

**Technická univerzita v Liberci**  
**FAKULTA PŘÍRODOVĚDNĚ-HUMANITNÍ A PEDAGOGICKÁ**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**2010**

**Jan FIŠER**

**Katedra:** Sociálních studií a speciální pedagogiky

**Studijní program:** Sociální práce

**Studijní obor  
(kombinace):** Penitenciární péče

## Syndrom vyhoření Burnout syndrome

**Bakalářská práce:** 09-FP-KSS-4040

**Autor:**

Jan FIŠER

**Podpis:**

---

**Adresa:**

Jana ŠVERMY 2055

440 01, Louny

**Vedoucí práce:** Mgr. Kateřina THELENOVÁ

**Konzultant:**

**Počet**

stran	grafů	obrázků	tabulek	pramenů	příloh
61	7	0	7	26	1

CD obsahuje celé znění bakalářské práce.

V Liberci dne:

## **Zadání BP**

## Prohlášení

Byl(a) jsem seznámen(a) s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracoval(a) samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím bakalářské práce a konzultantem.

V Liberci dne: 15. 4. 2010

Jan FIŠER

---

## **Poděkování**

Chtěl bych touto formou poděkovat paní Mgr. Kateřině THELENOVÉ za podněty, kritické připomínky, cenné rady a hlavně trpělivost při vedení mé bakalářské práce. Dále bych chtěl poděkovat všem respondentům za spolupráci při vyplňování dotazníku a v neposlední řadě také své přítelkyni, která mi poskytla maximální podporu.

**Název bakalářské práce:** Syndrom vyhoření

**Název bakalářské práce:** Burnout syndrome

**Jméno a příjmení autora:** Jan FIŠER

**Akademický rok odevzdání bakalářské práce:** 2009/2010

**Vedoucí bakalářské práce:** Mgr.Kateřina THELENOVÁ

### **Resumé:**

Bakalářská práce se zabývala problematikou syndromu vyhoření u pracovníků Vězeňské služby ČR, zařazených na pozici dozorce ve věznici. V teoretické části se, po vysvětlení základních pojmů a historie syndromu vyhoření, práce podrobněji věnovala hlavním faktorům, které vedou k syndromu burnout. Dále přiblížila typy zátěžových situací, které mohou mít podstatný vliv na vznik a vývoj syndromu vyhoření a poté popsala průběh syndromu vyhoření. V druhé polovině teoretické části seznámil autor čtenáře s Vězeňskou službou ČR a její charakteristikou. Závěr teoretické části je věnován popisu pracovní náplně dozorce a charakteristice pracovního prostředí s konkrétními zátěžovými situacemi na pracovišti. Cílem praktické části bakalářské práce bylo pomocí standardizovaného dotazníku BM (Burnout Measure), zjistit míru ohrožení syndromem vyhoření u příslušníků Vězeňské služby ČR zařazených na pozici dozorce, přičemž hlavním předpokladem bylo, že nejvíce ohrožení syndromem vyhoření jsou dozorcí s délkou praxe 3 roky a více. Vzorek respondentů byl vytvořen ze 45 příslušníků sloužících ve věznici Vinařice na pozici dozorce. V závěru bakalářské práce autor na základě zjištěných skutečností konstatoval, že i pracovníci Vězeňské služby ČR se mohou adekvátně zařadit mezi profese ohrožené syndromem vyhoření a poukázal na absenci zájmu odborníků o tuto problematiku v souvislosti s Vězeňskou službou ČR. Jako návrh opatření byla zmíněna supervize, která by byla uskutečňována mimo objekt věznice externím specialistou.

**Klíčová slova:** syndrom vyhoření, Vězeňská služba ČR, dozorce, pracovní náplň, zátěžové situace, dotazník BM, míra ohrožení.

**Název bakalářské práce:** Syndrom vyhoření

**Název bakalářské práce:** Burnout syndrome

**Jméno a příjmení autora:** Jan FIŠER

**Akademický rok odevzdání bakalářské práce:** 2009/2010

**Vedoucí bakalářské práce:** Mgr.Kateřina THELENOVÁ

**Summary:**

The Bachelor Work was aimed to the burnout syndrome issue connected with the staff of the Prison Service of the Czech Republic who is placed among warders in a prison. In the theoretical part, there are the explanations of the used expressions and history of the burnout syndrome and it was also aimed to the main factors which lead to the burnout syndrome. Then it introduced some types of some burdening situations which could have important influences on the rise and the progress of the burnout syndrome and afterwards it described continuing of the burnout syndrome. In the second theoretical part, the author introduced to readers the Prison Service of the Czech Republic and its characteristics. The close of the theoretical part is aimed to the working responsibilities' description of wardens and also to the characteristics of the working surroundings with the particular burdening situations there. The aim of the practical part of this Bachelor Work was finding out the threatening measure of the burnout syndrome among the Prison Service Staff working as wardens. The survey is based on the BM (Burnout Measure) questionnaire. The main suppose was that the most threatened ones are wardens with at least 3-year-long experience. The sample of respondents was made of 45 wardens from the Vinařice Prison. In the conclusion, according to the found information, there is a piece of knowledge that even the staff of the Prison Service can be included in the professions threatened by the burnout syndrome. It also pointed out the interests' absence of the professionals about this problem connected with the Prison Service of the CR. The supervision was mentioned

as the possible resolution which should come true outside the prison by an external specialist.

**Keywords:** the burnout syndrome, the Prison Service, a warden, the working responsibilities, the burdening situations, the BM questionnaire, the measure of burdening.



**Název bakalářské práce:** Syndrom vyhoření

**Název bakalářské práce:** Burn-out-Syndrom

**Jméno a příjmení autora:** Jan FIŠER

**Akademický rok odevzdání bakalářské práce:** 2009/2010

**Vedoucí bakalářské práce:** Mgr.Kateřina THELENOVÁ

**Zusammenfassung:**

Die Bachelorarbeit beschäftigte sich mit der Problematik des Burn-Out-Syndroms bei den Angestellten des tschechischen Justizvollzugsdienstes, die als Gefängnisaufseher tätig waren. In dem theoretischen Teil wurden zuerst die Grundbegriffe und die Geschichte des Burn-Out-Syndroms erklärt, später hat die Arbeit detailliert die Hauptelemente analysiert, die Burn-out verursachen können. Weiter hat sie einige Formen der Belastungssituationen beschrieben, die ein starken Einfluss auf Ursprung und Entwicklung von Burn-out-Syndrom haben können und danach hat sie sich mit dem Verlauf dieses Syndroms befasst. In der zweiten Hälfte des theoretischen Teils hat der Autor die Leser mit dem tschechischen Justizvollzugsdienst und seiner Charakteristik bekannt gemacht. Das Ende des theoretischen Teils ist dem Arbeitsinhalt des Aufsehers und der Charakteristik des Arbeitsumfeldes mit konkreten Belastungssituationen an dem Arbeitsplatz gewidmet. Der Zielpunkt des praktischen Teils der Bachelorarbeit war mit Hilfe von BM-Fragebogen (Burnout Measure), der Maß der Gefährdung des Burn-Out—Syndroms bei Beamten des tschechischen Justizvollzugsdienstes in der Position des Aufsehers zu ermitteln, wobei die Hauptvoraussetzung war, dass die am meist Bedrohten mit dem Syndrom die Aufseher mit einer Praxislänge von 3 Jahren und mehr sind. Das Respondentenprofil wurde von 45 dienstausübenden Beamten aus dem Gefängnis in Vinařice in der Position Aufseher hergestellt. Am Ende der Arbeit hat der Autor anhand der festgestellten Tatsachen ermittelt, dass die Angestellten des tschechischen Justizvollzugsdienstes sich entsprechend zu

den Professionen zuordnen können, die mit dem Burn-Out-Syndrom bedroht sind und hat an dem Interessenmangel der Fachleute um diese Problematik im Zusammenhang mit dem tschechischen Justizvollzugsdienst hingewiesen. Als ein Vorsorgevorschlag wurde eine Supervision erwähnt, die ausserhalb des Gefängnisses immer wieder durch einen externen Spezialisten durchgeführt werden sollte.

**Die Schlüsselwörter:** das Burn-out-Syndrom, tschechischen Justizvollzugsdienste, der Arbeitsinhalt, der Aufseher, die Belastungssituationen, der BM-Fragebogen, das Maß der Gefährdung.

# Obsah

Úvod .....	12
<b>1 Vymezení pojmu syndrom vyhoření .....</b>	<b>14</b>
<b>1.1 Historie zkoumání syndromu vyhoření .....</b>	<b>17</b>
<b>1.2 Faktory vedoucí k syndromu vyhoření.....</b>	<b>18</b>
<b>1.3 Typy zátěžových situací .....</b>	<b>22</b>
<b>1.4 Průběh syndromu vyhoření.....</b>	<b>25</b>
<b>1.4.1 Fáze procesu psychického vyhoření .....</b>	<b>25</b>
<b>1.5 Profese ohrožené syndromem vyhoření .....</b>	<b>27</b>
<b>2 Vězeňská služba ČR.....</b>	<b>29</b>
<b>2.1 Specifika pracovní náplně dozorce .....</b>	<b>30</b>
<b>2.1.1 Dozorčí služba .....</b>	<b>31</b>
<b>2.2 Specifika pracovního prostředí.....</b>	<b>33</b>
<b>2.2.1 Zátěžové situace na pracovišti .....</b>	<b>33</b>
<b>3 Praktická část.....</b>	<b>37</b>
<b>3.1 Prostředí průzkumu .....</b>	<b>37</b>
<b>3.2 Cíl průzkumu a stanovení předpokladů.....</b>	<b>38</b>
<b>3.3 Popis metody a organizace průzkumu .....</b>	<b>39</b>
<b>3.4 Popis výzkumného vzorku .....</b>	<b>41</b>
<b>3.5 Prezentace a interpretace dat.....</b>	<b>44</b>
<b>3.6 Ověření platnosti předpokladů .....</b>	<b>53</b>
<b>Závěr .....</b>	<b>55</b>
<b>Návrh opatření .....</b>	<b>57</b>
<b>Seznam použitých zdrojů .....</b>	<b>59</b>
<b>Seznam příloh .....</b>	<b>61</b>

## Úvod

Tématem pro vypracování bakalářské práce je syndrom vyhoření, nebo také burnout syndrom, který se v dnešní době stává stále více diskutovanějším. Syndrom vyhoření se vyskytuje ve všech náročných povoláních, kdy nastává nerovnováha mezi emočními stavy a postupně dochází k vyčerpání psychických i fyzických rezerv člověka. Práce ve zdravotnických, sociálních a nápravných zařízeních patří právě k těm náročným profesím, kde se syndrom vyhoření může projevovat častěji.<sup>1</sup> K výběru tohoto tématu mne vedl fakt, že již několik let pracuji na pozici dozorce ve věznici s ostrahou a jsem přímým účastníkem jednoho ze zaměstnání, kde se pojí vysoké nároky na kvalitu, odpovědnost a pracovní nasazení. S touto pozicí je také spojena snížená autonomie pracovníka, který nemůže rozhodovat o povaze práce a jejích podmínkách. Celkové požadavky kladené na pracovníka v tomto zaměstnání jsou velice náročné na psychickou i fyzickou odolnost a často jsou nepřiměřené výslednému efektu, což může vést u některých jedinců právě k syndromu vyhoření.

Cílem předložené bakalářské práce je analyzovat problematiku syndromu vyhoření u pracovníků Vězeňské služby České republiky (dále jen Vězeňské služby ČR) a zjistit míru ohrožení syndromem vyhoření u pracovníků Vězeňské služby ČR ve vybraném zařízení pro výkon trestu odnětí svobody v ČR. Bakalářská práce je rozdělena na dvě části. V první, teoretické části, se po vysvětlení základních pojmů a historie syndromu vyhoření, práce podrobněji věnuje hlavním faktorům, které vedou k syndromu burnout. Dále přiblíží typy zátěžových situací, které mohou mít podstatný vliv na vznik a vývoj syndromu vyhoření a poté popíše průběh syndromu vyhoření. V druhé polovině teoretické části seznamuje autor čtenáře s vězeňskou službou ČR, její charakteristikou a organizačním složením. Závěr teoretické části je věnován popisu pracovní náplně dozorce a charakteristice pracovního prostředí s konkrétními zátěžovými situacemi

---

<sup>1</sup> ZACHAROVÁ, Eva, *Syndrom vyhoření–riziko ohrožující zdravotnické pracovníky*. s. 41

na pracovišti. Cílem praktické části bakalářské práce je pomocí standardizovaného dotazníku BM (Burnout Measure), zjistit míru ohrožení syndromem vyhoření u příslušníků vězeňské služby ČR zařazených na pozici dozorce, přičemž hlavním předpokladem je, že nejvíce ohrožení syndromem vyhoření jsou dozorcí s délkou praxe 3 roky a více. Vzorek respondentů je vytvořen ze 45 příslušníků sloužících ve věznici Vinařice na pozici dozorce. V závěru bakalářské práce se autor věnuje návrhu vhodného opatření, které by směřovalo ke zlepšení jak zjištěného současného stavu, tak i situace v budoucnosti.

# 1 Vymezení pojmu syndrom vyhoření

Křivohlavý ve své knize uvádí dvě skupiny definic jevu burnout.<sup>2</sup> Prvá je souborem pokusů o popisnou definici. Druhá pak pokusem o systematictější a přesnější ujasnění toho, co to burnout je.

## POPISNÉ DEFINICE

Freudenberger uvádí, že „burnout je konečným stadiem procesu, při němž lidé, kteří se hluboce emocionálně něčím zabývají, ztrácejí své původní nadšení, svůj entuziasmus, a svou motivaci, své vlastní hnací síly.“<sup>3</sup> Kladem této definice je mimo jiné důraz na burnout jako na proces a ne jen jako na stav psychického vyhoření.

Edelvich a Richelson popisují burnout jako „proces, při němž dochází k vyčerpání fyzických a duševních zdrojů, k vyplenění celého nitra, k „utahání se“ tím, že se člověk nadměrně intenzívně snaží dosáhnout určitých subjektivně stanovených nerealistických očekávání nebo že se snaží uspokojit takovými nerealistickými očekáváními, která mu někdo jiný stanoví.“<sup>4</sup>

## ZRALÉ DEFINICE

Pines a Aronson uvádějí, že „burnout je formálně definován a subjektivně prožíván jako stav fyzického, emocionálního a mentálního vyčerpání, které je způsobeno dlouhodobým zabýváním se situacemi, které jsou emocionálně těžké. Tyto emocionální požadavky jsou nejčastěji způsobeny kombinací dvou věcí, a to očekáváním a chronickými situačními stresy.“<sup>5</sup> Tato autorská dvojice nejen definovala burnout, ale vytvořila i nástroje, kterými je možno burnout měřit. Tak byl navržen dotazník BM – Burnout Measure – Měřítka syndromu burnout. Tento dotazník, umožňuje měřit intenzitu celkového vyčerpání, tj. vyčerpání fyzického,

---

<sup>2</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 48.

<sup>3</sup> FREUDENBERG, H. In KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. s. 49.

<sup>4</sup> EDELVICH, J. - RICHELSON, G. In KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení* s. 49.

<sup>5</sup> PINES, A.- ARONSON, E. In KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. s. 49.

emocionálního a mentálního. Je to druhý nejčastěji ve světě používaný nástroj k měření syndromu burnout.<sup>6</sup>

Maslach a Jackson popisují burnout jako „syndrom emocionálního vyčerpání, depersonalizace a sníženého osobního výkonu. Dochází k němu tam, kde lidé pracují s lidmi, tj. tam, kde se lidé věnují potřebným lidem.“<sup>7</sup> Autorská dvojice Maslach a Jackson nezůstala jen u definování burnout, ale vypracovala i nástroj, kterým se burnout dá měřit. Jde o dotazník MBI – Maslach Burnout Inventory. Ten má celkem 22 otázek vztahujících se právě k faktorům emocionální vyčerpanosti, depersonalizace a sníženého pracovního výkonu.<sup>8</sup>

V průběhu téměř 30 let výzkumu tohoto problému se objevila ve světové literatuře řada pojetí a vymezení syndromu vyhoření, jež se často v různých aspektech vzájemně liší<sup>9</sup>:

- \* Jde především o psychický stav, prožitek vyčerpání.
- \* Vyskytuje se zvláště u profesí, obsahujících jako podstatnou složku pracovní náplně „práci s lidmi“.
- \* Tvoří jej řada symptomů především v oblasti psychické, částečně však též v oblasti fyzické a sociální.
- \* Klíčovou složkou syndromu je zřejmě emoční exhausce, kognitivní vyčerpání a „opotrebení“ a často i celková únava.
- \* Všechny hlavní složky tohoto syndromu resultují z chronického stresu.

Vyčerpání, pasivita a zklamání ve smyslu burnout syndromu se dostavuje jako reakce na převážně pracovní stres. Jako burnout bývá popisován stav emocionálního vyčerpání vzniklý v důsledku nadměrných

---

<sup>6</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 50.

<sup>7</sup> MASLACH, CH. – JACKSON, S. In KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 50.

<sup>8</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 48.

<sup>9</sup> KEBZA, V. - ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*, s. 7.

psychických a emocionálních nároků. Nejprve byl popsán u některých zaměstnaneckých kategorií pracujících s jinými lidmi, zvláště u lékařů, zdravotních sester, učitelů, policistů, což byly profese, na něž byl od počátku zaměřen zájem psychologů. Později se ukázalo, že burnout syndrom se vyskytuje též v dalších zaměstnaneckých kategoriích, např. u advokátů, pojišťovacích agentů, poštovních úředníků, sociálních pracovníků atd., a že se dokonce objevuje i v kategoriích nezaměstnaneckých.<sup>10</sup>

Kopřivovu definici burnout lze parafrázovat následujícím způsobem. Je-li naše energetická bilance dlouhodobě záporná (nemáme-li zdroje radosti v životě a nejsme-li dobře zakotveni v těle), dostaneme se do stavu, pro který se ustálil termín syndrom vyhoření. K hlavním projevům patří deprese, lhostejnost, cynismus, stažení se z kontaktu, ztráta sebedůvěry, časté nemoci a tělesné potíže. Není to obyčejná únava. Není to ani přechodná krize, u které můžeme věřit, že čas momentální depresi vyléčí. Ale není to ani tendence stěžovat si, naříkat a postonávat jako charakterový rys. Do syndromu vyhoření je vždy vpletena otázka po smyslu vlastní práce. Když se práce daří, je zážitek smysluplnosti práce pomáhajícího silnější, než by byl v mnoha jiných povoláních. Když se nedaří, je zrovna tak silnější i pochybnost.<sup>11</sup>

Tošnerovi syndrom vyhoření popisují jako duševní stav objevující se často u lidí, kteří pracují s jinými lidmi a jejichž profese je na mezilidské komunikaci závislá. Tento stav ohlašuje celá řada příznaků: člověk se cítí celkově špatně, je emocionálně, duševně i tělesně unavený. Má pocity bezmoci a beznaděje, nemá chuť do práce ani radost ze života.<sup>12</sup>

Pro potřeby této práce budeme za burnout považovat stav emocionálního vyčerpání vzniklý v důsledku nadměrných psychických a emocionálních nároků. Tvoří jej řada symptomů především v oblasti

---

<sup>10</sup> KEBZA, V. - ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*, s. 8.

<sup>11</sup> KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 101.

<sup>12</sup> TOŠNER, J. – TOŠNEROVÁ, T. *Burn – out syndrom, Syndrom vyhoření*, s. 4.



psychické, částečně však též v oblasti fyzické a sociální a vyskytuje se zvláště u profesí, obsahujících jako podstatnou složku pracovní náplně práci s lidmi.

## 1.1 Historie zkoumání syndromu vyhoření

Jev celkového vyčerpání, tj. vyčerpání tělesného, psychického (emocionálního a mentálního) i duchovního nebyl neznám v kolébce evropského křesťansko – antického myšlení. Setkáváme se s ním v Bibli, kde v knize nazvané „Kazatel“ (1,2) čteme to, co vyjadřuje termín burnout. „Marnost nad marností, všechno je marnost“.<sup>13</sup>

Pojem „burnout“, původně v podobě „burn-out“, byl uveden do literatury Freudenbergerem v jeho stati, publikované v časopise „Journal of Social Issues“ v roce 1974, a to v podstatě v rozměrech současného pojetí. Hlavní vlna zájmu o tuto problematiku se začala zvedat vzápětí, tj. na přelomu 70. a 80. let, ve vztahu k převážné většině profesí, u nichž lze výskyt syndromu vyhoření předpokládat.<sup>14</sup> Již od sedmdesátých let 20. století se psychologové a lékaři zabývají stavy celkového, především pak psychického vyčerpání, jež se projevuje v oblasti poznávacích funkcí, motivace i emocí a jež zasahuje a ovlivňuje postoje, názory, ale i výkonnost a následně celé vzorce především profesionálního chování a jednání osob, u nichž došlo k iniciaci proměnných, ovlivňujících vznik a rozvoj tohoto syndromu. Tyto stavy se označují jako syndrom vyhoření, vypálení, též vyhaslosti, tj. vyčerpání. Jde svým způsobem o velmi výstižnou metaforu: anglické sloveso „to burn“ znamená hořet, ve spojení „burn out“ pak dohořet, vyhořet, vyhasnout. Původní silně hořící oheň, symbolizující v psychologické rovině vysokou motivaci, zájem, aktivitu a nasazení, přechází u člověka stíženého příznaky syndromu vyhoření do dohořívání a vyhaslosti: kde nic není, tj. kde již není materiál, který by živil hořící oheň, nemá již dál co hořet.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 45.

<sup>14</sup> KEBZA, V. - ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*, s. 6.

<sup>15</sup> KEBZA, V. - ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*, s. 3.

Burnout syndrom se nyní jako relativně nový fenomén objevuje především v zemích procházejících od přelomu 80. a 90. let 20. století rozsáhlými transformačními změnami, kde vyhoření rozšiřuje okruh problémů souvisejících se zvládáním stresu občanů, vyrovnávajících se s důsledky těchto transformačních kroků.

V současnosti je syndrom vyhoření zkoumán v souvislosti s výskytem finančních a ekonomických krizí, jako významný prvek začíná být dosazován do širších společenských souvislostí a zároveň se v tomto kontextu hledají nové vztahy ovlivňující jeho vznik a rozvoj a nové diagnostické a intervenční možnosti.<sup>16</sup> Současně se jedná se také o velmi aktuální problém i z hlediska medicíny, neboť burnout syndrom kromě výše uvedených oblastí psychiky ovlivňuje podstatně i kvalitu života osob, u nichž se vyskytuje, a vykazuje některé podobné či téměř shodné charakteristiky s příznaky i důsledky některých duševních onemocnění a poruch.<sup>17</sup>

## **1.2 Faktory vedoucí k syndromu vyhoření**

První cesta vedoucí k syndromu vyhoření bývá **ztráta ideálů**. Na počátku je nadšení, upřímné těšení se z nového zaměstnání, ztotožnění se s novými úkoly, týmem kolegů apod. Práce přesčas je zprvu brána jako zábava, protože má smysl, pomáhá naplňovat počáteční ideály. Postupem času však začínají narůstat potíže, dochází k již zmíněnému střetu ideálů s realitou, která ukáže, že ne všechny věci jsou takové, jak si je jedinec představoval. Ne vždy se vše daří, z tohoto důvodu může dojít ke ztrátě důvěry ve vlastní schopnosti, ztrátě smysluplnosti práce samé.<sup>18</sup> Záleží samozřejmě na podpoře přátel, pracovního týmu, zázemí rodiny a samotné osobnosti dotyčného jedince, jak se vyrovná se střetem.

---

<sup>16</sup> KEBZA, V. - ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*, s. 7.

<sup>17</sup> KEBZA, Vladimír, *Burnout syndrom: Teoretická východiska, diagnostické a intervenční možnosti*.

<sup>18</sup> JEKLOVÁ, M. – REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*, s. 14.

Druhou cestou je **workoholismus**. Jedná se o závislost na práci, kdy daný jedinec trpí nutkavou vnitřní potřebou hodně pracovat, což od něj vyžaduje stále více času a vlastní energie, které se mu začne nedostávat.<sup>19</sup>

Třetí cestou je **teror příležitostí**. Každá nová zakázka je brána jako zajímavá a lákavá příležitost, které by bylo škoda nevyužít. Později se ale ukáže, že dostát všem rozpracovaným závazkům spotřebovává veškerý čas a energii. Neschopnost slevit může pracovníka po čase dovést právě k syndromu vyhoření. V tomto případě se jedná především o nedostatek řádu v životě a o horší kontakt s realitou, kdy chybí odhad, kolik co zabere zhruba času a někdy i neschopnost odmítnout – říci ne.<sup>20</sup>

Další možnou cestou je situace, kdy je pracovník považován za pouhé „**kolečko ve stroji**“. Může jít o dostačující podmínku pro vznik syndromu vyhoření, zejména jde-li o pracovníka s tvořivými ambicemi. Významná je i míra zátěže vyjádřená počtem klientů, s nimiž se pracovník má setkat za určité období. Syndrom vyhoření vznikne snadněji u osob, které mají vrozenou omezenou kapacitu vstupovat do kontaktů s lidmi. Očekává-li pracovník od práce plnou seberealizaci - nebo dokonce ztotožní své soukromí a práci, pak je spokojen jen tehdy, dává-li mu organizace pro seberealizaci dostatečný prostor a přijatelný rámec vyžadovaných pravidel. Pracovníci, kteří od práce očekávají minimum nároků na sebe a je pro ně hlavní např. mzda nebo příležitost k sociálním kontaktům s kolegy, kladou na organizaci nároky menší; syndrom vyhoření je postihne až tehdy, když se ani tato jejich očekávání nenaplnují. Doba strávená na jedné pracovní pozici v jednom zaměstnání také pozitivně koreluje s intenzitou syndromu vyhoření.<sup>21</sup>

Významnou roli hrají také **negativní vztahy mezi lidmi**. V kasuistikách, tj. v popisech či přesněji vylíčeních případech, které končily syndromem burnout, se velice často setkáváme s údaji o tom, že dříve nežli k psychickému vyhoření došlo, v daném společenství lidí kolem postiženého,

---

<sup>19</sup> JEKLOVÁ, M. – REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*, s. 15.

<sup>20</sup> JEKLOVÁ, M. – REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*, s. 15.

<sup>21</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 57.

např. v rodině, na pracovišti, byly špatné vzájemné vztahy mezi lidmi. Popisně je možno vyjádřit to, co se myslí špatnými vztahy mezi lidmi, příkladem existence nedorozumění, sporů, rozporů, konfliktů. Je možno hovořit o hádkách, urážkách, slovním i tělesným napadením jednoho člověka druhým, o přehnané asertivitě a agresivitě, nepřátelství. Hlubší pohled do takovéto společenské atmosféry ukazuje malou míru kladného hodnocení jedněch druhými, nadměrnost projevů ponižování, urážení, snižování kladné hodnoty druhých lidí, nedostatek vzájemné důvěry, často jde o nadměrné nezdravé projevy touhy po moci a nadvlády, případně i snahy o zneužití moci. Sledujeme-li případy psychického vyhoření, pak častokrát vidíme, že ochranná sociální síť daného člověka, tj. společenství jemu nejbližších lidí, byla poškozena.<sup>22</sup>

Jedním z faktorů je i **přílišná emocionální zátěž**, která také často vede k syndromu vyhoření. Od lékaře se vyžaduje, aby se choval velice emocionálně kladně k pacientům. Obdobné požadavky jsou kladeny na pracovníky sociální služby, ale také i na policisty a zaměstnance vězeňské služby, kteří přicházejí velice často do bezprostředního osobního kontaktu s osobami. Situace, za nichž se však tito lidé dostávají do bezprostředního kontaktu s druhými lidmi, jsou častokrát opačného charakteru. Pracovníci sociálních služeb jsou vystaveni stěžujícím si klientům, kteří se k nim často chovají hrubě. Podobně jsou na tom také pracovníci policie a vězeňské služby.<sup>23</sup>

Nemůžeme opomenout také **zaměstnání, organizaci práce a profesní podmínky** na pracovišti, které jsou jedním z nejvýznamnějších rizikových faktorů a příčin vzniku syndromu vyhoření.<sup>24</sup> Studie burnout byly prováděny nejen s různými lidmi, aby se zjistily rozdíly mezi nimi v podléhání psychickému vyhoření, ale i v různých podnicích a organizacích. Zde se ukázaly rozdíly a to jak mezi jednotlivými podniky, tak mezi jejich

---

<sup>22</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 29.

<sup>23</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 30

<sup>24</sup> MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 57.

různými odděleními. Zjišťovalo se, čím to je, že úroveň psychického vyhoření není všude stejná.<sup>25</sup> Jeklová a Reitmayerová uvádějí následující rizikové faktory<sup>26</sup>:

- \* dlouhodobé a opakované jednání s lidmi,
- \* nedostatek personálu, času, finančních prostředků, odborných zkušeností,
- \* nedostatek odpočinku v průběhu práce, příliš mnoho pracovních úkolů, které mají být zvládnuty, pracovní přetížení,
- \* nedostatek ocenění práce ze strany vedení či klientů,
- \* příliš náročné pracovní podmínky,
- \* dlouhodobé trvání nepříznivých podmínek,
- \* existence náročných soutěživých podmínek na pracovišti,
- \* příliš náročné pracovní termíny či pracovní kvalitativní a kvantitativní požadavky,
- \* snížená možnost tvůrčího rozvoje pracovníků, pracovní rutina,
- \* odmítání ze strany druhých, klientů i nadřízených,
- \* snaha o postup na profesním žebříčku,
- \* špatní nadřízení, kteří nedokáží ocenit schopnosti jedince a poskytnout mu adekvátní pracovní vytížení.
- \* kde noví zaměstnanci nejsou zacvičeni staršími, zkušenými pracovníky,
- \* kde neexistují plány osobního rozvoje,
- \* kde chybí supervize,

---

<sup>25</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 106.

<sup>26</sup> JEKLOVÁ, M. – REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*, s. 16.

- \* kde pracovník nemá příležitost sdělit někomu kompetentnímu, že ve své činnosti narazil na nějaké potíže a poradit se s ním,
- \* kde vládne soupeřivá atmosféra,
- \* kde jsou časté konflikty,
- \* kde je silná byrokratická kontrola chování zaměstnanců.

Z dosud řečeného je patrné, že u Vězeňské služby ČR je možno pozorovat například ztrátu ideálů, kdy je na počátku nadšení, upřímné těšení se z nového zaměstnání, ztotožnění se s novými úkoly a týmem kolegů, avšak postupem času dochází k již zmíněnému střetu ideálů s realitou a pracovník zjišťuje, že jeho představy se neshodují s realitou. Častý je také výskyt situací, kdy příslušník nemá možnost ani prostor pro dostatečnou seberealizaci. Nemůžeme opomenout i emocionální zátěž, která vzniká například při řešení konfliktů s odsouzenými.

### **1.3 Typy zátěžových situací**

Zátěžové situace mohou mít podstatný vliv na vznik a vývoj syndromu vyhoření, bývají i jednou z hlavních příčin. Přímo jej podporují především tím, že mohou vést a často i vedou k narušení psychické rovnováhy, někdy jen dočasně nebo částečně, někdy trvaleji. Toto narušení se projevuje změnou prožívání, uvažování i chování. Jednotlivé zátěžové situace mohou mít kromě syndromu vyhoření i různý význam pro vznik a rozvoj psychických poruch a být příčinou dalších potíží.

### **STRES**

Pojem stres (napětí, zátěž) poprvé použil pro označení charakteristických fyziologických projevů, jimiž organismus reaguje na různé zátěže, kanadský vědec H. Selye.<sup>27</sup> Podle Vágnerové se mezi znaky stresových situací může řadit např. pocit neovlivnitelnosti situace, pocit

---

<sup>27</sup> JEKLOVÁ, M. – REITMAYEROVÁ, E. Syndrom vyhoření, s. 8

nepředvídatelnosti vzniku stresové situace, počet nezvládnutelnosti stresové situace nebo nepříjemný tlak okolností vyžadujících příliš mnoho změn.<sup>28</sup>

Způsob zvládnutí stresu, nebo spíše míra vyrovnání s takovou zátěžovou situací, funguje jako zkušenost ovlivňující budoucí reagování jedince na podobné situace. Pracovní stres se projevuje poněkud jinak, než je tomu v kontextu běžného života.<sup>29</sup> Například smysluplný a efektivní výkon služby u dozorců je spojen s řadou náročných kompetencí, které jsou pro výkon této profese třeba. Dominuje mezi nimi jejich schopnost adaptivně zvládat relativně vysokou úroveň pracovní zátěže a stresu spojeného s mezilidským kontaktem.

## **FRUSTRACE**

Jako frustrující označujeme situaci, kdy je člověku znemožněno dosáhnout uspokojení nějaké subjektivní důležité potřeby, ačkoli byl přesvědčen, že tomu tak nebude. Frustrace je neočekávaná ztráta šance na uspokojení. Vyvolává jí prožitek zklamání a stimuluje reakce zaměřené na vyrovnání nepříznivé situace. Nemusí však pokaždé vyvolávat nepřiměřené reakce a může být i do značné míry žádoucí, protože nutí člověka hledat jiná řešení a napomáhá tak rozvoji jeho schopností. Důležitou roli zde hraje pozitivní očekávání. Dá se překonat prostým odložením uspokojení, posílením vytrvalosti a úsilí, změnou motivu a nebo také rezignací.<sup>30</sup>

## **KONFLIKT**

Ten rovněž patří mezi běžné potíže, s nimiž se každý člověk v životě opakovaně setkává (například konflikt mezi lidmi, konflikt mezi tím, co chci a co mohu apod.). Negativní vliv začíná mít teprve tehdy, jestliže je skutečně závažný, trvá příliš dlouho, zahrnuje osobně důležitou oblast a pokud jej člověk není schopen řešit. Z psychopatologického hlediska jsou pak velmi

---

<sup>28</sup> VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 33

<sup>29</sup> MLČÁK, Z. *Potenciální zdroje stresu v sociální práci a jejich zvládnutí*, s. 124

<sup>30</sup> JEKLOVÁ, M. – REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*, s. 10.

významné tzv. vnitřní konflikty. Ty se odehrávají (pokud však nebyly vytěsněny) ve vědomí člověka a znamenají střetnutí dvou vzájemně neslučitelných, přibližně stejně silných tendencí. Konflikty patří, stejně jako frustrace, mezi každodenní potíže. Ruší celkový pocit pohody. Závažnějším zátěžovým faktorem se stávají tehdy, jestliže došlo k jejich nadměrné kumulaci. Za určitých okolností může opakovaná frustrující zkušenost a dlouhodobý a nezvládnutý konflikt působit jako stresující faktor.<sup>31</sup>

## **KRIZE**

Psychická krize se objevuje jako narušení psychické rovnováhy v důsledku náhlého vyhocení situace či dlouhodobé kumulace, nárůstu problémů například selhání v zaměstnání, manželské problémy apod. Znakem krize je selhání adaptačních mechanismů, tzn. dosud užívané způsoby přestaly být funkční a člověk je nucen hledat jiné. Krizi je možné chápat jako podnět k nutné změně.<sup>32</sup>

## **DEPRIVACE**

Deprivace je stav, kdy významné potřeby (fyziologické či psychické) nejsou uspokojovány v dostatečné míře, přiměřeným způsobem a po dostatečně dlouhou dobu. Významným jevem deprivace oproti jiným zátěžovým situacím je její dlouhodobost, delší trvání. Deprivační zkušenost patří k nejzávažnějším zátěžovým vlivům, může nepříznivě ovlivnit jak aktuální psychický stav jedince, tak i jeho psychický vývoj do budoucna.<sup>33</sup>

Při výkonu své profese jsou dozorcí vystaveni nepříjemnému tlaku okolí, dlouhodobým a někdy těžko zvládnutelným konfliktům, a jejich potřeby nejsou uspokojovány v dostatečné míře. Může dojít k narušení jejich psychické rovnováhy a podněty, se kterými se dozorce v práci, ale i v osobním životě dlouhodobě setkává, mohou vést k již výše zmiňovaným stavům, např. ke stresu, frustraci nebo krizi.

---

<sup>31</sup> JEKLOVÁ, M. – REITMAYEROVÁ, E. Syndrom vyhoření, s. 10.

<sup>32</sup> JEKLOVÁ, M. – REITMAYEROVÁ, E. Syndrom vyhoření, s. 10.

<sup>33</sup> VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 36.



## 1.4 Průběh syndromu vyhoření

Burnout syndrom může být chápán jednak jako stav, vznikající v důsledku řady okolností, zvláště pak chronického stresu, jednak jako permanentně se vyvíjející proces. V literatuře bylo publikováno několik přístupů ke stanovení různého počtu fází vzniku a utváření burnout syndromu. Většinou se hovoří na obecné úrovni o iniciační fázi původního zapálení pro věc, po níž dojde k prozření, „vystřízlivění“, či náhledu, že ideály nejsou plně realizovatelné. Následuje období první frustrace, zklamání tématem, řešeným problémem či celou profesí, klient či osoby, s nimiž je člověk v kontaktu a na jejichž hodnocení je závislý, začínají být vnímány negativně. V další fázi vývoje tohoto syndromu nastupuje apatie, v níž propuká již nejen plná hostilita vůči klientovi, ale i vůči všemu, co souvisí s profesí či vykonávanou činností. Poslední stadium je pak fází úplného vyhoření, vyčerpání, provázené cynismem, odosobněním a ztrátou lidskosti<sup>34</sup>

### 1.4.1 Fáze procesu psychického vyhoření

Pokusme se nyní podívat na syndrom burn-out jako na proces v celistvosti, který se vyvíjí, nabírá různých podob. Dokonce můžeme hovořit o stádiích či fázích jeho vývoje. Tento proces vývoje může trvat několik měsíců, mnohdy je však syndrom vyhoření vyvrcholením procesu trvajících řadu let a jeho jednotlivé fáze mohou být různě dlouhé. Syndrom vyhoření se může projevat různými způsoby v závislosti na tom, v jakém stádiu se jedinec nachází.<sup>35</sup>

Určité názorné dělení nám nabízí Edelwich a Brodsky, kteří uvádějí, že na počátku je **nadšení**, idealismus a nereálné očekávání. Práce se stává pro jedince nejdůležitější součástí života, neefektivně vydává vlastní energii a dobrovolně se přepracovává. Poté se objevuje stádium **stagnace**, kdy jedinec slevuje ze svých očekávání, vnímá více reálné podmínky pro svou práci a pomalu se zaměřuje na uspokojování vlastních potřeb v podobě

---

<sup>34</sup> KEBZA, V. - ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*, s. 13.

<sup>35</sup> NOVOSAD, L. In JEKLOVÁ, M. – REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*. s. 18.

platu, volného času. Následuje stádium **frustrace**. Jedinec začíná pochybovat o smyslu své práce a o tom, jestli má vůbec význam pomáhat někomu. Objevují se první výraznější fyzické a psychické potíže, problémy ve vztazích. Jedinec se dostává do předposledního stádia, **apatie**. Je trvale frustrován, neschopen změnit situaci podle svých očekávání, pracuje jen tak, jak je to nezbytně nutné a vyhýbá se novým úkolům. Poslední stádium se nazývá stádium **intervence**, které vede k jakémukoliv přerušení tohoto procesu. Může jím být přerušení práce, životní změna, více času pro svoje vlastní zájmy nebo přehodnocení situace a realistický náhled.<sup>36</sup>

Jiné členění procesu vyhoření nám nabízí Laengle, který zveřejnil v roce 1997 hlubší pohled na průběh procesu psychického vyhořování. Vidí zde tři fáze, úzce spojené se třemi procesy. **První fázi** je situace, kdy člověk, který se pro něco cele nadchl, má před sebou určitý cíl. Má pro co žít. Jeho život je smysluplný. Má co dělat, neboť se chce přiblížit cíli, který si vytkl. Pracovní činnost je tedy smysluplná (je prostředkem k dosažení cíle). Ve **druhé fázi** se z prostředku stává cíl – užitková hodnota. Do hry vstupuje hledisko utilitarismu. Ten, kdo pracoval, protože měl před sebou určitý ideál (cíle, cílovou motivaci), pracuje nyní proto, že se mu žádoucím stal vedlejší produkt, například peníze, které za práci dostává. **Třetí fázi** nazývá Alfred Laengle „životem v popeli“. Naznačuje přitom jeho charakteristiky:<sup>37</sup>

- \* Ztráta úcty k hodnotě druhých lidí, věcí a cílů. Tato ztráta vede k zvěcnění sociálního světa u člověka postiženého syndromem burnout, na lidi se dívá jako na věci – na materiál. Necitlivé a necitelné chování, disrespekt, cynismus, ironie a sarkasmus nacházejí zde živnou půdu.
- \* Ztráta úcty k vlastnímu životu. Postižený si přestává vážit vlastního těla a ztrácí respekt i k vlastnímu přesvědčení, nadšení a k vlastním snahám. Chová se cynicky nejen ke druhým lidem, ale i sám k sobě.

---

<sup>36</sup> EDELWICH, J. – BRODSKY, A. In JEKLOVÁ, M. – REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*. s. 18.

<sup>37</sup> LAENGLE, A. In KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. s. 64.

## Proces tří hlavních faktorů

Autorská dvojice Leiter a Maslach naznačila, jak dochází v průběhu vyhořování k postupnému vynoření se těchto tří složek procesu syndromu burnout. Nejprve se podle tohoto zjištění objevuje **EE** – emocionální vyčerpání jako odpověď na mimořádné požadavky okolí, kladené na daného člověka. Zvýšená míra vyčerpanosti pak vede zcela automaticky k **DP** – depersonalizaci. Daný člověk se snaží odpoutat od druhých lidí, distancuje se od nich a stahuje se do samoty, sociální izolace. Oba tyto faktory, které se tak objevily (EE, DP), se poté spojí a ovlivní výkonnost. Jako třetí faktor se tak objevuje **PA** – snížená efektivita práce. Je tomu tak z toho důvodu, že práce sama za těchto okolností pozbývá významu a smyslu. Zároveň emocionální vyčerpání znemožňuje dosahování obvyklého výkonu.<sup>38</sup>

Některé fáze syndromu vyhoření mohou být na člověku výrazně patrné, jiné mohou být jen naznačené a nevýrazné. Z poslední fáze úplně rozvinutého syndromu vyhoření je cesta zpět již velmi těžká. Je štěstí, pokud se podaří proces pochopit a zastavit ve fázích frustrace, či apatie. Nejlepší předpoklady k tomu, abyste rozvoji burn-out syndromu zabránili, jsou ve fázi stagnace.<sup>39</sup>

Dosud jsme vymezili fáze psychického vyhoření a proces postupného objevování se tří hlavních faktorů a nyní budeme tyto obecné poznatky stručně analyzovat s ohledem na profesní skupiny ohrožené syndromem burnout.

### 1.5 Profese ohrožené syndromem vyhoření

V této kapitole se budeme zabývat jednotlivými okruhy profesí, ve kterých se nejčastěji setkáváme s psychickým vyhořením.

---

<sup>38</sup> LEITER, M. – MASLACH, CH. In KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 63.

<sup>39</sup> TOŠNER, J. – TOŠNEROVÁ, T. *Burn – out syndrom, Syndrom vyhoření*, s. 5.

## **Zdravotnictví**

Bylo to právě zdravotnictví, které jako první upozornilo na syndrom burnout. Byla to situace zdravotních sester v zařízeních, které poskytují umírajícím pacientům paliativní péči. Podobně tomu bylo na onkologických odděleních v době, kdy na rakovinu umíralo poměrně velice vysoké procento pacientů. Třetí oblastí nejčastějšího výskytu byla oddělení intenzivní péče.<sup>40</sup>

## **Školství**

Druhou oblastí, kde se burnout vyskytuje v mimořádně vysoké míře, je školství. Týká se učitelů a učitelek všech stupňů, i když se zdá, že základních a středních škol, včetně škol učňovských se týká v míře podstatně vyšší. Mimořádně náročné z tohoto hlediska je učitelství odborného školství.<sup>41</sup>

## **Hospodářství a administrativa**

Třetí oblastí, kde je podstatně vyšší míra výskytu syndromu psychického vyhoření, je oblast hospodářská a administrativní. Vyšší míra burnout byla zjištěna u vedoucích pracovníků všech stupňů. Souvisí to se zjištěním mimořádně vysoké míry stresu v tomto zaměstnání.<sup>42</sup>

## **Sociální péče a sociální služby**

Jde-li někde o osobní styk s druhými lidmi v těžkých situacích, pak to platí i o pracovnících sociálních služeb – sociálních pracovnících, poradcích sociální služby, sociálních kurátorech, pracovnících Vězeňské služby, příslušnicích kriminální služby a policie. Schaufeli na základě měření míry psychického vyhoření uvádí, že u lidí, kteří pracují s lidmi postihuje burnout 10 – 25% pracovníků.<sup>43</sup> I přes to, že pracovníci Vězeňské služby ČR nejsou zařazeni mezi pomáhající profese, se kterými se syndrom vyhoření spojuje

---

<sup>40</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 20.

<sup>41</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 21.

<sup>42</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 21.

<sup>43</sup> SCHAUFELI, W. In KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. s. 21.

nejčastěji, vykazuje práce příslušníků Vězeňské služby ČR mnoho identických znaků, příznačných pro syndrom burnout (nepřetržitý kontakt, v tomto případě s odsouzenými, vystavení neustálé emocionální zátěži, permanentní stres a napětí).

Na základě dosud známých výsledků studií, publikovaných k problematice burnout syndromu, uvádějí Kebza a Šolcová přehled hlavních profesních skupin, u nichž lze za určitých koincidujících okolností předpokládat vznik a rozvoj syndromu vyhoření a řadí mezi ně právě i **pracovníky věznic, konkrétně dozorce**.<sup>44</sup> Proto se v následujícím textu zaměříme na Vězeňskou službu ČR nejprve jako na celek, poté na konkrétní pozici, a to na dozorce ve věznicích.

## 2 Vězeňská služba ČR

Vězeňský systém je uspořádaný celek, zahrnující obecné a zvláštní podmínky věznění ve veřejném zájmu, které jsou upraveny zákonem a prováděcími právními předpisy. Jeho charakter je určen sociální funkcí vězeňství se zřetelem na charakter státního zřízení. Obecné podmínky věznění se týkají základních požadavků na ubytování, hygienu, ošacení, stravování, zdravotní péči, vycházky a tělesné cvičení, kontakt s vnějším světem, náboženský život, užívání osobních věcí, pracovní a mimo pracovní činnost. Zvláštní podmínky věznění se týkají klasifikace a diferenciací vězňů, a to se zřetelem k účelu věznění, pohlaví a věku vězněných osob, dále ke stupni jejich kriminálního narušení a možnosti nápravy a vytvoření podmínek k léčebně výchovnému zacházení. Ke zvláštním podmínkám věznění lze přiřadit vězeňský personál, dále kázeňské a donucovací prostředky a ochranu práv vězněných osob, spočívající v možnosti podávání žádostí, stížností a provádění kontrolní a inspekční činnosti.<sup>45</sup>

Vězeňská služba ČR je ozbrojený bezpečnostní sbor, který zajišťuje výkon vazby a výkon trestu odnětí svobody, jakož i ochranu pořádku

---

<sup>44</sup> KEBZA, V. - ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*, s. 8.

<sup>45</sup> KÝR, A. *Věznění a vězeňství*. s. 2.

a bezpečnosti při výkonu soudnictví a správě soudů, při činnosti státních zastupitelství a Ministerstva spravedlnosti. Má postavení správního úřadu a účetní jednotky. Vězeňská služba byla zřízena s účinností od 1. ledna 1993 zákonem č. 555/1992 Sb., o Vězeňské službě a justiční stráží České republiky. Vznikla transformací dosavadního Sboru nápravné výchovy, který nahradila.<sup>46</sup> Organizačními jednotkami Vězeňské služby jsou generální ředitelství, vazební věznice, věznice, ústavy pro výkon zabezpečovací detence a Institut vzdělávání. Stanovené úkoly zajišťují ve Vězeňské službě vězeňská stráž, justiční stráž, správní služba, Institut vzdělávání a pověřené orgány Vězeňské služby.<sup>47</sup>

Vězeňská stráž střeží, předvádí a eskortuje osoby ve výkonu vazby, ve výkonu zabezpečovací detence a ve výkonu trestu odnětí svobody, střeží vazební věznice, věznice, ústavy pro výkon zabezpečovací detence a je-li povolána k plnění úkolů justiční stráže, střeží budovy soudů, státních zastupitelství a ministerstva. Při této činnosti zajišťuje stanovený pořádek a kázeň.<sup>48</sup> Justiční stráž zajišťuje pořádek a bezpečnost v budovách soudů, státních zastupitelství a ministerstva a v jiných místech jejich činnosti. Správní služba rozhoduje ve správním řízení podle zvláštních právních předpisů a zabezpečuje organizační, ekonomickou, vzdělávací, výchovnou, zdravotnickou a další odbornou činnost.<sup>49</sup>

## **2.1 Specifika pracovní náplně dozorce**

Bezprostředně po přijetí do služebního poměru se příslušník seznámí s novým prostředím, ve kterém se rozhodl pracovat, a získá základní informace o Vězeňské službě ČR. Seznámí se s organizační strukturou a chodem příslušné organizační jednotky a s vybranými předpisy, které mu umožní dostat se na základní úroveň teoretických vědomostí potřebných pro pokračování v další přípravě nově přijatého příslušníka. Už v této fázi je

---

<sup>46</sup> Vězeňská služba České republiky. In *WIKIPEDIE – otevřená encyklopedie*.

<sup>47</sup> Odst. 4, § 1, 555/1992 Sb., o Vězeňské službě a justiční stráží České republiky, v platném znění.

<sup>48</sup> Odst. 2, § 3, 555/1992 Sb., o Vězeňské službě a justiční stráží České republiky, v platném znění.

<sup>49</sup> Odst. 3, § 3, 555/1992 Sb., o Vězeňské službě a justiční stráží České republiky, v platném znění.

cíleně řízen lektorem-instruktořem pro celoživotní vzdělávání nebo jiným pověřeným zaměstnancem.

Pro toto období je zpracován jednotný plán, který obsahuje jak právní normy, s nimiž se musí nově přijatý příslušník seznámit, tak i činnosti, které musí absolvovat. Poté je zařazen do základní odborné přípravy. Po absolvování základní odborné přípravy zvládá tyto základní vědomosti, dovednosti a návyky:<sup>50</sup>

- \* orientuje se v právním řádu ČR,
- \* zvládá právní normy vymezující činnost Vězeňské služby ČR a zacházení s odsouzenými a obviněnými a ostatními klienty vězeňské služby ČR,
- \* respektování práv osob ve výkonu vazby a výkonu trestu a jejich dodržování,
- \* přehled o současných trendech v pojetí vězeňství a metodách práce s uvězněnými,
- \* uplatňování znalostí z psychologie a pedagogiky, základních etických zásad a pravidel kulturního chování při práci s vězni,
- \* schopnost tvořivého myšlení, empatie a komunikačních dovedností,
- \* dovednosti potřebné k poznání a regulování vlastních kvalit potřebných pro osobní i profesní život,
- \* dodržování zásad profesní etiky a lidských práv při styku s vězněnými osobami, veřejností.

### **2.1.1 Dozorčí služba**

Vězeňská stráž má, v souladu se zákonem o Vězeňské službě<sup>51</sup>, postavení ozbrojeného sboru a je podle zásad výstavby a řízení takového

---

<sup>50</sup> Základní odborná příprava příslušníků VSČR, Interní materiál Vězeňské služby ČR.

<sup>51</sup> 555/1992 Sb. o Vězeňské službě a justiční strážní České republiky.

sboru ve věznicích organizována v odděleních vězeňské a justiční stráže. Součástí oddělení vězeňské a justiční stráže je uniformovaná, ale při výkonu služby neozbrojená složka - dozorčí služba.

Příslušníci vězeňské stráže jsou při výkonu dozorčí služby ve věznicích s dozorem vyzbrojeni slzotvorným prostředkem, přenosnou radiostanicí a ostatní výzbrojí jako jsou pouta, předváděcí řetízky a obušek. Dále má dozorce při výkonu služby k dispozici spojovací a signálně zabezpečovací prostředky. K zabránění nebo odvrácení útoku proti své osobě nebo zabránění násilí mezi samotnými vězni využívají dozorcí dovednosti a znalosti aktivní sebeobrany, s cílem podstatně omezit používání jiných donucovacích prostředků.<sup>52</sup> Důraz je kladen na jejich fyzickou a psychickou vybavenost a znalost komunikačních dovedností, zvládnutí komunikace s vězněnými osobami je prvotním předpokladem zabránění vzniku případných mimořádných událostí. Právě za tímto účelem jsou dozorcí odborně školeni, jak bylo uvedeno výše.

Dozorčí služba má kromě své režimové funkce i rozhodující podíl na zabezpečení vnitřní bezpečnosti v objektech Vězeňské služby ČR. Jejím úkolem je zajistit, aby obvinění a odsouzení dodržovali stanovený pořádek a kázeň, s cílem vytvořit bezpečné podmínky pro personál a samotné vězněné osoby. Jedním z hlavních úkolů a včas odhalovat případné násilí mezi vězni. Stanovené priority tak stírají jakýkoliv rozdíl mezi výkonem dozorčí služby v jednotlivých typech věznic, protože plnění těchto zásadních úkolů vyžaduje od všech dozorců rozhodnost, vysokou bdělost, iniciativu, a to bez rozdílu, zda se jedná o výkon dozorčí služby ve věznicích s dozorem, ostrahou, zvýšenou ostrahou nebo ve vazebních věznicích.

Prvotním předpokladem je kvalitní pochůzková a kontrolní činnost a profesionální provádění všech druhů prohlídek vězněných osob. Dále dozorčí služba plní úkoly při činnostech, vyplývajících z vnitřního řádu věznice (např. početní prověrky stavu vězňů, volnočasové aktivity, výdej

---

<sup>52</sup> Koncepce bezpečnosti VSČR, interní materiál Vězeňské služby ČR



stravy, výměna prádla, apod.), včetně dalších, jakými jsou např. předvádění vězněných osob k lékaři, k orgánům činným v trestním řízení, organizační zajištění návštěv, nákupů, vycházek, koupání, apod. Příslušníci dozorcí služby rovněž zajišťují dozor vězněných osob na vnitřních a vnějších pracovištích. Kromě toho se také spolupodílejí na plnění programu zacházení s odsouzenými a na příjmu osob do výkonu vazby a výkonu trestu.<sup>53</sup>

## **2.2 Specifika pracovního prostředí**

Povolání příslušníka vězeňské stráže představuje činnost náročnou na fyzickou, ale především na psychickou zdatnost. Patří mezi exponované profese, které kladou specifické nároky na schopnost vyrovnat se s psychickou zátěží. Vyplývá to z prostředí, z mimořádných podmínek, za kterých je tato práce vykonávána. Služba příslušníků zahrnuje množství zátěžových faktorů (obava z ohrožení, obava z výskytu mimořádných událostí, strach ze selhání, sociální izolace, podceňování ze strany okolí), které mohou vyvolávat různé následky. Náročné podmínky pracovního prostředí na jedné straně mohou nutit příslušníka aktivizovat svůj psychický potenciál, měnit svůj způsob života, na straně druhé mohou vyvolávat i různé nepříjemné pocity a stavy. Dlouhotrvající vysoká aktivace vyšších nervových funkcí může mít za následek emoční napětí, při kterém může dojít k překročení adaptačních schopností organismu.<sup>54</sup>

### **2.2.1 Zátěžové situace na pracovišti**

K jednomu ze zátěžových faktorů ovlivňujících pracovní podmínky a psychickou zátěž příslušníků patří **kontakt s vězněnými osobami**. Důležitou roli přitom hraje zejména kapacitní přetížení věznice. To způsobuje nejen malý životní prostor pro vězně, ale i pochopitelné narůstání počtu konfliktů mezi vězni, ale i mezi vězni a personálem věznice. Vězeňský personál nemá možnost důsledně diferencovat vězně a často spolu musejí žít

---

<sup>53</sup> Koncepce bezpečnosti VSČR, interní materiál Vězeňské služby ČR

<sup>54</sup> KOZOŇ, A. – ČAVAROVÁ, J. Duševné zdravie príslušníkov Zboru väzenskej a justičnej stráže, obvinených a odsúdených, s. 91.

lidé, kteří se svými vlastnostmi, charakterem a dalšími aspekty osobnosti spolu nesnesou. Svoji roli hraje i ponorková nemoc a některé další aspekty. Velmi podceňovanou problematikou je **nárůst počtu vězněných cizinců** v ČR a tím i nárůst možných národnostních konfliktů. Významnou roli zde hraje i dodržování zásad bezpečnosti, kontrola a dodržování zákonnosti. Důraz na bezpečnost, spojený s nutným odstupem a příkrostití jednání personálu věznice, také často vede k nárůstu **napětí mezi vězni a personálem**. Napětí ve věznici vytváří také výrazná proorganizovanost vnitřního života, ztráta soukromí vězně, nemožnost svobodného nakládání s volným časem, ale také i frustrace dalších běžných potřeb jako je například kvalita stravy a kvalita lékařské péče.<sup>55</sup> Ke **konfliktu mezi vězni a personálem** také často vede důsledné vyžadování plnění povinností ze strany vězňů. Frekventovanou příčinou je nejednotný výklad často vágních zákonných a podzákonných norem. Vězni argumentují tím, že to, co je v jedné věznici zakázáno, je v druhé povoleno. Jednotný přístup však není (a do důsledků ani nemůže být) i mezi jednotlivými příslušníky. Vězni toto velmi dobře vědí a přísné a náročné jednání příslušníka zaměňují za buzerování, provokování apod. a snaží se ho obelhat všemi dostupnými prostředky. Přitom vězeňský dozorce jedná v souladu se zákonem. Vězni poté na dozorce píší stížnosti a účelově konstruují jeho obvinění. Vyvracet tyto, často velmi dobře připravené lživé kampaně, je velmi pracné a obtížné.<sup>56</sup>

Za další zátěžový faktor můžeme považovat **sociální klima na pracovišti**. Sociálním klimatem nebo též sociální atmosférou se označuje úroveň a kvalita interpersonálních vztahů v organizaci či na pracovišti.<sup>57</sup> U Vězeňské služby ČR toto klima určuje povaha ozbrojené složky, kde se dbá na řádné **vojenské vystupování a dodržování služebních postupů**, od čehož se odvíjí způsob komunikace, postoju a motivace, která je u Vězeňské služby ČR pro příslušníka zcela nedostačující.

---

<sup>55</sup> SOCHUREK, J. *Nástin vybraných problémů forenzní psychologie 2. díl*, s. 54.

<sup>56</sup> SOCHUREK, J. *Vybrané kapitoly ze sociální patologie 1. díl*, s. 69.

<sup>57</sup> ČESKÁ ERGONOMICKÁ SPOLEČNOST, *Sociální klima na pracovišti*.

Další velice důležitou roli hraje **autonomie pracovní činnosti** příslušníka Vězeňské služby ČR. Je to vysoce stresogenní práce, která je charakterizovaná vysokými nároky na kvalitu, odpovědnost a nasazení pracovníka při současně nízké autonomii pracovní činnosti. Autonomie pracovní činnosti představuje možnost pracovníka rozhodovat o tempu práce, její povaze a podmínkách. kombinace vysokých nároků s nízkou autonomií pracovní činnosti je faktorem, který hraje rozhodující roli v determinaci zdravotních důsledků pracovních požadavků v tom smyslu, že je rizikovým faktorem vzniku různých onemocnění.<sup>58</sup>

**Monotónní pracovní činnost** může být také jedním z faktorů. Je dána časovým rozvrhem dne ve věznici, který charakterizují každý den dokola opakující se činnosti, jako třeba například zajišťování výdeje stravy pro odsouzené, zajišťování každodenních vycházek, provádění dílčích a technických prohlídek, doprovody k lékaři, nákupy a koupání odsouzených. Monotónní podmínky mohou být pro některé osoby typem stresoru, kdy snížená aktivace psychofyzilogických funkcí není v souladu s potřebou vykonávat činnost, v níž se více uplatní jejich schopnosti a dovednosti.<sup>59</sup>

Jako zátěžový faktor můžeme také jmenovat **nesmyslnost** toho, co je nám nařízeno dělat. To, co se například vedení může zdát zcela smysluplné, může se tomu, kdo tuto činnost vykonává v praxi, zdát zcela nesmyslné.<sup>60</sup> Příkladem mohou být prohlídky odsouzených, kteří jsou zařazeni do táborové režie (údržba věznice) při odchodu z oddílu a následné opětovné prohlídky těch samých odsouzených o tři patra níže na uzavřeném oddělení, kde se před odchodem do zaměstnání tito odsouzení shromažďují. V podstatě nejde o faktickou nesmyslnost úkolů, ale o direktivní způsob komunikace nadřízeného s podřízeným, kdy nadřízení nepřipouštějí ze strany podřízených jakékoliv připomínky.

---

<sup>58</sup> KEBZA, V., - ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*, s. 19.

<sup>59</sup> ČESKÁ ERGONOMICKÁ SPOLEČNOST, *Jaké jsou účinky monotonie na člověka?*

<sup>60</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 31.

Výše uvedené situace, kterým jsou příslušníci Vězeňské služby na pozici dozorce v průběhu své dvanáctihodinové směny vystavováni, znamenají vysokou úroveň pracovní zátěže. Dozorci jsou vystaveni nepříjemnému tlaku okolí, dlouhodobým a někdy těžko zvládnutelným konfliktům, jejich potřeby nejsou uspokojovány v dostatečné míře. Vlivem těchto zátěžových faktorů může dojít k narušení psychické rovnováhy a podněty, se kterými se dozorce v práci, ale i v osobním životě setkává, mohou vyvolávat nepřiměřené reakce. Náročné podmínky pracovního prostředí nutí dozorce aktivizovat svůj psychický potenciál, měnit svůj způsob života a vyvolávají v jeho osobě nepříjemné pocity a stavy. Dlouhotrvající vysoká aktivace vyšších nervových funkcí může mít za následek emoční napětí, při kterém může dojít k překročení adaptačních schopností organismu.<sup>61</sup> Dlouhodobé působení těchto zátěžových faktorů může mít podstatný vliv na vznik a vývoj syndromu vyhoření.

---

<sup>61</sup> KOZONĚ, A. – ČAVAROVÁ, J. Duševné zdravie príslušníkov Zboru väzenskej a justičnej stráže, s. 91.

## 3 Praktická část

V první části bakalářské práce jsme se věnovali problematice syndromu vyhoření obecně. V praktické části se budeme věnovat působení syndromu burnout na pracovníky věznice Vinařice zařazené na pozici dozorce. V této části bakalářské práce budu vycházet také ze svých zkušeností, protože na funkci dozorce ve věznici Vinařice pracuji již desátým rokem.

### 3.1 Prostředí průzkumu

#### Věznice Vinařice

Původně věznice sloužila v letech 1945 - 47 jako tábor válečných zajatců a retribučních vězňů. K jeho zrušení však došlo v roce 1949 a v témž roce zde byl postaven tzv. tábor nucených prací, který sloužil jako pobočka krajské věznice v Praze. Jako samostatné vězeňské zařízení - Nápravně pracovní tábor, fungují Vinařice od 1.11.1955 a byly zřízeny Tajným rozkazem ministra vnitra. Do Vinařic byli umísťováni vězni, kteří na základě soudního rozhodnutí byli zařazeni do II. nápravně výchovné skupiny. V 70. letech prošla věznice rozsáhlou rekonstrukcí směřující k její modernizaci a zvýšení kapacity. Bylo zde umístěno až 2000 vězňů a převážná většina z nich pracovala v přílehlých dolech a těžkém průmyslu na Kladensku. Od 90. let prochází věznice dalšími architektonickými a profilačními změnami. I nadále byla věznice určena pro odsouzené muže zařazené ve skupině s ostrahou. Po určité období při změnách profilace zde byli umísťováni i obvinění ve výkonu vazby a odsouzení zařazení ve skupině s dozorem.<sup>62</sup>

Od roku 1990 došlo k několika změnám profilace věznice. Nejdříve zde byli umísťováni odsouzení ve II. nápravně výchovné skupině a v oddělené části věznice obvinění ve výkonu vazby. Po změně nápravně výchovných skupin na skupiny A s dohledem, B s dozorem, C s ostrahou a D

---

<sup>62</sup> Vězeňská služba České Republiky, *Historie věznice Vinařice*.

se zvýšenou ostrahou, zde byli umístěni odsouzení se zařazením do skupiny C. V dalších letech došlo k vymístění obviněných a věznice byla určena pro odsouzené muže zařazených soudem do skupin typu B - dozorem a C - ostrahou a v posledních čtyřech letech jen pro odsouzené ve skupině s ostrahou. Od roku 2007 je věznice profilována opět pro obě kategorie odsouzených - ostrahu a dozor. Její kapacita je stanovena na 897 odsouzených mužů.<sup>63</sup> V současné době ve věznici Vinařice vykonává trest 1121 odsouzených, z toho 54 je zařazeno do skupiny B - s dozorem a 1067 je zařazeno do skupiny C - s ostrahou. Z těchto 1121 odsouzených je 52 cizinců, z toho 1 je zařazen do skupiny B - s dozorem a 51 je zařazeno do skupiny C - s ostrahou.<sup>64</sup>

Ve věznici je celkem 350 pracovních míst, z toho je 212 určeno pro příslušníky vězeňské služby, kteří jsou zařazeni do funkce dozorce, strážný nebo strážný pro eskontní službu. Dále je ve věznici zaměstnáno 138 občanských zaměstnanců na pozicích odborně výchovných pracovníků nebo profesí zajišťujících administrativní a logistickou činnost.<sup>65</sup> Je to tedy vychovatel, speciální pedagog, psycholog a sociální pracovníce, se kterými dozorce při výkonu svého povolání nejčastěji komunikuje a spolupracuje.

### **3.2 Cíl průzkumu a stanovení předpokladů**

Cílem mého šetření, které provádím pomocí dotazníku, je analyzovat problematiku syndromu vyhoření u pracovníků Vězeňské služby ČR na pozici dozorce a zjistit míru ohrožení syndromem vyhoření u těchto pracovníků ve věznici Vinařice.

#### **Hlavní předpoklady**

- \* Lze předpokládat, že nejvyšší míra ohrožení syndromem vyhoření bude mezi respondenty s délkou praxe více než 3 roky.

---

<sup>63</sup> Vězeňská služba České Republiky, *věznice Vinařice se představuje*.

<sup>64</sup> Generální ředitelství Vězeňské služby České republiky, *Statistická ročenka Vězeňské služby České republiky*.

<sup>65</sup> Vězeňská služba České Republiky, *věznice Vinařice se představuje*.

- \* Lze předpokládat, že existuje souvislost mezi věkem respondenta a syndromem vyhoření.
- \* Dále lze předpokládat, že více jak 50 % respondentů neví, co znamená pojem „syndrom vyhoření“.

### 3.3 Popis metody a organizace průzkumu

Při výzkumu a sběru dat jsem použil dotazník BM – Burnout Measure, který ve své knize uvádí Křivohlavý.<sup>66</sup> Doplnil jsme ho o údaje jako jsou věk, délka praxe a otázky, které mají zjistit, jestli pracovníci zařazení na funkci dozorce ve věznici znají pojem syndrom vyhoření. Tento typ dotazníku jsem si vybral s ohledem na jeho dostupnost v české verzi a relativně krátkou dobu potřebnou na jeho vyplnění. Plusem dotazníku BM je také i srozumitelnost kladených otázek, které nejsou zaměřené na konkrétní profesi a proto se může bez problémů použít i v prostředí Vězeňské služby.

Dotazník BM, který sestavila dvojice Pinesová a Aronson<sup>67</sup> obsahuje celkem 21 tvrzení a je zaměřen na tři různé aspekty jednoho jediného psychického jevu – celkového vyčerpání (exhausce). Jde o následující tři aspekty<sup>68</sup>, o kterých jsme se již zmiňovali v teoretické části bakalářské práce.

Prvním aspektem jsou **pocity fyzického vyčerpání**, tzn. pocity únavy, celkového slabosti, oslabení pocity stavu, kdy je člověk blíže k tomu, aby onemocněl pocity ztráty sil. Druhým aspektem jsou **pocity emocionálního vyčerpání**. Jsou to pocity tísně, deprese, beznaděje a bezvýchodnosti. Posledním aspektem jsou **pocity duševního vyčerpání**. Tyto pocity vyjadřují naprostou bezcennost, ztrátu lidské hodnoty, ztrátu iluzí a pocity marnosti vlastní existence.<sup>69</sup>

---

<sup>66</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 36.

<sup>67</sup> PINESOVÁ, A. – ARONSON, E. In KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. s. 38.

<sup>68</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 38.

<sup>69</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 38.

## Interpretace výsledků dotazníku BM<sup>70</sup>

- ✖ Za předpokladu upřímného postoje vyplňujícího je možno hodnotit celkový výsledek z hlediska psychologie zdraví jako dobrý, je-li výsledná hodnota BM **2** a nižší.
- ✖ Je ho možno hodnotit jako uspokojivý, je-li hodnota BM až **3**.
- ✖ Leží-li výsledná hodnota BM mezi **3,0** a **4,0**, pak se doporučuje zamyslet se nad životem a prací, nad stylem a smysluplností vlastního života. Doporučuje se ujasnit si žebříček hodnot, tzn. toho, oč nám v životě jde, co klademe na první, druhé třetí místo v systému životních cílů a to nejen teoreticky, ale i zcela prakticky.
- ✖ Je-li výsledek BM **4,0** až **5,0** je možno považovat přítomnost syndromu psychického vyčerpání za prokázanou. V tomto případě je již bezpodmínečně nutno něco proti tomu dělat, aby vše nekončilo tak, jak bychom nikdy nechtěli dopadnout. Je dobré obrátit se v tomto případě na psychoterapeutické středisko či na určitého psychoterapeuta, zvláště pak na toho, který má kvalifikaci pro logoterapii a existenciální psychoterapii.
- ✖ Je-li výsledek vyšší nežli **5,0**, je to třeba považovat za havarijní signál. Podle toho je třeba i jednat a neotálet. Znamená to okamžitě se obrátit na nejbližšího klinického psychologa či psychoterapeuta.

Tento dotazník má dobrou míru shody s výsledky jiných psychologických vyšetření:<sup>71</sup>

- ✖ se spokojeností v práci, vlastním životem a se světem.
- ✖ s fluktuací – se snahou odejít ze zaměstnání, se změnou zaměstnání, odchodem z daného zaměstnání (opuštěním

---

<sup>70</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 39.

<sup>71</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, s. 38.



zaměstnavatele), čím vyšší byla hodnota BM, tím častěji daný člověk uvažoval o tom odejít z daného zaměstnání, případně tím častěji i ze zaměstnání odešel.

- ✘ s fyzickými zdravotními problémy – např. bolestmi hlavy, s bolestmi v zádech, bolestmi břicha (žaludku), se ztrátou chuti k jídlu, nervozitou, s obecnými pocity „špatného zdraví“ atp.
- ✘ s množstvím vypitého alkoholu (konzumací např. piva, vína, tvrdého alkoholu atp.), čím vyšší je hodnota BM, tím vyšší je i průměrná konzumace alkoholu.
- ✘ s pocity beznaděje, čím vyšší je hodnota BM tím vyšší je i míra beznaděje.

### **3.4 Popis výzkumného vzorku**

Pro účely průzkumu autor vytvořil vzorek z celkem 45 respondentů pracujících ve věznici Vinařice na pozici dozorce. Vzhledem k tomu, že věznice Vinařice je určena pro muže, se na pozici dozorce nenachází jediná žena, a proto nejsou ženy v průzkumu zastoupeny. Jde tedy o šetření, kdy kritériem pro zařazení do výzkumného vzorku byla pouze pracovní pozice a na jejím základě byli osloveni všichni momentálně na směnách přítomní pracovníci na této pozici. Všichni dotazovaní respondenti mají ukončené středoškolské vzdělání. Odlišují se však svým věkem a svojí délkou praxe. Nejčtenější zastoupení mají respondenti v rozmezí 26 až 30 let věku (35 %) a nejčastější délka praxe, která se u respondentů vyskytuje, je 3 až 4 roky (26 %).

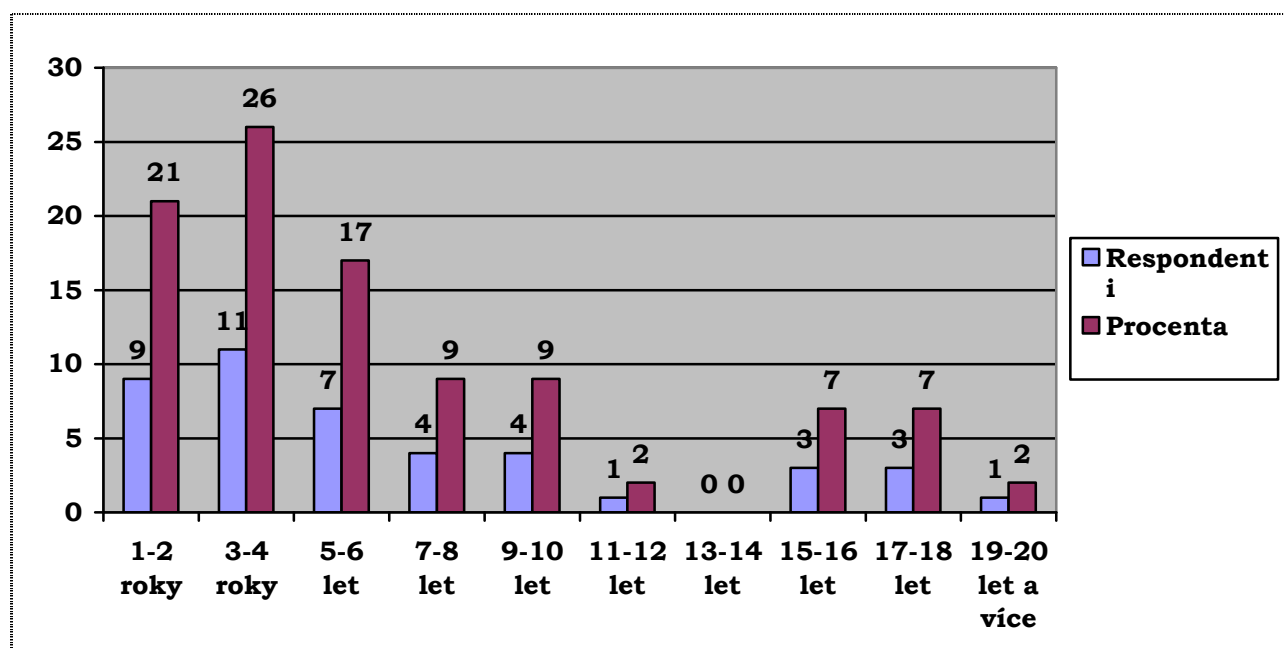
## Délka praxe a věk

Nejčastější délka praxe s největším počtem respondentů, která se v průzkumu vyskytuje, je 1 až 2 roky (21 %), 3 až 4 roky (26 %) a poté 5 až 6 let (17 %). Tato krátká praxe je dána změnou služebního zákona, kdy většina příslušníků, kteří měli odslouženo 10 let a více sáhli po možnosti odejít ze služebního poměru a využít výhody, které jim nabízí služební zákon. To samé platí i pro věk, kdy se respondenti nejčastěji pohybují v rozmezí 19 až 25 let (21 %) a 26 – 30 let (35 %).

Tabulka č. 1 Délka praxe

Délka praxe	Respondenti	Procenta
<b>1-2 roky</b>	9	21 %
<b>3-4 roky</b>	11	26 %
<b>5-6 let</b>	7	17 %
<b>7-8 let</b>	4	9 %
<b>9-10 let</b>	4	9 %
<b>11-12 let</b>	1	2 %
<b>13-14 let</b>	0	0 %
<b>15-16 let</b>	3	7 %
<b>17-18 let</b>	3	7 %
<b>19-20 let a více</b>	1	2 %
<b>Celkem</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

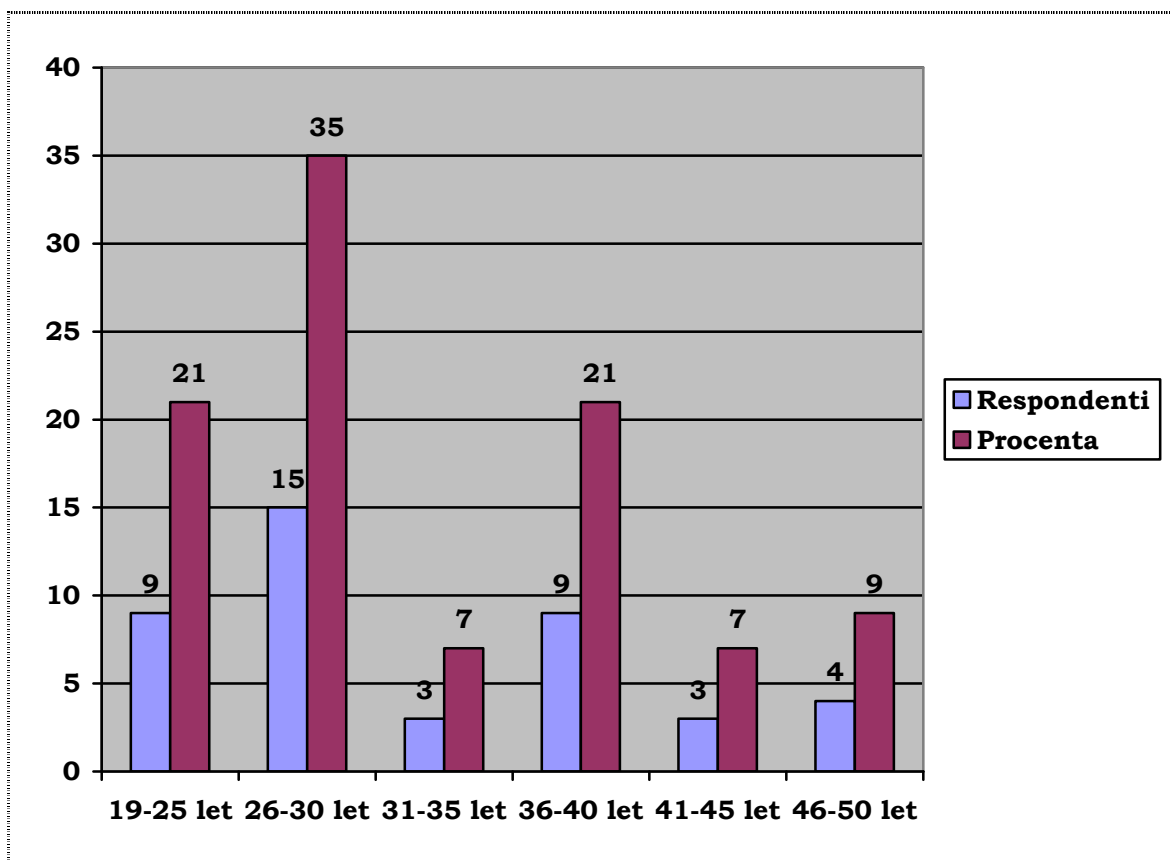
Graf č. 1 Délka praxe



Tabulka č. 2 Věk

Věk	Respondenti	Procenta
19-25 let	9	21 %
26-30 let	15	35 %
31-35 let	3	7 %
36-40 let	9	21 %
41-45 let	3	7 %
46-50 let	4	9 %
<b>Celkem</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Graf č. 2 Věk



## **3.5 Prezentace a interpretace dat**

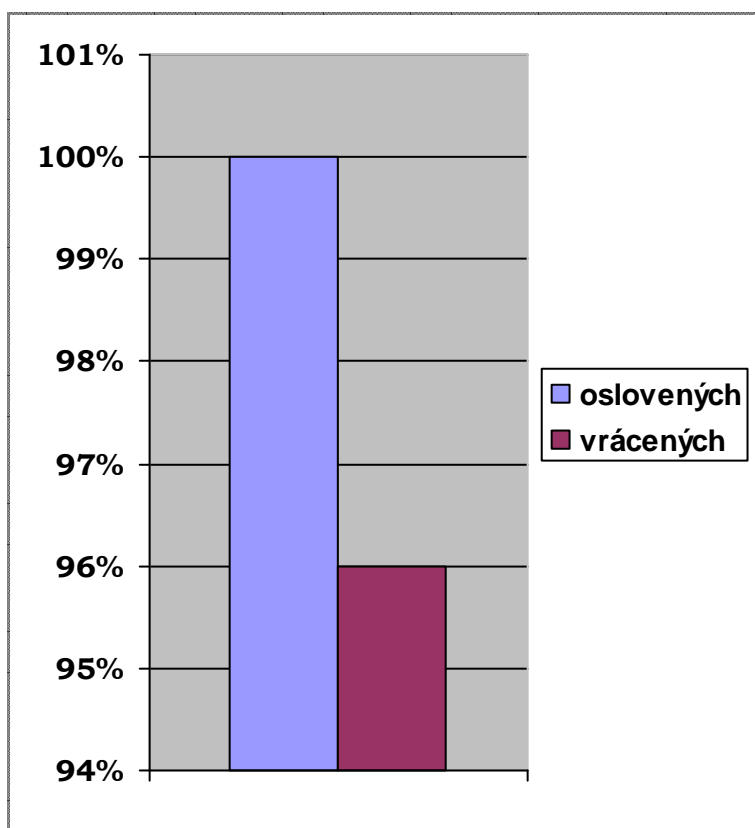
### **Návratnost dotazníků**

Pro průzkum bylo vybráno celkem 45 respondentů, kteří obdrželi dotazník, kde bylo v úvodu uvedeno a vysvětleno, čeho se průzkum týká, k jakému účelu bude dotazník sloužit a jakým způsobem ho lze vyplnit. Respondenti byli také seznámeni s tím, že dotazník je anonymní a bude použit pouze při zpracování výsledných dat pro potřeby bakalářské práce. Jednotlivé respondenty jsem vždy oslovil osobně, kladl jsem důraz na upřímný postoj vyplňujícího a případné nejasnosti při vyplňování dotazníku byly řešeny na místě. Ze 45 respondentů dotazník ochotně vyplnilo 43, což je 96 % z celkového počtu. Zbylé dva dotazníky mi byly po přečtení vráceny zpět. Lze předpokládat, že důvodem k nevyplnění byla nedůvěra ze strany dotazovaných.

Tabulka č. 3 Návratnost dotazníků

Počet respondentů	Oslovených	Vracených
Procenta	100 %	96 %
Dozorci	45	43

Graf č. 3 Návratnost dotazníků



## **Vyhodnocení dotazníku BM**

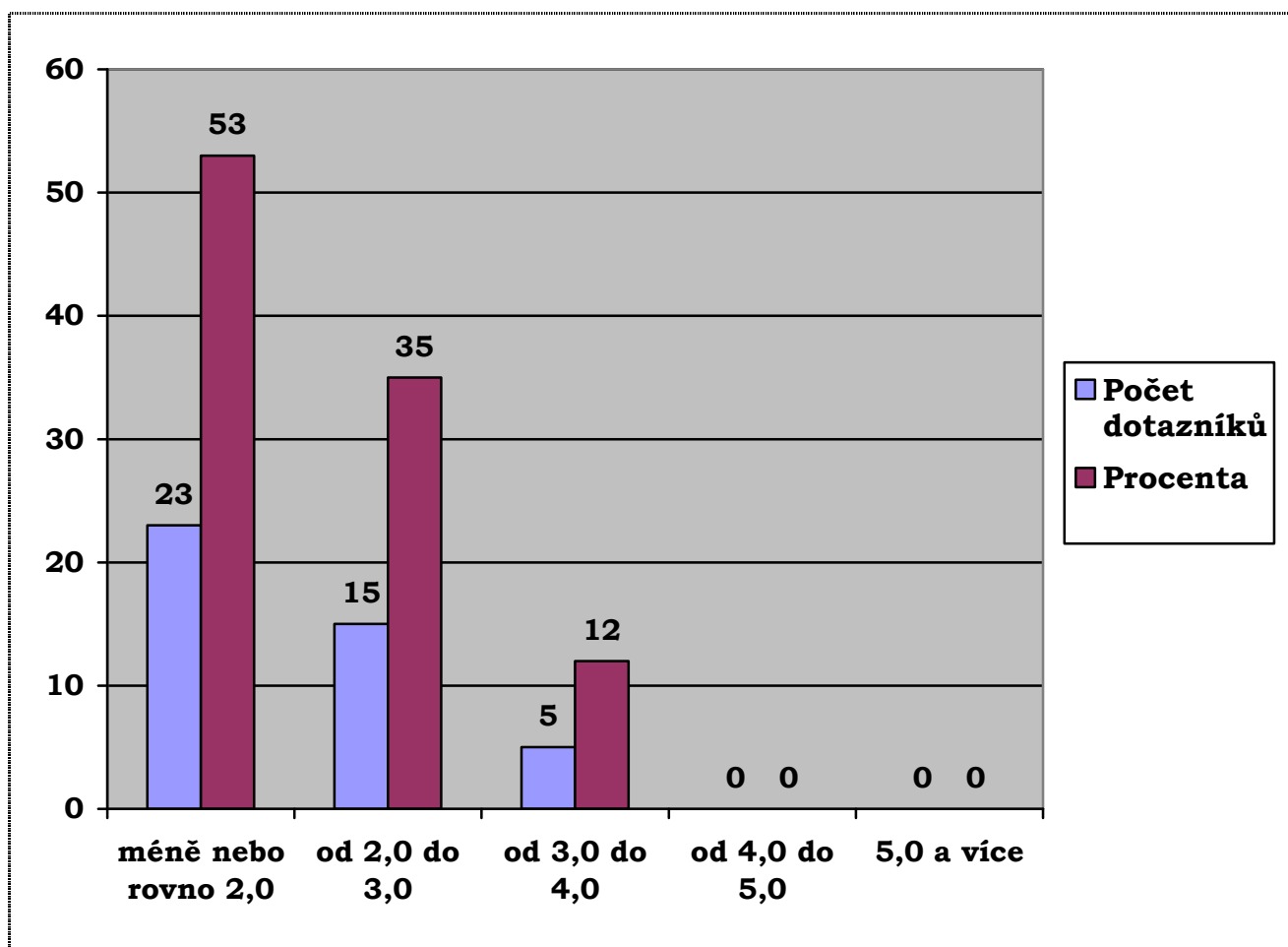
Dotazníkem BM, který je zaměřen na tři hlediska celkového vyčerpání (fyzické, emocionální a duševní), bylo možno změřit míru ohrožení syndromem vyhoření u dotazovaných respondentů. Vyčerpání je hlavním a v podstatě jediným faktorem, který sytí tento dotazník. Nejvýrazněji tento faktor vyjadřuje výrok: „Nemohl jsem se vzchopit a pokračovat dále“. K výsledným hodnotám, které jsou uvedeny v tabulce č. 2 a grafu č. 2, jsem došel dle postupu, který ve své knize uvádí Krívohlavý.

Dobrého výsledku, tzn. hodnoty BM 2,0 a nižší, dosáhlo 23 dotazovaných příslušníků, což je 53 % z celkového počtu. Tato hodnota znamená, že celkový výsledek lze hodnotit z hlediska psychologie zdraví jako dobrý a respondenti zařazení do této skupiny nejsou ohrožení syndromem vyhoření. Uspokojivého výsledku, což je hodnota BM až 3,0, dosáhlo 15 dotazovaných, tj. 35 % z celkového počtu. Touto hodnotou se rozumí stav, kdy respondenti nejsou bezprostředně ohroženi, ale měli by zpozornět a pokusit se uvědomit si, co by mohlo být v nepořádku. Poslední skupinou je 5 příslušníků (12 % z celkového počtu), kteří dosáhli výsledné hodnoty BM od 3,0 do 4,0. Tito příslušníci jsou bezprostředně ohroženi syndromem vyhoření. V tomto případě je doporučeno udělat si čas sám na sebe, zamyslet se nad svými důležitými hodnotami a ujasnit si jejich priority. Je důležité stanovit si životní cíle, které by mohli jedince směřovat vpřed, a to nejen v práci, ale i v osobním životě. Přítomnost syndromu vyhoření nebyla u vzorku dotazovaných respondentů prokázána. Tyto souhrnné výsledky jsou přehledně zobrazeny v tabulce č. 4 a grafu č. 4.

Tabulka č. 4 Vyhodnocení dotazníku BM

Výsledné hodnoty	Počet dotazníků	Procenta
menší nebo rovno 2,0	23	53 %
od 2,0 do 3,0	15	35 %
od 3,0 do 4,0	5	12 %
od 4,0 do 5,0	0	0 %
od 5,0 a více	0	0 %
<b>Celkem</b>	<b>43</b>	<b>100 %</b>

Graf č. 4 Vyhodnocení dotazníku BM



## **Délka praxe a syndrom vyhoření**

Hlavním předpokladem průzkumu bylo tvrzení, že nejvyšší míra ohrožení syndromem vyhoření bude mezi respondenty s délkou praxe více než 3 roky. Jak je patrné z tabulky č. 5 a grafu č. 5, respondenti s délkou praxe 1 až 2 roky dosáhli sedmi dobrých výsledků a dvou uspokojivých výsledků. Do skupiny, která je bezprostředně ohrožena syndromem vyhoření se však nezařadil ani jeden z příslušníků. Dotazovaní respondenti s délkou praxe 3 až 4 roky dosáhli rovněž sedmi dobrých výsledků, ale počet uspokojivých se již zvýšil o jeden navíc a právě při této délce praxe je jeden z příslušníků přímo ohrožen syndromem vyhoření. Pokud budeme dále sledovat hodnoty uvedené v tabulce č. 5 a grafu č. 5, můžeme konstatovat, že souvislost mezi délkou praxe a mírou syndromu vyhoření se průzkumem potvrdila, protože zaměříme-li se na délku praxe od 5 do 6 let zjistíme, že počet dobrých výsledků klesá a naopak přibývá uspokojivých. Poté dochází ke stagnaci a s rostoucí délkou praxe úměrně roste počet dotazovaných příslušníků, kteří jsou bezprostředně ohroženi syndromem vyhoření. Délka praxe je tedy důležitým faktorem, který souvisí se vznikem syndromu vyhoření.

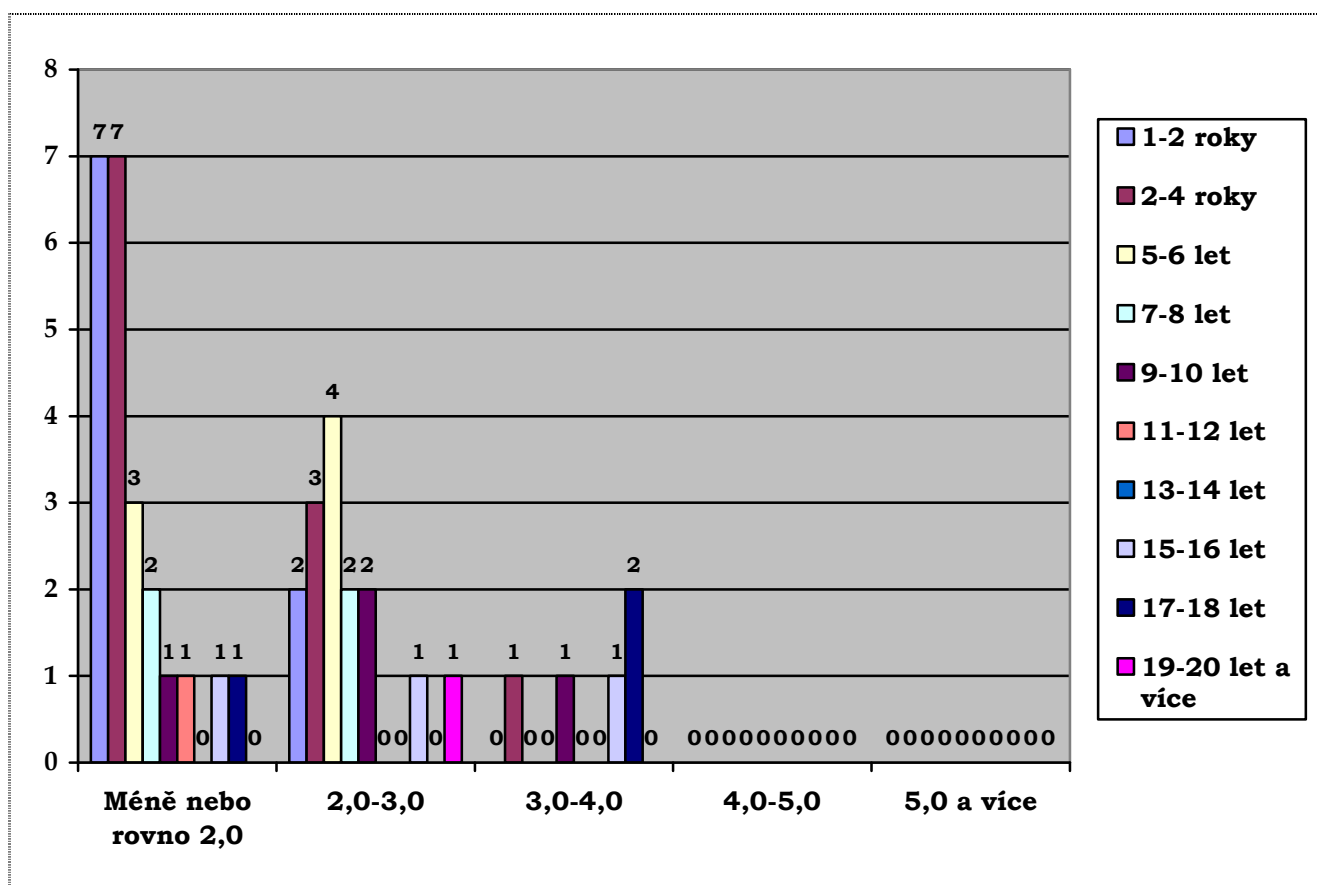
Nejčastější délka praxe s největším počtem respondentů, která se v průzkumu vyskytuje, je 1 až 2 roky (21 %), 3 až 4 roky (26 %) a poté 5 až 6 let (17 %). Tato krátká praxe je dána změnou služebního zákona, kdy většina příslušníků, kteří měli odslouženo 10 let a více sáhli po možnosti odejít ze služebního poměru a využít výhody, které jim nabízí služební zákon. Z hlediska mé praxe ve věznici Vinařice se tedy mohu pouze domnívat, že kdyby tito příslušníci setrvali ve služebním poměru a rozšířili tak řady respondentů s délkou praxe 10 let a více, by ještě více zdůraznili zde uvedenou souvislost a výsledné hodnoty.



Tabulka č. 5 Délka praxe a syndrom vyhoření

Délka praxe	Méně nebo rovno 2,0	2,0-3,0	3,0-4,0	4,0-5,0	5,0 a více
1-2 roky	7	2	0	0	0
3-4 roky	7	3	1	0	0
5-6 let	3	4	0	0	0
7-8 let	2	2	0	0	0
9-10 let	1	2	1	0	0
11-12 let	1	0	0	0	0
13-14 let	0	0	0	0	0
15-16 let	1	1	1	0	0
17-18 let	1	0	2	0	0
19-20 let a více	0	1	0	0	0
<b>Celkem</b>	<b>23</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Graf č. 5 Délka praxe a syndrom vyhoření



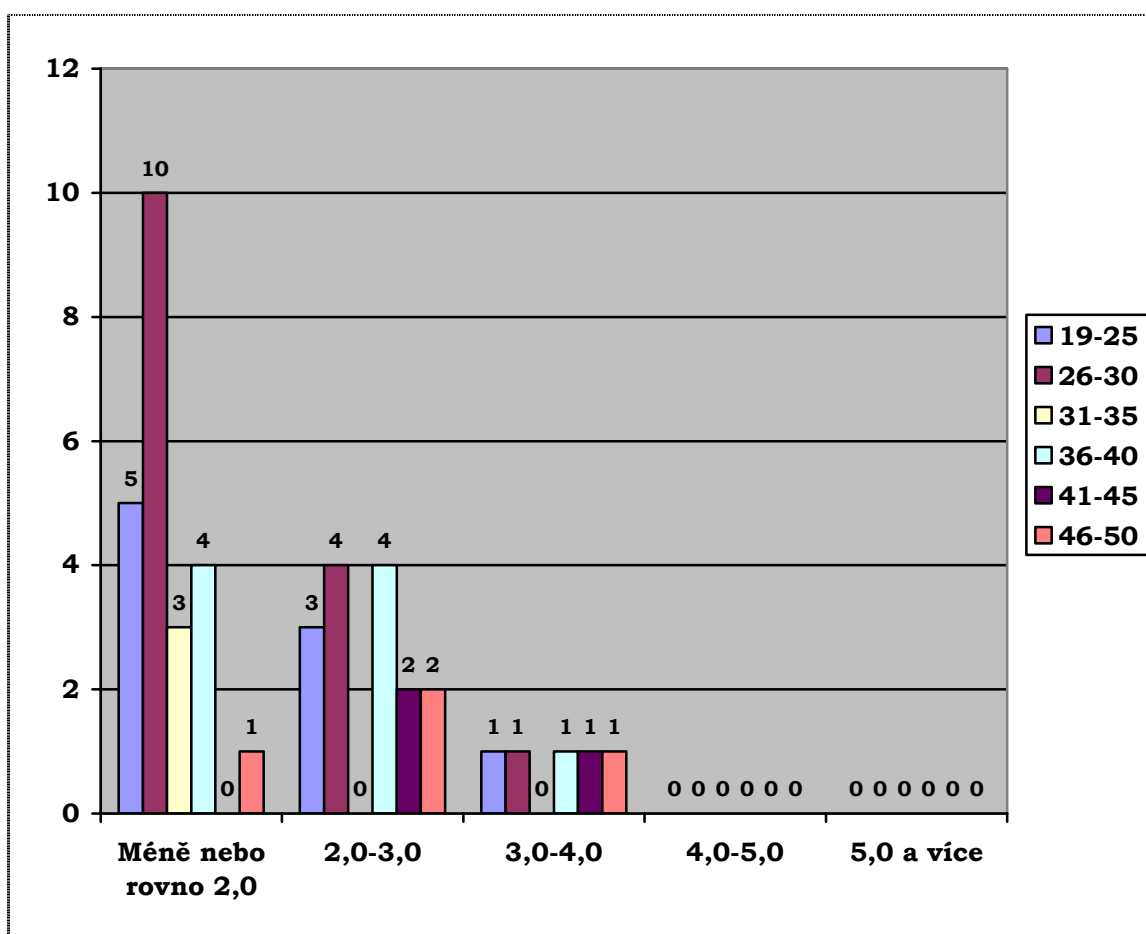
## **Věk a syndrom vyhoření**

Mým druhým předpokladem byla souvislost mezi věkem respondentů a syndromem vyhoření. Předpokládal jsem, že horších výsledků, tzn. větší míru ohrožení, dosáhnou respondenti vyšších věkových kategorií. Při vyhodnocování dat jsem tuto tabulku rozdělil na dvě poloviny. První polovina (19-25 let, 26-30 let, 31-35 let) představuje respondenty „nižší“ věkové kategorie a druhá polovina (36-40 let, 41-45 let, 46-50 let) poté představuje respondenty „vyšší“ věkové kategorie. Pokud se tedy zaměříme na tabulku č. 6 a graf č. 6, zjistíme, že součet respondentů v nižších věkových kategoriích 19-25 let, 26-30 let a 31-35 let s dobrými výsledky činí 7, přímo ohrožení syndromem vyhoření jsou 2 příslušníci. Budeme-li pokračovat dále, zjistíme, že součet dotazovaných ve vyšších věkových kategoriích 36-40 let, 41-45 let a 46-50 let s dobrými výsledky činí 8, přitom přímo ohrožení syndromem vyhoření jsou 3 příslušníci. U těchto respondentů si také můžeme všimnout klesajících hodnot v dobrých výsledcích (5 příslušníků) oproti hodnotám v nižších věkových kategoriích (18 příslušníků). Můžeme tedy konstatovat, že v tomto případě se souvislost mezi věkem respondentů a syndromem vyhoření potvrdila, avšak tento výsledek může být ovlivněn nedostatkem respondentů ve vyšších věkových kategoriích, který je způsoben již zmiňovaným odchodem starších příslušníků po změně služebního zákona.

Tabulka č. 6 Věk a syndrom vyhoření

Věk	Méně nebo rovno 2,0	2,0-3,0	3,0-4,0	4,0-5,0	5,0 a více
19-25 let	5	3	1	0	0
26-30 let	10	4	1	0	0
31-35 let	3	0	0	0	0
36-40 let	4	4	1	0	0
41-45 let	0	2	1	0	0
46-50 let	1	2	1	0	0
<b>Celkem</b>	<b>23</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Graf č. 6 Věk a syndrom vyhoření



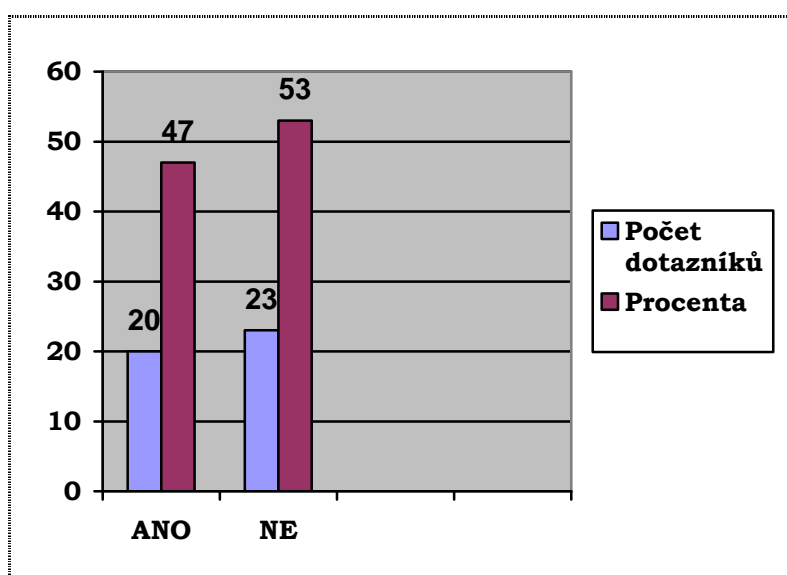
## Znalost pojmu syndrom vyhoření

Posledním předpokladem bylo tvrzení, že více jak 50 % respondentů neví, co znamená pojem „syndrom vyhoření“. Jak je patrné z tabulky č. 7 a grafu č. 7, předpoklad se potvrdil, avšak s minimálním rozdílem. Pojem syndrom vyhoření zná 20 dotazovaných, což je 47 % z celkového počtu respondentů a neznalost pojmu se prokázala u 23 příslušníků, což je 53 % z celkového počtu dotazovaných respondentů. Většina z dotazovaných tento pojem zná z dřívějšího nebo nynějšího zaměstnání, někteří z médií a z dálkového studia vysoké školy.

Tabulka č. 7 Znalost pojmu syndrom vyhoření

Odpověď	Počet dotazníků	Procenta
<b>ANO</b>	20	47 %
<b>NE</b>	23	53 %
<b>Celkem</b>	43	100 %

Graf č. 7 Znalost pojmu syndrom vyhoření



### **3.6 Ověření platnosti předpokladů**

Hlavní předpoklad průzkumu, že nejvyšší míra ohrožení syndromem vyhoření bude mezi respondenty s délkou praxe více než 3 roky, byl ověřen jako platný. Výsledky průzkumu ukázaly, že respondenti s délkou praxe 1 až 2 roky dosáhli sedmi dobrých výsledků a dvou uspokojivých výsledků. Do skupiny, která je bezprostředně ohrožena syndromem vyhoření se nezařadil ani jeden z příslušníků. Dotazovaní respondenti s délkou praxe 3 až 4 roky dosáhli rovněž sedmi dobrých výsledků, ale počet uspokojivých se již zvýšil o jeden navíc a právě při této délce praxe je jeden z příslušníků přímo ohrožen syndromem vyhoření. Jak dále ukazují data uvedená v tabulce č. 5 a grafu č. 5, u respondentů s délkou praxe od 5 do 6 let počet dobrých výsledků klesá a naopak přibývá uspokojivých. S rostoucí délkou praxe poté roste počet dotazovaných příslušníků, kteří jsou bezprostředně ohroženi syndromem vyhoření. Oproti tomu klesá počet dobrých výsledků. Délka praxe je tedy důležitým faktorem souvisejícím se vznikem syndromu vyhoření.

Druhý předpoklad, kterým bylo tvrzení, že existuje souvislost mezi věkem a syndromem vyhoření, byl také ověřen jako platný. Předpokládal jsem, že horších výsledků, tzn. větší míru ohrožení, dosáhnou respondenti vyšších věkových kategorií. Jak ukazují data uvedená v tabulce č. 6 a grafu č. 6, součet respondentů v nižších věkových kategoriích 19-25 let, 26-30 let a 31-35 let s dobrými výsledky činí 7, přímo ohroženi syndromem vyhoření jsou 2 příslušníci. Součet dotazovaných ve vyšších věkových kategoriích 36-40 let, 41-45 let a 46-50 let s dobrými výsledky činí 8, přitom přímo ohroženi syndromem vyhoření jsou 3 příslušníci. Můžeme tedy konstatovat, že souvislost mezi věkem respondentů a syndromem vyhoření se potvrdila, avšak tento výsledek může být ovlivněn nedostatkem respondentů ve vyšších věkových kategoriích, který je způsoben již zmiňovaným odchodem starších příslušníků po změně služebního zákona.

Poslední předpoklad byl také ověřen jako platný, avšak s minimálním rozdílem. Předpokládal jsem, že více jak 50 % respondentů neví, co znamená pojem „syndrom vyhoření“. Data uvedená v tabulce č. 7 a grafu č. 7 ukazují, že pojem syndrom vyhoření nezná 23 dotazovaných příslušníků, což je 53 % z celkového počtu respondentů.

## Závěr

Tématem pro vypracování této bakalářské práce je syndrom vyhoření, který se vyznačuje emocionálním, fyzickým a psychickým vyčerpáním, a jeho míra ohrožení u příslušníků Vězeňské služby ČR zařazených na pozici dozorce. Z počátku byl burnout identifikován u pracovníků ve zdravotnictví, poté však bylo zjištěno, že postihuje také další oblasti profesí, např. školství, administrativu, sociální služby. V dnešní době je nejčastěji spojován s pomáhajícími profesemi. Obecně je však možné říci, že se vyskytuje u profesí, jejichž hlavní pracovní náplní je kontakt s jinými lidmi. I přes to, že dozorcí nespádají do žádné z výše jmenovaných oblastí profesí, mohu zde po vypracování bakalářské práce konstatovat, že tito jsou také ohroženi psychickým vyčerpáním, protože je to především nepřetržitý kontakt s odsouzenými, vysoké nároky na výkon, odpovědnost, závažné následky v případě chyb a omylů, nepříjemný tlak okolí, dlouhodobé a těžko zvládnutelné konflikty a neuspokojované potřeby, které mohou vést k nedostatečnému zvládnání stresových situací a tím mít podstatný vliv na vznik a vývoj syndromu vyhoření. Důsledky, které potom s sebou syndrom vyhoření přináší, nejsou škodlivé jenom pro oběti, ale také i pro jejich okolí a to nejenom v zaměstnání, ale i v osobním životě. Při zpracování bakalářské práce se mi dostalo do rukou mnoho zdrojů, ať už v tištěné nebo elektronické podobě, z toho pouze jediná odborná publikace, která ještě navíc byla od slovenských autorů, pojednávala o syndromu vyhoření v souvislosti s Vězeňskou službou. Bylo by vhodné sféru zájmu o syndrom vyhoření rozšířit o další profese a věnovat jim pozornost ve výzkumu.

Teoretická část bakalářské práce se zabývala vysvětlením základních pojmů a historie syndromu vyhoření, poté se podrobněji věnovala hlavním faktorům, které vedou k syndromu burnout. Dále autor uváděl typy zátěžových situací, které mohou mít vliv na vznik a vývoj syndromu vyhoření a poté popisoval průběh psychického vyčerpání. V druhé polovině teoretické části seznamoval autor čtenáře s Vězeňskou službou ČR, její charakteristikou a organizačním složením. Závěr teoretické části byl věnován

popisu pracovní náplně dozorce a charakteristice pracovního prostředí s konkrétními zátěžovými situacemi na pracovišti. Cílem praktické části bakalářské práce bylo pomocí standardizovaného dotazníku BM (Burnout Measure), zjistit míru ohrožení syndromem vyhoření u příslušníků Vězeňské služby ČR zařazených na pozici dozorce, přičemž hlavním předpokladem bylo, že nejvíce ohrožení syndromem vyhoření jsou dozorcí s délkou praxe 3 roky a více. V rámci návrhu opatření se autor této bakalářské práce zaměřil na prevenci, která by mohla sloužit k udržení stávající situace, a na supervizi jako systematickou pomoc při řešení profesionálních problémů.



## Návrh opatření

Pokud budeme vycházet z výše uvedených ověřených předpokladů, věk a délka praxe přímo souvisejí s mírou ohrožení syndromem vyhoření. I přes to, že se neznalost pojmu syndrom vyhoření prokázala u 23 dotazovaných respondentů (53 % z celkového počtu), není tento pojem u příslušníků i jejich nadřízených vyloženě neznámý. I tak se o tuto problematiku ve věznici nikdo nezajímá. Vždyť je i v zájmu vedoucích pracovníků udržovat svoje zaměstnance v dobré a kvalitní pracovní kondici. Právě z jejich strany bych očekával zájem, který minimálně povede ke spolupráci s psychology ve věznici, kteří by měli být k dispozici nejenom pro odsouzené. Na začátek by bylo například vhodné o této problematice začít hovořit, seznámit všechny příslušníky, ale samozřejmě i ostatní zaměstnance věznice, s tímto pojmem, možnými následky a odkázat na psychologa, který by se v případě potřeby mohl být nápomocen. Takové řešení by se dalo považovat za formu prevence a mohlo by sloužit k udržení stávající situace, protože průzkum ukázal, že většina respondentů zatím dosahuje dobrých (53 % respondentů) a uspokojivých (35 % respondentů) výsledků. „Pouze“ pět příslušníků, tj. 12 % z celkového počtu dotazovaných, je bezprostředně ohroženo syndromem vyhoření. Těmto respondentům bych doporučil supervizi. V tomto případě jde o systematickou pomoc při řešení profesionálních problémů v neohrožující atmosféře, která dovolí pochopit osobní, zejména emoční podíl člověka na jeho profesním problému. Slouží také jako nástroj pravidelného očištění od zbytků myšlenek i emocí, které v hlavě uvíznou. Slouží dále i k dalšímu osobnímu i profesionálnímu rozvoji. Odborně prováděná supervize je jedním z nejlepších preventivních opatření proti syndromu vyhoření.<sup>72</sup> Měla by být prováděna externě, protože v podmínkách Vězeňské služby je kvalitní supervize těžko uskutečnitelná už proto, že by zaměstnanci nemuseli mít důvěru v anonymitu a neutralitu supervizora. Externí odborník není zainteresovaný věznicí a dokáže problém řešit s větším

---

<sup>72</sup> JEKLOVÁ, M. – REITMAYEROVÁ, E. Syndrom vyhoření, s. 27.

odstupem. Ve středočeském kraji, kde se věznice Vinařice nachází, je možné oslovit hned několik supervizorů (např. PhDr. Bohumila Baštecká PhD., MUDr. Jan Kredba, Mgr. Markéta Lukáčová), kteří se věnují nejenom individuální supervizi. Kompletní seznam s kontakty lze nalézt na stránkách [www.remedium.cz](http://www.remedium.cz). V závěru textu navrhuji systematictěji prozkoumat možnosti využití supervize nebo jejich principů pro potřeby Vězeňské služby ČR, což sice nebylo předmětem mého průzkumu, ale ukázalo se, že jde o oblast důležitou z hlediska praxe.

## Seznam použitých zdrojů

ČESKÁ ERGONOMICKÁ SPOLEČNOST. *Sociální klima na pracovišti*. [online]. [cit.18. 02. 2010]. Dostupné na Internetu:

<[http://www.bozpinfo.cz/utf/knihovna-bozp/citarna/tematicke\\_prilohy/ergonomie/ergonomie4.socklima.html](http://www.bozpinfo.cz/utf/knihovna-bozp/citarna/tematicke_prilohy/ergonomie/ergonomie4.socklima.html)>.

ČESKÁ ERGONOMICKÁ SPOLEČNOST. *Jaké jsou účinky monotonie na člověka?* [online]. [cit.18. 02. 2010]. Dostupné na Internetu: <[http://www.bozpinfo.cz/utf/knihovna-bozp/citarna/tematicke\\_prilohy/ergonomie/ergonomie4.socklima.html](http://www.bozpinfo.cz/utf/knihovna-bozp/citarna/tematicke_prilohy/ergonomie/ergonomie4.socklima.html)>.

JEKLOVÁ, M. – REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. 32 str. ISBN 80-86991-74-1.

KEBZA, V. - ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. 2., rozšířené a doplněné vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. 23s. ISBN 80-7071-231-7.

KEBZA, V. ŠOLCOVÁ, I. *Burnout syndrom: teoretická východiska, diagnostické a intervenční možnosti*. Československá psychologie, 5/1998. ISSN 0009-062X.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 3.vyd. Praha: Portál, 1999. 147 str. ISBN 80-7178-318-8.

KOZOŇ, A – ČAVAROVÁ, J. *Duševné zdravie príslušníkov Zboru väzenskej a justičnej stráže, obvinených a odsúdených*. Bratislava: Generálne riaditeľstvo Zboru väzenskej a justičnej stráže, 2004. 251 str. ISBN 80-969244-3-5.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 1998. 136 str. ISBN 80-7169-551-3.

KÝR, A. Věznění a vězeňství. *Historická penologie* [online]. 2006, č. 1, [cit.18. 02. 2010]. Dostupné na Internetu:<[http://ad.vscr.cz/news\\_files/HP1\\_06.pdf](http://ad.vscr.cz/news_files/HP1_06.pdf)>.

MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2.

MLČÁK, Z. *Potenciální zdroje stresu v sociální práci a jejich zvládnutí*. Sociální práce/Sociálna práca, 3/2005, str. 124 – 138. ISSN 1213-6204.

SOCHŮREK, J. *Nástin vybraných problémů forenzní psychologie – 2. díl Speciální část*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2002. 82 str. ISBN 80-7083-680-6.

SOCHŮREK, J. *Vybrané kapitoly ze sociální patologie 1. díl Úvod do sociální patologie, sociálně patologické skupiny*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2001. 81 str. ISBN 80-7083-494-3.

TOŠNER, J.– TOŠNEROVÁ, T. Burn – out syndrom, Syndrom vyhoření [online]. [cit.18. 02. 2010]. Dostupné na Internetu:<<http://www.hest.cz/ruzne/BURNOUT.doc>>.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. vyd. Praha: Portal, 2004. 870 s. ISBN 80-7178-802-3.

Vězeňská služba České Republiky. In *WIKIPEDIE – otevřená encyklopedie* [online]. Poslední úpravy 19. 3. 2010. [cit.18. 02. 2010]. Dostupné na Internetu: <[http://cs.wikipedia.org/wiki/Vězeňská\\_služba\\_České\\_republiky](http://cs.wikipedia.org/wiki/Vězeňská_služba_České_republiky)>.

Vězeňská služba České Republiky. *Věznice Vinařice se představuje*. [online]. [cit.18. 02. 2010]. Dostupné na Internetu: <<http://www.vscr.cz/veznice-vinarice-97/veznice-vinarice-770/>>.

Vězeňská služba České Republiky. *Historie věznice Vinařice*. [online]. [cit.18. 02. 2010]. Dostupné na Internetu: <<http://www.vscr.cz/veznice-vinarice-97/veznice-vinarice-770/>>.

ZACHAROVÁ, E. Syndrom vyhoření–riziko ohrožující zdravotnické pracovníky. *Interní medicína pro praxi* [online]. 2008, č. 10, [cit.18. 02. 2010]. ISSN - 1803-5256.

Generální ředitelství Vězeňské služby České republiky, *Statistická ročenka Vězeňské služby České republiky*.

Koncepce bezpečnosti Vězeňské služby ČR, interní materiál vězeňské služby ČR.

Zákon č. 555/1992 Sb., O Vězeňské službě a justiční strážci České republiky, v platném znění. Praha: Aspi.

Základní odborná příprava příslušníků VSČR, Interní materiál vězeňské služby ČR.

Odst. 2, § 3, 555/1992 Sb., o Vězeňské službě a justiční strážci České republiky, v platném znění. Praha: Aspi.

Odst. 3, § 3, 555/1992 Sb., o Vězeňské službě a justiční strážci České republiky, v platném znění. Praha: Aspi.

Odst. 4, § 1, 555/1992 Sb., O Vězeňské službě a justiční strážci České republiky, v platném znění. Praha: Aspi.

# **Seznam příloh**

1. Dotazník BM

## **1. Dotazník BM**

### **Vážení respondenti,**

jmenuji se Jan FIŠER a jsem studentem 3. ročníku bakalářského studijního programu Sociální práce obor Penitenciární péče. V letošním roce píši závěrečnou bakalářskou práci na téma „*Syndrom vyhoření*“ a chtěl bych vás požádat o spolupráci a vyplnění níže uvedeného dotazníku. Dotazník je zcela anonymní a údaje v něm uvedené budou použity pouze při zpracování praktické části bakalářské práce. Prosím, dotazník, který najdete na druhé stránce, vyplňujte dle uvedené instrukce, pravdivě a tak, jak se opravdu momentálně cítíte.

Předem děkuji za spolupráci.

## Dotazník BM – psychického vyhoření

**Věk:**

**Délka praxe:** 1-2 roky ; 3-4 roky ; 5-6 let ; 7-8 let ; 9-10 let ; 11-12 let

13-14 let ; 15-16let ; 17-18 let ; 19-20 let ; 20 a více

**Setkal jste se někdy před vyplněním tohoto dotazníku s pojmem „syndrom vyhoření“?**

ANO  NE

**V případě kladné odpovědi uveďte prosím kde:**

.....  
.....

**1** ... nikdy

**4** ... někdy

**5** ... často

**2** ... jednou za čas

**6** ... obvykle

**3** ... zřídka kdy

**7** ... vždy

1. Byl jsem unaven.	
2. Byl jsem v depresi (tísni).	
3. Prožíval jsem krásný den.	
4. Byl jsem tělesně vyčerpaný.	
5. Byl jsem citově vyčerpaný.	
6. Byl jsem šťastný.	
7. Cítil jsem se vyřízený (zničený).	
8. Nemohl jsem pokračovat dále.	
9. Byl jsem nešťastný.	
10. Cítil jsem se uhoněný a utahaný.	
11. Cítil jsem se jako uvězněný v pasti.	
12. Cítil jsem se jako bych byl nula (bezcestný).	
13. Cítil jsem se utrápený.	
14. Tížily mne starosti.	
15. Cítil jsem se zklamaný a rozčarovaný.	
16. Byl jsem slabý a na nejlepší cestě k onemocnění.	
17. Cítil jsem se beznadějně.	
18. Cítil jsem se odmítnutý a odstrčený.	
19. Cítil jsem se plný optimismu.	
20. Cítil jsem se plný energie.	
21. Byl jsem plný úzkosti a obavy.	

UPOZORNĚNÍ: Tento dotazník je chráněn copyrightem. Copyright © 1980 Ayala Pines, PhD, and Elliot Aronson, PhD.