Syndrom vyhoření u příslušníků Vězeňské služby České republiky ve Věznici Kuřim

Marek Šindelář

Bakalářská práce
2015

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ BRNO

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:	**Marek Šindelář**
Osobní číslo:	**H128066**
Studijní program:	**B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor:	**Sociální pedagogika**
Forma studia:	**kombinovaná**
Téma práce:	**Syndrom vyhoření u příslušníků Vězeňské služby České republiky ve Věznici Kuřim**

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 společenskovědního 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 zjišťování míry vyhoření u příslušníků VS ČR Kuřim;
- na subjektivní hodnocení příčin možného vyhoření na daném pracovišti;
- na subjektivní hodnocení prevence syndromu vyhoření na daném pracovišti.
Součástí práce bude kvantitativní empirické šetření zaměřené na zjištění míry syndromu vyhoření u příslušníků Vězeňské služby pracující s osobami ve výkonu trestu.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

Kallwass, A. Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě. Praha: Portál, 2007.
Křivohlavý, J. Hořet, ale nevyhořet. Kostelní vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2012.
Křivohlavý, J. Jak neztratit nadšení. Praha: Grada, 1998.
Rush, Myron D. Syndrom vyhoření. Praha: Návrat domů, 2003.
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: **Mgr. Jiří Dalajka, Ph.D.**
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

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
Fakulta humanitních studií

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. 2. 2015

MAREK ŠINDELÁŘ

Jméno, příjmení a podpis diplomanta

ABSTRAKT

Bakalářská práce je zaměřena na zjištění míry syndromu vyhoření u příslušníků Vězeňské služby České republiky ve Věznici Kuřim.

Teoretická část popisuje pojem syndrom vyhoření, jeho historii, definice, projevy, fáze, diagnostiku, rizikové faktory a možnou prevenci. Závěr teoretické části je věnován profesi příslušníka ve Věznici Kuřim a preventivním strategiím Vězeňské služby ČR.

Cílem práce je zjistit míru vyhoření u příslušníků za pomoci standardizovaného dotazníku MBI a doplňujícího dotazníku vlastní konstrukce, který zároveň zkoumá, jak z hlediska jejich pohledu subjektivně hodnotí příčiny možného vyhoření na daném pracovišti.

Klíčová slova: syndrom vyhoření, příslušník VS ČR, dotazník MBI

ABSTRACT

The bachelor thesis is focused on identifying level of Burnout syndrom among prison service officers of Czech republic, in the Prison in Kurim.

Theoretical part describes term burnout syndrom, its history, definition, symptoms, phases, diagnose, risk factors and possible prevention. The end of theoretical part is focused on career of prison service officer in the Prison in Kurim and preventive strategy of prison service CZ.

The goal of thesis is to find out the level of burnout syndrom among prison service officers by standard questionairre MBI and self-designed questionairre made by author of this thesis which also investigates how do they evaulate causes of possible burnout on the particular workplace.

Keywords: burnout syndrom, Prison service officer PS ČR, questionairre MBI

Tímto bych chtěl poděkovat Mgr. Jiřímu Dalajkovi Ph.D., za odborné vedení mé bakalářské práce a také za vstřícnost a trpělivost, při jejím vytváření. Velké poděkování také patří pracovníkům z Věznice Kuřim, panu JUDr. Jiřímu Šebkovi, za přátelskou pomoc a odborné konzultace, a paní ředitelce plk. PhDr. Zuzaně Kalivodové, za svolení provádět ve Věznici Kuřim výzkum. V poslední řadě bych chtěl poděkovat rodině, která mě podporovala při vytváření bakalářské práce.

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 HISTORIE 12
1.2 DEFINICE 13
1.3 PROJEVY 15
1.4 FÁZE SYNDROMU VYHOŘENÍ 16
1.5 DIAGNOSTIKA SYNDROMU VYHOŘENÍ 18
1.6 DOTAZNÍK MBI 20
2 RIZIKOVÉ FAKTORY SYNDROMU VYHOŘENÍ **22**
2.1 STRES 22
2.2 ZVÝŠENÁ PRACOVNÍ ZÁTĚŽ 23
2.3 NEDOSTATEK UZNÁNÍ 25
2.4 NEVYHOVUJÍCÍ PRACOVNÍ KOLEKTIV 25
2.5 OSOBNOSTNÍ DISPOZICE 26
3 PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ **29**
3.1 SOCIÁLNÍ OPORA 30
3.2 RELAXACE A CVIČENÍ 31
3.3 PŘÍZNIVÉ PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ 33
3.4 OSOBNÍ CÍLE 34
3.5 PSYCHOLOGIE ZDRAVÍ 35
4 SYNDROM VYHOŘENÍ U PŘÍSLUŠNÍKŮ VS ČR **37**
4.1 PROFIL PŘÍSLUŠNÍKA VĚZNICE KUŘIM 38
4.2 PREVENTIVNÍ STRATEGIE VS ČR 40
II PRAKTICKÁ ČÁST **43**
5 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÁ OTÁZKA **44**
6 METODA **45**
6.1 VÝZKUMNÝ SOUBOR 45
6.2 METODY SBĚRU DAT 45
6.3 VÝZKUMNÝ POSTUP 46
6.4 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT 47
7 VÝSLEDKY **49**
8 DISKUSE **58**
9 ZÁVĚR **60**
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY **61**
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK **64**
SEZNAM GRAFŮ **65**
SEZNAM TABULEK **66**
SEZNAM PŘÍLOH **67**

ÚVOD

V dnešní době se stále zvyšuje počet osob postižených syndromem vyhoření, které cítí fyzické a psychické vyčerpání. Takové vyčerpání je podle Křivohlavého (2012) způsobeno ztrátou smyslu života, nedostatkem sil a vytrácející se chuti k životu. Postižené osoby ztratí potřebnou motivaci k řešení složitých životních situací, izolují se od společnosti a zvyšuje se nebezpečí propadnutí alkoholu a drogám. Vyhoření vzniká dlouhotrvajícím chronickým stresem, který se při přehlížení, nebo dokonce bagatelizováním projevů postupně propracovává fázemi vyhoření, až k depresím, které mohou v nejhorších případech končit i sebevraždou. Honzák (2013) uvádí, že postihuje tzv. „pomáhající profese“, které se věnují druhým lidem. Mezi takové profese patří i práce příslušníka Vězeňské služby ČR, na kterého je podle autorů Hasmanová Marhánková, Dirga (2014) kladen tlak značně stresujícího prostředí, které mění jejich identitu, a má negativní dopad na všechny účastníky totální instituce. Zimbardo (2005) popisuje věznice jako místa, která oslabují lidskou humanitu. Všichni účastníci jsou vystaveni specifickým mechanismům sebeprezentace, která je destruktivní jak pro dozorce, tak pro vězně. Příslušníci často pocházejí z rozpadlých manželství, a vytrácející se chuť k životu přiživují nadměrným požíváním alkoholu. Téma bakalářské práce jsem si zvolil proto, že jako příslušník pracuji ve vězeňském prostředí už 11 let, a vím, jaké jsou na personál kladeny vysoké nároky po psychické a fyzické stránce. Zajímá mě míra syndromu vyhoření u příslušníků, a to, jak ovlivňuje jejich subjektivní postoje, motivaci a přístup k práci. V teoretické části Vás seznámím s pojmem syndromu vyhoření, a jaké profese nejčastěji postihuje. Popíši jeho historii, která nás zavede do roku 1974, kdy byla o vyhoření první zmínka Herbertem Freudenbergem. Dále uvedu k porovnání definice pojmu vyhoření od různých autorů, jak se vyvíjely v čase. Popíši projevy, fáze a některé nejpoužívanější diagnostické metody včetně dotazníku MBI (Maslach Bournout Inventory), který je podle Honzáka (2009) nejvhodnějším k měření míry vyhoření. Charakterizuji rizikové faktory, mezi kterými je nejdůležitější stres, který nás provází jak v pracovním, tak v osobním životě. V práci trávíme většinu času našeho života, a proto je velkou hrozbou z hlediska vyhoření zvýšená pracovní zátěž, nedostatek uznání, nepřátelský kolektiv a osobní dispozice. Uvedu možné způsoby prevence před vyhořením, kterými je sociální opora ve smyslu mezilidské pomoci, relaxace a cvičení, vhodné pracovní podmínky, osobní cíle a psychologie zdraví. Na závěr teoretické části popíši profil příslušníka, včetně jeho povinností, specifické pracovní prostředí kuřimské věznice a některé preventivní strategie Vězeňské služby ČR,

ve vztahu ke snížení stresové zátěže. Praktická část stanovuje cíl práce a výzkumné otázky, které zjišťují míru syndromu vyhoření u příslušníků a jejich subjektivní hodnocení možných příčin vyčerpání na daném pracovišti. Kvantitativní výzkum je veden pomocí standardizovaného dotazníku MBI, doplněný o dotazník vlastní konstrukce. Získané data z dotazníku deskriptivně zpracuji do tabulek a grafů, ve kterých vyjádřím odpovědi respondentů a odpovím na výzkumné otázky. Svoji celou práci na závěr vyhodnotím v diskusi, kde uvedu výsledky výzkumu, který se zabýval pojmem syndromu vyhoření a uvedu jeho důležitost ve vztahu k sociální pedagogice.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SYNDROM VYHOŘENÍ

Pojem syndrom vyhoření je znám od poloviny sedmdesátých let dvacátého století, kdy se začaly o stavy celkového vyhoření zajímat lékaři a psychologové. Postižené osoby tímto syndromem měli projevy v oblasti poznávacích funkcí, které ovlivňovali motivaci, emoce a měnili jejich životní názory a postoje. Takové projevy ovlivňovali jejich profesionální život a chování ve společnosti, které vedlo k iniciaci proměnných, ovlivňující vznik syndromu vyhoření a jeho dalšího rozvoje. (Kebza, Šolcová, 2003)

Z hlediska medicíny byl syndrom vyhoření problém, který přetrvává a ovlivňuje dnešní společnost. Stock (2010) uvádí prožívání a chování, jako důležité projevy psychiky, které ovlivňují kvalitu života a vykazují od sedmdesátých let stejné příznaky, charakteristiky a důsledky duševních poruch a onemocnění. Vyhořením bylo, a vzhledem k dnešnímu životnímu stylu, stále ještě je postiženo velké množství osob, které jsou vystaveny civilizačnímu stresu a nadměrné zátěži. Syndrom vyhoření je problémem dnešní doby hlavně u pomáhajících profesí a podle Světové zdravotnické organizace je zařazeno do diagnóz doplňkové kategorie, což znamená, že není klasifikováno jako nemoc a postiženým se nehradí léčba.

Podle Křivohlavého (1998) má syndrom vyhoření své projevy, které přináší celou řadu těžkých myšlenek a negativních citových stavů. Takové stavy prochází postupně v čase určitými fázemi, až do situace vyhoření, které nejčastěji postihuje osoby, které jsou vstupem do svého zaměstnání vysoce nadšeni, motivováni a očekávají, že se práce stane jejich smyslem života. Vyhoření je doprovázeno zjištěním, že veškerá snaha byla marná, chybí potřebná energie k dokončení svých cílů a převládá pocit zklamání, že jsme selhali. Toto zjištění nás utvrzuje v tom, že byl čas zbytečně promarněn. Život se stává bezúčelným a představa, že zaměstnání jako řešení existenciální otázky zcela selhalo.

Mezi nejvíce postižené osoby vyhořením uvádí Honzák (2013) pracovníky pomáhajících profesí, kteří nasazují část své osobnosti a investují do svého zaměstnání mnohem víc než jen dovednosti a znalosti. Práce s lidmi je náročnější a přináší soucítění s jejich trápením, na rozdíl od práce s neživým materiálem. Empatie přináší naladění na stejnou vlnu a sdílení jejich emocí v příběhu, který nám vyprávějí.

V počáteční fázi vyhoření má velký podíl chronický stres, který je přítomný všude kolem nás a potkáváme ho na každém kroku. Minirth (2011) uvádí, že pokud si člověk neosvojí určité způsoby, jak stres zvládat, může vést k depresi, která může skončit ztrátou smyslu

života a v nejhorším případě i sebevraždou. Proto je v zájmu společnosti se syndromu vyhoření věnovat, protože pozitivní zprávou je, že mu můžeme předcházet a něco proti němu dělat.

V první kapitole popíši historii syndromu vyhoření a uvedu několik definic, které mají podle různých autorů několik podob. Následně charakterizuji projevy, které se objevují v určitých fázích. Na závěr kapitoly se zaměřím na diagnostické metody, které jsou důležité k rozpoznání syndromu vyhoření.

1.1 Historie

Podle autorek Jeklové a Reitmayerové (2006) byl na začátku čtyřicetileté historie zájmu o syndrom vyhoření spojován se stavy alkoholiků, kteří ztráceli zájem o zaměstnání a společenský život. Později se tento pojem rozšířil pro oblast drogově závislých, kterým se zúžil svět na danou drogu, a ztratili smysl života. Později pronikl i do pracovní oblasti, kde se objevovala přepracovanost, vyčerpání a apatie. Postižené osoby už nedokázaly překonávat překážky běžného života, řešili je alkoholem a začaly se stranit ostatních lidí.

Samotný pojem syndrom vyhoření, byl přeložen z anglického slova „burnout“, které uvedl v literatuře roku 1974 americký psychoanalytik německého původu Herbert J. Freudenberger v jeho stati, kterou publikoval časopis „Journal of Social Issues“ v rozměrech dnešního moderního pojetí. Podle Křivohlavého (2012) je možné, že k vytvoření pojmu „burnout“, ho inspiroval autor Graham Green, který v beletrické knize „A Burn out Case“ z roku 1961 popisuje život nadaného architekta, který do života vstupuje s velkým očekáváním, představami a iluzemi. V praxi ambiciózního architekta potká nesmyslnost problémů, které ho dříve nenapadly, a nakonec odrazen a znechucen absurditou života ve společnosti opouští zaměstnání a odjíždí do africké džungle. V období na přelomu 70 a 80 let, se začíná zvedat vlna zájmu o problematiku, která se vyskytuje ve většině profesí, kde lze syndrom vyhoření předpokládat. Podobně jako stres se vyhoření stává módním pojmem nebo diagnózou období v nesnázích. V nejplodnějším období v letech 1982 až 1987 vzniklo celkem 207 studií orientovaných na danou problematiku. Na rozdíl od 70. A 90. let, kdy vznikalo 5 až 10 studií ročně. V dnešní době publikování prací nedosahuje nejplodnějších let, ale syndrom vyhoření je stále aktuálním tématem. Podle rozsáhlých přehledových studií od autorů jako jsou například Kleiber, Leiter, lze odhadnout, že je v současnosti k dispozici k tomuto tématu více než pět tisíc publikací psaných převážně v angličtině. Burnout syndrom se objevuje jako nový fenomén v zemích,

které na přelomu 80. a 90. let procházeli rozsáhlými změnami, kde zvládání stresu občanů rozšiřuje okruh problému v důsledku transparenčních změn. Je zkoumán vliv ekonomických a finančních krizí, který je dosazován jako významný prvek ovlivňující vznik a rozvoj vyhoření. (Kebza, Šolcová, 2003)

Historií syndromu vyhoření se zabýval Honzák (2013), který uvádí jako pokračovatelku Freudenbergera americkou profesorku psychologie Christinu Maslachovou, která se narodila v San Franciscu roku 1946 a doktorát z psychologie získala na Stanford University v roce 1971. Je manželkou významného psychologa Philipa Zimbarda, se kterým se seznámila, při realizaci jeho známého „stanfordského vězeňského experimentu". Jejím hlavním životním tématem je burnout a problematika osobnostního zrání. Je spoluautorkou dotazníku MBI, který měří míru syndromu vyhoření a rozšířila okruh příznaků, které se při vyhoření vyskytují. Rozdělila je do tří základních skupin, které zahrnují tělesné a psychické vyčerpání, ztrátu potěšení z práce, tzv. depersonalizaci, kterou doprovází odcizení, na které při diagnostice kladla největší důraz.

Z hlediska historie se objevila v literatuře různá pojetí, která vymezovala v různých obdobích syndrom vyhoření. Všechna se shodují v projevech emočního a psychického vyčerpání, které je doprovázeno prožitkem celkové únavy a opotřebení. Názor na vyhoření se stále vyvíjí a přizpůsobuje sociálním potřebám lidí. Dnes to není problém jednotlivců, ale celé společnosti, která podléhá tlaku globalizace, civilizačnímu stresu a stále zvyšujícím se nárokům na život.

1.2 Definice

Definicí pro syndrom vyhoření lze v odborné literatuře najít celou řadu. Například Stock (2010) popisuje definici syndromu vyhoření jako projev příznaků, které se částečně shodují s příznaky deprese a stresu. Chronický stres může vyvolat hlavní příznaky vyhoření, jako jsou vyčerpání, pokles výkonnosti a odcizení. Vyhoření je proces, který často trvá ve fázích dlouhá období. Vznik je ovlivněn vnějšími a vnitřními faktory, ale také faktory z profesní a soukromé sféry.

Křivohlavý (1998) odkazuje na několik dalších definic, kterými jsou autorky Maslachová, Jacksonová, které v jedné z nejzralejších definic popisují vyhoření jako syndrom depersonalizace, emocionálního vyčerpání a snížení osobního výkonu. Postihuje lidi, kteří se věnují potřebným lidem, a může vést ke snížení kvality služeb, které jsou poskytovány.

Souvisí s pracovní spokojeností a s nízkou morálkou, protože čím vyšší nespokojenost, tím vyšší míra vyhoření. Vyhoření souvisí s nespavostí, zvýšenou konzumací drog, alkoholu a celkovou fyzickou vyčerpaností. Psychické vyčerpání přináší manželské problémy v podobě uhasínání a ztráty manželské lásky. Dále zmiňuje Křivohlavý (1998) autorky Pinesovou, Aronsonovou, které kladou ve své definici důraz na těžké životní situace, které osoba emocionálně a subjektivně prožívá, tyto stavy jsou dlouhodobé, náročné a vedou k pocitům emocionálního, mentálního a fyzického vyčerpání. Tyto emoční stavy nejčastěji způsobuje kombinace velkého očekávání a chronický situační stres.

Autor Křivohlavý (2012) zmiňuje definici Freudenberga, který popisuje vyhoření jako konečné stádium procesu, při kterém lidé, kteří se něčím hluboce emocionálně zabývají, ztrácejí nadšení a motivaci jako vlastní hnací sílu.

Kladem jeho definice je důraz na vyhoření jako proces, který probíhá v určitých fázích, a nezbývá se jen stavem psychického vyhoření.

Oběti vyhoření, které se izolují od společnosti, nemohou se vyrovnat s budoucností a trpí hlavně duševně, uvádí Minirth (2011) jako osoby se ztrátou energie, nadšení, cíle, idealismu a perspektivy. Chápe ho jako stav tělesný a duševní, který je způsoben nepřetržitým stresem.

Distancovaný a cynický postoj definuje Poschkamp (2013) jako hlavní složku vyhoření, která má za následek snížený výkon, snížené chronické intenzivní mezilidské a emoční nasazení při práci s jinými lidmi a většinou je doprovázeno procesem fyzického a emočního extrémního vyčerpání.

Zklamání a pasivitu uvádí jako klíčovou složku autoři Kebza, Šolcová (2003), které se dostavuje jako reakce na pracovní přetížení a stres. Jedná se o psychický stav prožívající vyčerpání, jak v oblasti sociální tak fyzické. Vyskytuje se u profesí, kde je hlavní pracovní náplní práce s lidmi. Základní složkou vyhoření je kognitivní vyčerpání, emoční exhausce a často opotřebení a celková únava. Chronický stres předchází všem hlavním složkám syndromu vyhoření.

Definic pro syndrom vyhoření lze najít i více. Některé se zaměřují na konečné emoční a fyzické vyčerpání. Jiné popisují vyhoření jako proces, který probíhá v určitých fázích. Ale všechny definice mají společné znaky v podobě chronického stresu, poklesu výkonnosti, ztráty motivace a celkové únavy. Pro moji práci je nejlépe využitelná definice Maslachové, Jacksonové, protože příslušníci VS ČR se věnují potřebným lidem, jejich

práce je ve společnosti značně nedoceněná a má nízkou prestiž. Jejich zaměstnání ve specifickém prostředí je doprovázeno neustálým stresem. Psychicky vyčerpaní příslušníci často pochází z rozpadlých manželství, trpí nespavostí a tíhnou k nadměrné konzumaci alkoholu.

1.3 Projevy

Projevů syndromu vyhoření je celá řada, a jedná se hlavně o vnější projevy chování, které u postiženého člověka vnímá jeho okolí. Každý autor se zaměřuje na určitou stránku projevů, což může být například tělesná a fyzická únava, deprese, nebo tyto projevy řadí do různých úrovní, dle působení na vnější okolí.

Křivohlavý (1998) popisuje projevy člověka, který se propadá do stavu psychického vyhoření, prožívá tak celou řadu těžkých myšlenek a negativních citových stavů. Projevuje se u něj emocionálně chladné a apaticky lhostejné chování k druhým lidem bez citové účasti. Lidé, kteří se nacházejí ve složité životní situaci, ho nezajímají a nechávají jej chladným. Pokud se jedná v daném případě o pacienty, nebo kolegy ze zaměstnání, považuje je v extrému obrazně řečeno za „obtížný hmyz“, který ho stále obtěžuje. Takový člověk se projevuje tělesně vyčerpaný, prázdný a duševně na dně. Cítí se k smrti unaven a v koncích, jako by ztratil poslední kapku života.

Kebza, Šolcová (2003) uvádějí rozčlenění znaků vyhoření podle úrovní, jak se projevují. Na psychické úrovni dominuje pocit celkového duševního, emocionálního a kognitivního vyčerpání, spolu se ztrátou motivace a úsilí. Dochází k utlumení kreativity, invence a celkové aktivity. Při profesionální práci s lidmi se projevuje ztráta zájmu, cynismus, negativizmus a hostilita. Projevuje se nedostatek uznání, sebelítost a stereotypní fráze a rutinní postupy. Na fyzické úrovni je stav ochablosti a únavu organismu. Z hlediska zdravotních obtíží dochází, ke změně srdečního rytmu, objevují se dýchací poruchy, bolesti u srdce, bolesti hlavy, poruchy spánku a bolest ve svalech. Na sociální úrovni se jedná o útlum sociability a nezájem o kontakt s druhými lidmi. Zjevná nechuť vyvolává narůstání konfliktů jak ve vykonávané profesi, tak ve vztahu k okolí, v důsledku lhostejnosti a sociální apatie.

Projevy vedoucí k tělesné únavě a emocionálnímu vyčerpání popisuje Stock (2010), který mezi hlavní projevy uvádí vyčerpání, odcizení a pokles výkonnosti. U emočního vysílení jde především o vnitřní pocity, které jsou často spojovány s depresí, jejichž rysy

se s vyhořením překrývají. Mezi emoční znaky vyčerpání patří sklíčenost, bezmoc, beznaděj, pocit strachu, prázdnoty a ztráta odvahy. Fyzickým znakem vyčerpání je nedostatek energie, slabost, chronická únava, poruchy spánku, svalové napětí, kardiovaskulární a zažívací potíže. Postižený trpící symptomem odcizení má lhostejný postoj ke svému okolí i k práci. Odcizením lze rozumět postupnou ztrátu cílevědomosti, idealismu a zájmu. Základním projevem odcizení je negativní postoj k životu, k sobě samému, k práci a k ostatním. Přichází ztráta schopnosti udržet, a navázat společenské vztahy, ztráta sebeúcty a pocit méněcennosti. Pokles výkonnosti spočívá ve veškeré ztrátě důvěry k vlastním schopnostem, a postižený se z profesního hlediska považuje za neschopného. Jedná se o subjektivní hodnocení jedince, nicméně ke skutečnému poklesu výkonu dochází, který je doprovázené nižší produktivitou, ztrátou nadšení, nerozhodností, ztrátou motivace a pocitem selhání.

Na příznaky vedoucí k depresi se zaměřuje Minirth (2011), který uvádí tělesné příznaky, které mohou být různě vážné a při syndromu vyhoření jsou doprovázené neschopností spát, pocity vyčerpání, potíže žaludečních vředů, až po koronární problémy. Na emocionální rovině se u postiženého často objevuje deprese, která pramení z neschopnosti fungovat jako dřív a z hněvu na druhé, které za to viníme. Potenciálním kandidátem může být každý z nás. Se syndromem vyhoření se setkáváme v rostoucí míře u lékařů, sociálních pracovníků, žen v domácnosti, policejních důstojníků, manažerů nebo učitelů. Projevem vyhoření může být například sestra, která si nevšímá přivolání od pacienta zvonkem, dělník továrny, který se už nevrátí z oběda, protialkoholní poradce v léčebně, který si stěžuje na pacienty a sám stále víc pije, lékař vyhýbající se pacientům, manažer, který se cítí z příliš mnoho aktivit v naprostém zoufalství.

Všechny projevy, které zde autoři uvádějí, mají podobné znaky psychického a fyzického vyhoření, které jsou doprovázené sníženou motivací, nízkým pracovním výkonem, lhostejností a izolací od společnosti. Podle Honzáka (2013) jsou nejčastěji postiženou skupinou tzv. pomáhající profese, které se zabývají prací s lidmi.

1.4 Fáze syndromu vyhoření

Fáze vyhoření se začaly definovat už v osmdesátých letech minulého století. Fáze jsou popisovány v různém počtu či pořadí, a do dnešní doby získaly spoustu podob. Například nejpočetnější model dvanácti kritických fází Freudenbergera a Northa popisuje Kallwas (2007) v pořadí, ve kterém se nemusí objevit zdaleka všechny. Na začátku je snaha

prosadit se, která přerůstá v nepřiměřené ambice, které se následně mění v patologické nutkání začít ostatním dokazovat, že zvládneme spoustu práce bez pomoci druhých a stáváme se nenahraditelnými. Člověk začíná pracovat tvrději, a nemá čas na cokoli jiného. Veškerou energii investuje do práce a prakticky obětuje jídlo, spánek, rodinu a přátele. V těchto okamžicích, si jedinec začne uvědomovat příznaky stresu a jeho zdroje, které není schopen rozpoznat. V jeho životě nastává emoční otupení a dominuje práce. Stává se netolerantním a přestává vyhledávat sociální kontakty, protože představují nesnesitelnou zátěž. Narůstající agresivita a sarkasmus je zvenčí patrný a často začne časovou tíseň obviňovat, jako odpovědnou za vzrůstající problémy. Mění svoje sociální kontakty na minimum a stahuje se do úplné izolace, kterou vyplňuje vyhledáním uklidňujících prášků a alkoholu. Rodina, přátelé a spolupracovníci už nemohou přehlížet změnu jeho chování. Vnímá pouze přítomnost a život se mění a zužuje v sérii mechanických funkcí. Vnitřní vyprázdnění se snaží překonat přejídáním a alkoholem, požívá drogy a zažívá zběsilé aktivity, které překračují ve společnosti běžné sociální meze. Postižený se cítí beznadějně vyčerpaný a domnívá se, že život nemá smysl a do budoucna mu nemá co nabídnout. Přibývá typických, jak tělesných tak psychických, depresivních symptomů. Objevuje se celkový emoční, tělesný a psychický kolaps, který je důvodem k vyhledání odborné lékařské pomoci. Přítomnost deprese v extrémních případech může vyvolat snahu uniknout a vyřešit tíživou situaci i sebevraždou, o kterou se však pokusí jen malé procento postižených jedinců.

Stock (2010) vnímá fáze vyhoření jako dlouhodobý proces. Postižený prochází fázemi postupně a do určité míry je možné některé fáze přeskočit. Jako příklad uvádí čtyř fázový model autorů Edelwiche a Brodského, který vychází z typického příkladu člověka, který začal pracovat s plným nasazením, ale velké množství energie je v rozporu na sebe kladenými cíly. Následně přichází fáze stagnace, kdy pracovník začíná přehodnocovat své počáteční cíle, protože se seznámil s realitou. Práci stále vykonává, ale už pro něj není tak vzrušující. Přichází několik zklamání a věci, které nepovažoval za důležité, jako plat a kariérní růst, se stávají hlavním zájmem. Jeho rodinné zájmy dostávají první trhliny. Postupem času nastupuje fáze frustrace. Pracovník zjišťuje své skutečné schopnosti a začíná o smyslu svého snažení pochybovat. Uvědomuje si rozdíl mezi tím, co by skutečně chtěl, a tím co skutečně lze. Dostavuje se vzrůstající zklamání. V poslední fázi přichází apatie, která nastupuje jako obranná reakce proti frustraci. Práce je trvalým

zdrojem zklamání a postižený se vyhýbá náročným úkolům. Žádné vyhlídky na změnu přidávají pocity rezignace a zoufalství, které jsou způsobené nedostatkem na trhu práce.

V procesu interakce mezi podmínkami a jedincem vzniká koncepce autora Swaba, kterou popisuje Kebza, Šolcová (2003) ve vývoji obsahující tří fáze, které většinou začínají nerovnováhou mezi schopnostmi daného jedince a požadavky zaměstnání. Zvýšené nároky přináší stres, který vede k emocionální odpovědi v podobě únavy, vyčerpání a pocity úzkosti. V poslední fázi nastávají změny v chování a postojích, jednat s klienty mechanicky a neosobně. Jedná se o psychologický únik a defenzivní chování, kterým nelze aktivně řešit problémy.

Další třífázové a čtyřfázové modely uvádí Křivohlavý (1998) v podobě stresorů, které vážným způsobem zasahují do děje. Jedná se o takzvané vynořování, které postupně přechází do druhé fáze, kde jsou mobilizovány obranné síly organismu, a objevuje se zvýšená rezistence. V třetí fázi dochází k vyčerpání obranných možností a rezervních sil. Do této fáze je zařazován průběh syndromu vyhoření, který má svůj proces v podobě začátku, průběžného děje a výsledného stavu. Proto je někdy přirovnáván k průběhu lidského života, který má svůj zrod, průběh a vyvrcholení. Mezi nejjednodušší pojetí patří čtyřfázový model vyhoření podle Maslachové. Podle autorky celý proces probíhá v čase tak, jak se lidé dostávají postupně do situace vyhoření. První fází je přetěžování, které je doprovázeno idealistickým nadšením. Ve druhé fázi dochází k fyzickému a emocionálnímu vyčerpání. Následuje třetí fáze, která jako obranu před vyhořením používá dehumanizaci druhých lidí. Čtvrtá fáze je terminální stádium stavění se proti všemu a všem. Syndrom vyhoření se objevuje v celé pestrosti.

Zmíněné modely fází si jsou velice podobné a některé jsou rozděleny do více částí, které se nemusí objevovat v popisovaném pořadí. Ale všechny popisované modely mají jedno společné. Směřují stejným směrem, který vede k možnému syndromu vyhoření.

1.5 Diagnostika syndromu vyhoření

Diagnostika syndromu vyhoření je podobná jako u lékaře, který na základě příznaků diagnostikuje nemoc u svého pacienta. Se stavem psychického vyhoření je to obdobně a ohlížíme se po příznacích, které nám pomohou v daném případě takové vyhoření diagnostikovat.

Příznaky, které jsou pro rozpoznání důležité, jsou popsány v definicích autorů zabývajících se danou problematikou. Každý postižený se nachází v procesu vyhoření v jiném stádiu v závislosti na intenzitě a množství vykazovaných příznaků, jako je pokles výkonnosti, vyčerpání a odcizení. Diagnostikovat je možné různými metodami podle vizuálních změn v jejich jednání a chování u postižených osob. Křivohlavý (1998) uvádí dvě dotazníkové metody, které jsou vhodné. První pochází od autorů Hawkins, Minirth, Maier, Thursman, která je jednoduchou a v praxi vhodnou metodou pomocí orientačního dotazníku. Dotazník obsahuje dvacet čtyři tvrzení, jako například jestli máte negativní postoj ke všemu kolem vás, nebo jestli chcete změnit práci. Na každé tvrzení lze odpovědět souhlasem „ano" nebo vyjádřit nesouhlas „ne". Pokud se u většiny tvrzení objevují kladné odpovědi, naznačuje to, že by se mohlo skutečně jednat o zrod syndromu psychického vyhoření. Výhodou této metody je jednoduché vyhodnocení, které je vhodné pro každého. Další dotazníkovou metodou, kterou uvádí je tzv. BM (Bournout Measure) dotazník od autorů Pinesová, Aronson, který je zaměřen na pocity tělesného, emocionálního a duševního vyčerpání. Dotazník obsahuje 21 tvrzení, jako například: „jste nešťastný nebo plný úzkosti". Své zkušenosti a pocity označíte na stupnici 1 „nikdy" až po 7 „vždy". Vyhodnocením dotazníku změříte hodnotu BM vašeho vyhoření. Dotazník BM má při opakování velice vysokou míru shody a jeho výsledky jsou shodné s výsledky různých psychologických vyšetření. Jako příklad lze uvést psychologické vyšetření na množství vypitého alkoholu. Čím je vyšší hodnota BM, tím je vyšší průměrná konzumace alkoholu.

Další metodou, kterou popisuje Stock (2010) je TM (Tedium Measure) dotazník od autorů Maslachová, Pinesová, kdy Tedium znamená „znechucení". Výhodou testu je jeho vyplnění a vyhodnocení, které nezabere tolik času a prozradí nám, zda jsme vyhořením ohroženi. Obsahuje dvacet jedna otázek, které jsou zaměřeny například: „jsme znechuceni, nebo vyždímaní a v pasti". Otázky jsou rozděleny na část A, B. Hodnocení probíhá pomocí stupnice 1 „nikdy" až 7 „vždy". Podle Stocka (2010) je nevýhodou tohoto dotazníku, že je velmi obecný a měl by se brát jako informativní a vhodný k seznámení s tématem.

Všechny uváděné metody jsou podle Honzáka (2009) poněkud obecné a mají informativní charakter. Dále uvádí, že výjimkou je pouze BM dotazník, který se zaměřuje na emoční vyčerpání, ale významné faktory depersonalizace a osobního uspokojení prakticky vynechává. Pokud hledáme přesnější informace, tak doporučuje propracovanější a celosvětově uznávanější MBI dotazník, který je velice rozšířený a autory studií označený

za plně validní. To je důvod, proč jsem MBI dotazník zvolil jako vhodnou metodu ke zjištění míry syndromu vyhoření u příslušníků VS ČR a věnoval mu následující podkapitolu.

1.6 Dotazník MBI

Maslach Burnout Inventory je nejpoužívanějším dotazníkem ke sledování syndromu vyhoření. Autorkou je Christina Maslachová, která sestavila spolu se Susan E. Jacksonovou dotazník, umožňující kvantifikaci emočního vyčerpání (EE), depersonalizaci (DP) a osobního uspokojení (PA). (Honzák, 2009)

Křivohlavý (2012) uvádí, že na emoční vyčerpání je zaměřena dotazníková metoda, která je ukazatelem přítomnosti vyhoření, projevující se nulovou motivací, nedostatkem sil a vytrácející se chutí k životu. Depersonalizaci popisuje jako potřebu kladné odezvy u lidí, kteří takovou potřebu zřetelně potřebují. Přestávají vidět lidské osobnosti, jednají zahořkle a cynicky. V extrémních případech s nimi jednají jako s neživými předměty. Osobní uspokojení přisuzuje sníženému pracovnímu výkonu, který je doprovázen, nízkou mírou sebedůvěry. Jedná se o lidi, kteří nemají dostatek energie, aby zvládaly stres v podobě životních těžkostí a konfliktů.

Honzák (2009) uvádí, že švédští badatelé Holmqvist a Janneau sledovali využití jak dotazníku BM, tak MBI na 510 zaměstnancích ve 28 psychiatrických léčebnách, a na základě výsledků zjistili, že dotazník MB měří pouze emoční vyčerpání (EE), a významné složky depersonalizace (DP) a osobního uspokojení (PA) prakticky vynechává. Proto považují dotazník MBI výhodnější na měření míry syndromu vyhoření, protože je použitelný univerzálně a považují ho za plně validní. Honzák (2009) dále uvádí, že dotazník obsahuje celkem dvacet dva položek, které jsou rozděleny pro emoční vyčerpání (EE) v dotazníku pod číslem 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Pro depersonalizaci (DP) pod číslem 5, 10, 11, 15, 22. Pro osobní uspokojení (PA) pod číslem 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. Vzorový MBI dotazník je vložen v seznamu příloh jako příloha P1. Na každou položku je možné odpovídat podle síly pocitů na Likertově škále od nuly do sedmi. Nula představuje „nikdy“ zatím co sedmička „velmi silně“. Vyhoření je složitým psychologickým konstruktem, proto kombinace sub-škál postihuje více oblastí a nevyhodnocuje celkové skóre. Pocity vyhoření jsou měřeny na škále ve třech stupních, které znázorňují hodnoty – nízké, mírné, vysoké. Pro EE a DP vysoké hodnoty korespondují s vysokým stupněm vyhoření a naopak u PA nízké hodnoty s nízkým

stupněm vyhoření. Stupeň EE je hodnocen na škále jako nízké při dosažení 0 – 16 bodů, mírné 17 – 26 bodů a při dosažení 27 bodů a více vyhoření. Stupeň DP je hodnocen na škále jako nízké při dosažení 0 – 6 bodů, mírné 7 – 12 bodů a vyhoření při dosažení 13 bodů a více. Stupeň PA je hodnocen jako vyhoření při hodnotách 31 bodů a méně, mírné 32 – 38 bodů a nízké 39 a více bodů.

Autorská dvojice Maslachová, Leiter naznačila průběh, jak dochází k procesu postupnému vyhoření v rámci jeho složek. Objevují se charakteristiky, které naznačují a informují, co se v průběhu vyhoření děje. Nejprve se neobjevuje EE jako odpověď na zátěž kladenou na člověka. Míra zvýšené vyčerpanosti automaticky vede k DP, kdy se člověk stahuje do sociální izolace a distancuje se od druhých lidí. Faktory EE a DP při spojení ovlivní výkonnost a objevuje se faktor PA, který pozbývá smyslu, významu a snižuje efektivnost práce. (Křivohlavý, 2012)

2 RIZIKOVÉ FAKTORY SYNDROMU VYHOŘENÍ

Ve druhé kapitole se budu zabývat popisem rizikových faktorů, které jsou považovány za nejčastější příčiny syndromu vyhoření. Jeden z nejzávažnějších faktorů, který bude popsán, je chronický stres, u kterého je rozhodující jeho zvládání a odpověď těla na něj. Další faktor pochází, z pracovní oblasti, která je často doprovázená zvýšenou zátěží, nedostatkem uznání a nevyhovujícím pracovním kolektivem. Na závěr uvedu podkapitolu osobnostní dispozice, které se na vyhoření velikou měrou podílejí a jsou souhrnem charakterových vlastností a vnějších podmínek.

V souvislosti s vyhořením jsou často uváděny ženy, které vykonávají častěji pomáhající profese, jsou náchylnější a hrozí jim ve větší míře vyhoření. Poschkamp (2013), to vysvětluje dvojnásobnou zátěží pracovních a rodinných povinností, které plní s maximálním nasazením vedoucí k hlubokému vnitřnímu vyčerpání. Autoři v některých studiích vysvětlují pohlavní rozdíly častější emocionální angažovaností, než je tomu u mužských kolegů.

2.1 Stres

Úloha stresu je v životě jedince běžná a nezbytná. Určitý stres může být pozitivní, ale příliš mnoho určitého stresu, trvající delší dobu, může mít za následek vyhoření.

Podle Minirtha (2011) si člověk musí osvojit určité způsoby, jak stres zvládat, protože může vést k depresi. Proces začíná trvajícím stresem, který přechází přes postupné vyhoření až do fáze deprese, při které je doporučeno vyhledat odbornou lékařskou pomoc. Pravděpodobně nejuznávanější odborník na stres Selye definuje stres, jako odpověď těla na požadavek, kterému je vystaven. Stres dělí na distres, což je neustávající množství ničivého stresu a eustres, který člověk pociťuje ve chvílích uspokojení, štěstí a jedná se o pozitivní stres. I když je pro nás každodenní život určitý stres nezbytný k učení a růstu, velké a neustálé množství může člověka tělesně, duševně a duchovně vysílit, a to včetně dokonce eustresu.

Stres nebo přesněji distres patří k negativním emocionálním zážitkům podobně jako vyhoření. Definuje ho napětí mezi zdroji a možností zátěž zvládat (salutory). Stresový stav je diagnostikován příslušnými nástroji, které si všímají řady psychických i fyzických příznaků. Stres může prožívat každý, avšak vyhoření se objevuje jen u osob, které jsou zaujaté svou prací, mají vysoké očekávání a cíle. Kdo takovou motivaci nemá, může

se dostat do stresu, ne do stavu vyhoření. Stres se nejčastěji objevuje při práci s lidmi a obvykle přechází do stavu vyhoření. Do celkového vyčerpání však nepřechází každý stresový stav, protože je-li práce smysluplná a pro člověka překážky zdolatelné, k vyhoření nedochází. (Křivohlavý, 2012)

Stres jako skutečnost, která zasahuje všechny oblasti lidského života a bytí popisuje Poschkamp (2013). Stres ovlivňuje psychické, fyzické a sociální zdraví různou intenzitou a četností. Rozhodující je zvládání stresoru, zda je výzvou nebo ohrožením a zda je člověk schopen zvládnout stresory pomocí schopností, prostředků nebo zdrojů, které má k dispozici. Pokud hrozí ztráta zdrojů, například peníze, přátelé a rodina, nastává sled událostí, které vedou k chronickému stresu, vyhoření a depresím.

Jako nejčastější faktor charakterizuje Stock (2010) pracovní stres, který je následkem nestability na trhu práce, která přináší nejisté pracovní poměry a obavu ze ztráty zaměstnání. V závislosti na globalizaci dochází k přesouvání pracovních míst do zahraničí, které vede ke strachu, nejistotě a náchylnosti k pracovnímu stresu. Jistota je ubírána v důsledku novodobých forem pracovních smluv, které obsahují krácení dovolené, práce na zkrácený úvazek, více přesčasů a ochranu proti výpovědi.

Samotný stres nelze podceňovat, protože jeho příznaky máme tendenci bagatelizovat a přehlížet. Postižené osoby nižší kvalitou práce a sníženým množstvím požadovaného výkonu vyvolávají distres i u osob svěřených do jejich péče.

2.2 Zvýšená pracovní zátěž

Trh práce se během posledního desetiletí změnil a následkem je více pracovních nároků a povinností, které vykonává stále méně lidí. Přináší nové technologie a druhy činností, které vedou k úsporným, personálním opatření a nahuštění pracovní náplně. V dnešní informační společnosti jsme neustále zaplavováni různými texty, vzdělávacími materiály, množstvím údajů a informacemi, které musíme zpracovávat. Vysoké nároky vyžadují zákazníci na kvalitu služeb, rychlost a flexibilitu. U některých profesí, zejména u pečovatelských a pomáhajících zaměstnání, kde úřady vyžadují přísun formulářů, různých dat zpráv vytváří značně regulativní prostředí. (Stock, 2010)

V souvislosti se zvýšenou pracovní zátěží Minirth (2011) uvádí pracovní styl nezívaný „workoholismus“. Workoholik je většinou přepracovaný člověk, který si nikdy neudělá klidný oběd a přestávku na kávu. Práci si bere večer domů a v některých případech

dokonce i na dovolenou. Workoholik má potřebu postoupit výš, vydělat víc peněz, vyvyšovat svoji práci, aby dokázal, jakou má hodnotu. Cíl vyvýšit a oslavit sám sebe je chybný a zbytečný. Osobnost takového člověka je zatížena obsedantně-kompulzivními rysy, kdy některé jsou dobré, a jiné zase ne. Mezi takové rysy workoholika patří například pocit, že nadřízení nejsou lepší než on, dále rád říká lidem, co si myslí, nezabývá se pocity a pracuje pouze s fakty, a pokud začne nějakou práci, nedá pokoj, dokud jí nedodělá. Takový workoholismus může zvyšovat náchylnost k následnému vyhoření.

Jako fenomén Poschkamp (2013) uvádí u pomáhajících profesí vyhoření u učitelů a vychovatelů, na které je kladen vysoký požadavek na odbornost a jejich pracovní zátěž je různorodá. Učitelé popisují zátěž v podobě nízké podpory u kolegů, nízké disciplíně žáků, špatné image a velký počet odpracovaných hodin nad rámec pracovního fondu v týdnu. Vychovatelé a vychovatelky musí reagovat na novou komplexní náplň, což jsou, pohovory s rodiči, zjišťování poruch řeči, vývoje a vedení vzdělávací dokumentace. Velkou zátěž uvádějí v organizaci práce, která se musí vypořádat s nedostatkem personálu, nemocností a nezastupitelností. Ztěžují si na velký počet dětí a nemožnost jim ve skupinách poskytnout odpovídající rozvoj a podporu, kterou by skutečně potřebovali.

Z hlediska vzniku a rozvoje vyhoření jsou považovány neutrální faktory, jako jsou inteligence a demografické charakteristiky, které zahrnují vzdělání, věk, rodinný stav a délku praxe v oboru. Podle autorů Kebzy, Šolcové (2003) se názory na délku práce na jedné pozici značně liší. Někteří autoři z hlediska rozvoje syndromu ji považují za podstatnou, jiní ji považují za irelevantní. Jednotné názory se uvádějí v publikacích z osmdesátých let na rozvoj vyhoření u žen, které je častější a někdy dokonce dvojnásobně vyšší než u mužů. Výzkumy autorů Westman, Eden, z roku 1997 zjistili, že syndrom vyhoření je značně přilnavý z hlediska konkrétních situačních podmínek. Například uvádějí, že po čtrnáctidenní dovolené se příznaky vyhoření objevují už po třech dnech, a po třech týdnech v zaměstnání se ukazatele dostávají zpět na hodnoty před dovolenou.

Zvýšenou pracovní zátěž si dnešní trh práce vyžaduje a postihuje široké spektrum profesí. Každý má potřebu zdrojů k životu, nejčastěji v podobě financí, které vždy upřednostní před svým zdravím.

2.3 Nedostatek uznání

Respekt a společenské uznání je potřeba, kterou každý z nás v určité míře potřebuje zažít. Potřebujeme kladnou odezvu od lidí, kteří si nás váží a ohodnotí, co děláme.

Ve studiích, které uvádí Křivohlavý (2012) se objevuje tzv. primární skupina psychicky nejbližších, na kterých nám záleží nejvíce. Velice citelně se nás dotkne, když nám právě tito lidé, nevyjádří úctu, nepoděkují a neohodnotí to, co jsme udělali, protože tímto momentem, může dojít k psychickému vyhoření a objevit se příznaky, možného syndromu vyhoření.

Existují motivační výzkumy, které přímo souvisejí s nedostatkem uznání, protože výsledky výzkumů poukazují na to, že pokud nejsou za svůj výkon lidé dostatečně odměněni, pracují bez motivace, která je v zaměstnání potřebná. Není uváděno pouze finanční ohodnocení, ale že si někdo jejich úsilí váží a dovede je náležitě ocenit. Práce by měla zdokonalovat naše dovednosti a názorně je rozvíjet, jinak se brzy dostaví zklamání, které je jedním ze stresových faktorů ovlivňující celkovou bilanci. Nedostatek uznání, omezené možnosti kariérního růstu, nespravedlivé hodnocení spíše demotivují a přispívají k narůstající nespokojenosti. (Stock, 2010)

Autoři Dirga, Hasmanová Marhánková (2014) poukazují ve svých studiích na ztrátu autority dozorců v českých věznicích, která plyne z nedostatku uznání, hlavně ve vztahu k veřejnosti. Na příslušníky je přenášeno stigma odsouzených, a často ve výpovědích zmiňují negativní mediální obrazy českého vězeňství, které přispívají k tomu, že si společnost myslí, že jsou to nemachrovaní frajírci, kteří vězně prostě bijí. Ve výpovědích dozorci přiznávají, že své zaměstnání spíše tají a nikde o něm nemluví. Nedoceněné povolání dozorce přispívá k jejich distanci od svého zaměstnání a podkopává jejich postavení jak v jejich zaměstnání, tak ve společenském sociálním řádu.

Společenské uznání v pracovním nebo osobním životě je uspokojení důležité potřeby, která může předcházet vyhoření a přispět k sílení motivace do dalšího života.

2.4 Nevyhovující pracovní kolektiv

Ve svém zaměstnání trávíme více času se svými kolegy, než s rodinou, a nejbližšími přáteli. To je hlavní důvod, proč bychom se měli na faktor špatného kolektivu podrobněji zaměřit.

V pracovním kolektivu se necítíme dobře, pokud je chladný, odměřený nebo dokonce nepřátelský. Pracovní tým, ve kterém převládá závist, neúcta a ztráta kolegiality, má za následek snížení výkonnosti. Nedostatek soudržnosti na pracovišti vede k nevraživé atmosféře a vyvolává stresové reakce. V praxi se běžně setkáváme s jednostranným nadržováním, nespravedlivým rozdělování pracovních úkolů či bratříčkování, čímž vzrůstá cynismus v kolektivu a některým pracovníkům hrozí nebezpečí vyhoření. Jedná se o závažný problém, dochází-li k diskriminaci nebo podceňování kolegů, které zásadně ovlivňuje podnikové klima. (Stock, 2010)

Syndromu vyhoření předcházejí případy, které popisuje Křivohlavý (2012) jako špatné vztahy kolem postiženého na pracovišti, v rodině nebo jiné zájmové skupině. Špatnými vztahy je na mysli existence konfliktů, nedorozumění a rozporů. Hovoří o urážkách, hádkách, slovním i tělesným napadením mezi osobami, agresivitě a nepřátelství. Hlubší pohled odhaluje ve společenské atmosféře vzájemnou neúctu, projevy ponižování, nedostatek důvěry, snížené kladné hodnocení druhými a často i snížené mezilidské jednání. Z hlediska psychického vyhoření lze pozorovat, že tzv. ochranná sociální síť, tj. společenství jemu nejdražších a nejdůležitějších, byla poškozena. Těžkou situaci může prožívat někdo, komu hrozí rozpad manželství, nebo je manželství už rozvrácené, a člověk postupně ztrácí smysl života a postupně se dostává do psychického vyhoření.

Ne nadarmo je často uváděna podpora ze strany rodiny, která dává každému člověku motivaci k vytváření pozitivní týmové pracovní kultury a umožňuje vyváženou a vzájemnou podporu a spolupráci.

2.5 Osobnostní dispozice

Syndrom vyhoření je podmíněn souhrnem charakterových vlastností a vnějších podmínek, které ovlivňují každého z nás jinou měrou. Každý člověk má převzaté vzorce chování a má své charakteristické znaky, které se nazývají osobní dispozice.

Osoby ve svém okolí rozlišujeme a vnímáme na základě povahových vlastností, které se na venek projevují. Někdo je pracovitý, druhý rád pomáhá ostatním a jiný je zase perfekcionista.

Odborníci se shodují, že povahové faktory mají při vzniku vyhoření stejnou roli, jako vnější podmínky, které nás ovlivňují. Jako hlavní osobnostní typy uvádějí typ chování A, u kterých je podle lékařů riziko infarktu dvakrát vyšší, než u ostatních typů

chování. Typem A lékaři označují jedince s vysokými ambicemi, smyslem pro soutěživost, povinnost, netrpělivost a perfekcionismus. Typická je pro tento druh chování agresivita, vznětlivost, spěch a podrážděnost. Psychologové používají označení pro jedince závislých na práci pojem „workoholici“. Úspěchy jsou z počátku u takových lidí pozitivně vnímány, ale následkem přetížení, nadměrného vypětí a nedostatečného odreagování se jednoho dne mění život v noční můru. Jako opak chování typu A, vytvořili chování typu B, který se vyznačuje přátelským chováním, nižší mírou agresivity, soutěživosti, větším klidem a uvolněností. V zásadě splňuje optimální předpoklady pro účinnou ochranu před vyhořením. Avšak uvolněný přístup a nízké vytížení mohou snížit produktivitu a efektivitu práce, která snižuje angažovanost, iniciativu a motivaci. Z dlouhodobého hlediska, může takové chování vést k nespokojenosti v jeho zaměstnání a osobním životě, nikoli však, k syndromu vyhoření. Klíčem k ideálnímu chování je rovnováha mezi typem A, který má na rozdávání a typem B, kterému něco chybí. Vyrovnaná silná a sebevědomá osobnost poskytne člověku nejúčinnější ochranu a pomáhá vyrovnat se s nástrahami každodenního života. (Stock, 2010)

Honzák (2013) uvádí osobnostní faktory postižených, které jsou ovlivněny vlivy sociálního a pracovního prostředí. Na pracovišti zmiňuje situační faktory, které v interakci s osobností pracovníka, mohou předpovídat zvýšené riziko vyhoření. Mezi situační faktory, které vyšly z analýz, je nejčastější nadměrné množství práce, nespravedlivé praktiky a poměry v pracovním prostředí, nedostatečná odměna jak ve smyslu psychosociálním a ekonomickém, malé koncepce a práce v konfliktním prostředí. U mnoha zapálených pracovníků nelze dosah vyhoření přesně odhadnout, protože při určité míře a stupni zklamání mohou při odchodu ze zaměstnání uvádět zcela nepodstatné a jiné okolnosti.

Osobní dispozice, výchova a socializace určují naše myšlení, chování a způsob, jak se v různých situacích cítíme. Poschkamp (2013) to nazývá osobností, pro kterou v psychologii existují různé modely. Zdravé individuum sebe samo vnímá podobně jako okolí. Takové vnímání je strukturované a organizované. Je ovlivňováno vrozeným, naučeným a zažitým systémem hodnot, které jsou předávány z okolí. Struktura osobnosti je tvořena vrozeným systémem potřeb, které může člověk vnímat v rozporu s naučeným systémem hodnot, norem a žádoucím společenským skutečnostem, které přizpůsobuje sobě, své osobnosti a systému druhých hodnot, místo aby vyhověl svému já a sám sobě. Proto americký psycholog Rogers (dle Poschkamp, 2013) vidí hlavní zdroj psychických

poruch hlavně v rodinné a také v ostatních institucionalizovaných vztazích. Vzniklá mini traumata jsou příčinou, že se člověk automaticky brzy přizpůsobí okolí, místo toho, aby se přizpůsobovalo okolí jemu. Současně se cítí cize a odděleně od skutečného já a prožívá konflikt systémů hodnot.

Kallwass (2007) charakterizuje stres jako subjektivní prožitek, který není objektivně ověřitelný a neexistuje na něj žádné měřítko. Osobnost člověka, fyzická a duševní konstituce se podílejí na zvládání různých stresových faktorů. Existují lidé, které můžeme označit jako zástupce typu zdravého, neboť fungují bez závažnějších potíží a jejich organismus snese velké stresové zátěže. Na druhou stranu existují osobnostní struktury, které inklinují, více než jiné ke vzniku vyhoření. Do takové skupiny patří soby s vyvinutým nutkáním k dokonalosti, na které doléhají svazující termíny na dokončení prací. Patří do ní i osoby, které permanentně pochybují ve své schopnosti, nebo mají vyvinutou nadměrnou potřebu harmonie. Mezi nejvíce ohroženou skupinu patří lidé, kteří jsou na sebe příliš tvrdí, nebo mají strach z nezvládnutí, osobních i pracovních nároků. Všechny rizikové typy spojuje naprosto neekonomické zacházení s duševními a tělesnými rezervami. Sklon k přetěžování vede k akutnímu ohrožení zdraví a k syndromu vyhoření.

Z uvedených modelů osobnosti vyplývá, že osobní dispozice by měli být v rovnováze mezi oběma typy chování, protože silná, soběstačná a cílevědomá osobnost poskytuje ochranu proti okolí, které může být pro každého člověka z hlediska vyhoření destruktivní.

3 PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ

Pokud známe rizikové faktory, které hrají hlavní úlohu při vzniku syndromu vyhoření, máme možnost se lépe chránit. Všechny druhy opatření vedou k uchování lidského zdraví, a položí základ pro případné změny, kterých bychom chtěly dosáhnout. V první řadě by měl být zmapován stres, který nám ubírá energii, a naopak události, které nám energii dávají. V podstatě postižený člověk vydával více energie, než dostával. (Stock, 2010)

Aby se vyhoření trvale předešlo, nebo aby byl syndrom účinně překonán, není důležité, co dělá člověk špatně, ale ještě důležitějším je znát, jak se chránit, posílit sám sebe a dostat se do pohody a klidu. Poschkamp (2013) je přesvědčen, že události v životě člověka nejsou nahodilé, ale mají příčinu a následek, které lze zvládnout a překonat.

Kupka (2008) popisuje ve vztahu k prevenci vyhoření neutrální faktory ovlivňující schopnost odolávat stresu, mezi které lze zařadit věk, vzdělání, inteligenci a délku praxe v oboru. Jako ideální prevenci před vyhořením uvádí chování člověka typu B, které se vyznačuje větším klidem, uvolněností, přátelským chováním, soutěživostí a nižší mírou agresivity.

Vyhoření může být prvním krokem ke zlepšení osobního života, sebevědomí a k osobnímu rozvoji. Maroon (2012) uvádí, že vyhoření je zkušenost, kterou se jedinec naučí používat k řešení problémů vlastní zdroje. Efektivním využití práce se mobilizují preventivní struktury v soukromí i v práci.

Mezi klíčové faktory, které ovlivňují odolnost člověka proti účinkům stresu a vyhoření, jsou používány osobní dispozice jako vnitřní faktor a sociální opora jako vnější faktor. Osobní charakteristiky se ve stresových podmínkách promítají do jeho zvládání, a určitým způsobem ovlivňují hodnocení situace a výběr preventivních strategií k jejich zvládnutí. (Raudenská, Javůrková, 2011)

Ve třetí kapitole charakterizuji základní preventivní strategie syndromu vyhoření, mezi které patří sociální opora, která je chápána jako vzájemná společenská pomoc. Důležitou součástí prevence je cvičení, relaxace a celkový odpočinek. Potřebnou energii k řešení náročných životních situací nám umožní stanovené osobní cíle a psychologie zdraví.

3.1 Sociální opora

Sociální opora je významným prvkem v prevenci před vyhořením, a je možné ji chápat, jako vzájemnou společenskou pomoc. Je důležitá v prvních fázích vyhoření, a při nepozornosti či bezohlednosti přechází do dalších fází chronického selhání neboli syndromu vyhoření.

Zacharová (2008) věnuje pozornost prevenci vyhoření a popisuje některé způsoby sociální opory, které podmiňuje sociálním kontaktem, při kterém v těžké situaci neopouštíme člověka. Nejznámějšími faktory jsou potřeby sociálního zrcadla, naslouchání, povzbuzování, emocionální vzpruha, uznání, dělba práce, spolupráce a prosociální postoj. Uvedené faktory vzájemné pomoci a podpory vytváří příznivou atmosféru v sociálních vztazích, ale hlavně i na pracovišti. Každý vedoucí pracovník by si měl uvědomit, že prevence vyhoření má v koncepci péče o zaměstnance své místo. Zároveň doporučuje preventivní opatření, které obsahuje pozitivní emoce, které učí reagovat přiměřenou společenskou formou, a nenechají člověka svést životním zkoumáním k impulzivnímu jednání. Dalším opatřením je pozitivní postoj k odpovědnosti a schopnost uvědomit si své jednání, protože každý někdy chybuje, nebo potřebuje sám sebe pochválit. Prevence v podobě doplňování energie odpočinkem je již známá, a je stejně nezbytná, jako potřeba vytváření citového zázemí, schopnosti naučit se zdravě asertivně odmítnout, ubránit se manipulaci, předcházet komunikačním problémům, mít pozitivní prožitky, zažívat potěšení z vlastní práce a mít snahu pomáhat druhým.

Existují další studie, které věnují pozornost vnějším faktorům, do kterých řadí sociální oporu. Mezi zdroje sociální opory je často uváděna rodina, přátele, se kterými trávíme volný čas, ale hlavně zaměstnání. V souvislosti se zaměstnáním je popisována opora od spolupracovníků, se kterými trávíme většinu času našeho života. Jako prevenci před vyhořením jsou uváděné okolnosti v profesním životě, mezi které se řadí nalezení uspokojivé, smysluplné a motivující pracovní činnosti, vytváření sociální opory a profesionální autonomie. Jako poslední preventivní okolnost je uvedena snaha o vytváření dobrého a přirozeného vztahu k práci, který přináší člověku pocit naplnění a další energii nejen v profesním životě, ale také v soukromých aktivitách. (Kupka, 2008)

Výzkumné studie ukázaly sociální oporu, jako významný faktor při prevenci stresu, syndromu vyhoření a při zvládání dalších negativních jevů ve společnosti. O lidech, kteří

se obklopují silnou sociální oporou, je známo, že mají ve svém životě méně příznaků poukazujících na vyhoření.

3.2 Relaxace a cvičení

Tělesný pohyb a relaxace je přirozenou potřebou pro naše tělo podobně, jako jídlo nebo dýchání. Tělo se evolučně vytvářelo, aby bylo silné, pružné, vytrvalé a zvládlo celodenní tělesnou námahu.

Nedostatkem pohybu tělo chátrá a začíná prožívat stres, který má negativní dopad na lidské zdraví. Dochází k nepřirozenému fungování metabolismu, přibývání na váze, člověk je unavený, hůře spí, klesá sexuální aktivita a dochází k celkovému psychickému i tělesnému chátrání. Praško (2004) doporučuje pravidelný pohyb, který je základním preventivním prostředkem, protože psychicky stresovaný člověk se cítí po psychické i fyzické stránce mnohem lépe a po absolvování fyzické námahy v podobě cvičení. Takový člověk je zdravý, klidný a má pozitivní vliv na svoje okolí. Lidé, kteří zanedbávají pravidelnou tělesnou fyzickou zátěž, bývají přibližně dvakrát častěji postiženy příznaky deprese a úzkosti. Z hlediska psychického vyhoření života je doporučováno aerobní cvičení, které probíhá v přiměřeném tempu nejméně dvacet minut bez přestávky. Typickým příkladem kardiotréninku pro začátečníky je chůze v podobě procházek nebo túr. Pokud se po zvolném zatěžování cítíme dobře, můžeme přejít k běhu, který je ideální jak pro hubnutí, tak k reprodukci endorfinů v mozku. Výhodou běhu je, že k dosažení vyrovnání, pohody a klidu nepotřebujeme žádné finanční prostředky, a lze ho provozovat kdykoliv s ohledem na roční období. Jako další nenáročný a nezatěžující sport patří jízda na kole, která je v přítomnosti rodiny a přátel zábavná a vhodná ke snížení stresového napětí. Vyjížďka přírodou umožňuje navíc získat rozhled o krajině, ve které lze zažít silný estetický prožitek. K rozvinutí celkové kondice je doporučováno plavání, kterému se lze věnovat na krytém bazénu celý rok. Plavání zlepšuje držení těla a zapojuje velké svalové partie. Před pracovní dobou nás plavecký trénink probudí a nastartuje pozitivně na celý den. Existují i jiné sporty pro radost, které nám umožňují pravidelný kontakt se svými přáteli. Je spousta druhů míčových her a sportů k rozvinutí celkové tělesné kondice a svalstva jako například kondiční posilování nebo bojové umění. Pravdou je, že sport nám musí přinášet radost, protože pokud je člověk nucen cvičit proti svému přesvědčení a vůli, způsobený stres může převažovat nad přínosem. Je ověřeným pravidlem, že chuť do sportu přichází až po překonání nevole a lenosti, kterou se nesmíme nechat odradit.

Vápeníková (2010) uvádí v experimentu, který zkoumal pracovní stres u příslušníků eskortního oddělení Vazební věznice Praha – Ruzyně, že sport a celkově fyzická námaha ovlivňují značně jejich míru stresu. Výsledky výzkumu ukázaly, že míra stresu vykazovala značné rozdíly u položky prevence, což bylo způsobeno skupinou příslušníků, kteří dosahovali kladných hodnot. Jednalo se o skupinu, která má v pracovní době umožněno fyzicky se zocelovat ve služební posilovně. Fyzické cvičení jako prevence je hodnoceno velmi úspěšně a lze ho na základě výzkumu považovat za kladný posun k fyzickému a duševnímu zdraví.

Jako formu prevence před stresem a vyhořením uvádí Handl (2011) novou relaxační metodu meditace, která se nazývá sahadža joga. Jedná se o tradiční a tisíce let prováděné techniky meditace, které jsou jednoduché a lze je provádět jak v zaměstnání, tak i ve volném čase. Cílem této techniky je navození stavu „bezmyšlenkové vědomí“, které potlačuje nadbytečnou aktivitu mysli a při tom udržuje pozornost společně s úrovní vědomí. Taková pozornost se pak může koncentrovat na vnímání přítomnosti po odstranění přebytečných myšlenek, aniž by rušila minulost a budoucnost neproduktivními myšlenkami. Zklidnění mysli lze praktikovat zcela spontánně bez metod vyžadující náročný trénink. Výhodou je jednoduchost, bezplatnost a jedná se o metodu vhodnou pro široké spektrum veřejnosti. Dosud žádné studie nezmiňují její vedlejší účinky, ale popisují stav vyrovnané a zklidněné mysli, jako předpoklad pozitivních, dobře zvládnutelných, efektů meditace. Stav „bezmyšlenkového vědomí“ ovlivňuje limbický systém a jeho aktivity, které vedou ke snížení tonu sympatiku a naopak zvyšují aktivitu parasympatického systému. Zároveň klesá hladina kortisolu i katecholaminu, čímž dochází k protichůdné stresové reakci. Klesá tepová frekvence, krevní tlak, spotřeba kyslíku, energie, dechová frekvence a celkově navozuje stav fyzické relaxace. Společně se změnami, které navozují fyzickou relaxaci, dochází i ke změnám hladiny serotoninu, dopaminu či beta-endorfinu. Zvýšené hladiny serotoninu a beta-endorfinu mají prokazatelně za následek zlepšení nálady a velkou měrou se podílejí na potlačení sklonů k depresi.

Handl (2011) dále popisuje studie zaměřené na ovlivnění deprese, stresu a úzkosti. Manocha a jeho kolektiv na základě výsledků, které byli provedeny pomocí dotazníků u zaměstnanců různých firem a lékařů zjistili, že pomocí meditace sahadža jogy byla snížena míra stresu o padesát procent. Tzv. „bezmyšlenkové vědomí“, které bylo navozováno v průběhu výzkumu, zřetelně zmírnilo projevy deprese a úzkosti.

Tělesný pohyb je pro naše tělo nepostradatelný a lze ho využít k prevenci před vyhořením, protože má prokazatelně pozitivní vliv na naše zdraví. Z výsledků studií vyplívá, že je možné také využít metodu meditace, jako plně účinnou a validní pro prevenci stresu.

3.3 Příznivé pracovní prostředí

Pracovní stres ovlivňuje zdraví a má nežádoucí následky na život jedinců, kteří si negativní pocity ze zaměstnání přenáší do osobního života. Povinností zaměstnavatele je vytvořit kvalitní pracovní podmínky, které mají vliv na zdraví a pracovní výkon zaměstnance.

Zaměstnavatel může riziko vyhoření u svého zaměstnance vytušit, když často chybí v práci, vykazuje nerozhodnost a nedbá o svoje zdraví a zevnějšek. Známkou vyhoření mohou být velice často také pondělní deprese. Pokud se deprese táhnou celý týden, lze předpokládat, že jedinec je již vyhořelý. Je-li postiženým sám nadřízený, měl by brát v ohledu, že s jeho příznaky vyhoření trpí s největší pravděpodobností i jeho podřízení. Zaměstnavatel by měl zvážit, co lze udělat pro zaměstnance, aby chodili do práce rádi. Vytýčeného cíle dosáhne nejlépe zapojením všech zaměstnanců, kteří společně vyhledají řešení, protože vztah mezi nadřízeným a zaměstnancem často bývá příčinou vyhoření. (Minirth, 2011)

Studie zaměřené na faktory, které ovlivňují rozvoj vyhoření, naznačily důležité charakteristiky v jednání vedoucích pracovníků v pracovním kolektivu, které mohou na vyhoření působit preventivně, je-li jich využito. Křivohlavý (2012) popisuje jako jeden z působících faktorů kladný vztah mezi vedoucím a podřízeným, ke kterému dochází pravidelně a vedoucí dává zřetelně podřízeným najevo, že si váží jejich práce, má smysl pro morální věci a je podřízeným v tomto smyslu vzorem. Dalším faktorem je předcházet vzájemným sporům mezi podřízeným a spíše upevňovat jejich vztahy. Kladně působí hovořit a zasvěcovat zaměstnance do firemní filozofie, smyslu existence cílů firmy, protože dobře motivovaní lidé odvedou kvalitní práci. Zmíněné charakteristiky by z hlediska vyhoření nebyly tak účinné bez kvalitních pracovních podmínek, které jsou přáním každého vedoucího. Studie zabývající se vyhořením u různých typů firem a pracovního odvětví naznačily rozdíly v míře psychického vyhoření. Míra vyhoření byla rozdílná na závislosti rozdílných pracovních podmínek, které hrají v prevenci velkou roli.

Předcházení stresu na pracovišti je mnohem účinnější a efektivnější, než následné řešení jeho dopadů na pracovníky. Prevencí v podobě zlepšených pracovních podmínek docílíme motivovaného a spokojeného pracovního kolektivu.

3.4 Osobní cíle

Stanovením osobních cílů nabere náš život směr, ukáže nám, po čem toužíme a co máme změnit. O svém cíli musíme mít jasnou představu, a měl by být reálný a dosažitelný.

Maroon (2012) radí stanovit si cíle, které nám pomohou rozpoznat konkrétní směry, a náš život tím získá nový smysl. Cíle rozděluje na krátkodobé a dlouhodobé, které musí být reálné, a lze je plnit postupně. Vyhoření pramení ze zklamání a ztracených ideálů, protože si člověk neuvědomil důležitost vlastních cílů. Je jisté, že mezi osobními cíli a vyhořením existuje určitá spojitost. Každý musí zhodnotit své kroky, které se týkají okolního světa a jeho samého. Ale upozorňuje na cíle ležící mimo realitu a možnosti dosahu, které jsou pro člověka destruktivní.

Je možné si určit i více cílů, ale v takovém případě Stock (2010) doporučuje vypořádat se s méně závažnou překážkou, nebo odklidit pro začátek několik drobnějších problémů. To vám dodá energii a chuť vyřešit zásadní úkoly ve vašem životě. Dosažení cíle by mělo přinést určité výhody, které by měli převyšovat nad vzniklými nevýhodami.

Goleman (1997) upřednostňuje emoční inteligenci, která je důležitá v prosazení fyzického života jedince. Pomocí správného využití a regulace emocí, lze předvídat úspěch v běžném i pracovním životě. Podle jeho názoru je možné pomocí emoční inteligence zvládat stres, konkrétně řešit osobní problémy, sociální odpovědnost, asertivitu a seberealizaci, která určuje vlastní směřování. Člověk, který má nejvhodnější předpoklady odolávat stresu a vyhoření, má lehce nadprůměrné IQ a stanovený osobní cíl, který je motivací a hnacím motorem k překonání negativních životních situací. Autoři Schulze, Roberts (2007) dodávají, že emočně inteligentní členové skupiny, mají ve větší míře touhu po účasti, spolupráci a zapojení než ostatní. Výsledkem jednání takových jedinců je velmi úspěšné budování sociální opory.

Postupnou realizací osobních cílů budujeme smysluplný život, který je účinný jako preventivní opatření před vyhořením. Důležité však je, určit si cíle, které můžeme dosáhnout sami.

3.5 Psychologie zdraví

Existuje řada podnětů, které potlačují negativní psychické jevy, upevňují zdraví, a jsou v boji s psychickým vyhořením důležité.

Podle Křivohlavého (2012) se ukazuje, že lidé bez smyslu pro humor vyhořívají podstatně rychleji než lidé, kteří humor mají a hojně ho používají ve svém životě a zaměstnání. G. B. Shaw definoval osoby se smyslem pro humor jako lidi, kteří se dokážou *„podívat na odvrácenou stranu věci“* (Křivohlavý, 2012, s. 144). Dále popisuje další podnět, který potlačuje napětí například v práci ve stresových situacích. Je to dekomprese ve volném čase, která představuje různé podoby. Nejpodstatnější je, aby člověk při činnosti zapomněl na stres, který si přináší ze zaměstnání, nebo aby zapomněl na ostatní tíživé životní situace. Někoho baví práce na zahrádce, někdo se rád začte do románu a někdo hraje na hudební nástroj.

Je vhodné si vybrat práci, kterou máme rádi, protože je to lepší volbou, než se stát vězněm v zaměstnání. Ne každý má takové štěstí, proto uvádí několik návrhů volnočasových aktivit. Je možné si cestu z práce zpříjemnit procházkou parkem nebo pravidelně měnit trasu. Ve volném čase poslouchat oblíbenou muziku, plánovat víkendový výlet, s rodinou hrát společenské hry, pravidelně cvičit a dovolenou trávit v jiném prostředí, než ve kterém žijeme.

Praško (2004) na základě své dlouholeté praxe doporučuje psychoterapii a její postupy jako účinnou podporu zdravých částí osobnosti, aby byl člověk schopen své problémy řešit sám a obnovit přirozený pocit kontroly nad myšlenkami, představami, vnímáním, tělesnými reakcemi, chováním a emocemi. Psychoterapii rozděluje na individuální, skupinovou, rodinnou, manželskou a kognitivně-behaviorální. Pomáhá porozumět světu, tomu co se děje, oddělit prožívání zdravé od nemocného, omezit a zmírnit patologické prožitky, rozvinout a podpořit vše zdravé, nalézt přirozenou důvěru ve společnost, obnovit žebříček hodnot, vytvořit pocit bezpečí a překonat životní problémy.

Prevencí může být kterýkoliv krok, který reaguje na pociťovaný projev vyhoření. Podle Raudenské, Javůrkové (2011) se jedná o přerušení opakujícího se koloběhu, který vede ke zklamání. Hlavním cílem je udělat si ze života radost, která by nás měla provázet při všech činnostech. Vhodným krokem je uspořádat si denní aktivity, což umožňuje rozšíření času na soukromý život. V zaměstnání je vhodná delší dovolená nebo úplná změna povolání. Mělo by se jednat o takovou změnu, která obsahuje seberealizační a profesně

vzdělávací prvky. Takové prvky by nám měli změnit vztah k nové práci. Každá krize nám pomůže nalézt naše možnosti a rozpoznat silné a slabé stránky, které nám nasměrují cestu k budování podpůrné sociální sítě. Taková sociální síť by měla působit preventivně před nebezpečím vyhoření.

Studie Čablové (2010) přinesla ze současné klinické psychologie aktuální poznatky, které popisují vztah mezi zvládáním stresu a příjmem určité stravy. Uvádí některé aspekty životního stylu a moderního života, které v dnešní době prezentuje nedostatkem pohybu a konzumací průmyslově zpracovaných potravin. Navzdory vysokému kalorickému příjmu a obezitě člověk hladoví po kvalitních zdrojích vitamínů, minerálů a živin. Jako prevenci před psychickým stresem, který může dojít až k vyhoření, doporučuje kvalitní živiny v podobě úpravy stravování a fyzické cvičení. Kvalitní strava funguje jako prevence, protože vyživuje mozek a pomáhá léčit rostoucí počet psychických onemocnění, která přímo souvisejí se stresem. Například vyšší hladina tryptopfanu způsobená stravou bohatou na komplexní uhlovodany a živočišné bílkoviny, uvolňuje v synapsích hormon energie a dobré nálady „serotonin“. Kognitivní funkce se mohou zlepšit dietními antioxidanty, které se nacházejí v ovoci a zelenině. Pacientům trpícím depresemi doporučuje středomořskou strava, která ovlivňuje vzájemnou interakci mezi stresovou situací a člověkem.

Vosečková (2003) představuje psychologii zdraví jako předmět zahrnující preventivní medicínu, která je nezbytná jako výukový model na Vojenské lékařské akademii. Předmět se hlouběji zabývá duševní hygienou a její praktickou aplikací, která má preventivní povahu. Teoretické znalosti předmětu prohlubují rozvoj osobnosti, sociální rozvoj ve skupině, pozitivní postoj ke zdraví a sociálně-psychologické dovednosti, které jsou pro pracovníky pomáhajících profesí nezbytné.

Podněty uvedené v kapitole jsou jednoduché, nejsou náročné a mohli by se stát náplní běžného života každého z nás v dnešní uspěchané době, která vyžaduje péči jak o psychiku, tak o zdraví.

4 SYNDROM VYHOŘENÍ U PŘÍSLUŠNÍKŮ VS ČR

Vězeňská služba České republiky se v současnosti i po rozsáhlé amnestii prezidenta republiky v lednu 2013 opět potýká z problémem přeplněných věznic, a to v době, kdy se obtížně hledají finanční prostředky na rozvoj, který je důležitý k naplnění vize evropského vězeňství. Vzniklá situace vytváří ztížené pracovní prostředí, které přenáší na příslušníky a ostatní personál vyšší pracovní nároky. Dlouho trvající zvýšená zátěž, v tak specifických podmínkách jako je prostředí věznice, vytváří značně stresující klima, které vede k častému odchodu příslušníků. Nejčastějším důvodem je veškerá ztráta energie, motivace a zdravotní potíže, které mají znaky syndromu vyhoření.

Pracovní prostředí, ve kterém příslušníci vykonávají svoji profesi, patří mezi ty nejnáročnější, protože zaškolit dozorce nelze za měsíc, ale potřebné zkušenosti na zvládání stresových situacích a komunikaci s odsouzenými může trvat i několik let. Jaký dopad má prostředí věznice na jednotlivce zjišťuje studie autorů Hasmanová Marhánková, Dirga (2014), kteří se věnují především otázkám intimních vztahů. Upozorňují, že prostředí zásadní měrou dopadá na všechny aktéry, bez ohledu na postavení. Všichni účastníci jsou vystaveni specifickým mechanismům, které je nutí přizpůsobit své jednání každodennosti a sebeprezentaci. Studie zaměřuje svoji pozornost na vězeňské dozorce, kteří jsou hlavními aktéry totální instituce. Prostředí věznice a každodenní kontakt s odsouzenými je ovlivňuje a formuje, což má dopad na jejich mechanismy kontroly. Předkládají zde rozhovory s dozorci, kteří slouží ve věznicích typu s ostrahou. Ve svých výpovědích označují vězně za manipulanty, kteří se snaží navázat kontakt. Nebezpečnost si uvědomují i z hlediska častých urážek, vyhrožování a fyzického násilí. Vězni jsou popisováni jako znalci pravidel věznice, kteří mají spoustu času v nich nalézt skulinky a využít je ve svůj prospěch. Snaha odsouzených, vyvést dozorce z míry, a vybočit tak z přísně předepsaných pravidel, je na denním pořádku. Dozorci se tak denně potýkají s neustálou obavou z případného překročení pravomoci a následného obvinění. Z hlediska syndromu vyhoření ovlivňují i tyto situace pracovní morálku a spokojenost příslušníků. Dozorci necítí možnost přispět k nápravě vězňů a smiřují se s rolí vrátných, kteří stojí u východu a kontrolují příchozí a odchozí. Považují se za nezbytný servis bez respektu a svoji práci považují za zbytečnou.

Zimbardo (2005) popisuje věznice jako místa, která oslabují lidskou humanitu a ovlivňují identitu dozorců. Ve svých experimentech poukázal na vězeňské prostředí, které může

vyvolávat z mezilidských vztahů to nejhorší. Dopad sebepojetí, lidský soucit a smysl pro spravedlnost je stejně destruktivní jak pro dozorce, tak pro vězně. Jeho stanfordský experiment musel být předčasně ukončen pro dále rozšiřující se míru zla dozorců, kteří se naopak domnívali, že mají situaci plně pod kontrolou. Tato studie se stala modelem pro učebnicový příklad „tlaku situace“, která otřásla tezí, že jednání člověka je určeno především dispozičními faktory, jak ji doposud předváděly obory psychologie a psychiatrie. Výsledky experimentu vzbudily zájem občanských, policejních a vojenských složek, které se začali zajímat o dění ve věznicích. Ovlivnily přístup k výcviku dozorců, změnily odborný rozvoj personálu a přispěly například k rozdělení umísťování mladistvých od dospělých, z důvodu prevence násilí.

Na náročné pracovní prostředí věznice poukazuje výzkum Doňkové (2012), která na základě získaných dat vyhodnotila, že nejvyšší průměrné hodnoty stresové zátěže dosáhli zaměstnanci věznic s ostrahou. Zaměstnanci vazebních věznic se umístili na druhém místě v těsném závěsu. Nejvyšší míru stresové zátěže vykazovali vychovatelé a dozorci, přičemž výsledky výzkumu kolísaly v závislosti na délce praxe. Vysoké hodnoty stresové zátěže vykazovali zaměstnanci po 5–10 letech praxe, a poté s více než dvacetiletou praxí.

Ve čtvrté kapitole charakterizuji nástup příslušníka do služebního poměru VS ČR Kuřim, popíši jeho služební povinnosti a prostředí kuřimské věznice. Na závěr uvedu některé preventivní strategie, které mají snižovat stresové napětí a předcházet syndromu vyhoření.

4.1 Profil příslušníka Věznice Kuřim

Postavení příslušníka ve věznici je stanoveno příslušnými zákony a nařízeními, které přinášejí nové trendy ve vězeňství. Znalosti a schopnosti příslušníků jsou hlavním kapitálem Věznice Kuřim. Naplnění kapacity této věznice činí téměř 100%. Z hlediska stavebně-technického zabezpečení sice patří k nejzastaralejším v ČR, ale stále se zde dbá na profesionalitu personálu, a je zde snaha efektivně prosazovat moderní způsoby při práci s odsouzenými. (České vězeňství, 3/2013)

Podle Zákona č. 361/2003 Sb., *o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů*, může písemně zažádat o přijetí do služebního poměru osoba, která splňuje podmínky přijetí, a je starší 18 let. Mezi podmínky přijetí patří bezúhonnost, žadatel musí splňovat stanovený stupeň vzdělání, musí být dále fyzicky, osobnostně a zdravotně způsobilý

k výkonu služby. Omezením každého příslušníka, který je přijat do služebního poměru, je zákaz výkonu výdělečné, živnostenské a podnikatelské činnosti. Dále není možné být členem žádného politického hnutí nebo politické strany. V době mimo službu se příslušník musí chovat tak, aby neohrozil dobrou pověst VS ČR.

Hlavní povinnosti příslušníka upravuje Zákon č. 555/1992 Sb., *o Vězeňské službě a justiční stráži ČR*, který nařizuje řádně dodržovat služební přísahu a plnit úkoly, které pro něj vyplívají ze zákonů, příkazů a rozhodnutí nadřízených a dalších, pro něho, závazných právních předpisu. S osobami ve výkonu trestu musí jednat vážně a rozhodně, zabraňovat nedůstojnému a ponižujícímu zacházení, respektovat práva a svým přístupem působit k naplňování účelu výkonu trestu. Při plnění služebních úkolů dbá cti a důstojnosti osob a nesmí připustit, aby odsouzeným vznikla bezdůvodná újma. Příslušník je dále povinen zdržet se jednání, které by ohrozilo důvěru a nestrannost výkonu služby. Nesmí zneužívat služebního postavení a informace k vlastnímu prospěchu, přijímat dary a jiné výhody. O skutečnostech, které se dozvěděl v průběhu výkonu služby, musí zachovávat mlčenlivost, pokud této povinnosti není zproštěn služebním funkcionářem. Součástí služby v ozbrojeném sboru je prohlubování odbornosti a udržování fyzické zdatnosti, která je potřebná na dané služební místo. Nezbytné je bezpečnostnímu sboru poskytovat osobní údaje a službu vykonávat tak, aby nebyla ovlivňována náboženským, politickým ani jiným přesvědčením.

Místem výkonu služby příslušníka je Věznice Kuřim, která má kapacitu 486 míst, za podmínek udržitelných 4 m² pro jednoho vězně. Celkový počet příslušníků v uniformě je ve věznici 144 z možných 145 tabulkový míst, přičemž v roce 2015 zůstalo 1 místo neobsazené. Celkový počet uniformovaných příslušníků tvoří ředitelka věznice a její náměstek, Oddělení prevence a stížností 5 příslušníků, Oddělení vězeňské stráže 90 příslušníků a Oddělení výkonu trestu 47 příslušníků. Podle Zákona č. 169/1999 Sb., *o výkonu trestu odnětí svobody*, se věznice rozděluje na typ výkonu trestu s dozorem a ostrahou, přičemž ostraha tvoří drtivou většinu kapacity. Množství odsouzených ve výkonu trestu s ostrahou je zdůvodněno v Týdenním statistickém hlášení pro rok 2015 ze dne 16. 1. 2015, které uvádí množství 9112 odsouzených s ostrahou z celkového počtu 16631 odsouzených, což je výrazně více než dají dohromady ostatní odsouzení z dohledu, dozoru a ze zvýšené ostrahy. Odsouzení jsou ve věznici umístěni na oddělení podle Vyhlášky 345/1999 Sb., *kterou se vydává řád výkonu trestu odnětí svody*, podstatná je specifikace trestné činnosti a programu zacházení. Při rozřazení na jednotlivá oddělení je

třeba například oddělovat kuřáky od nekuřáků, prvotrestané od vícetrestaných, nebo pracující od nepracujících. Úspěšnou sedmnáctiletou existenci má za sebou specializované oddělení pro odsouzené s nařízenou ústavní sexuologickou léčnou. Jedná se o pachatele závažných sexuálně motivovaných trestných činů, kteří prochází terapeutickým programem, který je zajišťován renomovanými odborníky. V roce 2013 vzniklo specializované oddělení pro odsouzené s poruchou osobnosti a chování, způsobenou pod vlivem užívání návykových látek. Tato oblast je ve věznici vnímána zcela zásadně, zejména s ohledem na klientelu a současnou drogovou scénu, která do výkonu trestu přichází. Další kategorií, které je věnována pozornost, jsou mladí dospělí. Tvoří ji jedinci ve věku 18 – 26 let, jejichž dosavadní život se odehrával většinou ve výchovných zařízeních. Tradičně dobře si vede oddělení zaměstnávání vězněných osob, které má zaměstnanost téměř 70 %. Zisk z hospodářské činnosti je využíván k rozvoji pracovních podmínek, které jsou důležité k vytváření pracovních návyků odsouzených. (České vězeňství, 3/2013)

Příslušník kuřimské věznice se ve službě setkává s odsouzenými různých národností, odlišných kultur, různého věku a náboženství. Řeší jejich problémy, setkává se s urážkami, a často je jediným pojítkem mezi vězněm a odbornou pomocí. I přes to musí zachovávat chladnou hlavu a ve všech těchto náročných situacích, které jsou součástí jeho práce, vystupovat bez rozdílu jako profesionál.

4.2 Preventivní strategie VS ČR

Mezi základní preventivní strategie VS ČR patří psychologické pracoviště, které je příslušníkům a ostatnímu personálu věznice nápomocno k řešení duševních problémů v průběhu jejich profesního života ve vězeňství. V rámci péče o příslušníky jsou zajištěny některé výhody, které zohledňují náročné pracovní podmínky, kterými je zajištěno snížení týdenního fondu pracovní doby, délka dovolené šest týdnů, sportovní vyžití a ozdravný pobyt v rekreačních zařízeních VS ČR.

Psychologické poradenství patří mezi základní preventivní strategie, které mohou využívat zaměstnanci VS ČR, včetně jejich rodinných příslušníků ve složitých životních situacích. Psychologické pracoviště začalo svoji činnost dnem 15. 10. 2012. Od vzniku je hlavní prioritou zabezpečení požadavků organizačních jednotek a posuzování osobní způsobilosti uchazečů, kteří se hlásí do služebního a pracovního poměru. V rámci vzniku byla vytýčena pracoviště v Praze, Brně a Olomouci. Poradenství řeší širokou škálu negativních jevů,

které sebou přinášejí problematiku výkonnosti v práci, rodinné a partnerské neshody, výchova dětí a mnoho dalších. Pracovník VS ČR nebo jeho rodinný příslušník má právo zvolit si konkrétního psychologa. Psycholog je vázán povinnou mlčenlivostí, a po obdržení žádosti se domluví na místě a čase setkání. Rozhovor probíhá převážně individuálně, a je přizpůsobený potřebám osoby. V rámci psychologického pracoviště je zřízena anonymní bezplatná internetová poradna, kterou mohou opět využívat pracovníci a jejich rodinní příslušníci. Poradna je vedena prostřednictvím e-mailového kontaktu, kdy osoba obdrží informace a kontakty na nápomocné instituce při řešení jakékoliv životní krize. Ve spolupracích s Policií ČR připravilo psychologické pracoviště telefonní anonymní linku pomoci v krizi, která je provozována Policií ČR, a je k dispozici nepřetržitě 24 hodin denně po celý rok. Poradenství nezapomíná na odcházející nebo propuštěné zaměstnance, a poskytuje jim péči tzv. „outplacement“. Péče profesionálů slouží k eliminaci negativ, které jsou spojeny s nově vzniklou životní situací. Nabízí možnost sepsání životopisu nebo motivačního dopisu, přípravu na pohovory a přijímací výběrová řízení. Nabízí emocionální podporu, aby si dotyčný hledal nové zaměstnání a aktivní pozitivní impulz do života. (České vězeňství, 1/2013)

Podle Zákona č. 361/2003 Sb., *o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů*, jsou příslušníkům zajištěny některé výhody, jako například pracovní týdenní fond 37,5 hodiny, což znamená úlevu 2,5 hodiny týdně oproti civilním zaměstnancům. V kalendářním roce příslušník čerpá šest týdnů dovolené, kterou musí vybrat ve větších částech, aby splnila účel odpočinku. V rámci upevňování fyzické kondice a zdraví jsou věznice vybaveny posilovnami a některé mají k dispozici hřiště na různé míčové hry. Sport je součástí výkonu služby, protože fyzické prověrky jsou každoročně povinné a jejich splnění je podmínkou k obdržení způsobilosti výkonu povolání. Dále má každý příslušník, pracující ve služebním poměru alespoň 15 let, jednou ročně nárok na ozdravný pobyt k odpočinku a relaxaci. Tento ozdravný pobyt v každém kalendářním roce trvá 14 dnů. Pobyt je veden formou veškeré lázeňské péče, včetně tělesných a rehabilitačních aktivit. Pobyt organizuje **bezpečnostní sbor, který hradí veškeré náklady s tím spojené. Účast je považována za dobu služby, která připadá na rozvržení doby služby odpovídající na dva týdny. Ozdravné pobyty se uskutečňují v rekreačních zařízeních VS ČR, kam patří Zotavovny Přední Labská, VS ČR Praha a Pracov.

Rekreační zařízení lze využít i pro soukromé účely. V překrásném prostředí Krkonošského Národního parku se nachází Zotavovna Přední Labská, která je vzdálena od Špindlerova

Mlýna 6 km. Provoz je celoroční a nabízí jak pasivní tak aktivní prožití volného času při kapacitě 120 lůžek. Zotavovna VS ČR Praha zajišťuje nejen ozdravné pobyty, ale také dlouhodobé ubytování pro zaměstnance resortu Ministerstva spravedlnosti ČR. Často je využívána na jedno a vícedenní školení, porady a ostatní služební akce v rámci vězeňské služby a složek ministerstva. Kapacita zotavovny je 119 lůžek. Zotavovna Pracov se nachází v krásných jižních Čechách nedaleko města Tábor. Nabízí wellness, relaxační služby a vhodná je zejména v letních měsících, kdy lze využít turistických lodí na plavbu po řece Lužnici. (České vězeňství, 2/2013)

Psychologické pracoviště bylo založeno na profesionální úrovni až v roce 2012 a vzhledem k potřebám v oboru vězeňství se tento krok stal dokonce nezbytným. Ostatní preventivní strategie, které byly uvedeny v kapitole, je možné považovat za opravdový základ prevence před vyhořením, na kterém je možné stavět a rozvíjet nové preventivní strategie.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÁ OTÁZKA

Praktická část přímo navazuje na část teoretickou, a jejím základem je stanovení cíle práce, výzkumných otázek a metody, která obsahuje výzkumný soubor, metody sběru dat, výzkumný postup a způsob zpracování dat.

Cílem mého deskriptivního výzkumu je zjistit míru vyhoření u příslušníků Vězeňské služby České republiky ve Věznici Kuřim, dále budu zkoumat, jak z hlediska jejich pohledu subjektivně hodnotí příčiny možného vyhoření na daném pracovišti.

Na základě uvedených výzkumných cílů a studia odborné literatury jsem stanovil tyto výzkumné otázky:

1. Jaká je míra syndromu vyhoření a jeho jednotlivých složek (emoční vyčerpání, depersonalizace a osobní uspokojení) u příslušníků VS ČR ve Věznici Kuřim?
2. Jak příslušníci z hlediska svého pohledu subjektivně hodnotí příčiny možného vyhoření na daném pracovišti?

6 METODA

Empirická část vychází z kvantitativního paradigmatu, a je zaměřena na deskriptivní výzkum. Jako metodu pro zjišťování míry syndromu vyhoření jsem použil dotazník MBI, doplněný o dotazník vlastní konstrukce.

6.1 Výzkumný soubor

Z celkového počtu 145 příslušníků kuřimské věznice, jsem oslovil 83 příslušníků. Do výzkumného souboru jsem zařadil 74 příslušníků, kteří řádně vyplnili dotazník, což je 51 % z celkového počtu. **Proto můj výzkumný soubor tvoří celkem 74 příslušníků.**

Nejpočetnější skupinou z hlediska délky praxe v tabulce č. 1 jsou respondenti v rozmezí 6 – 10 let (32,4 %) a 11 – 15 let (28,4 %). Střed tvoří skupina 0 – 5 let (20,2 %) a nejmenší zastoupení měli skupiny 16 – 20 let (12,2 %) a skupina 20 a více (6,8 %). V rámci výzkumu byly osloveny tři ženy, a z toho dvě řádně vyplnili obě části dotazníku a byly zařazeny do výzkumného souboru. Údaj o pohlaví nebyl v dotazníku požadován z důvodu anonymity a nízkého počtu žen, které pracují v ozbrojeném sboru.

Tabulka 1: Rozložení respondentů výzkumného souboru

Délka praxe (roky)	0 - 5	6 - 10	11 - 15	16 - 20	20 a více
Počet (n =)	15	24	21	9	5
Údaj v %	20,2	32,4	28,4	12,2	6,8

6.2 Metody sběru dat

Jako metodu kvantitativního výzkumu pro zjišťování míry vyhoření jsem použil standardizovaný dotazníku MBI (Maslach Bournout Inventory) se škálovou stupnicí v české verzi doplněný o dotazník vlastní konstrukce (viz. Příloha P1). Dotazník byl převzat od Honzáka (2009), který ho považuje za nejvhodnější způsob k zjišťování míry vyhoření, a uvádí ho za plně validní. V úvodu seznamuji respondenty se zaměřením dotazníku na syndrom vyhoření a na jeho anonymní vyplnění. První část dotazníku tvoří 5 otázek vlastní konstrukce. První otázka je zaměřená na délku praxe, která mi pomůže roztřídit respondenty do jednotlivých skupin. Druhá otázka rozděluje respondenty podle

služebního zařazení na strážné a dozorce. Třetí otázka je zaměřena na znalost pojmu syndromu vyhoření ve výzkumném souboru. Čtvrtá otázka umožňuje na Likertově škále označit, jak si příslušníci myslí, že jsou podle vlastního uvážení vyhořelí. Likertovu škálu jsem vybral, protože je podle Gavory (2008) nejvhodnější k měření postojů, názoru lidí a je lehce vyhodnotitelná. Závěrečná pátá otázka je otevřená, a dává možnost navazovat na čtvrtou otázku a rozepsat příčiny, proč si to myslí. Druhá část je tvořena standardizovaným dotazníkem MBI, který zjišťuje složky vyhoření emočního vyčerpání (EE), depersonalizace (DP) a osobního uspokojení (PA).

6.3 Výzkumný postup

Výzkum probíhal v kuřimské věznici v časovém rozmezí listopad – prosinec 2014. Nejprve jsem provedl předvýzkum, který je podle Reichela (2009) zaměřen na prověření připravenosti dotazníku a jeho srozumitelnosti v terénu. Náhodně bylo vybráno 7 příslušníků, kteří vyplnili dotazník a případně mohli upozornit na nesrozumitelnost nebo nepochopení jeho některé části. Výsledek předvýzkumu byl pozitivní, protože dotazník byl srozumitelný a mohl zůstat v původní podobě. Příslušníci, kteří se účastnili předvýzkumné části, nebyli zařazeni do výzkumného souboru.

Mezi příslušníky, které jsem vybral náhodným výběrem, jsem rozdal 83 dotazníků. Náhodný výběr probíhal v době mé praxe, kdy jsem zcela nahodile a neplánovaně procházel kuřimskou věznici a potkával příslušníky, které jsem oslovil. Protože moje praxe trvala měsíc, mohl se do výzkumného souboru dostat každý příslušník nezávisle na druhu služebního zařazení. Osobně jsem se setkal s každým respondentem, abych mohl vysvětlit nebo odpovědět na jeho dotazy. Formu náhodného výběru jsem vybral z důvodu rovné šance všech dostat se do výběru. Gavora (2008) dodává, že náhodný výběr je nejlepším výběrem z hlediska teorie pravděpodobnosti, a označuje ho za plně reprezentativní. Příslušníci si mohli dotazník odnést domů a v klidu domácího prostředí vyplnit. Vyplněné dotazníky byly vráceny zpět v rozmezí 3 – 7 dnů. Vráceno nebylo 5 dotazníků bez udání důvodu a 4 dotazníky mi byly od kolegů vráceny se slovy, že takové věci prostě nevyplňují. Jednalo se o příslušníky s délkou praxe nad 15 let, proto se domnívám, že neradi narušují svůj pracovní stereotyp, nebo se cítí postiženi možným vyhořením, a nechtějí, aby se to o nich vědělo. Zájem dozvědět se svoji míru vyhoření mělo 9 příslušníků, kterým jsem výsledky poskytl. Návratnost dotazníků byla úspěšná, protože

činila 74 řádně vyplněných dotazníků. Návratnost je tedy 89,2 % z celkového počtu 83 vybraných respondentů. Data výzkumného soboru byla zpracována v lednu 2015.

6.4 Způsob zpracování dat

Získaná data byla deskriptivně zpracována do tabulek a grafů, kde jsem znázornil odpovědi respondentů.

V první části jsem zpracoval míru vyhoření u příslušníků pomocí dotazníku MBI, který obsahuje celkem 22 položek. Devět z nich postihuje příznaky emočního vyčerpání (EE), pět symptomy depersonalizace (DP) a osm znázorňuje míru osobního a pracovního uspokojení (PA). Na každou položku je možné odpovídat podle síly pocitů na Likertově škále:

Vůbec 0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 Velmi silně

Dotazník MBI byl zpracován podle složek vyhoření a výsledky rozděleny podle jejich zastoupení následovně:

- Emoční vyčerpání (EE) v dotazníku pod čísly 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 je hodnoceno na škále jako nízké při dosažení 0 – 16 bodů, mírné 17 – 26 bodů a při dosažení 27 bodů a více vyhoření.
- Depersonalizace (DP) v dotazníku pod čísly 5, 10, 11, 15, 22 je hodnocena na škále jako nízká při dosažení 0 – 6 bodů, mírné 7 – 12 bodů a vyhoření při dosažení 13 bodů a více.
- Osobní a pracovní uspokojení (PA) v dotazníku pod čísly 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 je hodnoceno jako vyhoření při dosažení 31 bodů a méně, mírné 32 – 38 bodů a nízké 39 a více bodů.

Pro lepší přehlednost uvádím tabulku č. 2, která znázorňuje složky EE, DP, PA a jejich stupně vyhoření – nízké, mírné a vyhoření. (Honzák, 2009)

Tabulka 2: Složky MBI a hodnoty jednotlivých stupňů vyhoření

Stupeň vyhoření	EE	DP	PA
Nízké	0 - 16	0 - 6	39 ≤
Mírné	17 - 26	7 - 12	32 - 38
Vyhoření	27 ≤	13 ≤	0 - 31

Vyhodnocení dotazníku bude zpracováno v celém souboru do tabulek, které budou znázorňovat jednotlivé složky vyhoření, průměrné hodnoty a jejich zastoupení ve stupních nízké, mírné a vyhoření. Dále v jednotlivých tabulkách porovnám míru vyhoření u jednotlivých skupin v závislosti na délce praxe a služebního zařazení.

V druhé části jsem vyhodnotil dotazník vlastní konstrukce do tabulek a grafů, které mi pomohly roztřídit výzkumný vzorek podle délky praxe, služebního zařazení a znázornit, zda příslušníci znají pojem syndromu vyhoření. Dále jsem zpracoval jejich subjektivní hodnocení podle vlastního uvážení, jak jsou vyhořelí na škále 0 „vůbec“ až 7 „úplně vyhořelý. Myslím si, že právě osmibodová stupnice může přesněji vyjádřit sílu pocitů, které vyhodnotím procentuelně na konkrétních polohách pro celkový soubor a následně roztřídím podle délky praxe, kde budu sledovat závisle proměnné. Na závěr vyhodnotím procentuelně v koláčovém grafu důvody, o kterých se příslušníci domnívají, že na ně působí při výkonu jejich povolání a ovlivňují jejich pocity z hlediska pracovního vyčerpání.

7 VÝSLEDKY

U každého příslušníka, který byl zařazen do výzkumu, byl řádně vyplněný dotazník MBI, spolu s dotazníkem vlastní konstrukce, který obsahoval délku praxe, služební zařazení, znalost pojmu syndrom vyhoření, subjektivní hodnocení možného vyhoření na daném pracovišti a uvedené příčiny subjektivních pocitů. Výzkumný soubor tvoří celkem 74 příslušníků. Výsledky byly zpracovány v odpovědích na výzkumné otázky.

Výzkumná otázka č. 1:

Jaká je míra syndromu vyhoření a jeho jednotlivých složek (emoční vyčerpání, depersonalizace a osobní uspokojení) u příslušníků VS ČR ve Věznici Kuřim?

Výsledky celého výzkumného souboru, je možné označit jako nepříznivé, protože kritické hodnoty se objevili u všech složek následovně:

- Emoční vyčerpání (EE) je zastoupeno u 20 osob (27 %) na stupni nízké, 25 osob (33,8 %) na stupni mírné a vyhoření u 29 osob (39,2 %).
- Depersonalizace (DP) je zastoupena u 11 osob (14,9 %) na stupni nízké, 23 osob (31 %) na stupni mírné a vyhoření u 40 osob (54 %).
- Osobní uspokojení (PA) je zastoupeno u 11 osob (14,9 %) na stupni nízké, 24 osob (32,4 %) na stupni mírné a vyhoření u 39 osob (52,7 %).

Výsledky jsou zachyceny souhrnně v tabulce č. 3 a na grafu č. 1.

Tabulka 3: Složky MBI v celém výzkumném souboru

Složky MBI → Jejich zastoupení ↓		EE	DP	PA
Nízké	N = % =	20 27 %	11 14,9 %	11 14,9 %
Mírné	N = % =	25 33,8 %	23 31 %	24 32,4 %
Vyhoření	N = % =	29 39,2 %	40 54 %	39 52,7 %

Graf 1: Složky MBI v celém výzkumném souboru (procentuelně)

Z hlediska průměrných hodnot u celého výzkumného souboru, které jsem doplnil o směrodatnou odchylku (SD) v tabulce č. 4, dopadlo nejlépe emoční vyčerpání (EE) s hraniční hodnotou 26 bodů, která naznačuje stupeň vyhoření mírné. Depersonalizace (DP) s 15,7 body a osobní uspokojení (PA) s 27,4 body naznačuje kritické hodnoty vyhoření.

Tabulka 4: Průměrné hodnoty složek MBI v celém souboru

Složky MBI	Průměrné hodnoty	Směrodatná odchylka
EE	26	12,1
DP	15,7	7,3
PA	27,4	10,4

Porovnáním průměrných hodnot u skupin rozdělených podle délky praxe bylo zjištěno, že dosahované hodnoty mají stoupající tendenci s počtem odpracovaných let. Výjimku tvoří

skupiny 6 – 10 let a 11 – 15 let, které dosahovaly podobné hodnoty a rozcházely se pouze ve složce osobního uspokojení (PA). Uvedené výsledky popisují hodnoty, které naznačují kritickou úroveň, a dosahují nízkých stupňů vyhoření pouze u skupiny 0 – 5 let. Ostatní skupiny vykazují zhoršující se hodnoty, což dokazuje, že délka praxe ovlivňuje subjektivní pocity příslušníků a má vliv na jejich možné vyhoření. V tabulce č. 5 jsou uvedeny výsledky průměrných hodnot u skupin rozdělených podle délky praxe, které jsem doplnil o směrodatnou odchylku (SD).

Tabulka 5: Porovnání průměrných hodnot složek MBI podle délky praxe

Skupina	N =	EE	DP	PA	Směrodatná odchylka		
0 - 5	15	17,5	12	32	11,9	6,8	10,8
6 - 10	24	24,7	13,9	33	9	7,2	8,3
11 - 15	21	23,7	13,2	30	10,8	4,4	8,8
16 - 20	9	33,4	18,4	21	15,7	10	13,6
21 a více	5	35,8	21	21,2	15	10,7	14,8

Porovnáním zjištěných hodnot u skupin rozdělených podle služebního zařazení lze konstatovat, že byl zjištěn trend, který naznačuje, že skupina dozorců dosahuje horších hodnot ve všech složkách MBI, než skupina strážných. Vysvětluji si to vystavením dozorců většímu stálému stresujícímu prostředí mezi odsouzenými, které je ovlivňuje větší měrou. Naopak strážní zabezpečují eskorty odsouzených, ostrahu objektu a s odsouzeným přijdou do styku jen na krátkou dobu. V tabulce č. 6 jsou uvedeny výsledky průměrných hodnot včetně směrodatné odchylky (SD) u skupin rozdělených podle služebního zařazení.

Tabulka 6: Porovnání průměrných hodnot složek MBI podle služebního zařazení

Skupina	N =	EE	DP	PA	Směrodatná odchylka		
Strážní	51	23,7	13,1	32,2	10,1	5	10,5
Dozorci	23	28,3	18,3	22,6	9,1	9,5	12

Výzkumná otázka č. 2

Jak příslušníci z hlediska jejich pohledu subjektivně hodnotí příčiny možného vyhoření na daném pracovišti?

Vyhodnocení dotazníku vlastní konstrukce proběhlo na základě deskriptivní statistiky a kategorizace u volných výpovědí. Výsledky jsou prezentovány za pomocí tabulek a grafů.

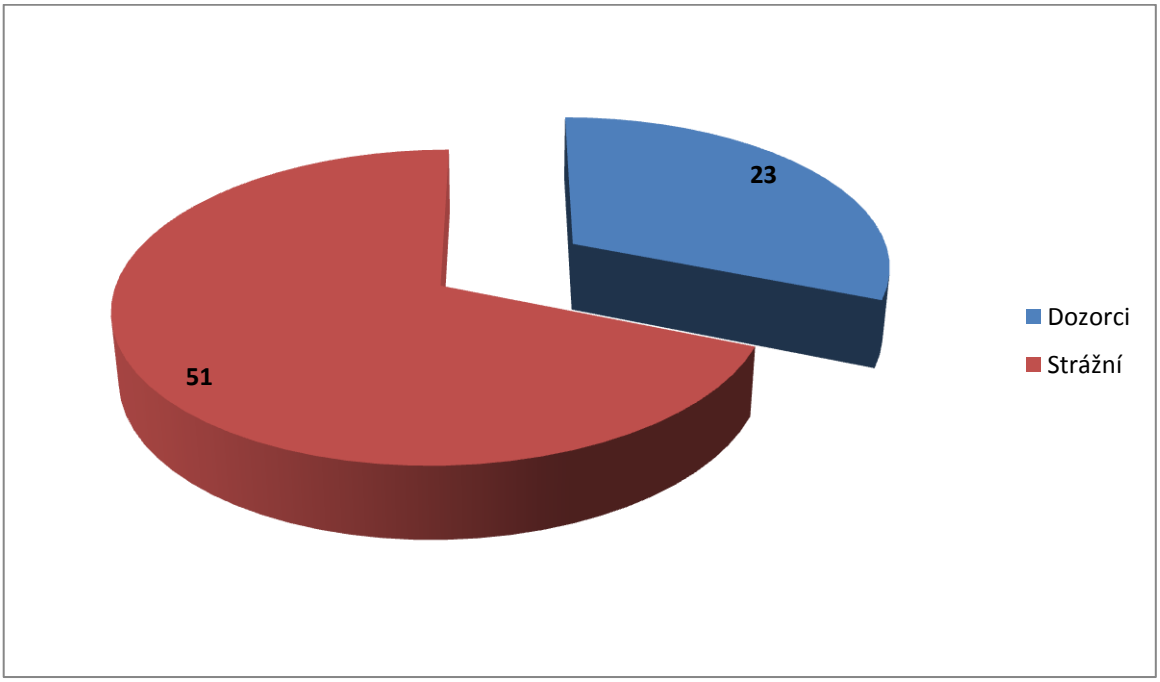
Jak dlouho pracujete jako příslušník VS ČR?

Počty respondentů a jejich rozložení podle délky praxe jsem podrobně zaznamenal do tabulky č. 1 v podkapitole 6.1 výzkumný soubor.

Jaké je Vaše služební zařazení ve věznici?

Z celkového počtu 74 respondentů, bylo služebně zařazeno u dozorců 23 osob a u strážných 51 osob.

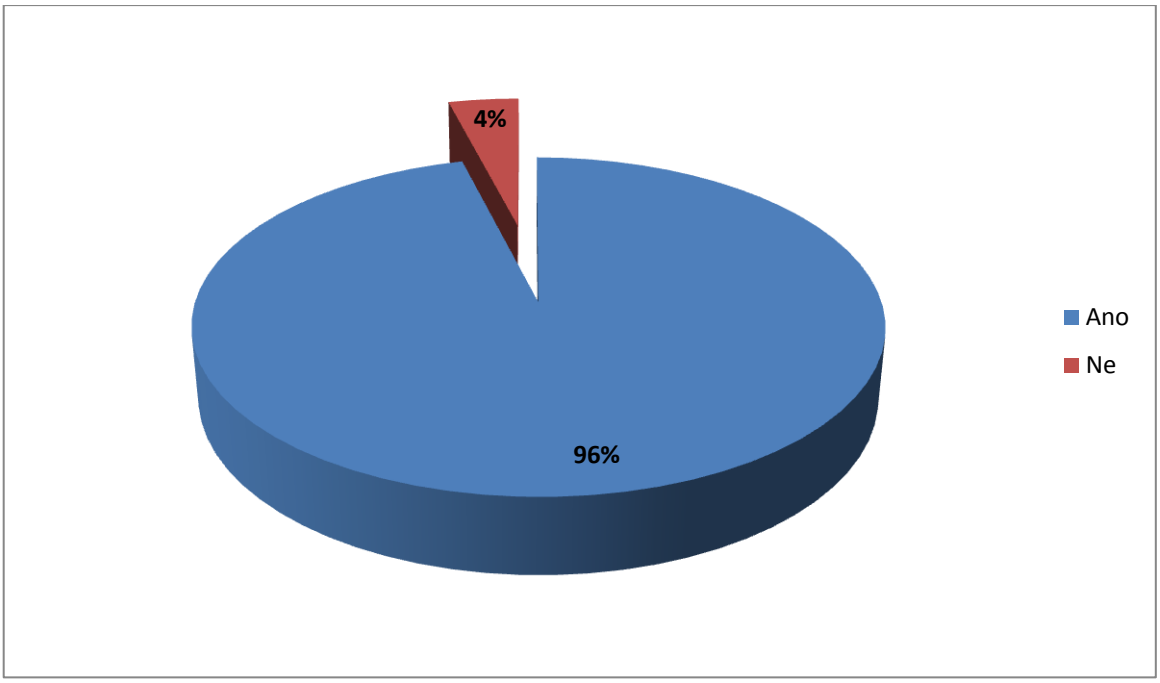
Graf 2: Rozložení respondentů podle služebního zařazení



Znáte pojem syndrom vyhoření?

Z celkového počtu 74 respondentů zná pojem syndrom vyhoření 71 osob (96 %) a neznají ho 3 osoby (4 %). Všichni respondenti, kteří odpověděli na otázku „ne“ jsou ze skupiny délky praxe 0 – 5 let. Výsledky jsem zaznamenal do koláčového grafu č. 3.

Graf 3: Znalost pojmu syndromu vyhoření



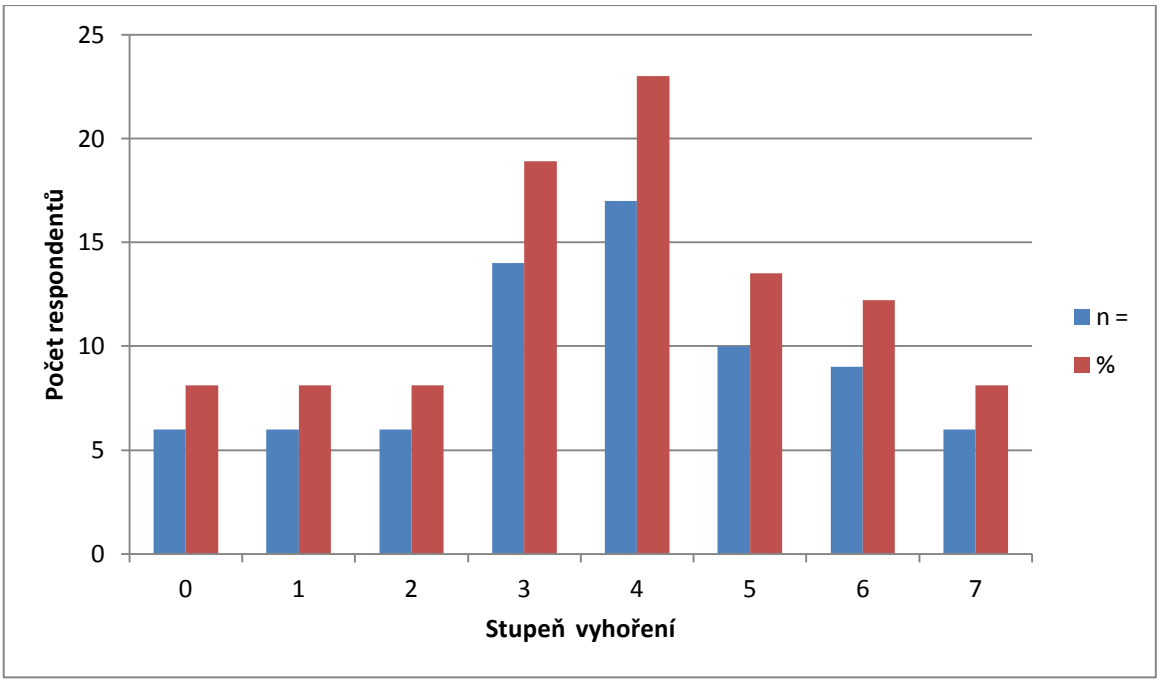
Myslíte si, že jste podle vlastního uvážení vyhořelí?

Respondenti měli možnost na osmibodové škále od 0 „vůbec“ až 7 „úplně vyhořelí“ označit, jak jsou podle vlastního uvážení vyhořelí. Nejčastěji uváděný byl stupeň vyhoření 4, který označilo 17 osob (23 %) a stupeň 3 se 14 osobami (18,9 %). Zbývající stupeň 5 označilo 10 osob (13,5 %), stupeň 6 označilo 9 osob (12,2 %) a stupně 0, 1, 2, 7 označilo shodně 6 osob (8,1 %). Výsledky jsou popsány početně a procentuelně na konkrétních stupních vyhoření v tabulce č. 7 a grafu č. 4.

Tabulka 7: Výsledky subjektivního vyhoření respondentů podle jejich pocitů

Stupeň vyhoření	0	1	2	3	4	5	6	7	Celkem
n =	6	6	6	14	17	10	9	6	74
%	8,1	8,1	8,1	18,9	23	13,5	12,2	8,1	100

Graf 4: Výsledky subjektivního vyhoření respondentů podle jejich pocitů



Výsledný průměr zvolených stupňů vyhoření u celého souboru má hodnotu **3,7**, která na osmibodové stupnici znázorňuje lehký nadprůměr subjektivního vyhoření. V tabulce č. 8 jsem uvedl průměrné hodnoty subjektivního vyhoření skupin podle délky praxe, která ovlivňuje pocity a postoje příslušníků zhoršující se tendencí.

Tabulka 8: Průměrné rozložení subjektivního vyhoření podle délky praxe

Skupiny	Stupně vyhoření								Průměr
	0	1	2	3	4	5	6	7	3,5
0 - 5	3	5	2	2	2	0	0	1	2
6 - 10	2	1	2	7	6	5	1	0	3,4
11 - 15	1	0	2	5	8	3	2	0	3,7
16 - 20	0	0	0	0	1	2	4	2	5,8
21 ≤	0	0	0	0	0	0	2	3	6,6
Celkem	6	6	6	14	17	10	9	6	**3,7**

Při porovnání průměrného subjektivního hodnocení vyhoření a hrubého skóre dotazníku MBI u složek EE a DP, jejichž vysoké hodnoty korespondují s vysokým stupněm vyhoření, je naznačen vzájemný vztah mezi těmito dvěma veličinami. Rozdíl vykazují pouze skupiny hrubého skóre MBI s délkou praxe 6 – 10 let, které mají zhoršené hodnoty než skupina 11 – 15 let. Podle uvedených hodnot je zřejmé, že si příslušníci uvědomují psychické i fyzické negativní změny s přibývající dobou praxe. Porovnání veličin jsem zaznamenal v tabulce č. 9.

Tabulka 9: Porovnání průměrného subjektivního vyhoření a hrubého skóre dotazníku MBI podle délky praxe

Délka praxe	Hrubé skóre dotazníku MBI			Subjektivní vyhoření
	EE	DP	EE, DP celkem	
0 - 5	2,3	2,6	**2,5**	**2**
6 - 10	2,7	2,8	**2,8**	**3,4**
11 - 15	2,6	2,6	**2,6**	**3,7**
16 - 20	3,7	3,7	**3,7**	**5,8**
21 a více	4	4,2	**4,1**	**6,6**
Celkový průměr	3,1	3,2	**3,15**	**3,7**

Proč si to myslíte? (Stručně popište důvody vašeho pocitu)

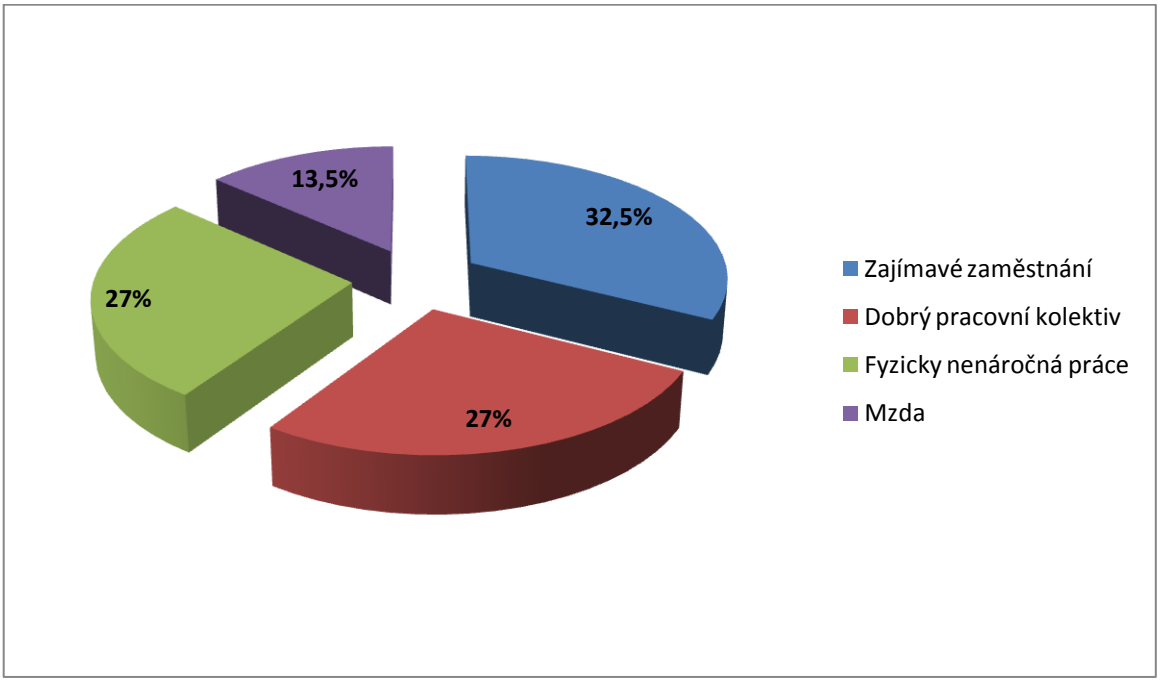
Příslušníci uvedli celkem 12 druhů příčin, které pozitivně nebo negativně ovlivňují jejich subjektivní pocity motivace a přístupu k práci. Dotazník umožňoval rozepsat i více příčin, ať už kladné nebo záporné. Uvedené příčiny jsem rozdělil na pozitivní příčiny do tabulky č. 10 a grafu č. 5, a negativní příčiny do tabulky č. 11 a grafu č. 6. Do výsledků jsem nezahrnul pocity 4 příslušníků, kteří uvedli, že neví, z důvodu krátké praxe.

Jako pozitivní příčiny příslušníci nejčastěji uváděli **zajímavé zaměstnání**, které je prostě baví, a uvedlo ho 12 osob (32,5 %). **Dobrý pracovní kolektiv** a **fyzicky nenáročnou práci**, kam si chodí odpočinout, uvedlo shodně 10 osob (27 %). Spokojenost s výší své **mzdy**, která je motivuje v zaměstnání, uvedlo 5 osob (13,5 %).

Tabulka 10: Pozitivní příčiny pracovní motivace

Příčina	Počet	%
Zajímavé zaměstnání	12	32,5
Dobrý pracovní kolektiv	10	27
Fyzicky nenáročná práce	10	27
Mzda	5	13,5

Graf 5: Pozitivní příčiny pracovní motivace



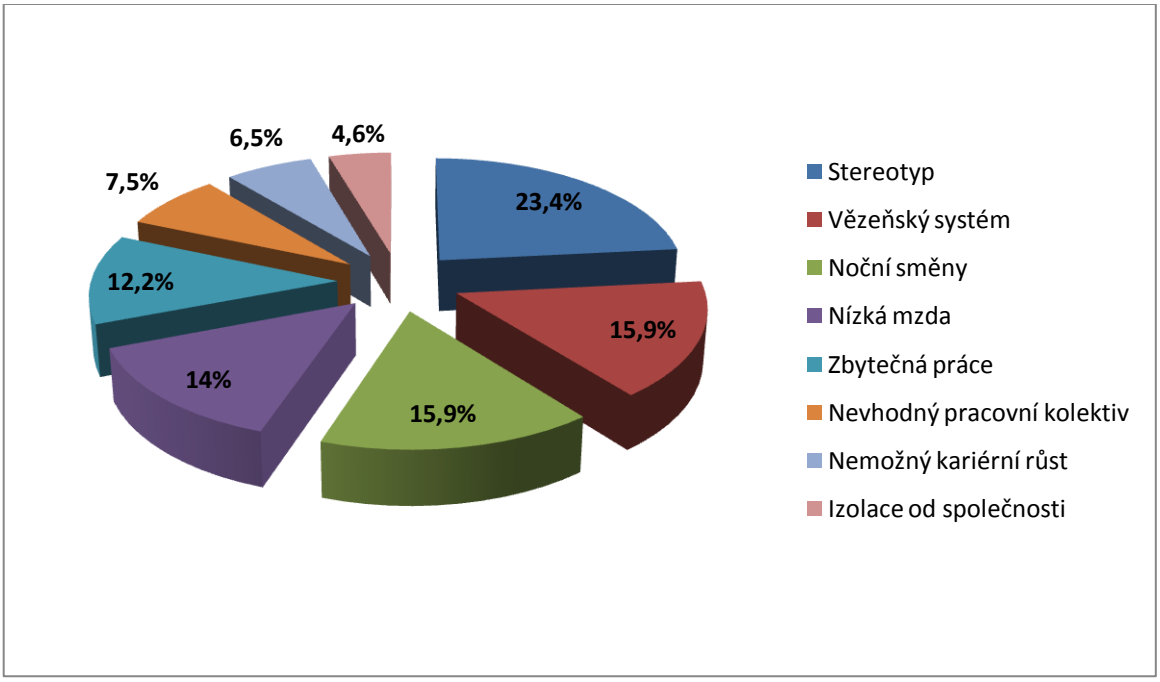
Jako negativní příčiny příslušníci nejčastěji uvedli **stereotyp**, který se mnoholetou denní rutinou a neměnící se pracovní náplní stává u 25 osob (23,4 %) největší příčinou pracovního vyčerpání. Na **vězeňský systém** si stěžuje 17 osob (15,9 %), který je podle jejich tvrzení neúčinný důsledkem humanizace a lhostejností vedení, které se zajímá pouze o problémy odsouzených na úkor příslušníků. Z uvedených příčin jim nejvíce vadí to, že odsouzení můžou všechno a příslušníci nic. **Noční směny** přetěžují 17 osob (15,9 %) a hlavní příčinou je nedostatečný odpočinek, který je doprovázený častými zdravotními i psychickými problémy. **Nízká mzda** je demotivující pro 15 osob (14 %), které si myslí, že případné jednoroční odměny jsou symbolické hodnoty. Svoji práci jako **zbytečnou**

uvedlo 13 osob (12,2 %), protože se domnívají, že nemohou přispět k nápravě odsouzených, kteří se stejně opět vrátí do výkonu trestu. **Nevhodný pracovní kolektiv**, který vytváří na pracovišti dusné klima, popsalo 8 osob (7,5 %). Nízkou motivaci z důvodu **nemožného kariérního růstu** cítí 7 osob (6,5 %). **Izolaci od společnosti** a stranění se sociálním vztahům zaznamenalo ve svém životě 5 osob (4,5 %).

Tabulka 11: Negativní příčiny pracovního vyčerpání

Příčina	Počet	%
Stereotyp	25	23,4
Vězeňský systém	17	15,9
Noční směny	17	15,9
Nízká mzda	15	14
Zbytečná práce	13	12,2
Nevhodný pracovní kolektiv	8	7,5
Nemožný kariérní růst	7	6,5
Izolace od společnosti	5	4,6

Graf 6: Negativní příčiny pracovního vyčerpání



8 DISKUSE

Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit, jaká je míra syndromu vyhoření u příslušníků Vězeňské služby České republiky ve Věznici Kuřim, a jak z hlediska jejich pohledu subjektivně hodnotí příčiny možného vyhoření na daném pracovišti. Podařilo se mi to pomocí výzkumných otázek, které jsem stanovil na základě výzkumných cílů a studia odborné literatury. K realizaci praktické části jsem vybral kvantitativní výzkum, pomocí dotazníkového šetření. K měření míry syndromu vyhoření jsem použil MBI dotazník, který je podle Honzáka (2009) k měření míry nejvhodnější a považuje ho za plně validní. Dotazník MBI jsem doplnil dotazníkem vlastní konstrukce, který byl zaměřen na délku praxe, služební zařazení, znalost pojmu syndromu vyhoření, hodnocení subjektivního vyhoření a jeho možné příčiny. Získaná data z dotazníkového šetření, která jsem deskriptivně zpracoval do tabulek a grafů, mi pomohla odpovědět na výzkumné otázky. Ve Věznici Kuřim bylo vyšetřeno pomocí MBI dotazníku celkem 74 příslušníků, což představuje 51 % z celkového počtu 145. Sběr všech dat proběhl v měsíčním období a výzkumný soubor je možné považovat za plně reprezentativní a získané výsledky za plně validní.

Zaměříme-li pozornost k údajům výzkumného šetření, je možné výsledky celkového souboru hodnotit jako nepříznivé, protože dosahovaly kritických hodnot vyhoření ve všech složkách MBI. Ve složce emočního vyčerpání **(EE)** nacházíme hodnoty vyhoření u **32,2 %** příslušníků, které se objevuje jako odpověď na zátěž kladenou na člověka. Projevuje se nulovou motivací, nedostatkem sil a vyčerpaností, která automaticky vede k depersonalizaci. Na depersonalizaci **(DP)** bych se chtěl v diskusi zaměřit, protože podle Honzáka (2009) je právě tato složka MBI považována za hlavní symptom vyhoření. Podle výzkumného šetření dosáhlo v této složce vyhoření **54 %**, což je **40 příslušníků** z celkového souboru a s delší dobou praxe stoupá. Podle Křivohlavého (2012) je možné takové hodnoty vyhodnotit tak, že se příslušníci stahují do sociální izolace, distancují se od druhých lidí a zřetelně potřebují kladnou odezvu jak od svých nadřízených, tak i od společnosti, která u nich vytváří pocit společenského zavržení. Dále příslušníci přestávají vidět odsouzené jako lidské bytosti, jednají cynicky a zahořkle, a v extrémních případech s nimi jednají jako s neživými předměty. Dá se také říci, že je vůbec nezajímá, jaké mají odsouzení problémy nebo co s nimi bude po propuštění. Složky EE a DP při spojení ovlivní výkonnost a následně se objevuje složka PA, která pozbývá smyslu, významu a snižuje efektivnost práce. Příslušníci uvedli příčiny, které mají

vliv na osobní a pracovní uspokojení **(PA)** a v dané složce dosáhlo na vyhoření **52,7 %.** Subjektivní hodnocení vyčerpání mělo s přibývajícími roky stoupající tendenci, a podle výsledků si příslušníci uvědomují psychické i fyzické negativní změny s přibývající délkou praxe. Uvedené výsledky kopírují výsledné hodnoty MBI dotazníku, které jsem rozdělil do skupin podle délky praxe, a podobných hodnot dosahovaly pouze skupiny 6 – 10 let a 11 – 15 let, a rozcházely se pouze ve složce PA. Výsledky naznačují vztah mezi délkou praxe a subjektivně pociťovaným vyhořením, což by stálo za další podrobnější výzkum, na který v mé deskriptivní studii nezbyl prostor. Dále byl pro mě zajímavý údaj, že se příslušníci subjektivně označují za více vyhořelé, než je tomu ve skutečnosti podle dotazníku MBI. Myslím si, že se jedná o určitý pesimismus v podobě určitého zvyku si takto stěžovat, a dělat to horší, než to ve skutečnosti je, což by také byla výzva pro budoucí výzkum v podobě podrobnější analýzy. Proč k takovým negativním změnám dochází, uvedli příslušníci nejčastěji příčinu stereotypu, který vede k jejich vyčerpání, a na neúčinnost vězeňského systému z důvodu humanizace a lhostejnosti vedení, které na úkor příslušníků řeší pouze problémy odsouzených. Takové chování podle nich podporuje pocit zbytečné práce, protože nemohou přispět k nápravě odsouzených ve výkonu trestu. Velkou měrou si stěžovali na nízkou mzdu, jejíchž výše není adekvátní k jejich výkonu povolání. Jako další příčinu často popisovali noční směny, nevhodný kolektiv podporovaný svým nadřízeným, nemožnost kariérního postupu a pocit izolace od společnosti. Domnívám se, že srovnatelné příčiny se nacházejí i v ostatních věznicích, což dokazují stejná, nebo podobná negativní zdůvodnění, která uvedli autoři Hasmanová Marhánková, Dirga (2014) ve studii Nejasné vztahy moci – vězení očima českých dozorců.

Z výsledků výzkumného šetření je zřejmé, že specifické pracovní prostředí ve věznici ovlivňuje míru vyhoření, a jak uvádí autorky Jeklová, Reitmayerová (2006), postižené osoby vyhořením jsou přepracované, vyčerpané a často nedokážou překonat překážky běžného života, a řeší je nadměrným požíváním alkoholu, který prohlubuje vytrácející se smysl života. Takové chování má vliv nejenom na rodinu a přátele postiženého, ale i na celou okolní společnost. V nejhorších případech může vyhoření dospět až k depresím, které bez odborné pomoci mohou dohnat jedince i k sebevraždě.

9 ZÁVĚR

Tématem mé bakalářské práce byl pojem syndrom vyhoření u příslušníků Vězeňské služby České republiky. Práce je rozdělena na část teoretickou a část praktickou. Teoretická část popisuje pojem syndrom vyhoření, jeho historii, definice, projevy, fáze a diagnostiku, která je zaměřena na dotazník MBI. Dále jsou uvedeny rizikové faktory, které se podílejí na vzniku vyhoření, a některé preventivní strategie. V závěru je popsán syndrom vyhoření u příslušníků VS ČR a charakteristika práce příslušníka ve Věznici Kuřim. Výzkum v praktické části je zaměřen, na míru vyhoření u příslušníků ve Věznici Kuřim, a jak z hlediska jejich pohledu subjektivně hodnotí příčiny možného vyhoření na daném pracovišti. Základem pro výzkum byl anonymní standardizovaný dotazník MBI v českém jazyce, který byl doplněn dotazníkem vlastní konstrukce zabývající se délkou praxe, služebním zařazením, znalostí pojmu syndromu vyhoření, subjektivním hodnocením vyhoření a jeho možnými příčinami. Výzkumný soubor tvořilo 74 příslušníků, kteří pracují s odsouzenými, a řádně vyplnili obě části dotazníku. Dotazník MBI rozložil míru možného vyhoření do jednotlivých složek (EE, DP, PA) a stupňů vyhoření (nízké, mírné, vyhoření). Dotazník vlastní konstrukce umožnil roztřídit respondenty do skupin a sledovat závisle proměnné. Sledování míry vyhoření u příslušníků přineslo vcelku nepříznivé výsledky, protože míra vyhoření dosáhla kritických hodnot ve všech složkách MBI následovně: EE 29 příslušníků, DP 40 příslušníků a PA 39 příslušníků. Analýza délky praxe ukázala, že ovlivňuje míru vyhoření, a nejvíce jsou ohrožení příslušníci s delší dobou praxe, přičemž nejdříve dosahovali vyhoření ve složce DP už po 5 letech. Uvedené příčiny možného vyhoření ukázali určitou nespokojenost příslušníků s podmínkami, ve kterých pracují, a domnívají se, že by se Vězeňská služba ČR měla více zajímat o problémy vzniklé při výkonu jejich služby, protože pracovní nespokojenost snižuje motivaci, pracovní výkon a zhoršenou kvalitou ovlivňuje profesionální přístup při práci s osobami ve výkonu trestu. Povolání příslušníka obnáší zátěžové situace, které jsou velmi náročné na duševní i fyzickou stránku každého jedince, který by se měl o svoje zdraví dle možností zajímat. Proto si myslím, že ke zkvalitnění pracovních podmínek, je základním stavebním kamenem prevence před možným vyhořením.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. ČABLOVÁ, Lenka. Psychologické souvislosti výživy a zvládání stresu. *E-psychologie*, 2010, 4.4: 1-9.
2. DOŇKOVÁ, Olga. Jaká je míra stresu zaměstnanců VS ČR. In: *České vězeňství*. 3/2012. Praha, 2012, s. 19-23. ISSN 1213-9297.
3. GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výskumu*. 4., rozš. vyd. Bratislava: Vydavateľstvo UK, 2008, 269 s. ISBN 978-80-223-2391-8.
4. GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence: [proč může být emoční inteligence důležitější než IQ]*. Praha: Columbus, 1997, 348 s. ISBN 80-85928-48-5.
5. HANDL, MUDr Lukáš. Prevence stresu a syndromu vyhoření. [online], dostupné z: http://web.practicus.eu/sites/cz/Documents/Practicus-2014-01/07-prevence-stresu-a-syndromu-vyhoreni.pdf
6. HASMANOVÁ MARHÁNKOVÁ, Jaroslava; DIRGA, Lukáš. Nejasné vztahy moci–vězení očima českých dozorců. *Sociologický časopis/Czech Sociological Review*, 2014, 01: 83-105.
7. HONZÁK, Radkin. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. Vyd. 1. Praha: Vyšehrad, 2013, 229 s. ISBN 978-80-7429-331-3.
8. HONZÁK, Radkin. Burnout u personálu psychiatrické léčebny Horní Beřkovice. *Psychosom, časopis pro psychosomatickou a psychoterapeutickou medicínu*, 2009, 2.
9. JEKLOVÁ, Marta a Eva REITMAYEROVÁ. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, 32 s. ISBN 80-86991-74-1.
10. KALLWASS, Angelika. *Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 139 s. ISBN 978-80-7367-299-7.
11. KEBZA, Vladimír a Iva ŠOLCOVÁ. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2., rozš. a dopl. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, 23 s. ISBN 80-7071-231-7.
12. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1998, 131 s. ISBN 80-7169-551-3.
13. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Hořet, ale nevyhořet*. 2., přeprac. vyd., V KNA 1. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2012, 175 s. ISBN 978-80-7195-573-3.

14. KUPKA, Martin. Paliativní péče a riziko syndromu vyhoření. *E-psychologie*, 2008, 2.1: 23-35.
15. MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, 151 s. ISBN 978-80-262-0180-9.
16. 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.
17. POSCHKAMP, Thomas. *Vyhoření: rozpoznání, léčba, prevence*. 1. vyd. Brno: Edika, 2013, 104 s. ISBN 978-80-266-0161-6.
18. PRAŠKO, Ján. *Nadměrné obavy o zdraví: rady pro klienta a jeho rodinu*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004, 134 s. ISBN 80-7178-881-3.
19. RAUDENSKÁ, Jaroslava a Alena JAVŮRKOVÁ. *Lékařská psychologie ve zdravotnictví*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011, 304 s. ISBN 978-80-247-2223-8.
20. REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 184 s. ISBN 978-80-247-3006-6.
21. SCHULZE, Ralf a Richard D ROBERTS. *Emoční inteligence: přehled základních přístupů a aplikací*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 367 s. ISBN 978-80-7367-229-4.
22. STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, 103 s. ISBN 978-80-247-3553-5.
23. VÁPENÍKOVÁ, K.; ŠTĚPÁNOVÁ, T.; POUŠEK, L. Management stresu u příslušníků vězeňské služby. *PSYCHOSOM*, 2010, 8.2: 105-112.
24. Vězeňská služba ČR. *Komu slouží Psychologické pracoviště VSČR*. České vězeňství č. 1/2013. VS ČR, Praha: 2013. ISSN 1213-9297.
25. Vězeňská služba ČR. *Nejen prací živ je člověk*. České vězeňství č. 2/2013. VS ČR, Praha: 2013. ISSN 1213-9297.
26. Vězeňská služba ČR. *Věznice Kuřim*. České vězeňství č. 3/2013. VS ČR, Praha: 2013. ISSN 1213-9297.
27. VOSEČKOVÁ, Alena. Psychologie zdraví a duševní hygiena. *Psychologie*, 2003, 14.22: 23.
28. VSČR, Týdenní statistické hlášení – pátek 16. 1. 2015, [online], dostupné z: http://www.vscr.cz/client_data/1/user_files/19/file/spr%C3%A1vn%C3%AD/statistiky/T%C3%BDdenn%C3%AD%20statistick%C3%A9%20hl%C3%A1%C5%A1en%C3%AD/2015/TSH%2016.1.2015.pdf
29. VYHLÁŠKA č. 345/1999 Sb., kterou se vydává řád výkonu trestu odnětí svobody

30. ZACHAROVÁ, Eva. Syndrom vyhoření–riziko ohrožující zdravotnické pracovníky. *Interní medicína pro praxi*, 2008, 10.1: 41-42.
31. ZÁKON č. 169/1999 Sb., o výkonu trestu odnětí svobody, ve znění pozdějších předpisů
32. ZÁKON č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů
33. ZÁKON č. 555/1992 Sb., o Vězeňské službě a justiční stráži ČR, ve znění pozdějších předpisů
34. ZIMBARDO, Philip G. *Moc a zlo: sociálně psychologický pohled na svět*. Břeclav: Moraviapress, 2005, 199 s. ISBN 80-86181-80-4.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

BM	Bournout Measure
DP	Depersonalizace
EE	Emotional exhaustion
IQ	Inteligenční kvocient
MBI	Maslach Burnout Inventory
PA	Personal accomplishment
TJ.	To jest
TM	Tedium Measure
TZV.	Takzvaně
VS ČR	Vězeňská služba České republiky

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Složky MBI v celém výzkumném souboru (procentuelně)

Graf 2: Rozložení respondentů podle služebního zařazení

Graf 3: Znalost pojmu syndromu vyhoření

Graf 4: Výsledky subjektivního vyhoření respondentů podle jejich pocitů

Graf 5: Pozitivní příčiny pracovní motivace

Graf 6: Negativní příčiny pracovního vyčerpání

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Rozložení respondentů výzkumného souboru

Tabulka 2: Složky MBI a hodnoty jednotlivých stupňů vyhoření

Tabulka 3: Složky MBI v celém výzkumném souboru

Tabulka 4: Průměrné hodnoty složek MBI v celém souboru

Tabulka 5: Porovnání průměrných hodnot složek MBI podle délky praxe

Tabulka 6: Porovnání průměrných hodnot složek MBI podle služebního zařazení

Tabulka 7: Výsledky subjektivního vyhoření respondentů podle jejich pocitů

Tabulka 8: Průměrné rozložení subjektivního vyhoření podle délky praxe

Tabulka 9: Porovnání průměrného subjektivního vyhoření a hrubého skóre dotazníku MBI podle délky praxe

Tabulka 10: Pozitivní příčiny pracovní motivace

Tabulka 11: Negativní příčiny pracovního vyčerpání

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA P1: DOTAZNÍK PRO PŘÍSLUŠNÍKY VS ČR KUŘIM

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK PRO PŘÍSLUŠNÍKY VS ČR KUŘIM

Dobrý den,

jmenuji se Marek Šindelář a jsem studentem 3. ročníku oboru Sociální pedagogika. Součástí mé bakalářské práce je tento dotazník, který je zaměřen na zjišťování míry syndromu vyhoření a na subjektivní hodnocení příčin možného vyhoření na daném pracovišti. Dotazník je **anonymní**. Prosím zakroužkujte vždy jen jednu odpověď.

1. Jak dlouho pracujete jako příslušník VS ČR?

   a) 0 - 5
   b) 6 - 10
   c) 11 - 15
   d) 16 - 20
   e) 21 a více

2. Jaké je Vaše služební zařazení ve věznici?

   a) Strážný
   b) Dozorce

3. Znáte pojem syndrom vyhoření?

   c) Ano
   d) Ne

4. Myslíte si, že jste podle vlastního uvážení vyhořelí?
   (Zakroužkujte jednu hodnotu na škále 0 – 7)

   vůbec 0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 - 7 úplně vyhořelý

5. Proč si to myslíte?
   (Stručně popište důvody vašeho pocitu)

   ……
   ……
   ……

Do políček u každého tvrzení vyplňte číslo, které označuje sílu pocitů, které obvykle prožíváte, podle níže uvedeného klíče.

Síla pocitů:

vůbec 0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 velmi silně

1	Práce mne citově vysává.	
2	Na konci pracovního dne se cítím být na dně sil.	
3	Když ráno vstávám a pomyslím na pracovní problémy, cítím se unaven/a.	
4	Velmi dobře rozumím pocitům svých klientů/pacientů.	
5	Mám pocit, že někdy s klienty/pacienty jednám jako s neosobními věcmi.	
6	Celodenní práce s lidmi je pro mne skutečně namáhavá.	
7	Jsem schopen velmi účinně vyřešit problémy svých klientů/pacientů.	
8	Cítím „vyhoření“, vyčerpání ze své práce.	
9	Mám pocit, že lidi při své práci pozitivně ovlivňují a nalaďuji.	
10	Od té doby, co vykonávám svou profesi, stal jsem se méně citlivým k lidem.	
11	Mám strach, že výkon mé práce mne činí citově tvrdým.	
12	Mám stále hodně energie.	
13	Moje práce mi přináší pocity marnosti, neuspokojení.	
14	Mám pocit, že plním své úkoly tak usilovně, že mne to vyčerpává.	
15	Už mne dnes moc nezajímá, co se děje s mými klienty/pacienty.	
16	Práce s lidmi mi přináší silný stres.	
17	Dovedu u svých klientů/pacientů vyvolat uvolněnou atmosféru.	
18	Cítím se svěží a povzbuzený, když pracuji se svými klienty/pacienty.	
19	Za roky své práce jsem udělal/a hodně dobrého.	
20	Mám pocit, že jsem na konci svých sil.	
21	Citové problémy v práci řeším velmi klidně – vyrovnaně.	
22	Cítím, že klienti/pacienti mi přičítají některé své problémy.	