

# Syndrom vyhoření u příslušníků Celní správy

Ing. Bc. Lukáš Brynza

---

Diplomová práce  
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

  
INSTITUT  
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ

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

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Ing. Bc. Lukáš Brynza  
Osobní číslo: H128092  
Studijní program: N7507 Specializace v pedagogice  
Studijní obor: Sociální pedagogika  
Forma studia: kombinovaná

Téma práce: Syndrom vyhoření u příslušníků Celní správy

### Zásady pro vypracování:

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

S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena na:  
- syndrom vyhoření (dále jen "SV"), teoretické otázky, pojetí a definice;  
- původ, fáze, příznaky a rizikové faktory SV;  
- prevence vzniku SV a vliv sociální opory.

Součástí práce bude kvantitativní výzkum realizovaný technikou dotazníku mezi příslušníky Celní správy ČR, zaměřený na zjištění rizika výskytu SV a předpoklady jeho vzniku u příslušníků Celní správy ve vztahu k délce služby, k pracovnímu zařazení (stupně ohrožení zdraví a života) a k pohlaví.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

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

**MINIRTH, F. B. Jak překonat vyhoření. Praha: Návrat domů, 2011.**

**POSCHKAMP, T. Vyhoření rozpoznání léčba prevence. Brno: Edika, 2013.**

**RUSH, M. D. Syndrom vyhoření. Praha: Návrat domů, 2003.**

**STOCK, Ch. Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout. Praha: Grada Publishing, 2012.**

**ŠVINGALOVÁ, D. Stres a "vyhoření" u profesionálů pracujících s lidmi. Liberec: Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky, Fakulta pedagogická, Technická univerzita v Liberci, 2006.**

Případná další literatura bude uvedena v Projektu diplomové práce.

Vedoucí diplomové práce:

**PhDr. Geraldina Palovčíková, CSc.**

Institut mezioborových studií

Datum zadání diplomové práce:

**4. listopadu 2014**

Termín odevzdání diplomové práce:

**31. března 2015**

V Brně dne 4. listopadu 2014

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



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

### Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové 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 diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové 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 diplomovou 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 – diplomovou 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 diplomové 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 diplomové práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové 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 diplomové práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Brně 27. 07. 2014

LUDMIL BRUNDA 

Jméno, příjmení a podpis diplomanta

## **ABSTRAKT**

Diplomová práce pojednává o problematice syndromu vyhoření. Teoretická část této práce je zaměřena na obecnou charakteristiku syndromu vyhoření, definici, historii, příčiny, příznaky a projevy, fáze a taktéž na prevenci a terapii. Dále se v této části věnuji speciálně problematice syndromu vyhoření příslušníků Celní správy ČR.

V empirické části prezentuji výzkum se zaměřením na zjištění některých faktorů ovlivňujících vznik syndromu vyhoření. Výzkum provedu kvantitativní metodou s využitím techniky dotazníků a jejich následným vyhodnocením.

Klíčová slova:

syndrom vyhoření, příčiny syndromu vyhoření, pomáhající profese, celní správa, vyčerpání, stres, fyzická zátěž, psychická zátěž, deprese

## **ABSTRACT**

The thesis discusses the problem of burnout. The theoretical part of this work is focused on general characteristics of burnout, definition, history, causes, signs and symptoms, stages and also for prevention and therapy. Furthermore, this part is devoted specifically the problem of burnout members of the Customs Administration.

In the empirical part presents research aimed at finding some factors influencing the emergence of burnout. Research carry out a quantitative method using checklists and their subsequent evaluation.

Keywords:

burnout, causes burnout, helping professions, customs, exhaustion, stress, physical stress, psychological stress, depression

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že diplomovou práci na téma „*Syndrom vyhoření u příslušníků Celní správy*“ jsem zpracoval samostatně za použití literatury, uvedené v seznamu literatury, který je součástí diplomové práce.

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

V Brně dne 19.3.2015

.....

Ing., Bc. Lukáš Brynza

## **Poděkování**

Tímto bych chtěl poděkovat PhDr. Geraldině Palovčíkové, CSc., za odborné vedení, věcné připomínky a rady, které mi poskytla při zpracování této diplomové práce.

Také touto cestou děkuji své manželce za pomoc a podporu, kterou mi poskytovala po celou dobu mého studia a především při zpracování této diplomové práce.

Lukáš Brynza

## **OBSAH**

<b>ÚVOD.....</b>	<b>10</b>
<b>TEORETICKÁ ČÁST.....</b>	<b>11</b>
<b>1 SYNDROM VYHOŘENÍ.....</b>	<b>12</b>
1.1 DEFINICE SYNDROMU VYHOŘENÍ .....	12
1.2 HISTORIE SYNDROMU VYHOŘENÍ .....	13
1.3 PROFESE NEJVÍCE OHROŽENÉ SYNDROMEM VYHOŘENÍ .....	14
<b>2 PŘÍČINY, PŘÍZNAKY A FÁZE SYNDROMU VYHOŘENÍ.....</b>	<b>17</b>
2.1 PŘÍČINY SYNDROMU VYHOŘENÍ .....	17
2.2 PŘÍZNAKY A PROJEVY SYNDROMU VYHOŘENÍ .....	19
2.3 JEDNOTLIVÉ FÁZE VÝVOJE SYNDROMU VYHOŘENÍ .....	21
<b>3 PREVENCE, DIAGNOSTIKA A TERAPIE SYNDROMU VYHOŘENÍ .....</b>	<b>24</b>
3.1 PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ .....	24
3.2 DIAGNOSTIKA .....	26
3.3 TERAPIE .....	28
<b>4 SYNDROM VYHOŘENÍ A PRÁCE V CELNÍ SPRÁVĚ.....</b>	<b>30</b>
4.1 CELNÍ SPRÁVA ČESKÉ REPUBLIKY .....	30
4.2 STRESUJÍCÍ FAKTORY .....	32
4.3 SYSTÉM PSYCHOLOGICKÉHO PORADENSTVÍ PRO PŘÍSLUŠNÍKY CELNÍ SPRÁVY .....	34
4.4 PŘEDCHÁZENÍ VZNIKU SYNDROMU VYHOŘENÍ V CELNÍ SPRÁVĚ ČR.....	34
<b>EMPIRICKÁ ČÁST .....</b>	<b>36</b>
<b>5 METODOLOGIE VÝZKUMU .....</b>	<b>37</b>
5.1 CÍL, STANOVENÍ HYPOTÉZ A VÝZKUMNÉ OTÁZKY REALIZOVANÉHO VÝZKUMU ....	37
5.2 METODIKA VÝZKUMU .....	37
5.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR.....	38
5.4 ANALÝZA A PREZENTACE ZÍSKANÝCH EMPIRICKÝCH DAT .....	38
<b>6 VYHODNOCENÍ EMPIRICKÉHO VÝZKUMU.....</b>	<b>39</b>
6.1 VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ DLE POHLAVÍ RESPONDENTŮ .....	40
6.2 VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ DLE VĚKOVÝCH KATEGORIÍ .....	44



6.3	VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ DLE DÉLKY SLUŽBY U CELNÍ SPRÁVY.....	50
6.4	VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ DLE VÝKONU SLUŽBY U CELNÍ SPRÁVY .....	54
<b>ZÁVĚR .....</b>		<b>58</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>		<b>60</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>		<b>64</b>
<b>SEZNAM TABULEK.....</b>		<b>65</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>		<b>66</b>

## ÚVOD

V současné době globalizace a moderních technologií je velice aktuálním problémem syndrom vyhoření. Dnešní „uspěchaná doba“ vytváří na člověka různé tlaky, které jsou vysoce stresujícím faktorem. Tato skutečnost je obzvlášť zřejmá v tzv. pomáhajících profesích. Mezi pomáhající profese můžeme zařadit takové profese, kde zaměstnanci v rámci svých pracovních úkolů přicházejí do kontaktu s lidmi a řeší problémy s tím související. Jedná se například o lékaře, učitele, sociální pracovníky, policisty, hasiče a v neposlední řadě i příslušníky celní správy. Zde jsou kladeny enormní nároky na zaměstnance, které u nich vytváří stres. Dlouhodobý stres má úzkou souvislost i se syndromem vyhoření. Existuje celá řada definic, které se v podstatě shodují v tom, že se jedná o pokles výkonnosti a pocit absolutního vyčerpání, který v důsledku může vést až k psychosomatickým obtížím.

*Cílem teoretické části diplomové práce je analýza odborné literatury týkající se tématu syndromu vyhoření. Popis syndromu vyhoření, tedy jeho definicí, historií, příčinami, příznaky a projevy, fázemi vývoje a taktéž prevencí, terapií a stresujícími faktory. Zaměřím se také na možnosti vzniku syndromu vyhoření u příslušníků Celní správy. Cílem empirické části je zjištění jaké faktory ovlivňují vzniku syndromu vyhoření u příslušníků Celní správy České republiky a do jaké míry jsou tyto pracovníci syndromem vyhoření ohroženi. Výzkum se uskutečnil v rámci Celního úřadu pro Jihomoravský kraj.*

Toto téma jsem si zvolil z důvodu, že sám jsem byl příslušníkem celní správy s délkou služby 23 let. Po této dlouhé době jsem na sobě zcela zřetelně cítil příznaky syndromu vyhoření, a proto jsem se rozhodl změnit zaměstnání. V celní správě už nepracuji a na problematiku syndromu vyhoření se mohu dívat optikou vlastní zkušenosti. Jedním z úkolů sociální pedagogiky je pomáhat lidem, kteří se ocitli v tíživé životní situaci a jsou tak sociálně ohroženi či vyloučeni. V těchto souvislostech je tedy zřejmé, že postavení sociální pedagogiky je relevantní k tématu syndromu vyhoření. Tímto se vytváří prostor pro působení sociální pedagogiky, a to jak při prevenci, tak i případném řešení problémů vznikajících v souvislosti se syndromem vyhoření.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 SYNDROM VYHOŘENÍ

V současnosti se často hovoří o jevu zvaném syndrom vyhoření (dále jen SV). Souvisí to s dravým životním stylem, kdy jedinec, aby se uplatnil ve svém pracovním prostředí, je nucen podávat extrémní pracovní výkon a být neustále maximálně koncentrován na pracovní výkon. Projevuje se zde taktéž až nezdravá rivalita mezi jednotlivými spolupracovníky.

## 1.1 Definice syndromu vyhoření

V odborné literatuře existuje nespočet definic syndromu vyhoření.

*„Je to stav extrémního vyčerpání, vnitřní distance, silného poklesu výkonnosti a různých psychosomatických obtíží.“<sup>1</sup>*

Syndrom vyhoření je definován taktéž. *„Jako určitý druh stresu, emocionálních únav, frustrací a vyčerpání, k nimž dochází důsledkem toho, že souhrn určitých událostí týkajících se vztahů, poslání, životního stylu a zaměstnání dotyčného jedince nepřinesl očekávané výsledky.“<sup>2</sup>*

Křivohlavý uvádí definici syndromu vyhoření dle Edelwicha a Richelsona následovně: *„Burnout je proces, když dochází k vyčerpání fyzických i duševních zdrojů, k vybrání celého nitra a k „utahání se“ tím, že se jedinec nadměrně intenzivně snaží dosáhnout určitých subjektivně stanovených nereálných očekávání nebo, že se snaží uspokojovat takováto nereálná očekávání, která mu stanovuje někdo jiný.“<sup>3</sup>*

Podle Potterové *„syndrom vyhoření je nemocí duše, jelikož potlačuje vůli. Postupně je motivace, tato záhadná síla, která nás žene kupředu poškozena, v horších případech zničena.“<sup>4</sup>*

---

<sup>1</sup> KALLWASS, Angelika. *Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě*. Vyd. 1. Překlad Petr Babka. Praha: Portál, 2007, str. 9

<sup>2</sup> RUSH, Myron D. *Syndrom vyhoření*. 1. vyd. Překlad Miroslava Čejková. Praha: Návrat domů, 2003, 129 s. Moudrost do kapsy, sv. 2, str. 7

<sup>3</sup> KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1998, 131 s. Psychologie pro každého, s. 49

<sup>4</sup> POTTER, Beverly A. *Jak se bránit pracovnímu vyčerpání: "pracovní vyhoření" - příčiny a východiska*. Vyd. 1. V Olomouci: Votobia, 1997, s. 11

Rush popisuje formou metafory syndrom vyhoření následovně: „*Pokud zapálíte oba konce svíčky, získáte tím dvakrát více světla. Svíčka však zároveň dvakrát rychleji vyhoří.*“<sup>5</sup>

V podstatě veškeré definice syndromu vyhoření obsahují určité společné znaky:

- syndrom vyhoření je spojován se zaměstnáním;
- nižší pracovní výkon je způsoben psychickým stavem člověka, nesouvisí s jeho schopnostmi a dovednostmi;
- lidé, trpící syndromem vyhoření jsou po psychické stránce naprosto zdraví;
- jsou uváděny společné znaky, signalizující syndrom vyhoření (stres, deprese, pocit vyčerpání, únava)

Většina postižených osob si v podstatě ani neuvědomuje, že se u nich syndrom vyhoření projevuje a své psychosomatické potíže, způsobené syndromem vyhoření, přičítá zcela jiným onemocněním. Syndrom vyhoření postihuje lidi, kteří jsou hodně pracovití, snaží se vybudovat kariéru atd. Žádný z těchto lidí by nepřipustil, že je syndromem vyhoření jakkoliv ohrožen. V tomto lze spatřit určitou zákeřnost syndromu vyhoření a to, že člověk si zpočátku ani neuvědomuje, že „vyhořívá“.

## 1.2 Historie syndromu vyhoření

Historie SV, jako takového, sahá až do samých počátků lidstva. SV úzce souvisí s prací, a tudíž k němu docházelo již v pradávných dobách, i když historické prameny o něm přímo nehovoří. Vlastní název syndrom vyhoření (burnout) byl poprvé oficiálně použit v roce 1974 psychologem H. J. Freudenbergerem v časopise „Journal of Social Issues“. V tomto časopise publikoval článek s názvem Staff burnout.<sup>6</sup> Původně se používal termín „burnout“ pro označení psychického stavu lidí, kteří propadli alkoholu a drogám. Jednalo se o psychický stav, kdy se člověk soustředil pouze na danou drogu. Na přelomu 70. a 80. let 20. století se chápání tohoto termínu rozšířilo i na lidi, kteří jsou v současné terminologii

---

<sup>5</sup> RUSH, Myron D. *Syndrom vyhoření*. 1. vyd. Překlad Miroslava Čejková. Praha: Návrat domů, 2003, 129 s. Moudrost do kapsy, sv. 2. str. 7

<sup>6</sup> 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, s. 23

nazývání workoholici, a to hlavně proto, že SV je spojen s dlouhodobou stresovou situací, související s enormním pracovním výkonem, ať již požadovaným nebo podávaným.

Henning a Keller ve své knize uvádějí: „že znamená vyhasnutí vnitřního zdroje energie, takzvaného ohně života. Pokud hoří, je rovnováha. Oheň ohřívá dům, našeho ducha, naše tělo a naši duši. Hoří-li příliš silně, vše spálí a dům vyhoří. Hoří-li slabě, jen doutná, dostatečně nás nezahřeje a dům rychle vychladne. Důsledkem obou extrémů - stravujícího, i příliš slabého ohně - je prázdný, studený dům, znamenající vyhasnutí našich aktivit, zájmu a angažovanosti. Jinak řečeno - člověk se již nepohybuje v rovnováze mezi napětím a uvolněním. Musí proto dávat více, než dostává. Spotřebovává více energie, než je schopen doplnit, a překračuje hranici svých fyzických i psychických možností.“<sup>7</sup>

V současné době jev syndromu vyhoření se promítá napříč celým spektrem společensko-pracovních vztahů.

### 1.3 Profese nejvíce ohrožené syndromem vyhoření

Syndrom vyhoření může postihnout kteréhokoliv člověka. Mohou jím trpět i handicapovaní, těžce či neléčitelně nemocní lidé i nezaměstnaní. Jedná se skutečnost, že u těchto lidí se začne projevovat dlouhodobé působení stresu, související s jejich problémy.

Nejčastěji je ale syndrom vyhoření spojován s výkonem určité profese či práce. Nelze popřít, že člověk pracující v jakékoliv profesi je určitým způsobem ohrožen vývojem SV, ovšem existují profese, u kterých je tato míra ohrožení intenzivnější.

Následuje přehled profesí dle Křivohlavého, ve které jsou SV nejvíce ohrožena:

- „Lékaři – zvláště ti, kteří pracují v hospicích, na onkologických odděleních, na nefrologii,
- na jednotkách intenzivní péče, gynekologii, neonatální péči, ale i např. zubní lékaři atp.,
- zdravotní sestry,
- zdravotní personál – např. dentisti (zubní laboranti),
- psychologové a psychoterapeuti,

---

<sup>7</sup> HENNIG, Claudius a Gustav KELLER. *Antistresový program pro učitele: projevy, příčiny a způsoby překonání stresu z povolání*. 1. vyd. Překlad Jitka Vrátilová. Praha: Portál, 1996, 99 s. Pedagogická praxe, s. 27

- *psychiatři,*
- *sociální pracovníce,*
- *poradci ve věcech sociální péče (o děti, dospívající, rodiny v krizi, propuštěné vězně atp.),*
- *učitelé všech stupňů,*
- *policisté,*
- *pracovníci v nápravných zařízeních ministerstva spravedlnosti,*
- *žurnalisté,*
- *politici,*
- *sportovci (atleti, profesionální hráči, trenéři, manažeři atp.),*
- *duchovní – kněží, faráři, kazatelé,*
- *poradci v organizačních věcech,*
- *vedoucí pracovníci všech stupňů,*
- *administrátoři,*
- *právníci, zvl. tzv. „obhájci chudých“,*
- *pedagogové pracující s duševně postiženými dětmi,*
- *vedoucí letecké dopravy,*
- *piloti a osádky letadel,*
- *podnikatelé a manažeři,*
- *obchodníci,*
- *vyjednávatelé,*
- *úředníci,*
- *sociální kurátoři,*
- *pracovníci exekutivy atp.* <sup>8</sup>

Dle zahraničních studií lze za nejvíce „ohrožené profese“ z pohledu SV považovat ty, u kterých jsou zaměstnanci přímo „úmyslně“ vystavováni tomuto riziku a to v souvislosti se specifickým zaměřením vykonávaných činností. Tyto profese lze nazvat tzv. „pomáhající profese“. Myslí se tím profese např. sociální pracovníci, lékaři, zdravotníci, policisté, hasiči a celníci. Dle tohoto krátkého výčtu je zřejmé, že se jedná o profese, ve kterých

---

<sup>8</sup> KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1998, 131 s. Psychologie pro každého, s. 23

je zaměstnanec v přímé interakci s lidmi. Dá se říci, že určitým způsobem jakoby „přebírá“ problémy, se kterými se seznamuje během své profese od lidí, se kterými je v interakci. Jak již bylo uvedeno výše, k těmto profesím nesporně patří i služba u Celní správy ČR, proto se tato práce ve své praktické části zaměří na toto povolání.



## 2 PŘÍČINY, PŘÍZNAKY A FÁZE SYNDROMU VYHOŘENÍ

V této kapitole se budu zabývat příčinami vzniku syndromu vyhoření, příznaky a projevy syndromu vyhoření a jednotlivými fázemi syndromu vyhoření.

### 2.1 Příčiny syndromu vyhoření

V odborné literatuře je uváděno různými autory veliké množství příčin, ovlivňujících SV. Autorka A. Kallwass ve svém díle uvádí jako nejčastější příčiny SV:

- *„přílišná očekávání;*
- *nejasnosti v hierarchických strukturách;*
- *konflikty rolí;*
- *nedostatek autonomie;*
- *vztahové konflikty;*
- *příliš vysoko rostoucí odpovědnost;*
- *nedostatečnou podporu ze strany nadřízených;*
- *nadměrné množství práce v příliš stěsnaném časovém rozvrhu;*
- *mobbing atd.*<sup>9</sup>

*„Soubor poznatků a výsledků pozorování psychologů, kteří se profesionálně zabývají studiem psychického vyčerpání - vyhoření naznačuje, kdy se SV nejčastěji vyskytuje, co k němu vede a co tento stav zhoršuje.*

- *dlouhodobý bezprostřední, osobní styk s lidmi např. jak tomu je u učitelů, lékařů, zdravotních sester, vedoucích pracovníků, sociálních pracovníků atp.*
- *dlouhodobé neúspěšné jednání s lidmi např. při dojednávání smluv, dohod, obchodů atp.*
- *dlouhou dobu trvající pracovní přetížení kladení mimořádných požadavků na pracovníka;*

---

<sup>9</sup> KALLWASS, Angelika. *Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě*. Vyd. 1. Překlad Petr Babka. Praha: Portál, 2007, s. 139

- *příliš strohý pracovní režim, příliš přísná pravidla jednání či příliš tvrdě vyžadované dodržování „pravidel hry“;*
- *diktátorský režim, bezohledné manipulování lidmi*
- *přetěžování, tj. situace, kde je příliš velké množství úkolů, pacientů, zákazníků, klientů, stran atp. v poměru ke kapacitě pracovníků.* <sup>10</sup>

V této souvislosti nelze ovšem přehlédnout jednu z hlavních příčin SV, kterou je chronický stres.

Možné příčiny stresu v zaměstnání vedoucí až k SV:

- *„Zátěž emocionální - značné nároky na psychiku v pomáhajících profesích vyplývají z denního „kontaktu s lidmi“. Jsou stanoveny vysoké požadavky na chování a přístup k dalším jedincům, což přináší významnou emocionální zátěž.*
- *Interakce sociální - závažný „stresogenní“ činitel. Denní kontakt s jedinci je důvodem záporných emočních projevů ve ztížených podmínkách.*
- *Vztahy na pracovišti negativní - většinou je příčinou narušení komunikace v pracovní skupině, chybí vzájemná pomoc a podpora kolegů, člověk ztrácí „půdu pod nohama“, ztrácí smysl práce a upadá do vyčerpání psychického.*
- *Pracovní intenzita - velké pracovní tempo a požadavky patří dnes ke každé profesi a doba práce je hodně prodlužována bez možnosti odpočinku a relaxace.*
- *Faktor časový - velká zátěž a stres, dlouhá pracovní doba, struktura a organizování pracovní doby, bez možnosti odpočinku a často si nenajdeme v průběhu dne ani chvíli na opravdu nerušený odpočinek.* <sup>11</sup>

### **Rizikové faktory mající vliv na vznik SV**

Rizikových faktorů, ovlivňujících vznik SV existuje nepřeberné množství. V zásadě je možné rozdělit do dvou velkých skupin. Rizikové faktory **vnitřní** a **vnější**. Za **vnitřní** faktory lze označit osobnostní rysy člověka. Tyto osobnostní rysy mohou působit na vznik syndromu vyhoření jak pozitivně, tak i negativně. Mezi ně patří např.:

---

<sup>10</sup> KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1998, 131 s. Psychologie pro každého, s. 18

<sup>11</sup> HLADKÝ, Aleš a Zdeňka ŽIDKOVÁ. *Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže: metodická příručka*. 1. vyd. Překlad Jitka Vrátilová. Praha: Karolinum, 1996, 78 s. Pedagogická praxe, s. 15

- životní hodnoty;
- pozitivní nebo negativní přístup k životu;
- optimismus nebo pesimismus;
- nezdravý životní styl (kouření, zneužívání alkoholu, málo pohybu);
- častá nemocnost;
- nedostatek spánku.

**Vnější** faktory mohou představovat situace, ve kterých se ohrožený jedinec nachází. Patří sem například:

- podmínky v zaměstnání (pracovní náročnost, nadměrné množství zadaných pracovních úkolů, přetěžování, pracovní stereotyp, nemožnost pracovního postupu apod.);
- situace v rodinném a osobním životě (vztah k partnerovi, rodinné zázemí, finanční situace rodiny, bydlení aj.);
- společnost (prostředí, ve kterém se jedinec nachází, sociální interakce s ostatními lidmi).

## 2.2 Příznaky a projevy syndromu vyhoření

Většina autorů odborné literatury se v zásadě shoduje na stejných příznacích SV. Nástup příznaků SV je pozvolný, až plíživý. Člověk má tendenci příznaky přehlížet a v podstatě si neuvědomuje, že se u něj začíná projevovat SV. Své problémy, ať už fyzické či psychické přičítá např. krátkodobému pracovnímu přetížení (termínovaný pracovní úkol), chybám ve stravovacím režimu, nedostatku času na rodinný a společenský život atd. Ovšem skutečnost je taková, že organismus je v permanentním stresu, který jeho organismus přestává zvládat a začnou se projevovat psychosomatické a psychické problémy.

Dle odborné literatury existuje více možností, jak **příznaky** SV dělit:

- *„Subjektivní příznaky - zahrnují především snížené sebehodnocení a neadekvátně nízké sebevědomí a je sem zařazena i mimořádně velká únava, se kterou se pojí špatná pozornost, vysoká podrážděnost a nadměrný negativismus. V důsledku všech těchto faktorů, se objevuje obraz člověka bez veškeré síly, zaujetí a s pocitem beznaděje a méněcennosti.*

- *Objektivní příznaky - obsahují dlouhodobě registrovanou sníženou celkovou výkonnost jedince, která se projevuje nejen v úzkém okolí jedince.* <sup>12</sup>

**Projevy SV** můžeme taktéž rozdělit do čtyř základních skupin:

- Fyzické projevy (nejzřetelněji pozorovatelné) - člověk se cítí unaven, je apatický, ochablý, projevují se u něj časté bolesti hlavy, pociťuje únavu, ale přesto trpí nespavostí, má problémy se zažíváním, trpí nechutenstvím nebo naopak přejídáním, bývá často nemocen.
- Emocionální projevy (tyto projevy pozorují nejvíce lidé v nejbližším okolí) - sklíčenost, pocit smutku a deprese, bezmoc, marná snaha, nervozita, nedostatek uznání okolí.
- Psychické projevy - ztráta motivace, pocit napětí, rutinní vykonávání práce, nesoustředěnost, negativní nálady, pocit strachu z budoucnosti, neexistence plánů, beznaděj.
- Sociální projevy - vyhýbání se kontaktu s okolím, disociální chování, ztráta koníčků, nezájem o svou profesi, lhostejnost, konfliktní jednání.

Dělení dle Rushe je na základě výpovědi pacientů, a tím získaných poznatků, následující:

- Pocity člověka, myšlenky a stavy z pohledu jeho samotného - je unaven, tělesně i duševně vyčerpán, zklamán a rozčarován, cítí se bezvýznamně, bezcenně a má obavy a strach.
- Pocity a stavy člověka ve vztahu k ostatním lidem - apatický postoj k ostatním (lhostejnost a chladnost), ztráta empatie, nezúčastněný postoj doprovázený často pocitem z obtěžování ostatními, nezájem o názory ostatních na svou osobu.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat depresi*. 2., rozš. vyd. Praha: Grada, 2003, 176 s. Psychologie pro každého, s. 114-115

<sup>13</sup> RUSH, Myron D. *Syndrom vyhoření*. 1. vyd. Překlad Miroslava Čejková. Praha: Návrat domů, 2003, 129 s. Moudrost do kapsy, sv. 2, s. 40-47

### 2.3 Jednotlivé fáze vývoje syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření lze považovat finální fázi dlouhodobého procesu, řádově se jedná o měsíce až roky. Tento proces se vyznačuje dlouhodobým působením stresu. Tento dlouhodobý proces lze rozdělit do několika samostatných fází.

Autoři odborné literatury popisují jednotlivé fáze různě. Dle Nývltové je členění fází SV následující:

- *„Nadšení - iniciační fáze, vysoké pracovní nasazení, vysoké ideály, angažovanost, neefektní vydávání energie, dobrovolné přetěžování, práce se stává nejdůležitější složkou života, velké uspokojení.*
- *Stagnace - vystřízlivění, pochopení, nadšení a zájem o povolání není tak intenzivní, práce přestává být atraktivní, není plně realizovatelná, začíná pracovníka obtěžovat, hledání jiného zájmu, zaplnění prázdného místa po nesplněných očekáváním.*
- *Frustrace – projevování pochybností o naplnění života, nevnímá pozitivní výsledky práce, uvažuje o smyslu překonávání každodenních obtíží a těžkostí, první psychické a fyzické obtíže.*
- *Apatie – vyčerpání, výrazné narušení kreativity, iniciativy a absence spolupracovat, provádí pouze rutinní práci, prohloubení pocitů z dřívější doby, existenční závislost.*
- *Syndrom vyhoření – zlom v uvažování, úplné vyčerpání všech sil v organismu po psychické a fyzické stránce, nastupuje cynismus, odosobnění a odlidštění.“<sup>14</sup>*

Další model jednotlivých fází procesu syndromu vyhoření uvádí Christina Maslach:

- *„Idealistické nadšení a přetěžování.*
- *Emocionální a fyzické vyčerpání.*
- *Dehumanizace druhých lidí jako obrany před vyhořením.*
- *Terminální stadium: stavění se proti všem a proti všemu a objevení se syndromu.*

---

<sup>14</sup> NÝVLTOVÁ, Václava a Zdeňka ŽIDKOVÁ. *Psychopatologie pro speciální pedagogy: metodická příručka*. Vyd. 1. Překlad Jitka Vrátilová. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008, Pedagogická praxe, s. 92

- *Burnout v celé jeho pestrosti („sesypání se“ a vyhoření všech zdrojů energie).“<sup>15</sup>*

SV musíme chápat jako vyvrcholení dlouhodobého procesu a dle Selye je SV konečným stádiem procesu GAS - General Adaption Syndrom. Jedná se o proces, který má tři fáze:

- Fáze 1. - působení stresoru.
- Fáze 2. - zvýšená rezistence.
- Fáze 3. - vyčerpání sil a obranných možností.<sup>16</sup>

Za relativně nejkompexnější a nejčlenitější model vývoje fází SV lze považovat ten, který uvedl ve své monografii Křivohlavý. Jedná se celkem o dvanáctifázový model.

- Osvědčení se v pracovním procesu a pozitivně se zviditelnit,
- snaha udělat vše sám, bez pomoci,
- zanedbávání vlastních potřeb a péče o sebe,
- práce, projekt, úkol, návrh a cíl se stávají tím jediným, o co danému člověku jde,
- hodnotový žebříček se rozměňuje, není jasné, co je důležité a nedůležité,
- zapírání všech náznaků rodícího se vnitřního stavu napětí jako projevu obrany toho, co člověk prožívá,
- dezorientovanost, ztráta všech nadějí, angažovanosti, změny v chování, rodí se cynismus, hledá se útěcha v alkoholu, drogách, přejídání, shromažďování finančních prostředků,
- nepřipouštění rad, kritik, rozhovorů, sociální izolace,
- depersonalizace, ztráta kontaktu se sebou, s životními hodnotami a cíli,
- pocity prázdnoty, zoufalství ze selhání a spadnutí „na dno“, touha po opravdovém a smysluplném životě,

---

<sup>15</sup> KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1998, 131 s. Psychologie pro každého, s. 61

<sup>16</sup> KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1998, 131 s. Psychologie pro každého, s. 79

- zoufalství, deprese, nic nefunguje, přichází smyslu prázdné vakuum, na bodu mrazu jsou sebeocení, sebedůvěra a sebehodnocení,
- absolutní vyčerpání, jak fyzické, tak emocionální a mentální, vyčerpání veškerých zásob energií a zdrojů motivace, marnost dalšího života s pocitem absolutní nesmyslnosti.

### 3 PREVENCE, DIAGNOSTIKA A TERAPIE SYNDROMU VYHOŘENÍ

Jako ve všech případech jiných nemocí je lepší syndromu vyhoření předcházet, než pak léčit jeho dopady. Nejdůležitější ovšem je „přiznat si“, že se u člověka začínají projevovat první příznaky syndromu vyhoření.

#### 3.1 Prevence syndromu vyhoření

*„Prevence je soubor opatření zaměřených na předcházení nežádoucím jevům, zejména onemocnění, poškození, sociálně-patologickým jevům.“<sup>17</sup>*

Prevenici lze rozdělit na:

- Primární - obecně zaměřená do širokých vrstev populace
- Sekundární - zaměřena na užší (rizikové) skupiny.
- Terciální - zaměřena jedince, u nichž se již SV projevil.

#### Prevence na úrovni zaměstnance

*„Prevenčí syndromu vyhoření je dodržování obecných zásad psychohygieny a dalších zásad, které vyplývají ze specifiky profese pomáhajícího.“<sup>18</sup>*

Jelikož SV úzce souvisí s dlouhodobě působícím škodlivým stresem, je na prvním místě nutné, snažit se o odbourání faktorů způsobujících tento dlouhodobý stres. Dle odborné literatury existuje velké množství různých relaxačních, meditačních, uvolňujících technik. Důležitá je taktéž přiměřená fyzická zátěž a různé druhy cvičení - jóga, aerobic a jiné druhy přiměřené fyzické aktivity.

Neméně důležitým preventivním opatřením je správná úprava jídelníčku a stravovacích návyků vůbec. Na jídlo je potřeba vyhradit si dostatek času a neméně důležité je i prostředí, ve kterém jídlo konzumujeme. Organismu neprospívá, když má člověk během 10 minut „v poklusu“ sníst studenou bagetu. Jednou za čas to nevádí, ale při dlouhodobém způsobu

---

<sup>17</sup> PRŮCHA, Jan, Eliška WALTEROVÁ a Jiří MAREŠ. *Pedagogický slovník*. 4., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 178

<sup>18</sup> ŠVINGALOVÁ, Dana. *Stres a "vyhoření" u profesionálů pracujících s lidmi*. Vyd. 1. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2006, s. 59



takovéhoto stravování může docházet k rozvoji nemocí, spojených se zažívacím traktem. Dalším aspektem je, že při rychlé kontumaci jídla stejně neustále myslíme na pracovní úkoly a naše psychika se neuvolní.

Aby člověk mohl eliminovat faktory, způsobující mu stres, je nutné nejdříve tyto faktory poznat a identifikovat. Jedním ze způsobů, jak lze stresující faktory správně identifikovat je průběžně si zapisovat jednotlivé stresové situace během dne.

*„V okamžiku, kdy si uvědomíte, jaké faktory (události nebo osoby) vás dostávají pod tlak, podnikli jste již první krok k jejich zvládnutí.“<sup>19</sup>*

Jednou z důležitých součástí prevence je naučit se oddělovat práci od soukromí. Je potřeba jasně definovat hranice mezi soukromím a prací. Vyřizování soukromých telefonátů během pracovní doby okrádá o čas. Z tohoto důvodu pak nestíháme plnit pracovní úkol v požadovaném množství a kvalitě, což v nás vyvolává stresovou situaci. Neméně důležité je „nenosit si práci domů“. Ve svém soukromí by měl člověk odpočívat, relaxovat a nabírat duševní i fyzické síly. Nikoliv přemýšlet nad tím, co v práci udělal špatně, co nestihl apod. Takovéto zatěžování psychiky pracovními povinnostmi v době, kdy by měl člověk odpočívat, vede rovněž ke stresu.

Je důležité naučit se odpočívat a to nejen pasivně (spánek, ležení, četba, sledování TV apod.), ale taktéž aktivně (mírná sportovní aktivita, procházky, plavání, cyklistika apod.). Během odpočinku je taktéž nutné přicházet do kontaktu s jinými lidmi a navazovat společenské interakce. Ze svých problémů je možné se tzv. „vypovídat“.

### **Prevence na úrovni zaměstnavatele**

V dnešní době již zaměstnavatelé začínají chápat, že jejich největší devizu představují spokojení zaměstnanci. Získat dobrého zaměstnance stojí firmu nemalé úsilí, čas a peníze. Nicméně existují názory manažerů firem, že každý zaměstnanec je plně nahraditelný, a že na jeho místo „čeká venku“ dalších 10 zájemců. Toto tvrzení je naprosto krátkozraké a možná platí při výkonu té nejjednodušší manuální práce. Ve většině případů ovšem je potřeba zaměstnance proškolit a naučit systému vykonávané práce. V případě, že již máme zaměstnance vyškoleného, je potřeba si jej udržet. Aby zaměstnanec mohl poskytovat plný výkon, měl by se cítit spokojeně, být plně soustředěný na svoji práci a pracovat s radostí.

---

<sup>19</sup> GEISSELHART, Roland R a Christiane HOFMANN-BURKART. *Zvítězte nad stresem*. 1. vyd. Překlad Iva Michňová. Praha: Grada, 2006, s. 49

Jeho spokojenosti se dá dosáhnout přiměřenou pracovní zátěží (nelze, aby jeden zaměstnanec vykonával práci, kterou by měli vykonávat dva až tři zaměstnanci), důležité jsou pravidelné pracovní přestávky, kvalitní pracovní prostředí (osvětlení, ochrana proti hluku, květiny, správné nástroje a rozmístění strojů, kvalitní ventilace, optimální teplotní podmínky, ergonomie).

Zaměstnanec je potřeba vést k utváření a rozvíjení firemní kultury. Důležitá je také loajalita zaměstnanec vůči firmě. Vrcholným stádiem neboli cílem je dosažení stavu, kdy je zaměstnanec hrdý, že pracuje v daném podniku.

Další výhodou, poskytovanou zaměstnavatelem mohou být bonusy v podobě závodního stravování, firemní školky, rekreace, příspěvků na sportovní a kulturní aktivity atd. Jeden z nejdůležitějších faktorů je ovšem finanční ohodnocení za kvalitně provedenou práci. Ohodnotit ovšem lze i pochvalou a uznáním nadřízených.

Zaměstnavatel by měl také podporovat sociální vazby na pracovištích ovšem s přihlédnutím k tomu, aby tyto vazby nenarušovaly pracovní výkon. Je potřeba rozvíjet týmovou spolupráci - teambuilding a zapojovat zaměstnance do řízení podniku. K dosažení těchto cílů existují specializované firmy (coaching, kondiční programy apod.) a řada zaměstnavatelů již začíná jejich služeb využívat.

### 3.2 Diagnostika

Správná diagnostika SV je velice důležitá. Existuje totiž více nemocí, které mají podobné symptomy, jako SV a často se s ním zaměňují. Nejčastější mezi ně patří:

- **deprese** - na rozdíl od SV se deprese projevuje spíše v běžném životě, nikoliv v pracovním procesu. Respektive SV se prolíná mezi pracovním a soukromým životem. Deprese může, ale nemusí být průvodním znakem SV, ale může se vyskytnout i samostatně.
- **únava** způsobená jak fyzickou, tak psychickou zátěží. Běžná únava odezní po odpočinku. V případě SV pocit únavy nelze odstranit prostým odpočíváním, člověk se cítí unaven i po několikahodinovém spánku.
- **alexithymie** - jedná se o poruchu vyjadřovat a identifikovat emoce, citovou oploštělost. Rozdíl mezi alexithymií a SV je v tom, že osoby s alexithymií nemají dostatek slov k vyjádření svých emocí, kdežto osoby trpící SV mají slov dostatek, ovšem tyto své emoce redukuje.

V případě, že na sobě člověk začne pozorovat první příznaky SV, je žádoucí neprodleně vyhledat odbornou pomoc. Existují ovšem i samoobslužné metody diagnózy SV. Jedná se o specifický druh dotazníku, který pokud člověk vyplní zcela upřímně, může mu výsledek signalizovat ohrožení, případně již rozvinutý SV.<sup>20</sup>

Mezi dotazníky, které si může jedinec udělat sám, patří:

- **orientační dotazník** - jednoduchá, leč účinná metoda, kterou lze určit v jakém stádiu SV (počínající stav, akutní stav, chronický stav) se osoba nachází. Dotazník pochází od autorů Don Hawkins, Frank Minirth, Paul Maier a Chris Thurman. Dotazník je přílohou č. 1 této práce.
- **dotazník BM** (Burnout Measure) vytvořili Ayala Pinesová a Elliot Aronson. Dotazník je zaměřen na 3 hlediska. Pocit fyzického vyčerpání, pocit emocionálního vyčerpání a pocit psychického vyčerpání. Je ve formě škálování od 1 do 7, přičemž jednotlivé odpovědi určují míru pravdivosti jednotlivých tvrzení. Celkem se jedná o 21 otázek. Dotazník je přílohou č. 2, této práce.

Následující metody jsou již používány k diagnostice SV klinickými psychology popř. psychoterapeuty. Jedná se o metodu:

- **MBI** (Maslach Burnout Inventory) tato metoda je založena na dotazníku, zaměřeném na měření tří aspektů - emocionální vyčerpání, depersonalizaci (ztráta úcty k druhým lidem) a snížení pracovní výkonnosti.
- **sémantický diferenciál** - v tomto případě jsou určeny 2 extrémy a odpovědi jsou v rozmezí škály, kde dotazovaný označí na dané škále odpověď, ke kterému z bipolárních adjektiv se více přiklání (např. bolesti hlavy pocítuji velice často - téměř nikdy).
- **psychologické studie** - jedná se o navozování modelových situací v laboratorních podmínkách, při kterých kliničtí psychologové zjišťují souvislosti mezi různým chováním a reakcemi skupin jedinců.

---

<sup>20</sup> <http://www.spektrumzdravi.cz/hrozi-vam-syndrom-vyhoreni-otestujte-se>

### 3.3 Terapie

*„Terapie, česky léčba, je léčebný program, jehož cílem je zmírnění či odstranění nežádoucího stavu jednotlivce či skupiny.“<sup>21</sup>*

V případě, že na sobě jedinec pozoruje příznaky syndromu vyhoření, může si sám vyplnit některý z testů, který mu poskytne informaci o tom, zda je skutečně postižen SV. Tento výsledek je samozřejmě pouze orientační. Pokud výsledek testu signalizuje možnost postižení SV, je na místě vyhledat pomoc psychologa či psychiatra, kteří mohou provést diagnostiku a určit správnou diagnózu.

Samotná léčba SV probíhá většinou pomocí psychoterapie. Jedná se většinou o ambulantní, v závažných případech o hospitalizační léčbu. Odborník s postiženým komunikuje v bezpečném prostředí, a snaží se, aby se člověk uvolnil a „vypovídal“. Tato metoda se používá často v kombinaci s farmakoterapií (podávání léků). Dalším způsobem je psychologický coaching, který vede specializovaný odborník. Jako další metodu léčby lze označit dodržování pravidel duševní hygieny.

*“Duševní hygienou rozumím systém vědecky propracovaných pravidel a rad, sloužících k udržení, prohloubení nebo znovuzískání duševního zdraví, duševní rovnováhy.“<sup>22</sup>*

Terapeut se snaží zastavit další progresi SV případně zvrátit jeho vývoj. Toho lze dosáhnout rozvojem protektivních faktorů.

#### ***„Protektivní faktory ve vztahu k syndromu vyhoření***

- *chování typu B – dostatečná asertivita;*
- *schopnost a dovednosti relaxovat;*
- *vhodný time-management (umění nedostat se pod časový tlak);*
- *pracovní autonomie, pestrost a proměnlivost práce;*
- *odolnost („resilience“) ve smyslu hardiness či smyslu pro koherenci (sense of coherence);*
- *personal competence, pocit dostatku vlastních schopností zvládat situace;*

---

<sup>21</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, s. 240

<sup>22</sup> MÍČEK, Libor. *Psychohygienu*. Praha, 1970, s. 5

- *ego-kompetence;*
- *self-efficacy, víra ve vlastní schopnosti, sebeuplatnění;*
- *percipovaná kontrola („perceived control“);*
- *interní lokalizace kontroly;*
- *dispoziční optimismus;*
- *„flow“ - příjemný tok, či proud zážitků, dostavující se na základě přiměřených požadavků;*
- *poměru k možnostem jedince a silného, euforicky laděného zaujetí pro věc;*
- *„social support“, sociální opora, v případě burnout syndromu, se jeví jako nejefektivnější;*
- *jeví opora ze strany spolupracovníků stejného postavení („peer-support“);*
- *pocit adekvátního společenského a ekonomického uznání a hodnocení;*
- *pocit osobní pohody („well-being“).“<sup>23</sup>*

V souvislosti s rozvojem výše uvedených protektivních faktorů je potřebné vytvořit si žebříček hodnot. Na základě takto uspořádaných hodnot může člověk snáze řešit různé životní situace.

Je taktéž žádoucí, zvyšovat frustrační toleranci jedince. Frustrační tolerance je *„definována jako kapacita individua vzdorovat frustrujícím podnětům bez chyb v psychologickém přizpůsobení, tj. bez upadnutí do nepřiměřených způsobů reakcí.“<sup>24</sup>*

Jednou z nejdůležitějších skutečností při léčbě SV je zajistit podporu, jak v blízké rodině, tak i v širším sociálním okolí pacienta. Člověk tím získává pocit, že na řešení problémů není sám a může se spolehnout na pomoc svých blízkých, popř. kolegů, kamarádů a přátel.

---

<sup>23</sup> 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, s. 16

<sup>24</sup> MÍČEK, Libor. *Psychohygienu*. Praha, 1970, s. 32

## 4 SYNDROM VYHOŘENÍ A PRÁCE V CELNÍ SPRÁVĚ

V této kapitole seznámím s pojmy Celní správa ČR (dále jen CS), fyzická zátěž příslušníků CS, psychická zátěž příslušníků CS, testování uchazečů o práci v CS, pravidelné prověrky zdravotní, fyzické způsobilosti, osobnostní způsobilost.

### 4.1 Celní správa České republiky

Jedním z bezpečnostních sborů České republiky je i Celní správa.

*„Celní správa České republiky je bezpečnostním sborem zajišťujícím výkon kompetencí v oblasti správy cel a některých daní, jakož i dalších svěřených nefiskálních činností ve prospěch státu i jeho občanů. Je podřízena Ministerstvu financí ČR.“<sup>25</sup>*

V poslední době prošla CS řadou významných změn, které měly dopad na všechny její zaměstnance. Vstupem České republiky do Evropské unie (dále jen EU), dne 1. 5. 2004, byly zrušeny hraniční celní úřady a celníkům vykonávajícím výkon služby na těchto přechodech bylo umožněno pokračovat ve výkonu služby na vnitrostátních úřadech. To přineslo problém s dojížděním do zaměstnání na delší vzdálenost. Značná část příslušníku od sboru proto odešla. Následně probíhalo období stabilizace, ovšem v roce 2013 proběhla, v rámci modernizace, další organizační změna, a to přechod z třístupňového na dvoustupňové řízení. Došlo k redukci počtu celních úřadů z původního počtu 54 úřadů, 8 celních ředitelství a Generálního ředitelství cel na současný stav 15 celních úřadů a Generální ředitelství cel. Celní správa má následující kompetence:

- *„Celní řízení a správa cel – jedná se například o provádění celního dohledu a celní kontroly u dováženého, vyváženého a prováženého zboží; rozhodování o přidělení celně schváleného určení zboží; o zajištění celního dluhu, rozhodování o určení celní hodnoty; kontrolu dodržování obchodně politických opatření ČR a EU, zákazů a omezení při dovozu, vývozu a tranzitu zboží; řízení o porušení celních předpisů, rozhodování o zajištění zboží důležitého pro řízení o porušení celních předpisů; pátrání po zboží protiprávně dovezeném nebo vyvezeném nebo odňatém celnímu dohledu a zjišťování osob, které zboží tomuto dohledu odňaly nebo se tohoto odnětí zúčastnily, anebo toto zboží získaly.*

---

<sup>25</sup> <http://www.celnisprava.cz/cz/Stranky/default.aspx>

- **Správa spotřebních a energetických daní** – kompletní správa spotřebních daní, správa registru prodejců pohonných hmot; správa daní ze zemního plynu a některých dalších plynů, z pevných paliv a daň z elektřiny.
- **Dělená správa** - vybírání a vymáhání peněžitých plnění (např. pokut), která byla uložena jinými správními úřady v řízení podle správního řádu, a která jsou příjmem státního rozpočtu, státních fondů nebo rozpočtů územních samosprávních celků.
- **Kontrola omezení plateb v hotovosti** - kontrola, zda jsou platby převyšující v přepočtu hodnotu 15 000 EUR prováděny bankovním převodem.
- **Kontrola ohlašovací povinnosti osob při dovozu a vývozu finančních prostředků a cenných věcí** – kontrola, zda nejsou přes vnější hranice EU (v ČR pouze mezinárodní letiště) převáženy finanční prostředky a cenné věci (zlato, diamanty apod.) převyšující v přepočtu hodnotu 10 000 EUR.
- **Ochrana práv duševního vlastnictví** – kontrola, zda není na území ČR jakkoliv nakládáno se zbožím porušujícím práva duševního vlastnictví.
- **Ochrana přírody** - zejména kontroly exemplářů CITES (Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora) při dovozu, vývozu, zpětném vývozu a tranzitu.
- **Ochrana předmětů historické a kulturní hodnoty** – kontrola, zda přepravované předměty mají příslušná povolení (např. povolení k vývozu z území ČR).
- **Kontrola přepravy omamných a psychotropních látek** – tedy kontrola přepravy drog a anabolik. Kontrola v oblasti silniční dopravy – zejména vážení nákladních vozidel, kontrola časového zpoplatnění – dálniční kupóny, kontroly výkonového zpoplatnění – mýtné, kontrola plnění podmínek pro přepravu nebezpečných nákladů.
- **Kontrola zaměstnávání cizinců** – tedy zda zaměstnavatelé plní všechny zákonné povinnosti související se zaměstnáváním cizinců ze zemí EU i mimo EU.
- **Trestní řízení** - kompetence vyplývající z postavení celních orgánů jako orgánů činných v trestním řízení u trestných činů, kdy byly porušeny celní a daňové předpisy v souvislosti s výkonem působnosti celních orgánů.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> <http://www.celnisprava.cz/cz/o-nas/kompetence/Stranky/default.aspx>

Na příslušníky CS jsou kladeny vysoké nároky a to jak v znalosti práva, tak psychologie (při výkonu kompetencí dochází k interakci mezi příslušníky a kontrolovanými, kde může dojít k vyhoceným situacím). Neméně důležitá je i fyzická zdatnost. Výše uvedené skutečnosti představují rizikové faktory, které mohou vést k rozvoji syndromu vyhoření. Z těchto důvodů je důležité provádět pečlivě výběr uchazečů k práci v CS.

Před přijetím uchazeče do služebního poměru je u něj prověřován zdravotní stav, fyzická způsobilost a osobnostní způsobilost k výkonu služby. Zdravotní způsobilost uchazeče prověřuje smluvní lékař celní správy. Výsledkem je stanovení zdravotní klasifikace v rozpětí od A až D, kde A je zdravotně způsobilý výkonu služby a D je zdravotně nezpůsobilý výkonu služby.<sup>27</sup>

Fyzická způsobilost je prověřována testy fyzické způsobilosti, které se skládají z běhu na 1 km v časovém limitu, kliků, člunkového běhu a celomotorického testu. Jsou nastavené různé limity podle věkových kategorií a pro muže a ženy.

*Za osobnostně způsobilého se považuje občan, u něhož byly podle závěru psychologa bezpečnostního sboru zjištěny takové osobnostní charakteristiky, které jsou předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru.*<sup>28</sup> O jaké osobnostní charakteristiky se jedná je přesně stanoveno ve vyhlášce č. 487/2004 Sb., o osobní způsobilost, která je předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru.

V rámci přijímacího řízení je prováděn výběr uchazečů s důrazem na jejich schopnost odolávat dlouhodobě stresujícím faktorům, které služba v celní správě přináší.

## 4.2 Stresující faktory

Práce celníka je velice pestrá a různorodá, ale velice náročná. Příslušník může pracovat v nepravidelném denním režimu, silně stresujícím prostředí (neví, co ho během služby může potkat), pracuje i v noci, s tím, že pokud to okolnosti vyžadují, je mu automaticky nařízena práce přesčas. Přesčasových hodin může být až 150 za rok bez nároku na proplacení. Až po 150 odpracovaných hodinách má příslušník nárok na proplacení přesčasů. Příslušníci

---

<sup>27</sup> CELNÍ SPRÁVA ČR - GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ CEL. *Vnitřní pokyn č. 27/2013: Organizace a provádění lékařských prohlídek v rámci pracovních služeb v Celní správě České republiky.* Praha, 2013

<sup>28</sup> Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů, § 15 odst. 3.



jsou často přetěžováni a je jim zadáváno enormní množství pracovních úkolů. Pro řadového příslušníka je velmi těžké dostat se do vyšších funkcí.

Veškeré pracovní problémy se odráží a projevují v osobním a rodinném životě příslušníka. Častá absence příslušníka v rodinném kruhu způsobuje nezřídka rozluky partnerů. Výše uvedené skutečnosti spolu nesou vysoké nároky na fyzický i psychický stav příslušníka. Tyto vysoké nároky můžou při svém dlouhodobém působení vyvolat syndrom vyhoření a mohou být považovány za faktory, spouštějící SV.

### **Fyzická zátěž**

Jak již bylo řečeno, u CS je vyžadována určitá fyzická zdatnost. Na příslušníky, kteří pracují v terénu (přímý výkon služby, představující jinou práci, než kancelářskou) jsou samozřejmě kladeny vyšší nároky na fyzickou zdatnost, než na pracovníky pracující převážně v kancelářích.

V rámci výcviku se příslušník učí a zdokonaluje v zacházení se zbraní a používání donucovacích prostředků (obušek, slzotvorný sprej, pouta apod.). Další částí výcviku je výcvik hmatů, chvatů, kopů a jiných sebeobránných technik, a s tím související zlepšování fyzické kondice příslušníka.

S postupujícím věkem je pro příslušníky stále obtížnější, tuto fyzickou zátěž zvládat. Každé dva roky jsou příslušníci podrobeni náročným testům fyzické zdatnosti, střelecké způsobilosti a sebeobrany. Pokud příslušník u těchto testů opakovaně neuspěje, bude přeřazen na výkon služby v kanceláři, kde tato zdatnost není vyžadována. S tím souvisí snížení služebního příjmu a není zaručeno, že tuto kancelářskou činnost bude příslušník vykonávat v místě současného působiště. Může být přeřazen kamkoliv na území ČR.

Toto riziko je příslušníky vnímáno a působí jako velmi stresující faktor. Jak člověk stárne, stále silněji si uvědomuje, že příští fyzické testy mohou být jeho poslední. U příslušníků pracujících v kanceláři žádné fyzické testy nejsou prováděny.

### **Psychická zátěž**

Příslušníci CS jsou permanentně vystaveni vysoké psychické zátěži. Souvisí s častou změnou legislativních norem České republiky, ale i Evropské unie, které souvisí s výkonem práce v CS. Na veškeré tyto změny musí příslušník CS správně reagovat a změnit svůj dosavadní způsob práce. Dá se říci, že se příslušník permanentně učí novým věcem, což vyvolává silný tlak na jeho psychiku. Dalším faktem je, že příslušník denně přichází

do interakcí s lidmi, kteří potřebují vyřídit své záležitosti s CS. Ne vždy jsou tito lidé pozitivně naladěni a nezřídka se stává, že své frustrace si chtějí vybit na příslušníkovi. Tímto dochází k častým krizovým situacím, které musí příslušník zvládnout a vyřešit.

Výše popsané skutečnosti lze považovat za další, silný, dlouhodobě působící, stresující faktor, který může způsobit SV. Často se stává, že problémy, které příslušník řeší v práci, si bere i domů. Následně dochází k problému, že si příslušník neodpočine. Tento stav se kumuluje a prohlubuje.

### **4.3 Systém psychologického poradenství pro příslušníky celní správy**

Celní správa si je samozřejmě výše uvedených nebezpečí vědoma. Aby předcházela jejich negativním následkům, bylo zřízeno pracoviště klinického psychologa. Pokud nadřizený pozoruje, u některého ze svých podřízených, příznaky psychických problémů, má pravomoc vyslat ho na odborné vyšetření na toto psychologické pracoviště. V případě, že se prokážou psychické potíže, příslušník pozbývá osobní způsobilost k výkonu služby a je s ním ukončen služební poměr<sup>29</sup>. Tuto skutečnost lze považovat za další stresující faktor.

Pracovník může u těchto odborníků vyhledat pomoc i sám, ale z vlastní zkušenosti mohou říci, že této možnosti je využíváno velmi zřídka, a to právě z důvodu, že při prokázání psychických potíží může být ukončen služební poměr pracovníka. Příslušníci CS proto většinou hledají pomoc v rodinném kruhu, popř. vyhledají externí odbornou pomoc.

Krajním, ale ne výjimečným řešením je dobrovolný odchod z řad příslušníků CS a následné hledání zaměstnání, které nepřináší tak vysoké riziko propuknutí SV.

### **4.4 Předcházení vzniku syndromu vyhoření v Celní správě ČR**

Jak již bylo mnohokrát řečeno, služba u CS je velice psychicky i fyzicky náročná. Během služby dochází k mnoha krizovým situacím, vyžadujících okamžité a bezchybné rozhodování příslušníků CS. Stresující faktory a rizika jsou všeobecně známé, a proto bylo nutné na ně reagovat.

---

<sup>29</sup> Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů, § 42 odst. 1 písm. j)

Jako reakci na nespočet těchto rizik lze označit zákonný nárok příslušníků CS na dovolenou v délce 6 týdnů v kalendářním roce<sup>30</sup>. Během této relativně dlouhé doby si může příslušník dostatečně odpočinout od náročného výkonu služby a nabrat dostatek sil pro další práci.

Za další preventivní opatření působící proti rizikům vzniku SV lze označit taktéž zákonný nárok příslušníků celní správy na ozdravný pobyt - rehabilitace<sup>31</sup>. Rehabilitace probíhá v délce 14 dnů nepřetržitě za 1 kalendářní rok a to v školících a rehabilitačních střediscích celní správy nebo externě v lázeňských zařízeních. Během tohoto pobytu provádí celník různé tělesné a kulturní aktivity a nabírá nové síly k dalšímu výkonu služby. Na tyto rehabilitace má příslušník nárok po 15 letech služby. Tyto rehabilitace se započítávají do výkonu služby a jsou plně placeny celní správou.

V případě nemoci příslušníka jsou mu po třech dnech až do celkové doby jednoho měsíce vypláceny nemocenské dávky ve výši 100% služebního příjmu. Toto lze taktéž považovat za určité preventivní opatření, předcházející vzniku SV. Příslušník se tedy nemusí obávat, že onemocní a bude muset řešit nemoc prostřednictvím dovolené, kterou má využívat k odpočinku.

---

<sup>30</sup> Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů, § 65 odst. 1

<sup>31</sup> Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů, § 80

## **II. EMPIRICKÁ ČÁST**

## 5 METODOLOGIE VÝZKUMU

V této kapitole se budu zabývat výzkumem, metodologií zpracováním dat získaných tímto výzkumem, stanovením hypotéz a výzkumných otázek.

### 5.1 Cíl, stanovení hypotéz a výzkumné otázky realizovaného výzkumu

Cílem empirické části této práce je zjistit souvislosti mezi mírou ohrožení příslušníků celní správy syndromem vyhoření v souvislosti s pohlavím, délkou praxe u celní správy, fyzickým věkem a místem výkonu služby.

V souvislosti se studiem odborné literatury, při psaní teoretické části byly pro empirickou část stanoveny následující 4 hypotézy.

Hypotéza č. 1

**H1: Syndromem vyhoření jsou více ohroženi muži než ženy.**

Hypotéza č. 2

**H2: Fyzický věk příslušníka má vliv na vznik syndromu vyhoření.**

Hypotéza č. 3

**H3: Po deseti letech služby u celní správy dochází u příslušníků k příznakům syndromu vyhoření častěji, než do deseti let služby.**

Hypotéza č. 4

**H4: Syndrom vyhoření postihuje častěji příslušníky zařazené na odděleních s větším stupněm rizika ohrožení zdraví a života.**

### 5.2 Metodika výzkumu

Jako metoda výzkumu je zvolen kvantitativní způsob zjišťování informací, a to formou dotazníků distribuovaném prostřednictvím výpočetní techniky a osobně. Výběr respondentů je záměrný. Respondenti jsou příslušníci Celního úřadu pro Jihomoravský kraj. Dotazník má dvě části. V první části jsou zjišťovány základní údaje o zkoumaných subjektech, jako je pohlaví, věk, délka služby v CS a místo výkonu služby a ve druhé části jsou otázky, související s projevy syndromu vyhoření. Hypotézy i výzkumné otázky jsou sestaveny tak,

aby bylo možné zjistit míru rizika ohrožení syndromem vyhoření, v souvislosti s délkou služby, věkem, pohlavím respondentů a místem výkonu služby.

K vyhodnocení získaného souboru dat je použita metoda analýzy (rozbor), syntézy (souhrn, sjednocení), komparace (srovnání) i deskripce (popisu). Hodnověrnost této výzkumné metody je dána zvoleným výzkumným vzorkem respondentů.

### **5.3 Výzkumný soubor**

Výzkumný soubor tvořili příslušníci a příslušnice Celního úřadu pro Jihomoravský kraj. Celkem bylo prostřednictvím dotazníku osloveno 100 respondentů. Z celkového počtu 100 dotazníků se mi vrátilo pouze 76 vyplněných. Respondenti byli vybráni napříč věkovým spektrem od věku 18 let výše, s různou délkou služby u CS, bez ohledu na pohlaví a služební zařazení. Tímto byl získán reprezentativní vzorek respondentů.

### **5.4 Analýza a prezentace získaných empirických dat**

Výsledky získané dotazníkovým šetřením jsou zpracovány do tabulek a grafů. Procentuální vyjádření bylo s ohledem na přehlednost zaokrouhleno na 2 desetinná místa, což nesnižuje vypovídající hodnotu. Dotazník byl sestaven na základě 4 primárních otázek, směřujících na osobu respondenta a následně 14 otázek, souvisejících s projevy syndromu vyhoření. Každý dotazník byl posuzován na základě četnosti výskytu jednotlivých příznaků SV u respondenta.

Abychom získali validní odpovědi na dané hypotézy, byly jednotlivé otázky dotazníku pečlivě formulovány. Formulace otázek taktéž souvisí s reliabilitou, tedy faktem, že opakováním výzkumu za stejných podmínek bude dosaženo přibližně stejných výsledků.

## 6 VYHODNOCENÍ EMPIRICKÉHO VÝZKUMU

Dotazník je sestaven ze 4 základních otázek, a to věk, pohlaví, doba služby v Celní správě a místo výkonu služby. Dále obsahuje 14 škálových otázek souvisejících s projevy syndromu vyhoření. Škála je nastavena na odpovědi pokaždé, častokrát, občas, málokdy, nikdy. Škálové otázky jsou následující:

Otázka č. 1 Ve službě mám pocit psychického vyčerpání.

Otázka č. 2 Ve svém volnu mám pocit psychického vyčerpání.

Otázka č. 3 Na své pracovní povinnosti se nedokážou plně soustředit.

Otázka č. 4 Práce mě nebaví a nemám z ní pocit radosti.

Otázka č. 5 Práce mi připadá marná a zbytečná.

Otázka č. 6 Nejevím zájem o kariéerní postup v Celní správě.

Otázka č. 7 Pokud to není povinné, nehlásím se na žádná pracovní školení.

Otázka č. 8 Mám pocit, že mi chybí energie do práce.

Otázka č. 9 Mám pocit, že i pokud se snažím, má snaha není dostatečně ohodnocena.

Otázka č. 10 Trápí mě častá bolest hlavy a to i bez zjevné příčiny.

Otázka č. 11 Můj soukromý život je negativně ovlivněn výkonem služby.

Otázka č. 12 Mám pocit „vyčerpání“ a to i bez zjevného důvodu.

Otázka č. 13 Během služby jsem neustále ve stresu.

Otázka č. 14 Čím dál častěji uvažuji o odchodu z Celní správy.

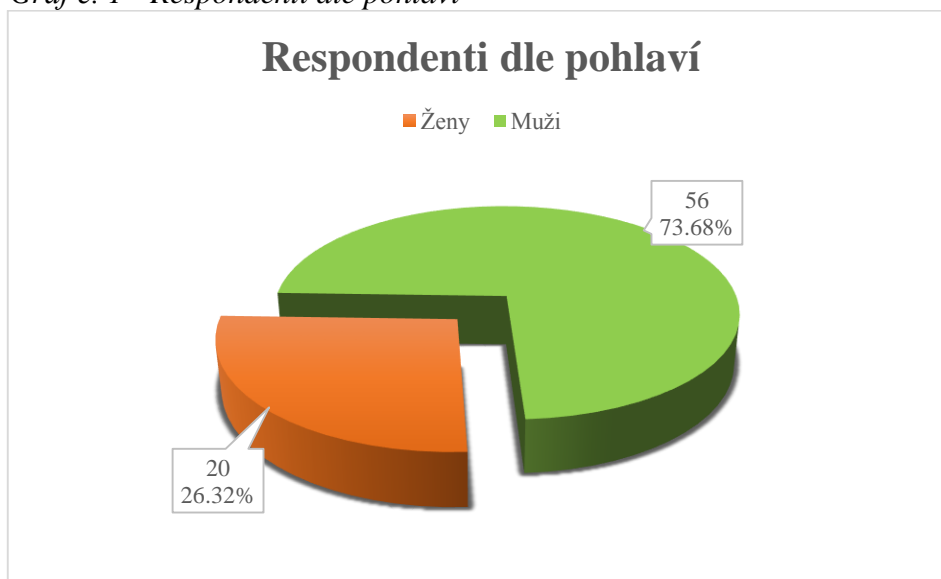
## 6.1 Vyhodnocení výsledků dle pohlaví respondentů

Z celkového počtu 76 respondentů je 20 žen, což představuje 26,32 % a 56 mužů, což představuje 73,68 %. Tato skutečnost je zapříčiněna tím, že obecně je k celní správě přijímáno méně žen, než mužů. Toto zaměstnání je z genderového pohledu stále považováno více za mužské, i přes to, že v celní správě je značný počet pracovních míst kancelářského typu. Na těchto pracovních pozicích by se jistě ženy mohly bez problému uplatnit.

Tabulka č. 1 - Pohlaví respondentů

Pohlaví	Ženy	Muži
Počet	20	56
Relativní četnost v %	26.32	73.68

Graf č. 1 - Respondenti dle pohlaví



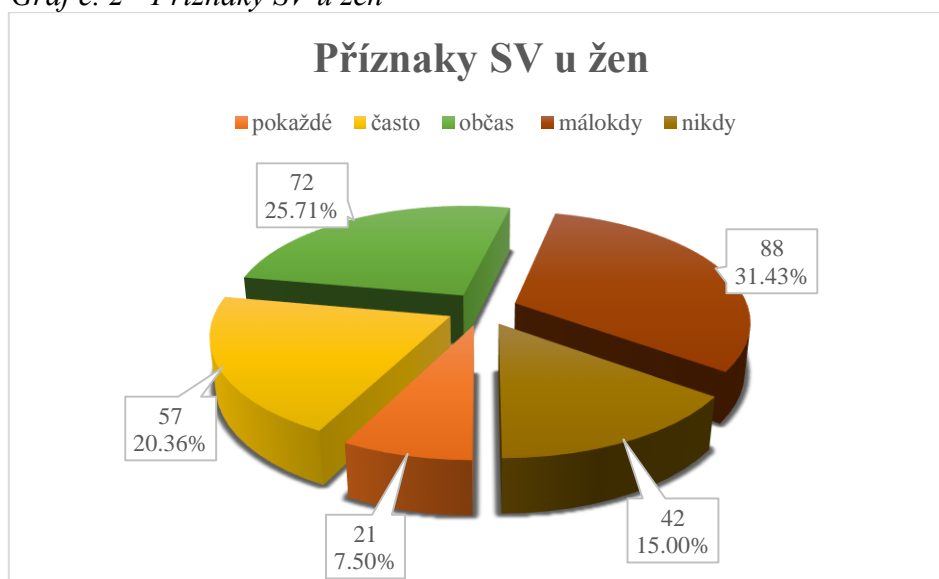


**Vyhodnocení škálových otázek souvisejících s projevem syndromu vyhoření**

Tabulka č. 2 - Příznaky syndromu vyhoření u žen

Četnost výskytu	pokaždé	často	občas	málokdy	nikdy
Otázka č. 1	1	5	6	7	1
Otázka č. 2	1	2	8	6	3
Otázka č. 3	1	2	7	7	3
Otázka č. 4	1	6	4	6	3
Otázka č. 5	1	4	6	7	2
Otázka č. 6	5	2	3	5	5
Otázka č. 7	4	5	1	5	5
Otázka č. 8	2	6	5	5	2
Otázka č. 9	2	5	9	3	1
Otázka č. 10	2	5	3	10	0
Otázka č. 11	0	3	5	8	4
Otázka č. 12	0	3	7	7	3
Otázka č. 13	0	4	6	7	3
Otázka č. 14	1	5	2	5	7
<b>Počet odpovědí</b>	<b>21</b>	<b>57</b>	<b>72</b>	<b>88</b>	<b>42</b>
<b>Relativní četnost v %</b>	<b>7.50</b>	<b>20.36</b>	<b>25.71</b>	<b>31.43</b>	<b>15.00</b>

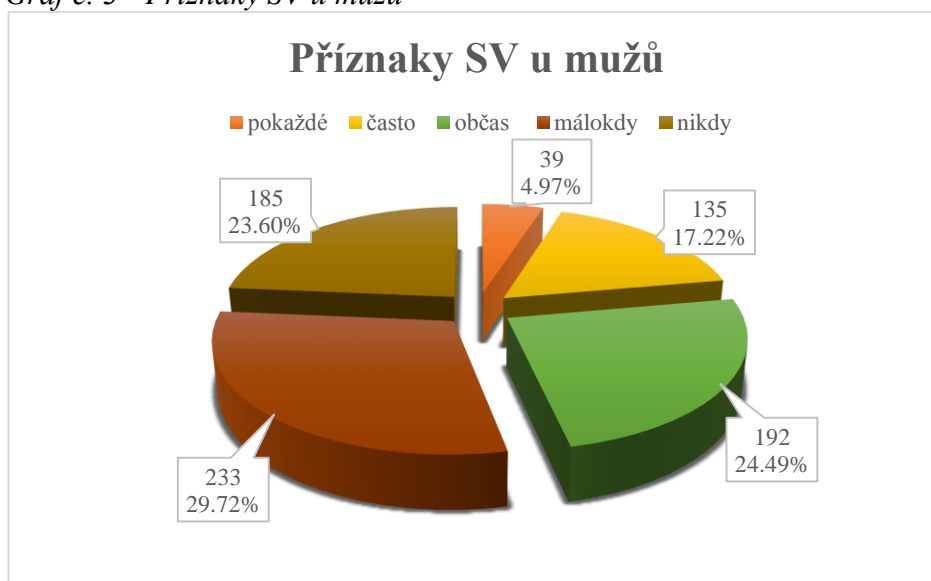
Graf č. 2 - Příznaky SV u žen



Tabulka č. 3 - Příznaky syndromu vyhoření u mužů

Četnost výskytu	pokaždé	často	občas	málokdy	nikdy
Otázka č. 1	2	10	21	16	7
Otázka č. 2	2	8	15	21	10
Otázka č. 3	1	4	14	29	8
Otázka č. 4	2	10	14	15	15
Otázka č. 5	3	8	17	14	14
Otázka č. 6	5	15	16	9	11
Otázka č. 7	15	8	9	13	11
Otázka č. 8	2	14	14	16	10
Otázka č. 9	4	14	13	17	8
Otázka č. 10	0	5	11	16	24
Otázka č. 11	0	9	13	15	19
Otázka č. 12	1	12	8	18	17
Otázka č. 13	1	10	18	16	11
Otázka č. 14	1	8	9	18	20
<b>Počet odpovědí</b>	<b>39</b>	<b>135</b>	<b>192</b>	<b>233</b>	<b>185</b>
<b>Relativní četnost v %</b>	<b>4.97</b>	<b>17.22</b>	<b>24.49</b>	<b>29.72</b>	<b>23.60</b>

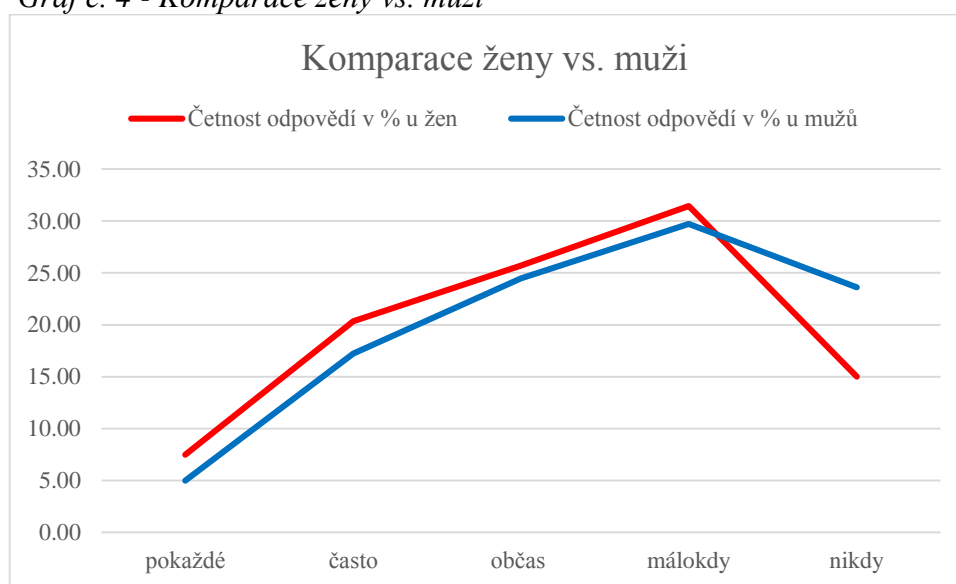
Graf č. 3 - Příznaky SV u mužů



Tabulka č. 4 - Komparace procentuální četnosti odpovědí u žen a mužů

Četnost výskytu	pokaždé	často	občas	málokdy	nikdy
Počet odpovědí ženy	21	57	72	88	42
Četnost odpovědí v % u žen	7.50	20.36	25.71	31.43	15.00
Počet odpovědí muži	39	135	192	233	185
Četnost odpovědí v % u mužů	4.97	17.22	24.49	29.72	23.60

Graf č. 4 - Komparace ženy vs. muži



### Závěr

**H1: Syndromem vyhoření jsou více ohroženi muži než ženy.**

Hypotéza H1 je **falzifikována**, neboť výzkumem bylo prokázáno, že pohlaví respondentů nemá zásadní vliv na četnost výskytu příznaků syndromu vyhoření. Lze tedy konstatovat, že příslušníci i příslušnice Celní správy jsou ohroženi syndromem vyhoření stejnou mírou. Dle výsledků výzkumu je ale patrné, že u žen je míra ohrožení nepatrně nižší. Tento rozdíl lze přičíst menšímu počtu respondentů ženského pohlaví.

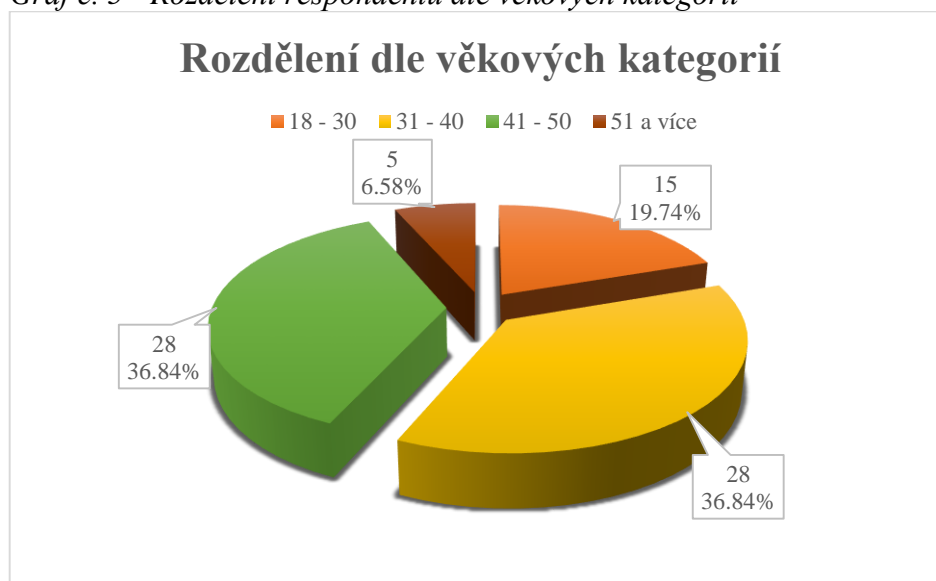
## 6.2 Vyhodnocení výsledků dle věkových kategorií

Pro účely výzkumu byli respondenti rozděleni do 4 věkových kategorií, a to v rozmezí 18 - 30 let, 31 - 40 let, 41 - 50 let a 51 a více. V kategorii 18 - 30 let odpovědělo 15 respondentů, což představuje 19,74 % ze všech respondentů. Nejpočetnější věkové kategorie byly dvě, a to v rozmezí 31 - 40 let a 41 - 50 let. V těchto dvou kategoriích odpovědělo 28 respondentů, což představuje 36,84 %. V poslední kategorii 51 a více let odpovědělo celkem 5 respondentů, což představuje 6,58% z celkového počtu.

Tabulka č. 5 - Rozdělení respondentů dle věkových kategorií

Věková kategorie	18 - 30	31 - 40	41 - 50	51 a více
Počet respondentů	15	28	28	5
Relativní četnost v %	19.74	36.84	36.84	6.58

Graf č. 5 - Rozdělení respondentů dle věkových kategorií

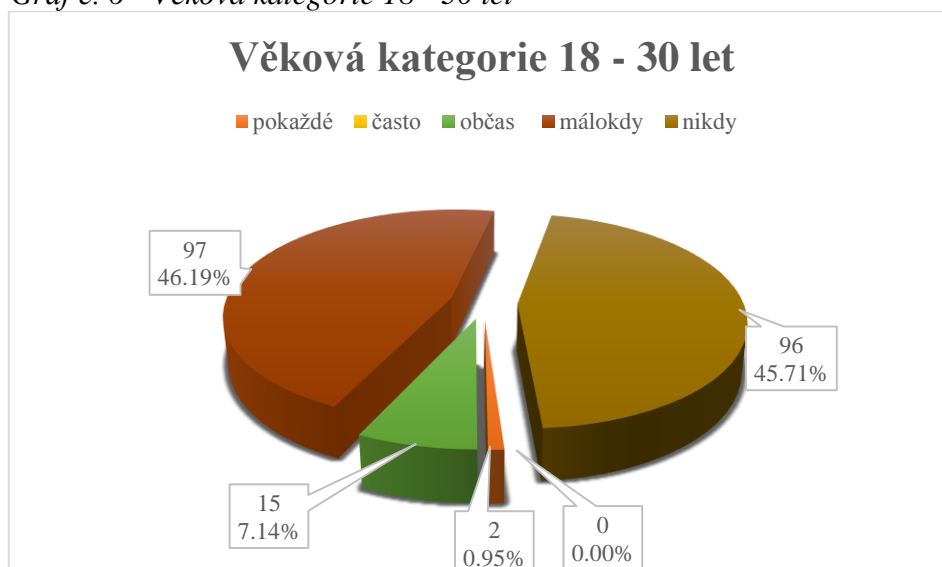


**Vyhodnocení škálových otázek souvisejících s projevy syndromu vyhoření**

Tabulka č. 6 - Věková kategorie 18 - 30 let

Četnost výskytu	pokaždé	často	občas	málokdy	nikdy
Otázka č. 1	0	0	1	9	5
Otázka č. 2	0	0	2	7	6
Otázka č. 3	0	0	0	11	4
Otázka č. 4	0	0	1	6	8
Otázka č. 5	0	0	2	8	5
Otázka č. 6	0	0	1	5	9
Otázka č. 7	2	0	1	5	7
Otázka č. 8	0	0	0	8	7
Otázka č. 9	0	0	1	11	3
Otázka č. 10	0	0	1	4	10
Otázka č. 11	0	0	1	4	10
Otázka č. 12	0	0	0	10	5
Otázka č. 13	0	0	3	7	5
Otázka č. 14	0	0	1	2	12
<b>Počet odpovědí</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>97</b>	<b>96</b>
<b>Relativní četnost v %</b>	<b>0.95</b>	<b>0.00</b>	<b>7.14</b>	<b>46.19</b>	<b>45.71</b>

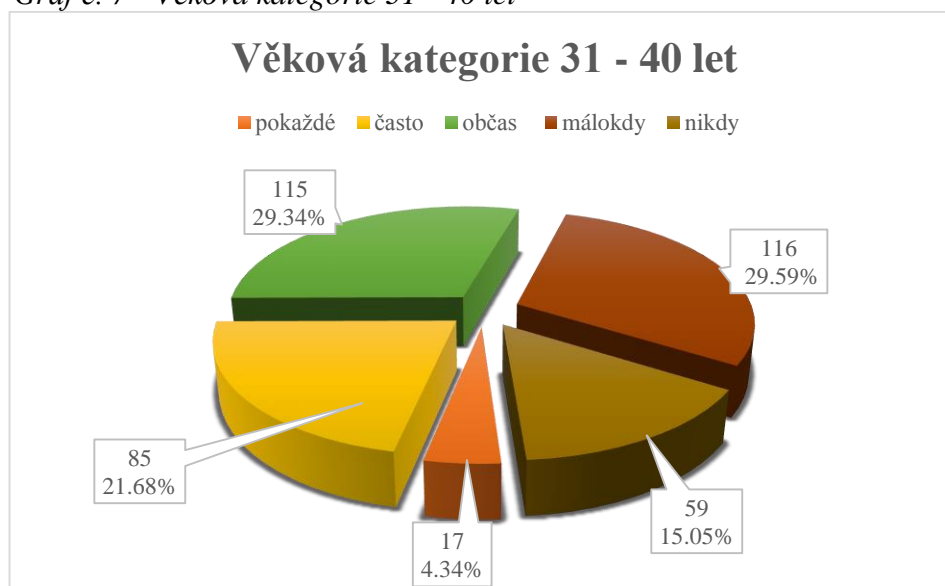
Graf č. 6 - Věková kategorie 18 - 30 let



Tabulka č. 7 - Věková kategorie 31 - 40 let

Kategorie 31 - 40 let	pokaždé	často	občas	málokdy	nikdy
Otázka č. 1	1	6	12	7	2
Otázka č. 2	1	4	10	11	2
Otázka č. 3	0	3	9	13	3
Otázka č. 4	0	8	6	9	5
Otázka č. 5	0	5	11	6	6
Otázka č. 6	4	6	9	5	4
Otázka č. 7	6	6	4	7	5
Otázka č. 8	2	8	10	6	2
Otázka č. 9	3	8	10	4	3
Otázka č. 10	0	7	3	13	5
Otázka č. 11	0	6	6	12	4
Otázka č. 12	0	5	10	6	7
Otázka č. 13	0	5	12	9	2
Otázka č. 14	0	8	3	8	9
<b>Počet odpovědí</b>	<b>17</b>	<b>85</b>	<b>115</b>	<b>116</b>	<b>59</b>
<b>Relativní četnost v %</b>	<b>4.34</b>	<b>21.68</b>	<b>29.34</b>	<b>29.59</b>	<b>15.05</b>

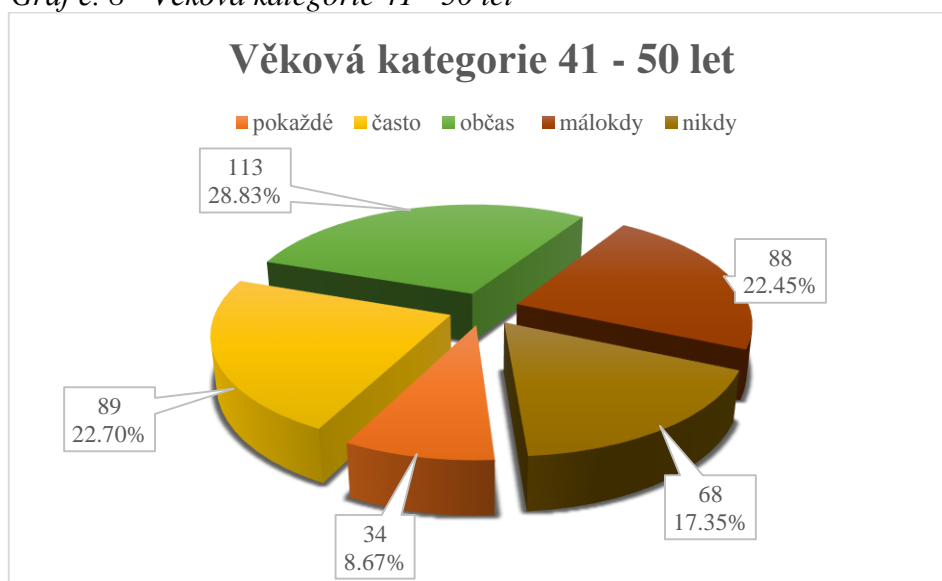
Graf č. 7 - Věková kategorie 31 - 40 let



Tabulka č. 8 - Věková kategorie 41 - 50 let

Kategorie 41 - 50 let	pokaždé	často	občas	málokdy	nikdy
Otázka č. 1	1	8	13	4	2
Otázka č. 2	1	5	10	7	5
Otázka č. 3	1	2	11	10	4
Otázka č. 4	3	6	9	5	5
Otázka č. 5	4	5	8	7	4
Otázka č. 6	4	9	8	4	3
Otázka č. 7	10	6	2	6	4
Otázka č. 8	2	10	7	6	3
Otázka č. 9	3	9	9	5	2
Otázka č. 10	1	3	9	8	7
Otázka č. 11	0	5	10	5	8
Otázka č. 12	1	9	4	7	7
Otázka č. 13	1	8	7	4	8
Otázka č. 14	2	4	6	10	6
<b>Počet odpovědí</b>	<b>34</b>	<b>89</b>	<b>113</b>	<b>88</b>	<b>68</b>
<b>Relativní četnost v %</b>	<b>8.67</b>	<b>22.70</b>	<b>28.83</b>	<b>22.45</b>	<b>17.35</b>

Graf č. 8 - Věková kategorie 41 - 50 let



Tabulka č. 9 - Věková kategorie 51 a více let

Četnost výskytu	pokaždé	často	občas	málokdy	nikdy
Otázka č. 1	1	1	1	2	0
Otázka č. 2	1	1	0	3	0
Otázka č. 3	1	1	1	2	0
Otázka č. 4	0	2	2	1	0
Otázka č. 5	0	2	2	0	1
Otázka č. 6	2	2	1	0	0
Otázka č. 7	1	1	2	1	0
Otázka č. 8	0	2	1	2	0
Otázka č. 9	0	2	2	0	1
Otázka č. 10	1	0	1	1	2
Otázka č. 11	0	1	1	2	1
Otázka č. 12	0	1	1	2	1
Otázka č. 13	0	1	2	2	0
Otázka č. 14	0	1	1	3	0
<b>Počet odpovědí</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>6</b>
<b>Relativní četnost v %</b>	<b>10.00</b>	<b>25.71</b>	<b>25.71</b>	<b>30.00</b>	<b>8.57</b>

Graf č. 9 - Věková kategorie 51 a více let

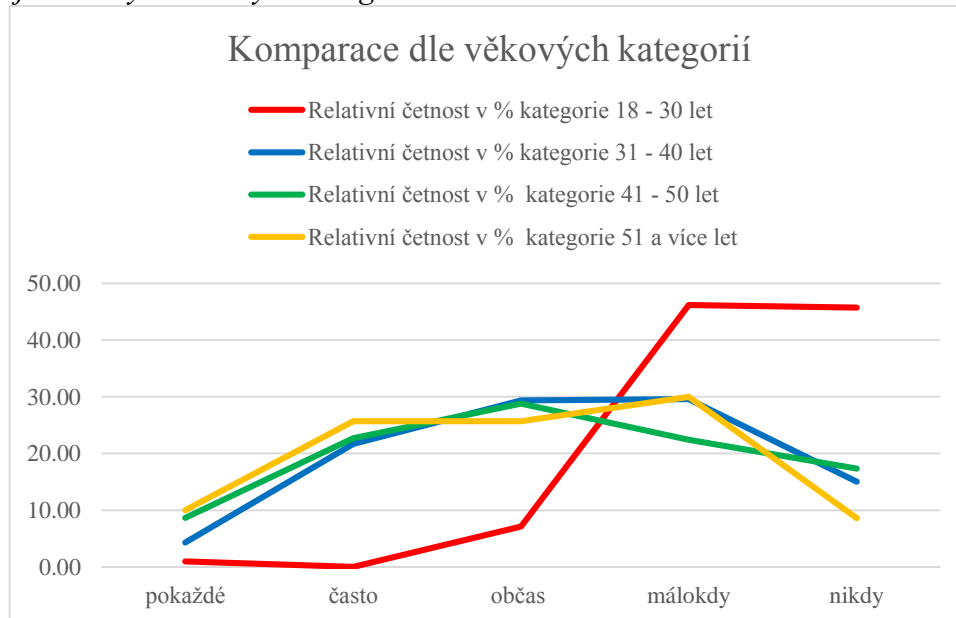




Tabulka č. 10 - Komparace četnosti výskytu příznaků syndromu vyhoření dle jednotlivých věkových kategorií

Četnost výskytu	pokaždé	často	občas	málokdy	nikdy
<b>Počet odpovědí v kategorii 18 - 30 let</b>	2	0	15	97	96
<b>Relativní četnost v % kategorie 18 - 30 let</b>	0.95	0.00	7.14	46.19	45.71
<b>Počet odpovědí v kategorii 31 - 40 let</b>	17	85	115	116	59
<b>Relativní četnost v % kategorie 31 - 40 let</b>	4.34	21.68	29.34	29.59	15.05
<b>Počet odpovědí v kategorii 41 - 50 let</b>	34	89	113	88	68
<b>Relativní četnost v % kategorie 41 - 50 let</b>	8.67	22.70	28.83	22.45	17.35
<b>Počet odpovědí v kategorii 51 a více let</b>	7	18	18	21	6
<b>Relativní četnost v % kategorie 51 a více let</b>	10.00	25.71	25.71	30.00	8.57

Graf č. 10 - Komparace četnosti výskytu příznaků syndromu vyhoření dle jednotlivých věkových kategorií



## Závěr

### **H2: Fyzický věk příslušníka má vliv na vznik syndromu vyhoření.**

Hypotéza H2 je **verifikována**, neboť výzkumem bylo zjištěno, že věk respondentů má vliv na výskyt příznaků syndromu vyhoření. Nejmarkantnější rozdíl vznikl mezi věkovou kategorií 18 - 30 let v porovnání s ostatními věkovými kategoriemi. Tento výsledek lze přičíst skutečnosti, že mladí lidé jsou ještě plni elánu a problémy, související s prací si moc nepřipouští.

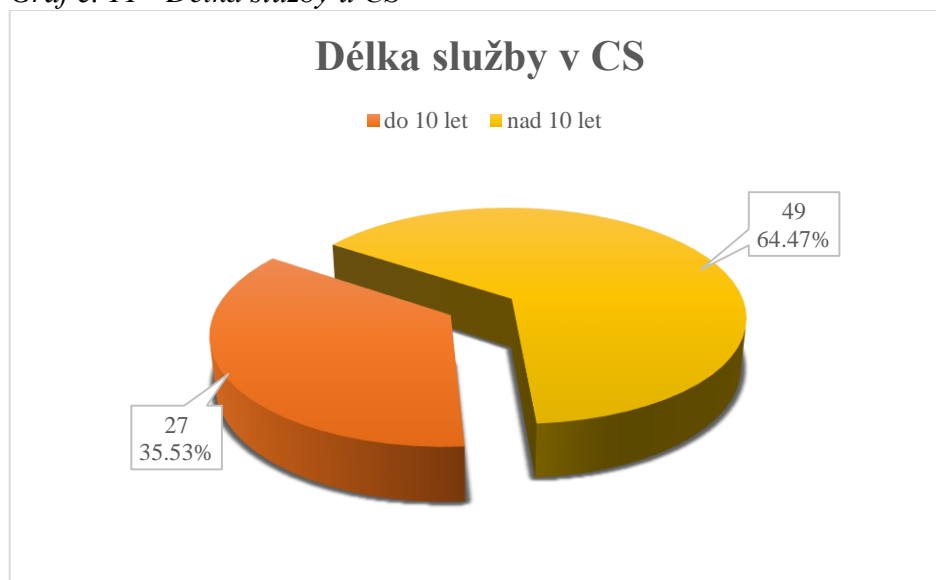
### **6.3 Vyhodnocení výsledků dle délky služby u celní správy**

V této části dotazníku odpovědělo 27 respondentů (35,53%) v kategorii do 10 let a 49 respondentů (64,47%) v kategorii nad 10 let.

*Tabulka č. 11 - Rozdělení dle délky služby*

Délka služby v CS	do 10 let	nad 10 let
Počet	27	49
Relativní četnost v %	35.53	64.47

*Graf č. 11 - Délka služby u CS*

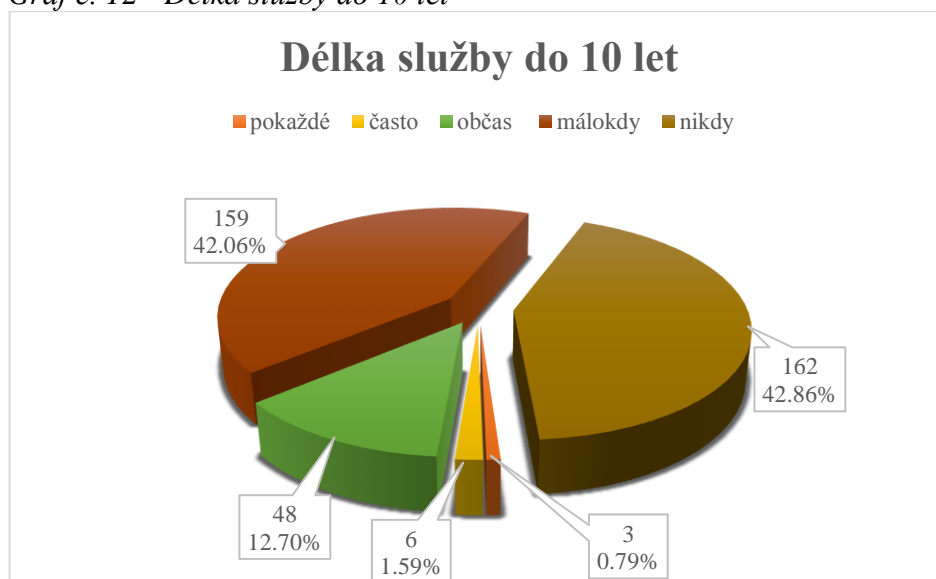


**Vyhodnocení škálových otázek souvisejících s projevy syndromu vyhoření**

Tabulka č. 12 - Délka služby do 10 let

Četnost výskytu	pokaždé	často	občas	málokdy	nikdy
Otázka č. 1	0	0	4	15	8
Otázka č. 2	0	0	6	11	10
Otázka č. 3	0	0	2	17	8
Otázka č. 4	0	0	2	10	15
Otázka č. 5	0	0	4	11	12
Otázka č. 6	0	2	5	7	13
Otázka č. 7	3	1	3	11	9
Otázka č. 8	0	0	4	11	12
Otázka č. 9	0	2	3	16	6
Otázka č. 10	0	0	1	11	15
Otázka č. 11	0	1	3	9	14
Otázka č. 12	0	0	1	14	12
Otázka č. 13	0	0	8	10	9
Otázka č. 14	0	0	2	6	19
<b>Počet odpovědí</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>48</b>	<b>159</b>	<b>162</b>
<b>Relativní četnost v %</b>	<b>0.79</b>	<b>1.59</b>	<b>12.70</b>	<b>42.06</b>	<b>42.86</b>

Graf č. 12 - Délka služby do 10 let



Tabulka č. 13 - Délka služby nad 10 let

Četnost výskytu	pokaždé	často	občas	málokdy	nikdy
Otázka č. 1	3	15	23	8	0
Otázka č. 2	3	10	17	16	3
Otázka č. 3	2	6	19	19	3
Otázka č. 4	3	16	16	11	3
Otázka č. 5	4	12	19	10	4
Otázka č. 6	10	15	14	7	3
Otázka č. 7	16	12	6	8	7
Otázka č. 8	4	20	14	11	0
Otázka č. 9	6	17	19	4	3
Otázka č. 10	2	10	13	15	9
Otázka č. 11	0	11	15	14	9
Otázka č. 12	1	15	14	11	8
Otázka č. 13	1	14	16	13	5
Otázka č. 14	2	13	9	17	8
<b>Počet odpovědí</b>	<b>57</b>	<b>186</b>	<b>214</b>	<b>164</b>	<b>65</b>
<b>Relativní četnost v %</b>	<b>8.31</b>	<b>27.11</b>	<b>31.20</b>	<b>23.91</b>	<b>9.48</b>

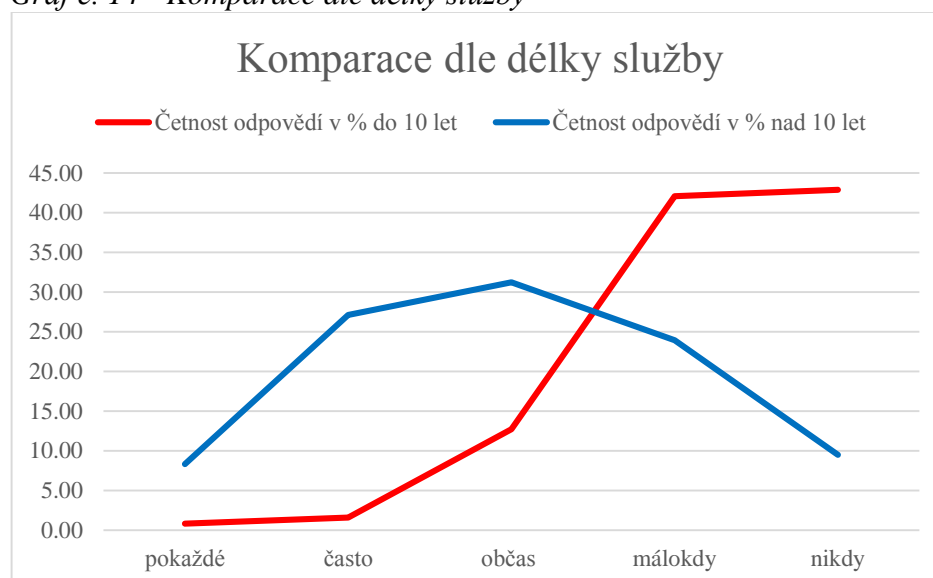
Graf č. 13 - Délka služby nad 10 let



Tabulka č. 14 - Komparace dle délky služby

Četnost výskytu	pokaždé	často	občas	málokdy	nikdy
Délka služby do 10 let	3	6	48	159	162
Četnost odpovědí v % do 10 let	0.79	1.59	12.70	42.06	42.86
Délka služby nad 10 let	57	186	214	164	65
Četnost odpovědí v % nad 10 let	8.31	27.11	31.20	23.91	9.48

Graf č. 14 - Komparace dle délky služby



## Závěr

**H3: Po deseti letech služby u celní správy dochází u příslušníků k příznakům syndromu vyhoření častěji, než do deseti let služby.**

Hypotéza H3 je **verifikována**, neboť z výsledků výzkumu je patrné, že u příslušníků, kteří pracují u celní správy déle, než 10 let se projevují příznaky syndromu vyhoření, zatím co u příslušníků, pracujících u celní správy méně než 10 let jsou příznaky syndromu vyhoření pouze nepatrné. Lze tedy konstatovat, že délka služby má statisticky významný vliv na výskyt příznaků syndromu vyhoření.

## 6.4 Vyhodnocení výsledků dle výkonu služby u Celní správy

V této části výzkumu odpovědělo 39 respondentů (51,32%) v kategorii s místem výkonu v kanceláři a 37 respondentů (48,68%) v kategorii s místem výkonu v terénu. Pojmem výkon služby „v terénu“ jsou myšleny činnosti vykonávané příslušníky mimo úřední budovy celní správy např. kontrola výkonového zpoplatnění, výkon mobilního dohledu, pátrací činnost, kontrola zaměstnávání cizinců apod.

Tabulka č. 15 - Místo výkonu služby

Místo výkonu služby v CS	v kanceláři	v terénu
Počet	39	37
Relativní četnost v %	51.32	48.68

Graf č. 15 - Místo výkonu služby v CS

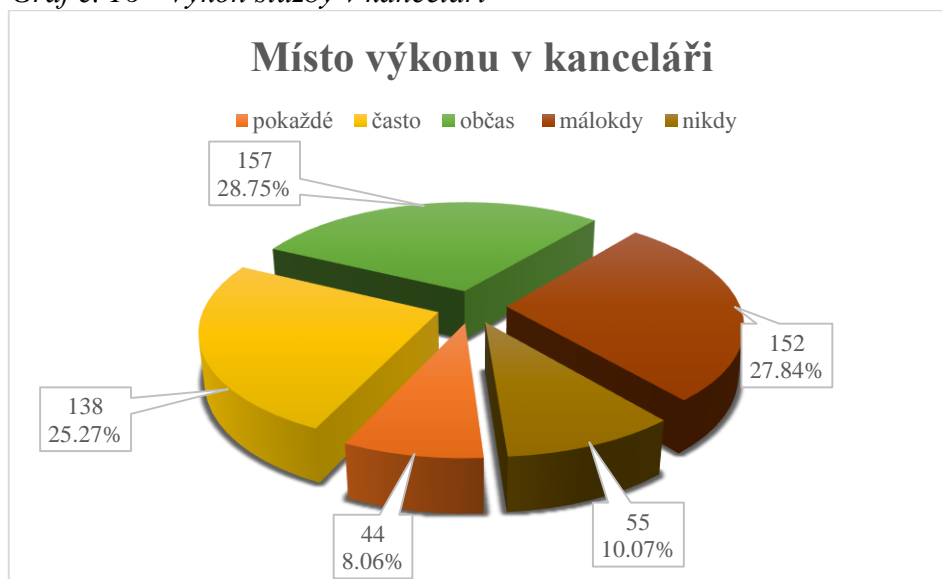


**Vyhodnocení škálových otázek souvisejících s projevem syndromu vyhoření**

Tabulka č. 16 - Místo výkonu služby v kanceláři

Četnost výskytu	pokaždé	často	občas	málokdy	nikdy
Otázka č. 1	1	11	16	11	0
Otázka č. 2	2	7	16	12	2
Otázka č. 3	2	6	14	15	2
Otázka č. 4	3	12	9	11	4
Otázka č. 5	3	11	10	12	3
Otázka č. 6	9	8	9	8	5
Otázka č. 7	13	5	5	7	9
Otázka č. 8	3	16	9	10	1
Otázka č. 9	4	12	15	7	1
Otázka č. 10	2	9	10	12	6
Otázka č. 11	0	10	10	13	6
Otázka č. 12	0	13	9	12	5
Otázka č. 13	1	8	18	10	2
Otázka č. 14	1	10	7	12	9
<b>Počet odpovědí</b>	<b>44</b>	<b>138</b>	<b>157</b>	<b>152</b>	<b>55</b>
<b>Relativní četnost v %</b>	<b>8.06</b>	<b>25.27</b>	<b>28.75</b>	<b>27.84</b>	<b>10.07</b>

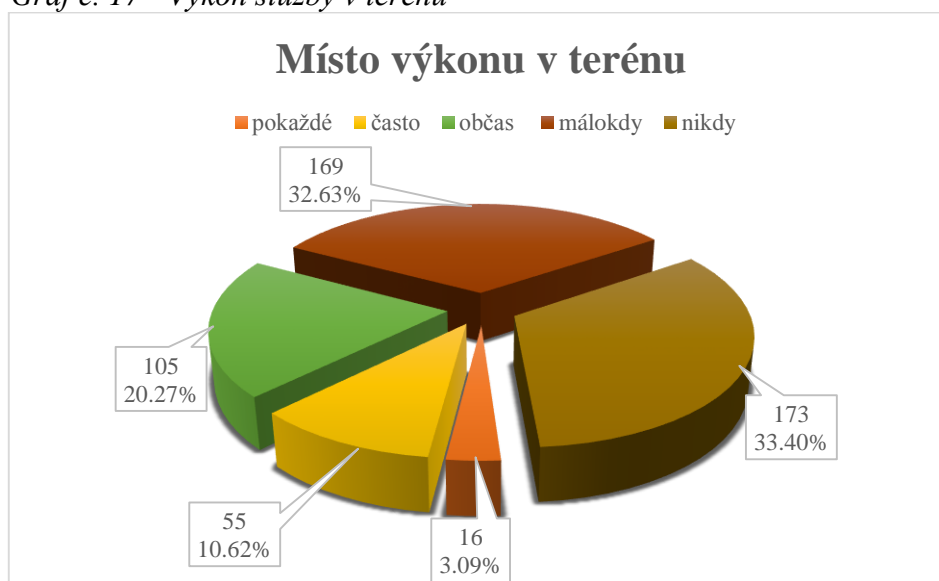
Graf č. 16 - Výkon služby v kanceláři



Tabulka č. 17 - Místo výkonu služby v terénu

Četnost výskytu	pokaždé	často	občas	málokdy	nikdy
Otázka č. 1	2	4	11	12	8
Otázka č. 2	1	3	7	15	11
Otázka č. 3	0	0	8	20	9
Otázka č. 4	0	4	9	10	14
Otázka č. 5	1	1	13	9	13
Otázka č. 6	1	9	10	6	11
Otázka č. 7	6	8	4	12	7
Otázka č. 8	1	4	9	12	11
Otázka č. 9	2	7	7	13	8
Otázka č. 10	0	1	4	14	18
Otázka č. 11	0	2	8	10	17
Otázka č. 12	1	2	6	13	15
Otázka č. 13	0	7	5	12	13
Otázka č. 14	1	3	4	11	18
<b>Počet odpovědí</b>	<b>16</b>	<b>55</b>	<b>105</b>	<b>169</b>	<b>173</b>
<b>Relativní četnost v %</b>	<b>3.09</b>	<b>10.62</b>	<b>20.27</b>	<b>32.63</b>	<b>33.40</b>

Graf č. 17 - Výkon služby v terénu

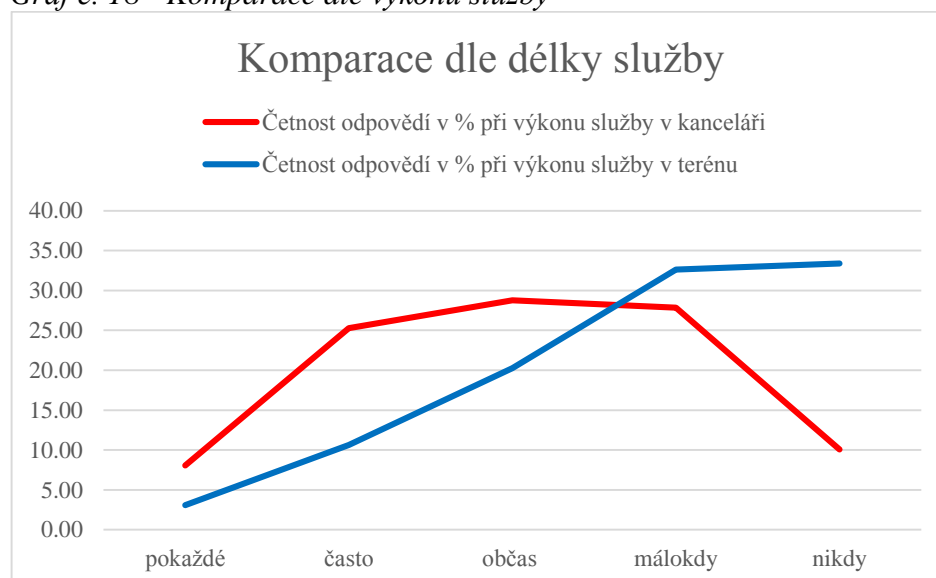




Tabulka č. 18 - Komparace dle místa výkonu služby

Četnost výskytu	pokaždé	často	občas	málokdy	nikdy
Výkon služby v kanceláři	44	138	157	152	55
Četnost odpovědí v % při výkonu služby v kanceláři	8.06	25.27	28.75	27.84	10.07
Výkon služby v terénu	16	55	105	169	173
Četnost odpovědí v % při výkonu služby v terénu	3.09	10.62	20.27	32.63	33.40

Graf č. 18 - Komparace dle výkonu služby



## Závěr

**H4: Syndrom vyhoření postihuje častěji příslušníky zařazené na odděleních s větším stupněm rizika ohrožení zdraví a života.**

Hypotéza H4 je **falzifikována**. Dle výsledků výzkumu lze konstatovat, že příslušníci zařazení na oddělení s větším stupněm ohrožení života a zdraví jsou méně ohroženi syndromem vyhoření. Tuto skutečnost lze přičíst tomu, že stresující faktory u nich působí nárazově a nepravidelně. Příslušníci s výkonem služby v terénu sice mohou být ohroženi na životě a zdraví, ale díky kvalitnímu výcviku a školení tento stresující faktor zvládají. Naproti tomu na příslušníky s místem výkonu služby v kancelářích působí stresující faktory dlouhodobě. Jedná se o velké množství úkolů, které musí být splněny v daném termínu, což vyvolává dlouhodobý stres.

## ZÁVĚR

Syndrom vyhoření ohrožuje převážně pracovníky v pomáhajících profesích, nicméně vyskytuje se i v jiných profesích, hlavně tam, kde dochází k sociálním interakcím mezi zaměstnanci a jejich „klienty“. Jednou z těchto profesí je i práce celníka a i z tohoto důvodu jsem si vybral jako téma diplomové práce Syndrom vyhoření u příslušníků celní správy.

Diplomová práce je rozdělena na 2 části a to část teoretickou a část empirickou. Teoretická část se zabývá syndromem vyhoření za pohledu studia odborné literatury a deskripcí vzniku syndromu vyhoření, jeho příznaků, příčin a jeho fází. Taktéž popisuje způsob prevence a stresující faktory, které mohou vést ke vzniku syndromu vyhoření.

Empirická část se je věnována výzkumu syndromu vyhoření u příslušníků Celní správy ČR. Tento výzkum byl prováděn u příslušníků celní správy, konkrétně na různých pracovištích Celního úřadu pro Jihomoravský kraj. Byl prováděn formou dotazníkového šetření, kdy bylo osloveno 100 příslušníků. Respondenti byli vybráni záměrně, napříč věkovým spektrem, pracovním zařazením, délkou služby a bez rozdílu pohlaví. Během výzkumu se mi vrátilo celkem 76 vyplněných dotazníků, jejichž výsledky byly dále statisticky zpracovány a interpretovány. Byly stanoveny 4 základní hypotézy, přičemž výzkumem byly 2 hypotézy verifikovány a 2 falzifikovány. Výzkumem bylo zjištěno, že na míru vzniku syndromu vyhoření má vliv věk respondenta a délka výkonu služby, a že naopak nemá vliv pohlaví respondenta a místo jeho služebního zařazení. Podrobné číselně a graficky vyjádřené výsledky výzkumu i s vyhodnocením jsou uvedeny v kapitole 6 Výsledky výzkumu.

V Celní správě ČR doposud neprobíhal žádný oficiální výzkum, zabývající se problematikou syndromu vyhoření, prováděný například specializovaným psychologickým pracovištěm Generálního ředitelství cel. Nicméně existuje několik odborných prací na podobné téma. Tyto práce se zabývají syndromem vyhoření u příslušníků celní správy a policistů. Z výsledků výzkumu, publikovaného v těchto pracích lze konstatovat, že na syndrom vyhoření má vliv délka praxe, což výzkum této práce potvrdil. Další faktory, zkoumané v mé práci nebyly v ostatních pracích zkoumány.

Výsledky výzkumu mohou být ovlivněny skrytými faktory. Každý respondent je individuum, které řeší osobní životní problémy a tato skutečnost se samozřejmě promítá i do výsledků výzkumu.

Jelikož výzkumem bylo prokázáno, že příslušníci celní správy (některé skupiny), jsou ohroženy syndromem vyhoření lze doporučit, aby se touto problematikou začala celní správa zabývat. *Lze doporučit provedení rozsáhlého výzkumu mezi příslušníky celní správy se zaměřením na identifikaci těchto faktorů a v rámci prevence se snažit tyto ohrožující faktory eliminovat.*

Za cíl této práce jsem si zvolil zjištění souvislostí mezi mírou ohrožení příslušníků celní správy syndromem vyhoření v souvislosti s pohlavím, délkou praxe u celní správy, fyzickým věkem a místem výkonu služby. Na základě výsledků prováděného výzkumu lze konstatovat, že cíle bylo dosaženo.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] BARTOŠEK, Julius. *O duševním zdraví*. 1. vyd. Praha: Práce, 1968, 124 s., ISBN neuvedeno
- [2] ČÁP, Jan a Zdeněk DYTRYCH. *Utváření osobnosti v náročných životních situacích*. 1.vyd. Praha: SPN, 1968, 118 s., ISBN neuvedeno
- [3] FRITZ, Hannelore. *Spokojeně v zaměstnání*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2006, 199 s. ISBN 8073671131.
- [4] GEISSELHART, Roland R a Christiane HOFMANN-BURKART. *Zvítězte nad stresem*. 1. vyd. Překlad Iva Michňová. Praha: Grada, 2006, 102 s. Poradce pro praxi. ISBN 802471518x.
- [5] HARTL, Pavel. *Stručný psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004, 311 s. ISBN 8071788031.
- [6] HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000, 774 s. ISBN 80-7178-303-x.
- [7] HENNIG, Claudius a Gustav KELLER. *Antistresový program pro učitele: projevy, příčiny a způsoby překonání stresu z povolání*. 1. vyd. Překlad Jitka Vrátilová. Praha: Portál, 1996, 99 s. Pedagogická praxe. ISBN 80-717-8093-6.
- [8] HILTON, Jonathan. *Jak překonat stres: doma, v zaměstnání i na cestách: praktický obrazový průvodce*. 1. české vyd. Praha: Svojtka & Co., c2008, 142 s. ISBN 978-80-256-0092-4.
- [9] HLADKÝ, Aleš a Zdeňka ŽIDKOVÁ. *Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže: metodická příručka*. 1. vyd. Překlad Jitka Vrátilová. Praha: Karolinum, 1996, 78 s. Pedagogická praxe. ISBN 80-718-4890-5.
- [10] JEKLOVÁ, Marta a Eva REITMAYEROVÁ. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, 32 s. ISBN 80-86991-74-1.
- [11] JOHN, Friedel a Gabriele PETERS-KÜHLINGER. *Jak úspěšně zvládnout tlak a stres v práci*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, 102 s. Poradce pro praxi. ISBN 8024715171.
- [12] JOSHI, Vinay. *Stres a zdraví*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 156 s. Rádci pro zdraví. ISBN 9788073672119.

- [13] KALLWASS, Angelika. *Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě*. Vyd. 1. Překlad Petr Babka. Praha: Portál, 2007, 139 s. ISBN 9788073672997.
- [14] 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.
- [15] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Hořet, ale nevyhořet*. 2., přeprac. vyd., V KNA 1. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2012, 175 s. Orientace (Karmelitánské nakladatelství), sv. 42. ISBN 9788071955733.
- [16] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1998, 131 s. Psychologie pro každého. ISBN 8071695513.
- [17] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. 1.vyd. Praha: Svoboda, 1988, 235 s., ISBN neuvedeno
- [18] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat depresi*. 2., rozš. vyd. Praha: Grada, 2003, 176 s. Psychologie pro každého. ISBN 8024705753.
- [19] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Avicenum, 1994, 190 s. ISBN 8071691216.
- [20] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Pozitivní psychologie*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004, 195 s. Psychologie (Portál). ISBN 807178835x.
- [21] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 279 s. ISBN 8071785512.
- [22] LAZARUS, Arnold A a Clifford N LAZARUS. *101 strategií jak se nezbláznit v šíleném světě*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004, 175 s. ISBN 8071788341.
- [23] MELGOSA, Julián. *Zvládni svůj stres!: kniha o duševním zdraví*. Vyd. 1. Překlad Milan Hlouch. Praha: Advent-Orion, 1997, 190 s. Život a zdraví. ISBN 8071722405.
- [24] MINIRTH, Frank B. *Jak překonat vyhoření: naučte se rozpoznávat, chápat a zvládat stres*. 1. vyd. Praha: Návrat domů, 2011, 138 s. ISBN 9788072552528.
- [25] RUSH, Myron D. *Syndrom vyhoření*. 1. vyd. Překlad Miroslava Čejková. Praha: Návrat domů, 2003, 129 s. Moudrost do kapsy, sv. 2. ISBN 8072550748.

- [26] MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 380 s. ISBN 8071785482.
- [27] MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 287 s. ISBN 8071785490.
- [28] MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 183 s. ISBN 9788073673109.
- [29] MÍČEK, Libor. *Psychohygienu*. Praha, 1970.
- [30] NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. 2., rozš. vyd., v Akademii vyd. 1., (1. vyd. v nakl. Vodnář, 1995, pod názvem Lexikon psychologie). Praha: Academia, 1997, 437 s. ISBN 8020006257.
- [31] NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace lidského chování*. Vyd. 1. Praha: Academia, 1996, 270 s. ISBN 8020005927.
- [32] NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie téměř pro každého*. Vyd. 1. Praha: Academia, 2004, 318 s. ISBN 8020011986.
- [33] NÝVLTOVÁ, Václava a Zdeňka ŽIDKOVÁ. *Psychopatologie pro speciální pedagogii: metodická příručka*. Vyd. 1. Překlad Jitka Vrátilová. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008, 228 s. Pedagogická praxe. ISBN 978-808-6723-488.
- [34] PINES, Ayala M a Elliot ARONSON. *Career burnout: causes and cures*. New York: Free Press, c1988, xiv, 257 s. ISBN 0-02-925353-5.
- [35] POTTER, Beverly A. *Jak se bránit pracovnímu vyčerpání: "pracovní vyhoření" - příčiny a východiska*. Vyd. 1. V Olomouci: Votobia, 1997, 259 s. ISBN 80-719-8211-3.
- [36] PRAŠKO, Ján. *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003, 201 s. ISBN 8024701855.
- [37] PRŮCHA, Jan, Eliška WALTEROVÁ a Jiří MAREŠ. *Pedagogický slovník*. 4., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2003, 322 s. ISBN 80-7178-772-8.
- [38] RADVAN, Eduard a Michal VAVŘÍK. *Metodika psaní odborného textu a výzkum v sociálních vědách*. Brno: Institut mezioborových studií, 2009.
- [39] ŘEHOŘ, Antonín. *Metodologie I*. Brno: Institut mezioborových studií, 2009.
- [40] SLEZÁČKOVÁ, Alena. *Průvodce pozitivní psychologií: nové přístupy, aktuální poznatky, praktické aplikace*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012, 304 s. Psyché (Grada). ISBN 9788024735078.

- [41] STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Překlad Natalie Vrajobá. Praha: Grada, 2010, 103 s. Poradce pro praxi. ISBN 9788024735535.
- [42] ŠVINGALOVÁ, Dana. *Stres a "vyhoření" u profesionálů pracujících s lidmi*. Vyd. 1. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2006, 82 s. ISBN 80-737-2105-8.

### **Internetové odkazy**

<http://www.spektrumzdravi.cz/hrozi-vam-syndrom-vyhoreni-otestujte-se> (26.2.2015)

<http://www.celnisprava.cz/cz/o-nas/kompetence/Stranky/default.aspx> (28.2.2015)

<http://www.celnisprava.cz/cz/Stranky/default.aspx> (28.2.2015)

### **Legislativa**

Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů.

Vnitřní pokyn č. 27/2013: Organizace a provádění lékařských prohlídek v rámci pracovně-lékařských služeb v Celní správě České republiky. Praha, 2013

## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

CS	Celní správa.
ČR	Česká republika.
EU	Evropská unie
SV	Syndrom vyhoření



**SEZNAM TABULEK**

Tabulka č. 1 - Pohlaví respondentů .....	40
Tabulka č. 2 - Příznaky syndromu vyhoření u žen .....	41
Tabulka č. 3 - Příznaky syndromu vyhoření u mužů .....	42
Tabulka č. 4 - Komparace procentuální četnosti odpovědí u žen a mužů .....	43
Tabulka č. 5 - Rozdělení respondentů dle věkových kategorií.....	44
Tabulka č. 6 - Věková kategorie 18 - 30 let.....	45
Tabulka č. 7 - Věková kategorie 31 - 40 let.....	46
Tabulka č. 8 - Věková kategorie 41 - 50 let.....	47
Tabulka č. 9 - Věková kategorie 51 a více let .....	48
Tabulka č. 10 - Komparace četnosti výskytu příznaků syndromu vyhoření dle jednotlivých věkových kategorií.....	49
Tabulka č. 11 - Rozdělení dle délky služby.....	50
Tabulka č. 12 - Délka služby do 10 let .....	51
Tabulka č. 13 - Délka služby nad 10 let .....	52
Tabulka č. 14 - Komparace dle délky služby.....	53
Tabulka č. 15 - Místo výkonu služby .....	54
Tabulka č. 16 - Místo výkonu služby v kanceláři.....	55
Tabulka č. 17 - Místo výkonu služby v terénu .....	56
Tabulka č. 18 - Komparace dle místa výkonu služby.....	57

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha P I: DOTAZNÍK A

Příloha P II DOTAZNÍK B

Příloha P III DOTAZNÍK K PROVÁDĚNÉMU VÝZKUMU

## **PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK A**

ORIENTAČNÍ DOTAZNÍK autoři D. Hawkins, F. Minirth, P. Maier a Ch. Thurtman přepis dle Křivohlavý (1998)

Pokuste se na následující soubor otázek a tvrzení odpovědět buď „ano“ (vyjádřit tím svůj souhlas s daným tvrzením) nebo „ne“ (vyjádřit nesouhlas s danou výpovědí).

1. Čím dále, tím více poznávám, že se nemohu dočkat konce pracovní doby, abych mohl práci opustit a jít domů.
2. Zdá se mi, že v poslední době nic nedělám tak dobře, jak to dělat mám.
3. Snadněji nyní ztrácím klid, nežli jsem ho ztrácel dříve.
4. Častěji myslím na to, změnit práci (pracoviště, zaměstnání atp.)
5. V poslední době jsem stále cyničtější a mám negativnější postoj ke všemu, co se děje.
6. Mám stále častěji bolesti hlavy nebo bolesti hlavy trvají nyní déle. Mám bolesti v kříži nebo jiné tělesné příznaky toho, že mi není dobře.
7. Často se mi zdá, že nikomu kolem mne o nic nejde a cítím se beznadějně.
8. Častěji se nyní napiji alkoholu, aby mi bylo lépe a (nebo) беру si prášky na spaní či na „dobře“ či na uklidnění, abych zvládl každodenní drobné stresové situace.
9. Zdá se mi, že již nemám tolik nadšení a energie, kolik jsem dříve měl. Cítím se stále vyčerpán a unaven.
10. Cítím nyní příliš velkou odpovědnost, tlak a napětí v práci.
11. Má paměť není již taková, jaká dříve byla.
12. Nejsem s to soustředit se na práci, jak jsem se na práci dříve soustřeďoval.
13. Moc dobře nespím.
14. Má chuť k jídlu se poslední době zhoršila nebo naopak se mi zdá, že nyní jím více, nežli jsem dříve jedl.
15. Cítím, že jsem ztratil iluze, pocit'uji nedostatek něčeho, pro co bych se mohl nadchnout.
16. V práci mi to nyní tak moc nejde jako dříve. Nedá se to dělat co nejlíp, jak jsem byl zvyklý a nedá se toho udělat co nejvíce.

17. Cítím se jako „chyby v úkolu“, když myslím na to, co v práci dělám. Zdá se mi, že vše, co tam dělám, za moc (za nic) nestojí.
18. Obtížněji, nežli tomu bylo dříve, se mi dělá jakékoliv rozhodnutí (těžko se rozhoduji).
19. Zjišťuji, že v práci toho udělám nyní méně, nežli jsem toho udělal dříve. Zjišťuji i to, že to, co nyní dělám, nedělám tak dobře, jak jsem to dělal dříve.
20. Často se ptám sám sebe: „Co se namáháš? Vždyť to všechno je přece k ničemu.“
21. Zdá se mi, že nejsem moc ceněn a odměňován za vše, co jsem udělal.
22. Cítím se bezmocný a nevím, jak se dostat z problémů, které mám.
23. Lidé mi říkají, že s ohledem na práci, kterou dělám, jsem v jádru idealista (snažím se dosáhnout něčeho, co neexistuje).
24. Domnívám se, že má kariéra dosáhla mrtvého bodu.

## PŘÍLOHA P II DOTAZNÍK B

### Dotazník BM

Autoři: Ayala Pinesová, Elliott Aronson

Jak často se u vás vyskytují níže popsané pocity a zkušenosti? Upřímně odpovězte za použití následujícího odstupňování (svým odpovědím přiřaďte odpovídající číselné hodnoty):

1 ..... nikdy

2 ..... jednou za čas

3 ..... zřídka kdy

4 ..... někdy

5 ..... často

6 ..... obvykle

7 ..... vždy

1. Byl jsem unaven.

2. Byl jsem v depresi (tísni).

3. Prožíval jsem krásný den.

4. Byl jsem tělesně vyčerpán.

5. Byl jsem citově vyčerpán.

6. Byl jsem šťasten.

7. Cítil jsem se vyřízen (zničen).

8. Nemohl jsem se vzchopit a pokračovat dále.

9. Byl jsem nešťastný.

10. Cítil jsem se uhoněn a utahán.

11. Cítil jsem se jako by uvězněn v pasti.

12. Cítil jsem se jako bych byl nula (bezcestný).

13. Cítil jsem se utrápen.

14. Tížily mne starosti. 81

15. Cítil jsem se zklamán a rozčarován.
16. Byl jsem sláb a na nejlepší cestě k onemocnění.
17. Cítil jsem se beznadějně.
18. Cítil jsem se odmítnut a odstrčen.
19. Cítil jsem se pln optimismu.
20. Cítil jsem se pln energie.
21. Byl jsem pln úzkostí a obav.

Bodové vyhodnocení dotazníku:

1. Vypočítejte položku A tak, že sečtete hodnoty, které jste uvedli u otázek číslo 1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 a 21.
2. Vypočítejte položku B tak, že sečtete hodnoty, které jste uvedli u otázek číslo 3, 6, 19 a 20.
3. Vypočítejte položku C tak, že od hodnoty 32 odečtete položku B, tzn.  $C = 32 - B$
4. Vypočítejte položku D tak, že sečtete hodnoty A a C, tzn.  $D = A + C$
5. Vypočítejte celkové skóre BM tak, že hodnotu D dělíte číslem 21, tzn.  $BM = D : 21$
6. BM je hodnota psychického vyhoření měřená prostřednictvím dotazníku BM

Interpretace hodnoty BM:

$BM \leq 2,0$  dobrý výsledek

$2,0 < BM \leq 3,0$  uspokojivý výsledek

$3,0 < BM \leq 4,0$  doporučení: ujasnění žebříčku hodnot, přehodnocení života a práce

$4,0 < BM \leq 5,0$  prokázaná přítomnost psychického vyčerpání, nutná pomoc psychoterapeuta

$BM > 5,0$  havarijní stav, nutnost okamžitého zásahu psychoterapeuta

# PŘÍLOHA P III - DOTAZNÍK K PROVÁDĚNÉMU VÝZKUMU

## DOTAZNÍK

Vážené dámy a pánové,

Jmenuji se Lukáš Brynza a studuji obor sociální pedagogika na Institutu mezioborových studií Brno, FHS Univerzita T. Bati ve Zlíně. Obracím se na Vás s prosbou o laskavé vyplnění krátkého dotazníku.

Tento dotazník je určen ke sběru informací v souvislosti s provedením výzkumu k diplomové práci na téma „**Syndrom vyhoření u příslušníků Celní správy**“.

Dotazník je anonymní a jeho výsledky budou použity výhradně v praktické části předmětné diplomové práce.

Odpovědi prosím označte zakřížkováním jedné, nejvhodnější alternativy. Děkuji za Váš čas a ochotu.

### Otázky související s osobou respondenta:

- 1. Pohlaví:**  muž  žena
- 2. Věk:** .....
- 3. Doba služby v Celní správě:**  méně jak 10 let  více jak 10 let
- 4. Výkon vaší služby probíhá častěji v:**  
terénu (kde je předpoklad vyššího rizika ohrožení zdraví a života)   
kanceláři (kde je předpoklad nižšího rizika ohrožení zdraví a života)

### Otázky související s projevem syndromu vyhoření: (tabulka pokračuje i na druhé straně)

Projevy syndromu vyhoření	pokaždé	častokrát	občas	málokdy	nikdy
1) Ve službě mám pocit psychického vyčerpání					
2) Ve svém volnu mám pocit psychického vyčerpání					
3) Na své pracovní povinnosti se nedokážu plně soustředit					
4) Práce mě nebaví a nemám z ní pocit radosti					
5) Práce mi připadá marná a zbytečná					
6) Nejevím zájem o karierní postup v Celní správě					
7) Pokud to není povinné, nehlásím se na žádná pracovní školení					
8) Mám pocit, že mi chybí energie do práce					

<b>Projevy syndromu vyhoření</b>	<b>pokaždé</b>	<b>častokrát</b>	<b>občas</b>	<b>málokdy</b>	<b>nikdy</b>
9) Mám pocit, že i pokud se snažím, má snaha není dostatečně ohodnocena					
10) Trápí mě častá bolest hlavy a to i bez zjevné příčiny					
11) Můj soukromý život je negativně ovlivněn výkonem služby					
12) Mám pocit „vyčerpání“ a to i bez zjevného důvodu					
13) Během služby jsem neustále ve stresu					
14) Čím dál častěji uvažuji o odchodu z Celní správy					