestu, soudu, státního zastupitelství nebo ministerstva nebo při předvádění a eskortách osob z výkonu vazby nebo trestu odnětí svobody.⁷

2.2 Specifika práce ve vězeňské službě

Jedním z důležitých úkolů vězeňského psychologa je již tradičně i posuzování psychické způsobilosti uchazečů o službu u Vězeňské služby České republiky (dále jen VS ČR) a výběr vhodných zaměstnanců.

Právě pro výběr pracovníků ozbrojených složek se jeví potřeba sladit požadavky praxe a schopnosti uchazeče jako skutečně důležitý předpoklad pro úspěšné zvládnutí služby. Vybrat vhodné zájemce na pozice „se zbraní“, nelze přejít pouze krátkým pohovorem. I praxe potvrzuje, jak je přínosné mít k dispozici podrobnější data o osobnosti uchazeče, neboť podstatná část zájemců je vždy zařazena mezi nevhodné a nezpůsobilé. Kritika a vina za tuto situaci ve VS ČR je často dávána psychologům, protože u nich uchazeči „neprocházejí“, oni je prohlašují za nezpůsobilé. To je jistě neoprávněné, neboť celá situace je mnohem složitější a není a nemůže být vinou psychologa, jestliže se do služby hlásí vysoké procento nevhodných zájemců.

Na tomto místě je dobré připomenout také zažitá mýty, které se v oblasti profesionálního výběru vyskytují. Výjimkou není bohužel ani české vězeňství:

„Mýtus, že psycholog při výběru pracovníků likviduje instituci, slouží k přesunu odpovědnosti za stav vlastní instituce. Ve skutečnosti je úroveň výběru dána (mimo jiné) úrovní populace uchazečů a nastavením kritérií výběru.

Mýtus, že psycholog je ten, kdo vybírá, slouží k přesunu odpovědnosti za výběr pracovníků. Ve skutečnosti je psychologické vyšetření pouze jedním ze zdrojů informací.

Mýtus, že máme málo uchazečů, protože lidé se bojí přísného psychologa, slouží k přesunu odpovědnosti za „Public Relations“⁸ (tvorbu image instituce a za práci s lidskými zdroji). Ve skutečnosti je množství uchazečů dáno přitažlivostí instituce, povahou a podmínkami práce a schopnostmi instituce se prezentovat navenek.

⁷http://bezpecnostni-sbory.wbs.cz/clanky/6-2009/vezenska_sluzba.htm#_ftn1/ [cit. 02-03-2015]

⁸ Public Relations – styk s veřejností

Obecně asi platí, že mýty z oblasti profesionálního výběru představují racionalizační mechanismy, jejichž pomocí se řídicí pracovníci zbavují odpovědnosti, aby si usnadnili život a možná do jisté míry též ospravedlnili své další působení ve funkci.“

(Netík, 2003, str. 15-16)

2.3 Osobnost uchazeče o službu ve vězeňství

Při výběru je tedy podstatné správně posoudit míru vhodnosti uchazeče na obsazované místo, tzv. způsobilost uchazeče.

Základní podmínky pro posouzení způsobilosti pro přijetí do služebního poměru k VS ČR jsou stanoveny zákonem. Uchazeč musí splňovat věkovou hranici nad 18 let, morální a občanskou bezúhonnost, splnění kvalifikačních předpokladů stanovených pro výkon funkce (vždy minimálně středoškolské vzdělání), předpokladem je fyzická, zdravotní a duševní způsobilost a samozřejmě úspěšně absolvované přijímací řízení.

Z pohledu psychologa by příslušník VS ČR měl být schopen reálného pohledu na sebe i okolí, zdravě sebekritický, relativně vyrovnaný, tj. odolný vůči zátěži, bez sklonů k impulzivitě či explozivitě, s přiměřenými předpoklady pro vytváření dalších sociálních dovedností, odpovědný, dominantní, bez prvků agrese a nepřiměřené autokratičnosti, schopný prosazovat sebe i své názory. Měl by být pozitivně motivován k práci s lidmi, schopný kooperovat s kolegy, bez kompenzačních mechanismů ve vztahu k obviněným či odsouzeným. Schopnost identifikovat se s profesí a reprezentovat ji na veřejnosti by měla být samozřejmostí.

Stručně řečeno, příslušník VS ČR by měl být zralý lidsky a odborně, schopen řešit běžné životní situace, konflikty i problémy. Chování příslušníka pracujícího s vězněnými osobami by mělo být vstřícné, jasné, srozumitelné a důsledné. Pochopitelně by měl být příslušník zdravý a fyzicky zdatný (Netík, Urbanová in Vokurka, 1997).

Pracovní zařazení

V současné době, kdy vzrůstá procento nezaměstnanosti, lze předpokládat rostoucí zájem uchazečů o přijetí do VS ČR. Nabízí se ovšem otázka, zda mají dostatečné představy o práci a vhodné motivaci. Ze zkušenosti při výběru uchazečů docházíme k neuspokojivému zjištění, že představy o vlastní práci ve věznicích jsou často zkreslené, nedostatečné a neodpovídají realitě.

Práci příslušníků ve VS ČR lze rozdělit do dvou základních oblastí. Jedná se o práci u Vězeňské nebo Justiční stráže. **Vězeňská stráž** zahrnuje strážní a eskortní službu a práci ve výkonu vazby a trestu, kde se jedná o práci klasických dozorců. U strážní a eskortní služby se předpokládá především fyzická zdatnost, výcvik pro použití donucovacích prostředků, znalost právních předpisů. Předpokladem je také emocionální stabilita, sebekázeň, sebedůvěra, která napomáhá psychické odolnosti. Dozorcí zajišťují bezpečnost a dodržování zákonů a předpisů, a to i za pomoci represivních opatření, ale musí mít také sociálně komunikativní schopnosti, schopnost empatie i dostatek odborných znalostí, které jim umožní úzkou spolupráci se specialisty, odbornými zaměstnanci. **Justiční stráž** zajišťuje bezpečnost soudních budov, soudních procesů a soudních úředníků. Při své práci se justiční stráž dostává do kontaktu s veřejností širokého sociálního spektra. Svým jednáním a vystupováním musí vzbuzovat přirozenou autoritu, předcházet konfliktním situacím a každý služební zážitek musí zvládnout po stránce praktické, právní i psychologické. (Vaňák, 1995).

Specifika pracovní zátěže příslušníka VS ČR

V práci se člověk setkává nejčastěji s běžnými a obvyklými situacemi, k jejichž zvládnutí nepotřebuje vyvíjet žádné zvláštní úsilí. Pokud se však objeví nové neobvyklé podněty či situace, je nucen hledat jiné postupy myšlení a jednání, což pro něj představuje určitou psychickou zátěž. Při snaze stávající situaci řešit, může reagovat v podstatě dvěma základními způsoby: pasivním nebo aktivním vyrovnáváním se. Mezi nejčastější typy psychické zátěže, se kterými se jedinec v práci setkává, patří nepřiměřené úkoly a požadavky, problémové situace, bariéry omezující prostor pro rozhodování, frustrace apod. (Provazník, 2002).

V profesi příslušníka VS ČR můžeme konstatovat, že nové a neobvyklé situace a tlak na jejich okamžité řešení jsou běžnou, každodenní, součástí práce. Převážnou většinu činností, kterou vykonávají, je tedy možno zařadit mezi činnosti exponované, tj. mezi činnosti, při nichž je jedinec vystaven zvýšené psychické zátěži a stresu.

„Profese příslušníka VS ČR je považována za exponovanou profesi v tom smyslu, že je při ní nutná značná aktivizace vyšších nervových funkcí a tato aktivizace pak vyžaduje neustálou sebekontrolu, značnou koncentraci pozornosti a ostražitosti, schopnost rychlého rozhodování, pružnost a rychlost myšlení, schopnost řešení problémových situací a konfliktů, odolnost vůči různým frustrujícím podmínkám a okolnostem.“ (Škopec, 1996, s. 17).

Mezi nejčastější rizikové faktory vzniku stresu pro příslušníky VS ČR patří především směnný systém v podobě nepřetržitého provozu, hluk, agrese mezi obviněnými a odsouzenými, práce s obtížně přizpůsobivými vězni, konflikty v interpersonálních vztazích mezi vězeňským personálem a vězni, nároky týmové práce, práce v izolovaných a atypických podmínkách, stereotyp, nutnost vstupovat do konfliktních situací a řešit je, zvýšená zodpovědnost, nutnost rozhodování v časové tísní, pocit ohrožení vlastního života a bezpečnosti, absence pozitivní zpětné vazby a ocenění, malý pocit uznání ze strany společnosti, nevyhovující technické vybavení a hygienické podmínky atd. (Škopec, 1996).

Důsledky naznačené psychické zátěže samozřejmě ovlivňují psychickou i fyzickou odolnost jedince, která se postupně snižuje. Mohou se proto objevit nejrůznější psychosomatické obtíže. Ať už se jedná o deformaci chování v podobě větší agresivity, egocentrismu, snížené empatie až vyhoření nebo o nejrůznější zdravotní problémy jako je hypertenze, zvýšená rizikovost vzniku kardiovaskulárních chorob atd. Můžeme konstatovat, že podobné problémy se v profesi příslušníka vězeňské stráže vyskytují na celém světě. Výzkumy například ze švédských či amerických věznic vykazují velmi podobné výsledky a problémy zaměstnanců jako v ČR. Dlouhodobá konfrontace s lidským utrpením, s existenciálními otázkami života a smrti, zločinností, chybění viditelných výsledků práce, nízký sociální status, časté pracovní přetížení, stres vede k většímu riziku postižení kardiovaskulárními onemocněními, vzrůstající přímo úměrně s věkem a délkou služby, zanechává následky (Harenstam, 1989).⁹

⁹ <http://www.mvcr.cz/soubor/psychologie-v-bezpecnostnich-sborech-sbornik-2009-pdf.aspx>[cit. 02-03-2015]

3 PREVENCE A LÉČENÍ SYNDROMU VYHOŘENÍ

Pokud víme, jaké faktory hrají roli při vzniku syndromu vyhoření, můžeme se lépe chránit. Všechna opatření, jejichž cílem je uchování lidského zdraví, totiž vycházejí právě z výše popsaných rizikových faktorů (Stock, 2010).

Vyhoření je plíživý proces táhnoucí se několik let, přiživovaný zodpovědnou osobností, vztahovou strukturou k lidem, kteří někoho potřebují, a organizační strukturou, která nedokáže nabídnout skoro žádné možnosti (psychické) regenerace. Na tomto pozadí by byla každá metoda, která slibuje rychlý úspěch při zvládání problémů, neseriózní. Způsoby chování se vrývaly několik let, někdy desetiletí. Normy, názory a hodnotové standardy jsou součástí vlastní osobnosti a mají určitou hodnotu. Samotné poznání, že toto všechno přispívá k tomu, že člověk ve své práci vyhořívá, je bolestivé. Zbavit se těchto zvyklostí, způsobů chování a hodnot a nahradit je zdravými postoji a způsoby chování potřebuje čas a vytrvalý trénink. I probíhající proces vyhoření a odpovídající léčba nezaručují, že je člověk proti vyhoření obrněný. Proti vyhoření neexistuje žádná imunizace (Poschkamp, 2013).

Prevence syndromu vyhoření se dá obecně rozdělit do dvou hlavních přístupů, a to:

1. Prevence syndromu vyhoření na úrovni jednotlivce, kde jde především o aktivity pracovníka samého, kterými bojuje proti tomuto syndromu nebo jeho vzniku. Jsou to aktivity zaměřené na jinou činnost, než je zaměstnání. Aktivity mohou být sportovní, duchovní, společenské, ale také podporující psychickou rovnováhu člověka. Většinou jsou zaměřené na to, co člověka baví, přináší mu radost a uspokojení. Pracovník, který je již v nějaké fázi procesu syndromu vyhoření potřebuje znovu nalézt smysluplnost činnosti, kterou vykonává, získat znovu chuť k práci a dalším aktivitám.

„Když nejsme sami v pořádku, něco chybí i tomu, co děláme pro druhé. Proto je péče o sebe sama stejně důležitá jako péče o druhé. I ve známém výroku „Milovati budeš.“ se říká, že milovati máme druhé „jako sami sebe“. (Křivohlavý, Pečenková, 2004, s. 14.)

Je důležité si uvědomit, že situaci nevyřeší užívání návykových látek (tabák, káva, léky atd.), únik před pracovní zátěží nebo čekání, že se to nějak vyřeší. Ani agrese a obviňování druhých není řešením a naopak se jimi oslabuje sociální opora, která je při prevenci, ale i zvládání syndromu vyhoření velice důležitá. Mohou to být např. projevy uznání, naslouchání, povzbuzování, ale také spolupráce nebo soucítění.

Záleží také na osobnostních charakteristikách člověka. Každý člověk je jiný a tak se i k těžkostem staví jinak. V některých případech je potřeba podstoupit psychoterapii.

2. Prevence na úrovni organizace, ve které klíčovou roli zastává vedoucí organizace, jako prosazovatel jasné struktury organizace a firemní kultury. Důležití jsou však i sami pracovníci, kteří často některá preventivní opatření sami vyžadují.

Nepostradatelnou součástí prevence syndromu vyhoření je týmová spolupráce. Zároveň je to jedna ze základních podmínek efektivní péče o klienta, ale také zdroj další motivace, radosti, důvěry v kolektiv a vědomí, že každý pracovník má v týmu své místo a je pro tým přínosem. Pokud mají lidé různé názory, postoje a pracovní tým výrazně nepřátelsky soupeří, je zde vyšší fluktuace, rozvoj zdravých sociálních sítí ztěžují společenské normy sociální interakce a komunikace. Pro účinnou funkci týmové spolupráce je potřebný vedoucí, který je schopen takovouto atmosféru na pracovišti vytvořit. Základním předpokladem jsou vlastnosti, které jsou vhodné pro manažerskou práci. Některé z nich jsou vrozené (sociální citění, charisma, potřeba řídit, inteligence, výkonová orientace, extroverze) a ostatní jsou získané, které se mohou výcvikem a vzděláním změnit (např. odborné znalosti, praktické a technické dovednosti, dobrá duševní a tělesná kondice). Pokud je v organizaci vedoucí, který se nezabývá pouze prosperitou a kvalitou služeb organizace, ale také potřebami a problémy svých pracovníků, riziko vzniku syndromu vyhoření je nižší. Velice přínosné je vytvoření sociálně citlivého prostředí, kde vedoucí zohledňuje rodiny svých pracovníků v rozpisech služeb, různé společenské akce v rámci organizace nebo poukázky pro pracovníky na sportovní či kulturní akce. Tím, že se sníží fyzický i psychický stres pracovníků, kteří budou mít možnost využívat tyto výhody, sníží se tím i náklady na nemocenské dávky a fluktuaci pracovníků, což bude samozřejmě vést i k lepší kvalitě služeb v organizaci.

Stejně prospívá i spoluúčast pracovníků na rozhodování, která může být v mnoha směrech i nápomocná. Pracovníci často o svých klientech vědí více než lékař z dokumentace a také pocit, že pracovník může něčím pomoci, ať už lékaři nebo klientovi zvyšuje jeho sebevědomí a i smysluplnost práce. Spolupráce s managementem může být prospěšná např. při vybavování pracovišť, kdy pracovníci opět vědí více o potřebnosti konkrétního přístroje, nábytku atd.

Vedoucí také musí dát možnost pracovníkům průběžně se vzdělávat. Pokud není vzdělávání zabezpečeno, pracovník ztrácí zájem, je narušena složka zdravého fungování pracovníka. V posledních letech se nabídka různých vzdělávacích akcí rozšířila. Mohou to být konference, semináře, ale také různé stáže, studijní pobyty či návštěva ve stejném, nebo po-

dobném zařízení se záměrem vyměnit si vzájemně informace, nové zkušenosti a dovednosti.

Zdravotničtí pracovníci nejsou zatíženi pouze fyzicky a psychicky, ale také chemicky a fyzikálně, což znamená, že při své práci pracují s léky, dezinfekčními přípravky, je zde riziko infekce atd., a proto by vedoucí organizace měl pracoviště dostatečně zabezpečit. Nejdůležitějším prvkem prevence na úrovni organizace v péči o psychické zdraví pracovníků je supervize. *„Je to ústřední forma podpory, při níž se můžeme nejen soustředit na vlastní obtíže v práci, ale také se podělit se svým supervizorem o část odpovědnosti za práci s klienty. Je součástí našeho neustálého profesního učení a vývoje, včetně toho, že nás postupně naučí, jak se sami stát supervizory“.* (Hawkins, Shohet, 2004, s. 34) Nadřízený nemá za úkol jen pracovníka uklidnit, musí mu umožnit procítit emoční nepokoj v bezpečnějším prostředí supervize. Ta nám může dát příležitost podívat se na věci s odstupem a uvažovat, příležitost vyvarovat se snadné cestě obviňování druhých, ať už jsou to klienti, spolupracovníci, pracovník sám, organizace atd.

Dobrá prevence syndromu vyhoření je lepší než jeho léčba. Člověk si musí uvědomit, že na prvním místě je jeho zdraví, a podle toho se k sobě chovat. I když se pracovník snaží svým klientům pomoci, být jim k dispozici vždy když to potřebují, nebude jim schopen pomáhat efektivně, pokud bude mít sám problémy. Prevence syndromu vyhoření by proto neměla být zájmem pouze jednotlivce, ale celé skupiny pracujících, ať už kolegů, či vedoucích organizací.¹⁰

3.1 Léčba syndromu vyhoření

Tak jako u jiných nemocí, i u syndromu vyhoření je velice důležité začít s léčbou co nejdříve. Nejjednodušší je bojovat s vyhořením už ve fázi stagnace. Bohužel jde však o plíživý proces, a proto si mnoho lidí ani neuvědomí, že se blíží nějaké nebezpečí. Pokud tedy problém dospěje až do konečné fáze vyhoření, je nejefektivnější svěřit se do péče psychologů či psychiatrů. Úspěchy jsou pozorovány u kognitivně-behaviorální terapie či logoterapie. Zvolený postup však závisí především na domluvě mezi terapeutem a postiže-

¹⁰<http://burgerova.blog.cz/0902/prevence-syndromu-vyhoreni> [cit. 09-03-2015]

ným jedincem. Terapie se pak zabývá především otázkami zdravého životního stylu, posílení mezilidských vztahů a získání realističtějšího postoje k zaměstnání.

Důležitá je i pomoc ze strany zaměstnavatele, který může přistoupit k určitým opatřením, jako například snížení požadavků na pracujícího a vytvoření nesoutěživého prostředí na pracovišti. Dalšími kroky může být změna pracovní pozice či nové vymezení pracovních povinností.¹¹

Tab. 2. Stručný přehled rizikových faktorů a odpovídajících protiopatření.

Vysoká pracovní zátěž	Zvyšovat schopnost nést zátěž prostřednictvím kondičního cvičení, vyvážeností a využitím podpory okolí Zmírnit zátěž – pohovořit s nadřízenými, používat zavedené modely pracovní doby nebo změnit pracovní náplň Změnit pracovní pozici, dát výpověď
Nedostatek samostatnosti	Pohovořit s nadřízenými, změnit pracovní pozici, dát výpověď
Nedostatek uznání	Pohovořit s nadřízenými, změnit pracovní pozici, dát výpověď
Špatný kolektiv	Pohovořit s kolegy, iniciovat změny Navrhnout supervizi nad pracovní skupinou
Nespravedlnost	Pohovořit s nadřízenými, změnit pracovní pozici
Motivátory	Změnit přístup
Nízká odolnost	Posilovat odolnost vůči zátěži prostřednictvím kondičního cvičení, sociální opory, vyváženosti, časového managementu
Konflikt hodnot	Změnit pracovní pozici, dát výpověď

¹¹<http://nemoci.vitalion.cz/syndrom-vyhoreni/> [cit. 09-03-2015]

3.2 Poskytování ozdravných pobytů příslušníkům VS ČR

Velice důležitým faktorem pro práci příslušníka je možnost relaxace (sportovní využití, kultura, sebevzdělávání aj.). Příslušníci mají jednak nárok na ozdravný pobyt, ale mohou také využít příspěvku z fondu kulturních a sociálních potřeb. Tyto "výhody" jsou bezesporu nápomocné v regeneraci těla i ducha a jsou takovým benefitem k výkonu takto náročné profese.

Příspěvek z fondu kulturních a sociálních potřeb lze poskytnout na:

- rekreaci a zájezdy tuzemské a zahraniční,
- na dětskou rekreaci,
- na ozdravnou rehabilitaci a v souvislosti s ozdravným pobytem,
- provoz zařízení, která slouží kulturnímu a sociálnímu rozvoji zaměstnanců,
- jiné možnosti čerpání příspěvku.

Zákon č. 361/2003 Sb. o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, konkrétně § 80 upravuje **využití ozdravných pobytů pro příslušníky** takto:

(1) Příslušník, jehož služební poměr trval alespoň 15 let, má nárok na ozdravný pobyt k upevnění tělesného a duševního zdraví v trvání 14 dnů nepřetržitě v kalendářním roce.

(2) Dobou rozhodnou pro vznik nároku na ozdravný pobyt je doba trvání služebního poměru a doba trvání služebního poměru vojáka z povolání. Do doby rozhodné se započítávají též doby započtené podle § 224 odst. 1 až 3 a odst. 5.

(3) Ozdravný pobyt se provádí formou lázeňské léčebně rehabilitační péče nebo tělesných rehabilitačních aktivit.

(4) Ozdravný pobyt formou lázeňské léčebně rehabilitační péče lze příslušníkovi poskytnout na základě doporučení lékaře poskytovatele zdravotních služeb, i když nesplňuje podmínku uvedenou v odstavci 1.

(5) Ozdravný pobyt organizuje a náklady s ním spojené hradí bezpečnostní sbor. Účast na ozdravném pobytu se považuje za dobu služby v rozsahu, který připadá na 2 týdny při rovnoměrném rozvržení doby služby.

(6) Příslušníkovi, který nemohl ozdravný pobyt v kalendářním roce nastoupit pro závažné překážky na jeho straně, nárok na ozdravný pobyt zanikne. Nemohl-li příslušník nastoupit ozdravný pobyt pro překážky na straně bezpečnostního sboru, určí mu služební funkcionář nástup na ozdravný pobyt v následujícím kalendářním roce.¹²

Příslušníci mají možnost vykonání ozdravného pobytu v jednom ze tří rekreačních zařízení určených speciálně pro tento účel. Jednak je to zotavovna Přední Labská v Krkonoších, zotavovna Pracov v jižních Čechách a zotavovna Květnice v Praze.

Zotavovny poskytují své služby převážně pro příslušníky, ale mohou je využívat i občanští zaměstnanci Vězeňské služby ČR a resortu MSp. Při preventivních ozdravných pobytech příslušníků zajišťují ubytování, stravování, léčebné procedury - elektroléčbu, vodoléčbu, rehabilitační tělocvik.

Pro zvýšení tělesné kondice můžou příslušníci využívat v **zotavovně Pracov** tenisové, volejbalové a fotbalové hřiště, posilovnu a od května do října krytý bazén s vyhřívanou vodou. K dispozici mají i kuželnu a stolní tenis.

Zotavovna Přední Labská má kapacitu 118 lůžek s vlastním parkovištěm, lyžařským vlečkem, tenisovým kurtem s umělým povrchem, minigolfem, venkovním vyhřívaným bazénem. V hlavní budově A mají příslušníci k dispozici saunu, solárium, hydromasážní vanu, posilovnu, stůl na ping pong, dětský koutek, kulečnický, šipky, společenské hry.

Zotavovna Květnice slouží k pořádání různých školení, porad, kongresů, konferencí, předváděcích a kulturně společenských akcí. Zde je možnost využití sauny, solária, herny s posilovnou, tenisových kurtů, kulečnicku a stolního tenisu.

¹² Systém ASPI - stav k 17.3.2015 do částky 23/2015 Sb. a 12/2015 Sb.m.s. - RA689
361/2003 Sb. - o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů - poslední stav textu

Dle NGR¹³ č. 2/2014 §2 se ozdravný pobyt provádí formou:

- a) tělesných rehabilitačních aktivit,
- b) tělesných rehabilitačních aktivit s léčebnou rehabilitací v zotavovnách Věžeňské služby nebo v zařízeních, s nimiž Věžeňská služba uzavře smlouvu v případě, že v zotavovnách nejsou dostatečné kapacity,
- c) lázeňské léčebně rehabilitační péče ve zdravotnickém zařízení poskytovatele zdravotních služeb oprávněného tuto péči poskytovat, se kterým Věžeňská služba uzavřela smlouvu o poskytování ozdravného pobytu.

3.3 Duševní hygiena

Duševní hygiena neboli psychohygiena je obor, který se zabývá rozvojem a podporou duševního zdraví. Cílem je chránit a upevňovat duševní zdraví a zvyšovat tak odolnost člověka vůči nejrůznějším škodlivým vlivům.

Psychohygiena poskytuje návod, jak cílevědomě upravovat životní styl a životní podmínky tak, aby se nejen zabránilo nepříznivým vlivům, ale aby se co nejvíc uplatnily vlivy posilující naši duševní kondici, duševní rovnováhu. Má člověka naučit, jak předcházet psychickým obtížím. Pokud již nastaly, učí ho, jak je nejlépe zvládat.

Hlavním přínosem duševní hygieny je prevence somatických a psychických nemocí, dobrá pracovní výkonnost, společenská vyrovnanost a celková rovnováha a spokojenost člověka.

Důležité body při péči o vlastní duševní zdraví:

- **Životospráva**

Životospráva zahrnuje správnou výživu, dostatečně dlouhý a kvalitní spánek, vhodné rozložení odpočinku a zátěže a společenské zázemí. Člověk by se měl zaměřit na pravidelnou stravu, její vhodné nutriční složení a také na její množství. Zejména je nutné se vyvarovat přejídání.

¹³ NGR – nařízení generálního ředitele Věžeňské služby České republiky

K udržení a upevnění dobré tělesné a duševní kondice přispívají pohyb a tělesná práce. Aktivní provozování sportu zvyšuje nejen úroveň tělesné kondice, ale má vliv i na psychiku (sebevědomí, sebehodnocení i hodnocení jedince ostatními) a může mít vliv i na posilování sociálních vztahů a vazeb.

Neméně důležité je vyčlenit si čas pro odpočinek a udržovat harmonický rodinný život tak, aby nedocházelo ke stresovým situacím.

- **Pracovní prostředí**

Pracovní prostředí by mělo být upraveno a vybaveno tak, aby působilo příjemně. Měly by se kontrolovat fyzikální podněty, které přicházejí z vnějšího prostředí (světlo, hluk, teplota, vlhkost vzduchu), měl by být zajištěn dostatek pracovního prostoru, větrání a dostatečné materiální vybavení.

- **Organizace práce**

Organizace práce je jedním z nepostradatelných pomocníků, jak se vyvarovat stresu. Člověk by se měl naučit hospodařit s časem i s vlastními silami. Měl by udržovat přiměřené osobní pracovní tempo a vnést do svých věcí řád a pořádek. Pravidelný denní rytmus práce a odpočinku šetří naši energii a napomáhá k duševní vyrovnanosti.

- **Systém vlastních hodnot**

Duševní hygiena úzce souvisí s naším systémem hodnot. Každý člověk by si měl sám pro sebe ujasnit, co jsou pro něho hodnotné cíle, k nimž bude zaměřovat své úsilí, čemu bude dávat přednost. Také uspokojivé sociální a citové vztahy jsou významnou součástí našeho života a posilují naši odolnost vůči fyzickým i duševním stresům. Duševní hygiena by měla zahrnovat i cílevědomou práci na sobě samém.

Dalším velkým pomocníkem, jak utužovat své duševní zdraví, jsou různé relaxační techniky, mezi které patří zejména jóga, Schultzův autogenní trénink, který tvoří 6 základních kroků (zklidnění dechu, pocit tíhy v končetinách, pocit tepla v končetinách, pocit tepla v

břiše, pocit chladivého čela, příp. ovlivňování tepu srdce). Další relaxační metodou je Jacobsonova relaxace, což je postupné protahování všech svalů těla.¹⁴

„Zásadní úlohu pro upevňování duševního zdraví jedince má úpravu zevních podmínek jeho života, především kvalita mezilidských vztahů v jeho rodině, ve škole nebo na pracovišti, úprava jeho životosprávy i fyzikálního prostředí, ve kterém se pohybuje. Přestože zdůrazňujeme význam těchto vnějších podmínek, nebylo by správné je absolutizovat. Duševní zdraví nezávisí pouze na nich. Člověka nezbavíme jeho pocitů nespokojenosti či jiných příznaků nevyrovnanosti, když mu optimálně upravíme vnější prostředí, v němž žije, dáme mu k dispozici více finančních prostředků atd. Podstatné pro duševní zdraví je jaké to, jak jedinec zpracovává podněty vnějšího světa, které na něho působí – tj. které z nich si uvědomuje a které nikoli, jak je hodnotí, s jakou citlivostí na ně reaguje“ (Míček, 1976, s. 9-10).

¹⁴<http://hygiena.zdrave.cz/dusevni-hygiena/> [cit. 24-03-2015]

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUM PROJEVŮ SYNDROMU VYHOŘENÍ U PŘÍSLUŠNÍKŮ VĚZEŇSKÉ SLUŽBY

Praktická část volně navazuje na teoretickou část, jejímž cílem je definování cíle výzkumu, stanovení a formulování jednotlivých hypotéz. Bude popsána charakteristika výzkumného souboru, dále bude přiblížena použitá metodika výzkumu, na základě které byly stanovené hypotézy potvrzeny nebo vyvráceny. Získané výsledky budou analyzovány a vyhodnoceny.

4.1 Cíle výzkumu a stanovení hypotéz

Cílem tohoto výzkumu je především zjištění míry syndromu vyhoření u příslušníků Vězeňské služby. Mnoho faktorů, které již byly zmíněny v teoretické části, ovlivňuje vznik syndromu vyhoření. Nehledá se jen odpověď na otázku, zda-li je dotazovaný postižen syndromem vyhoření, ale také je nutné zjistit, jak se na syndromu vyhoření podílejí jednotlivé faktory vyhoření. Následně byly stanoveny hypotézy, které by měl výzkum verifikovat (potvrdit) nebo falzifikovat (vyvrátit):

Hypotéza č. 1

Příslušníky s nižším vzděláním ohrožuje syndrom vyhoření více než příslušníky s vysokoškolským vzděláním.

Vychází se z předpokladu, že vzdělání hraje důležitou roli ve vzniku syndromu vyhoření z důvodu vyšší možnosti uplatnění dotyčných na trhu práce (reálnější možnost změny povolání).

Hypotéza č. 2

Řadoví zaměstnanci mají sklony k syndromu vyhoření více než-li vedoucí zaměstnanci.

Hypotéza je postavena na faktu, že řadoví příslušníci čelí mnohem více ovlivňujícím faktorům než vedoucí zaměstnanci (např. každodenní kontakt s odsouzenými, agrese odsouzených, tlak ze stran nadřízených, apod.).

Hypotéza č. 3

Projevy syndromu vyhoření se častěji vyskytují u příslušníků déle sloužících.

Zde se vychází z předpokladu, že u příslušníků s větším počtem odsloužených let (10 a více let) ve vězeňské službě hrozí riziko vzniku syndromu vyhoření více než u příslušníků s nižším počtem odsloužených let. Je to zejména z důvodu směnnosti, pohotovosti, častých přesčasů, nástupů do služby z volna i z dovolené, cvičných poplachů, převelování do jiných organizačních jednotek za účelem výpomoci, aj.

4.2 Metody výzkumu

Pro získání výsledků výzkumu byla použita dotazníková metoda. Celkem 72 dotazníků bylo vyplněno respondenty ve třech věznicích a to konkrétně: věznice Oráčov, věznice Mírov a Horní Slavkov. Dotazník se skládá celkem ze 22 otázek, kdy v otázce č. 1 se zjišťuje dosažené vzdělání dotázaných, v otázce č. 2 postavení v organizaci a v otázce č. 3 odsloužené roky příslušníků. Dále mají otázky vždy 5 variant odpovědí. V posledním dotazu respondenti označují možnost ano x ne.

Dva dotazníky byly vyhodnoceny jako nerelevantní, jelikož bylo evidentní, že dotazovaní vyplnili otázky pouze automaticky. Rovněž ve dvou dotaznicích nebyly zodpovězeny dvě otázky, a to č. 18 a 22. Při sbírání dat bylo využito osobních kontaktů na daných pracovištích, a proto návratnost odeslaných dotazníků byla 100%. Výzkumný vzorek tvořili jednak příslušníci, dozorcí, zástupci vedoucích, vedoucí pracovníci z oddělení výkonu trestu a vězeňské stráže a pověřený orgán.

Dotazníkové šetření

Jedná se o nejznámější výzkumnou metodu, která poskytuje požadované informace získávané různými technikami (uzavřené a otevřené otázky, škály, sémantický diferenciál, otázky zjišťující podpořenou znalost prostřednictvím log, obrázků atd.). Ukazuje, jaké jsou postoje zaměstnanců, zákazníků nebo potenciálních klientů, dodavatelů.

Obvykle je vypracován písemnou formou, v podobě osobního dotazování nebo prostřednictvím on-line dotazníků.

Osobní dotazování přináší informace obohacené o pozorování, čímž se blíží kvalitativním metodám. Přítomnost tazatele může vést respondenta k pocitu ztráty anonymity, ale naopak tazatel může vysvětlit nejasnosti respondenta při složitějších dotazech, využívat grafické podklady a zároveň částečně provádět kontrolu odpovědí, ale také poskytuje respondentovi větší prostor pro vyjádření.

On-line dotazníkový sběr dat s sebou nese řadu výhod i nevýhod, stejně jako ostatní výzkumné metody. Je nutné uvědomovat si jeho omezení výhradně na internetovou populaci bez možnosti zobecnit výsledky pro celou populaci. Mezi jeho výhody bezesporu patří nízké náklady a rychlost průběhu šetření, možnost zasáhnout specifickou cílovou skupinu či interaktivita, včetně možností hodnotit grafiku, videa atd.

V dotaznících se využívají standardizované soubory otázek, jejichž výsledky je snadné porovnávat, a otevřené otázky, které díky své flexibilitě poskytují bohatší informace, ale jsou hůře srovnatelné.

Písemné dotazování je vhodné využít při zjišťování informací, při nichž by se respondent mohl „stydět“, obávat se o ztrátu své anonymity. Umožňuje respondentovi věnovat vyplnění kratší čas v soukromí, zároveň je vyloučen vliv tazatele na odpovědi respondenta. Je časově méně náročné než osobní dotazování, ale existuje riziko malé návratnosti dotazníků, jež lze zvýšit použitím vhodně zvolených stimulů.¹⁵

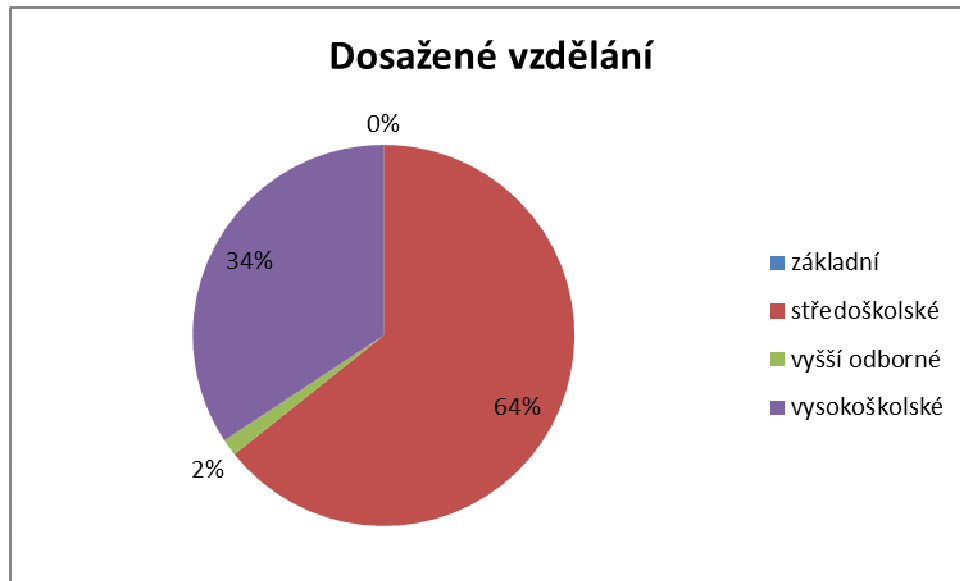
4.3 Zkoumaný soubor

Tab. 3. Přehled dosaženého vzdělání.

Dosažené vzdělání	počet	procent
základní	0	0,0%
středoškolské	45	64,3%
vyšší odborné	1	1,4%
vysokoškolské	24	34,3%

Tabulka 3 a obrázek 1 znázorňují přehled dosaženého vzdělání u dotazovaných respondentů. Převažující je počet středoškolsky vzdělaných – 64,3%, následují vysokoškolsky vzdělaní dotázaní – 34,3%.

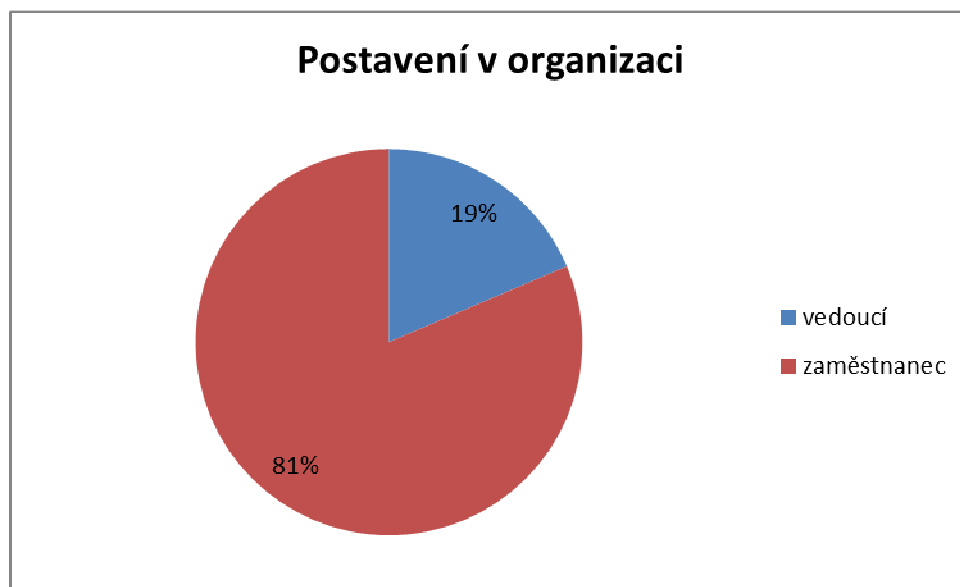
¹⁵ <http://haltmarova.cz/metody/kvantitativni/> [cit. 02-04-2015]



Obr. 1. Dosažené vzdělání respondentů.

Tab. 4. Postavení respondentů v organizaci.

Postavení v organizaci	počet	procent
vedoucí	13	18,6%
zaměstnanec	57	81,4%

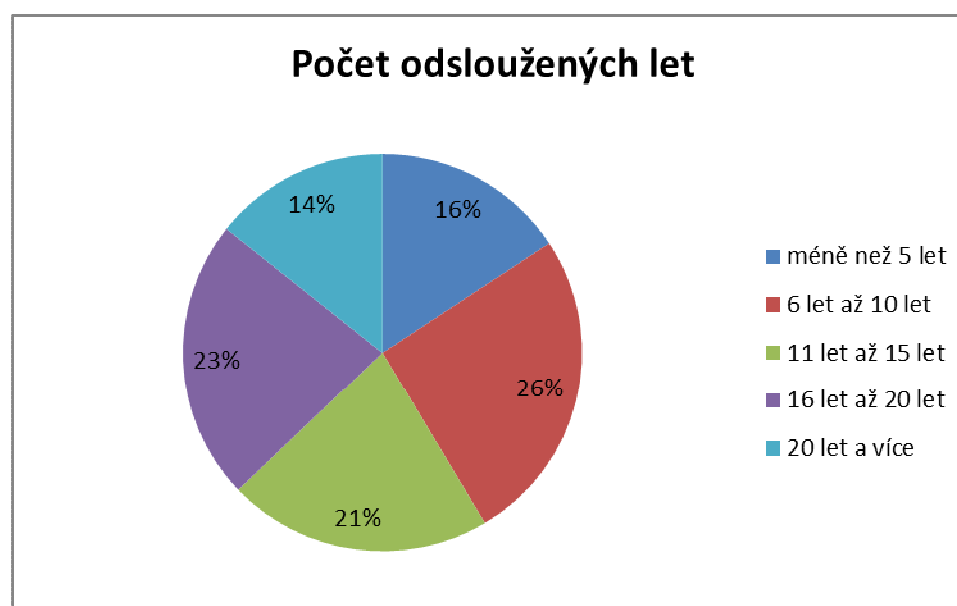


Obr. 2. Postavení respondentů v organizaci.

Zde se může přehledně zjistit, jaké postavení dotazovaní respondenti v organizaci zastávají. Převažují zaměstnanci nad vedoucími, kdy na dotazníky odpovídalo 81% zaměstnanců a 19% vedoucích zaměstnanců.

Tab. 5. Počet odsloužených let.

Počet odsloužených let	počet	procent
méně než 5 let	11	15,7%
6 let až 10 let	18	25,7%
11 let až 15 let	15	21,4%
16 let až 20 let	16	22,9%
20 let a více	10	14,3%



Obr. 3. Počet odsloužených let.

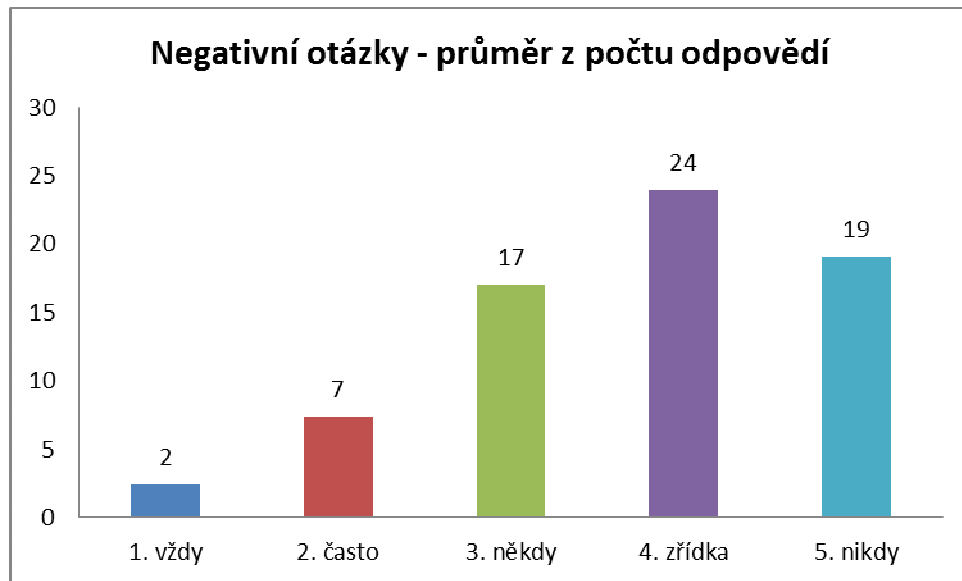
Ve vzorku respondentů bylo rozložení skupin **dle počtu odsloužených let** následující: méně než 5 let včetně **11 dotazníků (16%)**, kategorie 6 – 10 let včetně **18 dotazníků (26%)**, kategorie 11 – 15 let včetně **15 dotazníků (21%)**, kategorie 16 – 20 let včetně **16 dotazníků (23%)** a poslední kategorie 20 let a více **10 dotazníků (14%)**.

5 VÝSLEDKY VÝZKUMU

Tab. 6. Odpovědi všech respondentů na jednotlivé otázky (číselně, procentuálně).

Číslo otázky v dotazníku	Otázka (negativní)	1. vždy	2. často	3. někdy	4. zřídka	5. nikdy
4	Obtížně se soustředíte	1	1	21	36	11
5	Nedokážete se radovat ze své práce	5	14	32	16	3
6	Připadáte si fyzicky „vyždímaný“	4	15	21	22	8
7	Nemáte chuť pomáhat kolegům	2	3	20	26	19
8	Pochybujete o svých profesionálních schopnostech	0	4	16	31	19
9	Cítíte se sklíčený	1	6	21	24	18
10	Pokud je to možné, vyhýbáte se rozhovorům s kolegy	0	3	7	28	32
11	V konfliktních situacích na pracovišti se cítíte bezmocně	1	5	12	32	20
12	Frustrace ze zaměstnání Vám narušuje soukromé vztahy	2	5	12	18	33
13	Váš odborný růst a zájem o obor zaostává	6	14	17	23	10
14	Jste vnitřně neklidný a nervózní	3	6	19	21	21
15	Cítíte se napjatý	3	11	18	26	12
16	Přemýšlíte o odchodu z práce	3	10	18	19	20
17	Máte potíže se spánkem, trávením nebo bolestmi hlavy	2	10	12	18	28
18	Cítíte se ustrašený	1	1	4	23	40
19	Svou práci děláte jen mechanicky, bez emoční účasti	5	10	23	21	11

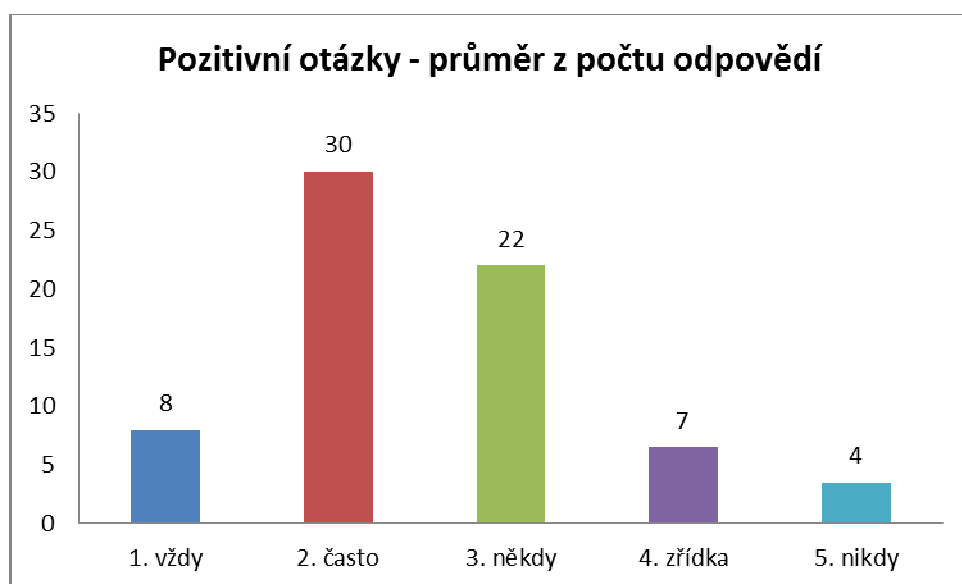
Číslo otázky v dotazníku	Otázka (negativní)	1. vždy	2. často	3. někdy	4. zřídka	5. nikdy
4	Obtížně se soustředíte	1%	1%	30%	51%	16%
5	Nedokážete se radovat ze své práce	7%	20%	46%	23%	4%
6	Připadáte si fyzicky „vyždímaný“	6%	21%	30%	31%	11%
7	Nemáte chuť pomáhat kolegům	3%	4%	29%	37%	27%
8	Pochybujete o svých profesionálních schopnostech	0%	6%	23%	44%	27%
9	Cítíte se sklíčený	1%	9%	30%	34%	26%
10	Pokud je to možné, vyhýbáte se rozhovorům s kolegy	0%	4%	10%	40%	46%
11	V konfliktních situacích na pracovišti se cítíte bezmocně	1%	7%	17%	46%	29%
12	Frustrace ze zaměstnání Vám narušuje soukromé vztahy	3%	7%	17%	26%	47%
13	Váš odborný růst a zájem o obor zaostává	9%	20%	24%	33%	14%
14	Jste vnitřně neklidný a nervózní	4%	9%	27%	30%	30%
15	Cítíte se napjatý	4%	16%	26%	37%	17%
16	Přemýšlíte o odchodu z práce	4%	14%	26%	27%	29%
17	Máte potíže se spánkem, trávením nebo bolestmi hlavy	3%	14%	17%	26%	40%
18	Cítíte se ustrašený	1%	1%	6%	33%	57%
19	Svou práci děláte jen mechanicky, bez emoční účasti	7%	14%	33%	30%	16%



Obr. 4. Negativní otázky.

Tab. 7. Pozitivní otázky.

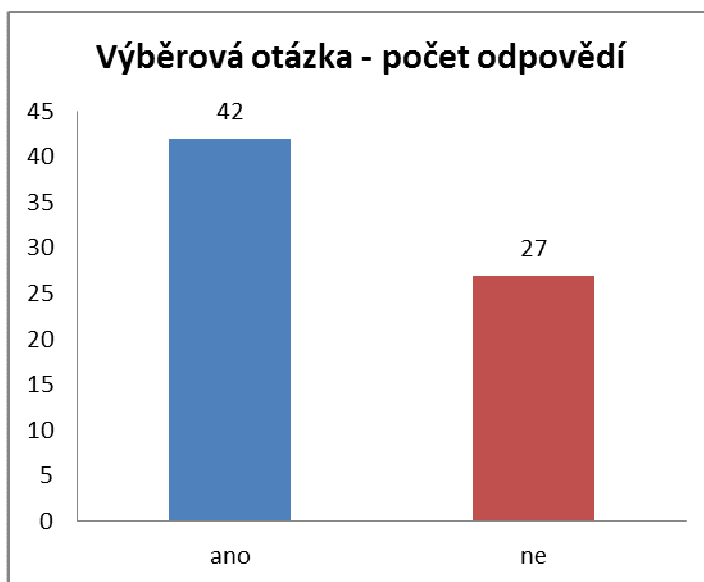
Číslo otázky v dotazníku	Otázka (pozitivní)	1. vždy	2. často	3. někdy	4. zřídka	5. nikdy
20	Za roky Vaší práce jste byl úspěšný a udělal hodně dobrého	3	25	31	7	4
21	Problémy v práci řešíte klidně a vyrovnaně	13	35	13	6	3



Obr. 5. Pozitivní otázky.

Otázky byly rovněž rozděleny a graficky znázorněny jako pozitivní a negativní.

Respondenti byli v poslední otázce dotazníku tázáni, zda **je někdo, na koho se s problémy můžete obrátit**. Sice převažovala odpověď **ano**, na kterou odpovědělo 42 dotazovaných, ale překvapivé bylo, že 27 respondentů nemá na koho se obrátit.



Obr. 6. Výběrová otázka – Je někdo, na koho se můžete s problémy obrátit.

5.1 Vyhodnocení míry vyhoření

Vyhodnocení míry vyhoření jednotlivých sledovaných skupin

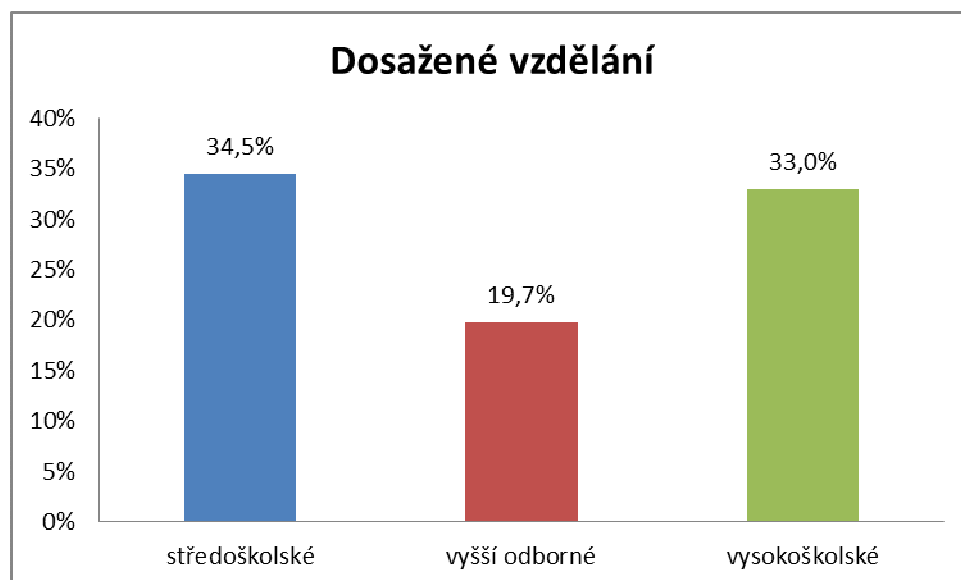
0% = nejnižší míra (pravděpodobnost) vyhoření dané skupiny

100% = nejvyšší míra (pravděpodobnost) vyhoření dané skupiny

Následuje vyhodnocení daných hypotéz dle určených proměnných.

Hypotéza č. 1:

Příslušníky s nižším vzděláním ohrožuje syndrom vyhoření více než příslušníky s vysokoškolským vzděláním.

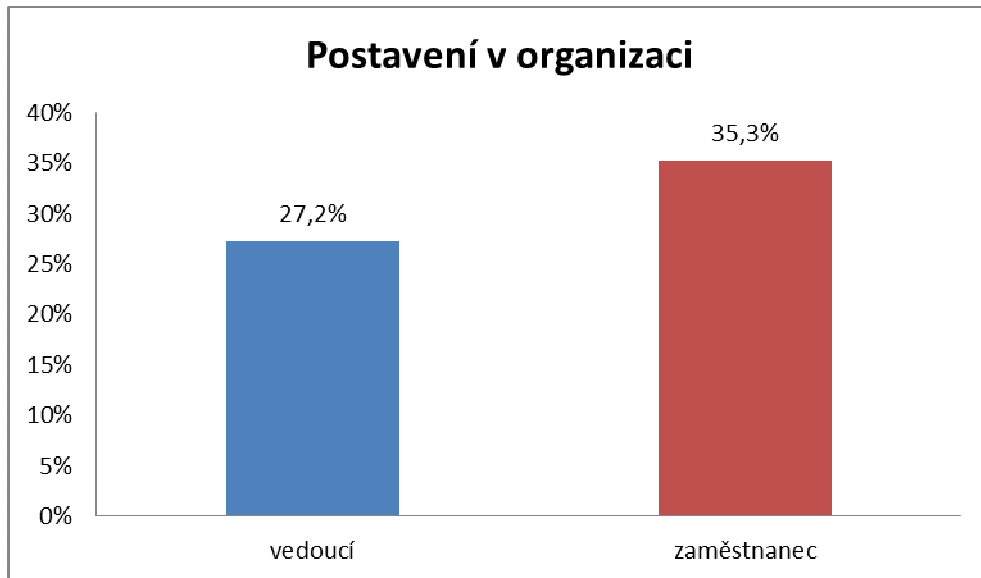


Obr. 7. Vyhodnocení míry vyhoření dle dosaženého vzdělání.

Jelikož míra vyhoření převažuje u středoškolsky vzdělaných pouze o 1,5% nelze hypotézu potvrdit, ale ani vyvrátit. Bylo by třeba oslovit větší výzkumný vzorek. Procentuálně znázorněná míra vyhoření u lidí s vyšším odborným vzděláním nelze rozvněž relevantně vyhodnotit, jelikož takto odpověděl pouze jeden dotazovaný.

Hypotéza č. 2:

Řadoví zaměstnanci mají sklony k syndromu vyhoření více než-li vedoucí zaměstnanci.

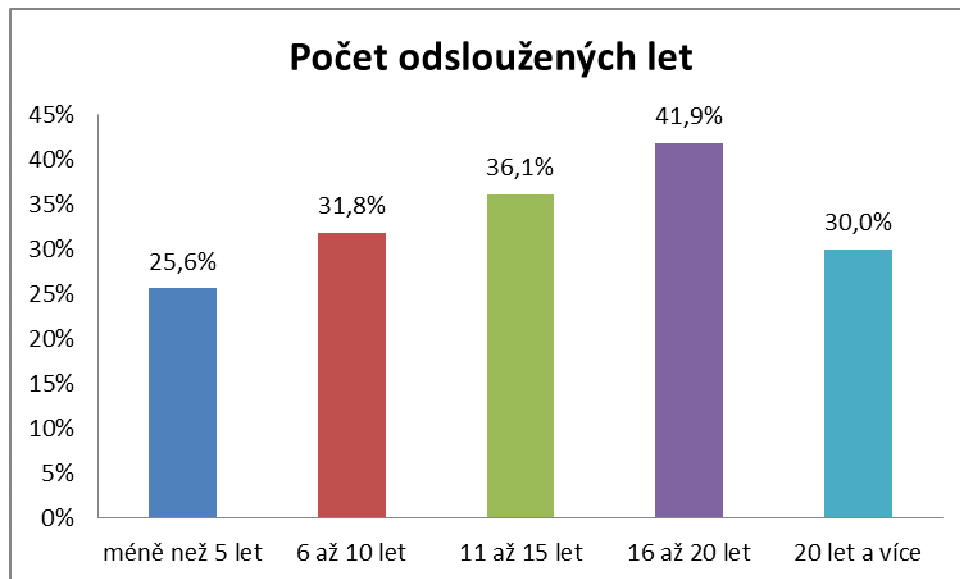


Obr. 8. Vyhodnocení míry vyhoření dle postavení v organizaci.

Zde se předpoklad hypotézy potvrdil. Zkoumaný vzorek prokazuje vyšší míru vyhoření u zaměstnanců (35,3%). U vedoucích zaměstnanců je míra vyhoření nižší (27,2%). Vycházelo se zde z předpokladu, že příslušníci jsou vystaveni větší míře stresu, nároků ze stran nadřízených, každodennímu kontaktu s odsouzenými, řešení krizových situací, adaptaci na zcela odlišné prostředí, apod. hypotéza byla tedy verifikována.

Hypotéza č. 3

Projevy syndromu vyhoření se častěji vyskytují u příslušníků déle sloužících.



Obr. 9. Počet odsloužených let s přihlédnutím na míru vyhoření.

Z výše uvedeného obrázku vyplývá stupňující se míra vyhoření dle počtu odsloužených let. **Nejvyšší** míra vyhoření je u příslušníků, kteří v organizační jednotce pracují **16 až 20 let (41,9%)**. Naopak **nejnižší** míra vyhoření je u respondentů, kteří jsou zaměstnáni méně než **5 let (25,6%)**. Pokles míry vyhoření u hodnoty 20 let a více (30%) není překvapivý, jelikož příslušník má nárok po této době na maximální částku renty, pokud odejde do starobního důchodu nebo přejde na pozici občanského zaměstnance. Je vidět, že míra vyhoření je ovlivnitelná určitou změnou nebo výhodami, a to výsledek průzkumu potvrzuje. Hypotéza je i v tomto případě verifikována.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce se zaměřuje na problematiku syndromu vyhoření u příslušníků vězeňské služby. Teoretická část je rozdělena do tří kapitol a byla zpracována z dostupné literatury.

První kapitola se věnuje syndromu vyhoření jako takovému. Definuje rizikové faktory a ohrožené skupiny. Syndrom vyhoření je proces, který probíhá dlouhodobě, má několik fází a lze jej měřit a diagnostikovat.

Druhá kapitola je věnována příslušníkům vězeňské služby. Je důležité vědět, co práce příslušníka obnáší, jeho povinnosti a oprávnění při výkonu služby. Práce ve vězeňství je specifická. Příslušník je ovlivněn mnoha vlivy a to jak vnitřními, tak i vnějšími. Každodenně řeší krizové situace, musí se adaptovat na zcela jiné pracovní prostředí. Příslušník čelí také narůstající agresi odsouzených, tlaku ze stran nadřízených a v dnešní době i zájmu médií. Plné soustředění na výkon služby je nutností. Z pohledu psychologa by příslušník VS ČR měl být schopen reálného pohledu na sebe i okolí, zdravě sebekritický, relativně vyrovnaný, tj. odolný vůči zátěži, bez sklonnů k impulzivitě či explozivitě, s přiměřenými předpoklady pro vytváření dalších sociálních dovedností, odpovědný, dominantní, bez prvků agrese a nepřiměřené autokratičnosti, schopný prosazovat sebe i své názory. Měl by být pozitivně motivován k práci s lidmi, schopný kooperovat s kolegy, bez kompenzačních mechanismů ve vztahu k obviněným či odsouzeným. Schopnost identifikovat se s profesí a reprezentovat ji na veřejnosti by měla být samozřejmostí.

Stručně řečeno, příslušník VS ČR by měl být zralý lidsky a odborně, schopen řešit běžné životní situace, konflikty i problémy.

Závěr teoretické části je věnován prevenci a léčbě syndromu vyhoření. Tak jako u jiných onemocnění, je nejvhodnější začít s léčbou co nejdříve, ale pokud je fáze vyhoření již v pokročilém stádiu, je jistě dobré nechat si pomoci od odborníků. Syndrom vyhoření je plíživý proces, který se málokdy podaří odhalit v začátcích. Nevybírá si profesi, ani vzdělání či věkovou kategorii, proto je velmi příhodné znát, jak se můžeme tomuto onemocnění vyhnout. Teoretická část se proto zabývá duševní hygienou člověka a poskytováním ozdravných pobytů a jiných výhod příslušníkům vězeňské služby.

Praktická část je zaměřena na výzkum míry syndromu vyhoření u příslušníků. Stanovení cílů výzkumu a stanovení hypotéz. Definování metod výzkumu a zkoumaných souborů.

Výzkum probíhal pomocí dotazníků, které byly osobně rozdány nebo zaslány do tří věznic v České republice, a to do věznice Oráčov, Horní Slavkov a Mírov. Tyto věznice byly vybrány záměrně, jelikož každá je něčím specifická, jak prostředím, tak i typem a počtem odsouzených. Cílem bylo, aby zkoumaný vzorek byl co nejvíce různorodý. Zpracování dat a vyhodnocování bylo časově náročnější, ale získané informace byly velmi zajímavé a některé i překvapivé. Doufám, že tato práce bude přínosem i pro další jedince, kterým bude užitečná, proto, že je tato problematika zajímavá nebo se jich přímo týká.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

HONZÁK, Radkin. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. Vyd. 1. Praha: Vyšehrad, 2013, 229 s. ISBN 978-80-7429-331-3.

KALLWASS, Angelika. *Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 139 s. ISBN 978-80-7367-299-7.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Hořet, ale nevyhořet*. 2., přeprac. vyd., V KNA 1. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2012, 175 s. Orientace (Karmelitánské nakladatelství). ISBN 978-80-7195-573-3.

MÍČEK, Libor. *Sebevýchova a duševní zdraví*. 1. vyd. Praha: SPN, 1976, 200 s. Knižnice psychologické literatury.

MINIRTH, Frank B. *Jak překonat vyhoření: naučte se rozpoznávat, chápat a zvládat stres*. 1. vyd. Praha: Návrat domů, 2011, 138 s. ISBN 978-80-7255-252-8.

PRIEß, Mirriam. *Jak zvládnout syndrom vyhoření: najdete cestu zpátky k sobě*. 1. vyd. Praha: Grada, 2015, 175 s. ISBN 978-80-247-5394-2.

POSCHKAMP, Thomas. *Vyhoření: rozpoznání, léčba, prevence*. 1. vyd. Brno: Edika, 2013, 104 s. Rádce pro pedagogy. ISBN 978-80-266-0161-6.

RUSH, Myron D. *Syndrom vyhoření*. 1. vyd. Praha: Návrat domů, 2003, 129 s. Moudrost do kapsy. ISBN 80-7255-074-8.

STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Překlad Natalie Vrajová. Praha: Grada, 2010, 103 s. Poradce pro praxi. ISBN 9788024735535.

VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 176 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

HH	Helplessness & hopelessness
MBI	Maslach Burnout Inventory
BM	Burnout Measure
OLBI	Oldenburg Burnout Inventory
CBI	Copenhagen Burnout Inventory
VS ČR	Vězeňská služba České republiky
MSp	Ministerstvo spravedlnosti

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1. Dosažené vzdělání respondentů	36
Obr. 2. Postavení respondentů v organizaci	36
Obr. 3. Počet odsloužených let	37
Obr. 4. Negativní otázky	39
Obr. 5. Pozitivní otázky	39
Obr. 6. Výběrová otázka	40
Obr. 7. Vyhodnocení míry vyhoření dle dosaženého vzdělání	41
Obr. 8. Vyhodnocení míry vyhoření dle postavení v organizaci	42
Obr. 9. Počet odsloužených let s přihlédnutím na míru vyhoření	43

SEZNAM TABULEK

Tab. 1. Znaky vyčerpání při burnout syndromu	11
Tab. 2. Stručný přehled rizikových faktorů a odpovídajících protiopatření	26
Tab. 3. Přehled dosaženého vzdělání	35
Tab. 4. Postavení respondentů v organizaci	36
Tab. 5. Počet odsloužených let	37
Tab. 6. Odpovědi všech respondentů na jednotlivé otázky (číselně, procentuálně)	38
Tab. 7. Pozitivní otázky	39

SEZNAM PŘÍLOH

1. Dotazník

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Dobrý den,

chtěla bych Vás požádat o pravdivé vyplnění dotazníku, který je anonymní a slouží pro účely zpracování bakalářské práce na téma “Syndrom vyhoření u příslušníků VS ČR“. Údaje z dotazníku budou statisticky zpracovány a nedojde k jejich zneužití.

Děkuji za Váš čas, který jste vynaložili při jeho vyplnění.

(správnou variantu prosím označte X)

1. Dosažené vzdělání

- základní
- středoškolské
- vyšší odborné
- vysokoškolské

2. Postavení v organizaci

- vedoucí zaměstnanec
- zaměstnanec

3. V organizaci pracuji

- méně než 5 let
- 6 let až 10 let
- 11 let až 15 let
- 16 let až 20 let
- 20 let a více

4. Obtížně se soustředíte

- vždy
- často
- někdy
- zřídka
- nikdy

5. Nedokážete se radovat ze své práce
- vždy
 - často
 - někdy
 - zřídka
 - nikdy
6. Připadáte si fyzicky „vyždímaný“
- vždy
 - často
 - někdy
 - zřídka
 - nikdy
7. Nemáte chuť pomáhat kolegům
- vždy
 - často
 - někdy
 - zřídka
 - nikdy
8. Pochybujete o svých profesionálních schopnostech
- vždy
 - často
 - někdy
 - zřídka
 - nikdy
9. Cítíte se sklíčený
- vždy
 - často
 - někdy
 - zřídka
 - nikdy

10. Pokud je to možné, vyhýbáte se rozhovorům s kolegy
- vždy
 - často
 - někdy
 - zřídka
 - nikdy
11. V konfliktních situacích na pracovišti se cítíte bezmocně
- vždy
 - často
 - někdy
 - zřídka
 - nikdy
12. Frustrace ze zaměstnání Vám narušuje soukromé vztahy
- vždy
 - často
 - někdy
 - zřídka
 - nikdy
13. Váš odborný růst a zájem o obor zaostává
- vždy
 - často
 - někdy
 - zřídka
 - nikdy
14. Jste vnitřně neklidný a nervózní
- vždy
 - často
 - někdy
 - zřídka
 - nikdy

15. Cítíte se napjatý

- vždy
- často
- někdy
- zřídka
- nikdy

16. Přemýšlíte o odchodu z práce

- vždy
- často
- někdy
- zřídka
- nikdy

17. Máte potíže se spánkem, trávením nebo bolestmi hlavy

- vždy
- často
- někdy
- zřídka
- nikdy

18. Cítíte se ustrašený

- vždy
- často
- někdy
- zřídka
- nikdy

19. Svou práci děláte jen mechanicky, bez emoční účasti

- vždy
- často
- někdy
- zřídka
- nikdy

20. Za roky Vaší práce jste byl úspěšný a udělal hodně dobrého

- vždy
- často
- někdy
- zřídka
- nikdy

21. Problémy v práci řešíte klidně a vyrovnaně

- vždy
- často
- někdy
- zřídka
- nikdy

22. Je někdo, na koho se s problémy můžete obrátit?

- ano
- ne