

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

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**SOCIÁLNĚ PSYCHOLOGICKÉ POJETÍ DUŠEVNÍ  
HYGIENY V PROFESI POLICISTY POLICIE ČR**

**Autor práce: Michal Vitáček, DiS.**

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

**Forma studia: Kombinovaná**

**Vedoucí práce: Mgr., Bc. Milan Veselý**

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

**2015**

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 Mgr., Bc. Milanu Veselému za cenné rady,  
připomínky a metodické vedení práce.**

## **ABSTRAKT**

VITÁČEK, M. *Sociálně psychologické pojetí duševní hygieny v profesi policisty policie ČR: bakalářská práce*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, o. p. s., 2015. 64 s. Vedoucí bakalářské práce: Mgr., Bc. Milan Veselý.

**Klíčová slova:** Duševní hygiena, stres, stresor, syndrom vyhoření, policista.

Tato bakalářská práce na téma Sociálně psychologické pojetí duševní hygieny v profesi policisty policie ČR je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část je zaměřena na popis základních pojmů, jako je duševní hygiena, stres, stresory, syndrom vyhoření a dále na právní rámec, který je dán zákonem č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů a Závazným pokynem policejního prezidenta číslo 21 z roku 2009 o posttraumatické intervenční péči a anonymní lince pomoci v krizi. Pozornost je také věnována Anonymní lince pomoci v krizi a jejího využívání ze strany policistů Policie ČR a to na základě zveřejněných výročních zpráv. Cílem praktické části bakalářské práce je provést anonymní dotazníkové šetření, zhodnotit získaná data a informace. Dotazník je tvořen 20 otázkami, cílovou skupinou bude 50 pracovníků Národní protidrogové centrály Police ČR a to průřezově ve všech funkcích a zařazeních. Zkoumanými jevy jsou vlastnosti, názory, postoje a také chování, působení sociálně psychologických vlivů a jejich následků. Dotazníky jsou vyhodnoceny formou tabulek a grafů, jejichž součástí je i slovní komentář.

## ABSTRACT

VITÁČEK, M. *Socio-psychological Concept of Mental Hygiene within the Profession of a Police Officer of the Czech Republic Police*. České Budějovice: The College of European and Regional Studies, 2015. 64 s. Supervisor: Mgr., Bc. Milan Veselý.

**Key words:** Mental Hygiene, Stress, Stressor, Burn Out Syndrom, Police Officer

This bachelor thesis whose theme is 'Socio-psychological Concept of Mental Hygiene within the Profession of a Police Officer of the Czech Republic. The paper is divided into two parts: theoretical and practical. The theoretical part focuses on description of the basic terminology such as mental hygiene, stress, stressor, burn out syndrome. It also focusses on legal framework, which is stated in the following law: Act No. 361/2003 of the Code of Law – “The service of members of the security forces”, and No. 21 of 2009 Binding Instruction of the Police President, - „Post-traumatic intervention care and the anonymous crisis help line.”

Attention is also paid to the anonymous crisis help line and its use by the Police Officers of the Czech Republic Police based on published annual reports. The aim of the practical part of this bachelor thesis is to conduct anonymous surveys, and evaluate obtained data and information.

The Survey is made of 20 questions and is aimed at a group of 50 employees of the National Drug Headquarters of the Czech Republic Police across all functions and classifications.

The examined elements are characteristics, opinions, attitudes, behaviors, and the influence of socio-psychological factors and their consequences. Questionnaires are evaluated in tables and graphs, while a verbal commentary is also included.

# Obsah

Úvod.....	8
1 Cíl a metodika bakalářské práce .....	9
2 Duševní hygiena.....	11
2.1 Psychosociálně - hygienické návyky.....	13
3 Stres.....	15
3.1 Stresory.....	16
3.2 Stresové reakce.....	18
3.3 Vliv stresu na lidský organismus.....	18
3.4 Zvládání stresu .....	19
4 Syndrom vyhoření.....	21
4.1 Důvody vzniku syndromu vyhoření .....	22
4.2 Projevy syndromu vyhoření .....	25
5 Anonymní linka pomoci v krizi .....	26
5.1 Anonymní linka pomoci v krizi – kontakty.....	26
5.2 Statistiky využívání anonymní linky pomoci v krizi.....	27
6 Právní rámec psychologické péče o příslušníky Policie České republiky .....	29
7 Dotazníkové šetření.....	30
7.1 Cíl a metodika výzkumného šetření .....	30
7.2 Stanovení hypotéz .....	31
7.3 Dotazníkové šetření .....	32
7.4 Výsledky průzkumu .....	32
7.4.1 Statistické otázky .....	32
7.4.2 Otázky k hypotéze číslo 1 zaměřené na působení stresových faktorů a stresu .....	35
7.4.3 Otázky k hypotéze číslo 2 zaměřené na syndrom vyhoření a jeho vnímání . .....	40
7.4.4 Otázky k hypotéze číslo 3 týkající se znalosti duševní hygieny .....	45

7.4.5	Otázky k hypotéze číslo 4 týkající se dodržování zásad duševní hygieny	50
8	Závěr .....	56
	Seznam použitých zdrojů .....	58
9	Seznam zkratk .....	60
10	Seznam obrázků, tabulek a grafů .....	61
11	Přílohy .....	64

## Úvod

V současné velmi uspěchané a hektické době, kdy je na jedince vytvářen neustálý tlak a je po něm vyžadován stále větší výkon. Jsou pojmy, jako je stres, syndrom vyhoření, stresové faktory a duševní hygiena stále více aktuální.

Profese policisty policie ČR, na kterou se tato práce zaměřuje, vyžaduje velmi vysoké profesní, ale i osobní nasazení. Na osoby vykonávající tuto profesi jsou kladeny dosti velké nároky. Z počátku jsou „noví“ příslušníci přicházející do řad Policie plní očekávání, plně nasazení a angažováni. Vysoké pracovní nasazení a dlouhodobé působení stresorů má však postupem času velmi negativní vliv nejen na jejich přístup k výkonu služby, ale i na jejich osobní životy.

Duševní hygiena je základním předpokladem pro správné zvládnání problémů jak každodenního, tak pracovního života. Vytvoření systému zvládnání těchto problémů je na každém z nás a je potřeba si ho vytvořit tak, aby nám vyhovoval a abychom zvládali i ty sebemenší negativní situace vyřešit bez újmy na těle i na duši.

Teoretická část této bakalářské práce je zaměřena zejména na definování a vysvětlení následujících pojmů: stres, stresové faktory dále také stresory, syndrom vyhoření dále také burnout syndrom a duševní hygiena. Pozornost je také věnována Anonymní lince pomoci v krizi a jejího využívání a to na základě zveřejněných výročních zpráv. Není opomenut ani právní rámec, který je dán zákonem číslo 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů a Závazným pokynem policejního prezidenta č. 21/2009, o posttraumatické intervenční péči a anonymní lince pomoci v krizi.

Praktická část bakalářské práce je zaměřena na aplikaci získaných informací z teoretické části. Jde o to pokusit se zmapovat přístup policistů k duševní hygieně a dalším jevům s ní související, se kterými se policisté musí ve své profesi každodenně vypořádávat. Součástí praktické části je výzkumné šetření.



# 1 Cíl a metodika bakalářské práce

Cíle práce jsou stanoveny ve shodě s názvem bakalářské práce a ve shodě s objektem zájmu bakalářské práce.

Hlavním cílem teoretické části bakalářské práce je studiem odborné literatury získané informace zredukovat, sumarizovat a následně je zhodnotit, což umožní jasně a stručně charakterizovat danou problematiku. V praktické části stanovit závěry a provést úvahy.

Prostudovat zákonný rámec, kterým je upravena péče o duševní zdraví příslušníků Policie ČR, který je dán zejména zákonem číslo 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů a Závazným pokynem policejního prezidenta č. 21/2009, o posttraumatické intervenční péči a anonymní lince pomoci v krizi. Dále zjistit, četnost využívání linky pomoci v krizi příslušníky bezpečnostních sborů a jejich rodinnými příslušníky, pro které je primárně určena.

Pochopit základní pojmy jako jsou stres, stresové faktory, syndrom vyhoření, duševní hygiena a psychohygiena. Pojmy jako psychická zátěž a psychická odolnost jsou zcela zásadní pro sestavení dotazníku, který slouží k provedení anonymního dotazníkového šetření.

Dalším důležitým číslem je provést dotazníkové šetření a toto následně vyhodnotit, což je cílem praktické části bakalářské práce. Jako výzkumný vzorek populace bylo osloveno 50 příslušníků Národní protidrogové centrály služby kriminální policie a vyšetřování Policie ČR (dále jen respondenti), kterým byl rozeslán online dotazník. Ten je sestaven tak, že je tvořen 4 výzkumnými hypotézami, které jsou uvedeny níže. Hlavním úkolem je pokusit se tyto hypotézy potvrdit nebo vyvrátit. Čtyři výzkumné hypotézy znějí takto:

1. Respondenti pravidelně pociťují vliv mnoha stresových faktorů a stresu.
2. Respondenti pociťují, že podléhají syndromu vyhoření.
3. Respondenti znají zásady duševní hygieny.
4. Respondenti dodržují zásady duševní hygieny.

Každou hypotézu zkoumá pět otázek, respondenti odpovídali celkem na dvacet otázek a to vždy ve dvou úkolových jednotkách – otázka a odpověď. Respondent, měl za úkol označit tu odpověď, která nejvíce odpovídá jeho názoru na danou otázku. Tato forma výzkumu byla zvolena především kvůli její jednoduchosti, nízkým nákladům a relativně snadné možnosti udržení respondentů v anonymitě.

Vyhodnocení dotazníkového šetření bude provedeno formou tabulek a grafů, společně se slovním hodnocením. Součástí hodnocení bude také úvaha nad získanými daty a výsledky, které ze získaných dat plynou. Při vyhodnocování bude bráno na zřetel to, že se jedná o pocity a subjektivní názory oslovených respondentů.

## 2 Duševní hygiena

Duševní hygienu můžeme popsat několika definicemi, které mají v konečném efektu úplně stejný, resp. podobný význam. Nejznámější a nejvíce interpretovanou je definice L. Míčka, který definoval pojem duševní hygiena ve své knize *Duševní hygiena* již v roce 1984.

„Duševní hygienou rozumíme systém vědecky propracovaných pravidel a rad sloužících k udržení, prohloubení nebo znovuzískání duševního zdraví, duševní rovnováhy.“<sup>1</sup> Tato definice je v mnohém podobná definicím jiných autorů, kdy je kladen důraz na konstatování, že duševní hygiena je zaměřena na tvorbu optimálních podmínek pro udržení, upevnění a posílení duševního zdraví.

Jedná se o vědní obor, který se prolíná mnoha obory jako je psychologie, psychiatrie, psychoterapie, andragogika, sociologie, filozofie, pedagogika, antropologie atp. Je specifikován snahou chránit, upevňovat a podporovat duševní zdraví. V současné době tematicky spadá pod širší pojetí psychologie zdraví.

V širším pojetí se duševní hygiena zaměřuje na péči o jakýsi „ideální“ stav a vývoj duševního zdraví jako součásti celkového zdraví člověka. Z tohoto pohledu lze říci, že se jedná o pozitivní náhled na duševní hygienu, což je spojeno s pozitivním myšlením, kladením důrazu na odpovědnost člověka za stav svého duševního zdraví a na tvorbu a podporu péče o vlastní duševní zdraví.

V užším pojetí se duševní hygiena zaměřuje především na odstraňování duševních nemocí ve smyslu prevence předcházení či zabránění neustálému opakování se těchto nemocí. V negativním smyslu lze duševní hygienu chápat jako snižování a odstraňování nadměrné psychické a fyzické zátěže a stresu.

V současné době se duševní hygiena dostává stále více do povědomí široké veřejnosti a to formou nejrůznějších kurzů a seminářů, které slouží k tomu, aby si člověk dovedl účinně poradit s každodenními a náročnými situacemi. Dnešní spěchaná doba je spojována s přemírou stresu, frustrace a workoholismu. Stává se zároveň součástí ochrany, podpory, upevňování a zvyšování úrovně duševního zdraví.

---

<sup>1</sup> MÍČEK, L. *Duševní hygiena*. Praha, 1984, s. 9

V evropských zemích bývá rozvíjena jako součást psychologie zdraví jednak ve smyslu oboru studia na vysokých školách a jednak formou kurzů v oblasti základních znalostí, schopností a dovedností vztahujících se k psychice člověka. Proto se stále častěji setkáváme spíše s názvy jako je „duševní zdraví“, „psychologie zdraví“ či „psychohygiena“ než s pojmem duševní hygiena.

**Mezi hlavní oblasti duševní hygieny můžeme zahrnout:**

- Sebepoznávání – jedná se o poznání sebe samotného a o rozvoj vlastního potenciálu, respektování svých pocitů, nepotlačování nepříjemných a obtížně zvládatelných pocitů, snaha porozumět sobě samotnému, vcítit se do pocitu jiných lidí, snaha o naplnění přiměřených a reálných životních vyhlídek.
- Samoregulace – umění naplánovat a efektivně využívat svůj čas.
- Integrace osobnosti – odpovědnost k sobě samotnému, ale i ke svému okolí, péče o biologickou, duševní, sociální i kulturní rovinu svého zdraví,
- Samostatnost – rozvoj vlastní samostatnosti, tvorba a udržení sebedůvěry, zdravého sebevědomí, objektivního a přiměřeně kritického vztahu ke skutečnostem.
- Systematičnost, vytrvalost a důslednost – při sledování cílů, schopnost ovládat své vlastní potřeby a oddalovat jejich spokojování.
- Prevence a zvládání zátěže, neuspokojení lidských potřeb, umět přijímat výhry i prohry, schopnost vyrovnat se s neúspěchy.
- Odpočinek – umění pravidelně odpočívat včetně zdravého spánkového režimu, relaxace, dodržování zdravého životního stylu.
- Pozitivní přístup – dodržovat jak ve svém vlastním životě, tak ve vztahu k druhým pozitivní přístup a rozvíjet přesvědčení o smysluplnosti života.

Závěrem je možno říci, že oblasti duševní hygieny patří k perspektivním úkolům psychologie zdraví a kvality života. Naznačuje to např. problematika volby cílů a prevence obranných mechanismů v konativní (aktivní) oblasti, výcvik v rozpoznávání falešných představ a nesprávného myšlení v oblasti kognitivní (poznávací) autoregulace, výchova a rozvoj pozitivních emocí i výcvik připravenosti na včasné a účinné zvládání negativních emocí. Duševní hygiena nám však staví před úkoly, jejichž zvládnutí vyžaduje zabývat se nejen psychologickými stránkami daných problémů, ale přistupovat k těmto otázkám z pozice širšího pojetí celého člověka (totu

homo), včetně etických otázek lidské existence, kvality života a duchovního směřování k transcendentálním (již daným) cílům.<sup>2</sup>

## 2.1 Psychosociálně - hygienické návyky

Mnoho lidí, pokud u nich stres přetrvává delší dobu, často sáhne po cigaretách, alkoholu nebo se přejídá, aby „vydrželi“

Všechny tyto prostředky mají příznivý účinek, ovšem pouze velmi krátkodobý. Pokud se jimi povzbuzujeme, nebo naopak uklidňujeme příliš dlouho, stávají se škodlivými, buď stres ještě prohlubují, anebo mají nepříznivý vliv na lidské zdraví.

Dále na stres působí zrychlení životního tempa, kdy práce zaujímá stále více místa, prostor vyhrazený jídlu, spánku a fyzické aktivitě se zmenšuje, víkendy odpadávají, organismus se pak nemůže dostatečně regenerovat a nevytváří si žádné rezervy.

To vše vede ke špatné hygieně života, která v bludném kruhu zhoršuje stres a přispívá k propuknutí vážných nemocí.<sup>3</sup>

**Správný spánek** – Spánek je potřebný, spát je životně nezbytné. Kvalitní psychická i fyzická regenerace není bez dostatečného spánku možná, je také dobré vědět, že spánek umožňuje integrovat informace získané během dne. Pokud spánek výrazně omezíme, zvyšuje se únava a snižují se schopnosti k učení a zapamatování, což jistě není žádoucí.

Základem dobrého spánku je dosáhnout pravidelnosti, dále je dobré pokusit se před spaním relaxovat, v duchu si představovat příjemné představy, vzpomínky nebo plány. Pokud se v noci často člověk probouzí a nemůže znovu usnout, doporučuje se mít připravenou nějakou nudnou činnost, kterou se člověk unaví, nebo číst nějaký nudný text.

**Stravování** – Žijeme v nadměrně „vyživované“ společnosti, v níž se často vyskytují problémy s nadváhou, která sebou nese velká zdravotní rizika.

---

<sup>2</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha, 2003, s. 154.

<sup>3</sup> CUNGI, CH. *Jak zvládat stres*. Praha, 2001, s. 173.

Základem dobrého stravování je vyvážená strava, která by měla odpovídat každodennímu energetickému vývoji. Jíst je nutné pravidelně v menších dávkách, nesmíme opomínat také pitný režim.

**Fyzická aktivita** – Vedeme čím dál tím více sedavý způsob života, jezdíme autem a většina lidí nevykonává pravidelnou fyzickou práci. Fyzická aktivita je tedy omezena. Nicméně je prokázáno, že fyzická aktivita ochraňuje. Lidské tělo, funguje opačně než stroj, pokud se má uchovat v dobrém stavu, je třeba ho dostatečně používat.

Základem správné fyzické aktivity je její pravidelnost, existuje několik užitečných návyků a je snadné si je osvojit. Ten nejjednodušší je dávat v každodenním životě přednost všemu, co obsahuje fyzickou aktivitu. Dále zařadit nějakou fyzickou aktivitu, jako je chůze, běh, jízda na kole alespoň dvakrát týdně. Přednost bychom měli dávat vytrvalostním druhům sportů.<sup>4</sup>

Existuje velká řada relaxačních technik, které pomáhají lidskému organismu zbavit se stresu, mezi ty nejznámější patří bezesporu Jóga. Jsou však i další, z nichž většina vychází z východní medicíny, těmi jsou například: Kum Nye, Qi Gong, Tai Chi Chuan, Feldenkraisova metoda, Autogenní trénink a Progresivní svalová relaxace.<sup>5</sup> Provádění těchto technik není složité a postačí jejich provádění cca 15 minut denně.

**Profesní spokojenost** – Vztah mezi štěstím a prací je, podobně jako tomu je u mezilidských vztahů, oboustranný. Zaměstnání člověku pomáhá budovat sebedůvěru a umožňuje udržování vztahů s druhými lidmi, což je velice důležité pro celkový pocit životní spokojenosti. A naopak, spokojený člověk obvykle odvádí lepší práci.

I když by se to mohlo někdy jevit jako nepravděpodobné, ukazuje se, že práce je skutečně jedním z nejdosažitelnějších zdrojů životního uspokojení a pocitu štěstí. Zaměstnání nejenže souvisí s naší hmotnou zajištěností, ale také naplňuje naši potřebu výkonu a sounáležitosti se skupinou.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> CUNGI, CH. *Jak zvládat stres*. Praha, 2001, s. 173-187.

<sup>5</sup> SIEGBERT, E. *Bez stresu za 15 minut*. Praha, 2009, s. 13-15.

<sup>6</sup> SLEZÁČKOVÁ, A. *Průvodce pozitivní psychologií*. Praha, 2012, s.150.

### 3 Stres

V souvislosti se zátěžovými situacemi, kdy na člověka doléhají ze všech stran nejrůznější formy tlaku, hovoříme o **stresu**.

Každý člověk zažívá čas od času stres a nikdo z nás proti němu není imunní. Stres je nutnou součástí našeho života. Jistý druh stresu je prospěšný a žádoucí. Jsou však typy stresu, které, zejména působí-li delší dobu, mohou poškodit lidský organismus. Doktor Hans Selye, otec výzkumu zabývajícího se stresem, jako první odlišil škodlivý stres od stresu, který je prospěšný našemu organismu. Škodlivý stres může vést k pocitům, bezmoci, frustrace a zklamání. Může způsobovat poškození jak fyziologických funkcí lidského těla, tak i lidské psychiky. Tento druh je označován jako „škodlivý stres“.

Zda jde o škodlivý, či prospěšný stres, nezávisí ani tak na jeho povaze nebo intenzitě, ale spíše na reakci osoby, na kterou stres působí. Dobrým příkladem je létání, lidé mající při létání příjemné pocity, pocítují během letu vzrušení a výsledkem je „prospěšný stres“, zatímco jiní jsou vyděšení nebo až hysteričtí a prožívají „škodlivý stres“.<sup>7</sup>

Pro definici stresové situace je podstatný *poměr mezi mírou (intenzitou, velikostí, tlakem spod.) stresogenní situace (stresoru či stresorů) a „silou“ (schopnostmi, možnostmi apod.) danou situaci zvládnout*. O stresové situace (o stresu) hovoříme jen v tom případě, že míra intenzity stresogenní situace je vyšší než schopnosti či možnost daného člověka tuto situace zvládnout. Obecně jde o tzv. *nadlimitní* – nadhraniční zátěž. Ta vede k vnitřnímu napětí (strain) a ke kritickému narušení rovnováhy (homeostázy) organismu.<sup>8</sup> Nadlimitní zátěží může být jeden silný stresor viz. dále, ale i množství menších, každodenních starostí, které člověku „přerostou přes hlavu“. Velké množství běžných starostí může způsobit (a v mnoha případech způsobí) větší stres než jeden velký problém.

Negativně prožívaný stres se označuje jako *distres*, který je potenciálně neobyčejně destruktivní a poškozuje psychické a tělesné zdraví a může ohrozit

---

<sup>7</sup> BOENISCH, E., HANEYOVÁ, M. *Stres*. Brno, 1998, s. 1-2.

<sup>8</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha, 2003, s. 170-171.

i samotný život člověka. K distresu dochází, když již nemáme dostatek sil a možností zvládat co, co nás ohrožuje, a emocionálně nám není dobře.

Tam, kde nejde o negativní emocionální zážitek, nemluvíme o stresu, ale o *eustresu*. Příkladem eustresu může být např. situace, kdy se snažíme zvládnout něco, co nám přináší radost, avšak vyžaduje to určitou námahu. Do skupiny situace, které vyvolávají eustres, patří kladné zážitky – např. svatba, narození dítěte, výhra, různé oslavy.<sup>9</sup>

### 3.1 Stresory

Podněty navozující stresovou reakci jsou označovány jako stresory. O stresorech se hovoří jako o negativních faktorech vedoucích k napětí. Opakem stresorů jsou „salutory“, tedy faktory, které v těžké situaci člověka posilují, dodávají mu sílu a odvalu v boji se stresem. Rozlišují se stresory fyzické (např. nadměrný hluk nebo teplota prostředí) a psychické (situace vyvolávající žal, nadměrný strach, vztek, trvalý spěch atd.).

**Základními a nejčastějšími stresory jsou:**

**Stres v pracovním prostředí policistů:**

- Nevyhovující výcvik.
- Špatná podpora ze strany nadřízených.
- Špatné vybavení.
- Nespravedlivé rozdělování práce mezi jednotlivé policisty.
- Nedostatečné odměňování, uznání ze strany nadřízených a nedostatečná kompenzace práce přesčas.
- Špatná komunikace.
- Nedostatek administrativní podpory.
- Intriky a politikaření na pracovišti.
- Nespravedlivé rozpisy směn a přesčasů.
- Nedostatek opatření zohledňující a podporující rodinný život.
- Nespravedlivé postihy.

---

<sup>9</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha, 2003, s. 171.



- Špatná příprava na nepředvídatelné události, změny a jejich zvládnání.<sup>10</sup>

#### **Dalšími stresory jsou:**

- **Hluk** – patří k negativním faktorům nejen na pracovišti, ale i v životě vůbec. Negativní působení hluku na pracovišti (zvenčí, od spolupracovníků) může vést ke zvýšené nespavosti, bolestem hlavy, hádavosti, zvýšené „náladovosti“ apod.
- **Spánek** – vliv spánku má velký vliv na fungování lidí. Pokud osoba trpí nespavostí, tak se to projeví snížením pozornosti, zhoršením koncentrace, halucinacemi apod. Nedostatek spánku vede k nadměrným pocitům únavy, těžkostem v rozhodování, úzkostem apod.
- **Vztahy mezi lidmi** – mezilidské vztahy v zaměstnání a v rodině jsou nejčastějším stresorem v běžném životě. Vliv rodinných konfliktů na stres je velmi výrazný. Nejčastěji se jedná o konflikty v rámci rodiny mezi mužem a ženou (manželi, resp. partnery).
- **Obavy z kriminálních činů** – vliv stresu v prostředí, ve kterém lidé žijí, je především u starší generace velmi znatelný. Pokud osoba žije ve městě, kde je výrazně vyšší kriminalita (např. Most, Chomutov), tak se to projeví vyšší mírou zdravotních potíží. Svůj vliv na vznik stresu mají i novinové články, které píšou o napadeních, znásilněních a vraždách.
- **Nesvoboda a pocit bezmoci** – možnost či nemožnost bojovat proti negativním vlivům (kriminalita, hluk, znečištění ovzduší apod.) se projeví depresí a řadou příznaků stresového stavu.
- **Dlouhodobé napětí** – stresogenní mohou být nejen závažné životní události a drobné neshody, ale i dlouhodobé a poměrně trvalé nervové napětí (neshody v manželství, nedostatek peněz, nevyhovující bydlení, výchovné problémy s dětmi, potíže v zaměstnání, šikana, přehlížení, závist, nenávisť, dlouhodobá nezaměstnanost apod.). Dlouhodobé napětí může podstatně ovlivnit prvotní hodnocení situace a schopnost zvládat těžkosti. Chronická napětí se mohou stát sama o sobě stresovou životní situací.
- **Omezený prostor** – nedostatek prostoru pro osobní kontakt, kde musíme vcházet s lidmi do sociálního kontaktu, který si nepřejeme (práce vězeňských pracovníků, policistů apod.).<sup>11</sup>

<sup>10</sup> KIRCHMANOVÁ, E. *Život s policajtem*. Praha, 2015, s. 92.

<sup>11</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha, 2003, s. 174-179.

### 3.2 Stresové reakce

Reakce na stres je obranný mechanismus mobilizace energie, který má připravit tělo na okamžitou účelovou pohybovou reakci v situaci ohrožení, tj. na útok nebo útěk, aby spotřebovalo nabuzenou energii a stresové reakce odezněly. V dnešní době je především ohrožena společenská prestiž člověka a společenská existenční jistota. Hromadění a přetrvávání potlačených emocí (strach, zlost, úzkost, napětí) může vést k ohrožení fyzického a duševního zdraví.

#### **Možné reakce lidského organismu na „škodlivý stres“:**

- ✓ Zrychlený a povrchní dech
- ✓ Zrychlený tep
- ✓ Pocit nevolnosti
- ✓ Studené a vlhké dlaně
- ✓ Pocit slabosti v nohou
- ✓ Pocit závratě
- ✓ Pocení
- ✓ Rozšířené zorničky
- ✓ Sucho v ústech
- ✓ Svíravý pocit v hrdle.<sup>12</sup>

### 3.3 Vliv stresu na lidský organismus

Vědci se zabývají způsobem, jakým myšlenky, názory a způsob vnímání ovlivňují lidské tělo, tedy vztahem mezi tělem a myslí. Tento vědní obor se nazývá psychoneuroimunologie. Existují důkazy svědčící o tom, že mozek je schopen řídit chemické procesy probíhající v lidském těle.

Výzkumy probíhající v poslední době prokázaly existenci spojení mezi mozkiem a imunitním systémem. Mozek je přímo spojen s orgány, jako jsou brzlík nebo slezina a ty potom ovlivňují imunitní systém. Obzvláště důležité je spojení mezi těmito orgány

---

<sup>12</sup> BOENISCH, E., HANEYOVÁ, M. *Stres*. Brno, 1998, s. 13.

a limbickým systémem mozku, který kontroluje naše emoce a imunitní systém. Z výše uvedeného vyplývá, že „škodlivý stres“ může poškodit lidský imunitní systém.<sup>13</sup>

### 3.4 Zvládání stresu

Zátěž lze redukovat osvojením vhodných technik a zvýšit tak i odolnost vůči zátěžovým faktorům. Krátkodobé strategie zvládání stresu snižují stresové reakce organismu. Lze mezi ně zařadit prohloubení dechu, pohyb, vnitřní monolog a další. Dlouhodobé strategie se snaží snížit zátěž a jde o komplexnější změny v životním stylu, jako například správná životospráva, plánování času, relaxační cvičení apod.<sup>14</sup>

Jako první fáze zvládání zátěže se objevuje poplachová reakce. Zde dochází k mobilizaci psychických sil. Tuto fázi můžeme přirovnat k „předstartovnímu stavu“ u sportovců. Druhá fáze je reakcí na vzniklou situaci. Je potřeba poznat problém a uplatnit aktivity vedoucí k řešení zátěže. Zde je třeba zhodnotit, jestli je v daném případě vhodnější pasivní rezistence nebo aktivní přístup, který směřuje k vyřešení. Třetí etapa je vyrovnání se se zátěží. Zvládnutá zátěž vede k pozitivním změnám v psychice, zvyšuje se sebejistota a celkově se zlepšuje psychická kondice. Selhání doprovázejí pocity nespokojenosti, zhoršuje se psychická kondice a další prožívání je nepříznivě ovlivněno.<sup>15</sup>

Stres je vážná věc, ale má i svou světlejší stránku. Lidé, kterým nadřizují nebo kolegové či partneři nakládají víc úkolů, než lze zvládnout, mívají jeden společný nedostatek: neumějí se bránit. Neumějí vyjednávat a termínu a způsobu splnění, neumějí říci: „Ne, to neudělám, to nezvládnou.“ Nezvažují různé možnosti, jak úkol splnit. Nevyužívají spolupráci a pomoc druhých lidí. Co dělat? Například toto: „Stop. Musím se zastavit a uklidnit se. Dám si kávu, na pár minut zapomenu na vše a budu myslet na něco příjemného, dvě tři minuty zhluboka dýchat a sledovat svůj dech a pak teprve začnu s chladnou hlavou přemýšlet, jak na to. Podívám se na úkol jakoby z ptáčích perspektivy, v širších souvislostech. Tak začne vše vypadat zcela jinak. Když získám klid, v hlavě se mi rozjasní a najdu možnosti jak úkol zvládnout. Stres může podporovat

<sup>13</sup> BOENISCH, E., HANEYOVÁ, M. *Stres*. Brno, 1998, s. 15.

<sup>14</sup> VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha, 2009, s. 176.

<sup>15</sup> BEDRNOVÁ, E. et al *Duševní hygiena a sebeřízení pro vysokoškoláky a mladé manažery*. Praha, 1999, s. 160.

myšlenkovou a emoční pružnost, tvořivost, schopnost učit se. Prověřuje naší emoční odolnost a vnitřní klid. To je jeho světlejší stránka.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> SUCHÝ, J. NÁHLOVSKÝ, P. *Pozitivní emoce*. Praha, 2012, s. 82.

## 4 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření (dále také burnout) je velice nebezpečným jevem, který ohrožuje velké množství lidí. Nevzniká sám od sebe, existuje celá řada faktorů, které jeho vznik ovlivňují, a po vypuknutí dokáže člověku zcela změnit jeho dosavadní život po všech stránkách. Boj s ním je velice složitý a dlouhodobý. Přesto existují možnosti jak tento jev přemoci.

Syndrom vyhoření je jevem, který dokáže velmi zkomplikovat a převrátit život. Jaro Křivohlavý uvedený jev definuje takto: „Burnout je formálně definován a subjektivně prožíván jako stav tělesného, citového (emocionálního) a duševního (mentálního) vyčerpání, způsobeného dlouhodobých pobýváním v situacích, které jsou emocionálně mimořádně náročné. Tato emocionální náročnost je nejčastěji způsobena spojením velkého očekávání s chronickými situačními stresy.“<sup>17</sup>

Podle ICD (Mezinárodní klasifikace nemocí Světové zdravotnické organizace) je vyhoření zařazeno do doplňkové kategorie diagnóz a není tedy klasifikováno jako nemoc.<sup>18</sup>

Burnout je odpovědí organismu na situaci, která člověka uvádí do stresového stavu. Tato situace je přitom tak silná (mocná), že by se negativně dotkla každého člověka, který by se do ní dostal.“<sup>19</sup>

Myron D. Rush definuje syndrom vyhoření následujícím způsobem: „Stav vyhoření lze definovat jako druh stresu a emocionální únavy, frustrace a vyčerpání, k nimž dochází v důsledku toho, že sled (nebo souhrn) určitých událostí týkajících se vztahu, poslání, životního stylu nebo zaměstnání dotyčného jedince nepřinese očekávané výsledky. Uvedený stav je obvykle typický pro výkonné lidi, kteří se snaží něčeho dosáhnout a být úspěšní. Jejich plánovací kalendář je většinou naprosto zaplněný a vždycky dělají víc, než jejich práce vyžaduje. Vyhoření může potkat kohokoliv. Dostavuje se u lidí nejrůznějšího povolání, ať už se jedná o lékaře, učitele, řidiče autobusu, poradce, pastory, osoby v domácnosti nebo studenty. Syndrom vyhoření se může projevit u každého z nich. Nevyhýbá se mladým ani starým.

---

<sup>17</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha, 1998, s. 7

<sup>18</sup> STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha, 2010, s. 14

<sup>19</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha, 1998, s. 7

A nezávisí ani na společenském nebo finančním postavení. Většina lidí, které vyhoření postihne, nikdy předtím žádné emocionální ani duševní poruchy nezaznamenaly. Nejedná se ani o neurotiky, ani o psychotiky, jak bychom je nazvali lékařským jazykem. Přesto všichni ti, kteří vyhořením trpí, prožívají určitou emocionální, duševní a obvykle i duchovní bolest.<sup>20</sup>

#### 4.1 Důvody vzniku syndromu vyhoření

Důvodů pro vznik syndromu vyhoření je celá řada. Za naprosto zásadní je považována potřeba člověka žít tak, aby jeho život měl smysl: „Kořen burnoutu spočívá v naší existenciální potřebě věřit, že náš život je smysluplný, že věci, které děláme, jsou nějak užitečné, důležité, ba dokonce v určitém smyslu „hrdinné“. Toto přesvědčení je určitým způsobem zacházení se strachem, který na nás padá všude tam, kde se setkáváme se zjištěním, že my sami jsme smrtelní. Všichni lidé potřebují cítit se hrdiny. Potřebují vidět, že jejich život je důležitý, v širším než jen zcela úzkém osobním měřítku (až třeba v kosmickém pojetí). Potřebují se spojovat s něčím, co je větší, než jsou oni – co je přesahuje (viz potřebu transcendence, přesahu vlastního života). Když zjistí, že selhali, vyhoří. Burnout je tak často důsledkem selhání při hledání smyslu života.“<sup>21</sup>

V souvislosti se selháním při hledání smyslu života je možné doplnit, že: „Důsledky tohoto selhání se projevují ve vztahu k sobě a k pracovní činnosti. Vztah k pracovní činnosti – žádoucí a oblíbené, která byla dříve naplněním života – se mění a stává se negativním, je provázena pocity zklamání a marnosti, až se zdá nemožné v této činnosti ještě někdy pokračovat. Pracovní výkon je zhoršen, často je též přítomna změna vztahu ke klientům ve smyslu negativních až cynických pocitů a postojů. Psychický stav je charakterizován pocity psychického, zvl. emocionálního vyčerpání, odosobněním a ztrátou zájmu na dalším osobním růstu, snížením osobních aspirací. Ve vztahu k původně vykonávané profesi a většinou s ní souvisejících okolnostech se objevují hostilní (nepřátelské) pocity, úzkost, deprese, negativismus, emoční oploštění, lhostejnost. Vztah k sobě je charakterizován tendencí ke sníženému sebevědomí, k negativnímu mínění o sobě, zejména pokud jde o pracovní kompetenci. Jedním ze základních pocitů, typických pro vyhoření, je pocit profesního neúspěchu,

---

<sup>20</sup> MYRON, D. RUSCH. *Syndrom vyhoření*. Praha, 2004, s. 7

<sup>21</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha, 1998, s. 11

přesvědčení, že jedinec ztratil svůj potenciál fungovat a vybíjet se ve své profesi. Výrazné je rovněž utlumení empatie a ztráta či výrazná redukce pozitivních vztahů k osobám, jimž má být poskytována určitá služba (např. pacientům, klientům, zákazníkům, občanům), nebo s nimiž je jedinec v kontaktu a na jejich hodnocení záleží efektivita jeho činnosti.<sup>22</sup>

Dále je třeba poukázat na nevyváženost života syndromem vyhoření postihnutých osob: „Aby náš život plynul hladce, musí být vyvážený. Vyhoření je důsledkem toho, že náš život takovou rovnováhu ztratí. Pokud auto nemá dobře vyvážené pneumatiky, nebude snadné ho dobře řídit a pneumatiky se rychle opotřebují. Totéž platí i v našem životě. Pokud ztratíme rovnováhu, nebudeme schopni udržet život ve správných kolejích a brzy se duševně, emocionálně, fyzicky a duchovně opotřebujeme. Stav vyhoření nás pak nutí pozastavit naše činnosti a plnění každodenních povinností na tak dlouho, než svůj život přehodnotíme, stanovíme si nové a správné cíle a priority a své aktivity vyvážíme natolik, abychom mohli být opět produktivní.“<sup>23</sup>

**K nejčastějším důvodům vzniku syndromu vyhoření se J. Křivohlavý staví takto: „Uved'me zde v přehledu soubor poznatků, výsledků pozorování psychologů, kteří se profesionálně zabývají studiem psychického vyčerpání – vyhoření. Naznačuje, kdy se syndrom burnout nejčastěji vyskytuje, co k němu vede a co tento stav zhoršuje:**

- dlouhodobý bezprostřední, osobní styk s lidmi např. jakému je u učitelů, lékařů, zdravotních sester, vedoucích pracovníků, sociálních pracovníků atp.,
- dlouhodobé neúspěšné jednání s lidmi např. při dojednávání smluv, dohod, obchodů atp.,
- dlouhou dobu trvající pracovní přetížení, kladení mimořádných požadavků na pracovníka,
- příliš strohý pracovní režim, příliš přísná pravidla jednání či příliš tvrdě vyžadované dodržování „pravidel hry“,
- diktátorský režim, bezohledné manipulování lidmi,
- přetěžování, tj. situace, kde je příliš velké množství úkolů, pacientů, zákazníkům, klientů, stran atp. v poměru ke kapacitě pracovníků je tomu tak,

<sup>22</sup> KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. Praha, 2003, s. 9

<sup>23</sup> MYRON, D. RUSCH. *Syndrom vyhoření*. Praha, 2004, s. 7

- tam, kde je nedostatek personálu, času, prostředků atp. (např. v nemocnicích, obchodech, školách atp.),
- tam, kde téměř chybí respekt (úcta) k lidem,
- tam, kde se setkáváme s devalvací v sociálním styku (s ponižováním, urážením, hanobením pomlouváním atp.),
- tam, kde je nedostatek příležitosti k odpočinku (relaxaci, rekreaci, spánku atp.),
- tam, kde se něco nepříjemného (např. nemoc) dlouho vleče, a nic se pořád nezlepšuje,
- tam, kde lidé (např. učitelé, lékaři, zdravotní sestry, advokáti chudých, sociální pracovníci atp.) neustále více dávají, nežli přijímají (měřeno v psychologických jednotkách hodnot – tzv. užitcích),
- tam, kde pracovní podmínky neumožňují pracovníkům tvořivé rozvinutí schopností a uplatnění dovedností,
- tam, kde je příliš velký rozdíl mezi představami a realitou (viz německý termín „Wahrheit und Dichtung“),
- tam, kde je vedení příliš necitlivé k potřebám podřízených, kde se znají jen úkoly, kontroly, výtky atp.,
- tam, kde jsou sociální, pracovní, společenskou atp. role kladeny na určitou osobu požadavky, kterým ta z různých důvodů není s to vyhovět, případně vyhovět může jen za cenu jiných (např. rodinných) bolestných ztrát,
- tam, kde jsou příliš tvrdé tzv. „našponované“ termíny, kde se klade příliš velký důraz na kvantitu (množství toho, co se má udělat) nebo naopak na mimořádnou přesnost (perfektnost) práce, mimořádný výkon, výhru ve sportovním zápolech typu zvítězit „za každou cenu“ atp.,
- tam, kde existuje jen a jen soupeření (soutěžení, konkurence, boj na život a na smrt, atp.),
- tam, kde je zatížení pracovníka nepoměrně větší, nežli je jeho kapacita (jeho možnosti, schopnosti atp.),
- tam, kde někdo žije v představě, že je „expert“ (odborník na slovo vzatý), avšak ve skutečnosti žádným expertem (odborníkem) není (tam, kde je subjektivní představa určité osoby praxí zpochybňována),
- tam, kde nepříznivé pracovní (životní) podmínky trvají příliš dlouho, až neunesitelně dlouho (jak tomu je např. u chronického onemocnění, které se protahuje a nelepší, atp.),



- tam, kde dochází ke kumulaci několika (více výše uvedených podmínek)<sup>24</sup>.

## 4.2 Projevy syndromu vyhoření

Příznaky burnout se někdy rozdělují do dvou skupin:

- Subjektivní příznaky – mimořádně velká únava, snížené sebecenění a sebehodnocení (self-esteem), vyplývající z pocitů snížené profesionální kompetence (schopnosti a dovednosti něco dělat a udělat). Patří sem také problémy špatného soustředění pozornosti (koncentrace), snadného podráždění (iritability) a negativismu (vidění všeho v černých barvách). Patří sem i celá řada příznaků stresového stavu při absenci organického onemocnění.
- Objektivní příznaky zahrnují po řadu měsíců trvající sníženou výkonnost. Tato okolnost je zjištělná i spolupracovníky (kolegy), příjemci služeb (zákazníky, pacienty, klienty, stranami, žáky, studenty atp.)<sup>25</sup>

Symptomy syndromu vyhoření je dle vědců možné rozlišit na dva druhy, a sice vnitřní a vnější:

### „Mezi vnější symptomy patří:

- skutečnost, že aktivita vzrůstá, ale produktivita zůstává z počátku stejná,
- podrážděnost,
- fyzická únava,
- neochota riskovat.

### Vnitřní symptomy:

- ztráta odvahy,
- ztráta osobní identity a sebeúcty,
- ztráta objektivnosti,
- emocionální vyčerpanost.<sup>26</sup>

„Vyhoření není totéž co stres. Dochází k němu v důsledku chronického stresu. Stresové faktory coby spouštěče tedy hrají při vzniku burnout syndromu zásadní roli.<sup>27</sup>

<sup>24</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha, 1998, s. 18 -19

<sup>25</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha, 1998, s. 51

<sup>26</sup> MYROR, D. RUSCH. *Syndrom vyhoření*. Praha, 2004, s. 40

<sup>27</sup> STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha, 2010, s. 15

## 5 Anonymní linka pomoci v krizi

Ve čtvrtek 14. listopadu 2002 ráno zahájila provoz anonymní telefonní linka pomoci v krizi, která je určena policistům, zaměstnancům Policie České republiky a Ministerstva vnitra ČR, jejich rodinným příslušníkům, případně dalším blízkým osobám a výhledově i jiným klientům. Linka funguje nepřetržitě 24 hodin denně 365 dní v roce.

Anonymní telefonní linka je určena k pomoci lidem ve stavu psychické nouze, k poskytování rad, informací a psychologické podpory, slouží k prevenci nepředloženého jednání v psychicky obtížně řešitelných situacích. Linka garantuje anonymitu volajícího a jeho bezpečí podle principu lékařského tajemství. Zaručuje profesionální přístup speciálně vyškolených policistů a psychologů. Nabízí lidský zájem o člověka v tísní a jeho problémy. Tým linky je tvořen výhradně dobrovolníky.

Byla zřízena na základě Závazného pokynu policejního prezidenta číslo 21 ze dne 16. února 2009, o posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi.<sup>28</sup>

### 5.1 Anonymní linka pomoci v krizi – kontakty

Anonymní linka pomoci v krizi je určena k nepřetržité telefonické psychické podpoře příslušníkům a zaměstnancům:

- Policie České republiky,
- Hasičského záchranného sboru České republiky,
- Celní správy České republiky,
- Vězeňské služby České republiky,
- Generální inspekce bezpečnostních sborů,
- Armády České republiky,

---

<sup>28</sup> <http://portal.pcr.cz/pp/op/ovp/SitePages/DomovskaStranka.aspx>

kteří se ocitli v situaci akutního či chronického stavu psychické nouze, v obtížně řešitelné životní situaci nebo potřebují poskytnout kontakty a informace na odborníky, kteří by jim mohli poskytnout přímou psychologickou, sociální či právní pomoc.

Anonymní linka pomoci v krizi není určena pro veřejnost, ale mohou ji využívat také zaměstnanci Ministerstva vnitra či Ministerstva obrany a osoby příslušníkům a zaměstnancům blízké.

Kromě telefonického kontaktu je možné využít Skype či napsat e-mail.

Telefon: 974 834 688 (pro A ČR pod názvem Otevřená anonymní linka pomoci v krizi: tel. č.: 991 834 688)

- Hovor je z celého území ČR zpoplatněn jako místní tarif.

Skype: linkapomoci

- Skype je provozován jen za účelem přenášení hlasu (bez možnosti zapnout webkameru či chatovat).

E-mail: pomoc.ski@pcr.cz

- Písemné odpovědi v rámci internetového poradenství jsou vyřízeny do 72 hodin od přijetí zprávy,
- bez možnosti otevírat přílohy či odkazy jakéhokoli typu.

Nonstop provoz anonymní linky pomoci v krizi zajišťují pracovníci skupiny krizové intervence oddělení vedoucího psychologa Policejního prezidia ČR. Klientům je zaručena absolutní anonymita, hovory se v žádném případě nenahrávají a pracovníci skupiny krizové intervence zachovávají povinnou mlčenlivost. Při své práci se řídí etickým kodexem linky důvěry a etickým kodexem internetové poradny.<sup>29</sup>

## **5.2 Statistiky využívání anonymní linky pomoci v krizi**

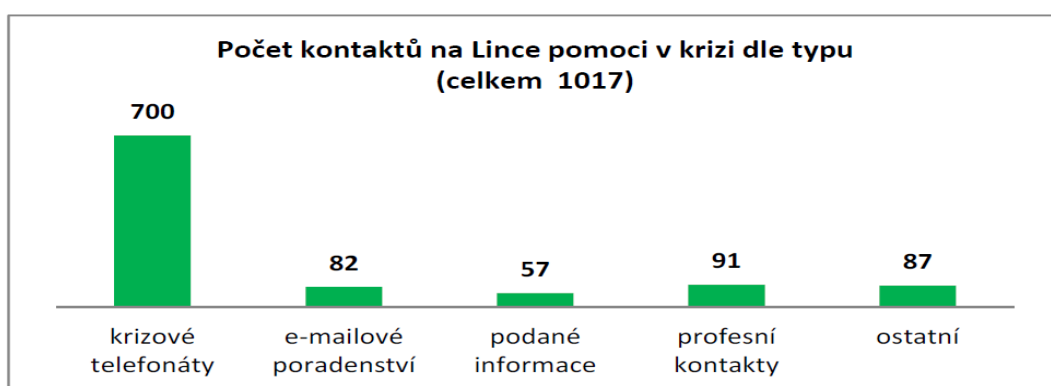
Ačkoli je tato linka primárně určena pro příslušníky bezpečnostních sborů a vojáky, mnohdy pracovníci linky poskytují pomoc také občanům. V takových

---

<sup>29</sup> <http://portal.pcr.cz/pp/op/ovp/SitePages/DomovskaStranka.aspx>

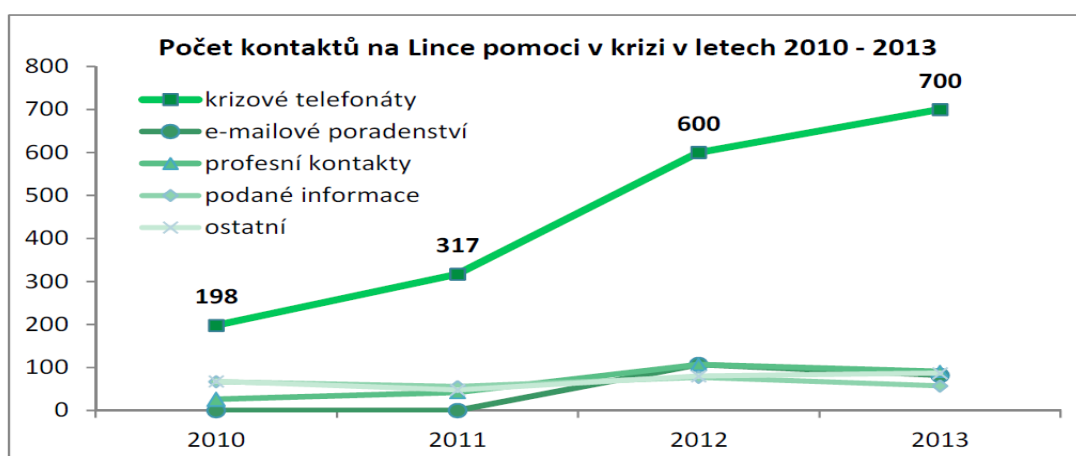
případech jde nejčastěji o klienty volající na tísňovou linku 112 a následně přepojené na Linku pomoci v krizi. Jindy volají klienti z řad občanů přímo na linku. Vzhledem k tomu, že je zachována zásada anonymity a volající nemusí uvádět, zda je příslušníkem či zaměstnancem některého z výše uvedených sborů, není možné získat ani přesný počet klientů z řad veřejnosti, kterým byla služba poskytnuta. V roce 2013 přijali pracovníci Linky pomoci v krizi celkem 1 017 kontaktů. Z nich se v 700 případech jednalo o krizové hovory.<sup>30</sup>

**Obrázek 1: Počet kontaktů na Lince pomoci v krizi dle typu**



Zdroj: <http://portal.pcr.cz/pp/op/ovp/SitePages/DomovskaStranka.aspx>

**Obrázek 2: Počet kontaktů na Lince pomoci v krizi v letech 2010 - 2013**



Zdroj: <http://portal.pcr.cz/pp/op/ovp/SitePages/DomovskaStranka.aspx>

<sup>30</sup> BULÍNOVÁ, P. Anonymní linka pomoci v krizi. *Policista*. 2012, č. 11, příloha I.

## 6 Právní rámec psychologické péče o příslušníky Policie České republiky

Právní rámec psychologické péče o příslušníky PČR je dán zejména Závazným pokynem policejního prezidenta číslo 21, ze dne 16. února 2009, o posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi, který byl novelizován Závaznými pokyny policejního prezidenta číslo 79 z roku 2010 a číslo 10 z roku 2013. Dále pak zákonem číslo 361/2003 Sb. o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů ve znění dalších předpisů a doplnění, konkrétně § 77, který řeší povinnosti v oblasti péče o příslušníky.

Závazný pokyn policejního prezidenta číslo 21 vymezuje základní pojem „**traumatizující událost**“ jako zátěžovou situaci, kterou může být zejména:

1. Zákrok s použitím střelné zbraně, účast v akci na záchranu rukojmí, pronásledování nebezpečného pachatele, zákrok proti agresivním skupinám, náročný výslech oběti, vlastní zranění, teroristický útok nebo jiná mimořádná událost.
2. Smrt nebo zranění blízké osoby, pohled na usmrcení osob či jejich těžká zranění při vážných dopravních nehodách, průmyslových haváriích nebo hromadných neštěstích.<sup>31</sup>

V zákoně číslo 361/2003 Sb. je v § 77 odstavec 11 uvedeno, že bezpečnostní sbor je povinen vytvářet podmínky pro řádný a pokud možno bezpečný výkon služby. Za tím účelem zajišťuje pro příslušníky zejména písmeno l) psychologickou péči.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Policejní prezidium PČR. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 21/2009 o posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi.

<sup>32</sup> Česko. Zákon č. 361/2003 Sb. o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů.

## 7 Dotazníkové šetření

Výzkumné šetření bude realizováno prostřednictvím metody kvantitativního výzkumu, který je možné také označit za sociologický výzkum „Pod pojmem sociální výzkum rozumíme výzkum interdisciplinární a jedním z oborů, které jsou jeho součástí, je také sociologie. Tam, kde se pracuje s výzkumem sociálních jevů, a to je náš případ, dochází k volnějším pojetí a pak se stává sociologický výzkum také výzkumem sociálním. Vycházíme tedy z definice, že sociologický výzkum je systematické vyšetřování, popis, analýza a výklad sociálních jevů, založený na přímém sběru informací.“<sup>33</sup> Konkrétně bude použita metoda dotazníkového šetření, „dotazníková technika je shromažďování informací od dotazovaných osob a je určena pro hromadné získávání údajů. Její objektivní výsledek závisí na teoretické bázi, z níž tazatel vychází a z promyšlené vědecké hypotézy, která je určujícím podkladem ke stylizaci otázek tak, aby postihovaly podstatné rysy zkoumaných jevů a procesů. Dotazník se skládá ze dvou úkolových jednotek: otázka = položka. Osoba, které je určen dotazník, se nazývá respondent (recipient).“<sup>34</sup> Tato metoda se vyznačuje tím, že je rychle proveditelná, levná a zvládnutelná jednotlivci, zejména je-li použit online dotazník ke sběru dat.

### 7.1 Cíl a metodika výzkumného šetření

Za účelem zjištění pod jak velkým psychickým tlakem jsou příslušníci NPC, jak se s tímto tlakem vypořádávají a zda úmyslně provozují nějaký druh duševní hygieny, byly stanoveny čtyři výzkumné hypotézy, které by mělo potvrdit nebo naopak vyvrátit šetření, které bylo provedeno formou dotazníkového průzkumu. Za tímto účelem byl sestaven anonymní „online dotazník“, který byl v období od 1. 2. 2015 do 28. 2. 2015 předložen 50 příslušníkům NPC různého pohlaví, věku a délky služby. Dotazník byl tvořen srozumitelnou formou uzavřených otázek nabízejících několik možných variant odpovědí, ze kterých bylo možné vybrat pouze jednu, která se nejvíce blížila názoru respondenta. Na většinu otázek odpovídali respondenti ano/ne.

Metodou zvolenou pro získání výše uvedených informací byl online anonymní dotazník, který byl zaslán 50 pracovníkům NPC. Respondenti měli odpovídat

---

<sup>33</sup> PÁNA, L., SOMR, M. *Metodologie a metody výzkumu*. České Budějovice. 2007. s. 10

<sup>34</sup> PÁNA, L., SOMR, M. *Metodologie a metody výzkumu*. České Budějovice. 2007. s. 22

na uzavřené otázky a vybrat tu z nabízených možností, která nejvíce odpovídá jejich názoru. Získané informace poté sloužily k potvrzení nebo vyvrácení stanovených hypotéz a pro přehlednost byly zpracovány do tabulek a grafů.

## **7.2 Stanovení hypotéz**

Hypotéza číslo jedna byla stanovena tak, aby potvrdila, nebo naopak vyvrátila tezi, že na příslušníky NPC působí velké množství stresových faktorů, stresu jako takového a jak působení těchto faktorů respondenti vnímají. Za tímto účelem odpovídali respondenti na pět otázek, které byly vybrány tak, aby měly co možná největší vypovídající hodnotu pro potvrzení nebo naopak vyvrácení hypotézy. K této hypotéze se vztahuje otázka číslo 1 až 5.

Hypotéza číslo dvě se týká syndromu vyhoření, resp. jak tento syndrom respondenti pociťují respondenti. Zda si syndrom vyhoření připouštějí nebo mu dokonce částečně podléhají či zcela podlehli. Za účelem tuto hypotézu potvrdit nebo vyvrátit odpovídali respondenti na pět otázek, které se týkaly jejich motivace k práci, pocitu únavy a spánkové hygieny. K potvrzení nebo vyvrácení této hypotézy poslouží otázka číslo 6 až 10.

Hypotéza číslo tři by měla odpovědět na otázku, zda příslušníci NPC znají zásady duševní hygieny. Za účelem potvrdit či vyvrátit výše uvedenou domněnku odpovídali respondenti na pět výzkumných otázek. Tyto otázky se týkaly duševní hygieny, jejích zásad, dále trávení volného času a způsobů relaxace. K této hypotéze byla přiřazena otázka číslo 11 až 15.

Hypotéza číslo čtyři se týká dodržování zásad duševní hygieny ze strany příslušníků NPC. Jejím účelem je potvrdit nebo vyvrátit tezi, zda příslušníci NPC dodržují nějaké zásady duševní hygieny. Za tímto účelem respondenti odpovídali na pět otázek, které se týkaly zásad duševní hygieny, koníčků, trávení volného času a spánkové hygieny. K této hypotéze se vztahuje otázka číslo 16 až 20.

### **7.3 Dotazníkové šetření**

Za účelem provést dotazníkové šetření, na jehož základě budou potvrzeny nebo naopak vyvráceny výše uvedené hypotézy, byl sestaven dotazník, který je přílohou číslo „1“ této bakalářské práce. V úvodu dotazníku je uveden návod k jeho vyplnění a 4 statistické otázky. K potvrzení nebo vyvrácení každé hypotézy definované v kapitole 6.2 se vztahuje pět otázek. V rámci dotazníkového šetření odpovídali respondenti celkem na dvacet otázek vztahujících se ke stanoveným hypotézám a na čtyři statistické otázky.

Princip dotazníku byl zvolen tak, aby respondent, poté co se rozhodl pro nějakou odpověď, ostatní možnosti smazal. Následně celý dokument uložil i s provedenými změnami a odeslal zpět zadavateli průzkumu. Zde je třeba zmínit, že již dopředu bylo počítáno s vysokou kolegiálností a profesionalitou příslušníků NPC, kteří se také vyznačují vysokou mírou disciplíny. To se také nakonec potvrdilo tím, že ze zaslaných padesáti dotazníků se jich vyplněných vrátilo plných 50, tj. stoprocentní návratnost.

### **7.4 Výsledky průzkumu**

Nejdříve byla stanovena hypotéza (resp. statistická otázka) a poté slovní vyjádření a popis informací získaných od respondentů. Poté následuje zhodnocení, zda byla hypotéza, skládající se z pěti otázek, potvrzena či vyvrácena. Po slovním vyhodnocení všech otázek daného okruhu (hypotézy) následuje vyhodnocení grafické a to z důvodu větší srozumitelnosti a přehlednosti. Získané informace ke každé jedné otázce byly převedeny do tabulek a následně i grafů.

#### **7.4.1 Statistické otázky**

V první statistické otázce byli respondenti dotazováni na pohlaví s možností odpovědi muž/žena. Dotazníkového šetření se celkem zúčastnilo 50 respondentů, z toho 42 mužů a 8 žen.

Druhou statistickou otázkou dotazníku byli respondenti dotazováni na svůj věk s možností odpovědi tří věkových kategorií. Ve věkové kategorii 25 – 35 let bylo 8



respondentů, v rozmezí 36 – 45 let 29 respondentů a v rozmezí 46 – 55 let 13 respondentů.

Třetí statistickou otázkou byli respondenti dotazováni na to, zda mají děti. Měli na výběr z odpovědi ano/ne. Ze 42 respondentů mužského pohlaví má 36 z nich děti a z 8 respondentů ženského pohlaví má děti všech 8. V procentuálním vyjádření má děti 85,8% respondentů mužského pohlaví a dle očekávání 100% respondentů ženského pohlaví.

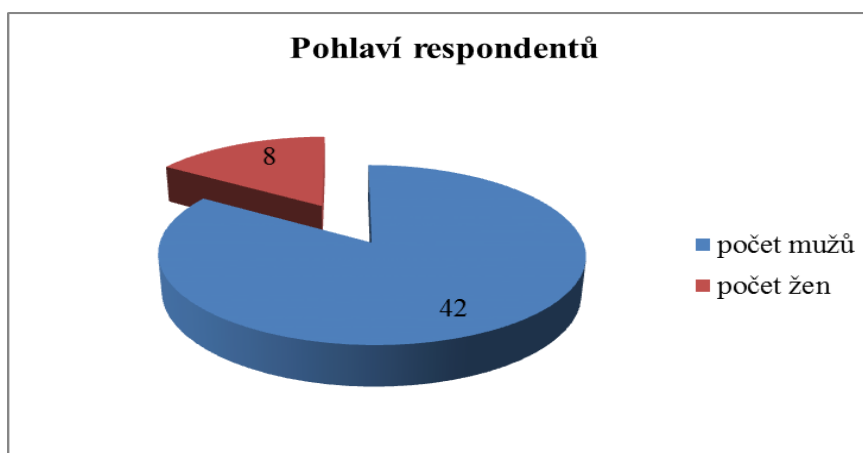
Poslední čtvrtá statistická otázka se týkala délky služebního poměru u NPC. Možnosti odpovědi byla rozdělena do čtyř rozmezí: 1 až 5 let, 5 až 10 let, 10 až 15 let a 15 až 20 let. Největší počet respondentů je v pracovním poměru v rozmezí 10 až 15 let a nejméně v rozmezí 15 až 20 let což je způsobeno odchodem do výsluhové penze po odsloužení patnácti let.

**Tabulka č. 1 – Pohlaví respondentů**

	muž		žena	
	počet	v %	počet	v %
Pohlaví respondentů	42	84,00%	8	16,00%

Zdroj: Vlastní zpracování

**Graf č. 1 – Pohlaví respondentů**



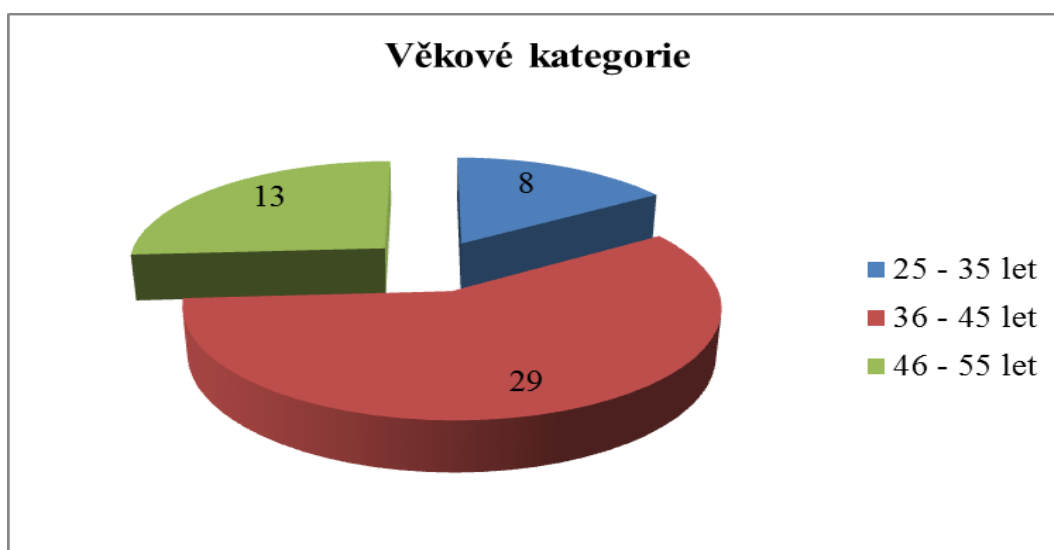
Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 2 – Věk respondentů**

	25 - 35 let		36 - 45 let		46 - 55 let	
	počet	v %	počet	v %	počet	v %
<b>Věkové kategorie</b>	8	16,00%	29	58,00%	13	26,00%

Zdroj: Vlastní zpracování

**Graf č. 2 – Věk respondentů**



Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 3 – Počet respondentů ne/mající děti**

	muži		ženy	
	ano	ne	ano	ne
<b>Respondenti ne/mající děti</b>	36	6	8	0

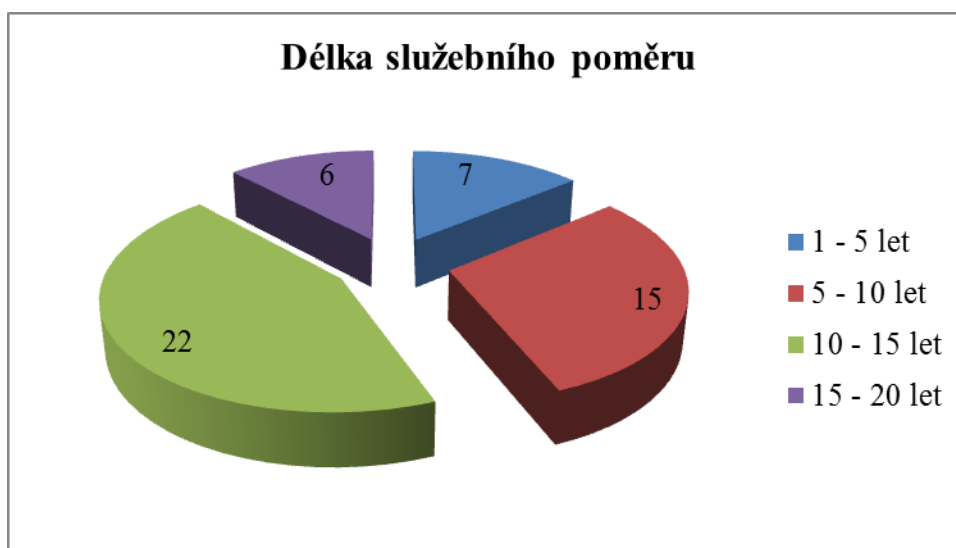
Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 4 – Délka služebního poměru u NPC**

	1 - 5 let		5 - 10 let		10 - 15 let		15 - 20 let	
	počet	v %	počet	v %	počet	v %	počet	v %
<b>Délka služebního poměru</b>	7	14,00%	15	30,00%	22	44,00%	6	12,00%

Zdroj: Vlastní zpracování

**Graf č. 3 – Délka služebního poměru u NPC**



Zdroj: Vlastní zpracování

#### **7.4.2 Otázky k hypotéze číslo 1 zaměřené na působení stresových faktorů a stresu**

##### **Otázka číslo 1: Cítíte se být v psychické pohodě?**

V otázce byli respondenti dotazováni na to, zda se cítí psychicky v pohodě. Na možnost měli výběr odpovědi ano/ne. Kladně se vyjádřilo 44 respondentů a záporně 6 respondentů. Z šetření je patrné, že většina, konkrétně 88% respondentů, se cítí být v psychické pohodě.

##### **Otázka číslo 2: Cítíte se být pod psychickým tlakem?**

Otázka byla zaměřena na zhodnocení, zda respondenti pracují pod psychickým tlakem. Na možnost měli výběr odpovědi ano/ne. Na tuto otázku odpovědělo kladně 27 dotázaných a záporně 23. Ze získaných údajů je vidět, že většina dotázaných pocítuje nějaký nebo alespoň mírný psychický tlak ve vztahu k vykonávané pracovní činnosti. Lze říci, že působení stresorů má značný vliv na jejich psychiku.

##### **Otázka číslo 3: Máte pocit, že je vaše práce stresující?**

Otázka se zaměřila na fakt, zda mají respondenti pocit, že je pro ně stresující vykonávat jim přidělenou pracovní činnost. Na možnost měli výběr odpovědi ano/ne. Dle očekávání 41 respondentů odpovědělo, že je jejich práce stresující a jen 9

respondentů nepocítuje stres v souvislosti se svou pracovní činností. Zároveň je vidět propojení s předchozí otázkou, kdy 54% dotázaných pracuje pod psychickým tlakem.

#### **Otázka číslo 4: Máte pocit, že je vaše práce stresující?**

Otázka se dotazovala na to, jak by respondenti ohodnotili úroveň stresu, který na ně v souvislosti s výkonem jejich povolání působí. Na možnost měli výběr odpovědí ve třech úrovních stresu: mírná, střední a vysoká. Jako mírnou úroveň stresu pocítuje 6 respondentů (tj. 12%), střední úroveň 37 respondentů (tj. 74%) a vysokou úroveň jen 7 respondentů (tj. 14%). Ze získaných informací je patrné, že respondenti vnímají působení pracovního stresu ve většině případů na střední úrovni. To není nic nepředvídatelného, jelikož na vliv stresu v pracovním prostředí působí již dříve zmíněné vnímání psychické pohody a psychického tlaku. Jen pro 12% dotázaných je úroveň stresu mírná, tzn. že pocítují pouze lehký pracovní stres. To může být v dané době takto vnímáno, ale jedná se pouze o dočasný stav, který se může během krátké doby změnit na střední.

#### **Otázka číslo 5: Jak byste ohodnotil/a úroveň stresu v souvislosti s vaší prací?**

Otázka se zaměřila na to, jak dlouhou dobu jsou respondenti vystaveni úrovni stresu, kterou označili v předchozí otázce. Na výběr měli ze čtyř odpovědí, které byly rozděleny do časových rozmezí: méně než měsíc, jeden měsíc až půl roku, půl roku až rok a déle než jeden rok. Žádný z respondentů neoznačil první možnost. Nejvíce respondentů označilo vystavení stresu déle než jeden rok. Z toho vyplývá, že na většinu respondentů působí stres dlouhodobě. Na druhou stranu méně než 5% dotázaných pocítuje pracovní stres méně než půl roku.

#### **Vyhodnocení hypotézy číslo 1**

Hypotéza měla za úkol zanalyzovat působení stresových faktorů na respondenty. Po vyhodnocení všech odpovědí je zřejmé, že mírná nadpoloviční většina respondentů se cítí pod psychickým tlakem. Velká většina respondentů vnímá svou práci jako stresující. Míru stresu jako střední až těžkou vnímá 88% respondentů a tento stres pocítují respondenti jako dlouhodobě působící v 90% odpovědí.

Z výše uvedeného vyplývá, že na příslušníky NPC působí velké množství stresových faktorů a jsou pod vlivem stresu. Tento stres je příslušníky vnímán jako středně těžký až těžký a působí na ně dlouhodobě. Hypotéza číslo jedna byla potvrzena

jako pravdivá. Zajímavostí, která vyšla při vyhodnocování této hypotézy najevo, je, že ač jsou příslušníci NPC pod dlouhodobým působením stresu, tak výrazná většina z nich se cítí být v psychické pohodě.

**Tabulka č. 5 – Pociťování psychické pohody**

Cítíte se být v psychické pohodě?	ano		ne	
	počet	v %	počet	v %
	44	88,00%	6	12,00%

Zdroj: Vlastní zpracování

**Graf č. 4 – Pociťování psychické pohody**



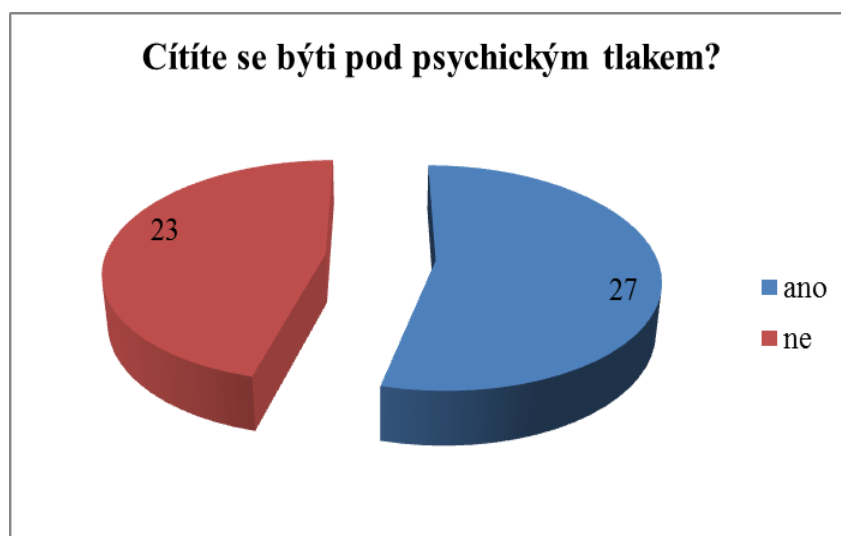
Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 6 – Pociťování psychického tlaku**

Cítíte se být pod psychickým tlakem?	ano		ne	
	počet	v %	počet	v %
	27	54,00%	23	46,00%

Zdroj: Vlastní zpracování

**Graf č. 5 – Pociťování psychického tlaku**



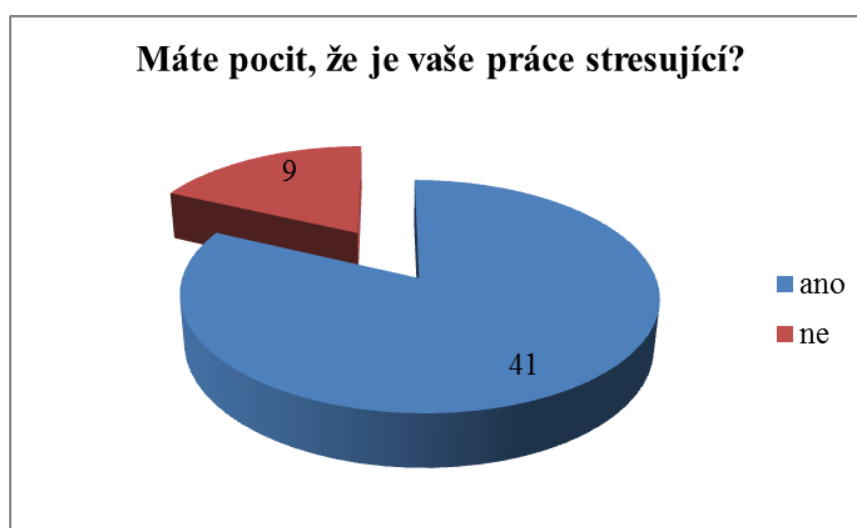
Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 7 – Vnímání práce jako stresující**

Máte pocit, že je vaše práce stresující?	ano		ne	
	počet	v %	počet	v %
	41	82,00%	9	18,00%

Zdroj: Vlastní zpracování

**Graf č. 6 – Vnímání práce jako stresující**



Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 8 – Úroveň stresu působícího v práci**

Jak byste ohodnotil/a úroveň stresu v souvislosti s vaší prací?	mírná		střední		vysoká	
	počet	v %	počet	v %	počet	v %
	6	12,00%	37	74,00%	7	14,00%

Zdroj: Vlastní zpracování

**Graf č. 7 – Úroveň stresu působícího v práci**



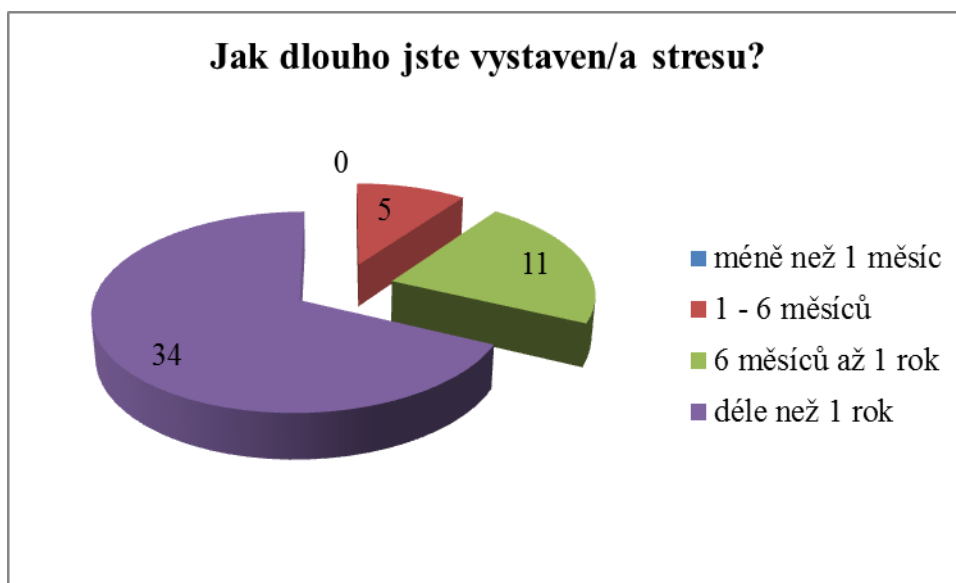
Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 9 – Doba vystavení stresu**

doba vystavení stresu	méně než 1 měsíc		1 - 6 měsíců		6 měsíců až 1 rok		déle než 1 rok	
	počet	v %	počet	v %	počet	v %	počet	v %
	0	0,00%	5	10,00%	11	22,00%	34	68,00%

Zdroj: Vlastní zpracování

**Graf č. 8 – Doba vystavení stresu**



Zdroj: Vlastní zpracování

#### **7.4.3 Otázky k hypotéze číslo 2 zaměřené na syndrom vyhoření a jeho vnímání**

##### **Otázka číslo 6: Baví vás vaše práce?**

V otázce byli respondenti dotazováni na to, zda je jejich práce baví. Na možnost měli výběr odpovědi ano/ne. Kladně se vyjádřilo 42 respondentů a záporně 8 respondentů. Z šetření je patrné, že většinu, konkrétně 84% respondentů, jejich práce baví.

##### **Otázka číslo 7: Máte pocit, že vás vaše práce uspokojuje?**

Otázka byla zaměřena na zjištění, zda jsou respondenti spokojeni se svojí prací a zda je uspokojuje. Na možnost měli výběr odpovědi ano/ne. Na tuto otázku odpovědělo kladně 41 dotázaných a záporně 9. Ze získaných údajů je vidět, že většina dotázaných se cítí být spokojena se svojí prací. Pouze 18% respondentů jejich práce neuspokojuje a nejsou s ní spokojeni.

##### **Otázka číslo 8: Cítíte se unaveně?**

Otázka se zaměřila na fakt, zda jsou respondenti unaveně při výkonu svojí práce. Na možnost měli výběr odpovědi ano/ne. Celkem 27 jich odpovědělo, že se cítí být



unaveni a 23 ne. Je patrné, že mírně nadpoloviční většina, 54% dotázaných, se cítí unaveně.

### **Otázka číslo 9: Míváte poruchy spánku?**

Otázka se dotazovala na to, zda mají respondenti poruchy spánku. Na možnost měli výběr odpovědi ano/ne. Kladně odpovědělo 7 respondentů a 43 záporně. Ze získaných údajů je na první pohled patrné, že pouze 14% respondentů pociťuje poruchy spánku. Naprostá většina odpovědí byla záporná, což signalizuje, že většina respondentů nemá problémy se spánkem či poruchami spánku.

### **Otázka číslo 10: Máte pocit, že vaše pracovní nasazení klesá?**

Otázka se naměřila na zjištění, zda mají respondenti pocit, že jejich pracovní nasazení klesá. Na možnost měli výběr odpovědi ano/ne. Kladně odpovědělo pouze 5 respondentů, zápornou odpověď zvolilo 45 respondentů. Je zcela patrné, že klesající pracovní nasazení pociťuje pouze 10% dotázaných, zatímco celých 90 % respondentů své pracovní nasazení vnímá jako stabilní. V souvislosti s tím by mohla vyvstat další otázka zkoumající bližší rozbor poklesu pracovního nasazení. V současné době nepociťují dotázaní pokles pracovního nasazení, ale z dlouhodobého hlediska by mohlo k poklesu zcela jistě dojít.

### **Vyhodnocení hypotézy číslo 2**

Po vyhodnocení otázek týkajících se syndromu vyhoření vyšlo najevo, že velká většina respondentů vnímá svou práci jako uspokojující. Dá se říci, že mají práci, která je baví. Své pracovní nasazení vnímají sice jako stagnující, ale nelze definitivně říci, zda by bylo toto vnímání stabilní v případě zkoumání uspokojení z pohledu dlouhodobého horizontu. Jen minimální procento respondentů má problémy se spánkem a jen mírně nadpoloviční většina dotázaných se cítí unaveně.

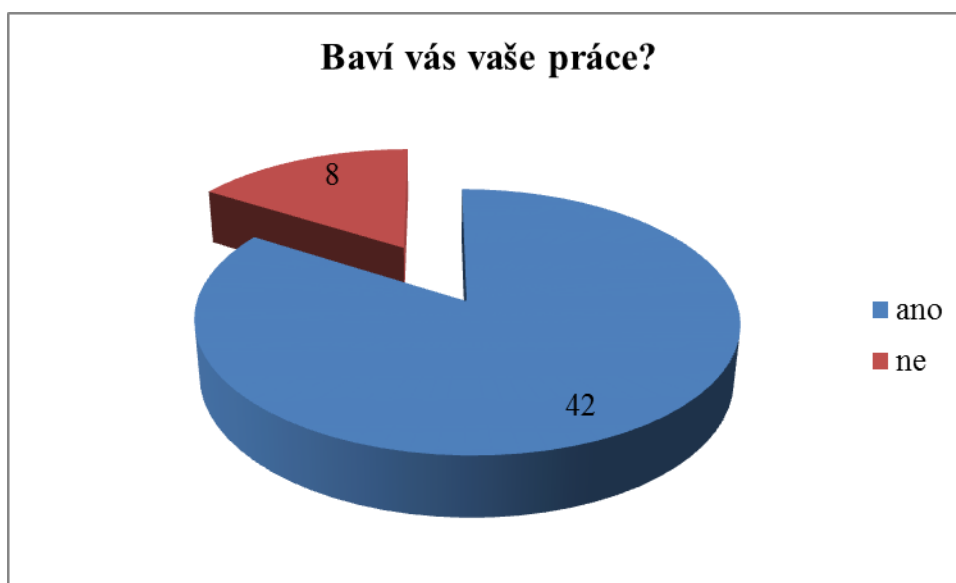
Je tedy zcela zřejmé, že ač jsou pracovníci NPC silně ohroženi syndromem vyhoření, tomuto jevu prozatím nepodléhají nebo si nejsou vědomi, že by jemu podléhali. Výzkumná hypotéza, která předpokládala, že pracovníci NPC podléhají syndromu vyhoření, je tedy vyvrácena.

**Tabulka č. 10 – Baví vás vaše práce?**

Baví vás vaše práce?	ano		ne	
	počet	v %	počet	v %
	42	84,00%	8	16,00%

Zdroj: Vlastní zpracování

**Graf č. 9 – Baví vás vaše práce?**



Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 11 – Máte pocit, že vás vaše práce uspokojuje?**

Máte pocit, že vás práce uspokojuje?	ano		ne	
	počet	v %	počet	v %
	41	82,00%	9	18,00%

Zdroj: Vlastní zpracování

**Graf č. 10 – Máte pocit, že vás vaše práce uspokojuje?**



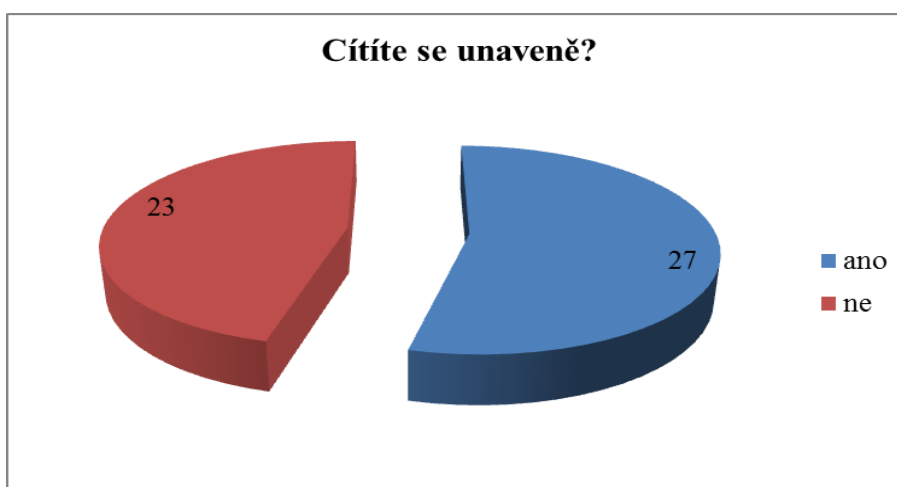
Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 12 – Cítíte se unaveně?**

Cítíte se unaveně?	ano		ne	
	počet	v %	počet	v %
	27	54,00%	23	46,00%

Zdroj: Vlastní zpracování

**Graf č. 11 – Cítíte se unaveně?**



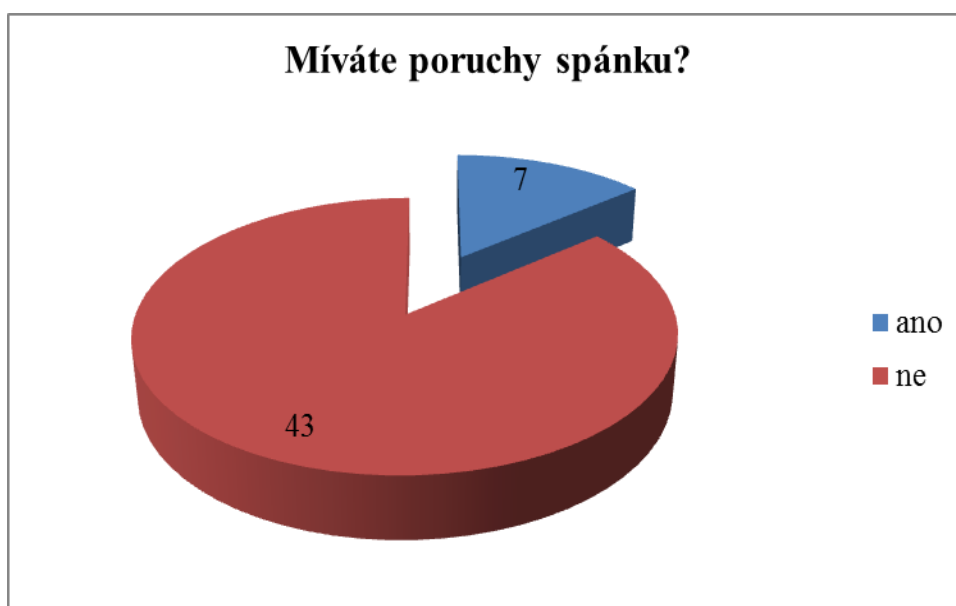
Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 13 – Míváte poruchy spánku?**

Míváte poruchy spánku?	ano		ne	
	počet	v %	počet	v %
	7	14,00%	43	86,00%

Zdroj: Vlastní zpracování

**Graf č. 12 – Míváte poruchy spánku?**



Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 14 – Máte pocit, že vaše pracovní nasazení klesá?**

Máte pocit, že vaše pracovní nasazení klesá?	ano		ne	
	počet	v %	počet	v %
	5	10,00%	45	90,00%

Zdroj: Vlastní zpracování

**Graf č. 13 – Máte pocit, že vaše pracovní nasazení klesá?**



Zdroj: Vlastní zpracování

#### **7.4.4 Otázky k hypotéze číslo 3 týkající se znalosti duševní hygieny**

##### **Otázka číslo 11: Víte co je duševní hygiena?**

V otázce byli respondenti dotazováni na to, zda vědí co je to duševní hygiena. Na možnost měli výběr odpovědi ano/ne. Kladně se vyjádřilo 47 respondentů a záporně 3 respondenti. Z šetření je patrné, že většina, konkrétně 94% respondentů má ponětí o tom co je to duševní hygiena. Je jednoznačně patrné, že drtivá většina respondentů zná pojem „duševní hygiena“. Pouze 6% procent dotázaných tento pojem nezná nebo se s ním prozatím nesešlo.

##### **Otázka číslo 12: Znáte nějaké techniky duševní hygieny?**

V otázce byli respondenti dotazováni na to, zda znají nějaké techniky duševní hygieny. Na možnost měli výběr odpovědi ano/ne. Stejně jako v případě předchozí otázky zvolilo kladnou odpověď 47 respondentů, zatímco zápornou možnost zvolili opět pouze 3 respondenti. Ze získaných informací je jasné, že drtivá většina, konkrétně 94% dotázaných, zná nějakou techniku duševní hygieny a pouze 6% respondentů nezná žádnou techniku duševní hygieny.

**Otázka číslo 13: Myslíte, že relaxační cvičení a meditace zvyšují pracovní výkon?**

Respondenti měli vyjádřit svůj názor na to, zda si myslí, že relaxační cvičení a různé druhy meditace zvyšují pracovní výkon a to konkrétně v případě jejich osoby. Na možnost měli výběr odpovědi ano/ne/nevím. Kladně se vyjádřilo 36 dotázaných, záporně pouze 6 a možnost odpovědi „nevím“ zvolilo 8 respondentů. Je patrné, že velká většina respondentů věří, že relaxační a meditační cvičení u nich mohou jeho pracovní výkon. Pouze 12% respondentů si to nemyslí a 16% se nedokázalo jednoznačně vyjádřit.

**Otázka číslo 14: Jak si představujete odpočinek?**

Na tuto otázku vybírali respondenti odpověď ze tří možností: s rodinou, v práci, koníček. Možnost „s rodinou“ vybralo 16 respondentů, možnost „v práci“ vybrali 3 respondenti a poslední možnost „koníček“ vybralo 31 respondentů. Z výše uvedených odpovědí vyplývá, že většina respondentů si představuje pod pojmem odpočinek čas strávený činností svého hobby nebo chcete-li svého koníčka. Jen minimum respondentů upřednostnilo strávit svůj volný čas v práci. Odpočívat a věnovat svůj volný čas rodině zvolilo 32% respondentů.

**Otázka číslo 15: Umíte si najít čas sami pro sebe?**

Respondenti měli říci, zda si dokáží ve svém volném čase udělat čas sami pro sebe nebo zda upřednostní například rodinu, práci apod. Na možnost měli výběr odpovědi ano/ne. Na otázku odpovědělo kladně 42 respondentů a zápornou odpověď zvolilo 8 respondentů. Z výsledků vyplývá, že drtivá většina respondentů si umí najít čas sama na sebe, konkrétně se jedná o 84% dotázaných. Jen 12% svůj volný čas věnují rodině či práci.

**Vyhodnocení hypotézy číslo 3**

Hypotéza měla odpovědět na otázky týkající se znalosti duševní hygieny, jejích zásad, trávení volného času, relaxace a meditace. Ze získaných informací je zřejmé, že pracovníci NPC vědí, co je duševní hygiena, uvědomují si důležitost relaxace, trávení volného času mimo zaměstnání, zejména s rodinou nebo realizací svých koníčků. Většina respondentů si umí udělat čas pro sebe a tento strávit tak, aby jim to pomohlo získat nové duševní síly. Výzkumná hypotéza, která předpokládala, že příslušníci NPC znají zásady duševní hygieny, byla potvrzena jako pravdivá.

**Tabulka č. 15 – Víte co je duševní hygiena?**

Víte co je to duševní hygiena?	ano		ne	
	počet	v %	počet	v %
	47	94,00%	3	6,00%

Zdroj: Vlastní zpracování

**Graf č. 14 – Víte co je duševní hygiena?**



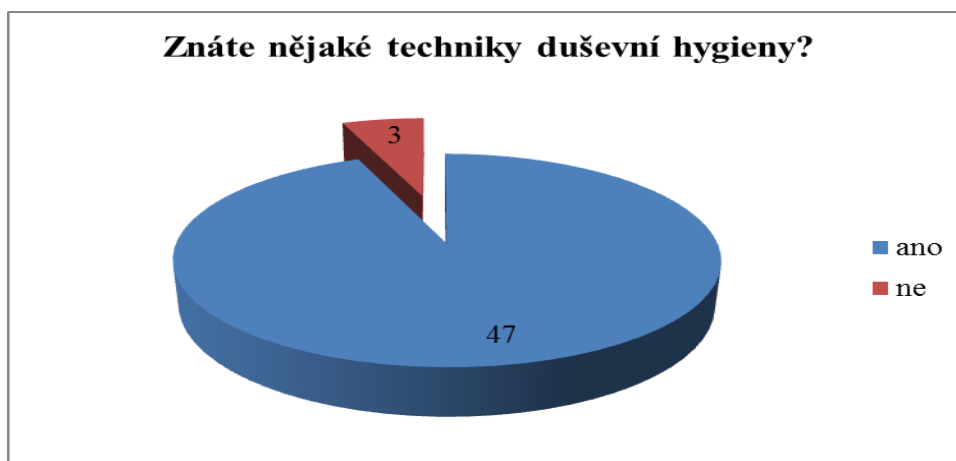
Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 16 – Znáte nějaké techniky duševní hygieny?**

Znáte nějaké techniky duševní hygieny?	ano		ne	
	počet	v %	počet	v %
	47	94,00%	3	6,00%

Zdroj: Vlastní zpracování

**Graf č. 15 - Znáte nějaké techniky duševní hygieny?**



Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 17 – Myslíte, že relaxační cvičení a meditace zvyšují pracovní výkon?**

Myslíte si, že relaxační cvičení a meditace zvyšují pracovní výkon?	ano		ne		nevím	
	počet	v %	počet	v %	počet	v %
	36	72,00%	6	12,00%	8	16,00%

Zdroj: Vlastní zpracování

**Graf č. 16 – Myslíte, že relaxační cvičení a meditace zvyšují pracovní výkon?**



Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 18 – Jak si představujete odpočinek?**

Jak si představujete strávit odpočinek?	s rodinou		v práci		koníček	
	počet	v %	počet	v %	počet	v %
	16	32,00%	3	6,00%	31	62,00%

Zdroj: Vlastní zpracování



**Graf č. 17 – Jak si představujete odpočinek?**



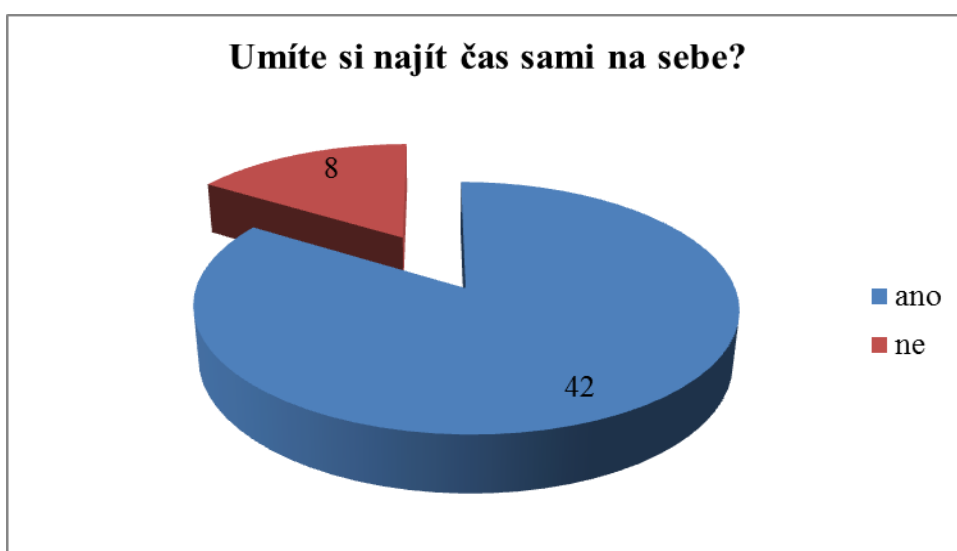
Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 19 – Umíte si najít čas sami na sebe?**

Umíte si najít čas sami na sebe?	ano		ne	
	počet	v %	počet	v %
	42	84,00%	8	6,00%

Zdroj: Vlastní zpracování

**Graf č. 18 – Umíte si najít čas sami na sebe?**



Zdroj: Vlastní zpracování

#### **7.4.5 Otázky k hypotéze číslo 4 týkající se dodržování zásad duševní hygieny**

##### **Otázka číslo 16: Provozujete vědomě nějakou formu duševní hygieny?**

Respondenti byli dotazováni na to, zda provozují nějakou formu duševní hygieny. Na možnost měli výběr odpovědi ano/ne a 36 z dotazovaných reagovalo kladně. Na základě získaných údajů lze říci, že 72% respondentů vědomě provozuje nějaký druh duševní hygieny.

##### **Otázka číslo 17: Máte koníček, kterému se pravidelně věnujete?**

Dotazovaní měli na výběr odpovědi ano/ne. Kladně odpovědělo 39 respondentů, zápornou odpověď uvedlo 11 respondentů. Z odpovědí vyplývá, že 78% respondentů má nějaký svůj koníček, kterému se pravidelně věnuje. Tato otázka souvisí s otázkou číslo 14 v hypotéze číslo 3: Jak si představujete odpočinek. Odpověď „koníček“ zvolilo 31 respondentů, což znamená, že dalších 6 dotazovaných se pravidelně věnuje nějakému koníčku, ale nevnímá ho jako odpočinek.

##### **Otázka číslo 18: Sportujete pravidelně?**

Dotazovaní měli na výběr odpovědi ano/ne. Tato otázka souvisí s předcházející otázkou a 44 respondentů na ni odpovědělo kladně. Pouze 6 dotazovaných uvedlo, že nesportuje pravidelně. Je patrné, že 88% dotazovaných se pravidelně věnuje nějakému druhu sportu. Je to způsobeno tím, že většina dotazovaných jsou osoby, které potřebují být v dobré fyzické kondici pro potřeby výkonu svého povolání. Lze polemizovat i o tom, zda zbývajících 6 dotazovaných, kteří uvedli, že pravidelně nesportují, se sportu také věnují, ale ne v takové míře a v pravidelných intervalech.

##### **Otázka číslo 19: Dovedete si dobře zorganizovat svůj volný čas?**

Dotazovaní měli na výběr odpovědi ano/ne. Na tuto otázku zvolilo odpověď „ano“ 42 respondentů, zápornou odpověď si vybralo pouze 8 dotázaných. Z výsledků je zřejmé, že 84% respondentů si dovede efektivně zorganizovat svůj volný čas. Zde je možné zamyslet se nad tím, jak moc velkou má tato otázka vypovídací schopnost. Respondenti mohou být přesvědčeni o tom, že si svůj čas umí velice dobře zorganizovat, ale ve skutečnosti to tak není. Je to věc názoru. Pro někoho znamená zorganizovat svůj volný čas stanovit si harmonogram hodinu po hodině a pro někoho je to prostě jen pocit a vědomí, že mají volný čas a to, co během této doby zvládnou udělat, nemají předem naplánované.

### **Otázka číslo 20: Kolik hodin denně spíte (ve všední den)?**

Odpověď na tuto otázku vybírali respondenti ze čtyř možností: 4 až 5 hodin, 5 až 6 hodin, 6 až 7 hodin a 7 a více hodin. Z těchto možností si první možnost zvolilo 5 respondentů, druhou možnost 18 respondentů, třetí možnost 20 respondentů a poslední možnost 7 respondentů. Ze získaných údajů vyplývá, že největší počet respondentů, rovných 40%, spí denně ve všední den mezi 6 až 7 hodinami. 36% respondentů spí mezi 5 až 6 hodinami denně, pouze 14% respondentů spí ve všední den 7 hodin a více a 10% dotázaných spí jen 4 až 5 hodin. Výsledky jsou velice znepokojivé. Z krátkodobého hlediska by to nebylo tak špatné, ale z dlouhodobého pohledu na nedostatečný spánek jednou z příčin zhoršení psychického stavu a s ním související jevů jako je syndrom vyhoření, zhoršení pracovní morálky, spokojenosti s prací atd.

### **Vyhodnocení hypotézy číslo 4**

Úkolem hypotézy týkající se dodržování zásad duševní hygieny bylo potvrdit nebo vyvrátit tezi, zda příslušníci NPC dodržují nějaké zásady duševní hygieny.

Data získaná v této části dotazníku jasně ukazují, že respondenti zcela vědomě dodržují zásady duševní hygieny. 88% respondentů se pravidelně věnuje nějakému druhu sportu, 78% dotázaných má nějaký koníček, kterému se pravidelně věnuje a 84% respondentů nemá problém s organizací svého volného času. Jediný prohřešek, kterého se respondenti ve vztahu k dodržování zásad duševní hygieny dopouštějí, je to, že relativně málo spí. Potřeba spánku je však velmi individuální a tak někomu může stačit pět hodin spánku denně, kdežto jinému nestačí ani osm hodin. Ale jak již bylo napsáno, je potřeba brát v úvahu délku spánku s výhledem do následujících několika měsíců. Dlouhodobý nedostatek spánku si časem vybere svou daň, což má vliv na psychickou pohodu, odolnost vůči stresu a zvládání stresových situací, uspokojení z práce, snížením pracovního nasazení, snížení možnosti věnovat se relaxaci a meditaci, množství volného času a času na odpočinek.

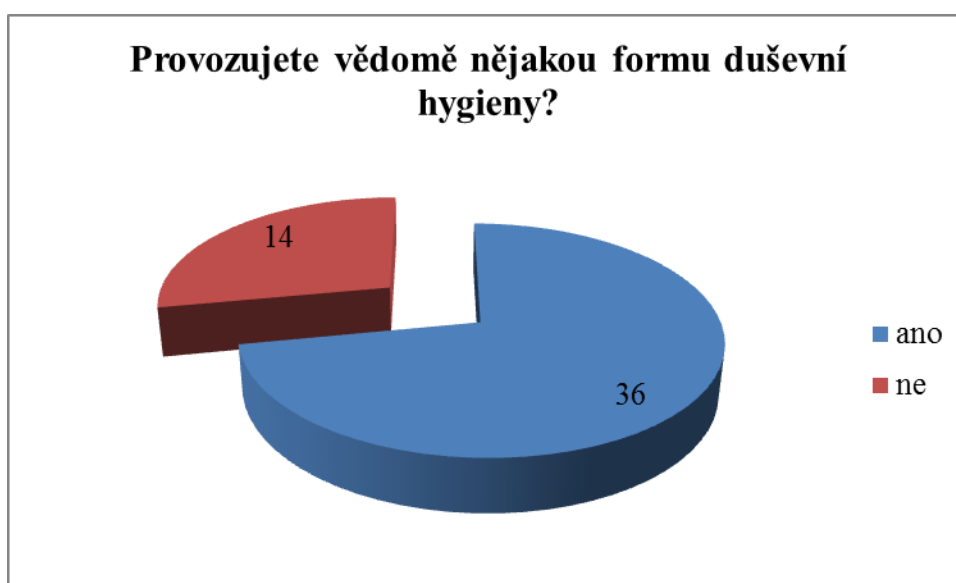
Výzkumná hypotéza, která předpokládala, že oslovení pracovníci NPC dodržují zásady duševní hygieny, byla potvrzena jako pravdivá.

**Tabulka č. 20 – Provozujete vědomě nějakou formu duševní hygieny?**

Provozujete vědomě nějakou formu duševní hygieny?	ano		ne	
	počet	v %	počet	v %
	36	73,00%	14	28,00%

Zdroj: Vlastní zpracování

**Graf č. 19 – Provozujete vědomě nějakou formu duševní hygieny?**



Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 21 – Máte koníček, kterému se pravidelně věnujete?**

Máte koníček, kterému se pravidelně věnujete?	ano		ne	
	počet	v %	počet	v %
	39	78,00%	11	22,00%

Zdroj: Vlastní zpracování

**Graf č. 20 – Máte koníček, kterému se pravidelně věnujete?**



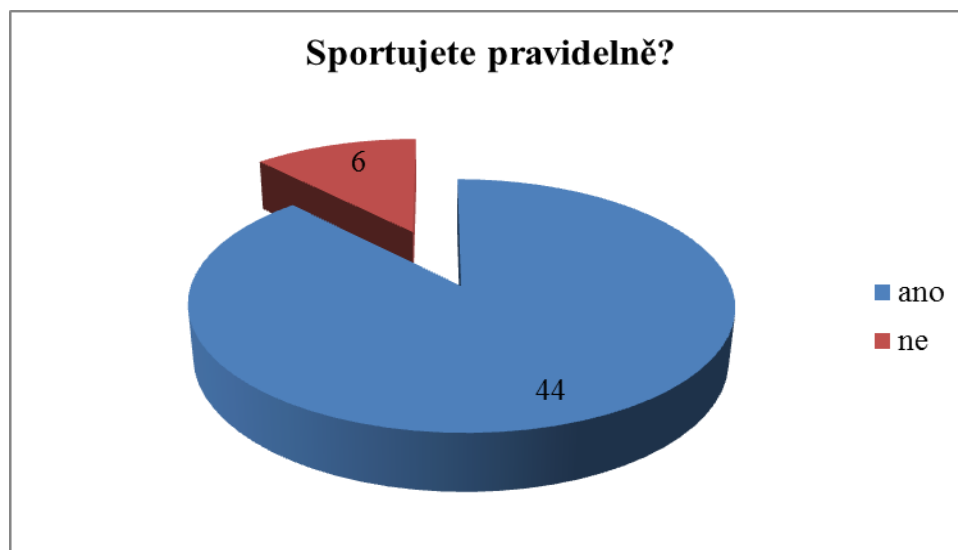
Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 22 – Sportujete pravidelně?**

Sportujete pravidelně?	ano		ne	
	počet	v %	počet	v %
	44	88,00%	6	12,00%

Zdroj: Vlastní zpracování

**Graf č. 21 – Sportujete pravidelně?**



Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 23 – Dokáže si dobře zorganizovat svůj volný čas?**

Dovedete si dobře zorganizovat svůj volný čas?	ano		ne	
	počet	v %	počet	v %
	42	84,00%	8	16,00%

Zdroj: Vlastní zpracování

**Graf č. 22 – Dokáže si dobře zorganizovat svůj volný čas?**



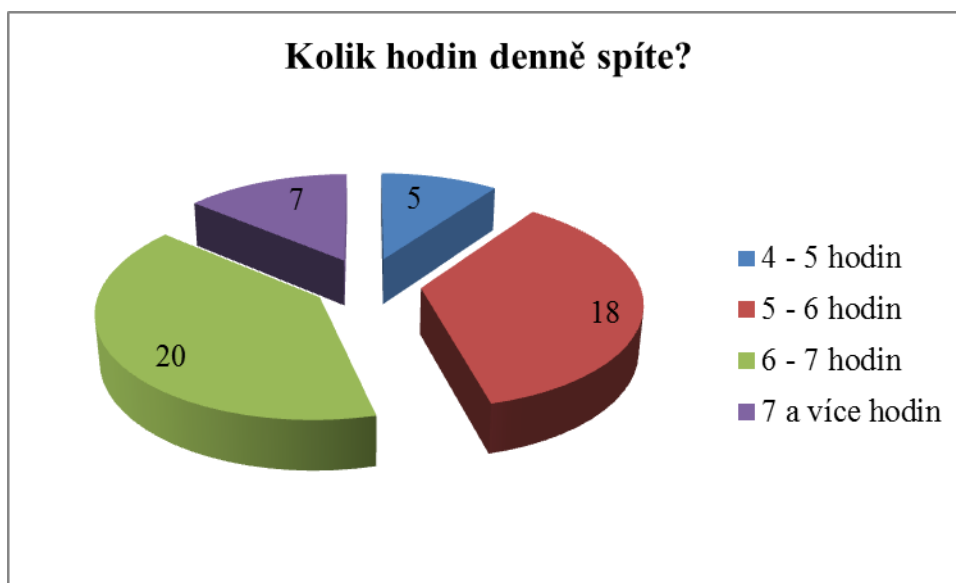
Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka číslo 24 – Kolik hodin denně spíte (ve všední den)?**

Kolik hodin denně spíte?	4 - 5 hodin		5 - 6 hodin		6 - 7 hodin		7 a více hodin	
	počet	v %	počet	v %	počet	v %	počet	v %
	5	10,00%	18	36,00%	20	40,00%	7	14,00%

Zdroj: Vlastní zpracování

**Graf č. 23 – Kolik hodin denně spíte (ve všední den)?**



Zdroj: Vlastní zpracování

## 8 Závěr

Závěrem lze konstatovat, že cíle práce, ve kterých bylo stanoveno pokusit se v teoretické části práce částečně popsat a vysvětlit základní pojmy jako jsou, stres, stresové faktory, syndrom vyhoření a duševní hygiena jinak také psychohygiena, psychická zátěž a psychická odolnost a tyto poté implementovat do sestavení dotazníku pro dotazníkové šetření byly naplněny.

Samotné dotazníkové šetření, které bylo provedeno formou anonymního online formuláře, který byl rozeslán padesáti příslušníkům Národní protidrogové centrály služby kriminální policie a vyšetřování Policie České republiky, mělo vést k potvrzení nebo vyvrácení čtyř výzkumných hypotéz.

První z hypotéz, které byly stanoveny, se týká působení vlivu stresových faktorů na respondenty. Stanovení hypotézy vycházelo z předpokladu, že na příslušníky NPC působí dlouhodobě velké množství stresorů. Provedeným šetřením bylo zjištěno, že většina respondentů pociťuje psychický tlak na svou osobu, svou práci vnímá jako stresující a tento stres pociťují jako dlouhodobě působící. To potvrzuje výzkumnou hypotézu. Velmi zajímavým údajem, který při šetření vyšel najevo je, že přes všechna výše uvedená fakta se výrazná většina respondentů, konkrétně 88% dotázaných, cítí psychicky v pohodě. Jediným možným vysvětlením je, že výběr příslušníků NPC, který je mimo jiné zaměřen i na vysokou psychickou odolnost jednotlivce, je prováděn správně a velká většina příslušníků NPC je vskutku schopna dlouhodobému působení mnoha stresových faktorů odolávat.

Vyhodnocením otázek, které měly vyvrátit nebo naopak potvrdit hypotézu, že příslušníci NPC podléhají syndromu vyhoření, bylo zjištěno, že většina respondentů se sice cítí unaveně, přesto je v drtivé většině jejich práce baví, uspokojuje a rozhodně nemají pocit, že by jejich pracovní nasazení klesalo. Vysvětlením, jak je možné, že i přes dlouhodobě vysoké pracovní nasazení a tempo většina příslušníků NPC ještě stále pociťuje uspokojení z práce je dle mého názoru v tom, že si tuto práci vybrali částečně jako poslání a nedělají ji jen pro peníze. Uspokojení nad vyřešením případu, který může trvat dlouhé měsíce a někdy i roky, převládá nad únavou a dalšími problémy, které práce detektiva přináší.



Otázky zaměřené na vyvrácení nebo potvrzení hypotézy, že příslušníci NPC znají alespoň základní zásady duševní hygieny a ukázaly, že ve velké většině respondenti vědí, co je duševní hygiena, znají techniky jak se starat o svou psychickou stránku a věří, že dodržování alespoň nějakých technik duševní hygieny zvyšuje jejich pracovní výkon a psychickou odolnost. I přes obrovskou časovou náročnost jejich povolání, si v drtivé většině umí najít čas sami na sebe a svůj volný čas tráví nejčastěji s rodinou a provozováním svých koníčků.

Dodržováním zásad duševní hygieny se zabývala poslední část výzkumného šetření. Jak již bylo výše uvedeno, duševní hygiena není pro respondenty cizí pojem. Z této části výzkumného šetření vyplývá, že velká většina respondentů vědomě provozuje nějakou formu duševní hygieny. Dále také, že mnoho z nich má svého koníčka, který jim pomáhá ventilovat stres. Z velké části je to sport, což je, jak již bylo v teoretické části popsáno, jedna z důležitých technik psychohygieny. Velmi významné je také zjištění, že se většina respondentů dle svých slov věnuje sportu pravidelně. Jednoznačně pozitivním zjištěním je, že většina respondentů si umí uspořádat svůj volný čas, který tráví efektivně. Problém, na který poukázala tato část výzkumného šetření, je nedostatek spánku. Většina respondentů spí pouze 6 až 7 hodin denně a skoro stejně velká skupina dokonce pouze 5 až 6 hodin denně. Tento čas je zjevně pod hranicí, kterou uvádí odborné knihy a studie jako ideální. Na spánkový deficit je možné si do určité míry zvyknout, časem se však vždy negativně projeví jak na zdraví, tak na psychickém stavu člověka.

Závěrem lze tedy konstatovat, že cíle stanovené na začátku bakalářské práce byly naplněny, získaná data mají silnou vypovídající hodnotu a jsou využitelná.

## Seznam použitých zdrojů

### Literární zdroje

1. BEDRNOVÁ, C. et al. *Duševní hygiena a sebeřízení pro vysokoškoláky a mladé manažery*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 1999. 160s. ISBN 80-7168-681-6.
2. BOENISCH, E., HANEYOVÁ, M. *Stres*. 1. vyd. Brno: Books, 1998, 216 s. ISBN 80-7242-015-1
3. BULÍNOVÁ, P. Anonymní linka pomoci v krizi. *Policista*. 2012, č. 11, příloha I. ISSN 1211-7943.
4. CUNGI, CH. *Jak zvládat stres*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 208 s. ISBN 80-7178-465-6.
5. ENGEL, S. *Bez stresu za 15 minut*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. 96 s. ISBN 978-80-247-2611-3.
6. KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. 2. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav. 2003. 23 s. ISBN 80-7071-231-7.
7. KIRCHMANOVÁ, E. *Život s policajtem*. 1. vyd. Praha: Grada, 2015. 347 s. ISBN 978-80-247-5342-3.
8. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada, 1998. 131 s. ISBN 80-7169-551-3.
9. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. 2. vyd. Praha: Portál, 2003. 279 s. ISBN 80-7178-774-4.2.
10. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*. 1. vyd. Praha: SPN, 1984. 208 s. ISBN 14-400-84.
11. MYRON, D. RUSCH. *Syndrom vyhoření*. 1. vyd. Praha: Návrat domů, 2004. 129 s. ISBN 80-7255-074-8.
12. PÁNA, L., SOMR, M. *Metodologie a metody výzkumu*. 1. vyd. České Budějovice: VŠERS, 2007. 164 s. ISBN 978-80-86708-52-2.
13. SLEZÁČKOVÁ, A. *Průvodce pozitivní psychologií*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012. 304 s. ISBN 978-80-247-3507-8.
14. STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Dotisk. Praha: Grada, 2011, 112 s. ISBN 978-80-247-3553-5
15. SUCHÝ, J. NÁHLOVSKÝ, P. *Pozitivní emoce*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012. 112 s. ISBN 978-80-247-4375-2.
16. VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9.

## **Elektronické zdroje**

1. portal.pcr.cz [online]. 2015 [cit.2015-02-11]. Dostupné z www:  
< <http://portal.pcr.cz/pp/op/ovp/SitePages/DomovskaStranka.aspx> >

## **Legislativní dokumenty**

1. ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon č. 361 Parlamentu České republiky ze dne 31. října 2003 o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. In Sběrka zákonů České republiky. 2003, částka 121, s. 5850-5910. Dostupné z WWW:  
<[http://aplikace.mvcr.cz/sbirkazakonu/SearchResult.aspx?q=361/2003&typeLaw=zakon&what=Cislo\\_zakona\\_smlouvy](http://aplikace.mvcr.cz/sbirkazakonu/SearchResult.aspx?q=361/2003&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy)>
2. POLICEJNÍ PREZIDIUM POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 21 z roku 2009 o posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi. Praha 2009. Sběrka interních aktů PP PČR.

## **9 Seznam zkratek**

NPC – Národní protidrogová centrála.

SKPV – Služba kriminální policie a vyšetřování.

PČR – Policie České republiky

PP – Policejní prezidium

## **10 Seznam obrázků, tabulek a grafů**

### **Seznam obrázků**

Obrázek č. 1 – Počet kontaktů na Lince pomoci v krizi dle typu

Obrázek č. 2 – Počet kontaktů na Lince pomoci v krizi v letech 2010 – 2013

### **Seznam tabulek**

Tabulka č. 1 – Pohlaví respondentů

Tabulka č. 2 – Věk respondentů

Tabulka č. 3 – Počet respondentů ne/mající děti

Tabulka č. 4 – Délka služebního poměru u NPC

Tabulka č. 5 – Pociťování psychické pohody

Tabulka č. 6 – Pociťování psychického tlaku

Tabulka č. 7 – Vnímání práce jako stresující

Tabulka č. 8 – Úroveň stresu působícího v práci

Tabulka č. 9 – Doba vystavení stresu

Tabulka č. 10 – Baví vás vaše práce?

Tabulka č. 11 – Máte pocit, že vás práce uspokojuje?

Tabulka č. 12 – Cítíte se unaveně?

Tabulka č. 13 – Míváte poruchy spánku?

Tabulka č. 14 – Máte pocit, že vaše pracovní nasazení klesá?

Tabulka č. 15 – Víte co je duševní hygiena?

Tabulka č. 16 – Znáte nějaké techniky duševní hygieny?

Tabulka č. 17 – Myslíte, že relaxační cvičení a meditace zvyšují pracovní výkon?

Tabulka č. 18 – Jak si představujete odpočinek?

Tabulka č. 19 – Umíte si najít čas sami na sebe?

Tabulka č. 20 – Provozujete vědomě nějakou formu duševní hygieny?

Tabulka č. 21 – Máte koníček, kterému se pravidelně věnujete?

Tabulka č. 22 – Sportujete pravidelně?

Tabulka č. 23 – Dovedete si dobře zorganizovat svůj volný čas?

Tabulka č. 24 – Kolik hodin denně spíte (ve všední den)?

### **Seznam grafů**

Graf č. 1 – Pohlaví respondentů

Graf č. 2 – Věk respondentů

Graf č. 3 – Délka služebního poměru u NPC

Graf č. 4 – Pociťování psychické pohody

Graf č. 5 – Pociťování psychického tlaku

Graf č. 6 – Vnímání práce jako stresující

Graf č. 7 – Úroveň stresu působícího v práci

Graf č. 8 – Doba vystavení stresu

Graf č. 9 – Baví vás vaše práce?

Graf č. 10 – Máte pocit, že vás práce uspokojuje?

Graf č. 11 – Cítíte se unaveně?

Graf č. 12 – Míváte poruchy spánku?

Graf č. 13 – Máte pocit, že vaše pracovní nasazení klesá?

Graf č. 14 – Víte co je duševní hygiena?

Graf č. 15 - Znáte nějaké techniky duševní hygieny?

Graf č. 16 – Myslíte, že relaxační cvičení a meditace zvyšují pracovní výkon?

Graf č. 17 – Jak si představujete odpočinek?

Graf č. 18 – Umíte si najít čas sami na sebe?

Graf č. 19 – Provozujete vědomě nějakou formu duševní hygieny?

Graf č. 20 – Máte koníček, kterému se pravidelně věnujete?

Graf č. 21 – Sportujete pravidelně?

Graf č. 22 – Dovedete si dobře zorganizovat svůj volný čas?

Graf č. 23 – Kolik hodin denně spíte (ve všední den)?

## **11 Přílohy**

Příloha č. 1 – Dotazníkovému šetření k bakalářské práci