

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH  
STUDIÍ, O. P. S., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**SYNDROM VYHOŘENÍ U PŘÍSLUŠNÍKŮ POLICIE ČR**

**Autor práce: Jan Hemr, DiS.**

**Studijní obor: Bezpečnostně právní činnost ve veřejné správě**

**Forma studia: kombinovaná**

**Vedoucí práce: doc. Dr. Lubomír Pána, Ph.D.**

**Katedra: Katedra právních oborů a bezpečnostních studií**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně, na základě vlastních zjištění a s použitím odborné literatury a materiálů uvedených v této práci.

Souhlasím, aby práce byla uložena v knihovně Vysoké školy evropských a regionálních studií v Českých Budějovicích a zpřístupněna v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění.

.....

Děkuji vedoucímu bakalářské práce doc. Dr. Lubomíru Pánovi, Ph.D. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

## ABSTRAKT

HEMR, J. *Syndrom vyhoření u příslušníků Policie ČR : bakalářská práce*. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, o. p. s., 2012. 68 s.  
Vedoucí bakalářské práce : doc. Dr. Lubomír Pána, Ph.D.

**Klíčová slova:** syndrom vyhoření, stres, Policie ČR, policista, prevence

Práce v teoretické části uvádí ucelené informace o problematice jevu známého jako syndrom vyhoření. Zaměřuje se na objasnění některých základních pojmů a definicí. Práce poukazuje na příčiny vzniku stresu při práci u Policie ČR. Analyzuje míru zatížení policistů syndromem vyhoření. Formou sociologického výzkumného šetření zjišťuje úroveň jejich informovanosti o tomto jevu. Popisuje metody, které se k odbourání stresu u Policie ČR používají. Praktická část doplňuje část teoretickou a je věnována zjištění míry zatížení u příslušníků Policie ČR a s tím související psychohygieně, se zaměřením především na příslušníky zařazené na místních odděleních policie náležejících pod Obvodní ředitelství Praha III.

## **ABSTRACT**

HEMR, J. *Burnout syndrome of Police force : Bachelor thesis*. České Budějovice : The College of European and Regional Studies, o. p. s., 2012, 68 p.  
Supervisor : doc. Dr. Lubomír Pána, Ph.D.

**Key words:** burnout syndrome, stress, Police ČR, policeman, prevention

In the theoretical part of this work there is summarized information about issue known as burnout syndrome. It focus on clarifying some basic concepts and definitions. This work refers to causes of stress by working at the Police ČR. It analyzes the loading burnout syndrome on policemen. Through sociological investigative research detects their level of awareness of this phenomenon. It describes methods which are used by Police ČR to eliminate stress. The practical part complements the theoretical part and it is devoted to analyzing the loading burnout syndrome on policemen working at Police ČR related to psychohygiene focusing primarily on the members local police departments falling under the District headquarters in Prague III.

## **OBSAH**

<b>ÚVOD</b> .....	<b>7</b>
<b>1 CÍL A METODIKA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE</b> .....	<b>8</b>
<b>2 SYNDROM VYHOŘENÍ – BURNOUT SYNDROME</b> .....	<b>10</b>
2.1 Rizikové faktory vedoucí ke vzniku syndromu vyhoření.....	11
2.2 Příznaky a stádia syndromu vyhoření.....	13
<b>3 POLICIE ČR</b> .....	<b>18</b>
3.1 Povolání policista, jeho práva a povinnosti.....	18
3.2 Zátěžové situace při výkonu služby policisty.....	22
3.3 Psychologická pomoc po krizové situaci.....	28
<b>4 PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ A ZVLÁDÁNÍ ZÁTĚŽOVÝCH SITUACÍ</b> .....	<b>34</b>
4.1 Regulační techniky.....	35
4.2 Relaxační techniky.....	38
4.3 Psychoterapie.....	41
<b>5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ SYNDROMU VYHOŘENÍ U PŘÍSLUŠNÍKŮ POLICIE ČR</b> .....	<b>43</b>
5.1 Cíle, hypotézy a úkoly práce.....	43
5.2 Vlastní výzkumné šetření.....	45
5.3 Použité metody.....	55
5.4 Porovnání s výzkumem Pinesové a Aronsona.....	56
<b>ZÁVĚR</b> .....	<b>57</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ</b> .....	<b>59</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ A GRAFŮ</b> .....	<b>62</b>
<b>PŘÍLOHY</b> .....	<b>63</b>

# ÚVOD

Pracuji jako policista u pořádkové policie a tuto práci zastávám více než pět let. Téma jsem si vybral proto, abych měl co nejvíce informací o syndromu, který může zasáhnout mě i mé kolegy a mohl tak v budoucnu předcházet situacím, které vzniknou.

V teoretické části této práce, jsou uvedeny základní pojmy, které se týkají syndromu vyhoření. Uvádíme zde rizikové faktory, které vedou k jeho vzniku. Dále také příznaky a stádia tohoto syndromu. Část teorie je zaměřena na popis osoby policisty, tzn. jaké podmínky musí policista splnit, aby byl přijat do služebního poměru, jaká má práva a povinnosti a jaké by měly být základní hodnoty příslušníků zaměstnaných u Policie České republiky. Práce poukazuje na zátěžové situace při výkonu služby policisty, na problémy, překážky a konfliktní situace, ke kterým může při výkonu služby dojít. Hlavně se zaměřuje na stresové situace a stres samotný, který z velké části přispívá právě k tomu, aby policista „vyhořel“. Poslední část se věnuje konkrétní policejní práci. Je zaměřena na psychologickou pomoc po krizové situaci, která obsahuje několik doporučení a návodů, jakým způsobem stresovou situaci řešit. Dále se věnuje prevenci syndromu vyhoření. Uvádíme, jak zvládat a předcházet zátěžovým situacím, jaké existují prostředky a techniky ke zmírnění stresu a jakým způsobem komunikovat a jednat, aby k takovým situacím docházelo co nejméně. Poslední část teoretické části představuje relaxační techniky, díky kterým je možné odbourávat stres a předcházet tak úplnému vyhoření.

Praktická část je zaměřena na výzkumné šetření syndromu vyhoření. Nejprve jsou stanoveny cíle, hypotézy a úkoly práce. Následuje vlastní výzkumné šetření, ve kterém jsou rozpracovány výsledky dle složení zkoumaného souboru osob a to podle pohlaví, věku, vzdělání, délky praxe, služebního zařazení a charakteru vykonávané práce. Následují výsledky získané otázkami z osobního dotazníku a z dotazníku zaměřeného na psychické vyhoření. Poslední část je věnována stanoveným hypotézám, použitým metodám a porovnání s výzkumem Pinesové a Aronsona.

# 1 CÍL A METODIKA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

## Cíl práce

Cílem práce v její teoretické části, je zpracovat ucelené informace o problematice jevu známého jako syndrom vyhoření. Zaměří se na objasnění některých základních pojmů a definicí. Práce poukáže na příčiny vzniku stresu při práci u Policie ČR a v neposlední řadě informuje o používaných metodách k jeho odbourání.

Nosným tématem práce je praktická část, která doplňuje část teoretickou a pomocí výzkumného šetření zjišťuje míru zatížení u příslušníků Policie ČR a s tím související psychohygienu, která napomáhá k jeho odbourání.

Výzkumné šetření je zaměřeno na policisty, kteří jsou služebně zařazeni na místních odděleních policie náležejících pod Obvodní ředitelství Praha III.

## Zpracování odborné literatury

Na základě dostupné literatury je nejprve teoreticky popisován syndrom vyhoření, kdy jsou zde uvedeny příčiny, které mohou vést k jeho vzniku u příslušníků zaměstnaných u bezpečnostního sboru Policie České republiky. Dále je teoretická část věnována popisu osoby policisty, jeho úkolům, povinnostem a situacím, které vedou ke vzniku stresu.

Nutno podotknout, že u dostupné literatury k tématu syndromu vyhoření, je problém, že většina autorů, kteří se tématu věnují, uvádí stejné nebo velmi podobné informace, které tak přispívají k duplicitnímu publikování. Z tohoto důvodu, jsou v práci obsaženy názory a výběr částí z několika různých autorských pohledů. Ať již psychologů, psychopatologů, psychiatrů, pedagogů a sociologů, kteří se ve své literatuře tomuto tématu, ať již zeširoka nebo pouze okrajově věnují.



## **Výběr zkoumaného souboru**

Jelikož se výzkumný soubor skládá z příslušníků, kteří vykonávají službu jednak v terénu ve dvousměnném provozu a jednak se zaměřením na spisovou činnost v jednosměnném provozu, byl sběr dotazníků rozložen téměř do dvou měsíců, a to z důvodu oslovení co největšího počtu respondentů. Vzhledem k tomu, že zkoumané osoby jsou služebně zařazeny na 14 odděleních v rámci Obvodního ředitelství Praha III - místní oddělení policie (dále jen MOP) Jarov, MOP Žižkov, MOP Bohnice, MOP Ďáblice, MOP Karlín, MOP Kobylisy, MOP Libeň, MOP Čakovice, MOP Horní Počernice, MOP Kyje, MOP Letňany, MOP Prosek, MOP Újezd nad Lesy, MOP Vysočany, byl výzkumný dotazník rozdán v několika časových intervalech.

Celkem bylo rozdáno 85 dotazníků, jejichž návratnost byla 68,2 %, tedy 58 dotazníků bylo vráceno k vyhodnocení.

## **Použité metody**

Pro výzkumné šetření syndromu vyhoření byla zvolena metoda kvantitativního výzkumného šetření.

Vlastní výzkumná práce se skládá z předložení dotazníků příslušníkům zařazeným na místních odděleních náležejících pod Obvodní ředitelství Praha III, a to standardizovaného dotazníku syndromu vyhoření od Ayala Pines, Ph. D., Elliot Aronson, Ph. D., a osobního dotazníku, který je zaměřen na získání bližších informací o zkoumaném souboru. Oba tyto dotazníky i postup při vyhodnocování standardizovaného dotazníku jsou uvedeny v příloze č. I – III bakalářské práce. Podmínkou výzkumného šetření byla naprostá anonymita a dobrovolná účast.

## 2 SYNDROM VYHOŘENÍ – BURNOUT SYNDROME

Syndrom vyhoření z angl. slov Burnout syndrome (také syndrom vyhasnutí, vyhaslosti, vyprahlosti) byl poprvé popsán v 70. letech 20. století americkým psychoanalytikem Herbertem J. Freudenbergerem. Princip tohoto syndromu je obrazně přirovnáván k silně hořícímu ohni, který živi velká motivace, elán a postupně dochází k jeho dohořívání až uhasnutí, protože jej nemá co živit.

Ve společnosti existují různé definice pojmu Syndrom vyhoření, např. Herbert J. Freudenberger jej popisuje takto: „Burnout je konečným stádiem procesu, při němž lidé, kteří se hluboce emocionálně něčím zabývají, ztrácejí své původní nadšení (svůj enthusiasmus) a svou motivaci (své vlastní hnací síly).“<sup>1</sup>

Lze jej popsat jako duševní stav objevující se často u lidí, kteří pracují s jinými lidmi a jejichž profese je na mezilidské komunikaci závislá. Představuje stav vyčerpání, citového stažení, ztráty důvěry v osobní výkonnost. Trpí jím člověk vyčerpaný z kontaktu s okolím, s pocity vlastní neschopnosti, s neschopností prožívat uspokojení a radost z práce.

„Syndrom vyhoření je ztráta profesionálního zájmu nebo osobního zaujetí u příslušníka některé z pomáhajících profesí. Nejčastěji spojeno se ztrátou činnosti a poslání. Projevuje se pocity zklamání, hořkosti při hodnocení minulosti. Postižený ztrácí zájem o svou práci, spokojuje se s každodenním stereotypem, rutinou, nevidí důvod pro další sebevzdělávání a osobní růst.“<sup>2</sup>

Ayala Pines a Elliot Aronson jej definují takto: „Burn-out je formálně definován a subjektivně prožíván jako stav fyzického, emocionálního a mentálního vyčerpání, které je způsobeno dlouhodobým zabýváním se situacemi, které jsou nejčastěji způsobeny kombinací dvou věcí: velkým očekáváním a chronickými situačními stresy.“<sup>3</sup>

„Je to stav extrémního vyčerpání, vnitřní distance, silného poklesu výkonnosti a různých psychosomatických obtíží.“<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha : Grada, 1998. s. 49.

<sup>2</sup> HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha : Portál, 2000. s. 586.

<sup>3</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha : Grada, 1998. s. 49

<sup>4</sup> KALLWASS, A. *Syndrom vyhoření v práci a osobním životě*. Praha : Portál, 2007. s. 9.

Maslach a Jackson: „Burnout je syndromem emocionálního vyčerpání, depersonalizace a sníženého osobního výkonu. Dochází k němu tam, kde lidé pracují s lidmi, tj. tam, kde se lidé věnují potřebným lidem.“<sup>5</sup>

Existují různé definice, které se stejně jako výše uvedené shodují v určitých bodech:

- je to psychický stav, jehož prožitkem je vyčerpání;
- vyskytuje se zvláště u profesí, jejichž obsahem je práce anebo alespoň kontakt s lidmi;
- tvoří ho řada příznaků zejména v oblasti psychické, ale také v oblasti fyzické a sociální;
- jeho klíčovou složkou je emoční vyčerpanost, kognitivní vyčerpanost a často i celková únava;
- všechny hlavní složky vycházejí z chronického stresu.

## 2.1 Rizikové faktory vedoucí ke vzniku syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření je převážně spojován s výkonem povolání, vyskytuje se často u lidí, kteří mají neustálý, náročný a intenzivní kontakt s lidmi a jejichž práce je neadekvátně ohodnocená. Postihuje širokou škálu profesí. Nejvíce náchylní k pocitu vyhoření jsou však lidé pracující v tzv. pomáhajících profesích – lidé pracující s lidmi, kteří potřebují pomoc. Zvýšené riziko je u pracovníků ve zdravotnictví, učitelů, policistů, sociálních pracovníků, psychologů a podobně. Dále jsou ohroženi pracovníci komunikačních provozů - telefonní operátoři, novináři, prodavači a taktéž jedinci vykonávající nemotivující práci, která neodpovídá jejich kvalifikaci.

Podle Křivohlavého<sup>6</sup> vedou nebo alespoň zhoršují syndrom vyhoření tyto poznatky. Jedná se především o:

- dlouhodobý bezprostřední, osobní styk s lidmi;
- dlouhodobé neúspěšné jednání s lidmi;
- dlouhou dobu trvající pracovní přetížení;
- příliš strohý pracovní režim, příliš přísná pravidla jednání či příliš tvrdě vyžadované dodržování „pravidel hry“;
- diktátorský režim, bezohledné manipulování s lidmi;
- přetěžování, tj. situace, kde je příliš velké množství úkolů.

---

<sup>5</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha : Grada, 1998. s. 50.

<sup>6</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha : Grada, 1998.

Rizikové faktory syndromu vyhoření lze rozdělit na dvě základní složky: na pracovní faktory a osobní faktory.

#### **a) Pracovní faktory**

Jde o určitou náchylnost konkrétního zaměstnání. Zvýšený výskyt syndromu vyhoření je pozorován v zaměstnáních, kde se jedná o každodenní rutinní vykonávání stejných nebo podobných procesů. Důležitý je taktéž přístup vedení, neboť nízká motivace či konflikty v určení pracovních rolí mohou také mnohem rychleji vést k syndromu vyhoření.

Nedostatky ze strany managementu, kumulování a zvyšování nároků na pracovníky či práce bez dostatečného odpočinku hrají taktéž významnou roli při rozvoji syndromu vyhoření.

Pracovní zátěž lze charakterizovat jako souhrn požadavků pracovníka, které vyplývají z jeho pracovního prostředí. Pracovní prostředí působí jako stresor téměř v každém povolání, jehož důvodem je přetěžování pracovníka a také jeho nedostatečná motivace. Výsledkem takového působení je chronický stres, permanentní časový tlak a vysoké emoční napětí (tyto aspekty jsou hlavními spouštěči vzniku syndromu vyhoření).

„Stres a přesněji distres podobně jako burnout patří mezi negativní emocionální zážitky. Je definován napětím mezi tím, co člověka zatěžuje (tzv. stresory) a zdroji možností tyto zátěže zvládat (tzv. salutory).“<sup>7</sup>

„Pod slovem stres rozumíme reakci organismu na nadměrnou zátěž. Rozlišujeme však mezi přijatelným stresem, kterému se říká eustres, a negativním stresem, který nazýváme distres. Eustres je spojen např. s překonáváním překážek, s příjemným očekáváním, se sledováním detektivky – je tedy všude tam, kde situaci máme pod dobrou kontrolou. Distres se objeví tam, kde věci přestáváme zvládat, cítíme se přetížení, ztrácíme jistotu a nadhled. Eustres a distres se tělesně projevují podobně. Ze zdravotního hlediska jde spíše o míru stresu a o to, jak často se objevuje. Škodlivým se pak stává překročení určité individuální hranice v tom, jak silný stres člověk prožívá a jak často.“<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha : Grada, 1998. s. 52.

<sup>8</sup> PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. *Asertivitou proti stresu*. Praha : Grada, 2007. s. 14.

Stres v práci způsobují různí činitelé např.:

- mnohdy se práce stává rutinní, s malými viditelnými výsledky, kdy „výdej“ extrémně převažuje nad „příjmem“.
- nízké ohodnocení
- nutnost dalšího vzdělání
- organizační potíže
- nedostatečné využití kvalifikace
- práce přesčas, vysoké pracovní tempo
- vysoké nároky na zodpovědnost
- rychlé rozhodování
- časté konfliktní situace mezi kolegy
- tzv. stereotypní práce bez prostoru kreativity

## **b) Osobní faktory**

K naprostému vyčerpání podstatnou měrou přispívají i osobní faktory, jako je nespokojenost v osobním životě, nedostatek radosti ze života, vnitřní osamělost.

Důvodem těchto aspektů může být to, že člověk žije v dlouhotrvajících mezilidských konfliktech, svůj neúspěch prožívá jako osobní porážku, není schopen si dostatečně odpočinout, relaxovat, aby zregeneroval svou energii, ve všem vidí nějaký problém, se kterým se nedokáže vyrovnat.

K osobním faktorům patří zvláště negativní vztahy mezi příbuznými, což působí jako velká emocionální zátěž. Člověk si nejčastěji svůj nezdar a svoji zlost vybíjí právě na rodinných příslušnících. Problémem je, že rodinní příslušníci nemají z neustálých výpadů postiženému jedinci chuť pomáhat, což je ale právě při syndromu vyhoření zásadní chyba, kterou si pouze málo lidí uvědomí. Tím, že jsou rodinní příslušníci vystaveni neustálému tlaku, stává se, že nedokážou vnímat pocity postiženého a zaujímají k němu negativní stanovisko. Většinou tento emocionální tlak či výboj končí rozchodem mezi partnery, anebo také rozvodem manželství.

## **2.2 Příznaky a stádia syndromu vyhoření**

### **Příznaky syndromu vyhoření**

Syndrom vyhoření je závažný celosvětový problém. Je oficiálně uveden v Mezinárodní klasifikaci nemocí Světové zdravotnické organizace (World Health

Organization) v kategorii „Z73 Problémy spojené s obtížemi při vedení života, Faktory ovlivňující zdravotní stav, pod zn. Z730 - Vyhasnutí (vyhoření).“<sup>9</sup> Jako takový má i své specifické příznaky, které se vyskytují v několika úrovních.

Křivohlavý<sup>10</sup> uvádí několik příznaků syndromu vyhoření, které lze rozdělit do několika skupin, a to na:

- a) příznaky psychické
- b) příznaky fyzické
- c) příznaky sociální

#### **a) Příznaky psychické**

Mezi psychické příznaky syndromu vyhoření lze zařadit pocity emocionálního vyčerpání, kdy může dojít k tzv. emoční oploštělosti. Člověk má pocity marnosti, vlastní zbytečnosti a neúčinnosti. Je sníženo jeho sebevědomí, jedinec ztratil motivaci cokoli dělat, nebo udělat a vymizely veškeré jeho zájmy. Člověk se projevuje jako špatně koncentrovaný, lehce jej lze podráždit a vše vidí v černých barvách, má ke všemu negativistický postoj.

Vyhořelý člověk má pocit, že veškerá jeho síla, energie, a nadšení vymizela z jeho života. Nemá pro co žít, utápí se pouze ve vlastních problémech. Takové problémy jsou v jeho očích viděny jako obrovské břemeno, které nedokáže unést. Často se u člověka projevuje nerozhodnost, ztráta aktivity, iniciativy, věci pro člověka ztrácejí smysl a vše vede k beznaději, úzkosti, depresím a někdy je člověk může řešit i totálním únikem - smrtí.

#### **b) Příznaky fyzické**

Je to stav celkové únavy organismu, projevuje se apatií a ochablostí.

Rychlá unavitelnost se dostavuje po krátkých etapách relativního zotavení.

Mezi základní fyzické příznaky patří:

- vegetativní obtíže: bolesti u srdce, změny srdeční frekvence, zažívací obtíže, dýchací obtíže a poruchy (nemožnost dostatečně se nadechnout, „lapání po dechu“, atd.);
- bolesti hlavy, často nespecifikované;
- poruchy krevního tlaku;

---

<sup>9</sup> Světová zdravotnická organizace [online]. 2011, [cit. 2012-02-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.kruh.euweb.cz/mkn/index.html>>.

<sup>10</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha : Grada, 1998

- poruchy spánku;
- bolesti ve svalech;
- přetrvávající celková tenze;
- zvýšené riziko vzniku závislostí všeho druhu (ve vyšší míře konzumace alkoholu, psychotropních látek, farmakologických látek);
- zásahy do rytmu, frekvence a intenzity tělesné aktivity.

### **c) Příznaky sociální**

V této rovině se jedná o celkový útlum sociability, nezájem o hodnocení ze strany druhých osob. Je zde výrazná snaha redukovat kontakty s lidmi, často i s kolegy a všemi osobami, majícími vztah k profesi.

U člověka se projevuje zjevná nechuť k vykonávané profesi a všemu, co s ní souvisí. Velmi častým projevem je také nízká empatie a také postupné narůstání konfliktů (většinou však nikoli v důsledku jejich aktivního vyvolávání, ale spíše v důsledku nezájmu, lhostejnosti a sociální „apatie“ ve vztahu k okolí).

### **Stádia syndromu vyhoření**

Syndrom vyhoření je charakteristický svým průběhem, jedná se o dlouhodobý proces, kdy se u člověka začínají objevovat jednotlivé příznaky. Tyto příznaky velkou měrou zasahují do života postiženého člověka. V několika literárních publikacích je stanoveno pět typických stádií, které mají individuální délku.

#### **Stádia syndromu vyhoření<sup>11</sup>:**

1. Nadšení
2. Stagnace
3. Frustrace
4. Apatie
5. Syndrom vyhoření

#### **Nadšení**

„Stav emocionální zaměřenosti, zaujetí pro určitou hodnotu.“<sup>12</sup>

<sup>11</sup> *Stádia syndromu vyhoření* [online]. 2012, [cit. 2012-03-20]. Dostupný z WWW: <<http://syndrom-vyhoreni.cz/jak-probiha-domaci-beleni-zubu>>.

<sup>12</sup> HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha : Portál, 2000. s. 339.

Pracující člověk zpočátku překypuje elánem a energií. Je ochoten pro svoji novou práci mnoho obětovat. V práci nachází uspokojení a naplnění, a proto tedy zapomíná na své koníčky a volnočasové aktivity.

Člověk svojí prací tzv. „žije“, velmi často se zdržuje v práci nad rámec pracovní doby, má velká nerealistická očekávání a zanedbává své volnočasové aktivity. Práce se stává hlavní náplní jeho života a vše ostatní se dostává do pozadí, dochází k přetěžování jedince. Tato fáze, zakládá prvotní podmínky pro vznik syndromu vyhoření.

### **Stagnace**

„Strnulost, nehybnost, zastavení vývoje. Z psychologického hlediska jsou lidé nespokojeni a frustrováni, v zaměstnání však zůstávají ze strachu, že když místo opustí, nenajdou nové.“<sup>13</sup>

Je to stav, kdy se přestávají realizovat vytýčené cíle a představy. Počáteční fáze nadšení a zápalu do práce upadá. Člověk je nucen slevit ze svých očekávání, práce již není tolik uspokojivá a lákavá než jaká byla. V této fázi se zdají být požadavky kolegů i jiných lidí, se kterými člověk přichází do styku, nad míru obtěžující.

### **Frustrace**

Charakteristickým znakem tohoto stádia je negativní postoj k pracovnímu procesu jako celku, projevují se spory v kolektivu, podrážděnost, nesnášenlivost. Často se v tomto stádiu objevují psychické a emocionální obtíže.

„Jako frustrující označujeme situaci, kdy je člověku znemožněno dosáhnout uspokojení nějaké subjektivně důležité potřeby, ačkoliv byl přesvědčen, že tomu tak bude.“<sup>14</sup>

„Jestliže se zacílenému chování individua postaví do cesty překážka, a je tak znemožněno dosažení cíle, vzniká situace frustrace, tedy situace bariéry.“<sup>15</sup>

- „Příčiny frustrace:    **a) vnější** -
1. sociální – chyby druhých, neshody ve vztazích;
  2. fyzické – nefunkční prostředky, mechanické problémy;

---

<sup>13</sup> HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha : Portál, 2000. s. 560.

<sup>14</sup> VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha : Portál, 2004. s. 48.

<sup>15</sup> NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha : Academia, 1997. s. 38.



**b) vnitřní** - osobnost, která snadno podléhá frustracím, osobní neschopnost nebo nekompetentnost, špatné nebo nedostatečné plánování, nedostatečné vynaložení úsilí, ztráta motivace.<sup>16</sup>

### **Apatie**

Apatie přichází po delší době frustrace a je jejím přirozeným východiskem. Člověk již vykonává pouze nejnutnější a nezbytné povinnosti a úkony a svoje zaměstnání považuje za pouhý přísun peněz pro obživu. Nechce se dále vzdělávat a rozvíjet. Práce je pro něj jedno velké zklamání, ze kterého ale není žádné východisko.

„Pokles nebo úplné vymizení citového zájmu o okolí, ztráta vnitřních pohnutek.“<sup>17</sup>

### **Syndrom vyhoření**

Poslední stádium, kdy jsou u člověka již viditelné příznaky syndromu vyhoření. Je to období emocionálního i tělesného vyčerpání. Dochází k naprosté lhostejnosti a objevují se výrazné fyzické a psychické poruchy. Projevuje se ze strany jedince cynismus, odosobnění a ztráta lidskosti. Pokud se člověk v této fázi již nachází, neznamená to konec šancí na uzdravení, ale i tato fáze je řešitelná. Vyžaduje si ale odborné řešení např. ze stran psychologů či lékařů.

Jednotlivá stádia pozvolna a individuálně dlouhou dobu, přecházejí jedna ve druhou a navzájem na sebe navazují. Člověk si při svém zanícení ani nemusí všimnout, že se s ním něco děje. Celý problém si uvědomí, až když je příliš pozdě.

Kapitola všeobecně popisuje termín syndrom vyhoření. Jsou zde uvedeny definice několika předních českých i světových odborníků, kteří se tomuto tématu věnují mnoho let. Uvádíme zde rizikové faktory, bez kterých by syndrom vyhoření ani nevznikl a jsou zde popsány příznaky a stádia tohoto syndromu. Kapitola nás seznámila se základními pojmy a definicemi, které jsou používány v celé práci a úzce souvisí a dokreslují hlavní téma práce.

---

<sup>16</sup> MELGOSA, J. *Zvládni svůj stres : Kniha o duševním zdraví*. Praha : Advent-Orion, 1997. s. 47.

<sup>17</sup> HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha : Portál, 2000. s. 52.

## 3 POLICIE ČR

Práce je zaměřena na příslušníky Policie České republiky. Z tohoto důvodu je následující část zaměřena na osobu příslušníka bezpečnostního sboru. Jsou zde uvedeny úkoly policistů, náročnost požadavků na přijetí do služebního poměru a výkon služby, ale také zátěžové situace, do kterých se příslušník může při výkonu služby dostat. Rovněž je zde přiblíženo, jak se takové situace v tomto bezpečnostním sboru řeší a jaké má policista možnosti, pokud se do takové krizové situace dostal.

### 3.1 Povolání policista, jeho práva a povinnosti

„Práci v jednom z bezpečnostních sborů – Policii České republiky a samotný výkon policejní služby je možné chápat jako celoživotní povolání se všemi zákonnými a morálními pravidly.“<sup>18</sup>

Policista je příslušník Policie České republiky - ozbrojeného bezpečnostního sboru. Jeho služební poměr se řídí zákonem č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, který je účinný od 1.1.2007.

„Úkolem příslušníka Policie České republiky je především chránit bezpečnost a pořádek ve společnosti, prosazovat zákonnost, chránit práva a svobody osob, preventivně působit proti trestné a jiné protiprávní činnosti a potírat ji, usilovat a podporovat trvalou důvěru veřejnosti.“<sup>19</sup>

Podle zákona č. 273/2008 Sb., dříve zákon č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, se zejména jedná o úkoly v oblasti ochrany života, zdraví a majetku, odhalování a prevence trestných činů, zajišťování veřejného pořádku, boje proti terorismu a odhalování organizovaného zločinu, ale i dohled nad bezpečností a plynulostí silničního provozu.

Policistou by se měl stát takový občan, který chce ve svém životě zastávat a ctít zákon, přistupovat individuálně a spravedlivě ke každému občanovi a prohlubovat svoje znalosti a odbornou kvalifikaci.

---

<sup>18</sup> *Povolání policista* [online]. 2012, [cit. 2012-02-17]. Dostupný z WWW:<http://www.policie.cz/clanek/povolani-policista.aspx>.

<sup>19</sup> *Povolání policista* [online]. 2012, [cit. 2012-02-17]. Dostupný z WWW:<http://www.policie.cz/clanek/povolani-policista.aspx>.

„Uchazeč se zájmem vykonávat službu v policii musí doručit na příslušné personální pracoviště policie písemnou žádost o přijetí do služebního poměru a musí dále splňovat následující podmínky:

1. věk nad 18 let
2. občan České republiky
3. bezúhonnost
4. minimálně střední vzdělání s maturitou
5. fyzickou, zdravotní a osobní způsobilost k výkonu služby
6. není členem politické strany či politického hnutí
7. nevykonává živnostenskou či jinou výdělečnou činnost a není členem řídicích a kontrolních orgánů právnických osob, které vykonávají podnikatelskou činnost.<sup>20</sup>

Vlastní přijímací řízení se skládá z několika částí: psychologického vyšetření, prověrky fyzické zdatnosti, komplexní zdravotní prohlídky a dalšího personálního řízení. Psychologické vyšetření je zaměřeno na zjišťování osobnostních předpokladů potřebných pro výkon služby na základních policejních služebních místech. Uchazeči absolvují celodenní vyšetření, v jehož průběhu vyplňují osobnostní dotazníky, podrobují se výkonovým testům a účastní se řízeného rozhovoru s psychologem. Výsledkem vyšetření je komplexní posouzení vhodnosti uchazeče pro výkon služby. Psychologické vyšetření provádějí výlučně psychologická pracoviště Policie České republiky nebo Ministerstva vnitra. Pokud uchazeč nesplní kriteria nutná pro přijetí, může další psychologické vyšetření podstoupit nejdříve za 2 roky.

Prověrka fyzické zdatnosti se skládá ze čtyř testů: člunkového běhu, běhu na 1000 metrů, celomotorického testu a cvičení kliků.

Komplexní zdravotní prohlídka sleduje posouzení zdravotní způsobilosti k výkonu služby. Přísná zdravotní kriteria jsou prevencí před případným poškozením zdraví v důsledku náročných podmínek služby policistů.

Celé přijímací řízení uchazeč absolvuje v průběhu přibližně 3 měsíců. Přijetí uchazeči jsou následně seznámeni s veškerými podmínkami služby včetně finančních podmínek, s pravidly výkonu služby a také textem služebního slibu.

---

<sup>20</sup> *Podmínky přijetí do služebního poměru* [online]. 2012, [cit. 2012-02-17]. Dostupný z WWW: <<http://policie.cz/clanek/podminky-prijeti-do-sluzebniho-pomeru.aspx>>

## Služební slib

Po přijetí do služebního poměru policista podepisuje a následně slavnostně skládá služební slib, který zní:

„Slibuji na svou čest a svědomí, že při výkonu služby budu nestranný a budu důsledně dodržovat právní a služební předpisy, plnit rozkazy svých nadřízených a nikdy nezneužiji svého služebního postavení. Budu se vždy a všude chovat tak, abych svým jednáním neohrozil dobrou pověst bezpečnostního sboru. Služební povinnosti budu plnit řádně a svědomitě a nebudu váhat při ochraně zájmů České republiky nasadit i vlastní život.“<sup>21</sup>

## Práva a povinnosti policisty

Podle zákona o Policii ČR<sup>22</sup> patří mezi základní povinnosti policisty nebo zaměstnance policie tyto práva a povinnosti:

- **zdvořilost** – jsou povinni dodržovat pravidla zdvořilosti a dbát cti, vážnosti a důstojnosti osob i své vlastní;
- **iniciativa** – v případě ohrožení nebo porušení vnitřního pořádku a bezpečnosti, jsou povinni provést úkon v rámci své pravomoci nebo přijmout jiné opatření, aby ohrožení nebo porušení odstranili;
- **přiměřenost postupu** – jsou povinni dbát, aby žádné osobě v důsledku jejich postupu nevznikla bezdůvodná újma. Dbát, aby jejich rozhodnutím neprovedl úkon nevznikla osobám, jejichž bezpečnost je ohrožena, bezdůvodná újma. Postupovat tak, aby případný zásah do práv a svobod osob, vůči nimž směřuje úkon, nebo osob nezúčastněných nepřekročil míru nezbytnou k dosažení účelu sledovaného úkonem;
- **prokázání příslušnosti** – při provádění úkonu je policista povinen prokázat svou příslušnost k policii;
- **poučování** – policista je povinen před provedením úkonu poučit osobu dotčenou úkonem o právních důvodech provedení úkonu, a jde-li o úkon spojený se zásahem do práv nebo svobod osoby, také o jejich právech a povinnostech;
- **a mnoho dalších povinností.**

<sup>21</sup> *Služební slib* [online]. 2012, [cit. 2012-02-17]. Dostupný z WWW: <<http://policie.cz/clanek/sluzebni-slib.aspx>>.

<sup>22</sup> Česko. Zákon č. 273 ze dne 17. července 2008 o Policii České republiky. In *Sbírka zákonů České republiky*. 2008, částka 91, § 9 - § 13, s. 4086-4156. Dostupný z WWW: <<http://mvcr.cz/soubor/sb091-08pdf.aspx>>. ISSN 1211-1244.

Podle uvedeného zákona o Policii ČR mezi základní práva<sup>23</sup> policisty patří:

- **omezení osobní svobody** – do této oblasti patří zejména připoutání, zajištění osoby, zajištění cizince, umístění osoby do policejní cely;
- **postup ve vztahu k věcem** – tato oblast se týká zejména oprávnění odnětí věci, vydání a odebrání zbraně a prohlídka osoby, použití technického prostředku k zabránění odjezdu vozidla, zajištění, odstranění a zničení věci, držení a používání nebezpečných látek a věcí, rušení provozu elektronických komunikací, vstup do obydlí, jiného prostoru nebo na pozemek, vstup do živnostenské provozovny, zastavení a prohlídka dopravního prostředku;
- **vykázání** – na základě zjištěných skutečností je policista oprávněn vykázat osobu z bytu nebo domu společně obývaného s útokem ohroženou osobou;
- **zajišťování bezpečnosti chráněných objektů, prostorů a osob**;
- **použití donucovacích prostředků a zbraně**;
- **a další práva.**

Práva i povinnosti příslušníků Policie České republiky i jejich zaměstnanců se prolínají celým zákonem č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, ale také i jinými platnými právními předpisy.

„Základními hodnotami Policie České republiky je:

- 1) profesionalita,
- 2) nestrannost,
- 3) odpovědnost,
- 4) ohleduplnost,
- 5) bezúhonnost.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Česko. Zákon č. 273 ze dne 17. července 2008 o Policii České republiky. In *Sbírka zákonů České republiky*. 2008, částka 91, § 24 - § 47, s. 4086-4156. Dostupný z WWW: <<http://mver.cz/soubor/sb091-08pdf.aspx>>. ISSN 1211-1244.

<sup>24</sup> *Etický kodex Policie ČR* [online]. 2012, [cit. 2012-02-17]. Dostupný z WWW: <<http://.policie.cz/clanek/eticky-kodex-policie-ceske-republiky.aspx>>.

## 3.2 Zátěžové situace při výkonu služby policisty

Tyto situace a možnosti jejich zvládnání jsou uvedeny v brožuře, kterou pod názvem Možnosti psychologické podpory u Policie ČR<sup>25</sup> vydalo Ministerstvo vnitra ČR.

Policista se každodenně setkává s celou řadou úkolů, které řeší rutinně. Kromě těchto běžně řešených úkolů nastávají mnohdy situace, které svou intenzitou a nezvyklostí často přesahují únosnou mez. Policisté se tak dostávají do extrémních situací, které je mohou zasáhnout ve větší míře, než očekávali. Níže jsou uvedeny základní druhy zátěžových situací.

Čírtková<sup>26</sup>, Křivohlavý<sup>27</sup> a brožura Možnosti psychologické podpory u Policie ČR<sup>28</sup> uvádějí obecné zdroje konfliktů, které se dají specifikovat také jako:

### Situace obsahující nepřiměřené požadavky a úkoly

Charakteristický je rozpor mezi požadavky situace a rozsahem tělesných a duševních sil člověka. Mívají za následek únavu, vyčerpání a rezignaci:

- nároky nepřiměřeně velké vzhledem k silám jedince;
- úkoly a požadavky s nepřiměřeně nízkou hladinou požadavků;
- úkoly a situace nepřiměřené z hlediska zákonitostí psychiky a organismu (jednotvárné opakování, chudost a nedostatek podnětů apod.).

### Problémové situace

Jsou situace, které nelze řešit dosavadními osvědčenými způsoby chování, nelze použít dosavadní zkušenosti, tyto situace vystupují nečekaně:

- situace nové, náročné svojí originalitou, novostí, nečekaností;
- situace složité, pro které není člověk vyzbrojen osvědčenými způsoby chování, a ve kterých vystupuje do popředí rozhodovací proces, nutnost volby, hledání řešení.

---

<sup>25</sup> *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*, Intranet – Policejní prezidium ČR [online]. 2012, [cit. 2012-02-20]. Dostupný z WWW: <<http://ppportal.pcr.cz/oppv/ovp.htm>>.

<sup>26</sup> ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. Plzeň : Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006.

<sup>27</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha : Grada, 1998

<sup>28</sup> *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*, Intranet – Policejní prezidium ČR [online]. 2012, [cit. 2012-02-20]. Dostupný z WWW: <<http://ppportal.pcr.cz/oppv/ovp.htm>>.

## **Situace obsahující překážky**

Frustrace (zmaření) které se může týkat způsobů chování, cesty k cíli či cílového objektu. Potřeba může být blokována:

- fyzickou překážkou nebo akcí jiné osoby;
- konfliktními vlastnostmi člověka samotného;
- nedostupností cílových objektů.

Deprivace (strádání nedostatkem), která se může vztahovat k oblastem:

- biologické – nedostatek potravy či tekutin, nemožnost pohybu, sexuálního vyžití;
- smyslové – u lidí v prostředí velmi chudém na podněty – samotka, dlouhodobé osamění chronicky nemocných apod.;
- vývojové – nedostatek podnětů potřebných pro plnohodnotný vývoj osobnosti;
- citové – strádání v důsledku nedostatku citových podnětů;
- sociální – izolace jedince, rovněž tehdy, když okolí s ním přestane počítat a „odepíše jej“ (především sem patří stáří, nemoc, neperspektivnost; vystupňováním je až tzv. „sociální smrt“ člověka).

## **Konfliktové situace**

Konflikt, je situace, při které se střetávají síly na cestě k cíli (k uspokojení či zajištění potřeb), přičemž tyto síly jsou přibližně stejně silné. Rozlišují se tyto možnosti:

- konflikt kladných, přitažlivých sil (konflikt mezi příznivými možnostmi);
- konflikt odpudivých sil (konflikt mezi nepříznivými možnostmi);
- konflikt mezi kladnou a zápornou tendencí.

## **Stres**

„Stres byl H. Seleyem definován jako charakteristická fyziologická odpověď na poškození nebo ohrožení organismu, které se projevuje prostřednictvím adaptačního syndromu. Ten přímo ovlivňuje zdraví tím, že vyvolává nadměrnou a trvalou aktivaci nervového sympatického systému nebo systému adrenokortikálního, posléze poškození systému imunitního.“<sup>29</sup>

„Stres je spojován se situacemi, kdy se od jedince vyžadují sice obvyklé a osvojené činnosti, ovšem za ztížených či tísnivých podmínek pro jejich realizaci.

---

<sup>29</sup> HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha : Portál, 2000. s 568.

Obvyklé úkony jsou ztěžovány nebo narušovány vnějšími tlaky a podmínkami, např. časovým deficitem, pocitem ohrožení nebo zvýšené výjimečné odpovědnosti apod.<sup>30</sup>

Mezi všechny výše uvedené situace můžeme zařadit především ohrožení vlastního života, ohrožení života kolegů, případy úmrtí, smrt dětí, použití střelné zbraně a bezmocnost obětí trestných činů.

Policisté jsou v rámci své odbornosti přesvědčeni, že dokážou čelit všem mimořádných událostem, proto si mnohdy neuvědomují, nebo si nechtějí připustit silný citový dopad na psychiku, která je ve srovnání s jinými profesemi vystavena mnohem vyšší zátěži a může se projevit podrážděností, vztekem, výraznou úzkostí, lítostí, apod.

Tyto projevy mohou policistu zaskočit svojí intenzitou a nezvyklostí. Takovéto pocity zasahují nejen do výkonu služby, ale také do rodinných vztahů. Snižují životní spokojenost, navazují pocity marnosti, rezignace a neschopnosti nalézt přijatelné řešení. Pocity nejistoty a studu navíc blokují schopnost svěřit se komukoli. Tato situace po čase může vést k odkladům závažných rozhodnutí, postupnému snižování výkonnosti až k úplné pracovní neschopnosti či k úvahám o sebevraždě.

## **Charakteristiky tarifních tříd příslušníků bezpečnostních sborů**<sup>31</sup>

### **1. tarifní třída – služební hodnost referent**

Stejnorodé, přesně vymezené činnosti s rámcovým zadáním a s přesně vymezenými výstupy, s větší možností volby různých postupů a rámcovými návaznostmi na další procesy, kde jsou předmětem činnosti ucelené systémy s vnitřním řádem mnoha vzájemně provázaných prvků s případnými dílčími vazbami na malý okruh dalších systémů.

Zvýšené psychické nároky vyplývající ze samostatného řešení úkolů, kde jsou převážně zastoupeny konkrétní jevy a procesy různorodějšího charakteru s nároky na dlouhodobější paměť, dílčí představivost a předvídatelnost, schopnost srovnávání, pozornost a operativnost. Přesné smyslové rozlišování drobných detailů.

### **2. tarifní třída – služební hodnost vrchní referent**

Různorodé, rámcově vymezené činnosti se zadáním podle obvyklých postupů, se stanovenými výstupy, postupy a značnými vazbami na další procesy, kde jsou

<sup>30</sup> ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. Plzeň : Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006. s. 126.

<sup>31</sup> Česko. Zákon č. 361 ze dne 23. září 2003 o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. In *Sbírka zákonů České republiky*. 2003, částka 121, Příl. 1, s. 5850-5910. Dostupný z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4205>>.



předmětem ucelené samostatné systémy s případným členěním na dílčí subsystémy a s vazbami na další systémy.

Zvýšené psychické nároky vyplývající ze samostatného řešení úkolů s různorodými konkrétními jevy a procesy a s nároky na představivost a předvídatelnost, schopnost srovnávání, pozornost a operativnost. Značná smyslová náročnost.

### 3. tarifní třída – služební hodnost asistent

Odborné činnosti, kde jsou předmětem komplexní systémy s vnitřním členěním na ucelené subsystémy s úzkými vazbami na další systémy a s dalším vnitřním členěním. Vedení jednoduchých agend s jednotlivými prvky systému, malým rozsahem působnosti a omezenými vazbami na další agendy, vedení soustavy podkladové dokumentace spojené s vyhledáváním (bez analýzy), dokumentováním, šetřením, prošetřováním.

Psychická námaha vyplývající ze samostatného řešení úkolů, kde jsou rovnoměrně zastoupeny konkrétní a abstraktní jevy a procesy různorodého charakteru. Nároky na aplikační schopnosti a přizpůsobivost různým podmínkám, na logické myšlení a určitou představivost. Vysoká náročnost na identifikaci velmi malých detailů, znaků nebo jiných zřetelně důležitých informací a zvýšené nároky na vestibulární aparát.

### 4. tarifní třída – služební hodnost vrchní asistent

Zajišťování širokého souboru činností s rámcově stanovenými vstupy, způsobem vykonávání a vymezenými výstupy, které jsou organickou součástí širších procesů, kde jsou předmětem činnosti samostatné komplexní systémy složené ze samostatných sourodých systémů. Zajišťování uceleného souhrnu služebních úkolů ve věcně stejně zaměřené části úseku činnosti bezpečnostního sboru s vymezenou územní působností nižšího stupně.

S výkonem služby je spojena mírně zvýšená psychická námaha a vysoká smyslová a neuropsychická zátěž.

### 5. tarifní třída – služební hodnost inspektor

Zajišťování komplexu činností s obecně vymezenými vstupy, rámcově stanovenými výstupy, značnou variantností způsobu řešení a postupů a specifickými vazbami na široký okruh procesů, kde jsou předmětem činnosti komplexní systémy složené ze samostatných různorodých systémů se zásadními určujícími vnitřními a vnějšími vazbami, například složité služební agendy organizačních složek bezpečnostních sborů s vymezenou územní působností s rozsáhlými vnitřními

a vnějšími vazbami na další obory služby nebo služební agendy organizačních složek bezpečnostních sborů s celostátní působností.

Zvýšená psychická námaha vyplývající ze samostatného řešení soustavy úkolů, kde jsou více zastoupeny abstraktní jevy a procesy, s nároky na poznávání, chápání a interpretaci jevů a procesů. Vysoké nároky na paměť, flexibilitu, schopnosti analýzy, syntézy a obecného srovnávání. Vysoké nároky na vestibulární aparát a mimořádná zátěž nervové soustavy.

#### 6. tarifní třída – služební hodnost vrchní inspektor

Systémové činnosti, kde je předmětem služební agenda bezpečnostních sborů s danými jednoznačnými vztahy k ostatním agendám, průběhem a způsobem provádění nebo služební agenda organizačních složek bezpečnostních sborů s celostátní působností s rozsáhlými vnitřními a vnějšími vazbami na další agendy a s dopady na široké skupiny obyvatelstva. Činnosti s nespécifikovanými vstupy, způsoby řešení a velmi rámcově vymezenými výstupy s velmi širokými vazbami na další procesy v oborech služby organizačních složek bezpečnostních sborů s územně vymezenou působností.

S výkonem služby je spojena zvýšená psychická námaha, případně mimořádná smyslová a neuropsychická zátěž služebních úkolů.

#### 7. tarifní třída – služební hodnost komisař

Systémové činnosti, kde je předmětem služební agenda bezpečnostních sborů nebo obor služby organizačních složek bezpečnostních sborů s celostátní působností. Systémové specializované činnosti v oborech služby organizačních složek s územní působností s rozsáhlým vnitřním členěním a s četnými vazbami na další služební obory a zasahujících do mnoha věcných a právních oblastí.

S výkonem služebních úkolů je spojena značná psychická námaha vyplývající z velké složitosti kognitivních procesů a vyššího stupně abstraktního myšlení, představivosti, generalizace a z nutnosti rozhodování podle různých kritérií.

#### 8. tarifní třída – služební hodnost vrchní komisař

Činnosti s nespécifikovanými vstupy, způsoby řešení a velmi rámcově vymezenými výstupy s velmi širokými vazbami na další procesy v oborech služby bezpečnostních sborů s celostátní působností nebo v oborech služby s územně vymezenou působností s rozsáhlým vnitřním členěním na specializované obory služby a s četnými vazbami na další obory služby a zasahující do mnoha věcných a právních oblastí nebo se zvlášť obtížnými podmínkami pro plnění úkolů celospolečenského významu včetně koordinace a sjednocování postupu organizačních složek

bezpečnostních sborů s územně vymezenou působností při výkonu daného oboru služby. Systémové činnosti ve specializovaných oborech služby nebo ve služebních agendách bezpečnostních sborů zasahujících do různých věcných a právních oblastí nebo jinak věcně a organizačně složitých služebních agendách se zásadními vazbami na další obory služby.

S výkonem služby je spojena značná psychická námaha.

#### 9. tarifní třída – služební hodnost rada

Koncepce dlouhodobého vývoje bezpečnostních sborů nebo koncepce specializovaných oborů bezpečnostních sborů s rozsáhlým vnitřním členěním a právně a věcně složitou problematikou. Systémové specializované činnosti ve specializovaných oborech služby při zajišťování vnitřní bezpečnosti a veřejného pořádku. Koordinace výkonu služeb při zajišťování vnitřní bezpečnosti a veřejného pořádku s rozsáhlou územní působností nebo výkonu služby specializovaných útvarů s celostátní působností. Vysoká psychická námaha vyplývající z vysokých nároků na tvůrčí myšlení. Hledání nových postupů a způsobů řešení netradičním způsobem. Přenos a aplikace metod a způsobů z jiných odvětví a oblastí. Rozhodování v rámci značně kombinovatelných, spíše abstraktních a různorodých jevů a procesů z různých odvětví a oborů.

#### 10. tarifní třída – služební hodnost vrchní rada

Koncepce dlouhodobého vývoje bezpečnostních sborů s rozsáhlým vnitřním členěním na specializované obory a s širokými vazbami na jiné celospolečenské systémy předurčující konání nejširších skupin dalších osob v zásadních oblastech nebo specializovaných služeb při zajišťování vnitřní bezpečnosti a veřejného pořádku. Koordinace výkonu služeb při zajišťování vnitřní bezpečnosti a veřejného pořádku s rozsáhlou územní působností včetně řízení a koordinace uzavírání dohod s příslušnými územními celky sousedních států.

S výkonem služby je spojena vysoká psychická námaha.

#### 11. tarifní třída – služební hodnost vrchní státní rada

Stanovování koncepce dlouhodobého vývoje vnitřní bezpečnosti a veřejného pořádku České republiky včetně systémové koordinace s mezinárodními a nadnárodními systémy.

Velmi vysoká psychická námaha vyplývající z vysokých nároků na tvůrčí myšlení ve vysoce abstraktní rovině při značné variabilitě a kombinovatelnosti procesů a jevů a na schopnosti nekonvenčního systémového nazírání v nejširších souvislostech.

### 3.3 Psychologická pomoc po krizové situaci

Krizovou situaci, do které se policista dostal, se snaží každý řešit svým nejlepším způsobem. V některých případech příslušník tyto situace zvládne sám a některé situace si vyžadují zásah odborníků, neboť jde o hlubší zásah do nitra člověka.

Vágnerová<sup>32</sup> ve své publikaci uvádí, že nejčastější řešení je tzv. „vlastními silami“. V této chvíli se člověk nachází ve stavu nejistoty, snaží se zjistit, jak se k němu ostatní lidé staví. Rovněž se projevuje zvýšená citlivost, předráždění a s tím je i spojené, že člověk reaguje na veškeré signály spíše negativně. Pokud se člověk snaží zvládnout problém vlastními silami, měl by se zaměřit na pozorování sama sebe. Na vnímání svých pocitů a reakcí. Někteří lidé se snaží stáhnout více do sebe a na určitou dobu se vzdálit všemu s čím přicházejí do styku, snaží se o tzv. duševní stabilizaci. Na druhé straně se setkáváme i se situací, kdy člověku pomáhá, že se vypovídá osobě, které důvěřuje a která má pro něj pochopení, velmi důležité je naslouchání druhé osoby. Krizové situace jsou řešeny i tak, že se člověk snaží zlehčovat situaci, např. humorem, nebo třeba různými formami meditace či sportovního vyžití.

Dalším způsobem řešení traumatických situací je pomoc, kterou může poskytnout rodina a přátelé.

Životní partner je ve většině případů zasažen daným problémem a i on se cítí nejistý a plný obav. Pro postiženého by měl být hlavně oporou a naslouchat mu. Určitě by neměl žádným způsobem naléhat na odpovědi, popř. reagovat s nepochopením či příliš se vyptávat, neboť tímto jednáním by mohl blokovat proces vyrovnávání se se stresovou situací. Partner by měl být pozorný posluchač. Postiženému by se měl dát plný prostor k vyjádření hlubokého smutku, žalu a hněvu nad tím, co se stalo. Důležité je ovšem pomáhat a ne škodit.

Významnou roli při odbourávání stresů může plnit nejen manželství, partnerství, ale i přátelé. Mezilidský kontakt je v těchto případech pro tělesné a duševní zdraví velmi prospěšný.

#### **Doporučení pro rodinu a přátele:**

- posttraumatická stresová porucha je onemocnění, ne lenost či povahová odchylka
- podporovat nemocného při rozhodnutí vyhledat odbornou (psychologickou, psychiatrickou, poradenskou) pomoc;

---

<sup>32</sup> VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha : Portál, 2004.

- v průběhu celého procesu podpory postiženého povzbuzovat, aby vytrval;
- nepodceňovat poznámky o sebevraždě;
- nezlehčovat stav postiženého a neobviňovat ho;
- člověk s příznaky posttraumatické stresové poruchy potřebuje citovou oporu;
- postiženého k činnostem nenutit, postižený potřebuje blízkost, vřelost, chápavé naslouchání, intimitu, otevřenost, komunikaci, jistotu, předvídatelnost, bezpečí, pohodu, radost, pochvalu, ocenění, povzbuzení a uvolnění.

Člověk může hledat pomoc nejen sám u sebe, či u nejbližších z rodinného kruhu či přátel, ale také u zaměstnavatele, svých kolegů a nadřízených.

Po traumatických situacích policistů, jsou kolegové a nadřízení právě první osoby, které přicházejí do styku s postiženým. Nadřízený by měl v takové situaci zastávat roli ochránitele, šetrně přistupovat a měl by být k dispozici pro rozhovor, aniž by v jeho počátcích kladl příliš mnoho otázek. Tímto rozhovorem si může nadřízený udělat obraz o jeho psychickém stavu a na základě tohoto dále jednat v jeho prospěch.

Tímto je myšleno informovat ho o stávajících možnostech vyhledat odbornou pomoc a projednat s ním další postup.

Posttraumatická intervenční péče je preventivní službou policistům, kteří se zúčastnili zvláště psychicky náročného služebního zákroku nebo procesního úkonu, utrpěli zranění při zákroku, příp. způsobili dopravní nehodu, nebo kteří pod vlivem náhlé nečekané události či sledu nepříznivých životních okolností prožívají stavy, se kterými není radno zůstat sám a bez pomoci. Cílem je redukovat tzv. náraz kritické události a poskytnout péči, aby se z normální stresové reakce nevyvinula posttraumatická stresová porucha. O poskytnutí této péče může požádat každý policista již v průběhu traumatizující události nebo kdykoli po jejím skončení.

Na základě Závazného pokynu policejního prezidenta č. 21 ze dne 16. února 2009 o posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi<sup>33</sup>, jsou na úrovni krajských správ Policie ČR vytvořeny týmy posttraumatické pomoci. Týmy tvoří policisté (vyjednaváči) s osobnostními předpoklady a motivací pomáhat druhým a psychologové. Všichni členové týmu prošli akreditovanými a dlouhodobými výcviky a účastní se permanentního vzdělávání v problematice. Členové posttraumatického intervenčního týmu se při své činnosti řídí etickými a právními

---

<sup>33</sup> Závazný pokyn policejního prezidenta č. 21 ze dne 16. února 2009, *o posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi*, Intranet – Policejní prezidium ČR [online]. 2012, [cit. 2012-02-20]. Dostupný z WWW: <<http://ppportal.pcr.cz/oppv/ovp.htm>>.

normami a využívají své odborné kvalifikace. Jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech souvisejících s činností týmu.

V rámci výše uvedeného pokynu je zavedena na úrovni Policejního prezidia anonymní linka nepřetržité pomoci policistům v krizi (telefon Praha služební 834 688 případně s civilní předvolbou 974 834 688).

Výše uvedený pokyn policejního prezidenta byl následně částečně změněn a upraven a to Závazným pokynem policejního prezidenta č. 79 ze dne 10. května 2010<sup>34</sup>.

„Otevřená anonymní linka pomoci v krizi nabízí podporu prioritně policistům, vojákům, hasičům, zaměstnancům rezortů ministerstva vnitra a obrany, jejich rodinným příslušníkům či blízkým. Provozována je v rámci skupiny krizové intervence oddělení vedoucího psychologa Policejního prezidia České republiky a je k dispozici 24 hodin denně po celý rok.“<sup>35</sup>

Vedle linky je k dispozici také internetová adresa: [pomoc.ski@mvcz.cz](mailto:pomoc.ski@mvcz.cz), případně intranetová adresa: [pp.orlz.ski@pcz.cz](mailto:pp.orlz.ski@pcz.cz). Nově je linka dostupná také na skype: linkapomoci.

Obr. č. 1: Informační materiály pomoci v krizi



Zdroj: Policejní prezidium<sup>36</sup>

„V jakých případech se obracet na linku pomoci v krizi:

- v souvislosti s náročnými situacemi souvisejícími s výkonem služby (ohrožení života, použití střelné zbraně, aj.);
- v případě sebevražedných myšlenek či v případě obav o kolegu/kolegyni nebo blízkou osobu;

<sup>34</sup> Závazný pokyn policejního prezidenta č. 79 ze dne 10. května 2010, kterým se mění závazný pokyn policejního prezidenta č. 21/2009, o *posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi*, Intranet – Policejní prezidium ČR [online]. 2012, [cit. 2012-02-20]. Dostupný z WWW: <<http://ppportal.pcz.cz/oppv/ovp.htm>>.

<sup>35</sup> Závazný pokyn policejního prezidenta č. 21 ze dne 16. února 2009, o *posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi*, Intranet – Policejní prezidium ČR [online]. 2012, [cit. 2012-02-20]. Dostupný z WWW: <<http://ppportal.pcz.cz/oppv/ovp.htm>>.

<sup>36</sup> *Otevřená anonymní linka pomoci v krizi*, Intranet – Policejní prezidium ČR [online]. 2012, [cit. 2012-02-20]. Dostupný z WWW: <<http://ppportal.pcz.cz/oppv/ovp.htm>>.

- v případě ztráty kolegy/kolegyně nebo blízké osoby;
- v souvislosti se vztahovými či jinými problémy na pracovišti;
- v situacích, kdy se řeší partnerské či rodinné problémy;
- v případech jakéhokoli soužení či jiných nepříjemností a těžkostí dlouhodobě ztrpčujících život a při výskytu nezvyklých fyzických příznaků neumožňujících plné nasazení;
- v případech, kdy chcete zprostředkovat kontakt na mimo rezortní služby (např. psychologické, sociálně-právní, psychiatrické apod.) pro sebe či své blízké.<sup>37</sup>

Psychologickou pomoc u policistů lze rozdělit do tří fází:

- **preventivní podpora** je poskytována cíleně a systematicky v období ještě před vypuknutím krize; patří sem např. pre-krizové vzdělávání, příprava a podpora jednotlivců a vybraných skupin, které mohou být krizí zasaženi; někdy i pre-krizová příprava spolupracovníků a nadřízených; rovněž i pre-krizová příprava širšího okolí, zejména rodiny;
- **podpora v akutní fázi krize**; přímá péče o jednotlivce, kteří krizí právě prošli a nacházejí se ve fázi jejího doznívání; podpora během akutní krize se také označuje jako „podpora na scéně“; může mít i podobu vzájemného podpůrného jednání „policista policistovi“;
- **podpora po kritické události**, která proběhla, již skončila; zmírňování emočních a fyzických důsledků kritické události.

Policie ČR si během posledních desítek let postupně vytvořila síť psychologických pracovišť. Jejich podstatnou náplní práce je odborné posuzování osobnostní způsobilosti uchazečů o přijetí do služebního poměru, posuzování vhodnosti uchazečů pro výkon řídicích a speciálních funkcí. Dále poskytují preventivní psychologické služby policistům, sociálně psychologický servis, poradenství, spolupracují při řešení speciálních situací, které vyžadují psychologickou intervenci apod. V rámci policejních psychologických pracovišť byly požadavky na pomoc při zvládnutí prožitých traumat v souvislosti s výkonem služby řešeny již dříve. Záviselo to však na erudici, zkušenostech konkrétního psychologa a celkové orientaci daného psychologického pracoviště. V posledních letech u nás dochází k překonávání policejního mýtu o tom, že „správný policista nesmí projevit slabost a pohnutí ani

---

<sup>37</sup> Závazný pokyn policejního prezidenta ze dne 16. února 2009, *o posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi*, Intranet – Policejní prezidium ČR [online]. 2012, [cit. 2012-02-20]. Dostupný z WWW: <<http://ppportal.pcr.cz/oppv/ovp.htm>>.

v situacích, které jinak každým normálním člověkem silně otřesou...!” Dnes víme, že i policisté mohou v mimořádných situacích vykazovat psychické a tělesné příznaky akutní reakce na stres. Jedná se totiž o běžnou lidskou reakci na nenormální situaci.<sup>38</sup>

### **Příklady traumatizujících událostí v průběhu policejní služby:**

- ohrožení vlastního života a fyzické integrity;
- ohrožení života nebo vážná zranění u vlastních dětí, partnerů, příbuzných, přátel a kolegů;
- použití služební zbraně se smrtelnými následky nebo těžkými zraněními;
- pohled na vážná zranění či případy kruté smrti, brutální vraždy apod. (zejm. když oběť je dítě);
- sebevražda kolegy, smrt při výkonu služby;
- braní rukojmích a únosy;
- zásahy u teroristických útoků;
- nasazení u hromadných neštěstí a katastrof...<sup>39</sup>

**Individuální krizovou intervenci** lze poskytnout přímo na místě traumatické události a to: redukcí stimulace (bezprostředních smyslových vjemů postiženého policisty), akceptací krize (nechat jej vyličit událost, city, pocity), korekcí nesprávně hodnocených vlastních reakcí policisty (ty jsou totiž pochopitelné a normální), vysvětlením stresu a stresových reakcí, znovuuvedením do činnosti, eventuálně dalšími opatřeními. Později (do 4 týdnů) lze s jednotlivcem v závislosti na modelu a době také pracovat formou defusingu nebo debriefingu.

**Demobilizace** se využívá v případě katastrof velkého rozsahu pro profesní skupiny, krizové štáby a další. Cílem je dodat jasné a strukturované informace o možných symptomech, zvládnání stresu, doporučení ohledně dodržování životosprávy atd. Je třeba účastníky akce maximálně udržet na úrovni tzv. automatického pilota, aby mohli efektivně plnit likvidační práce. Demobilizace trvá přibližně 10 minut, přičemž následuje 20 minut relaxace spojené s občerstvením.

---

<sup>38</sup> VYMĚTAL, Š. *Dopad mimořádné události na členy základních složek IZS*, Praha 2004. [online]. 2012, [cit. 2012-03-09]. Dostupný z WWW: <[http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/hasici/izs/ojpo/psycholog/sdeleni/konf04/data/files/vymetal\\_doc.pdf](http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/hasici/izs/ojpo/psycholog/sdeleni/konf04/data/files/vymetal_doc.pdf)>.

<sup>39</sup> VYMĚTAL, Š. *Dopad mimořádné události na členy základních složek IZS*, Praha 2004. [online]. 2012, [cit. 2012-03-09]. Dostupný z WWW: <[http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/hasici/izs/ojpo/psycholog/sdeleni/konf04/data/files/vymetal\\_doc.pdf](http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/hasici/izs/ojpo/psycholog/sdeleni/konf04/data/files/vymetal_doc.pdf)>.



**Debriefing** (z angl. Debrief = podat hlášení): Zhodnocování toho, co se stalo, co proběhlo. Používá se k redukci potíží, které vznikají v souvislosti s prožitým traumatem. Jeho smyslem je zmírnění důsledků kritické události, zrychlení procesu návratu k normálu, prevence posttraumatické stresové poruchy, návrat jedince na úroveň před událostí. Důležitou součástí debriefingu je poskytnutí informací o možných důsledcích, které kritická událost může jedinci přinést. Debriefing tak pomáhá lépe zpracovat prožité trauma a uvědomit si jeho celkový dopad. Emoční odžití dovoluje ventilovat emoce a myšlenky související s krizovou událostí, proto by debriefing měl být proveden včas po události (jako optimální se uvádí 1. - 4. den). Ti, kteří projdou včasným debriefingem pak vykazují méně krátkodobých i dlouhodobých nepříznivých reakcí na traumatickou událost.

Provedení však není vždy možné ideálně načasovat. Ti, kteří neprocházejí debriefingem, jsou více ohroženi rozvojem negativních příznaků a je u nich vyšší výskyt profesních i mimoprofesních selhání. Kritická událost totiž ohrožuje nejen samotné policisty, ale také celou jejich profesní i rodinnou vztahovou síť.

**Defusing** (z angl. Defuse = zbavit situaci výbušnosti): Bezprostředně po události či zásahu je dobré situaci vyčistit, zbavit ji výbušnosti. Není nutné, aby ho vedl psycholog. Bývá úkolem velitele – vytvořit atmosféru podpory, posílit citění týmu. Jeho členové by měli zažít přijetí ostatními, společný humor a společnou péči o ty z nich, kteří při zásahu „dostali nejvíce na frak“ – ať tělesně či prožitkově. Nekritizuje se. Defusing často probíhá spontánně – např. po těžkém zákroku všichni najednou jeden přes druhého mluví, vykřikují, klejí, užívají ventilační sprostá slova, smějí se.

Techniky defusingu jsou určeny pro zvláště exponované profese a situace. Jsou zkrácenou technikou debriefingu (20-45 min.). Jsou sice rychlejší, ale použitelné pouze do osmi hodin po kritické události. Ideálně by se měly provést okamžitě (1-2 hod.) po kritické události. Potom totiž dochází k upevnění traumatické události a je nutné používat techniku hlubší.<sup>40</sup>

Kapitola všeobecně popisuje osobu policisty, jeho práva, povinnosti a podmínky pro přijetí do služebního poměru u Policie ČR. Uvádíme zde zátěžové situace, které mohou vzniknout při výkonu služby policisty. Charakterizujeme jednotlivé tarifní třídy příslušníků a věnujeme se psychologické pomoci po krizové situaci. Kapitola nás obecně seznámila s osobou policisty, který je hlavním zkoumaným subjektem práce.

---

<sup>40</sup> VYMĚTAL, Š. *Traumatizující události v životě policisty*, Praha 2003. [online]. 2012, [cit. 2012-03-20]. Dostupný z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/policista/2003/12/vymetal.html>>.

## 4 PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ A ZVLÁDÁNÍ ZÁTĚŽOVÝCH SITUACÍ

Prevence syndromu vyhoření je nanejvýš důležitá, neboť jednodušší je předcházet než léčit.

Slovo prevence (z lat. Praevenire=předcházet) znamená soustavu opatření, která mají předcházet nějakému nežádoucímu jevu, například nemocem, drogovým závislostem, zločinům, nehodám, neúspěchu ve škole, sociálním konfliktům, násilí, ekologickým katastrofám a podobně.

Prevenci lze rozdělit na dvě úrovně. Prevenci na úrovni jednotlivce a prevenci na úrovni organizace.

Mezi nejdůležitější hodnoty prevence na úrovni jednotlivce patří zdraví a kondice. Aby člověk zabránil vzniku problému, potřebuje:

- mít správnou životosprávu;
- naučit se správně odpočívat (být aktivní, sportovat, odpočívat, když je člověk unaven);
- nebýt v soukromí osamělý, navazovat dobré vztahy, mít blízké přátele, rodinu apod., kteří poskytují sociální podporu;
- radovat se ze svých zálib a koníčků;
- neuzavírat se do sebe, projevovat svoje emoce;
- po celý život se učit a vzdělávat;
- nestavět se do role oběti, ale držet situaci aktivně a cílevědomě v rukou;
- chápat změnu jako výzvu;
- včas vyhledat odbornou pomoc, samoléčení úspěch nepřináší.

Povinností zaměstnavatelů je pečovat o zdraví všech zaměstnanců, a s tím souvisí i prevence. U Policie České republiky by mělo být hlavně dbáno na prevenci rizik poškození zdraví policistů při výkonu služby. Rizika poškození zdraví při výkonu povolání policistů jsou na vysoké úrovni, a proto by měl zaměstnavatel zajistit:

- vybavení služeben pomůckami potřebnými k výkonu služby;
- adekvátní prostor a vymezení času k občerstvení a pracovním přestávkám;
- dobrou organizaci práce;
- dodržování hygienických předpisů;
- přiměřenou pracovní zátěž;

- dostatečný prostor na tělesný výcvik policistů a manipulaci se zbraní;
- informovanost před, při i po traumatické události.

Všechny zátěže, kterými je člověk v průběhu života vystaven, ať těmi menšími nebo zlomovými-zásadními, je možné je pomocí určitých prostředků zvládat. Důležité je, abychom daný problém řešili co nejdříve, neboť se s ním člověk také lépe vyrovnává. Pokud bychom vše odkládali a čekali, že se problém vyřeší „sám“, takovéto jednání by vedlo k prohlubování krizové situace a tím by byl proces vyrovnávání zdlouhavější.

Při zvládání zátěžových situací je nutné postupovat dle konkrétního stádia, ve kterém se postižený nachází. Jestliže se jedná o počáteční fázi, postačí relaxace, zvýšený odpočinek a osvojování si základů asertivního jednání. Je-li ovšem syndrom vyhoření v pokročilejším stádiu je zapotřebí již jiných prostředků popř. zásah odborníka. K tomuto ale musíme podotknout jediné, a to, že vše se odvíjí od individuality jedince.

Zvládat zátěžové situace můžeme regulačními technikami, relaxačními technikami a psychoterapií.

## **4.1 Regulační techniky**

### **a) Fyziologické prostředky**

Mezi fyziologické prostředky se řadí sportování jako fyzická aktivita všeobecně. Mezi námi se najde mnoho lidí, kteří sportem utíkají od problémů, nebo se jím snaží vykompenzovat, či alespoň částečně uniknout ze světa starostí. Mnoho lidí se snaží tímto způsobem snížit napětí, které pociťují v běžném životě. Někomu postačí menší procházka v parku či na louce, někomu jen protahovací cviky, které zvládá v práci nebo před televizí či jóga a podobné cvičení. Někdo se ale musí tzv. „vybít“ v tělocvičně, kam například patří posilovna, míčové hry, aerobic nebo v přírodě - vysokohorská turistika, lyžování, plavání a další.

Je ale ještě jedna kategorie a tou jsou adrenalinové sporty např. horolezectví, vodáctví, paragliding, potápění. Těmto sportům je v dnešní době věnována stále větší pozornost a také jsou tyto sporty stále více a více vyhledávány ze strany lidí. A to lidí, kteří tyto sporty doslova milují, ale i lidí, kteří chtějí zažít pouze něco nového a alespoň trochu se odlišit od stereotypního průběhu života.

## **b) Životospráva**

V životě je důležité, aby si člověk osvojil základy správné životosprávy a do budoucna ji pěstoval. Nejen, aby se dostatečně věnoval příjmu a skladbě potravin, či tekutin, ale také ne malou složkou, která se vším souvisí, je dostatek spánku. Dá se říci, že tento aspekt je čistě individuální, neboť každý člověk potřebuje různou délku spánku, k tomu, aby se jeho tělo a mysl zregenerovala. Doporučující je, aby člověk spal v průměru cca. 8 hodin denně, ale nutno opětovně podotknout, že tato informace je pouze doporučující hledisko. Člověk by se měl ke spánku připravit. Být příjemně unavený z celodenních aktivit. Určitě by se měl vyhnout dlouhému ponocování a starosti, které ho tíží by měl tzv. „hodit za hlavu“. Je to důležité z toho důvodu, že následně by mohl mít problémy nejen s usínáním a průběhem spánku, ale také i při vstávání. Nejlépe je usínání zkombinovat s uvolněním těla pomocí jednoduchých technik.

Co se týká příjmu potravin a tekutin, tak existuje veliké množství knih a také článků, které se tomuto tématu věnují i do hloubky. Je důležité se pouze zmínit, že doporučující množství tekutin samozřejmě závisí na fyzické aktivitě člověka. Samozřejmě je důležité se ohlížet i na podnebí, ve kterém člověk žije. Ale dá se říci, že průměrný příjem tekutin jsou asi 2 litry denně. Při nedostatku příjmu tekutin vzniká dehydratace. Ta má za následek spoustu dalších zdravotních potíží jak somatického, tak psychického původu. To stejné se dá říci o nedostatečném či nadbytečném příjmu potravy. Opět doporučující hledisko je, že člověk by měl jíst minimálně 5 x denně (snídaně, oběd, večeře a 2 svačiny). Měl by se vyvarovat těžkých jídel a do svého jídelníčku zahrnout ovoce i zeleninu.

## **c) Náhradní prostředky**

Náhradní prostředky jsou chápány jako prostředky, které na nás působí pozitivně, a těmito prostředky se snažíme relaxovat. Tyto prostředky lze jednoduše nazvat jako naše koníčky, hobby. Je nespočetné množství koníčků, které lidé využívají, a proto zde uvedeme jen několik základních, ke kterým patří např. malování, kreslení, všeobecně jakékoliv ruční práce, poslech hudby, film, televize, četba knih, rovněž také práce na zahradě či chování zvířectva a další. Opravdu nejde vyjmenovat veškeré činnosti, kterými se člověk může zabavit a přijít na jiné myšlenky, ale důležitá je funkčnost těchto prostředků a to je ta, že působí jako balzám na naši duši.

#### **d) Komunikace – Asertivní jednání**

„Asertivita je zdravé sebezprosažení, sebezpřijetí, sebeotevření, sebeobjevení, sebezprojevení. Otec asertivity, americký psycholog Salter, ji definoval jako umění něco jasně tvrdit a stát na svém slovu.“<sup>41</sup>

Vyjadřujeme slovy to, co skutečně cítíme, zachováváme si sebeúctu a respektujeme práva druhých. Pokud se člověk naučí při komunikaci používat asertivní jednání, má nejen v komunikaci, ale i nad působením stresu z poloviny vyhráno, neboť své pocity, city, názory a postoje v sobě neuzavírá a tzv. „nedusí“ je ve svém nitru. Jelikož umí pohovořit o svých problémech a o tom, co jej v danou chvíli tíží, nedochází k tak markantnímu prohlubování stresové situace.

„Asertivní člověk přebírá plnou odpovědnost za svoje chování. Ví, co chce dělat a jakým způsobem to bude dělat. Jsou mu jasné i důsledky. Je vesměs aktivní a vyhýbá se agresi a manipulaci. Většinou přímo říká, co cítí a o co mu jde. Nepovyšuje se a zásadně se neponižuje. Umí naslouchat. Když udělá chybu, přizná ji. Umí přistoupit na kompromisy. Působí vyrovnaně, uvolněně, srozumitelně. Častěji vyjadřuje pozitivní věci. Kritizuje věcně, konstruktivně a tak, aby neponížil. Jde mu více o spolupráci než o vítězství.“<sup>42</sup>

#### **„Asertivní práva:**

1. Mám právo sám posuzovat svoje vlastní jednání, myšlenky a pocity a být si za ně a za jejich důsledky sám zodpovědný.
2. Mám právo neposkytovat žádné výmluvy, vysvětlení ani ospravedlnění svého jednání.
3. Mám právo posoudit, zda a nakolik jsem zodpovědný za řešení problémů jiných lidí.
4. Mám právo změnit svůj názor.
5. Mám právo dělat chyby a být si za ně zodpovědný.
6. Mám právo říci: „Já nevím.“
7. Mám právo být nezávislý na dobré vůli jiných lidí.
8. Mám právo činit nelogická rozhodnutí.
9. Mám právo říci: „Já ti nerozumím.“
10. Mám právo říci: „Je mi to jedno!“<sup>43</sup>

<sup>41</sup> HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha : Portál, 2000. s. 56.

<sup>42</sup> PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. *Asertivitou proti stresu*. Praha : Grada, 2007. s. 26 – 27.

<sup>43</sup> PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. *Asertivitou proti stresu*. Praha : Grada, 2007. s. 122 -127.

## 4.2 Relaxační techniky

Praško<sup>44</sup> ve své publikaci uvádí, že relaxace je důležitá, neboť:

1. vede k výraznému psychickému a tělesnému uvolnění a zabraňuje pokračování stresové reakce;
2. nabízí uvolnění přímo po námaze;
3. celkově zvyšuje odolnost proti stresu;
4. učí poddat se uvolněně prožitku a tím uvolňuje i plně prožívání příjemných aktivit;
5. umožňuje usnout, zbavit se napětí v těle i na duši a zbavuje řady symptomů, které z napětí vznikají;
6. umožňuje připravit dostatek energie pro příští soustředění se na činnost;
7. umožňuje uvolnit se před očekávanou stresující situací;
8. pomáhá uvolnit se přímo v zátěžové situaci;
9. zvyšuje schopnost soustředit se na to, co se děje;
10. pomáhá rychleji se učit z nové situace;
11. zvyšuje pocit sebedůvěry a optimismu;
12. harmonizuje psychický stav a tělesné funkce;
13. pomáhá spontaneitě projevu;
14. zlepšuje schopnost zapamatovat si.

### a) Dýchací techniky

Dýchání je děj, při kterém organismus získává a spotřebovává vzdušný kyslík a vylučuje oxid uhličitý. Je to velmi důležitá funkce našeho organismu, neboť bez ní bychom nemohli existovat.

Jak známe již z minulosti, člověk na jakékoli ohrožení či stresovou situaci reaguje buď únikem, nebo bojem. V obou případech ale u člověka dochází, bez ohledu na to, zda jde o stres duševní nebo fyzický, pozitivní nebo negativní, ke značné fyziologické reakci dechového systému: zrychlí se dýchání, aby tělo mohlo přijímat více kyslíku, a játra uvolňují zvýšené množství glukózy, která je důležitým dodavatelem energie. Nadměrné zatížení, jak pozitivního či negativního stresu, vede k poškození organismu. Jedním z nejjednodušších prostředků, obecně řečeno, je naučit se správně regulovat své dýchání. Nejjednodušší je v tom smyslu, že k tomuto člověk nepotřebuje

---

<sup>44</sup> PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H., PRAŠKOVÁ, J. *Deprese a jak ji zvládat : příručka pro postižené, jejich blízké a pomáhající profese*. Praha : Portál, 2008. s. 147 – 148.

žádné další nástroje, přístroje či další pomůcky, neboť dýchání je přirozená fyziologická reakce organismu.

Při stresové události je důležité, abychom se z tzv. volného (zrychleného) dýchání vědomě koncentrovali a přešli na (zpomalené) nádechy a výdechy. Tím, že se budeme snažit ovlivnit tímto způsobem naše dýchání a vědomě jej kontrolovat, dochází k uvolnění svalstva a zklidnění poplachové reakce organismu. Člověk se uvolňuje nejen fyzicky, ale i psychicky. Na světě existuje značné množství dechových technik, které jsou propagovány různými odborníky a popisovány v knihách, např. dýchání zaměřené na vdechy nosem a výdechy ústy; dýchání pouze nosem; zívání; dýchání se zadržením dechu; dýchání břichem; střídání frekvence a hloubky vdechů/výdechů a další. Jediným cílem všech uvedených technik i těch dalších, které existují, je navození klidného, vyrovnaného psychického stavu a zmírnění působení stresu.

## **b) Masáže**

„Léčebná technika, při které masér většinou dlaní a prsty působí na kůži, podkoží a svaly.“<sup>45</sup>

Masáž je považována za nejstarší léčebný prostředek. Jedná o aplikování tlaku na svaly a tkáně s cílem léčit zranění, zmírňovat bolesti a stres, zlepšovat krevní oběh a uvolňovat napětí.

- Druhy masáží:**
- a) klasické;
  - b) sportovní a rekondiční;
  - c) východní (orientální);
  - d) lymfatické;
  - e) Bowenovy.

Rozlišujeme tři druhy účinků masáže – mechanický, biochemický a reflexní.

**Mechanický účinek** - spočívá v tom, že podporujeme návrat odkysličené krve zpět směrem k srdci. Tím je urychlena celková regeneraci organismu.

**Biochemický účinek** - dochází ke změnám na povrchu kůže, kůže se prokrvuje. S postupným vývojem biochemie se přišlo na to, že tělo samo aktivizuje látky, které

---

<sup>45</sup> HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha : Portál, 2000. s. 302.

jsou přítomny v organismu v nižší koncentraci. Jedná se především o acetylcholin a histamin. Tyto dvě látky způsobí roztažení povrchových vlásečnic, které jsou uloženy pod kůží, a tím, že se tyto naplní okysličenou krví, dochází ke zčervenání kůže.

**Reflexní účinek** – víme, že na povrchu těla máme spoustu čidel, receptorů, které nás neustále informují o tom, jaká je teplota, jestli je vlhko, fouká vítr... Všechny tyto receptory nám přenášejí přes centrální nervový systém informace do mozku, který je zpracovává a snaží se tělo chránit, aby bylo v co největší pohodě.

Všechny tyto tři typy účinků masáže probíhají při masáži současně nebo střídavě a jsou velice prospěšné pro organismus masírovaného.<sup>46</sup>

### c) Autogenní trénink

„Autogenní trénink vytvořil německý lékař Johann Heinrich Schultz, podle kterého se také často nazývá Schultzův autogenní trénink. Schultz používal při léčbě svých pacientů hypnózu. Stav pacientů se zlepšoval i při tzv. „prázdné hypnóze“. Schultz uváděl pacienty do hypnózy, nechal je nějakou dobu v tomto stavu a pak je probudil. Pacienti často uváděli zlepšení, i když Schultz nepoužil žádné hypnotické sugesce. Podstatný tedy byl stav uvolnění navozený hypnózou.“<sup>47</sup>

Autogenní trénink je, alespoň v Evropě, nejrozšířenější tréninkovou metodou založenou na relaxaci. Relaxační metody vycházejí z poznatků o vzájemné souvislosti mezi třemi faktory: psychickou tenzí, funkčním stavem vegetativní nervové soustavy a napětím svalstva.<sup>48</sup>

Autogenní trénink je systematický nácvik zaměřený na rozvoj schopnosti navodit si pomocí soustředění na určité formulky stav příjemného, hlubokého klidu a uvolnění, který má zotavující účinek na celý organismus, na jeho duševní i tělesný stav. Účinky autogenního tréninku:

- člověk cítí výrazné uvolnění po několika minutách cvičení;
- rychle osvěžuje a obnovuje síly;
- rychlejší usnutí a vydatný spánek;
- uklidňuje rušivé emoce (hněv, strach);

<sup>46</sup> FLANDERA, S. *Klasické masáže. Příručka pro absolventy kvalifikačních masérských kurzů*. Olomouc : Poznání, 2005. s. 14.

<sup>47</sup> NEŠPOR, K. *Uvolněně a s přehledem : relaxace a meditace pro moderního člověka*. Praha : Grada, 1998. s. 38.

<sup>48</sup> KRATOCHVÍL, S. *Základy psychoterapie*. Praha : Portál, 2002. s. 173



- vyrovnává výkyvy nálad;
- zmírňuje úzkost a deprese;
- posiluje imunitní systém.

### 4.3 Psychoterapie

„Psychoterapie je léčebná činnost, léčebné působení, specializovaná metoda léčení nebo soubor léčebných metod, záměrné ovlivňování, proces sociální interakce. Specifický rozdíl odlišující tuto činnost od jiných činností, lze hledat v několika směrech: a) čím působí, b) na co působí, c) čeho má dosáhnout), d) co se při ní děje a e) kdo působí.

- a) Psychoterapie je léčebné působení psychologickými prostředky.
- b) Psychoterapie je léčebné působení na nemoc, poruchu nebo anomálii.
- c) Psychoterapie je působením, které má odstranit nebo zmírnit potíže a podle možnosti i odstranit jejich příčiny.
- d) V průběhu psychoterapie dochází ke změnám v prožívání a chování pacienta.
- e) Psychoterapii provádí kvalifikovaná osoba.“<sup>49</sup>

„Psychoterapie je léčení duševních chorob a hraničních stavů psychologickými prostředky, tj. slovem, gestem, mimikou, mlčením, případně úpravou prostředí. Je jedním z účinných způsobů psychické pomoci, plánované, promyšlené a prováděné odborníky.“<sup>50</sup>

„Psychoterapie pomáhá obnovit přirozený pocit kontroly nad svým vnímáním, myšlenkami a představami, emocemi a chováním. Terapeut pomáhá postiženému:

- porozumět tomu, co se děje;
- oddělit zdravé prožívání od nemocného;
- omezit, ohraničit a zmírnit nebo odstranit patologické prožitky;
- znovuobnovit žebříček hodnot;
- podpořit a rozvinout vše zdravé;
- nalézt znovu přiměřenou a přirozenou důvěru v sebe i ve svět kolem;
- vytvořit pocit bezpečí, samozřejmosti a přirozené kontroly nad svým životem;

<sup>49</sup> KRATOCHVÍL, S. *Základy psychoterapie*. Praha : Portál, 2002. s. 13.

<sup>50</sup> HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha : Portál, 2000. s. 488.

- najít cesty, jak překonat současné životní problémy.“<sup>51</sup>

Psychoterapii je možno provádět individuálně, ale také ve skupině.

Kapitola všeobecně popisuje prevenci syndromu vyhoření a zvládání zátěžových situací. Uvádíme zde regulační a relaxační techniky, díky kterým lze syndromu vyhoření předcházet. Také uvádíme pojem psychoterapie, díky kterému je možné odstranit nebo zmírnit příznaky syndromu vyhoření. Kapitola nás seznámila s možnostmi, jak může policista předcházet vzniku syndromu vyhoření.

---

<sup>51</sup> PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H., PRAŠKOVÁ, J. *Deprese a jak ji zvládat : příručka pro postižené, jejich blízké a pomáhající profese*. Praha : Portál, 2008. s. 86.

## **5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ SYNDROMU VYHOŘENÍ U PŘÍSLUŠNÍKŮ POLICIE ČR**

### **5.1 Cíle, hypotézy a úkoly práce**

#### **Cíle výzkumu:**

Cílem praktické části, je pomocí výzkumného šetření, které spočívá v dotazníkové akci, zjistit výsledné hodnoty míry výskytu syndromu vyhoření u příslušníků Policie České republiky. Toto se týká příslušníků na místních odděleních náležejících pod Obvodní ředitelství Praha III, včetně Obvodního ředitelství samého, které spravuje Prahu 3, Prahu 8 a Prahu 9. Výzkumný dotazník byl rozeslán na Obvodní ředitelství Praha III a na místní oddělení policie (MOP):

- MOP Jarov, MOP Žižkov, MOP Bohnice, MOP Karlín, MOP Kobylisy, MOP Libeň, MOP Čakovice, MOP Horní Počernice, MOP Kyje, MOP Letňany, MOP Prosek, MOP Újezd nad Lesy, MOP Vysočany.

K tomu aby mohli být splněny cíle práce, byly stanoveny hypotézy a úkoly práce.

#### **Hypotézy:**

1. S vyšším věkem policisty se zvyšuje pravděpodobnost výskytu syndromu vyhoření.
2. Syndrom vyhoření se projevuje ve vyšší míře u příslušníků konajících službu v administrativě než u příslušníků konajících službu v terénu.
3. S delší praxí policisty se zvyšuje pravděpodobnost výskytu syndromu vyhoření.

## Úkoly práce:

### 1. Výběr výzkumného vzorku

Jsem služebně zařazen na Místním oddělení policie Vysočany, Praha 9, které spadá pod Obvodní ředitelství Praha III. Z tohoto důvodu jsem se rozhodl provést výzkumné šetření právě na místních odděleních náležejících pod toto Obvodní ředitelství.

### 2. Sestavení osobního dotazníku

Osobní dotazník byl sestaven tak, aby svými otázkami odpovídal zaměření příslušníků Policie ČR, ze kterých byl složen výzkumný soubor. Otázky byly uloženy tak, aby bylo možné stanovit hypotézy, který by mohly být následně potvrzeny nebo vyvráceny.

### 3. Výběr standardizovaného dotazníku

Po prostudování odborné literatury jsem se rozhodl, že k výzkumnému šetření použiji dotazník, který se týká psychického vyhoření – Copyright 1980 Ayala Pines, Ph.D., Elliot Aronson, Ph.D., který je i s návodem k vyhodnocení dostupný v knize Jak neztratit nadšení, autora J. Křivohlavého, z roku 1998.

### 4. Rozeslání dotazníku

Osobně jsem kontaktoval vedoucí nebo zástupce vedoucích na místních odděleních náležejících pod Obvodní ředitelství Praha III. Tyto jsem následně požádal o vyplnění a rozdání dotazníků svým podřízeným.

### 5. Shromáždění dotazníku

Dotazníky mi byly po dohodě s jednotlivými příslušníky zaslány policejní kurýrní službou, nebo jsem si je vyzvedl osobně v předem dohodnutý čas a na předem dohodnutém místě.

### 6. Roztřídění získaných dat

Po shromáždění dotazníků v dostatečném množství jsem tyto roztřídil dle předem stanovených hodnot (věk, pohlaví, vzdělání, pracovní zařazení, atd.).

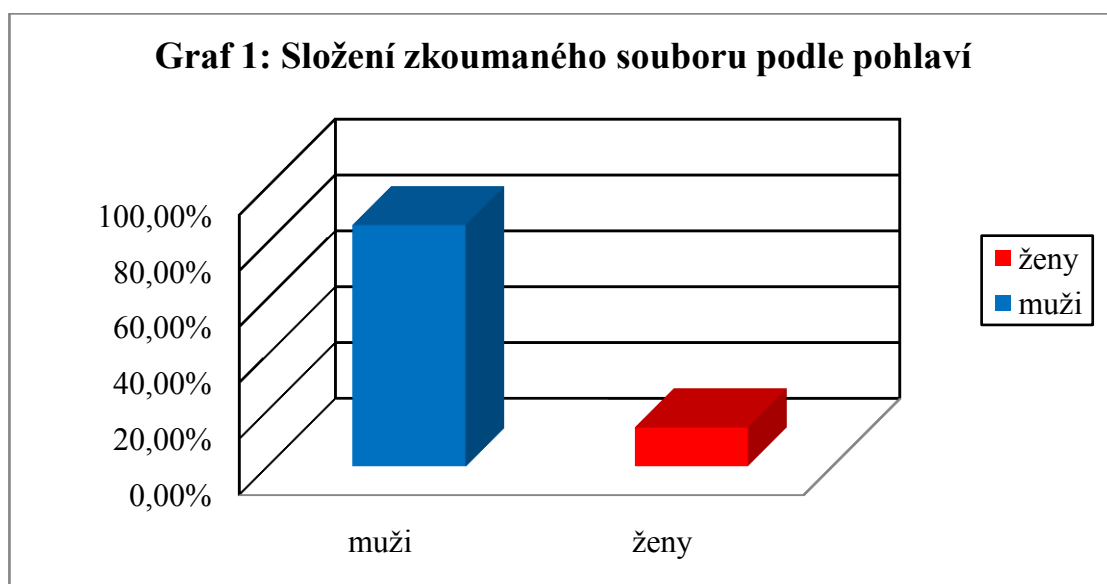
### 7. Vyhodnocení zjištěných dat

Po roztřídění dotazníků jsem přistoupil k jejich vyhodnocení, které bylo prováděno pomocí aritmetických vzorců, nebo součtů jednotlivých výsledků.

## 5.2 Vlastní výzkumné šetření

### Složení zkoumaného souboru podle pohlaví

Výzkumný soubor obsahoval celkem 58 respondentů z řad příslušníků, kteří jsou služebně zařazeni přímo na Obvodním ředitelství Praha III, nebo na některém z místních oddělení, které pod toto ředitelství náleží. Konkrétně se jednalo o 50 mužů (86,2 %) a 8 žen (13,8 %). Dle tohoto výsledku je zřejmé, že u policie je vyšší zastoupení mužů a tak tomu je i ve zkoumaném souboru.

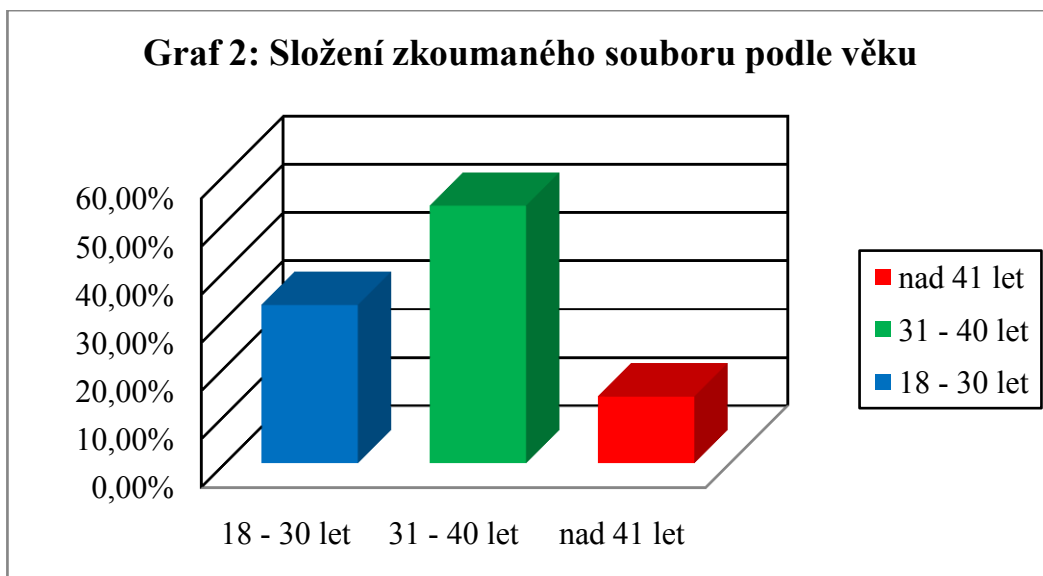


Zdroj: vlastní

### Složení zkoumaného souboru podle věku

Ve výzkumném souboru bylo ve věku 18 až 30 let celkem 19 osob (32,8 %), ve věku 31 až 40 let celkem 31 osob (53,4 %) a nad 41 let byl výzkumný soubor zastoupen celkem 8 osobami (13,8 %). Na základě této skutečnosti bylo zjištěno, že ve výzkumném souboru bylo nejvíce osob, které byli ve věkovém složení mezi 31-40 lety. Průměrný věk zkoumaného souboru činil 32, 91 roků.

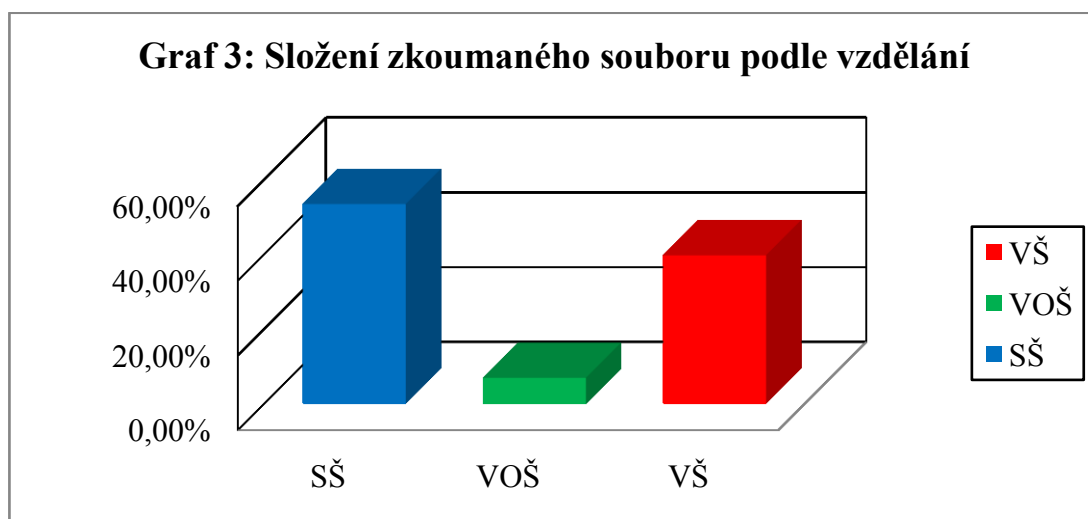
Věk 18 let byl dán minimálním počtem roků, kdy občan ČR může nastoupit k Policii České republiky.



Zdroj: vlastní

### Složení zkoumaného souboru podle vzdělání

Ve výzkumném souboru je zastoupeno 31 osob se středoškolským vzděláním (53,4 %), 4 osoby s vyšší odbornou školou (6,9 %) a 23 osob s absolvovanou vysokou školou (39,7 %). Ve zkoumaném souboru se nachází nejvíce osob, které mají ukončené středoškolské vzdělání, kdy toto vzdělání je i jednou z podmínek pro přijetí uchazeče k Policii České republiky.

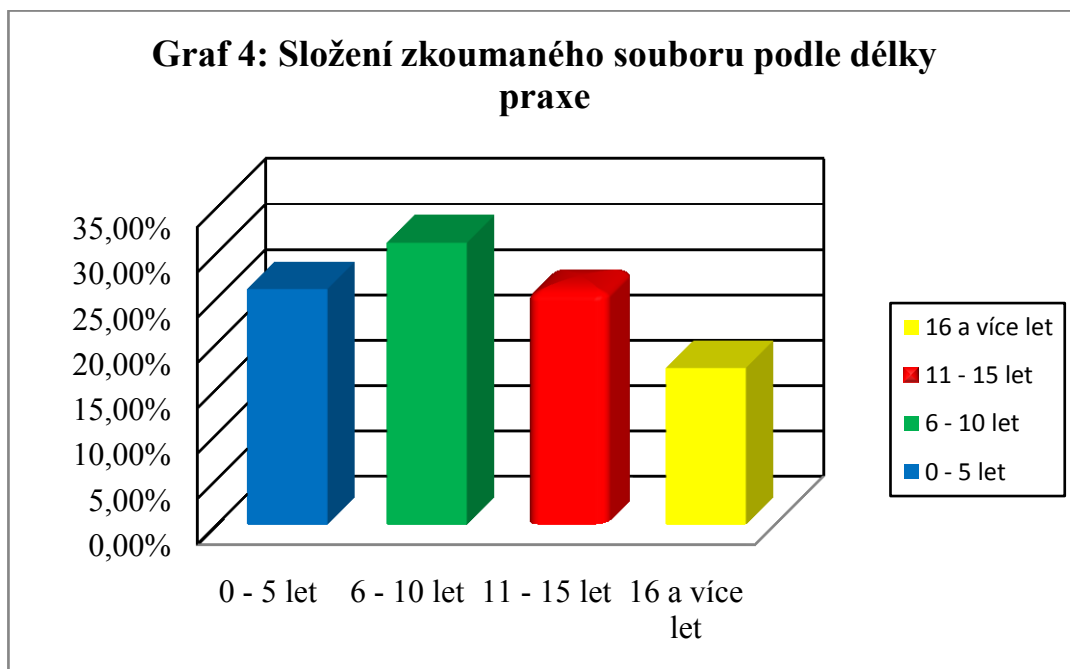


Zdroj: vlastní

### Složení zkoumaného souboru podle délky praxe

Zkoumaný soubor byl rozdělen dle délky praxe od nástupu do 5 let (včetně) praxe, dále od 6 let do 10 let (včetně) praxe, od 11 let do 15 let (včetně) praxe a 16 a více let praxe.

Bylo zjištěno, že zkoumaný soubor obsahuje ve složce od nástupu do 5 let celkem 15 osob (25,9 %), ve složce od 6 do 10 let celkem 18 osob (31 %), ve složce od 11 od 15 let celkem 15 osob (25,9 %) a ve složce 16 a více let celkem 10 osob (17,2 %). Dle výsledných hodnot bylo zjištěno, že výzkumný soubor byl v největší míře zastoupen osobami, které byli ve služebním poměru v rozmezí od 6 let do 10 let (včetně).



Zdroj: vlastní

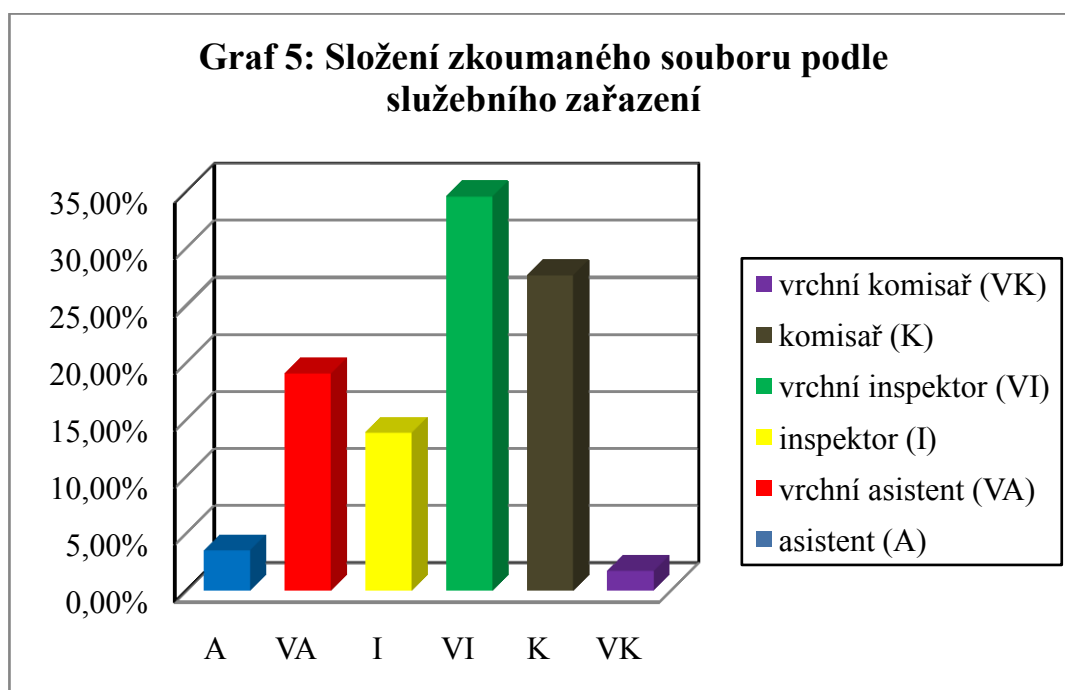
### Složení zkoumaného souboru podle služebního zařazení

U Policie České republiky je několik služebních hodností. V souvislosti se služební hodností (zařazením) příslušníka policie a stanovením tarifní třídy je dána i náplň práce. Obecně platí, že čím výše je příslušník zařazen, tím vyšší je i odpovědnost za vykonávanou práci, vyšší míra rozhodování a také jsou i se služebním zařazením stanoveny manažerské role v rámci Policie České republiky.

V souvislosti s tímto byla zjišťována úroveň zastoupení osob podle služebního zařazení.

Ve výzkumném souboru byli 2 příslušníci (3,5 %), kteří jsou služebně zařazeni jako asistenti, 11 příslušníků (19 %), kteří jsou služebně zařazeni jako vrchní asistenti, 8 příslušníků (13,8 %), kteří jsou služebně zařazeni jako inspektoři, 20 příslušníků (34,5 %), kteří jsou služebně zařazeni jako vrchní inspektoři, 16 příslušníků (27,6 %), kteří jsou služebně zařazeni jako komisaři a 1 příslušník (1,7 %), který je zařazen jako vrchní komisař.

Na místních odděleních jsou policisté hlídkové služby převážně zařazeni jako asistenti a vrchní asistenti, policisté, kteří provádějí spisovou činnost, jsou zařazeni jako inspektoři a vrchní inspektoři a policisté, kteří jsou vedoucími nebo zástupci vedoucích na místních odděleních jsou zařazeni jako komisaři.

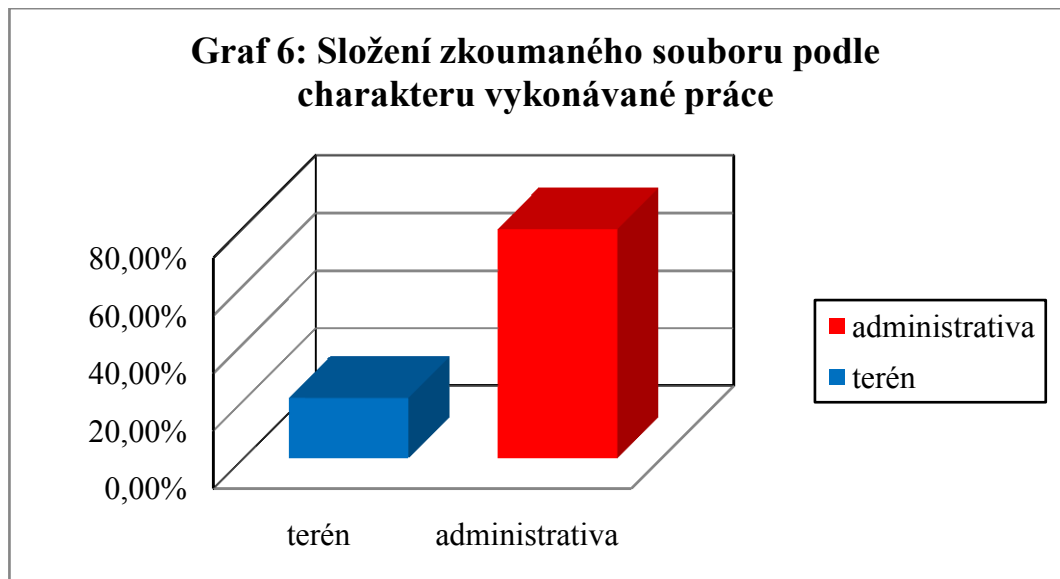


Zdroj: vlastní

### **Složení zkoumaného souboru podle charakteru vykonávané práce**

Výzkumný vzorek byl rozdělen také podle charakteru vykonávané práce. Soubor obsahoval 46 osob (79,3 %), které provádějí svou činnost zejména v administrativě a 12 osob (20,7 %), které provádějí svou činnost převážně v terénu. Na základě setřídění dat bylo zjištěno, že výzkumný vzorek zastupovali ve vyšší míře příslušníci konající službu v administrativě.





Zdroj: vlastní

### **Odpovědi na jednotlivé otázky z osobního dotazníku**

#### **Svou práci považujete za?**

Vzhledem k tomu, že výzkumný soubor byl složen ze šesti různých služebních zařazení, byla v osobním dotazníku uvedena také otázka: Svou práci považujete za?

Žádný z příslušníků neuvedl, že svou práci považuje za nudnou, rutinní, monotónní. Jeden příslušník (1,7 %) uvedl, že svou práci považuje za klidnou, bez větší zodpovědnosti. Nejvíce příslušníků se přiklonilo k odpovědi, že svou práci považují za zodpovědnou a mírně stresující, bylo to celkem 46 příslušníků (79,3 %). 11 příslušníků (19,0 %) uvedlo, že svou práci považují za velmi zodpovědnou a stresující.

#### **Vaše práce Vás?**

Na toto odpovědělo pouze 6 příslušníků (10,3 %), že je jejich práce plně uspokojuje. Nejčastější odpovědí a to u 45 příslušníků (77,6 %) bylo, že je jejich práce uspokojuje i stresuje. 6 příslušníků (10,3 %) odpovědělo, že u nich stres převažuje nad uspokojením a pouze 1 příslušník (1,7 %) uvedl, že ho jeho práce neuspokojuje.

#### **Přemýšlel/a jste již někdy o ukončení služebního poměru?**

Na tuto otázku odpovědělo 9 příslušníků (15,5 %), že ano a to často. 27 příslušníků (46,6 %) odpovědělo, že ano, ale jen zřídka a 22 příslušníků (37,9 %) odpovědělo, že ne.

### **Pocitujete nedostatek času, přetížení apod.?**

1 (1,7 %) příslušník uvedl u této otázky, že nikdy nepocituje nedostatek času, přetížení apod. Nejčastější odpovědí a to u 34 příslušníků (58,6 %) bylo, že obvykle nepocitují nedostatek času, přetížení apod. 20 příslušníků (34,5 %) uvedlo, že toto obvykle pocitují a pouze 3 příslušníci (5,2 %) uvedli, že zcela pocitují nedostatek času, přetížení apod.

### **Pokud se cítíte ve stresu, používáte nějaké prostředky na uklidnění?**

Odpověď ANO v tomto případě zvolilo 38 příslušníků (65,5 %) a odpověď NE zvolilo 20 příslušníků (34,5 %).

### **Jaké? (vypište)**

Nejčastějšími prostředky uváděnými dotazovanými příslušníky byly: film, četba a sport. V menším zastoupení byly v odpovědích uvedeny cigarety, internet, rodina, kultura a pouze několikrát či jedenkrát se v odpovědi objevily „čaj o páté“, cyklistika, box, pohled z okna, jídlo, počítačové hry, alkohol, procházky, meditace, kultura, masáže a sauna.

### **Máte nějaké koníčky?**

52 příslušníků (89,7 %) na tuto otázku odpovědělo, že ano nebo spíše ano. 6 příslušníků (10,3 %) odpovědělo, že ne nebo spíše ne.

### **Vyjmenujte konkrétně.**

Nejčastějšími odpověďmi byly film, různé druhy sportu – fotbal, hokej, běh, lyžování, fitness, box a florbal, literatura a hudba. Mezi dalšími koníčky se objevilo sběratelství, vycházky se psem, myslivost, rodina, turistika, dům, kamarádi, ženy, počítačové hry, malba, veřejné dění, historie, astronomie, příroda, cestování, rybaření, jízda na motorce, kultura, stolní hry, práce na počítači, modelářství, historický šerm a automobilismus.

### **Sportujete?**

48 příslušníků (82,8 %) uvedlo, že sportují, kdy z podotázky: „Jak často?“ vyplynulo, že uvedený počet příslušníků sportuje v průměru 1 – 3 x týdně. Zbýlých 10 příslušníků (17,2 %) uvedlo, že sportují pouze v rámci služební přípravy.

### **Slyšel/a jste již pojem syndrom vyhoření? a Jak byste tento pojem popsal/a?**

47 příslušníků (81,0 %) odpovědělo, že tento pojem již slyšeli, kdy z tohoto počtu 40 příslušníků uvedlo krátký a správný popis tohoto jevu. 7 příslušníků (12,1 %) uvedlo, že tento pojem již slyšeli, ale nevědí, co znamená a pouze 4 příslušníci (6,9 %) uvedli, že tento pojem dosud neslyšeli.

### **Výskyt syndromu vyhoření**

Průměrný dosažený výsledek z dotazníku Burnout Measure (dále jen BM) je 2,72, kdy v tomto jsou zahrnuti všichni zkoumaní příslušníci.

U 9 příslušníků (15,5 %), z čehož bylo 100 % mužů byl dosažený výsledek z dotazníku BM nižší než 2, kdy tento výsledek je z hlediska psychologie zdraví dobrý.

U 35 příslušníků (60,3 %), z čehož je 29 příslušníků (82,9 %) mužů a 6 příslušníků (17,1 %) žen byl dosažený výsledek z dotazníku BM v rozpětí od 2,00 – 2,99, kdy tento výsledek je z hlediska psychologie zdraví uspokojivý.

U 11 příslušníků (19,0 %), z čehož je 9 příslušníků (81,2 %) mužů a 2 příslušníci (18,2 %) ženy byl dosažený výsledek z dotazníku BM v rozpětí od 3,00 – 3,99, kdy v tomto případě se doporučuje zamyslet se nad životem a prací, nad stylem a smysluplností vlastního života. Doporučuje se ujasnit si žebříček hodnot a to nejen teoreticky, ale i zcela prakticky.

Pouze u 3 příslušníků, kteří byly výhradně mužského pohlaví byl dosažený výsledek z dotazníku BM v rozpětí od 4,00 – 4,99, kdy v tomto případě je možno považovat přítomnost syndromu vyhoření za prokázanou. Je dobré se obrátit na psychologické středisko či na určitého psychoterapeuta, který má kvalifikaci pro logoterapii a existenciální psychoterapii.

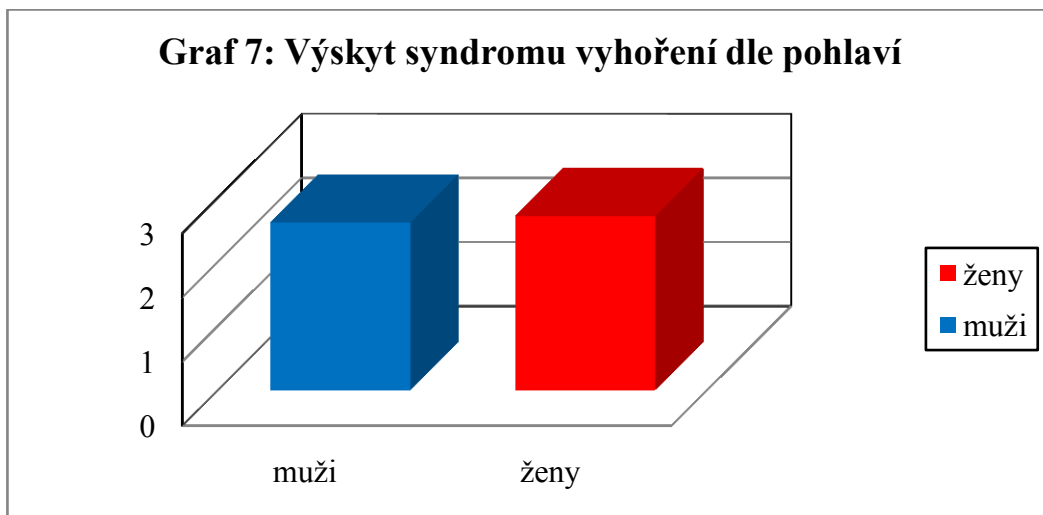
U žádného ze zkoumaných příslušníků nebyl prokázán výsledek vyšší než 5, kdy tento výsledek by bylo třeba považovat za havarijní signál. Podle toho třeba i jednat a neotálet. Znamená to okamžitě se obrátit na nejbližšího klinického psychologa či psychoterapeuta.

Dosažené výsledky a výklad k nim byl vyvozen z tabulky, která je přílohou č. II této bakalářské práce.

### Průměrné hodnoty získané šetřením dle pohlaví

U 50 příslušníků mužského pohlaví byl průměrný výsledek získaný z dotazníku BM 2,61, kdy tento výsledek je uspokojivý.

U 8 příslušníků ženského pohlaví byl průměrný výsledek získaný z dotazníku BM 2,71, kdy tento výsledek je také uspokojivý.

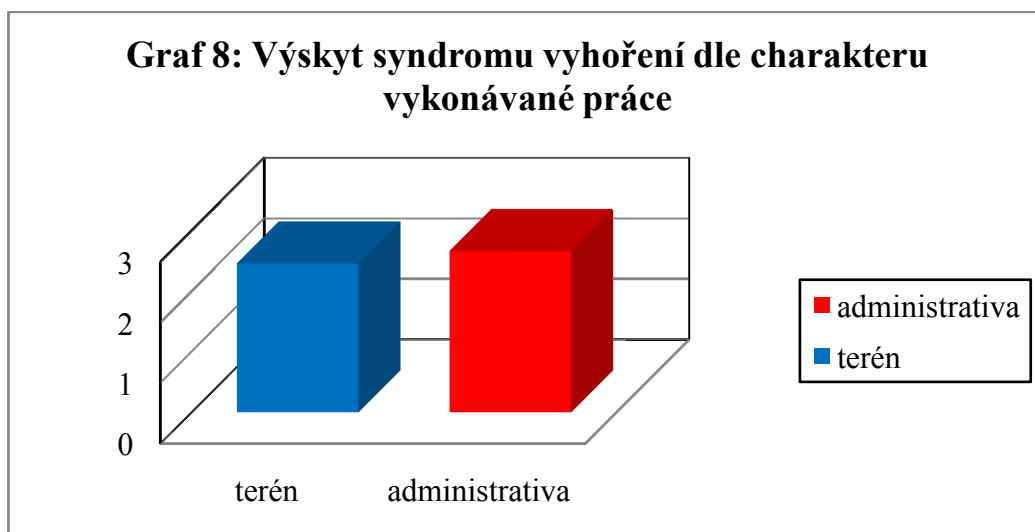


Zdroj: vlastní

### Průměrné hodnoty získané šetřením dle charakteru vykonávané práce

U 12 příslušníků, kteří vykonávají svou práci převážně v terénu byl průměrný výsledek získaný z dotazníku BM 2,46, kdy tento výsledek je uspokojivý.

U 46 příslušníků, kteří vykonávají svou práci převážně v administrativě byl průměrný výsledek získaný z dotazníku BM 2,66, kdy tento výsledek je uspokojivý.



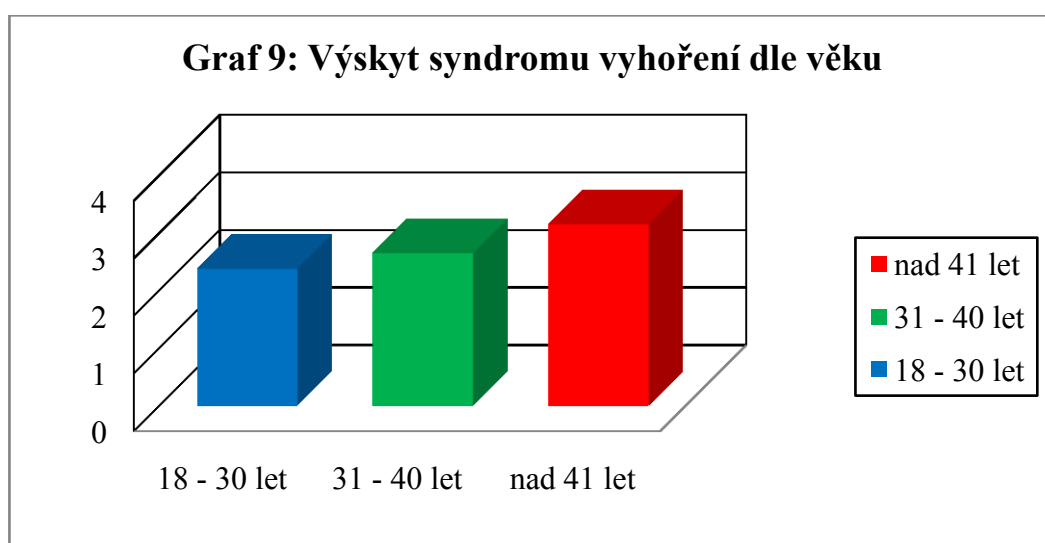
Zdroj: vlastní

### Průměrné hodnoty získané šetřením dle věku

U 19 příslušníků, kteří jsou ve věku od 18 do 30 let byl průměrný výsledek získaný z dotazníku BM 2,37, kdy tento výsledek je uspokojivý.

U 31 příslušníků, kteří jsou ve věku od 31 – 40 let byl průměrný výsledek získaný z dotazníku BM 2,64, kdy tento výsledek je uspokojivý.

U 8 příslušníků, kteří jsou ve věku nad 40 let byl průměrný výsledek získaný z dotazníku BM 3,14, kdy v tomto případě se doporučuje zamyslet se nad životem a prací, nad stylem a smysluplností vlastního života. Doporučuje se ujasnit si žebříček hodnot a to nejen teoreticky, ale i zcela prakticky.



Zdroj: vlastní

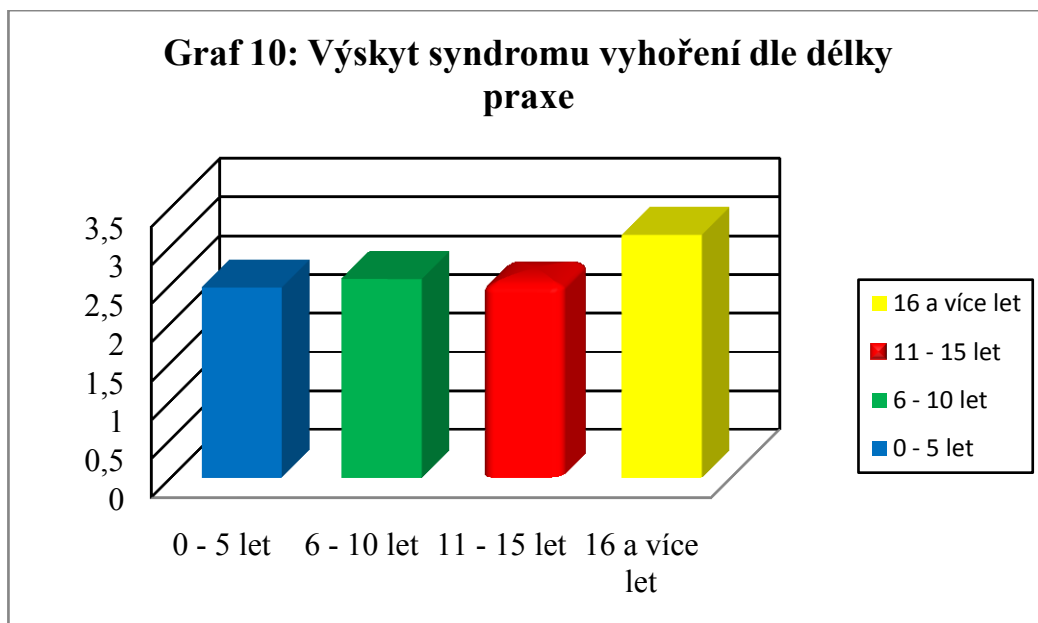
### Průměrné hodnoty získané šetřením dle délky praxe

U 15 příslušníků s délkou praxe v rozsahu od 0 – 5 let byl průměrný výsledek získaný z dotazníku BM 2,45, kdy tento výsledek je uspokojivý.

U 18 příslušníků s délkou praxe v rozsahu od 6 – 10 let byl průměrný výsledek získaný z dotazníku BM 2,56, kdy tento výsledek je uspokojivý.

U 15 příslušníků s délkou praxe v rozsahu od 11 – 15 let byl průměrný výsledek získaný z dotazníku BM 2,53, kdy tento výsledek je uspokojivý.

U 10 příslušníků s délkou praxe 16 a více let byl průměrný výsledek získaný z dotazníku BM 3,13, kdy v tomto případě se doporučuje zamyslet se nad životem a prací, nad stylem a smysluplností vlastního života. Doporučuje se ujasnit si žebříček hodnot a to nejen teoreticky, ale i zcela prakticky.



Zdroj: vlastní

### **Hypotézy – jejich potvrzení či vyvrácení**

#### **1. S vyšším věkem policisty se zvyšuje pravděpodobnost výskytu syndromu vyhoření.**

Tato hypotéza byla **potvrzena**, kdy u 8 příslušníků, kteří jsou ve věku nad 40 let byl průměrný výsledek získaný z dotazníku BM 3,14, což je výsledek vyšší než u ostatních věkových skupin, více viz výše – Průměrné hodnoty získané šetřením dle věku.

#### **2. Syndrom vyhoření se projevuje ve vyšší míře u příslušníků konajících službu v administrativě než u příslušníků konajících službu v terénu.**

Tato hypotéza byla **potvrzena**, kdy u 46 příslušníků, kteří vykonávají svou práci převážně v administrativě byl průměrný výsledek získaný z dotazníku BM 2,66 oproti 12 příslušníkům, kteří vykonávají svou práci převážně v terénu, kde byl průměrný výsledek získaný z dotazníku BM 2,46.

#### **3. S delší praxí policisty se zvyšuje pravděpodobnost výskytu syndromu vyhoření.**

Tato hypotéza byla **potvrzena**, kdy u 10 příslušníků s délkou praxe 16 a více let byl průměrný výsledek získaný z dotazníku BM 3,13, což je výsledek vyšší než u ostatních skupin, více viz výše – Průměrné hodnoty získané šetřením dle délky praxe.

### 5.3 Použité metody

Pro výzkumné šetření syndromu vyhoření byla zvolena metoda kvantitativního výzkumného šetření.

Vlastní výzkumné šetření se skládá z předložení dotazníků příslušníkům zařazeným na místních odděleních náležejících pod Obvodní ředitelství Praha III, a to standardizovaného dotazníku syndromu vyhoření od Ayala Pines, Ph.D., Elliot Aronson, Ph.D., který je dostupný v knize Jak neztratit nadšení od autora J. Křivohlavého a osobního dotazníku, který je zaměřen na získání bližších informací o zkoumaném souboru.

Vyhodnocení standardizovaného dotazníku bylo prováděno dle návodu ve výše uvedené literatuře a to tak, že:

1. vypočítáme položku A – sečteme hodnoty, které jsou uvedeny u otázek číslo 1,2,4,5,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18 a 21
2. vypočítáme položku B – sečteme hodnoty, které jsou uvedeny u položek číslo 3,6,19 a 20
3. vypočítáme položku C – odečteme od hodnoty 32 položku (B), tj.  $C = 32 - B$
4. vypočítáme položku D – sečteme hodnoty (A) a (C), tj.  $D = A + C$

vypočítáme celkové skóre (BQ) – hodnotu (D) dělíme číslem 21, tj.  $BQ = D : 21$ .

BQ je hodnota psychického vyhoření změřená metodou BM.

Více k tomuto a především rozložení dosažených výsledků je uvedeno v Příloze II této bakalářské práce.

Průměrné hodnoty jednotlivých výsledků byly zpočítány aritmetickým průměrem všech hodnot získaných ze shromážděných dotazníků.

#### **„Čeho se týká dotazník BM?**

Dotazník BM (Burnout Measure Ayaly Pinesové a Elliota Aronsona) je zaměřen na tři různé aspekty (hlediska) jednoho jediného psychického jevu: celkového vyčerpání (exhausce). Jde o následující tři aspekty:

1. Pocity fyzického (tělesného) vyčerpání – pocity únavy, celkové slabosti, oslabení, pocity stavu, kdy je člověk blíže k tomu, aby onemocněl, pocity ztráty sil – „udření“ atp.
2. Pocity emocionálního (citového) vyčerpání – pocity tísně (deprese), beznaděje, bezvýchodnosti, pocity jakoby chycení do pasti atp.

3. Pocity (psychického) duševního vyčerpání – pocity naprosté bezcennosti, ztráty lidské hodnoty, ztráty iluzí (kladných představ o sobě a o světě), pocity marnosti vlastní existence atp.<sup>52</sup>

#### **5.4 Porovnání s výzkumem Pinesové a Aronsona**

Průměrný dosažený výsledek z dotazníku BM byl u zkoumaných příslušníků, na které byla zaměřena tato bakalářská práce - **2,72**, kdy v tomto jsou zahrnuti všichni zkoumaní příslušníci.

V základním studiu navrhovatelů tohoto dotazníku, tedy Ayaly Pinesové a Elliotta Aronsona, byla u celkem 5000 lidí (Američanů) zjištěna průměrná hodnota BM = 3,3. Nikdo přitom nevedl průměrnou hodnotu takovou, aby měla extrémní hodnotu, tj. 0 nebo 7.

Vzhledem k výsledku, který byl získán výzkumným šetřením na 58 příslušnicích policie služebně zařazených pod Obvodním ředitelstvím Praha III, usuzuji, že v těchto případech nemá syndrom vyhoření, až na výjimky, vliv na odchod policistů do civilního sektoru z důvodu fyzického a psychického vyhoření způsobeným prací pro Policii ČR.

Další oficiální výsledky pro srovnání s průměrnými hodnotami získanými výzkumným šetřením se z dostupné odborné literatury nepodařilo získat.

---

<sup>52</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha : Grada, 1998. s. 38.



## ZÁVĚR

Práce ve své teoretické části zpracovává ucelené informace o problematice jevu známého jako syndrom vyhoření. Dále rozpracovává některé příčiny vzniku stresu při práci u Policie ČR a popisuje metody používané k jeho odbourání.

Úvodní teoretická kapitola se všeobecně věnuje termínu syndrom vyhoření. Uvádí definice několika předních českých i světových odborníků, kteří se tomuto tématu věnují mnoho let. Uvádí rizikové faktory a popisuje příznaky a stádia tohoto syndromu. Další kapitola popisuje osobu policisty, jeho práva, povinnosti a podmínky pro přijetí do služebního poměru u Policie ČR. Uvádí zátěžové situace, které mohou vzniknout při výkonu služby policisty, a věnuje se psychologické pomoci po krizové situaci. Poslední teoretická kapitola všeobecně popisuje prevenci syndromu vyhoření a zvládání zátěžových situací. Uvádí regulační a relaxační techniky, díky kterým lze vyhoření předcházet.

V praktické části zjišťuje míru psychického zatížení u příslušníků Policie ČR a výzkumným šetřením ověřuje stanovené hypotézy.

První hypotéza měla objasnit, zda se s vyšším věkem policisty zvyšuje pravděpodobnost výskytu syndromu vyhoření. Provedeným výzkumným šetřením byla potvrzena, neboť u příslušníků z výzkumného souboru ve věku nad 40 let byl průměrný výsledek získaný z dotazníku BM 3,14, což je výsledek vyšší než u ostatních věkových skupin. Další hypotézou bylo, zda se syndrom vyhoření projevuje ve vyšší míře u příslušníků konajících službu v administrativě než u příslušníků konajících službu v terénu. Tato hypotéza byla také potvrzena a to tak, že u příslušníků pracujících v administrativě byl průměrný výsledek získaný z dotazníku BM 2,66 na rozdíl od příslušníků pracujících v terénu, kde byl průměrný výsledek získaný z dotazníku BM 2,46. Poslední hypotéza měla objasnit, zda se s delší praxí policisty zvyšuje pravděpodobnost výskytu syndromu vyhoření a byla také potvrzena. U příslušníků s délkou praxe 16 a více let byl průměrný výsledek získaný z dotazníku BM 3,13, což je výsledek vyšší než u ostatních skupin.

Výzkumné šetření dospělo k řadě výsledků. Nejdůležitější bylo zjištění, že hladina výskytu syndromu vyhoření u příslušníků bezpečnostních složek byla v průměru 2,72, kdy hranice stupně 3 byla překročena u deseti a hranice stupně 4 byla překročena u pěti z celkového počtu 58 příslušníků. Z převážné části se jednalo o příslušníky vyššího věku s delší praxí u Policie ČR.

Výsledky bakalářské práce budou předloženy vedení Obvodního ředitelství Praha III z důvodu seznámení s aktuální stresovou úrovní podřízených. Na základě těchto výsledků mohou být navržena určitá opatření, která by měla pomoci či přispět ke zmírnění zátěžových situací na útvarech policie a k vytvoření příznivějších pracovních podmínek.

Dalším praktickým výstupem práce je seznámení příslušníků Policie ČR s pojmem syndrom vyhoření, včetně jeho průběhu, stádií, následků a možné prevence. Realizace závěru by měla přispět ke zlepšení stávající úrovně stresu, naučit příslušníky stresovým situacím předcházet a umět se se stresovými situacemi lépe vyrovnat. Jednou z hlavních součástí takového seznámení, by mělo být i poskytnutí informací o možnosti obrátit se na kvalifikované odborníky.

Dle výše uvedených skutečností byly stanovené cíle práce splněny a věřím, že tato bakalářská práce bude příslušníky Policie ČR využívána.

## SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

### Literární zdroje

1. ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. Plzeň : Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006. 309 s. ISBN 80-86898-73-3.
2. DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha : Nakladatelství Karolinum, 2000. 374 s. ISBN 80-246-0139-7.
3. FERJENČÍK, J. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu : Jak zkoumat lidskou duši*. Praha : Portál, 2000. 256 s. ISBN 80-7178-367-6.
4. FLANDERA, S. *Klasické masáže. Příručka pro absolventy kvalifikačních masérských kurzů*. Olomouc : Poznání, 2005. 212 s. ISBN 80-86606-36-8.
5. HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha : Portál, 2000. 776 s. ISBN 80-7178-303-X.
6. CHRÁSKA, M. *Metody pedagogického výzkumu*. Praha : Grada, 2007. 272 s. ISBN 978-80-247-1369-4.
7. KALLWASS, A. *Syndrom vyhoření v práci a osobním životě*. Praha : Portál, 2007. 144 s. ISBN 978-80-7367-299-7.
8. KRATOCHVÍL, S. *Základy psychoterapie*. Praha : Portál, 2002. 392 s. ISBN 80-7178-657-8.
9. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha : Grada, 1998. 136 s. ISBN 80-7169-551-3.
10. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat depresi*. Praha : Grada, 2003. 176 s. ISBN 80-247-0575-3.
11. MURDZA, K. *Sociologický výzkum*. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2010. 114 s. ISBN 978-80-86708-91-1.
12. MELGOSA, J. *Zvládni svůj stres : Kniha o duševním zdraví*. Praha : Advent-Orion, 1997. 190 s. ISBN 80-7172-240-5.
13. NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha : Academia, 1997. 440 s. ISBN 80-200-0625-7.
14. NEŠPOR, K. *Uvolněně a s přehledem : relaxace a meditace pro moderního člověka*. Praha : Grada, 1998. 96 s. ISBN 80-7169-652-8.
15. PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. *Asertivitou proti stresu*. Praha : Grada, 2007. 280 s. ISBN 978-80-247-1697-8.

16. PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H., PRAŠKOVÁ, J. *Deprese a jak ji zvládat: příručka pro postižené, jejich blízké a pomáhající profese*. Praha : Portál, 2008. 184 s. ISBN 978-80-7367-501-1.
17. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha : Portál, 2004. 872 s. ISBN 80-7178-802-3.

### **Elektronické zdroje**

1. *Etický kodex Policie ČR* [online]. 2012, [cit. 2012-02-17]. Dostupný z WWW: <<http://policie.cz/clanek/eticky-kodex-policie-ceske-republiky.aspx>>.
2. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*, Intranet – Policejní prezidium ČR [online]. 2012, [cit. 2012-02-20]. Dostupný z WWW: <<http://ppportal.pcr.cz/oppv/ovp.htm>>.
3. *Světová zdravotnická organizace* [online]. 2011, [cit. 2012-02-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.kruh.euweb.cz/mkn/index.html>>.
4. *Otevřená anonymní linka pomoci v krizi*, Intranet – Policejní prezidium ČR [online]. 2012, [cit. 2012-02-20]. Dostupný z WWW: <<http://ppportal.pcr.cz/oppv/ovp.htm>>.
5. *Podmínky přijetí do služebního poměru k Policii ČR* [online]. 2012, [cit. 2012-02-17]. Dostupný z WWW: <<http://policie.cz/clanek/podminky-prijeti-do-sluzebniho-pomeru.aspx>>.
6. *Povolání policista* [online]. 2012, [cit. 2012-02-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/povolani-policista.aspx>>.
7. *Služební slib* [online]. 2012, [cit. 2012-02-17]. Dostupný z WWW: <<http://policie.cz/clanek/sluzebni-slib.aspx>>.
8. *Stádia syndromu vyhoření* [online]. 2012, [cit. 2012-03-20]. Dostupný z WWW: <<http://syndrom-vyhoreni.cz/jak-probiha-domaci-beleni-zubu>>.
9. VYMĚTAL, Š. *Dopad mimořádné události na členy základních složek IZS*, Praha 2004. [online]. 2012, [cit. 2012-03-09]. Dostupný z WWW: <[http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/hasici/izs/ojpo/psycholog/sdeleni/konf04/data/files/vymetal\\_doc.pdf](http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/hasici/izs/ojpo/psycholog/sdeleni/konf04/data/files/vymetal_doc.pdf)>.
10. VYMĚTAL, Š. *Traumatizující události v životě policisty*, Praha 2003. [online]. 2012, [cit. 2012-03-20]. Dostupný z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/policista/2003/12/vymetal.html>>.

### Legislativní dokumenty

1. Česko. Zákon č. 273 ze dne 17. července 2008 o Policii České republiky. In *Sbírka zákonů České republiky*. 2008, částka 91, s. 4086-4156. Dostupný z WWW: <<http://mvcr.cz/soubor/sb091-08pdf.aspx>>. ISSN 1211-1244.
2. Česko. Zákon č. 361 ze dne 23. září 2003 o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. In *Sbírka zákonů České republiky*. 2003, částka 121, s. 5850-5910. Dostupný z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4205>>.
3. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 21 ze dne 16. února 2009, o *posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi*, Intranet – Policejní prezidium ČR [online]. 2012, [cit. 2012-02-20]. Dostupný z WWW: <<http://ppportal.pcr.cz/oppv/ovp.htm>>.
4. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 79 ze dne 10. května 2010, kterým se mění závazný pokyn policejního prezidenta č. 21/2009, o *posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi*, Intranet – Policejní prezidium ČR [online]. 2012, [cit. 2012-02-20]. Dostupný z WWW: <<http://ppportal.pcr.cz/oppv/ovp.htm>>.

## SEZNAM OBRÁZKŮ A GRAFŮ

Obr. 1 – Informační materiály pomoci v krizi

Graf 1 – Složení zkoumaného souboru podle pohlaví

Graf 2 – Složení zkoumaného souboru podle věku

Graf 3 – Složení zkoumaného souboru podle vzdělání

Graf 4 – Složení zkoumaného souboru podle délky praxe

Graf 5 – Složení zkoumaného souboru podle služebního zařazení

Graf 6 – Složení zkoumaného souboru podle charakteru vykonávané práce

Graf 7 – Výskyt syndromu vyhoření dle pohlaví

Graf 8 – Výskyt syndromu vyhoření dle charakteru vykonávané práce

Graf 9 – Výskyt syndromu vyhoření dle věku

Graf 10 – Výskyt syndromu vyhoření dle délky praxe

## **PŘÍLOHY**

- I. Dotazník BM – psychického vyhoření
- II. Vyhodnocení dotazníku BM
- III. Osobní dotazník

## Příloha I

Dotazník BM – psychického vyhoření

Copyright 1980 Ayala Pines, Ph. D., Elliot Aronson, Ph. D. in Křivohlavý (1998, s. 36)

Jak často máte následující pocity a zkušenosti?

Zvolenou odpověď dejte do kroužku.

1 ... nikdy

4 ... někdy

5 ... často

2 ... jednou za čas

6... obvykle

3 ... zřídka kdy

7 ...vždy

- |  |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Byl/a jsem unaven/a.                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. Byl/a jsem v depresi (tísni).                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. Prožíval/a jsem krásný den.                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. Byl/a jsem tělesně vyčerpán/a                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. Byl/a jsem citově vyčerpán/a.                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6. Byl/a jsem šťasten/a.                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7. Cítil/a jsem se vyřízen/a (zničen/a).             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8. Nemohl/a jsem se vzchopit a pokračovat.           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9. Byl/a jsem nešťastný/á.                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10. Cítil/a jsem se uhoněn/a a utahán/a.             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11. Cítil/a jsem se jakoby uvězněn/a v pasti         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12. Cítil/a jsem se jako bych byl/a nula (bezcný/á). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13. Cítil/a jsem se utrápen/a.                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14. Tížily mne starosti.                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15. Cítil/a jsem se zklamán/a a rozčarován/a.        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16. Byl/a jsem slabý/á a téměř nemocen/ná.           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17. Cítil/a jsem se beznadějně.                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 18. Cítil/a jsem se odmítnut/a a odstrčen/a.         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19. Cítil/a jsem se pln/a optimismu.                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 20. Cítil/a jsem se pln/a energie.                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 21. Byl/a jsem pln/a úzkostí a obav.                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |



## Příloha II

### Vyhodnocení dotazníku BM

5. vypočítáme položku A – sečteme hodnoty, které jsou uvedeny u otázek číslo 1,2,4,5,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18 a 21
6. vypočítáme položku B – sečteme hodnoty, které jsou uvedeny u položek číslo 3,6,19 a 20
7. vypočítáme položku C – odečteme od hodnoty 32 položku (B), tj.  $C = 32 - B$
8. vypočítáme položku D – sečteme hodnoty (A) a (C), tj.  $D = A + C$
9. vypočítáme celkové skóre (BQ) – hodnotu (D) dělíme číslem 21, tj.  $BQ = D : 21$

BQ je hodnota psychického vyhoření změřená metodou BM.

Výsledky získané dotazníkem BM

Dosažený výsledek	
BM < 2	Výsledek je z hlediska psychologie zdraví dobrý
BM = 2,00 - 2,99	Výsledek je z hlediska psychologie zdraví uspokojivý
BM = 3,00 - 3,99	Doporučuje se zamyslet nad životem a prací, nad stylem a smysluplností vlastního života. Doporučuje se ujasnit si žebříček hodnot a to nejen teoreticky, ale i zcela prakticky.
BM = 4,00 - 4,99	V tomto případě je možno považovat přítomnost syndromu vyhoření za prokázanou. Je dobré se obrátit na psychoterapeutické středisko či na určitého psychoterapeuta, který má kvalifikaci pro logoterapii a existenciální psychoterapii
BM > 5	Tento výsledek je třeba považovat za havarijní signál. Podle toho je třeba i jednat a neotálet. Znamená to okamžitě se obrátit na nejbližšího klinického psychologa či psychoterapeuta.

Literatura:

KŘIVOHLAVÝ, J. Jak neztratit nadšení. Praha : Grada, 1998. 136 s. ISBN 80-7169-551-3. s.36 – 39.

### Příloha III

#### Osobní dotazník

Zvolenou odpověď zaškrtněte, popř. doplňte na vyznačené políčko.

Věk?

.....roků

Pohlaví?

- žena  muž

Vzdělání?

- vyučen/a s maturitou  
 SŠ s maturitou  
 VOŠ  
 VŠ  
 jiné.....

Pracovní zařazení?

- vrchní asistent  
 inspektor  
 vrchní inspektor  
 komisař  
 jiné.....

Celková délka praxe u Policie ČR?

- 0 – 5 let  
 6 – 10 let  
 11-15 let  
 16 a více let

Stav?

- svobodný/á  
 ženatý/vdaná  
 rozvedený/á  
 vdovec/a  
 partnerský vztah

Charakter Vaší práce je?

- převážně výkon služby v terénu  
 převážně výkon služby v administrativě

Svou práci považuji za?

- nudnou, rutinní, monotónní
- klidnou, bez větší zodpovědnosti
- zodpovědnou, mírně stresující
- velmi zodpovědnou, stresující

Vaše práce Vás?

- plně uspokojuje
- uspokojuje i stresuje
- stres převažuje nad uspokojením
- neuspokojuje

Přemýšlel/a jste již někdy o ukončení služebního poměru?

- ano, často
- ano, ale jen zřídka
- ne

Pocítujete nedostatek času, přetížení apod.?

- nikdy
- obvykle ne
- obvykle ano
- ano

Pokud se cítíte ve stresu, používáte nějaké prostředky na uklidnění? (např. sport, film, četba, masáže, meditace, aj.)

- ano
- ne

jaké (vypište).....

Máte nějaké koníčky?

- ano
- spíše ano
- ne
- spíše ne

vyjmenujte konkrétně.....

Sportujete?

- pouze v rámci služební přípravy
- ano (uved'tě jak často – kolikrát

týdně/měsíčně).....

Slyšel/a jste již pojem syndrom vyhoření (Burn Out)?

- ano
- ano, ale nevím co znamená
- ne

Jak byste tento pojem popsal/a?

.....

.....

.....

.....