

**UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI**

**Pedagogická fakulta**

**Ústav pedagogiky a sociálních studií**



**Syndrom vyhoření u příslušníků Policie České republiky**

**Bakalářská práce**

**Pavλίna Poloková, DiS.**

**Vedoucí práce: Mgr. Simona Dobešová Cakirpaloglu, Ph.D.**

**Olomouc 2022**

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracovala samostatně a v seznamu uvedla veškerou použitou literaturu.

Svým podpisem stvrzuji, že odevzdaná elektronická podoba práce je identická s její tištěnou verzí, a jsem seznámena se skutečností, že práce bude uložena na Univerzitě Palackého v Olomouci a bude zpřístupněna ke studijním účelům.

V Olomouci dne 5. prosince 2022

.....  
*vlastnoruční podpis*

## **Poděkování**

Děkuji Mgr. Simoně Dobešové Cakirpaloglu, Ph.D. za odborné vedení, cenné připomínky a podnětné rady při zpracování této bakalářské práce.

## **Anotace**

Bakalářská práce je zaměřena na rozšířený problém syndromu vyhoření, který se vyskytuje převážně u pomáhajících profesí, mezi které se řadí také Policie České republiky.

V teoretické části práce jsou popsány zátěžové situace, včetně stresu jako jednoho z největších faktorů vedoucích k syndromu vyhoření u policistů. Dále se věnuje definování syndromu vyhoření, příčinám vzniku, jeho fázemi s možnými důsledky se zaměřením také na samotné policisty a závěr teoretické části je zaměřen na prevenci a intervenci syndromu vyhoření.

V praktické části byl proveden kvantitativní výzkum pomocí anonymního dotazníku BMI, jehož úkolem bylo zjistit, zda jsou policisté služby pořádkové policie Územního odboru Přerov a Územního odboru Prostějov Krajského ředitelství policie Olomouckého kraje ohroženi syndromem vyhoření. Získané odpovědi byly vyhodnoceny v tabulce a grafech.

## **Klíčová slova**

Zátěžové situace, stres, syndrom vyhoření, Policie České republiky, prevence, intervence, coping

## **Annotation**

The bachelor's thesis is focused on the widespread problem of burnout syndrome, which occurs mainly in helping professions, including the Police of the Czech Republic. Stressful situations are described in the theoretical part of the work including stress as one of the biggest factors leading to burnout syndrome among police officers. It also focuses on defining the burnout syndrome, its causes and its phases with possible consequences. It also focuses on the police officers themselves. The conclusion of the theoretical part is focused on the prevention and intervention of the burnout syndrome.

Practical part was made as a quantitative research using an anonymous BMI questionnaire aiming on the fact whether the police officers of the order police service of the Přerov and Prostějov Regional Department of the Olomouc Region Police Regional Directorate are at the risk of burnout. The answers gained were evaluated in the table and the graphs.

## **Key words**

Stressful situations, stress, burnout syndrome, police of the Czech Republic, prevention, intervention, coping.

# Obsah

Úvod .....	8
<b>1 Zátěžové situace .....</b>	<b>11</b>
1.1 Frustrace .....	11
1.2 Deprivace .....	13
1.3 Konflikt .....	14
1.4 Stres .....	16
<b>2 Syndrom vyhoření .....</b>	<b>20</b>
2.1 Definice syndromu vyhoření .....	20
2.2 Úrovně příznaků syndromu vyhoření .....	21
2.3 Fáze vyhořívání .....	24
2.4 Profese postihující syndrom vyhoření .....	25
<b>3 Policie České republiky .....</b>	<b>27</b>
3.1 Řízení a organizační struktura policie .....	27
3.2 Pořádková policie .....	28
3.3 Pořádková policie Krajského ředitelství policie Olomouckého kraje .....	28
3.4 Činnost na obvodním oddělení Policie České republiky .....	29
3.4.1 Podmínky přijetí a přijímací řízení do služebního poměru .....	31
3.5 Funkce policistů na obvodním oddělení .....	31
<b>4 Stres v policejní práci .....</b>	<b>33</b>
4.1 Zátěžové situace u Policie ČR .....	33
4.2 Stresové a traumatizující situace .....	34
4.3 Zásahy do práv a svobod občanů .....	35
4.4 Další možné stresogenní faktory .....	35
4.5 Obecné stresory .....	37
<b>5 Prevence a intervence .....</b>	<b>40</b>
5.1 Co může dělat policista .....	40
5.2 Coping .....	41
5.3 Profesionální pomoc .....	42
5.3.1 Anonymní telefonní linka pomoci v krizi .....	42
5.3.2 Posttraumatická intervenční péče (PIP) .....	42
5.3.3 Služby policejních psychologů .....	43
5.4 Role zaměstnavatele v prevenci .....	43
<b>6 Praktická část práce .....</b>	<b>45</b>
6.1 Cíl výzkumu .....	45

6.2	Charakteristika výzkumného vzorku.....	45
6.3	Popis dotazníkového šetření.....	45
6.4	Způsob sběru dat.....	46
6.5	Zpracování získaných dat.....	46
<b>7</b>	<b>Výsledky výzkumu .....</b>	<b>47</b>
7.1	Dotazník osobní charakteristiky policistů.....	47
7.2	Dotazník MBI: Maslach Burnout Inventory .....	51
	<b>Diskuse.....</b>	<b>56</b>
	<b>Závěr.....</b>	<b>59</b>
	<b>Seznam použité literatury.....</b>	<b>62</b>
	<b>Seznam zkratk.....</b>	<b>65</b>
	<b>Seznam obrázků a tabulek.....</b>	<b>66</b>
	<b>Přílohy .....</b>	<b>67</b>

## Úvod

Volba tématu bakalářské práce pro mě nebyla jednoduchá. To jsem si nakonec zvolila vzhledem ke své profesi policistky. Při psaní jsem chtěla naplnit jak obecné cíle práce, tak také své vlastní. V prosinci roku 2008 jsem byla přijata po úspěšném absolvování Střední policejní školy v Holešově do služebního poměru k Policii České republiky. Od tohoto roku jsem sloužila na obvodním oddělení Územního odboru Přerov v hodnosti nadstrážmistr (asistent) a vykonávala hlídkovou službu, což v mém případě obnášelo pěší dvanáctihodinové služby. Po třech letech jsem byla zařazena do skupiny zpracovatelů přestupků, což obnášelo kompletní zpracování přestupkových spisů, které jsem měla na starosti další tři roky. Následně jsem ve funkci podpraporčíka (vrchního asistenta) vykonávala službu jako územně odpovědný policista a také tzv. výjezdový řidič, a to částečně tři roky v Přerově a rok a půl na Obvodním oddělení policie v Bystřici pod Hostýnem v hodnosti praporčíka (inspektora), kde se mi ke všemu přidala i funkce dozorčí služby. Následně jsem se po nabídce opět vrátila na obvodní oddělení do Přerova a ve stejné hodnosti opět zpracovávala teď už trestní spisy. Od října roku 2020 jsem učinila naprostou změnu a odešla k Inspektorátu cizinecké policie na mezinárodní letiště Václava Havla do Prahy, kde sloužím v hodnosti nadpraporčíka (vrchního inspektora) na oddělení správního a trestního řízení až doposud.

Z výše uvedeného popisku vyplývá, že jsem sloužila a prošla různými funkcemi na obvodních odděleních policie. Od roku 2008 mám odsloužených čtrnáct let a začínám rok patnáctý. Ať už člověk pracuje se spisy, nebo v klasickém výkonu služby, jedná se v každém případě o práci s lidmi, která je svým způsobem nabíjející, ale i vyčerpávající. Pokud děláte zaměstnání, ve kterém pomáháte lidem řešit jejich problémy a stýkáte se se starostmi jiných, může se po čase stát, že počáteční nadšení se změní v čím dál větší touhu vše opustit a v touhu po samotě. Uvědomila jsem si, jaké jsem měla představy, když jsem začínala sloužit, jak jsem byla nadšená představami o policejní práci, o vše jsem se zajímala, nedělalo mi problém být v práci o víkendech i zůstat déle, když bylo potřeba. Po několika letech se ale situace začala měnit a sama jsem začínala mít o práci menší zájem, už jsem nebyla plná nadšení a optimismu. Každý den se mi chodilo do práce s větší nechutí. Došlo to tak daleko, že jsem se rozhodla úplně změnit zaměření a odešla sloužit k cizinecké policii, jak jsem uvedla výše. Myslím, že v tom ale určitě nejsem sama a tyto stavy zažívá či zažívalo více mých kolegů a kolegů nejen v Přerově, ale po celé České republice. Proto jsem se začala blíže zajímat o syndrom vyhoření a o to, zda uvedený problém řeší i kolegové či kolegyně na

oddělení v Přerově či na jiných obvodních odděleních policie. Tudiž nejen mé vlastní vyčerpání, ale i další popsané skutečnosti mě vedly k výběru tématu bakalářské práce.

Jedním z cílů mé bakalářské práce je charakterizovat, co je syndrom vyhoření, jakým způsobem vzniká, jeho příznaky, fáze. Syndrom vyhoření se může rozvinout u kohokoliv, ve většině případů je na vině nezdravý způsob života, nevhodné pracovní podmínky, prostředí, míra stresu, ale také závisí na individualitě každého jedince. K nejrizikovější skupině nejčastěji patří právě ti, kteří pracují s lidmi jako např. sociální pracovníci, učitelé, zdravotníci, policisté, prodavači aj. V bakalářské práci se ale zaměřuji právě na syndrom vyhoření u policistů, a to na úrovni jednotlivých obvodních oddělení. Také ve výzkumné části práce se zaměřuji nejen na policisty v přímém výkonu služby, ale také na spisové pracovníky, kteří se setkávají s lidmi na odděleních a činí přijetí jejich oznámení nebo s nimi provádí další úkony poté, co se dostaví z místa činu.

Důležité je se zabývat také prevencí a copingovými strategiemi, jelikož stres a dlouhodobá nežádoucí zátěž jsou jedním z faktorů vzniku syndromu vyhoření. K základní prevenci proto také patří informovanost policistů i vedoucích pracovníků o možných problémech syndromu vyhoření, o jeho možných důsledcích a o způsobu řešení tohoto problému.

Hlavním cílem bakalářské práce je zjištění, zda jsou policisté na základních člancích, tedy na jednotlivých obvodních odděleních, zasaženi syndromem vyhoření. Při svém výběru jsem se zaměřila hlavně na obvodní oddělení Olomouckého kraje, tedy konkrétně Územního odboru Přerov a Územního odboru Prostějov. Důvod pro výběr lokality je u mě prostý, poněvadž jak jsem uvedla v úvodu bakalářské práce, v Přerově jsem sloužila, a na území Přerovska se pohybovala tedy velmi často. Územní odbor Prostějov je svou rozlohou podobný Územnímu odboru Přerov a také se jedná o sousední území, proto jsem si jej také vybrala pro empirickou část bakalářské práce. Ke zkoumání jsem využila dotazník, tedy zkoumané skutečnosti jsem zjišťovala formou kvantitativního výzkumu. Zjištěné skutečnosti jsou následně prezentovány formou tabulek a grafů.

Na podkladě zjištěných skutečností, pomocí dotazníků, jsem zjišťovala odpovědi na nastíněné otázky a dle získaných výsledků se také zaměřila na následné preventivní působení, aby bylo možné syndromu vyhoření předcházet jak ze strany příslušníků samotných, tak např. prostřednictvím nadřízených. U Policie České republiky existuje mnoho školení, která jsou vždy zaměřena na rozvoj schopností a vědomostí každého policisty. Jsou praktická a určena hlavně k výkonu služby. Bohužel nikdo nezorganizoval školení či program, který by



se věnoval osobnostem samotných policistů po stránce psychické v rámci nějaké duševní hygieny a seznámil je s pojmem syndrom vyhoření, jeho možným výskytem a formami pomoci.

# 1 Zátěžové situace

Na úvod bakalářské práce je nutno zmínit, že se člověk během svého života setká se situacemi, které jsou pro něj naprosto běžné, nevěnuje jim žádnou větší pozornost, daří se mu mít je snadno pod kontrolou. Oproti tomu však existují také situace, při jejichž řešení musí lidé vynaložit větší či menší úsilí k jejich zvládnutí. Pokud taková situace trvá dlouho, působí na psychiku i fyzickou stránku člověka a může se negativně projevit na jeho celkovém zdraví.

Podle psychologičky Čírtkové (1995) označujeme situace, se kterými se člověk hůře vyrovnává jako zátěžové. O zátěž se jedná v případě, pokud si jedinec uvědomuje, že momentálně nemá schopnosti, aby zvládnul požadavky, které jsou na něj kladeny.

Pro potřeby bakalářské práce je tedy nutno seznámit se s pojmy, které řadíme k zátěžovým situacím, a to frustrace, deprivace, konflikt a stres.

## 1.1 Frustrace

Frustrací dle Michalíka (2009) jsou takové situace, ve kterých podněty, buď z vlastní podstaty osobnosti, anebo zvenčí, brání člověku dosáhnout požadovaného uspokojení.

Pokud má jedinec určitou subjektivní potřebu, očekává její uspokojení, ke kterému z příčin nezávislých na jeho vůli nedojde, dochází podle Vágnerové (2004) ke zklamání, rozvoji frustrace a podnětu organismu k obranné reakci vyrovnat se s nepříznivou situací. Frustrace může mít ale i pozitivní účinky, jelikož nutí člověka přemýšlet o jiných způsobech řešení a podporuje rozvoj jeho vlastních schopností.

Dle Bedrnové se nám v životě do cesty staví určité překážky, které nám blokuji možnost vykonávat určité aktivity či uspokojit potřeby. Pokud překážky trvají dlouho a neumožňují nám dosáhnout cíle, jedná se o frustraci. (Bedrnová, 1999).

Frustrace má své příčiny vzniku, které podle Nakonečného (1998) dělíme na:

- **vnější** – vychází z okolního prostředí, jedná se o překážku způsobenou jiným člověkem a jeho jednáním nebo překážku fyzickou (ujíždějící dopravní prostředek, uplynulá otvírací doba, zákaz rodičů apod.);
- **vnitřní** – jedná se o vnitřní stav jedince a jeho projevy, přičemž frustrace většinou vyvolává spíše negativní emoce (výčitky svědomí, lenost, stydlivost apod.).

Nakonečný (1998) dále uvádí členění frustrace podle zátěže na člověka. Jedná se o **každodenní, běžné frustrace**, což může demonstrovat např. ztráta osobních věcí, nenalezení potřebného zboží aj., dále **významné životní frustrace**, jež plynou hlavně ze sociálních potřeb „(nedostatek lásky, odezvy, pomoci, účasti atd.)“, v neposlední řadě také **existenciální frustrace**, za které se považuje ztráta smyslu života, který může dohnat člověka i k sebevraždě. Tzv. **nareaktance**, je zvláštní případ frustrace, kde společnost a různé situace v ní nutí člověka dlouhodobě jednat proti svému přesvědčení.

**Frustrační tolerance** – jedná se o určitý stupeň člověka odolávat frustračním situacím v takové míře, že se u něj neprojevuje typické frustrační chování, a to např. rozčilení či hroucení.

Frustrační tolerance je u každého člověka individuální, závisí na jeho vrozených vlastnostech a také na prostředí, ve kterém od narození vyrůstal a pohyboval se. Lze ji zvyšovat správným cvičením, zkušeným vedením i autosugescí.

Frustrace se negativně projevuje na chování jedince, a to od nejistoty, neklidu až po zlost, hněv, depresi, rezignaci, apatii aj.

Každá frustrační situace působí na jednotlivce spíše negativně. Ke své ochraně proto využívá tzv. obranných frustračních mechanismů.

Nejčastějšími reakcemi na frustraci jsou útok, únik a jako další se v literatuře uvádí obejití překážky, kompenzace a fixace.

Útok jako reakce na frustraci může mít několik projevů, jako např. rozbít či zničit překážku, dále formu jak verbálního, tak fyzického napadení osoby či věci a také sklon k sebezranění nebo jiné agresí vůči sobě.

Mezi další příklady útoku můžeme uvést projekci, introjekci, šikanu a egocentrismus (Holeček, 2007).

U útoku lze zmínit teorii **frustrace – agrese** od J. Dollarda (in Nakonečný, 1998), která tvrdí, že každá frustrace musí vyústit v agresi, což ale není úplně pravda, jelikož ne každá agresivita musí nutně skončit nějakým způsobem útoku, a naopak nejen frustrace vzbuzuje agresi.

Únikem jako reakcí na frustraci označujeme situaci, kdy jedinec usiluje nějakým způsobem o vyhnutí se překážce, která způsobila frustraci, ale také i požadovanému cíli, kterého chtěl

dosáhnout, většinou hodnoceném jako nedostatek odvahy. Někdy se však může jednat také o projev obezřetnosti.

Únik může mít také další formy jako regresi, transgresi, sublimaci, racionalizaci, vytěsnění, somatizaci, izolaci a identifikaci (Holeček, 2007).

## 1.2 Deprivace

V souvislosti s frustrací nacházíme v psychologii i pojem deprivace, kterým se označuje jedinečná frustrující situace, která nedodává jedinci takové podněty, jež potřebuje k uspokojení svých potřeb (Čírtková, 1995).

Dle Vágnerové řadíme deprivaci k nejzávažnějším zátěžovým vlivům. Deprivace může negativně ovlivnit psychiku i vývoj jedince. Vágnerová přímo uvádí, že „*deprivace je stav, kdy některá z objektivně významných potřeb, biologických i psychických, není uspokojována v dostatečné míře, přiměřeným způsobem a po dostatečně dlouhou dobu*“ (Vágnerová, 2004).

Bedrnová uvádí, že za deprivaci se považuje neuspokojení základních a sociálních potřeb člověka v takové míře, která může do budoucna ovlivnit jeho psychiku i fyzický stav (Bedrnová, 1999).

Podle Holečka (2007) můžeme rozlišit druhy deprivace:

- biologickou, která nastává při neuspokojení základních lidských potřeb;
- sociální, nastává při dlouhodobém strádání v mezilidských vztazích;
- psychickou, která vzniká neuspokojením duševních potřeb. Tuto můžeme dále rozlišit na citovou, sensorickou, kognitivní, konativní, motorickou a existenční.

Podle Langmeiera a Matějčka (1974) rozlišujeme čtyři kategorie případů, ve kterých se nejčastěji vyskytuje psychická deprivace u dětí:

- často a dlouhodobě hospitalizované,
- s vážnými smyslovými nebo pohybovými defekty,
- adoptované nebo v pěstounské péči,
- vystavené specifické zátěži.

V minulosti se soudilo, že následky vzniklé deprivací jsou neodstranitelné, ale v současnosti se vhodnou psychoterapií i převýchovou mohou tyto následky snížit, samozřejmě platí pravidlo, že čím dříve se začne, tím mohou být výsledky lepší. Následky

deprivace v emoční oblasti bývají nejhorší nejen u dětí, ale mohou přetrvávat do dospělosti. U dospělých hrozí poruchy jak v oblasti vztahů, tak se mohou projevit formou psychopatie či delikventního chování (Holeček, 2007).

### 1.3 Konflikt

Z hlediska psychologického nastává konfliktní situace, pokud dojde ke střetu dvou protichůdných tlaků (Michalík, 2009).

Podle Vágnerové (2004) není konflikt žádnou zvláštní situací a v životě člověka se objevuje velmi často. Pokud je příliš závažný, trvá delší časový úsek a jedinec si s ním není schopen poradit sám, teprve se stává problémem.

Nakonečný (1997) jako specifický druh konfliktu označuje intrapersonální, který vyvolává frustraci vědomím určitých povinností a tendencemi k aktuálnímu uspokojení. Pokud dojde k jejich vytěsnění, může to člověku na krátkou chvíli pomoci, ale pokud nedojde k jejich zpracování, mohou se stát významným zdrojem psychických potíží.

Dle různých autorů můžeme konflikty třídit dle nejrůznějších hledisek. Podle Holečka (2007) se uvádí nejobvyklejší druhy konfliktu:

- **Intrapersonální neboli vnitřní** – vzniká uvnitř jedince, a ten se není schopný rozhodnout pro vybrání určitého řešení problému, pokud má na výběr z více možností.
- **Interpersonální neboli vnější** – vzniká mezi lidmi a je to střet či spor mezi dvěma či více jedinci nebo skupinami různých zájmů, názorů, potřeb apod.

Typy intrapersonálních a interpersonálních konfliktů definuje Holeček (2007) dále takto:

- **Intrapersonální konflikty** – v těchto konfliktech existuje více či méně hodnotných motivů pro jedince, a tyto motivy můžeme dále rozdělit na:
  - konflikt dvou vzájemně se přitahujících sil – člověk se musí rozhodnout mezi dvěma stejně lukrativními nabídkami,
  - konflikt dvou záporně nabitých sil – jedinec si musí zvolit mezi stejně vyrovnanými nepříjemnostmi,

- kladně nabitá situace versus záporně nabitá – situace, která obsahuje jak pozitivní, tak negativní vyústění pro jedince, přičemž ani pro jednu se nelze jednoduše rozhodnout z důvodu možných následků.

➤ **Interpersonální konflikty** – jsou konflikty vznikající selháním na pracovišti, které je spíše materiálně technické povahy než způsobené sociálními vlivy či osobnostmi.

Z hlediska časového trvání rozdělujeme konflikty na krátkodobé, střednědobé a dlouhodobé, které mohou trvat i roky (Veselá, 2011).

Základní typy konfliktu však stanovil K. Lewin (in Nakonečný, 1998):

- **Konflikt apetence – apetence** – osoba se rozhoduje mezi dvěma stejně atraktivními objekty, kdy jedna apetence převládne nad druhou.
- **Konflikt averze – averze** – zde je opak k apetenci. Osoba se musí rozhodnout mezi dvěma nepříjemnými možnostmi. Většinou dochází k odsouvání nepříjemného rozhodování.
- **Konflikt apetence – averze** – člověk se rozhoduje mezi objektem, který budí současně kladné i záporné emoce.

Konflikt je dynamicky se vyvíjející proces, který má svůj vývoj, určité fáze, a na základě této znalosti jej můžeme také předvídat. Dle Čakrta (2000) se konflikt dělí do následujících čtyř fází:

1. **Potencionální opozice** – je to fáze, ve které nutně musí existovat podmínka možného vzniku konfliktu, což však neznamená, že konflikt musí nastat. Může však dát určitý zárodek vzniku konfliktu. Potencionální opozice vyplývá ze strukturálních okolností, především mezi aktéry, které představují většinou spolupracovníci, nedostatečnou komunikací a osobním rozpoložením.
2. **Vnímání a personalizace** – v případě dostatečně silných podmínek z přechází fáze, které mohou vyvolat stres či frustraci, je možné, aby vznikl konflikt. Záleží na reakci protistrany a jejího přístupu k situaci, k různosti názorů, motivů, preferencí. Spouštěčem konfliktu může být naprosto cokoli, ale hlavní je vždy osobní emocionální ladění.
3. **Chování a jednání** – pokud se jedna ze zúčastněných stran nedokáže přenést přes danou věc, vnitřně se utlumit, roste v ní frustrace a vědomě se snaží o protiútok s cílem poškodit útočícího. Tímto vstupuje do konfliktu a rozvíjí se střet. V této fázi

se dle Čakrta stupňuje konflikt, ale zvládnout jej a ukončit, je bez kladného výsledku. Záleží na osobním vyhodnocení situace, na předmětu sporu, o co v něm jde, závislosti stran, kterých se konflikt týká, zda je přítomná nezainteresovaná osoba apod.

4. **Výsledky** – konfliktní konání vyústí v pozitivním smyslu, a daná situace i vzájemné vztahy se zlepší, nebo dojde k výraznému zhoršení, nefunkčnosti a trvalejšímu nesouladu.

### **Zvládání konfliktu**

Odborná literatura uvádí pět základních přístupů k řešení konfliktu. Jedná se o konfrontaci, kooperaci, vyhýbání, ústup a kompromis.

**Konfrontace** – jedna strana sleduje pouze své zájmy a za každou cenu se jich snaží dosáhnout bez ohledu na potřeby dalších zúčastněných stran.

**Kooperace** – je u konfliktu spolupráce a všechny zúčastněné strany berou ohledy na potřeby druhých a uspokojení jejich zájmů.

**Vyhýbání** – jednání, při kterém člověk nerespektuje své zájmy a cíle ani toho druhého. Snaží se vyhnout jakémukoli řešení, což způsobuje frustraci u druhých.

**Ústup** – dotyčný se snaží všemi způsoby uspokojit potřeby a cíle druhé strany a nerespektuje své vlastní, což způsobuje nízké sebevědomí a snížení hodnot ustupujícího člověka.

**Kompromis** – obě strany se dohodnou na řešení tím, že ustoupí z části na svých požadavcích, aby dosáhli společného vyššího cíle (Medlíková, 2007).

## **1.4 Stres**

Zátěžové situace mohou výrazně ovlivnit psychiku člověka, a to jak dočasně, tak v horším případě trvale, mohou způsobit rozvoj různých potíží, psychických poruch i syndrom vyhoření. Mezi takové zátěžové situace řadíme i stres (Jeklová, 2006).

U stresu mluvíme o subjektivním stavu, ve kterém figuruje pocit bezmoci. Čím větší má člověk pocit, že je pro něj situace nezvladatelná, tím se zvyšuje pocit stresu. Do stresu se tedy dostáváme svými vlastními myšlenkami, když máme pocit, že je situace mimo naši kontrolu (Prieß, 2015).

Ke stresu se člověk dostane v těžkých životních situacích, které mohou být různého druhu. Může se jednat o smrt blízkého člověka, rozchod, rozvod. Někdy přichází po událostech, které vůbec nemůžeme ovlivnit, např. po autohavárii, nemoci, ztrátě bydlení, práce atd. Příčiny mohou být opravdu různé. Často mají mnohem dlouhodobější charakter a do našeho života se dostávají pomalu a nepozorovaně, většinou ve chvílích, kdy máme sami pocit, že je něčeho na nás moc, že jsou situace, na které nestačíme. Tato vlastní hodnocení nám snižují sebevědomí, sebehodnocení, a vše se označuje jedním pojmem stres (Křivohlavý, 1994).

Pojem pochází z anglického slova *stress*, které má základ v latinském slovesu *stringo*, *stringere*, *strinxi*, *strictum*, což v překladu znamená utahovat, stahovat. V přeneseném významu „být ve stresu znamená být pod tlakem, být v tísní“ (Křivohlavý, 1994).

Ve své podstatě není stres pouze škodlivý a není dobré se mu úplně vyhýbat. Stres dokáže organismus také aktivizovat, což může být zdraví prospěšné. Je to např. nějaká příjemná událost nebo netrpělivé očekávání něčeho příjemného – tedy pozitivní stres (**eustres**). Naproti tomu nadměrná zátěž, kdy jedinec považuje, že je ohrožován nebo takové ohrožení očekává a necítí dostatek síly k tomu, aby nepříznivé vlivy zvládl, označujeme za negativní stres (**distres**).

Podněty nebo vlivy, které mohou být jakékoli a které vyvolávají stres, nazýváme stresory. Jsou to vlivy, které člověka dostaly pod tlak (Irmiš, 1996).

Neexistují však pouze negativní, ale i pozitivní faktory nazvané salutory, které člověku pomáhají, povzbuzují ho a dělají ho silnějším při boji se stresem. Při práci u policie to může být uvědomění smyslu vykonávané práce a hodnoty toho, co děláme, uznání za odvedenou práci (Křivohlavý, 2001).

Stresorů může být velmi mnoho, ale pro účely bakalářské práce použijeme základní dělení na vnější a vnitřní.

#### **Vnější stresory můžeme dále rozdělit na:**

- **fyzikální**, ke kterým řadíme např. užívání kofeinu, alkoholu, nikotinu, dále sem můžeme zařadit hluk, také meteorologické vlivy, úrazy aj.;
- **emocionální** (psychologické, sociální), které vyvolávají úzkost a jiné emoce, pokud se nám nedaří dosáhnout očekávaného cíle. Dále sem můžeme zařadit neschopnost dodržovat termíny, společenské konflikty, hádky, vnitřní nesouhlas s kritikou,



nespravedlnost určitých situací, strach ze zodpovědnosti aj. Mezi jinými zde patří také životní situace se závažným dopadem na život člověka.

**K vnitřním stresorům** řadíme nemoci, metabolické a chemické změny v organismu, které na něj negativně působí (Irmiš, 1996).

Pokud jsou lidé vystaveni trvalé zátěži v sociálně-emoční oblasti, a tím pádem se nacházejí v trvalém chronickém stresu, mohou se jejich problémy vystupňovat až ke vzniku syndromu vyhoření (Hennig, 1996).

Působení nějakého stresoru na jednoho člověka může být úplně odlišné než působení toho samého stresoru na jiného. U všech lidí však dochází ke stejným či podobným fyziologickým reakcím těla při působení jakéhokoli stresu. Hans Selye tento soubor fyziologických reakcí označil jako GAS, tedy *General Adaptation Syndrom* neboli v překladu obecný adaptační syndrom, ve kterém zjistil tři fáze:

1. **Poplachová fáze** – dochází k ní, pokud je člověk vystaven působení určitého stresoru. Tělo vyhlásí stav poplachu tím, že začne krevním řečištěm zásobovat mozek, kosterní svaly, srdce a plíce vyplavovanými cukry, tuky, škroby a také kyslíkem a je připraveno pro „boj“ nebo „útěk“. Organismus dělá vše pro to, aby se ochránil, vyplavuje se adrenalin a noradrenalin a aktivuje se sympatikus, což se ukáže tělesnými projevy jako zúžením cév v kůži, zvýšení tlaku a srdečního tepu, zrychleným dýcháním, rozšířením zornic, snížením napětí hladkého svalstva a trávicího traktu, odkrvení prstů, husí kůží, krev se shromažďuje do svalů a končetin.
2. **Fáze rezistence** – v této fázi se projeví, jak silný je stresor a jak je organismus schopný s ním bojovat. Někdy se jí říká fáze adaptace.
3. **Fáze vyčerpání** – v této fázi dochází k aktivaci parasympatiku, což má za následek podlehnutí či hroucení pod tíhou působícího stresoru. Mohou se objevit příznaky psychických onemocnění či psychosomatické důsledky. V případě neřešení uvedených příznaků, může dojít i ke smrti (Křivohlavý, 1994).

Jak již bylo zmíněno v úvodu této kapitoly, má psychická zátěž v životě člověka dvojí roli. V pozitivním slova smyslu rozvíjí jeho osobnost a psychickou odolnost. Zda zátěž bude působit pozitivně či negativně, závisí na stupni a délce jejího působení. Běžně se rozlišují čtyři stupně psychického zatížení:

1. **běžné nároky**, které jsou zastoupeny v běžných životních podmínkách, ve kterých není příznak zátěže;
2. **zvýšená zátěž**, což dle názvu vyžaduje zvýšené úsilí jak po stránce psychické, tak fyzické, ale jedinec má dost schopností na to se s ní vyrovnat;
3. **hraniční zátěž**, při které jedinec čerpá z nejhlubších rezerv organismu a je na hranici mimořádného vypětí jak psychických, tak fyzických schopností;
4. **extrémní zátěž**, do které řadíme náročné situace, které překračují psychickou způsobilost jedince.

Zvýšenou zátěž a krátkodobě působící a zvládnutou hraniční zátěž můžeme označit za pozitivní. Jako negativní zátěž označujeme dlouhotrvající zvýšenou zátěž, ale hlavně hraniční a extrémní, které následně ovlivňují jak duševní, tak tělesné příznaky člověka (Čírtková, 1995).

## 2 Syndrom vyhoření

V současné době žijí lidé v čím dál větším shonu a neustále překračují své možnosti. Je to však dáno nutkáním po ekonomickém, politickém či osobním úspěchu a snaze vyniknout i ve všech oblastech života. Neustálou snahou mít vše pod kontrolou. Proto neustále sledujeme sociální sítě, snažíme se být 24 hodin na telefonu apod. Snažíme se vyhovět různým podmínkám a zapomínáme na svou vlastní osobu. Syndrom vyhoření je v současné době považován za celospolečenský problém, civilizační chorobu, kterou trpí stále více i mladších lidí. (Prieß, 2015).

### 2.1 Definice syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření pochází z anglického slova *burnout*, což znamená vyhořet či vyhoření. V souvislosti se syndromem vyhoření je však toto slovo použito v jeho přeneseném významu. Ve vztahu k samotnému jedinci slovo hořet znamená nadchnutí se pro něco, zapálení, člověk do něčeho vloží svou motivaci a energii. Stejně tak jako může dohořet oheň, může však svou vnitřní sílu a motivaci ztratit člověk, přijde o svůj vnitřní pohon a takzvaně vyhoří. Z hlediska psychologie to znamená se naprosto vyčerpat, a to jak po fyzické, tak emocionální i mentální stránce (Křivohlavý, 2012).

Syndrom vyhoření je sice uveden v Mezinárodní klasifikaci nemocí (MKN-10), ale nejedná se o samostatnou nemoc. Je zmíněn pod kategorií faktorů ovlivňujících zdravotní stav. Jedná se o kategorii Z 73.0 – „vyhasnutí (vyhoření)“, což je definováno jako „stav životního vyčerpání“. Syndrom vyhoření bývá psychology i psychiatry často zaměňován za úzkostné či depresivní poruchy, avšak lidé trpící syndromem vyhoření nesplňují kritéria pro výše uvedené poruchy (Pešek, Praško, 2016).

Syndrom vyhoření jako společenský jev byl poprvé zachycen v osmdesátých letech 20. století. Nejprve byl dáván do souvislostí s alkoholiky a později také s drogově závislými, poněvadž pro tyto lidi postupně svět ztrácel svůj význam a soustředili se pouze na svou návykovou látku. Později se začal objevovat i v dalších oblastech, např. u workoholiků, kteří byli vyčerpáni, frustrováni a nezvládali dříve běžné činnosti. Jako první definoval burn-out syndrom psycholog H. J. Freudenberger, který ho popisoval jako ztrátu motivace, jiných podnětů, přesněji řečeno vyčerpání veškeré energie po dlouhodobém trvajícím stresu, které nastávalo u intenzivně pracující osoby (Jeklová, 2006).

Během minulosti vznikaly mnohé definice syndromu vyhoření, ale dle autorů (Pešek a Praško, 2016) mají definice společnou podstatu, a to, že se jedná o psychický stav, který v souvislosti s dlouhodobým a intenzivním stresem vyčerpává a zatěžuje lidský organismus tak, že již člověk není schopen udržovat svůj běžný pracovní standard. Uvedený stav se vyskytuje především u lidí pracujících s lidmi.

Různí autoři uvádí mnoho definic syndromu vyhoření, ale pro potřeby bakalářské práce jsou uvedeny alespoň dvě:

*„Vyhoření je proces extrémního emočního a fyzického vyčerpání se současným cynickým, distancovaným postojem a sníženým výkonem jako následkem chronické emoční a mezilidské zátěže při intenzivním nasazení pro jiné lidi.“* (Poschkamp, 2013)

Americký psychoanalytik německého původu H. J. Freudenberger definoval termín syndrom vyhoření *„jako vyhasnutí motivace a stimulujících podnětů v situaci, kde péče o jedince a neuspokojivý vztah jsou příčinou, že práce nepřináší očekávané výsledky. Syndrom je spojován se stavem psychického i fyzického vyčerpání následujícího po vyčerpávajícím a dlouhotrvajícím stresu. Jedná se o vyplenění všech energetických zdrojů původně velice intenzivně pracujícího člověka (např. lidí, kteří se snaží druhým lidem pomoci v jejich těžkostech, a pak se cítí sami přemoženi jejich problémy)“* (Jeklová, Reitmayerová, 2006)

I přes to, že definic existuje nepřehledné množství, jsou určité společné znaky, které je spojují:

- syndrom vyhoření postihuje převážně exponované druhy povolání;
- objevují se nepříznivé symptomy v psychické oblasti, hlavně v prožívání;
- nižší profesní výkon není spojen se špatnými pracovními schopnostmi, ale negativními postoji a z nich vyplývajícím chováním;
- přednost je kladena na příznaky psychické před fyzickými;
- jeho výskyt je detekován u jedinců psychicky zdravých (Jeklová, 2006).

## **2.2 Úrovně příznaků syndromu vyhoření**

Příznaky syndromu vyhoření se projevují v několika úrovních, a proto by bylo dobré si tyto úrovně objasnit:

### **Psychická úroveň:**

- člověk má pocit, že o něco dlouhodobě usiluje, ale výsledky nejsou tak efektivní jako jeho vynaložené úsilí;
- převažuje pocit jak celkového vyčerpání, tak duševního, člověk má pocit, že je nesmírně unavený a ztrácí motivaci k dalším činnostem;
- převažují depresivní pocity smutku, bezvýchodnosti situace, frustrace a pocitu, že vynaložené úsilí nemá smysl;
- člověk začne cítit, že je postradatelný a nemá žádnou hodnotu;
- začne projevovat cynismus, negativní chování k lidem, se kterými je po pracovní stránce v kontaktu;
- ztráta zájmu o veškeré věci související s prací a její negativní hodnocení;
- sebelítost, pocit nedostatku uznání, zavedení rutinních postupů a postupu „udělám jen to, co musím“.

### **Fyzická úroveň:**

- celková únava organismu;
- rychle se dostavující unavitelnost po krátkých etapách odpočinku;
- srdeční, zažívací či dechové obtíže;
- bolesti hlavy bez zjevné příčiny;
- poruchy krevního tlaku, spánku;
- bolesti svalů, celková tenze;
- ohrožení při vzniku závislosti jakéhokoli druhu.

### **Úroveň sociálních vztahů:**

- totální nezájem o hodnocení ze strany druhých;
- ztráta zájmu o setkávání s klienty i kolegy v práci;
- nechuť k vykonávání úkolů v souvislosti s prací;
- nízká empatie a narůstání konfliktů (Kebza, Šolcová, 2003).

### **Příznaky počátku syndromu vyhoření:**

- objevuje se nepřímá úměra mezi množstvím vykonané práce a radosti z jejího zvládnutí;
- stále menší kontakt s druhými lidmi;
- hledáme únik z činnosti, kterou děláme;
- pokud se nám stalo, že nám již „ujely nervy“, na někoho jsme bezdůvodně křičeli nebo na nás přišel bezmocný pláč;
- vzali jsme si léky na spaní, pili alkohol, dali si prášky na uklidnění, pili kávu, čaj či jsme užili další návykové látky, abychom situaci zvládli;
- v situaci, ve které se od nás očekávala činnost, jsme byli paralyzovaní.

### **Příznaky akutní fáze syndromu vyhoření:**

- pokud se projevily zdravotní potíže, když jsme byli pod tlakem;
- zažili jsme emocionální zhroucení a existují myšlenky nebýt na světě;
- v určitých situacích jednáme tak, jak bychom normálně nejednali;
- nemohli jsme ovládnout svou zlost;
- jsme naprosto vyčerpaní;
- ztratili jsme nadšení pro to, co děláme;
- ztratili jsme ideály a naděje, díky kterým jsme něco dělali.

### **Příznaky vyčerpání, které se staly chronickým jevem:**

- jakýmkoli způsobem se snažíme vyhnout své práci;
- velmi těžce se nám hovoří s druhými lidmi;
- ve společnosti jiných lidí se cítíme zle, nechceme se druhým dívat do očí apod.;
- dali jsme v zaměstnání výpověď, aniž bychom měli pádný důvod;
- chybí energie k řešení každodenních drobných povinností a problémů;
- nejde nám hovořit o problémech s druhými lidmi;
- nedokážeme si přiznat, že potřebujeme odbornou psychologickou pomoc (Křivohlavý, 2012).

## 2.3 Fáze vyhořívání

Již z předchozích kapitol vyplynulo, že syndrom vyhoření není jev jenom sám o sobě. Je to vlastně terminální stádium určitého procesu, který někde začíná, určitým způsobem probíhá a také má svůj výsledný stav. V odborné literatuře neexistuje totožný popis fází syndromu vyhoření. Někteří autoři popisují tři, ale i více, a dokonce dvanáct fází. Je to však spíše proto, jak detailně tyto fáze popisují.

Jak jsme se dověděli v předchozích bodech, má syndrom vyhoření své projevy, které se odlišují tím, v jaké fázi procesu vyhoření se člověk nachází. Jeden z možných příkladů dělení uvádí Edelwich a Brodsky (in Jeklová, 2006):

1. **Nadšení** – jedná se o prvotní fázi, která začíná celý proces. Jedinec je plný ideálů a očekávání, pro práci je nadšený, ta se pro něj stává vším, usiluje o co nejlepší výsledky, nedělá mu problém práce přesčas, přepracovává se a vydává mnoho energie.
2. **Stagnace** – v této fázi si člověk uvědomuje, že jeho očekávání a představy z práce nejsou takové, jaké měl v první fázi nadšení, a nejdou tak jednoduše realizovat, jak si myslel. Začne si uvědomovat více sám sebe, slevuje ze svých nároků na zaměstnání a věnuje se více svým potřebám, trávení volného času apod.
3. **Frustrace** – frustrace již byla uvedena jako jeden z faktorů zátěžových situací, která může vést k syndromu vyhoření. Frustrovaný člověk má pochybnosti o tom, zda má práce, kterou vykonává, nějaký smysl, přemýšlí, zda vůbec svou činností někomu pomáhá, jestli má vůbec význam pomáhat. V této fázi dochází k fyzickým a psychickým potížím a problémům ve vztazích.
4. **Apatie** – uvedenou fázi můžeme chápat jako ztrátu nadšení. Člověk plní jen úkoly, které musí a jsou nutné, pociťuje trvalou frustraci, situaci nedokáže změnit, aby se cítil lépe, a usiluje o to, aby se vyhnul jakýmkoli úkolům navíc.
5. **Intervence** – intervence je poslední fází syndromu vyhoření a jedinec činí kroky k tomu, aby tento proces zastavil a učinil změnu. V této fázi dochází převážně k životní změně, přerušeni či změně zaměstnání, věnování se svým vlastním zájmům, vytvoření realistického pohledu na celou situaci (Jeklová, 2006).

Odlišné dělení procesu vyhoření uvedl ve své knize Jak neztratit nadšení Křivohlavý (1998), a to od Alfrieda Laengleho z roku 1997, který ukazuje úzce spojené tři fáze:

1. **Počáteční fáze** – vyznačuje se tím, že člověk před sebou vidí vytyčený cíl a hlavně jeho smysluplnost. Následně se snaží všemožnými prostředky svého cíle dosáhnout. V této fázi pociťuje především nadšení.
2. **Druhá fáze** – prvotní nadšení jedince opouští, práci vykonává pouze proto, že mu to něco přináší. Vidí pouze vedlejší produkt svého snažení např. peníze.
3. **Třetí fáze, též nazývána jako fází popela** – jedná se o fázi vyhoření. V této fázi ztrácí člověk smysl života a činnosti v něm. Neváží si sám sebe, ale především druhých lidí, které přehlíží. Problémy ostatních ho nezajímají neví, proč by měl druhým lidem pomáhat. Tato fáze označuje především přežívání.

Veškeré možnosti rozdělení průběhu vyhořívání jsou si ve své podstatě podobné a jako poslední ukázkou uvedu model burnout procesu od Christiny Maslach, který je taktéž zmíněn v knize Jak neztratit nadšení (in Křivohlavý, 1998). Jedná se o čtyřfázový model, který bývá označován jako nejjednodušší:

1. přehnané, vysněné nadšení a dobrovolné přetěžování;
2. vyčerpání jak po stránce citové, tak fyzické;
3. odcizení člověka, které mu má sloužit jako obrana před vyhořením;
4. konečné stadium – kompletní projev syndromu burnout, ztráta veškerých zdrojů energie, postavení proti všemu a všem (Křivohlavý, 1998).

## 2.4 Profese postihující syndrom vyhoření

Syndromem vyhoření trpí především lidé, kteří v rámci své profese pomáhají jiným lidem. U těch, kteří vykonávají práci s neživými předměty, např. u automechaniků, zahradníků, architektů apod., se v takové míře nevyskytuje. Pomáhající pracovníci se často setkávají s příběhy klientů, jejich zdravotními, psychickými stavy, a jelikož máme jako lidé schopnost empatie, jejich příběhy mnohokrát prožívají jako vlastní, přičemž péči, kterou věnují klientům, pacientům často opomínají u své vlastní osoby (Honzák, 2015).

U většiny profesí můžeme zobecnit okolnosti, které vedou ke vzniku syndromu vyhoření:

- nenaplněné uznání za vykonanou práci,
- postrádání smysluplnosti života, vykonané práce, vlastního bytí,
- postrádání společenského uznání,



- špatné vzájemné vztahy v okolí postižené osoby,
- přílišná emocionální pracovní zátěž,
- extrémní kontroly v zaměstnání či nepřiměřená míra svobody,
- nesmyslné pracovní požadavky,
- problémy s autoritou,
- nadměrná odpovědnost zaměstnance,
- dlouhodobé nesplnění požadovaného úkolu (Křivohlavý, 1998).

Syndrom vyhoření se však může rozvinout i u lidí, kteří se po dlouhou dobu ustavičně starají o nemocného, nemohoucího či staršího člena rodiny (Pešek, 2016).

Jsou to lidé, jejichž činnost v práci s druhými lidmi je vnímána spíše jako poslání, než profesní náplň v rámci slova smyslu. Tyto osoby ve své profesi nebo při svém poslání „dávají“ druhým, neustále je konfrontována jejich emocionální stránka s dalšími osobami, které potřebují pomoc (Poschkamp, 2013).

Z celé kapitoly zabývající se syndromem vyhoření vyplývá, že se nejedná o jednorázovou záležitost, ale o postupně se rozvíjející proces, jehož jednotlivé fáze na sebe vzájemně navazují. Nejprve má celý proces stoupající tendenci, který postupně dosáhne svého vrcholu a následně začne opět postupně klesat. Pokud v této klesající fázi nepříjde aktivní prevence, celý proces může dojít až k syndromu vyhoření.

### 3 Policie České republiky

Pro účely bakalářské práce je nutné seznámit se s organizační strukturou Policie České republiky jako bezpečnostním sborem, ale převážně se zaměřit na příslušníka Policie České republiky působícího na obvodním oddělení Policie ČR, na kterého bude zaměřená výzkumná část této práce v souvislosti se syndromem vyhoření.

Práci u Policie ČR lze chápat jako poslání, které je na celý život, jelikož povinností každého policisty je dodržovat zákonnost a morální pravidla jak ve službě, tak mimo ni, mít individuální a morální přístup k lidem, snažit se prohlubovat svou odbornost a fyzickou zdatnost. *„Úkolem příslušníka Policie ČR 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.“* (Policie České republiky, © 2021)

#### 3.1 Řízení a organizační struktura policie

Policie České republiky vznikla dne 15. července 1991, když Česká národní rada schválila zákon č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky. Jedná se o jednotnou ozbrojenou složku, která slouží veřejnosti. (Policie České republiky, © 2021)

Policii řídí policejní prezident, což je nejvyšší funkcionář Policejního prezidia České republiky, který za činnost celého bezpečnostního sboru zodpovídá ministři vnitra. Policejní prezidium rozhoduje o rozvoji, organizaci i úkolech policie a jejích složek, dále provádí zpětnou kontrolu plnění těchto úkolů a vytváří podmínky pro fungování všech jejích součástí. Policie ČR je kromě Policejního prezidia České republiky složena ze čtrnácti krajských ředitelství, jejichž územní obvody se shodují s rozložením krajských obvodů. Každé krajské ředitelství má pod sebou další útvary a také specializovaná pracoviště, ve kterých působí kvalifikovaní specialisté plnící zvláštní úkoly po celé republice, což znamená, že plní úkoly jiných policejních útvarů, některé se zabývají odhalováním organizovaného zločinu nebo korupce, odhalují finanční kriminalitu, podílejí se na ochraně prezidenta republiky nebo zajišťují vzdělávání, služební a sportovní přípravu policistů. V rámci policie rozlišujeme několik služeb, a to službu pořádkovou, dopravní, cizineckou, leteckou, pyrotechnickou, ochrannou, službu kriminální policie a vyšetřování a mnoho dalších. Ve všech útvarech plní úkoly příslušníci policie nebo zaměstnanci, kteří jsou zařazeni v Policii České republiky (Vokuš, 2010).

Policie ČR působí hlavně na území České republiky, pokud není zákonem stanoveno jinak. Úkolem policie je „*chránit bezpečnost osob a majetku a veřejný pořádek, předcházet trestné činnosti, plnit úkoly podle trestního řádu a další úkoly na úseku vnitřního pořádku a bezpečnosti svěřené jí zákony, přímo použitelnými předpisy Evropské unie nebo mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu.*“ (Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky)

### **3.2 Pořádková policie**

Pořádková policie se řadí k základnímu pilíři Policie České republiky. U této složky je zařazeno více než 16 000 příslušníků policie, kteří jsou v přímém kontaktu jak s občany, orgány obce, tak s nejrůznějšími fyzickými a právníckými osobami. Rozsahem úkolů se jedná o všestrannou složku, která klade vysoké nároky na policisty, a to jak po stránce fyzické, tak psychické, kteří musí mít potřebné znalosti zákonů, vyhlášek a služebních předpisů. Vzhledem k výše uvedenému je pořádková služba základnou pro další postup do jiných specializovaných a odborných služeb policie. Základní normou pořádkové policie je zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů, případně další zákony, právní normy a resortní předpisy. Hlavním úkolem pořádkové policie je chránit bezpečí osob a majetku. Zajišťuje veřejný pořádek, a pokud došlo k jeho porušení, činí kroky k obnovení. Bojuje proti kriminalitě, přijímá oznámení osob, provádí jejich evidenci a dále je prošetřuje, plní úkoly v trestním, přestupkovém i správním řízení, dohlíží nad bezpečností a plynulostí silničního provozu. Úkoly služby pořádkové policie plní články Policie ČR s územně vymezenou působností, do kterých spadají obvodní oddělení policie a oddělení hlídkové služby (Policie České republiky, © 2021).

### **3.3 Pořádková policie Krajského ředitelství policie Olomouckého kraje**

Krajské ředitelství policie Olomouckého kraje vzniklo začátkem měsíce ledna 2010 po reorganizaci dosavadní struktury policie. Nyní odpovídá územnímu rozložení Olomouckého kraje. V rámci Olomouckého kraje existuje dále pět územních odborů, a to Jeseník, Olomouc, Šumperk, Prostějov a Přerov. Což odpovídá bývalému územnímu členění okresů. Tento celek je dále rozdělen na útvary vnější služby, což znamená na uniformované policisty, a na útvary služby kriminální policie a vyšetřování. Všechny tyto útvary plní úkoly policie podle zákona, a to především na území Olomouckého kraje (Policie České republiky, © 2021).

Pro účely bakalářské práce je nutné dále specifikovat Územní odbor Přerov a Územní odbor Prostějov, kterým budu věnovat výzkumnou část práce.

Územní odbor Přerov odpovídá územnímu rozložení bývalého okresu Přerov. Spadají do něj obvodní oddělení Přerov 1, Přerov 2, Hranice, Kojetín a Lipník nad Bečvou.

Územní odbor Prostějov taktéž spadá do rozložení bývalého okresu Prostějov a spadají do něj obvodní oddělení Prostějov 1, Prostějov 2, Němčice nad Hanou, Konice a Plumlov.

Jejich hlavním cílem je chránit bezpečnost osob a majetku, zajišťovat veřejný pořádek a preventivně předcházet vzniku trestné činnosti na územích bývalých okresů Přerov a Prostějov (Policie České republiky, © 2022).

### **3.4 Činnost na obvodním oddělení Policie České republiky**

Obvodní oddělení policie se dá považovat za pilíř pořádkové policie, a jak už bylo uvedeno v předchozích bodech, je to práce velmi náročná s ohledem na množství úkolů, které policista na obvodním oddělení musí plnit. Proto se blíže seznámíme s jednotlivými funkcemi na obvodním oddělení.

Obvodní oddělení v rámci územního odboru Přerov i územního odboru Prostějov zabezpečuje plnění úkolů policie dle závazného pokynu policejního prezidenta č. 180/2012 ze dne 28. listopadu, o plnění základních úkolů služby pořádkové policie, kde je upravena činnost základních výkonných organizačních článků služby pořádkové policie oddělení krajských ředitelství Policie České republiky. Činnost je zajišťována především na následujících úsecích:

#### **Dozorčí služba**

Dozorčí služba zajišťuje za každé situace chod oddělení, hlavně v nepřítomnosti nadřízených. To probíhá především instruktáží, kontrolou výstroje a výzbroje policistů nastupujících do služby a v přebírání výsledků dosažených policisty ve službě. Reaguje na úkoly operačního střediska, vůči kterému také následně podává hláskou službu. Přijímá oznámení, které zpracovává buď sama, nebo zajišťuje provedení nezbytných úkonů k jejich provedení. V informačních systémech oznámení zaznamenává a vede jejich evidenci pod čísly jednacemi. Zabezpečuje chod a režim v policejních celách. Musí mít přehled o všech osobách, které se pohybují v objektu, přičemž cílem je vyloučit pohyb nepovolaných osob. Vydává a vede evidenci fasování služebních zbraní policistů a provádí další úkoly, které vyplývají z náplně dozorčí služby.

## **Obchůzková služba**

Vykonává službu zpravidla v přiděleném okrsku, kde spolupracuje s orgány územních samosprávných celků a občany, zajišťuje ochranu veřejného pořádku, chrání zdraví a život občanů, majetek, předchází a zabraňuje páchání trestných činů a zakročuje proti jejich pachatelům, zajišťuje provedení úkonů na místě činu, neodkladné a neopakovatelné úkony, jejich řádnou dokumentaci a plnění úkolů hlásné služby k zajištění dalších opatření a z vlastního plánu předkládá vedoucímu podklady pro plánování doby služby k plnění úkolů v přiděleném okrsku. Dále odhaluje, prošetřuje a vyřizuje přestupky, provádí úkony v trestním řízení a vyřizuje přidělené dokumenty, získává a podle věcné příslušnosti dále předává poznatky a informace. Ve svěřeném úseku pátrá po osobách a věcech, podílí se na dohledu na bezpečnost a plynulost silničního provozu, udržuje spojení s dozorčí službou a operačním střediskem. Průběžně vede a aktualizuje přehled o svém tzv. okrsku.

## **Skupina PSH**

Jedná se o tzv. prvosledovou hlídku, jejíž hlavní úkoly jsou dohled nad veřejným pořádkem v teritoriu města, včetně okolních obcí. Dalšími úkoly jsou výjezdy na nejrůznější oznámení učiněné na tísňové telefonní lince 158, ochrana strategických a zájmových objektů, zakročování proti nebezpečným pachatelům apod.

## **Skupina dokumentace**

Uvedená skupina plní úkoly v trestním a přestupkovém řízení, tzv. zpracovatelé. Policisté zpracovávají trestné a přestupkové činy, provádějí výslechy poškozených, podezřelých a svědků. Dále provádí šetření v trestních a přestupkových spisech, které jim byly přiděleny.

## **Recepční služba**

Zabezpečuje první profesní kontakt s občany, přijetí a poskytnutí prvotních informací. Recepční služba byla na našem obvodním oddělení vytvořena v rámci projektu P1000. Spolupracuje s dozorčí službou, má přehled o osobách vstupujících a zdržujících se v objektu oddělení. Provádí kontrolu dvorního traktu, podílí se na administrativní činnosti.

## **Policejní akce**

Policejní akce a jiná bezpečnostní opatření, kterými jsou především dopravně bezpečnostní akce (např. základní kontroly, speciální kontroly na alkohol atd.), dále pátrací akce po pohřešovaných a hledaných osobách, preventivně bezpečnostní akce, besedy v mateřských školách, základních školách, ale také besedy pro seniory apod.

### **3.4.1 Podmínky přijetí a přijímací řízení do služebního poměru**

Podmínky, za kterých může být uchazeč přijat k Policii ČR, jsou uvedeny v zákoně č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů. Uchazeč si musí podat písemnou žádost o přijetí k bezpečnostnímu sboru a splnit podmínky, že je zletilý, bezúhonný, má požadované vzdělání pro služební místo, na které bude ustanoven, je schopný jak po osobnostní, fyzické, tak psychické stránce, a je svéprávný. Dále nesmí být členem politické strany nebo hnutí a nesmí vykonávat jinou výdělečnou činnost, být členem řídicích nebo kontrolních orgánů právnických osob, které provozují podnikatelskou činnost, toto dokládá uchazeč čestným prohlášením

Jelikož se policisté mohou při výkonu služby častěji dostat do stresových a zátěžových situací, prochází zájemci náročnějším přijímacím řízením.

Přijímací řízení je zahájeno na základě doručení žádosti uchazeče. Doba trvání přijímacího řízení je obvykle kolem tří měsíců. V průběhu uvedených tří měsíců probíhá u uchazeče prokazování jeho tělesné, psychologické i zdravotní zdatnosti.

Psychologické vyšetření je zaměřeno na zjišťování osobnostních předpokladů potřebných pro výkon služby na základních policejních služebních místech. Pokud uchazeč nesplní kritéria nutná pro přijetí, může další psychologické vyšetření podstoupit nejdříve za dva roky.

Prověrky fyzické zdatnosti skládá uchazeč ze čtyř testů: člunkového běhu, běhu na 1 000 m, tzv. celomotorického testu a cvičení kliků.

Komplexní zdravotní prohlídka se zaměřuje na posouzení zdravotní způsobilosti uchazeče.

Pokud uchazeč uspěje ve všech bodech, je přijat k Policii ČR (Zákon č. 361/2003 Sb., zákon o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů).

### **3.5 Funkce policistů na obvodním oddělení**

Policisté jsou na obvodních odděleních služebně zařazeni do pěti tarifních tříd, podle nařízení vlády č. 104/2005 Sb., kterým se stanoví katalog činností pro příslušníky bezpečnostních sborů. Uvedené nařízení stanovuje vyšší platu, služební hodnost, ale hlavně náplň práce. Pro přehled jsou uvedeny základní tarifní třídy:

#### **Referent – služební hodnost rotný**

Jedná se o služební místo v 1. tarifní třídě. Do roku 2018 v ní nebyl zařazen žádný policista, poněvadž pro přijetí k policii byla vyžadována maturitní zkouška. Novela zákona

č. 247/2017 Sb. umožnila přijímat do této tarifní třídy i uchazeče s výučním listem, ale pod podmínkou úspěšného dokončení středoškolského vzdělání. S policisty v této tarifní třídě se na obvodním oddělení nepotkáme, jelikož vykonávají především ozbrojenou strážní službu v zařízeních spadajících do kompetence cizinecké policie a jiných objektů Ministerstva vnitra.

#### **Vrchní referent – služební hodnost strážmistr**

V uvedené tarifní třídě jsou převážně policisté, kteří prošli přijímacím řízením, byli přijati k policii, ale nemají splněnou základní odbornou přípravu (dále jen ZOP), aby mohli samostatně vykonávat službu policisty na obvodním oddělení. Než splní závěrečné zkoušky, mohou plnit pouze některé úkoly policie, ale pod dohledem zkušených policistů.

#### **Asistent – služební hodnost nadstrážmistr**

Pokud policista úspěšně dokončí ZOP, je zařazen do této třetí tarifní třídy. Náplní policistů v uvedené tarifní třídě jsou základní úkoly policie, hlídková činnost, výjezdy na místo činu, šetření v přestupkovém řízení a plnění zejména prvotních a neodkladných úkonů v řízení trestním.

#### **Vrchní asistent – služební hodnost podpraporčík**

Tato čtvrtá tarifní třída se náplní práce vesměs nijak neodlišuje od tarifní třídy předchozí, odlišují se pouze hodnotí a výší platu.

#### **Inspektor – služební hodnost praporčík**

Na rozdíl od předchozích tarifních tříd, v této kromě jiných kompetencí disponují policisté i pravomocemi pro plnění úkolů v trestním řízení, zejména při odhalování, dokumentaci a vyšetřování trestné činnosti. Na kapacitně větších odděleních může být policista vyčleněn pouze jako spisový pracovník.

#### **Vrchní inspektor – služební hodnost nadpraporčík**

Jedná se o nejvyšší třídu, jaké lze na obvodním oddělení dosáhnout, pokud se nejedná o vedoucí pozici. Samozřejmě v sobě zahrnuje kompetence všech předchozích tarifních tříd. Policisté zařazení v těchto třídách se věnují administrativní činnosti spojené s trestními spisy, na menších odděleních mohou kromě toho vykonávat i hlídkovou činnost (bod 1.3 přílohy nařízení vlády č. 104/2005 Sb., Katalog činností v bezpečnostních sborech).

## 4 Stres v policejní práci

Jak bylo uvedeno v předchozích kapitolách, v každodenní práci se policisté často dostávají do situací, které jim způsobují stres, nebo se v takových situacích velmi často ocitnou, a to v souvislosti s případy, které musí řešit. Následující kapitola seznamuje, s jakými zátěžovými či stresovými situacemi se policisté ve službě nejčastěji setkávají.

### 4.1 Zátěžové situace u Policie ČR

Každý policista ve službě provádí pro něj zcela běžné úkoly, ale setkává se také s mnoha mimořádnými situacemi, které působí na jeho emocionální stránku a způsobují mu fyzické vypětí. Takovéto situace označujeme pojmem „policejní stres“. Pokud tato situace působí na policistu výše popsaným způsobem, ještě to neznámá, že by se mělo jednat o špatného policistu. Samozřejmě při nástupu prošel každý policista psychologickým i zdravotním vyšetřením, ale každý den se setkává se situacemi, které překračují jeho dosavadní zkušenosti, což se v budoucnu může negativně projevit na jeho vyrovnávání s těmito situacemi. Pokud policista nemůže nebo není schopen se s takovými situacemi vyrovnat, může se to projevit jak na jeho psychické stránce, tak fyzické. To znamená, že může začít trpět depresemi, úzkostí, mít problémy se spánkem, ztratit zájem o oblíbené činnosti a věci, může trpět bolestmi hlavy, zad, mít zažívací obtíže apod. Celkově to tak může narušit jeho pracovní i společenské vztahy (Michalík, 2009).

Podle psycholožky Čírtkové (1995) řadíme k běžným (tedy ne extrémním a traumatizujícím) zátěžovým situacím:

- směnný režim (pohotovosti, nedostatek odpočinku),
- nezájem a podceňování policejní práce v očích veřejnosti (malý respekt trápí zejména policisty s vysokou pracovní motivací),
- častý kontakt se smrtí a mizérií života (může vést až k extrémně pesimistickému postoji k profesi a k životu vůbec),
- pocit marnosti (reakce na skutečné události s prvky bezmoci),
- nebezpečné situace (zákrok proti agresivnímu jedinci či skupině).



## 4.2 Stresové a traumatizující situace

Mezi obzvláště zátěžové situace v rámci služby se řadí použití střelné zbraně, situace, ve kterých je ohrožen život vlastní nebo kolegů, nepřehledná situace, která je spojená s vyjednáváním o rukojmích a situace, ve kterých musí policisté čelit smrti (Čírtková, 1995).

Jak uvádí Vymětal a kol. (2010) použití střelné zbraně tzv. „*post-shooting trauma*“ je jedno z novějších témat policejní psychologie. Do češtiny jej překládáme jako stresovou reakci, která může nastat po použití střelné zbraně proti jinému člověku (Vymětal a kol., 2010).

Dá se tvrdit, že ke každodenní rutině policejní práce se řadí také vyšetřování násilné nebo tragické smrti, ale tedy pouze v případě, že u případu existují mimořádné či extrémní okolnosti, kvůli kterým musí samotný policista vynaložit zvýšené úsilí, aby zvládl veškeré úkony spojené se správným zvládnutím situace na místě a splněním veškerých úkolů, které se s případem pojí po návratu z místa činu. Mezi takové extrémní či mimořádné okolnosti řadíme:

- Extrémní mrtvoly – jedná se o stresor při subjektivním vnímání mrtvoly, která je ve značném stádiu rozkladu, dále mrtvoly znetvořené či s porušenými částmi těla.
- Smrt dítěte – tento případ označujeme jako vysoce stresující, jelikož jako lidé přiřazujeme smrt spíše ke stáří, a ne k dítěti. U policisty vyvolává myšlenky na subjektivní život a soustředění se na vlastní děti, či děti v rodině, objevuje se vysoká míra soucítění, prožívání bolesti apod.
- Tragické okolnosti případu – stresovost takového případu vychází spíše z kontaktu s pozůstalými než ze samotného setkání s mrtvým tělem. Jedná se o případy, ve kterých policista musí řešit smrt jemu blízké osoby, osoby, kterou znal. Policista musí být profesionální, ale tato profesionalita se dostává do konfliktu s osobními pocity. Jedná se také např. o situace, ve kterých mrtvý člověk policistovi připomíná jemu známou osobu, což má za následek přemýšlení, obavy a strachování se o jemu blízké osoby.
- Případy náhlého úmrtí dítěte v rodině (Čírtková, 1995).

Jako další stresující situace můžeme uvést také:

- zákroky proti agresivním skupinám,
- vážné dopravní nehody se smrtelnými zraněními,

- sdělování tragické události rodině,
- výslech oběti trestných činů, pozůstalých,
- zážitky z nasazení při katastrofách,
- vyjednávání a odebírání rukojmích únoscům nebo činnost policistů při únosech,
- vyhrožování, poškození, únos, smrt rodinných příslušníků policistů,
- nasazení v neznámém prostředí proti známému či neznámému pachateli (Cváček, 2002).

### **4.3 Zásahy do práv a svobod občanů**

Jak dále uvádí Vymětal a kol. (2010), nejen policisté, ale i další profesní skupiny jsou ohrožovány pracovním stresem při výkonu služby. Policejním stresem míní takové situace, které jsou pro policisty spojené s emocionálním a často i fyzickým vypětím. Na práci policisty je specifické i to, že při výkonu své profese také v určitých případech zasahuje do základních práv a svobod občanů a v mnoha případech je také nucen a povinen tato práva omezit.

K tomu využívají oprávnění, která jsou vymezena v zákoně č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a to např. použití zbraně či donucovacích prostředků, umístění osoby do policejní cely, zajištění osoby, přiložení pout osobě, vstup do obydlí, jiného prostoru nebo na pozemek, zastavení a prohlédnutí dopravního prostředku, vykázání osoby ze společného obydlí aj.

K takovým účelům je nezbytně nutné, aby znal velmi dobře nejrůznější zákony, interní akty a závazné pokyny, ale také způsob realizace svých oprávnění, které musí realizovat tak, aby naplnil účel zákona a zároveň nezpůsobil nepřiměřenou újmu na právech občanů, což klade velké nároky na psychiku policisty, který je většinou v kontaktu s veřejností (Vymětal a kol., 2010).

### **4.4 Další možné stresogenní faktory**

Co se týče dalších věcí, které mají vliv na spokojenost a výkon služby policistů, jsou ze sociální oblasti. Velký vliv mají vedoucí pracovníci, kteří jsou zaměřeni na výkon policistů, vyžadující plnění veškerých povinností bez nedostatku motivace či uznání za kvalitně odvedenou práci. Určitým problémem může být také kariérní růst, poněvadž pokud policista

nemá možnost profesního růstu, může taktéž ztratit motivaci, což se projeví na jeho spokojenosti a výkonech.

V rámci pracovní spokojenosti si můžeme všimnout i některých položek ze sociální oblasti. Jedná se např. o zajištění stravy pro policisty, materiální vybavení, jeho nedostatky, kvalitu, zvláště v extrémních klimatických podmínkách – v létě, v zimě atd. (Vymětal a kol., 2010).

Jak také uvádí Cváček (2002) ve své publikaci, z různých analýz provedené Ministerstvem vnitra České republiky vyplývají některé z dalších charakteristických zátěží působících na policisty:

- skutečné nebo pomyslné ohrožení života, zdraví, perspektiv policisty;
- vysoká dynamika činnosti, rychlé a časté změny situace, požadavky na změny, přepojování pozornosti;
- fyzikální podmínky, vlivy počasí a nedostatečné vybavení policistů;
- množství rušivých vlivů, vědomí rizika a následků v případě chybného výkonu;
- časový faktor;
- velké množství nebo naopak nedostatek informací;
- nutnost rozhodnout se v časovém a informačním deficitu;
- emocionální napětí;
- mnohdy složité interpersonální vztahy policisty.

Zdroje konfliktů vyvolávající stresové situace v policejní činnosti dělíme na obecné, které vznikají v průběhu jednání a kontaktů policisty s veřejností, s občany, a na zvláštní; tyto zdroje konfliktů jsou spojeny s individuálními charakteristikami jednání policistů (Cváček, 2002).

Také Sewell (1999) uvedl ve své publikaci určitou posloupnost stresujících faktorů:

1. násilná smrt kolegy ve službě,
2. propuštění,
3. zabití jiné osoby ve službě,
4. použití střelné zbraně ve službě,
5. sebevražda kolegy či jiné blízké osoby,

6. násilná smrt jiného kolegy,
7. vražda spáchaná jiným policistou,
8. střelné poranění během služby,
9. jiné zranění kolegy během služby,
10. postavení mimo službu,
11. pozastavení postupu,
12. pronásledování ozbrojeného pachatele,
13. případy s násilným úmrtím dítěte,
14. dlouhodobá služba daleko od rodiny,
15. přímý střet se střelbou,
16. snížení platu,
17. být svědkem korupce ve službě,
18. být sám uplácen,
19. spolupůsobení v systémech podplácení,
20. stav nebezpečí způsobený zrušením zásahu policie,
21. případy nenásilné smrti dítěte,
22. pracovní postup neschopného policisty ve srovnání s vlastním postupem,
23. vyšetřování inspekcí MV,
24. nutnost jednání s ozbrojeným pachatelem.

#### **4.5 Obecné stresory**

V případě pracovní zátěže řadíme zaměstnání všeobecně ke stresorům, a to především pokud chybí možnost podílet se nějakým způsobem na řízení, dále při velkém množství úkolů, velké odpovědnosti a malé míře ovlivňovat náplň práce. Za další faktory ovlivňující míru stresu byly označeny vztahy na pracovišti a špatné fyzikální vlivy na pracovišti:

- Množství práce – jestliže není člověk schopen za nějaký čas zvládnout práci, jedná se o přetížení. Množství práce, které jedinec zvládne, se u každého liší. Jedná se však

o situaci měnitelnou, jelikož práce, kterou člověk zvládne dnes, může být jindy v jiné situaci pro něj problémem.

- Časový stres – když je práce časově omezená, zvláště pokud na vykonání určitého úkolu máme času příliš málo, může nás to opět přivést k distresu.
- Neúměrně velká odpovědnost – množství práce s vysokou mírou odpovědnosti je pro člověka silně stresující. Zvláště pokud se jedná o práci, kde jedinec nese odpovědnost za druhé lidi.
- Pravomoci – některé práce mají přesně stanovenou náplň a přesně popsané úkoly, to ale není vždy a u všeho. Někdy se zaměstnanec může setkat s tím, že jeho pracovní úkol je nejasný, nemá určené hranice, co má a musí. Dále také např. neexistuje zpětná vazba a hodnocení na splnění úkolu, což může být taktéž frustrující.
- Vysilující snaha o kariéru – lidé v každé práci doufají při příchodu do zaměstnání, že v něm budou trvale, že budou moci předvést své schopnosti, dovednosti, za ty dostanou odpovídající plat a bude jim s odpracovanými léty umožněn kariérní růst, např. směřující i k vedoucím pozicím. Problém nastává, pokud se taková očekávání nenaplní.
- Kontakt s lidmi – v určitých povoláních je kontakt s lidmi a zákazníky nevyhnutelný, což může být pro některé lidi silně stresující.
- Hluk – hluk patří k jednomu z negativních faktorů nejen v zaměstnání, ale i v běžném životě. Ještě horší je, pokud jsme vystavováni hluku, který sami nevytváříme a nejsme schopni jej zastavit.
- Spánek – nedostatek spánku je závažným stresorem. Negativně je ovlivňován také prací na směny. Mezi stresem a spánkem existuje vzájemný vliv. S nedostatečným spánkem se můžeme dostat do stresu a z důvodu velkého stresu můžeme trpět poruchami spánku.
- Vztahy mezi lidmi – jedná se o nejrůznější těžkosti, které přináší kontakt s druhými lidmi jak v rodině, tak v zaměstnání.
- Negativní sociální jevy – jsou zaměřené na charakteristiku prostředí, ve kterém člověk žije. Příkladem takového sociálního jevu je např. život v prostředí, kde je vyšší výskyt kriminality.

- Nesvoboda a pocit bezmoci – jedná se jak o fyzikální a chemické jevy v životním prostředí, tak např. bezmocnost zasáhnout proti.
- Dlouhodobá napětí – do této kategorie řadíme těžké životní události, nehody ale i dlouhodobé nervové vypětí, a to jak problémy v manželství, s chodem domácnosti, bydlením, starosti s dětmi aj., tak také problémy v zaměstnání týkající se konfliktů jak s kolegy, tak nadřízenými, šikana, soupeřivost, závist apod.
- Omezený prostor – pro naše účely se jedná o nedostatečný osobní kontakt, kde musíme vcházet s lidmi do sociálního kontaktu, který si uvědomujeme (Křivohlavý, 1998).

Podkapitola nazvaná Obecné stresory seznamuje s běžnými stresogeními situacemi, které mohou postihnout každého. Pro policistu je denním posláním, že se s nimi setkává každou službu a k tomu se přidávají v souvislosti s případy další, které mají mnohem větší intenzitu. Není divu, že práce policisty je řazena mezi profese, které jsou náchylnější k možnému vzniku syndromu vyhoření.

## 5 Prevence a intervence

Je velmi dobré vědět, že existuje něco jako kompletní psychické vyčerpání. Neméně důležitými informacemi jsou způsoby, kterými se do něj člověk může dostat, a také to, že může postihnout každého. Nejpodstatnější však je, abychom se do syndromu vyhoření vůbec nedostali, nebo pokud už nějakým stádiem trpíme, vědět, jak tuto situaci zvládat (Křivohlavý, 1998).

Z předchozích kapitol víme, že policejní práce nese zvýšené riziko stresu. Jedním předpokladem, jak se tomu bránit, je znát dobře sám sebe, a to jak svá pozitiva, dobré stránky, tak i prvky svého negativního jednání nebo tendence k němu. Abychom zvládali stres, napětí a vyhocené situace, je nutné získat duševní klid. Z každé zátěžové situace by si měl člověk odnést poučení. Situaci, kterou prožil, analyzovat, zjistit, co udělal dobře, co špatně, zafixovat si, čeho by se měl v budoucnu vyvarovat. Stavebním pilířem v odbourávání stresu je zázemí, především rodina, partnerský vztah, pracovní kolektiv a lidé, se kterými má člověk možnost diskutovat o problému. Neméně důležitým faktorem je duševní hygiena (Cváček, 2002).

### 5.1 Co může dělat policista

Vynaložit vědomé úsilí, aby zvládnul veškeré životní obtíže a zátěžové situace. Obecné zásady, které pomáhají policistovi zvládnout situaci v terénu, jsou podle (Čírtkové, 2000) následující:

- relaxační cvičení a sebeovládání,
- nácvik koncentrace na policejní úkol,
- zvládání strachu a pocitu nejistoty v nepřehledných situacích,
- mentální příprava,
- pozitivní sebeinstrukce,
- psychologická příprava na určité typové situace.

Také podle Maslachové (in Kebza a Šolcová, 2003) je důležité si u exponovaných profesí vytvořit pracovní odstup od klientů za pomoci nejrůznějších technik, ať už odosobněním – jedná se pouze o případ, intelektualismem – hovoříme o klientovi bez emoční složky, pouze rozumem, či izolací – rozlišení profesionálního přístupu ke klientovi a ostatním lidem. Dále je také důležité nedusit v sobě pocity, ale začít o nich mluvit a dostat je na povrch. K tomu nám

může pomoci jak porada na pracovišti, tak například rozhovor s kolegou. Nejdůležitější složkou je snaha o oddělení pracovního a osobního života. V době mimo zaměstnání se snažit zařadit do života cvičení, procházky, osvojit si relaxační techniky či meditaci, upravit výživu, životosprávu.

Taktéž Křivohlavý (1998) uvádí 59 technik a návodů, které jsou věnované z velké většiny jedinci jako soubor doporučení prevence proti syndromu vyhoření.

## 5.2 Coping

Jedná se o pojem, který souvisí se zvládním těžkých životních situací, poukazuje na boj člověka se stresem (Křivohlavý, 2001).

Slovo *coping* pochází z anglického jazyka a překládáme jej jako vypořádání se se složitou situací či pro nás nadměrně složitým úkolem. Při zvládní se snažíme dosáhnout požadovaného cíle, a to:

- zklidnit situaci, která nás stresuje;
- začít kontrolovat situaci, tím snížit stresující hrozby;
- snažit se takto nízkou hladinu stresu dále udržet (Komárková, 2001).

Dle autorů (Výrost, Slaměnik, 2001) je v souvislosti s copingem důležité uvést termín *adaptace*, což je slovo původem z latiny a překládá se jako být připraven „na všechno, co mě čeká“. O adaptaci se jedná v případě, že dojde k vyrovnávání se s nějakou zátěží, která je však pro člověka v rozumné či zvládnutelné míře. Naproti tomu coping je boj člověka s mimořádně silnou a dlouhotrvající zátěží.

Ve své knize *Psychologie zdraví* (in Křivohlavý, 2001) je uvedena Lazarusova definice zvládnání, která je členěna do čtyř bodů:

- Zvládnání je proměnlivý proces, který se nedá jednorázově vyřešit.
- Zvládnání se nedá zautomatizovat.
- Nejedná se o jednoduchou záležitost a je důležitá vědomá snaha jednající osoby.
- Zvládnání je snaha o převzetí kontroly nad situací.

Existují různé možnosti, jak se vyrovnat s nadlimitním stresem. Jejich společný název je označován jako copingové strategie. Taxonomie copingových strategií jsou různé, ale zde uvedeme nejznámější rozdělení podle R. S. Lazaruse a S. Folkmanové (1984):



- **Zvládání orientované na problém** – tato strategie se zaměřuje na účinné zvládnutí stresové situace, a to jak v rámci působení stresoru samotného, tak se zaměřením na schopnosti samotného jedince.
- **Zvládání orientované na emoce** – v rámci strategie dochází ke snaze vyrovnat se se stresem, dosáhnout emoční rovnováhy, snížením úzkosti, hněvu, zlosti, strachu apod.

Vedle zmíněných dvou strategií se v literatuře uvádí, ještě **orientace na únik** (Urbanovská, 2010).

### **5.3 Profesionální pomoc**

System psychologické péče u Policie ČR je tvořen třemi hlavními pilíři, které mohou policisté využít buď jednotlivě nebo v kombinaci. Nemusí je však využívat jen policisté, ale i další zaměstnanci Ministerstva vnitra nebo Hasičského záchranného sboru.

#### **5.3.1 Anonymní telefonní linka pomoci v krizi**

Tato linka není striktně vyhrazená pouze pro policisty, občanské zaměstnance v policii, hasičský záchranný sbor, rodinné příslušníky aj., ale může ji využít také širší veřejnost v mimořádných situacích. Uvedená linka funguje nepřetržitě 24 hodin denně na služebním telefonním čísle 834 688 a v případě civilní linky s předvolbou 974. Činnost linky byla zahájena dne 14. listopadu 2002 z důvodu vzrůstajícího počtu náročných služebních zásahů i výskytu sebevražedných jednání v řadách policistů a upravuje ji závazný pokyn policejního prezidenta č. 21/2009, o posttraumatické intervenční péči a anonymní lince pomoci v krizi, který byl dále změněn ZP PP č. 79/2010. Na lince pracují odborně vyškolení pracovníci, hovor je anonymní, hovory nejsou nahrávány, nijak monitorovány, nezobrazuje se číslo volajícího. Dodržuje se zachování mlčenlivosti a respekt k anonymitě volajícího (Vymětal, 2010).

#### **5.3.2 Posttraumatická intervenční péče (PIP)**

Služba se začala vyvíjet již v roce 1998. Je upravena ZP PP č. 21/2009, který byl dále změněn ZP PP č. 79/2010, a jejím smyslem je minimalizace rizik, která vznikají s náročným výkonem služby. Policejní prezidium i jednotlivá krajská ředitelství policie mají k dispozici tým s akreditovaným výcvikem, který je tvořen jak policisty, policejními psychology, duchovními,

tak občanskými zaměstnanci MV a PČR, kteří tuto pomoc vykonávají na základě dobrovolnosti.

Policisté si mohou interventa vybrat sami, a to jak osobně, telefonicky přímo, prostřednictvím operačního střediska, linky pomoci v krizi nebo na intranetových stránkách policie, popř. mohou kontaktovat koordinátora.

Členové týmu PIP poskytují policistům specifické informace, podporu, pomoc či zprostředkovávají i další odbornou péči, samozřejmě za dodržování diskrétnosti, anonymity policisty a mlčenlivosti o skutečnostech, o kterých se dozví (Vymětal, 2010).

### **5.3.3 Služby policejních psychologů**

Psycholog bývá většinou mezi prvními lidmi, které potká uchazeč k policii v rámci psychologického vyšetření při zjišťování osobnostní způsobilosti k výkonu služby. Psychologové však také poskytují další péči policistům, případně jejich rodinným příslušníkům či blízkým.

Pracovník si sám může vybrat psychologa, za kterým se rozhodne jít. Psychologové jsou dostupní na Odborech psychologických služeb Ředitelství pro řízení lidských zdrojů KŘP či Policejního prezidia, dále pak psychologové slouží v zásahových jednotkách, speciálních pořádkových jednotkách a na některých útvech policie s celostátní působností.

Formy poskytované psychologické péče jsou odborné konzultace, psychologické poradenství, krizová intervence a případně také psychoterapie. Vhodnou metodu spolupráce volí psycholog od typu problému, se kterým se klient za psychologem dostaví. Policejní psychologové jsou vázáni etickým kodexem, řídí se principem mlčenlivosti a diskrétnosti (Vymětal, 2010).

## **5.4 Role zaměstnavatele v prevenci**

Syndrom vyhoření či jiné příznaky stresového chování může u pracovníka pozorovat sám zaměstnavatel, nebo může zaměstnanec požádat svého zaměstnavatele o pomoc sám. Na základě rozhovoru se zaměstnancem by mělo dojít ke zjištění příčin problémů a nastavení další pomoci, která může být např. naplánovat zaměstnanci odpočinek třeba ve formě dovolené, jasné určení odpovědnosti za plnění úkolů, přidělit zaměstnanci pomocníka z řad kolegů, snažit se posílit tým – porady, spolupráce, ověření dostatečných vědomostí a kompetencí u zaměstnance, popř. poskytnutí školení, dalšího vzdělávání aj. V neposlední řadě může zaměstnavatel pověřit pracovníka jinými úkoly, přemístit ho na jiné pracoviště,

poslat jej do jiného pracovního kolektivu, a to jak trvale, tak dočasně, snažit se zjednodušit administrativu a pracovní postupy (Moravcová, 2013).

Samozřejmě jako největší motivace zaměstnanců je uváděn plat. Jeho nízká hodnota přispívá k nespokojenosti, ale neslouží výrazně ke stavu dlouhodobé spokojenosti, jelikož zvýšení platu či dlouhodoběji vysoký plat člověk velmi rychle akceptuje jako odpovídající standard své profese. Jak uvádí Michalík (2009), důležité jsou vnější faktory, mezi které řadíme samotnou náplň práce, pracovní postupy, způsob vedení, pracovní kolektiv a pracovní podmínky. Zaměstnanec vždy pozitivně ovlivňuje taková práce, která je pro něj zajímavá, zajišťuje mu odpovídající společenské postavení, není jednotvárná a pracovník dostává adekvátní zpětnou vazbu ke své činnosti a výsledkům. Je mu umožněno kariérně růst. Nespokojenost zaměstnanců vede ke ztrátě zájmu o práci, může dojít k odchodu pracovníka z organizace.

Schmitbauer (2008) také uvádí, že pokud umožníme někomu se profesionálně rozvíjet, tak se mu nemůže stát, že vyhoří. Pokud má radost ze svého dosaženého výkonu, je schopen přijmout kritiku nadřízených i kolegů a uspokojuje své profesní požadavky.

Jednou z pomocí proti syndromu vyhoření je také tzv. supervize, na kterou by neměli policejní manažeři zapomínat. Je důležitou formou podpory, může se zaměřit na důležité problémy v práci, vlastní problémy. Klient, může probrat se supervizorem odpovědnost za práci s klienty. Supervize slouží k neustálému profesnímu učení a vývoji a v neposlední řadě učí, jak být také supervizorem (Hawkins, Shohet, 2004).

Její forma může být individuální nebo skupinová. V neposlední řadě je důležité, aby pracovní prostředí pomáhalo snížení stresu – zejména volba vhodných barev, přiměřeného osvětlení, adekvátního hluku, optimální teploty a čerstvost vzduchu (Moravcová, 2013).

Pokud je vhodně upravené pracovní prostředí, můžeme velkou měrou ovlivnit míru stresu. Při práci v kanceláři je důležitá vhodná intenzita osvětlení. Pokud je intenzita nízká, klesá výkonnost práce. Také výběr barev pracovního prostředí by měl být vhodný, jelikož také barvy mají na člověka buď aktivizující, nebo zklidňující vliv. Neméně důležité je také snížit hlučnost prostředí, jelikož hluk přispívá k poruchám fyzickým i psychickým. Teplota v kancelářském prostředí by se měla pohybovat od 20 do 22,5 stupně v zimě a mezi 24 až 27 v létě. Větrání by mělo být také na denním pořádku, hlavně pokud je v kanceláři více lidí (Míček, 1984).

## **6 Praktická část práce**

Bakalářská práce je v praktické části zaměřena na empirické šetření u policistů služby pořádkové policie služebně zařazených na obvodních odděleních Územního odboru Přerov a Územního odboru Prostějov, které spadají pod Krajské ředitelství policie Olomouckého kraje, jak již bylo uvedeno v teoretické části práce. Ke sběru dat bylo využito kvantitativní metody – dotazníkového šetření.

### **6.1 Cíl výzkumu**

Za cíl zkoumání jsem si stanovila zjistit, zda jsou policisté pracující u pořádkové policie, tedy zejména na obvodních odděleních v rámci výše uvedených dvou územních odborů policie v Olomouckém kraji ohrožení syndromem vyhoření.

### **6.2 Charakteristika výzkumného vzorku**

Výzkumný vzorek tvořilo celkem 254 policistů sloužících v přímém výkonu na obvodních odděleních územního odboru Přerov a Prostějov krajského ředitelství Olomouckého kraje. Policisty z obvodních oddělení jsem si vybrala záměrně, jelikož tyto nejvíce přichází do kontaktu s veřejností, setkávají se s rozdílnými případy, které musí řešit a snaží se občanům pomoci. Obvodní oddělení územního odboru Přerov a Prostějov jsem si vybrala také z důvodu, že jsem sloužila na jednom z oddělení. Územní odbory Přerov a Prostějov jsou si podobné územní rozlohou, mají stejný počet obvodních oddělení a přibližně stejný počet policistů.

### **6.3 Popis dotazníkového šetření**

Samotný výzkum jsem realizovala v měsíci únoru a měsíci březnu 2022. Vzhledem k počtu policistů jsem využila kvantitativní zkoumání. Jako metoda byl využit dotazník, který byl anonymní a obsahoval celkem 29 otázek. Prvních sedm otázek bylo zaměřeno na osoby samotných policistů, u kterých byl zjišťován věk, pohlaví, délka služebního poměru, nejvyšší dosažené vzdělání, služební zařazení na obvodním oddělení, náplň práce, směnnost. Dalších 22 otázek zjišťovalo míru syndromu vyhoření policistů. K tomu byl využit dotazník MBI: Maslach Burnout Inventory.

## **6.4 Způsob sběru dat**

Dotazník byl osobně doručen na všechna zmíněná obvodní oddělení, předán kompetentní osobě, a to vedoucímu či zástupci. Dotazníky byly distribuovány ve dvou složkách. Jedna složka obsahovala připravené dotazníky s příloženými obálkami a druhá složka sloužila k odevzdání již vyplněných dotazníků. S vedoucími či zástupci byl dohodnut termín opětovného osobního vyzvednutí dotazníků. Vedoucí či zástupci se pravidelně s policisty setkávají při začátku a konci jejich služby, na poradách, kontrolách apod. Proto mohli policistům dotazníky předat k vyplnění. Vedoucím či zástupcům bylo sděleno, že dotazník je dobrovolný, a pro případ, že by policista nechtěl, aby měla k jeho odpovědím přístup cizí osoba, byla přiložena již zmíněná obálka, do které mohl policista dotazník vložit. Celkem bylo na obvodní oddělení doručeno 254 ks dotazníků.

## **6.5 Zpracování získaných dat**

Po opětovném sběru dotazníků byla provedena kontrola jejich vyplnění. Dotazníky byly všechny vyplněny správně a úplně, nemuselo tedy dojít k vyřazení žádného z nich. Dotazníky, které byly správně a plně vyplněné, byly spočítány, a bylo zjištěno, že zpět se jich vrátilo 112 ks, což znamená 44% návratnost. Výzkumný soubor je tvořen 99 muži a 13 ženami. Veškerá data byla následně zpracována v programu Microsoft Office Excel. Výsledky byly zaneseny do tabulky a dále vyhodnoceny v přehledných grafech. Nejprve byla vyhodnocena data z dotazníku osobní charakteristiky policistů za účelem zjištění informací o respondentech a následně byl zpracován dotazník MBI: Maslach Burnout Inventory, který slouží ke zjištění syndromu vyhoření respondentů. Tyto dva dotazníky byly společně využity k vyhodnocení výzkumu.

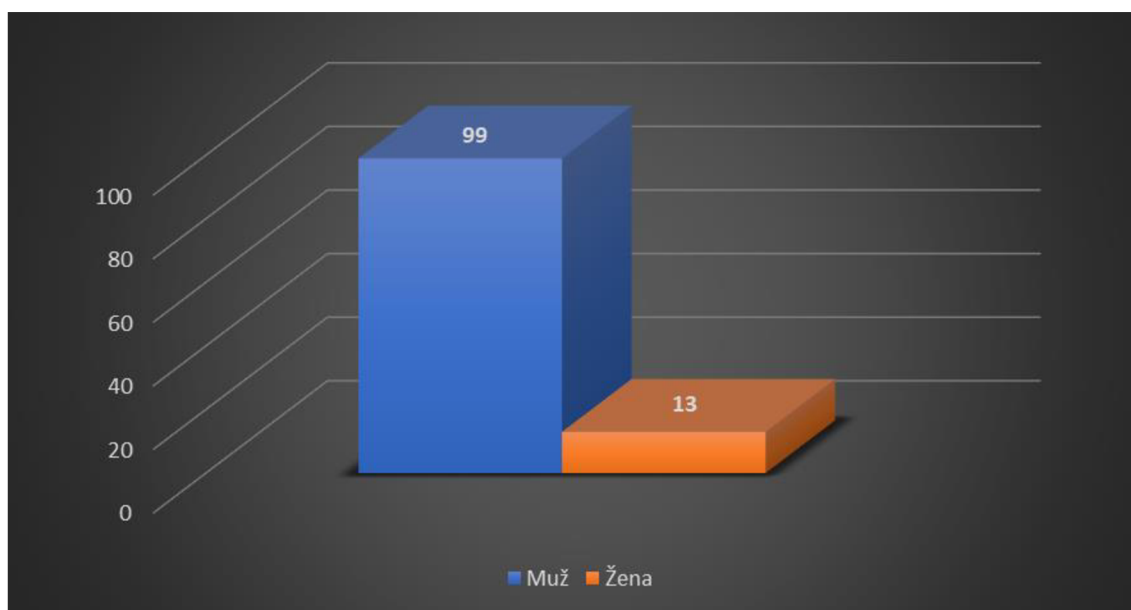
## 7 Výsledky výzkumu

### 7.1 Dotazník osobní charakteristiky policistů

Na základě vyplněných dotazníků jsem získala data k osobní charakteristice jednotlivých policistů, která se dále vztahují k hlavnímu cíli výzkumu.

#### Složení výzkumného souboru dle pohlaví respondentů

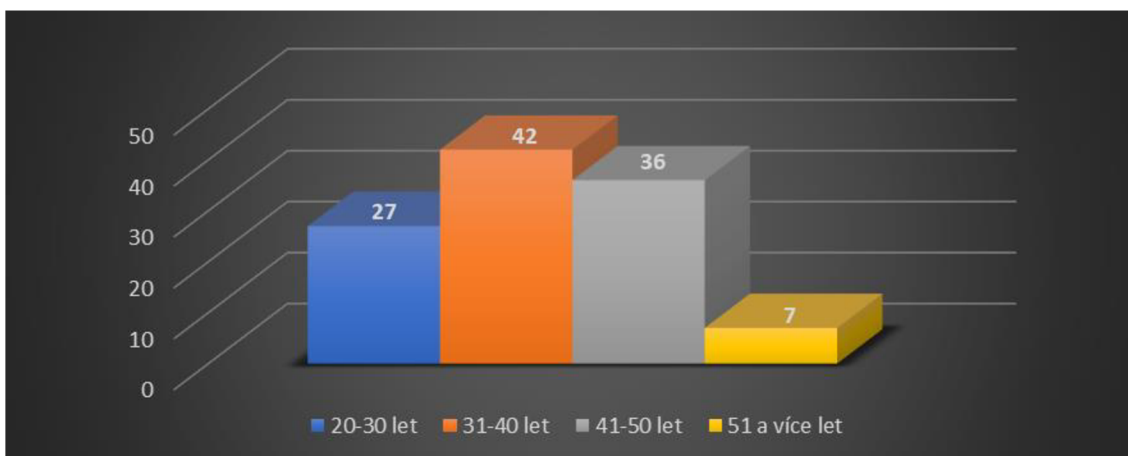
Anonymní dotazníky vyplnilo z celkového počtu 254 osob 99 policistů a 13 policistek. Celkový počet vyplněných dotazníků je tedy 112. Na základě získaných výsledků můžeme konstatovat, že na obvodních odděleních policie územního odboru Přerov a Prostějov pracují převážně muži, kteří tvořili 88 % respondentů, a zbývajících 12 % tvořily ženy respondentky (Obr. 1).



Obr. 1: Pohlaví respondentů výzkumu

#### Složení výzkumného souboru podle věku respondentů

Z analýzy uvedeného dotazníku jsem zjistila, že ve věku od 20 do 30 let bylo 27 policistů (24 %). Ve věku od 31 do 40 let vyplnilo dotazník 42 policistů (38 %), ve věku od 41 do 50 let 36 policistů (32 %). Ve věku 51 let a více se výzkumu zúčastnilo 7 policistů (6 %), viz Obr. 2.

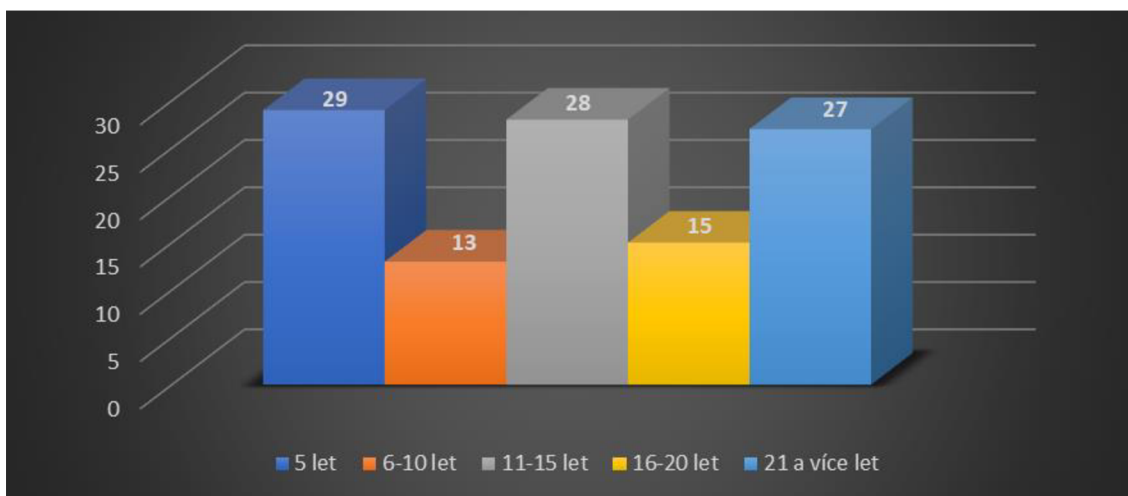


Obr. 2: Věk respondentů výzkumu

### Složení výzkumného souboru podle délky služebního poměru

U policistů jsem dále v dotazníku zjišťovala délku jejich služebního poměru. Kategorie byly stanoveny po pěti letech služebního poměru, tedy do pěti let, následovala kategorie šest až deset odsloužených let, deset až patnáct odsloužených let, patnáct až dvacet odsloužených let a následně policisté s více odslouženými lety.

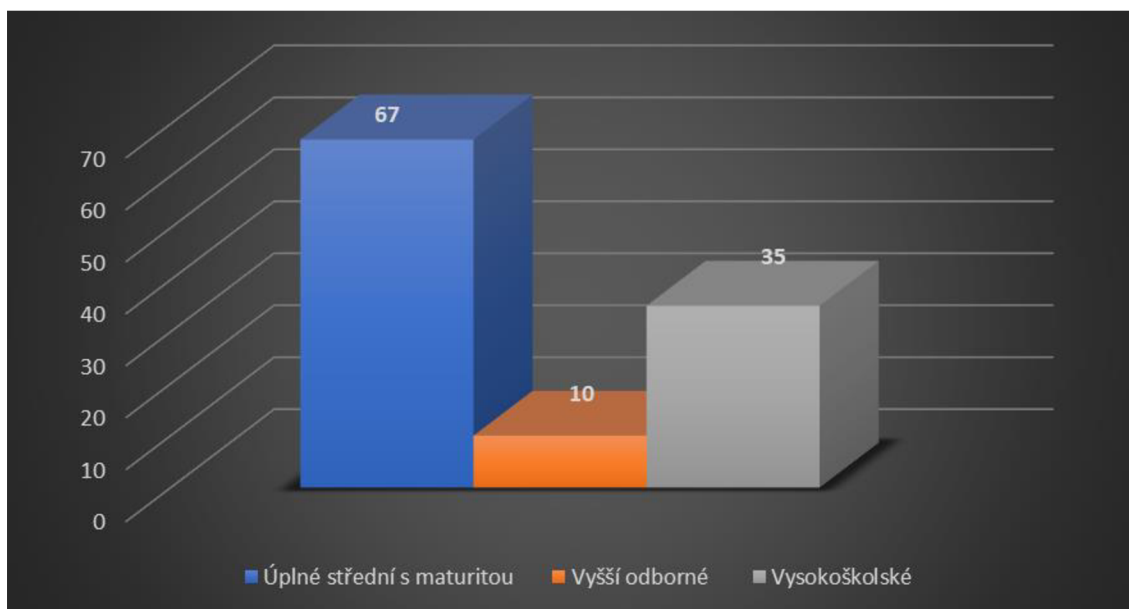
Vyhodnocením získaných dat jsem zjistila, že mezi policisty, kteří se účastnili výzkumu, je 29 policistů, kteří slouží do 5 let, což tvoří 26 % zkoumaného vzorku. V kategorii 6 až 10 let je 13 policistů (12 %), v kategorii 11 až 15 let je 28 policistů (25 %), v kategorii 16 až 20 let vyplnilo dotazník 15 policistů (13 %) a u věkové kategorie nad 21 let se jednalo o 27 policistů (24 %), viz Obr. 3.



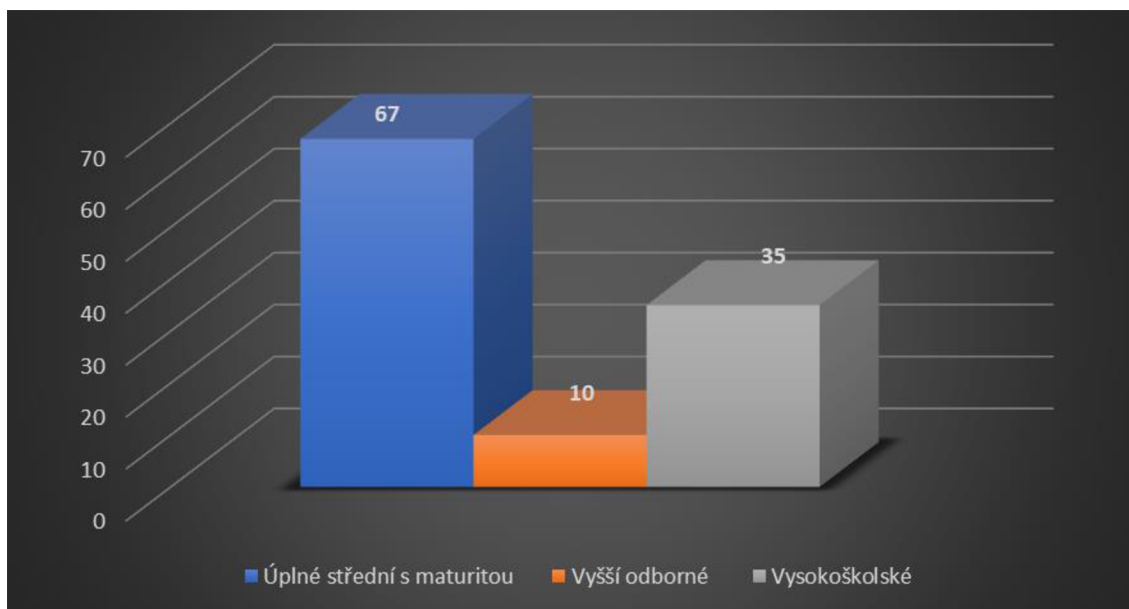
Obr. 3: Délka služebního poměru respondentů výzkumu

## Složení výzkumného souboru podle dosaženého vzdělání

Z vyhodnocení dotazníků vyplynulo, že nejvyšším dosaženým vzděláním u dotazovaných policistů je středoškolské, což uvedlo 67 policistů (60 %), z toho 56 mužů a 5 žen, 10 policistů (9 %), z toho 2 muži a 1 žena mají vyšší odborné vzdělání. 35 policistů (31 %) uvedlo vysokoškolské vzdělání (



Obr. 4).

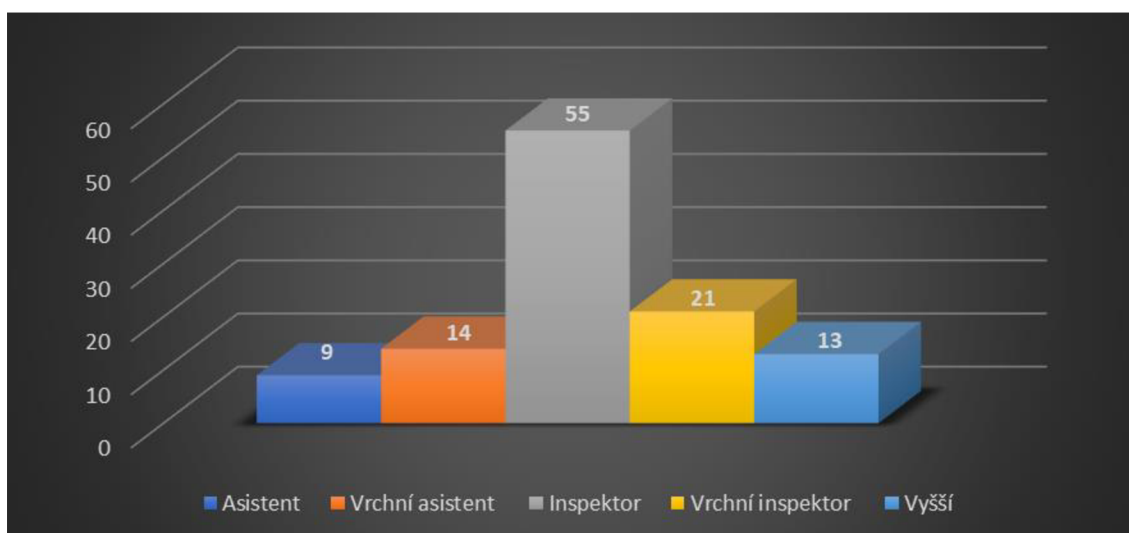


Obr. 4: Dosažené vzdělání respondentů výzkumu

## Složení výzkumného souboru podle služebního zařazení



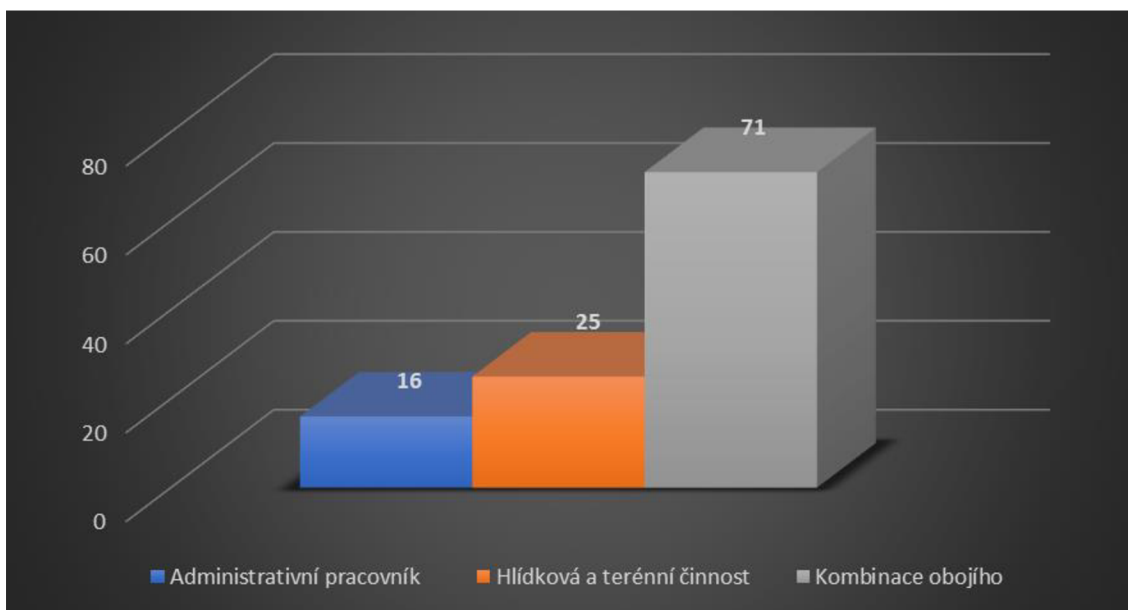
U policistů bylo dále zjišťováno, v jakém jsou služebním zařazení na obvodních odděleních. Nejvyšší počet policistů, celkem 55, je zařazeno ve funkci inspektor neboli praporčík (49 %). Druhou nejpočetněji zastoupenou skupinu tvoří funkce vrchní inspektor (nadpraporčík), a to 19 %. Celkový počet 14 policistů (13 %) označilo v dotazníku, že jsou služebně zařazeni na místě vrchního asistenta (podpraporčík). Předposlední zastoupenou skupinu v hodnosti vyšší uvedlo 13 policistů (12 %). Tuto možnost uváděli vedoucí pracovníci jednotlivých oddělení, jelikož vyšší hodností, než nadpraporčík disponují na obvodních odděleních pouze vedoucí a jejich zástupci. Nejméně zastoupení policisté byli v hodnosti asistent (nadstrážmistr), celkově tuto kategorii označilo 9 policistů (8 %). Hodnosti vrchní referent (strážmistr) či rotný nebyly v dotazníku uvedeny, jelikož v těchto hodnostech jsou policisté před základní odbornou přípravou, tedy ihned po přijetí k policii. Jednotlivé kategorie znázorňuje Obr. 5.



*Obr. 5: Služební zařazení respondentů výzkumu*

### **Složení výzkumného souboru dle vykonávané činnosti**

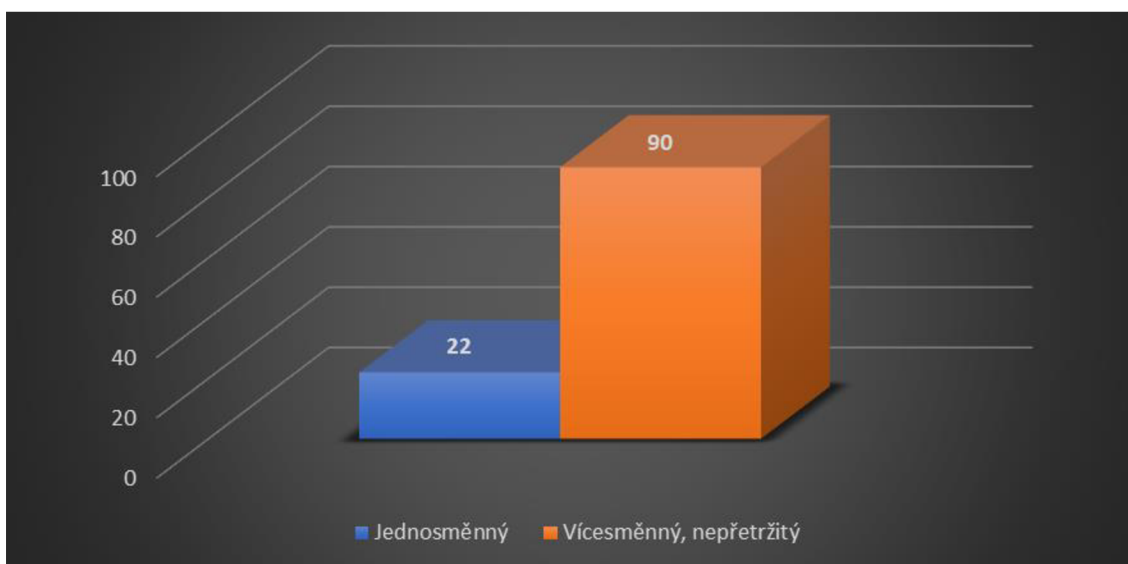
Další kategorií, která byla vyhodnocována v rámci výzkumného souboru, byl výkon činnosti policistů na obvodních odděleních. Zda se jedná převážně o administrativní či hlídkovou, terénní činnost nebo jejich kombinaci. Nejvyšší počet policistů, celkem 71 (63 %), z dotazovaných vykonává činnost jak hlídkovou, terénní tak administrativní. Druhou nejpočetněji zastoupenou skupinu tvoří činnost hlídková a terénní, tj. celkem 25 policistů (22 %). Z celkového počtu celkem 16 policistů (14 %) vykonává administrativní činnost. Jednotlivé kategorie znázorňuje Obr. 6.



Obr. 6: Výkon činnosti repondentů výzkumu

### Složení výzkumného souboru dle směnnosti služby

U policistů bylo dále zjišťováno, v jakém režimu na obvodních odděleních pracují. Nejvyšší počet policistů celkem 90 (80 %) pracuje ve směnném nepřetržitém provozu. Tedy ve dvanáctihodinových službách, denní a noční, popř. střídání osmihodinových směn, tedy ranní a odpolední. Druhá zastoupená skupina tedy 22 policistů (20 %) pracuje v jednosměnném provozu, tedy pouze na ranních službách trvajících v době od 7 hodin do 15 hodin. Jednotlivé kategorie znázorňuje Obr. 7.



Obr. 7: Směnný režim repondentů výzkumu

## 7.2 Dotazník MBI: Maslach Burnout Inventory

Ve druhé části byl zvolen dotazník MBI: Maslach Burnout Inventory, který v roce 1981 vytvořily Christina Maslach a Susan E. Jackson. Jedná se o nejznámější a nejpoužívanější dotazník ke zjišťování syndromu vyhoření. V daném dotazníku se zjišťují tři faktory, a to emocionální vyčerpání, ztráta úcty k jiným lidem a snížení výkonnosti. Jednotlivé faktory od sebe nejsou nijak odlišeny. Dotazník obsahuje celkově 22 otázek, přičemž devět z nich je zaměřeno na první faktor, pět na druhý a zbývající počet otázek je zaměřen na faktor třetí. V dotazníku je sedmibodová škála subjektivního hodnocení pocitů, tedy zda se u člověka vyskytují a v jaké míře (1 – vůbec, 7 – velmi silně). Jedná se o jednodušší dotazník a jeho vyplnění nezabere víc než 30 minut.

EE – emotional exhaustion (emocionální vyčerpání) – jedná se o takový stav, ve kterém se člověk cítí naprosto vyčerpán, nemá chuť žít, jakkoli si vůbec užívat život, trpí nezájmem o jakoukoli činnost, je vyčerpaný. Tato složka je nejsměrodatnějším ukazatelem přítomnosti vyhoření.

DP – depersonalizace (ztráta úcty k druhým lidem) – tato oblast vyčerpání se týká osob, které mají velkou potřebu kladné odezvy od lidí, kterým se věnují (např. pečovatelská služba, osobní asistent, učitelství). Velmi často očekávají kladné reakce od svého okolí, a pokud nepřichází nebo jsou nedostatečné, nastává depersonalizace, která se projeví zahořklostí, k lidem jsou cyničtí, ztrácí k nim úctu. V tom horším případě se k nim mohou chovat jako k neživým předmětům.

PA – personal accomplishment (snížení výkonnosti) – projevuje se zvláště u lidí, kteří mají nízkou míru sebecenění, sebehodnocení, sebedůvěry. To, že o sobě nemají tak dobré mínění, způsobí menší toleranci ke zvládnání stresu, konfliktů a dalších složitých situací (Křivohlavý, 1998).

### Vyhodnocení dotazníku

Vyhodnocuje se každá ze tří uvedených oblastí zvlášť, nezjišťuje se celkové skóre. V každé škále se měří úroveň ve třech stupních, a to nízký, mírný a vysoký. Pro emocionální vyčerpání a depersonalizaci korespondují vysoké hodnoty s vysokým stupněm vyhoření, naopak u osobního uspokojení odpovídají vysoké hodnoty s nízkým stupněm vyhoření. Vyhodnocení spočívá v součtu všech hodnot v jednotlivých oblastech.

Vyhodnocení spočívá v součtu všech bodových hodnocení v jednotlivých subškálách.

#### **Stupeň emocionálního vyčerpání EE:**

- při dosažení hodnot v rozmezí 0–16 je hodnota vyhoření označována jako NÍZKÁ,
- pokud se hodnoty v dotazníku po sečtení pohybují mezi 17–26, jedná se o MÍRNÝ stupeň,
- za vyhoření se považují hodnoty, které dosáhly 27 a více = VYSOKÝ stupeň.

#### **Stupeň depersonalizace DP:**

- při dosažení hodnot v rozmezí 0–6 je hodnota vyhoření označována jako NÍZKÁ,
- pokud se hodnoty v dotazníku po sečtení pohybují mezi 7–12, jedná se o MÍRNÝ stupeň,
- za vyhoření se považují hodnoty, které dosáhly 13 a více = VYSOKÝ stupeň.

#### **Stupeň osobního uspokojení PA**

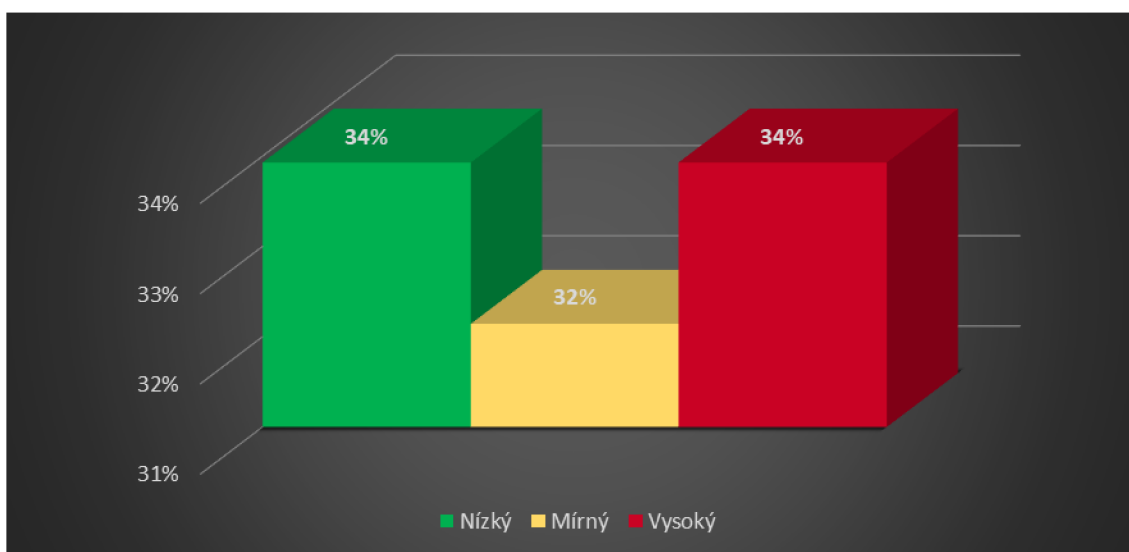
- při dosažení hodnot 39 je hodnota vyhoření označována jako NÍZKÁ, což v této kategorii značí nepřítomnost příznaků vyhoření,
- pokud se hodnoty v dotazníku po sečtení pohybují mezi 38–32, jedná se o MÍRNÝ stupeň,
- u této kategorie se za vyhoření považují hodnoty, které dosáhly méně než 31 = NÍZKÝ stupeň = vyhoření (Honzák, 2015).

### **Vyhodnocení dotazníku MBI ÚO Přerov a ÚO Prostějov**

*Tab. 1: Celkové výsledky dotazníku*

<b>Vyhodnocení ÚO Přerov a ÚO Prostějov – počet osob</b>			
	Nízký	Mírný	Vysoký
Stupeň emocionálního vyčerpání (EE)	38	36	38
Stupeň depersonalizace (DP)	1	3	108
Stupeň osobního uspokojení (PA)	57	36	19

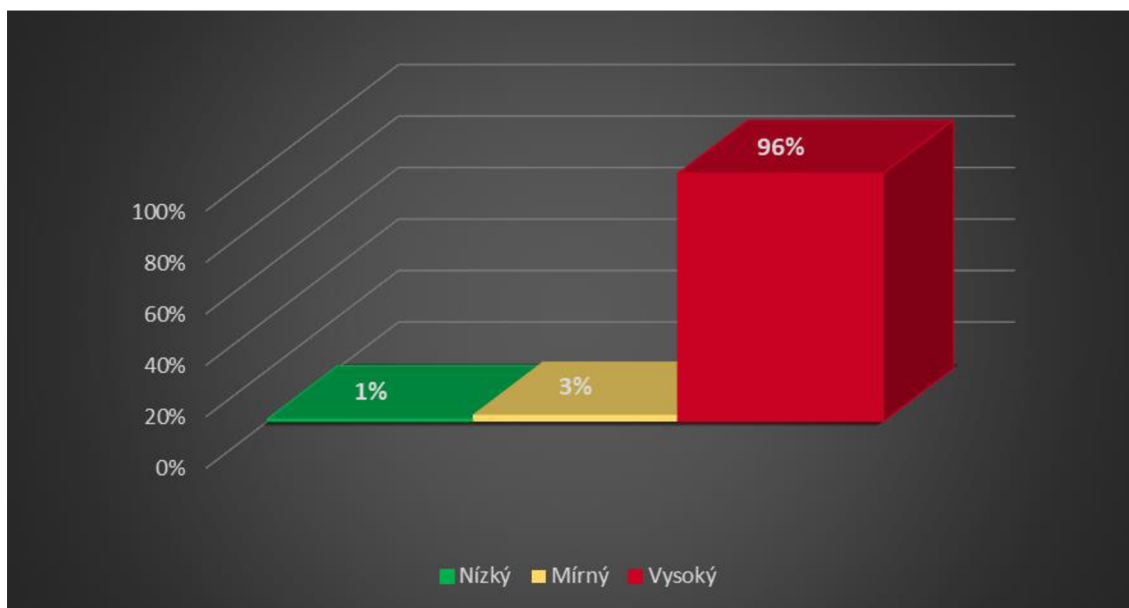
## Stupeň emocionálního vyčerpání (EE) ÚO Přerov a ÚO Prostějov



Obr. 8: Stupeň emocionálního vyčerpání (EE) ÚO Přerov a ÚO Prostějov

Z přiložené výchozí tabulky (Tab. 1) a grafu výsledků stupně emocionálního vyčerpání ÚO Přerov a ÚO Prostějov (Obr. 8) můžeme vidět, že celkem 38 policistů (34 %) pociťuje nízký stupeň emocionálního vyčerpání. Nejméně z policistů, a to 36 (32 %), se nachází v mírném stupni a zbývajících 38 policistů (34 %) pociťuje vysoký stupeň emocionálního vyčerpání, což již podle výsledků dotazníků značí vyhoření. Přičemž z předchozích teoretických poznatků jsme se dověděli, že tato složka dotazníku značí nejvíce přítomnost syndromu vyhoření. Z výsledků prezentovaných v grafu na Obr. 8 vyplývá, že třetina policistů trpí určitou formou vyhoření, přičemž se u nich mohou objevovat příznaky nezájmu o jakoukoliv činnost či vyčerpání.

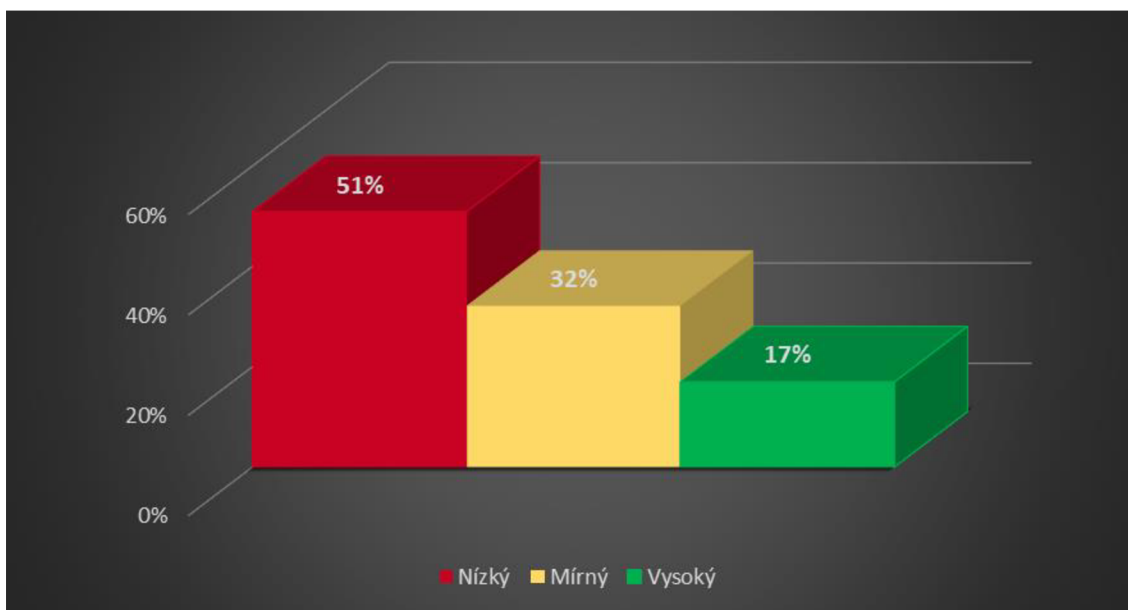
## Stupeň depersonalizace (DP) ÚO Přerov a ÚO Prostějov



*Obr. 9: Stupeň depersonalizace (DP) ÚO Přerov a ÚO Prostějov*

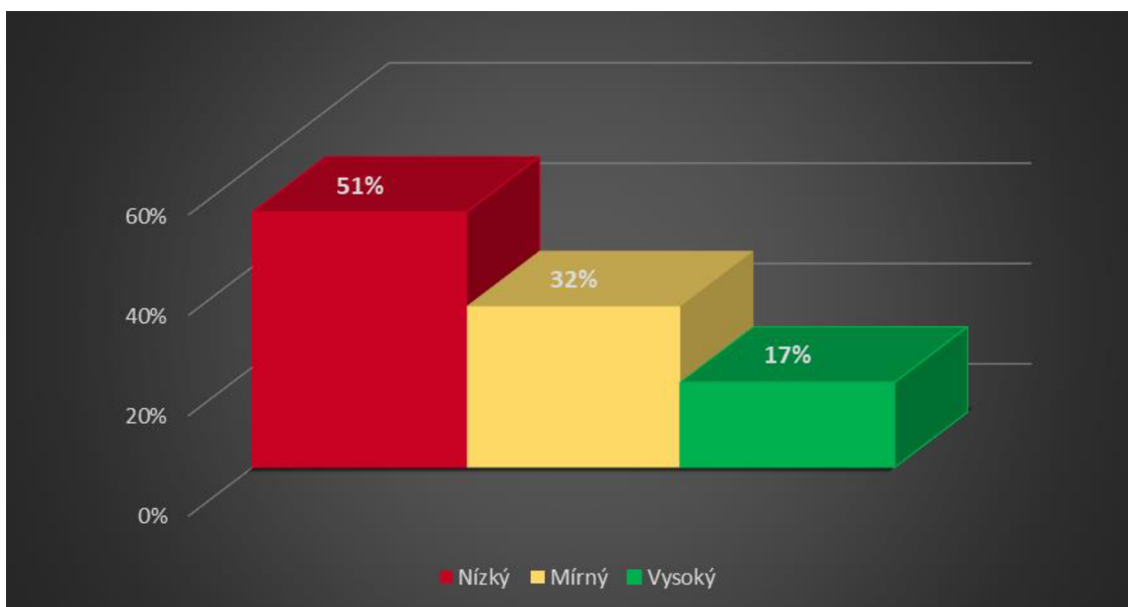
Z uvedené tabulky (Tab. 1) a grafu (Obr. 9) výsledků stupně depersonalizace ÚO Přerov a ÚO Prostějov můžeme jasně vidět vysokou míru odpovědí 108 policistů (96 %), kteří pociťují vysoký stupeň depersonalizace. Větší vyčerpanost může vést právě k depersonalizaci, což může mít za následek nezáměr o druhé lidi a touhu po sociální samotě (Křivohlavý, 1998). V mírném stupni se nachází pouze 3 odpovídající policisté (3 %) a v jednom případě (1 %) se nachází v nízkém stupni. Tedy pouze jediný odpovídající policista se cítí uspokojení ve své profesi. Dle již zmíněných teoretických poznatků, vysoké procento znamená, že policisté nemají příliš kladnou odezvu od lidí, což může způsobovat náladovost v zaměstnání. Nezáměr o problémy druhých, ztrátu smyslu pomáhání druhým lidem apod.

#### **Stupeň osobního uspokojení (PA) ÚO Přerov a ÚO Prostějov**



Obr. 10: Stupeň osobního uspokojení (PA) ÚO Přerov a ÚO Prostějov

Z příložené tabulky (Tab. 1) a grafu výsledků stupně osobního uspokojení ÚO Přerov a ÚO Prostějov (



Obr. 10) můžeme vidět, že celkem 57 policistů (51 %) pociťuje nízký stupeň, což znamená nižší toleranci ke stresu, zvládání složitých situací. Nízkou hladinu sebehodnocení a sebedůvěry. Dalších 36 odpovídajících policistů (32 %) cítí mírné uspokojení v pracovní oblasti a 19 policistů (17 %) se nachází ve vysokém stupni, což v této složce, která je jako jediná laděná pozitivně, znamená, že jsou respondenti v zaměstnání spokojení, mají dobré sebehodnocení i sebedůvěru. Tím také lepší základ pro zvládání zátěžových a stresových situací. Tato složka také poukazuje na sníženou efektivitu práce. Pokud dvě předchozí

hodnocené kategorie demonstrovaly vyhoření, tato nemůže značit vysoký pracovní výkon, poněvadž vysoká emocionální vyčerpanost a nezájem o práci znemožní dosažení klasického výkonu ve službě.



## Diskuse

Jak již bylo uvedeno, hlavním cílem výzkumné části bakalářské práce bylo zjistit, zda se syndrom vyhoření vyskytuje u policistů pracujících na obvodních odděleních Územního odboru Přerov a Územního odboru Prostějov Krajského ředitelství policie Olomouckého kraje.

Samotný výzkum byl proveden na výše zmíněných obvodních odděleních z důvodu, že jsem na jednom z nich v Územním odboru Přerov v minulosti sloužila. Územní odbor Prostějov byl vybrán, jelikož sousedí s Územním odborem Přerov, jsou si podobné rozlohou, počtem obvodních oddělení i počtem policistů. K výzkumu byla použita výzkumná metoda dotazníkového šetření. Byla zvolena papírová forma dotazníku, a ne podoba elektronická, poněvadž z vlastní zkušenosti vím, že byli policisté vždy ochotnější vypsát dotazník ručně než na počítači. S dotazníky či jejich vyplňováním nebyl žádný problém, žádný nemusel být vyřazen.

První část dotazníku tvořily otázky týkající se informací o respondentech. Z celkového počtu 254, vyplnilo dotazník 112 policistů, a z toho se jednalo v 88 procentech převážně o muže. Tato skutečnost se dala předpokládat, vzhledem k tomu, že na obvodních odděleních pracují ve většině případů muži.

Nejvíce policistů, kteří se účastnili výzkumu, bylo ve věku od 31 do 40 let. Druhou nejvíce zastoupenou skupinou byli policisté ve věku od 41 do 50 let, dále policisté ve věku od 20 do 30 let. A nejméně bylo policistů starších než 50 let. První tři kategorie byly i celkem rovnoměrně zastoupeny.

Respondenti byli dále dotazováni na délku služebního poměru, kde byli opět téměř rovnoměrně zastoupené kategorie policistů sloužících do 5 let, dále policisté ve služebním poměru od 11 do 15 let a ti, kteří mají odsloužených více než 21 let.

Co se týče dosaženého vzdělání, má většina dotazovaných úplné středoškolské vzdělání s maturitou, dále vysokoškolské vzdělání a nejméně zastoupenou kategorií je vyšší odborné vzdělání.

Dotazovaní policisté jsou na obvodních odděleních nejvíce zařazeni v tarifní třídě č. 5 s hodnotou inspektor neboli praporčík. Tito policisté mají kromě základních úkolů kompetence také pro trestní řízení, kromě hlídkové služby vykonávají i spisovou službu. Mají tudíž vzdělání i kvalifikaci pro komplexní plnění policejní činnosti na obvodním oddělení.

Zbývající třídy jsou dle předloženého grafu zastoupeny méně. S vyšší hodnotí narůstá zodpovědnost a náplň služební činnosti je širší, což může být považováno za jeden ze stresujících faktorů. Do dotazníku nebyly zařazeny hodnoty rotný a strážmistr, neboť jak bylo uvedeno v kapitole č. 3 jsou to hodnoty, se kterými se na obvodním oddělení buď nesetkáme nebo jsou to policisté nově přijatí a bez základní odborné přípravy.

Výše uvedenou kategorii potvrzuje také výslednost dalšího grafu, který zobrazuje činnost policistů na obvodním oddělení. Značí, že náplň práce 71 dotazovaných policistů tvoří hlídková, terénní ale i administrativní činnost. Jedná se tedy opět o policisty, kteří jsou schopní a kompetentní jak úkonům přestupkového, tak trestního řízení a kteří mají komplexní náplň činnosti, což sebou přináší opět větší zodpovědnost a vyšší náročnost.

Většina dotazovaných policistů pracuje ve vícesměnném, nepřetržitém provozu, než v jednosměnném, ranním, trvajícím většinou osm hodin, což znamená, že policisté pracují jak přes den, tak i v noci. Tyto služby můžeme řadit spíše k těm více zátěžovým, než s pravidelným režimem.

Druhou část dotazníkového šetření tvořil dotazník MBI: Maslach Burnout Inventory zaměřený již na zjištění výskytu syndromu vyhoření u dotazovaných respondentů. Z kategorie emocionálního vyčerpání, která nejvíce značí přítomnost vyhoření, vyplynulo, že třetina dotazovaných trpí nějakou formou vyhoření, mohou se u nich projevit příznaky vyčerpání, nervozity, nezájmu o práci i o jakoukoliv jinou činnost.

Ze získaných výsledků je více než patrné, že se policisté pracující na zmíněných obvodních odděleních se syndromem vyhoření potýkají ve větší míře.

Pro relevantnější výsledky by bylo nutné provést rozsáhlejší výzkum, který by obsáhl všechna obvodní oddělení policie Olomouckého kraje, aby bylo patrné, zda jsou syndromem vyhoření zasaženy pouze zmíněné dva územní odbory, nebo zasahuje i na zbývající obvodní oddělení Olomouckého kraje.

Výsledky výzkumné části bakalářské práce považuji za alarmující, a měla by jim být věnována náležitá pozornost. Jelikož není syndrom vyhoření považován za nemoc, bývá často ve společnosti přehlížen jako problém, je snaha o něm vůbec nemluvit a předstírat, že něco takového neexistuje. Také u policie je syndrom vyhoření považován spíše za tabu a osobně jsem se nesetkala s tím, že by byl někde řešen nebo že by se jím někdo zabýval. Literatura k dané problematice zabývající se přímo policejní tematikou je spíše výjimkou a v případě dalšího hledání na intranetových stránkách policie je situace totožná.

Práce policisty je náročná ve všech směrech, proto prochází policisté výběrovým řízením, které by mělo zaručit jejich vyšší odolnost po zdravotní, psychické a fyzické stránce. Ve své práci se však policisté setkávají i s extrémně traumatizujícími událostmi, které se mohou negativně projevit na jejich psychice a může docházet ke změně jejich chování, např. agresivitě, nervozitě, podrážděnosti, únavě, chybovosti apod., což negativně ovlivňuje výkony jak ve službě, tak vztahy na pracovišti.

Dalšími příčinami vyhoření mohou být nedostatek času na úkoly, nadměrná administrativa, jednání a konflikty s agresivními občany, tlak a kontroly vedoucích pracovníků.

Bylo by dobré se v budoucnu zaměřit také na konkrétní příčiny, které u policistů Územního odboru Přerov a Územního odboru Prostějov způsobují vyhoření.

## Závěr

Předložená bakalářská práce byla zaměřena na zjištění, zda se syndrom vyhoření vyskytuje u příslušníků Policie České republiky vykonávajících službu na obvodních odděleních v Olomouckém kraji, konkrétně v Územním odboru Přerov a Územním odboru Prostějov.

Bakalářská práce je složena ze dvou částí, teoretické a empirické. Teoretická část je členěna do pěti kapitol.

Úvodní kapitola se věnuje zátěžovým situacím, které jsou součástí života každého člověka. Objevují se v různých intenzitách a každý se s nimi vyrovnává jinak. Jsou však lidé, kteří se díky své profesi se zátěžovými situacemi potkávají mnohem častěji než běžní občané. Mezi tyto profese se řadí také profese policisty, proto úvodní kapitola seznamuje s pojmy zátěžové situace a konkrétněji s termíny frustrace, deprivace, konflikt a stres. Popsali jsme, jaké jsou jejich příčiny, dělení, fáze.

Druhá kapitola definuje obecně syndrom vyhoření. Zabývá se otázkou, co je to vlastně burnout syndrom. Vysvětluje, jaké jsou jeho příčiny, fáze. Popisuje úroveň příznaků jak po stránce fyzické, psychické, tak na úrovni sociálních vztahů, ve kterých se člověk pohybuje každý den. V neposlední řadě jsou vyjmenovány profese, které jsou častěji v kontaktu s některým druhem zátěžových situací a jsou také blíže vzniku uvedeného syndromu.

Třetí kapitola seznamuje s organizační strukturou Policie České republiky jako bezpečnostním sborem, popisuje příslušníka policie a dále rozebírá pouze pořádkovou policii jako jednu ze složek celé organizace. Jelikož je bakalářská práce ve výzkumné části zaměřena na policisty z oddělení pořádkové policie Olomouckého kraje, je ve třetí části stručně popsáno Krajské ředitelství policie Olomouckého kraje a podstatnější část se zabývá náplní práce policistů na obvodních odděleních. V kapitole se také okrajově seznámíme s přijímacím řízením k policii.

Předposlední kapitola teoretické části bakalářské práce vysvětluje, v jakých situacích se policisté nejčastěji setkávají se stresem a zátěží. Uvádí druhy zátěže od lehčích forem po extrémní či traumatizující. Čtvrtá část je mimo jiné také zaměřena na obecné stresující faktory v zaměstnání. Policisté se často ocitají v situacích, které kladou zvýšené nároky na fyzickou i psychickou stránku jeho osobnosti. Právě proto v rámci přijímacího řízení absolvují kromě jiných složek také psychotesty. Avšak ani ty nemohou zaručit, že se pod tíhou stresových či zátěžových situací psychika policisty nemůže podlomit.

Poslední kapitola teoretické části práce se zabývá prevencí syndromu vyhoření jak ze strany policisty samotného, tak také ze strany vedoucích pracovníků. Popisuje copingové strategie, seznamuje ale také s případnou intervencí v podobě anonymní linky pomoci v krizi, posttraumatické intervenční péče nebo využití policejního psychologa.

V empirické části práce byl realizován samotný výzkum vedoucí ke splnění cíle práce, a to zjistit, zda jsou policisté Územního odboru Přerov a Územního odboru Prostějov ohroženi syndromem vyhoření, či nikoliv. K provedení výzkumu byl využit dotazník MBI, tedy Maslach Burnout Inventory od autorek Christiny Maslach a Susan E. Jackson. Jedná se o nejběžněji užívaný dotazník ke zjišťování syndromu vyhoření. Dotazník byl rozdán v papírové formě policistům na všechna obvodní oddělení zmíněných dvou odborů. Výzkum probíhal bez závažnějších problémů. Navracené dotazníky měly vypovídající hodnotu, žádný nemusel být vyřazen. Získané výsledky byly zpracovány z větší části do grafů. Stanovený výzkum přinesl odpověď na cílovou otázku, a to, že policisté na obvodních odděleních Územního odboru Přerov a Územního odboru Prostějov jsou ve větší míře zasaženi příznaky syndromu vyhoření. Znamená to, že tito policisté jsou více ohroženi zátěžovými situacemi, se kterými se setkávají v rámci výkonu služby, může jim činit větší problémy se s takovými situacemi vyrovnávat, jsou ohroženi symptomy syndromu vyhoření, což se může projevit negativně jak na jejich psychické stránce, tak fyzické.

Předložená bakalářská práce by měla hlavně sloužit jako informativní zdroj vedení KŘP Olomouckého kraje a také všem vedoucím pracovníkům každého dotčeného obvodního oddělení policie, na kterém se policisté zúčastnili vyplnění dotazníků. Ze získaných výsledků lze konstatovat, že policisté na obvodních odděleních Územního odboru Přerov a Územního odboru Prostějov jsou velkou měrou ohroženi syndromem vyhoření, přičemž by bylo nutno projevit podporu ze strany zaměstnavatele, neboť právě role zaměstnavatele je při zvládnutí i předcházení syndromu vyhoření nezastupitelná. Vedoucí pracovníci mohou policistům poskytnout jak přímou pomoc, tak přijmout určitá preventivní opatření, což může kromě jiného spočívat také ve vzdělání policistů v oblasti syndromu vyhoření formou školení. Policisté by byli seznámeni s možností vzniku syndromu vyhoření, naučili by se, jakým způsobem mu předcházet, jaké činit kroky k větší odolnosti, či co dělat, pokud by již byl policista syndromem vyhoření postižen. Pozornost nadřízených by se měla zaměřit dále na zkvalitnění pracovních podmínek a pracovního vybavení policistů, jako například vybavení a vzhled pracoviště, kvalitní pracovní pomůcky, zjednodušení administrativy, pochopení,

podpora ze strany nadřízených apod., čímž také pozitivně ovlivní jejich schopnost být odolnější ke zvládnání zátěžových situací a případnému vzniku syndromu vyhoření.

Výsledky výzkumu bakalářské práce by dále mohly podnítit manažery zamyslet se nad možným vznikem literatury v oblasti syndromu vyhoření zaměřené přímo na profesi policisty. Jedná se totiž jako u jiných pomáhajících pracovníků o specifické zaměstnání.

## Seznam použité literatury

BEDRNOVÁ, Eva, Emilie FRANKOVÁ, Eva JAROŠOVÁ, Daniela PAUKNEROVÁ a Vladimír PROVAZNÍK, 1999. *Duševní hygiena a sebeřízení pro vysokoškoláky a mladé manažery*. Praha: Fortuna. ISBN 80-7168-681-6.

ČAKRT, Michal, 2000. *Konflikty v řízení a řízení konfliktů*. Praha: Management Press. ISBN 80-85943-81-6.

ČESKÁ REPUBLIKA, 2003. O služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. In: *Sbírka zákonů*. Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra, ročník 2003, Částka 121, číslo 361.

ČESKÁ REPUBLIKA, 2008. Zákon o Policii České republiky. In: *Sbírka zákonů*. Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra, ročník 2008, Částka 91, číslo 273.

ČESKÁ REPUBLIKA. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 180/2012 ze dne 28. listopadu o plnění základních úkolů služby pořádkové policie, č. j. PPR-10690-26/ČJ-2012-990420.

ČESKÁ REPUBLIKA. Nařízení vlády č. 104/2005 Sb. ze dne 3. listopadu 2004 kterým se stanoví katalog činností v bezpečnostních sborech.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila, 1995. *Policejní psychologie: Základy praktické psychologie pro policisty, strážníky, justiční stráž a pracovníky soukromých bezpečnostních služeb*. Praha: Support.

HAWKINS, Peter a Robin SHOHET, 2004. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-715-9.

HENNIG, Claudius a Gustav KELLER, 1996. *Antistresový program pro učitele: Projevy, příčiny a způsoby překonání stresu z povolání*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-093-6.

HOLEČEK, Václav, Jana MIŇHOVÁ a Pavel PRUNNER, 2007. *Psychologie pro právníky*. 2., rozš. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk. ISBN 978-80-7380-065-9.

IRMIŠ, Felix, 1996. *Nauč se zvládat stres: Naše zdraví, spokojenost a úspěšnost závisí na tom, jak se vyrovnáváme s běžnou nebo i závažnou psychickou zátěží*. Praha: Alternativa. ISBN 80-85993-02-3.

JEKLOVÁ, Marta a Eva REITMAYEROVÁ, 2006. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. ISBN 80-86991-74-1.

KEBZA, Vladimír a Iva ŠOLCOVÁ, 2003. *Syndrom vyhoření*. 2., rozš. a dopl. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav. ISBN 80-7071-231-7.

KOMÁRKOVÁ, Růžena, Ivan SLAMĚNÍK a Jozef VÝROST, 2001. *Aplikovaná sociální psychologie III.: Sociálněpsychologický výcvik*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0180-4.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 1994. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Avicenum. ISBN 80-7169-121-6.

- KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2001. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-551-2.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2012. *Hořet, ale nevyhořet*. 2., přeprac. vyd. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství. ISBN 978-80-7195-573-3.
- LANGMEIER, Josef a Zdeněk MATĚJČEK, 1974. *Psychická deprivace v dětství*. 3., dopl. vyd. Praha: Avicenum. ISBN 08-049-74.
- MEDLÍKOVÁ, Olga, 2007. *Jak řešit konflikty s podřízenými*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1732-6.
- MICHALÍK, David, ed., 2009. *Psychologie v bezpečnostních sborech*. Praha: Oddělení psychologie OPe MV ČR & Nakladatelství THEMIS. ISBN 978-80-7312-060-3.
- MÍČEK, Libor, 1984. *Duševní hygiena*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství. ISBN 14-400-84.
- MORAVCOVÁ, Klára, 2013. *Prevence syndromu vyhoření a stress management: Krok k pochopení – další vzdělávání pracovníků v sociálních službách, reg. č.: CZ.1.07/3.2.13/03.0029*. 2., rozš. a upr. vyd. Benepal.
- NAKONEČNÝ, Milan, 1997. *Encyklopedie obecné psychologie*. 2., přeprac. vyd. Praha: Academia. ISBN 80-200-0625-7.
- PEŠEK, Roman a Ján PRAŠKO, 2016. *Syndrom vyhoření - jak se prací a pomáháním druhým nezničit*. Praha: Pasparta Publishing. ISBN 978-80-88163-00-8.
- PRIEB, Mirriam, 2015. *Jak zvládnout syndrom vyhoření: Najděte cestu zpátky k sobě*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5394-2.
- Policie České republiky, © 2021. *Policie České republiky* [online]. Praha, b.r. [cit. 2022-02-15]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/o-nas-policie-ceske-republiky-policie-ceske-republiky.aspx>
- Pořádková policie, © 2021 Policie ČR. *Policie České republiky* [online]. Praha [cit. 2022-02-15]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/poradkova-policie.aspx>
- POSCHKAMP, Thomas, 2013. *Vyhoření: Rozpoznání, léčba, prevence*. 2013. Brno: Albatros. ISBN 978-80-266-0161-6.
- Přidej se k nám!, © 2021 Policie ČR. *Policie České republiky* [online]. Praha [cit. 2022-02-15]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/pridej-se-k-nam.aspx>
- Sewell, J.D., Territo, L.: *Stress Management in Law Enforcement*. Durham, N.C., Caroline. Academic Press 1999.
- SCHMIDBAUER, Wolfgang, 2008. *Syndrom pomocníka*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-369-7.
- URBANOVSÁ, Eva, 2010. *Škola, stres a adolescenti*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-2561-0.



Územní odbor Prostějov, © 2022. *Policie České republiky* [online]. [cit. 2022-12-01]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/uzemni-odbor-prostejov.aspx>

Územní odbor Přerov, © 2022. *Policie České republiky* [online]. [cit. 2022-12-01]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/uzemni-odbor-prerov.aspx>

VESELÁ, Jana a Petra KANIOKOVÁ VESELÁ, 2011. *Sociologické aspekty managementu*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2792-9.

VYMĚTAL, Štěpán, Vladimír VOSKA, Ondřej TOMAN, Jana JUNGWIRTOVÁ a Karel URBAN, 2010. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra. ISBN 978-80-7312-065-8.

VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK, 2001. *Aplikovaná sociální psychologie II*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0042-5.

VOKUŠ, Jiří, 2010. *Policie České republiky: Pomáhat a chránit*. 2. vyd. Praha: Policejní prezidium České republiky. ISBN 978-80-254-7700-7.

## Seznam zkratk

ČR	Česká republika
PČR	Policie České republiky
OOP	Obvodní oddělení policie
ÚO	Územní odbor
Sb.	Sbírka zákonů
MV	Ministerstvo vnitra
PIP	Posttraumatická intervenční péče
ZP PP	Závazný pokyn policejního prezidenta
KŘP	Krajské ředitelství policie
ZOP	Základní odborná příprava
MBI	Maslach Burnout Inventory

## Seznam obrázků a tabulek

Obr. 1: Pohlaví respondentů výzkumu .....	47
Obr. 2: Věk respondentů výzkumu.....	48
Obr. 3: Délka služebního poměru respondentů výzkumu .....	48
Obr. 4: Dosažené vzdělání respondentů výzkumu .....	49
Obr. 5: Služební zařazení respondentů výzkumu .....	50
Obr. 6: Výkon činnosti respondentů výzkumu .....	50
Obr. 7: Směnný režim respondentů výzkumu .....	51
Obr. 8: Stupeň emocionálního vyčerpání (EE) ÚO Přerov a ÚO Prostějov.....	53
Obr. 9: Stupeň depersonalizace (DP) ÚO Přerov a ÚO Prostějov .....	54
Obr. 10: Stupeň osobního uspokojení (PA) ÚO Přerov a ÚO Prostějov.....	55
Tab. 1: Celkové výsledky dotazníku .....	53

## Přílohy

### Příloha č. 1.: Dotazník míry vyčerpání MBI

Vážené kolegyně, vážení kolegové,

touto cestou bych Vás ráda požádala o vyplnění krátkého dotazníku k mé bakalářské práci na téma Syndrom vyhoření u příslušníků Policie České republiky. Data získaná z uvedeného dotazníku budou využita v praktické části bakalářské práce.

Dotazník je zcela anonymní. Z uvedeného v začátku vždy zakřížkujte jednu z možností a v další části vyberte podle síly pocitů příslušné číslo podle níže uvedeného klíče.

Předem děkuji za čas a ochotu, kterou věnujete vyplnění dotazníku.

nprap. Pavlína Poloková, DiS.  
studentka Pedagogické fakulty  
Univerzity Palackého v Olomouci  
Ústav pedagogiky a sociálních studií

<b>1. Pohlaví:</b>	muž <input type="checkbox"/>	<b>2. Věk:</b>	20 až 30 let <input type="checkbox"/>	41 až 50 let <input type="checkbox"/>
	žena <input type="checkbox"/>		31 až 40 let <input type="checkbox"/>	51 a více let <input type="checkbox"/>
<b>3. Délka služebního poměru:</b>	5 let <input type="checkbox"/>	16 až 20 let <input type="checkbox"/>		
	6 až 10 let <input type="checkbox"/>	21 a více let <input type="checkbox"/>		
	11 až 15 let <input type="checkbox"/>			
<b>4. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:</b>	Úplně střední s maturitou <input type="checkbox"/>	Vysokoškolské <input type="checkbox"/>		
	Vyšší odborné <input type="checkbox"/>			
<b>5. Služebně jste zařazen jako:</b>	Asistent <input type="checkbox"/>	Vrchní inspektor <input type="checkbox"/>		
	Vrchní asistent <input type="checkbox"/>	Vyšší <input type="checkbox"/>		
	Inspektor <input type="checkbox"/>			
<b>6. Pracujete jako:</b>	Administrativní pracovník <input type="checkbox"/>	Kombinace obojího <input type="checkbox"/>		
	Hlídková a terénní činnost <input type="checkbox"/>			
<b>7. Směnný režim:</b>	Jednosměnný <input type="checkbox"/>	Vicesměnný, nepřetržitý <input type="checkbox"/>		

## DOTAZNÍK SYNDROMU VYHOŘENÍ (MBI)

<b>MBI</b>	
V tomto dotazníku doplňte do vyznačených políček u každého tvrzení čísla, označující podle níže uvedeného klíče, sílu pocitů, které obvykle prožíváte.	
Síla pocitů:	Vůbec 0 ---- 1 ---- 2 ---- 3 ---- 4 ---- 5 ---- 6 ---- 7 Velmi silně

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