

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

MAGISTERSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2018 - 2020

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Daniel Hanzalík

**Syndrom vyhoření a jeho prevence u vybraných složek
IZS ČR**

Praha 2020

Vedoucí diplomové práce:

PhDr. Libor Zikeš, Ph.D., MBA

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

MASTER COMBINED (PART TIME) STUDIES

2018 - 2020

DIPLOMA THESIS

Daniel Hanzalík

**Burnout and its prevention in selected Integrated Rescue
System in the Czech Republic**

Prague 2020

The Diploma Thesis Work Supervisor:

PhDr. Libor Zikeš, Ph.D., MBA

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracoval samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpal, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne

Daniel Hanzalík

Poděkování

Tímto bych chtěl poděkovat PhDr. Liborovi Zikešovi, Ph.D., MBA za vedení diplomové práce a odborný dohled.

Anotace

Diplomová práce se zabývá problematikou syndromu vyhoření u vybraných členů IZS ČR. Teoretická část diplomové práce pojednává o příznacích, příčinách a fázích syndromu vyhoření v záchranné profesi. Blíže pak specifikuje preventivní činnost a psychohygienu sloužící k eliminaci tohoto fenoménu. Rozebírá zásahovou činnost a náročnost profese záchranáře včetně vlivu stresu a jeho důsledku. Praktická část je zaměřena na diagnostikování a stanovení míry výskytu syndromu vyhoření u vybraných členů Hasičského záchranného sboru ČR, Policie ČR a Zdravotnické záchranné služby, které je ověřeno kvantitativní metodou formou dotazníkového šetření. V závěru této diplomové práce jsou zodpovězeny stanovené hypotézy, doplněné o návrhová opatření, která napomohou k zefektivnění a následné prevenci zkoumané oblasti.

Klíčová slova

Fáze syndromu vyhoření, Hasičský záchranný sbor, Integrovaný záchranný systém, Policie České republiky, preventivní činnost, příčiny syndromu vyhoření, stres, syndrom vyhoření, zásahová činnost, Zdravotnická záchranná služba.

Annotation

The aim of the diploma thesis is to assess and analyze the issue of the burnout syndrome in selected group of members of the Emergency service in the Czech Republic. The theoretical part of the thesis describes symptoms, causes and phases of the burnout syndrome experienced by the professional rescuers. Furthermore, it specifies preventive actions and psychohygiene to eliminate this phenomenon. It also analyzes the intervention activity and the difficulties of the paramedic profession, including the effect of stress and its consequences. The practical part of the thesis focuses on the diagnostics and assessment of the prevalence of burnout syndrome in the selected group of members of the Fire Rescue Service of the Czech Republic, the Police of the Czech Republic and the Emergency Medical Service. The practical part is verified by a quantitative method in the form of a questionnaire survey. In the conclusion of this thesis, the presented hypotheses are answered, complemented by propositions on how to make the research of this topic more effective and offering subsequent prevention methods.

Keywords

Burnout syndrome phases, Fire Rescue Service, Integrated Rescue System, Police of the Czech Republic, preventive activities, causes of burnout syndrome, stress, burnout syndrome, intervention activities, Emergency medical service.

OBSAH

ÚVOD.....	9
TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM ČESKÉ REPUBLIKY	11
1.1 Vymezení základních pojmů	14
1.2 Legislativa.....	15
1.3 Historický vývoj	18
1.4 Základní složky IZS.....	20
1.4.1 Hasičský záchranný sbor České republiky	20
1.4.2 Jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje	22
1.4.3 Policie České republiky	24
1.4.4 Zdravotnická záchranná služba.....	26
2 ZÁSAHOVÁ ČINNOST A NÁROČNOST PROFESE ZÁCHRANÁŘE	28
2.1 Zvláštní a mimořádné události.....	28
2.2 Plnění náročných úkolů vyplývajících z profese záchranáře.....	31
2.3 Zátěžové situace.....	32
3 STRES A JEHO DŮSLEDKY	35
3.1 Pojem stres.....	35
3.2 Příčiny a projevy stresu.....	35
3.3 Techniky zvládnání stresu	38
3.4 Důsledky zátěžových situací a stresu.....	39
4 SYNDROM VYHOŘENÍ V ZÁCHRANÁŘSKÉ PROFESI.....	43
4.1 Definování syndromu vyhoření	43
4.2 Přehled profesí s rizikem tohoto fenoménu	44
4.3 Příznaky u záchranářů.....	45
4.4 Příčiny vzniku	49
4.5 Fáze syndromu vyhoření.....	52
5 PREVENCE A PŘEDCHÁZENÍ SYNDROMU VYHOŘENÍ U ZÁCHRANÁŘSKÝCH PROFESÍ.....	56
5.1 Preventivní činnost	57
5.2 Psychohygiena	60

PRAKTICKÁ ČÁST	65
6 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ	65
6.1 Předmět výzkumu	65
6.2 Cíl výzkumného šetření	65
6.3 Metody a zdůvodnění výzkumného šetření	66
6.4 Shrnutí a zpracování údajů	69
6.5 Výsledky výzkumu	70
6.6 Vyhodnocení výzkumného šetření.....	76
6.7 Závěr praktické části	80
7 NÁVRHOVÁ ČÁST	82
8 ZÁVĚR A DOPORUČENÍ	86
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	88
SEZNAM ZKRATEK	92
SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ	93
SEZNAM PŘÍLOH.....	94

ÚVOD

V dnešní době 21. století syndromem vyhoření neboli tzv. burnout syndromem trpí stále více lidí. Tento syndrom postihuje nejvíce ty zaměstnanecké profese, jež jsou v každodenním kontaktu s lidmi, neboť z dlouhodobého hlediska pracují pod neustálým stresem, tlakem, napětím, nejistotou a myslí více na druhé než na sebe. U této skupiny osob je zaměstnání nejdůležitější součástí života.

Téma syndrom vyhoření a jeho příčiny mě zaujalo na přednáškách Psychologie dospělých již v prvním semestru magisterského studia na Univerzitě Jana Amose Komenského Praha. Výklad ze strany vyučujícího mě upoutal natolik, že jsem začal blíže studovat literaturu a odborné články s touto problematikou. Na základě studia a pracovního zařazení jsem se rozhodl vypracovat diplomovou práci na toto téma.

Pro svoji diplomovou práci jsem zvolil téma Syndrom vyhoření a jeho prevence u vybraných složek integrovaného záchranného systému České republiky, jelikož pracuji již třetí rok u bezpečnostního sboru Policie ČR. Se složkami integrovaného záchranného systému přicházím do kontaktu při každodenní pracovní činnosti. Z tohoto důvodu mě zajímá, zda se i tato určitá skupina zaměstnanců setkává nebo pociťuje stav označující syndrom vyhoření.

Profese hasiče, policisty anebo zdravotnického záchranáře je velmi náročným posláním. Pro mnoho lidí je velmi těžko pochopitelné, co toto zaměstnání obnáší, co musí daný jedinec zažít, vidět a cítit. Mnohokrát to, co musí záchranář při výkonu svého zaměstnání vidět, je na hranici. Při mnoha událostech to ne všichni s přehledem zvládají. Z tohoto důvodu je třeba věnovat této profesi zvýšenou pozornost.

V teoretické části první kapitoly jsou definovány termíny integrovaný záchranný systém a jeho základní pojmy, aplikovaná legislativa, historický vývoj a význam základních složek integrovaného záchranného systému. Ve druhé kapitole jsou charakterizovány zásahové činnosti a náročnost profese záchranáře, zvláštní a mimořádné události v návaznosti na plnění náročných úkolů vyplývajících z profese záchranáře. Třetí kapitola popisuje problematiku stresu, blíže pak pojem stres, příčiny a projevy, techniky zvládnání stresu a důsledky stresových zátěžových situací. Čtvrtá kapitola definuje syndrom vyhoření v záchranářské profesi. Dále poukazuje na přehled

nejohroženějších profesí tímto fenoménem a charakterizuje příznaky, příčiny a fáze syndromu vyhoření u záchranářů. Pátá kapitola specifikuje prevenci a předcházení syndromu vyhoření u záchranářských profesí s ohledem na preventivní činnost a psychohygienu.

Cílem praktické části je diagnostikování a stanovení míry výskytu syndromu vyhoření u vybraných členů Hasičského záchranného sboru ČR, Policie ČR a Zdravotnické záchranné služby, které jsou ověřeny kvantitativní metodou formou dotazníkového šetření. V tomto výzkumném šetření je vymezen předmět, cíl, použitá metoda a zdůvodnění výzkumného šetření. Následně jsou shrnuty a zpracovány získané statistické údaje. Výsledky výzkumu jsou prezentovány v přehledných tabulkách a grafech.

V samotném závěru praktické části diplomové práce jsou vyhodnoceny stanovené hypotézy, doplněné o návrhová opatření, která napomohou k zefektivnění a následné prevenci zkoumané oblasti.

TEORETICKÁ ČÁST

1 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM ČESKÉ REPUBLIKY

Integrovaný záchranný systém (dále jen "IZS") je poměrně novodobá ucelená koncepce soustředěných sil a prostředků, která vznikla společně se zákonem o IZS v roce 2001. Zákon číslo 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému, ve znění pozdějších předpisů vymezuje postavení a význam IZS, včetně jeho působnosti a definice úkolů v oblasti ochrany obyvatel na území České republiky.

Pojmem IZS rozumíme *"koordinovaný postup jeho složek při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací"*.¹

Na základě výše uvedeného byla vytvořena ucelená potřeba soustředění sil a prostředků činností záchranných složek při mimořádných událostech, zejména při hromadných dopravních nehodách, živelních pohromách a technických zásazích. Pokud na místo události prostřednictvím telefonického hovoru na tísňovou linku zavoláme a operační důstojník na základě vyhodnocení vyšle IZS, tak se jedná o vyslání minimálně dvou základních složek IZS, což je Policie ČR, Hasičský záchranný sbor, Zdravotnická záchranná služba anebo ostatní složky IZS. Tyto složky spolupracují na místě zásahu se společným cílem, jelikož realizují společnou činnost pomoci, aby nejefektivněji přispěly k záchraně osob, zvířat, majetku a životního prostředí.²

Členové základních složek IZS v České republice jsou k dispozici dvacet čtyři hodin denně a sedm dní v týdnu v rozsahu působnosti všech čtrnácti krajů na celém území České republiky s určitým časovým dojezdem na místo mimořádné události. Tyto síly a prostředky jsou dislokovány tak, aby byla zajištěna vnitřní bezpečnost státu.

Mimořádné události vyžadují nasazení řady subjektů a veškerou činnost povolaných sil je třeba koordinovat. Koordinovaný postup všech složek, které se

¹ Zákon č. 239 ze dne 9. srpna 2000, o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 73, s. 3461, § 2, písm. a). Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-239>

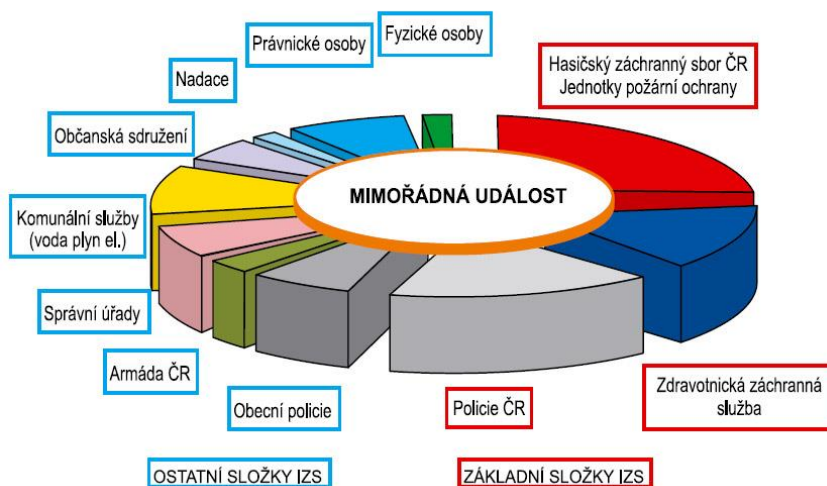
² SKALSKÁ, K., Z. HANUŠKA a M. DUBSKÝ. *Integrovaný záchranný systém a požární ochrana. Modul I*. 1. vyd. Praha: MV - GŘHZS ČR, 2010, s. 7. ISBN: 978-80-86640-59-4.

podílejí při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací zajišťuje IZS.

Mezi základní složky IZS řadíme:

- „Hasičský záchranný sbor České republiky jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany,
- Zdravotnickou záchrannou službu,
- Policii České republiky.“³

Graf 1: Znázornění účasti složek IZS při MU



Zdroj: ⁴

Vyhodnocením výše uvedeného grafu je zřejmé, že nadpoloviční účast při MU tvoří členové základních složek IZS. Z hlediska účasti je Hasičský záchranný sbor ČR a jednotky požární ochrany právoplatně na prvním místě, jež tvoří čtvrtinu účasti z celkového počtu. Z tohoto titulu je zřejmé, proč jej nazýváme páteří IZS. Druhé místo obsazuje Policie ČR a za ní na třetím místě Zdravotnická záchranná služba. Mezi ostatní složky IZS řadíme podle účasti: obecní policii, Armádu ČR, správní úřady, komunální

³ Zákon č. 239 ze dne 9. srpna 2000, o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 73, s. 3461, § 4 odst. 1. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-239>

⁴ SOUČEK, V., et al. *Vnitřní bezpečnost a veřejný pořádek a vybrané kapitoly krizového řízení: modul G*. 1. vyd. Praha: MV - GRHZS ČR, 2009, s. 14. ISBN: 978-80-86640-68-6

služby (voda, plyn, elektřina), občanská sdružení, nadace, právnické osoby a fyzické osoby.

Podpůrnými složkami IZS jsou: vyčleněné ozbrojené síly Armády ČR a ostatní ozbrojené bezpečnostní sbory například Městská Policie, Obecní Policie a jiné bezpečnostní služby, orgány ochrany veřejného zdraví, například orgány hygieny a veterinární služba, havarijní, pohotovostní, odborné a jiné služby, ke kterým patří služby plynárenské, vodárenské, elektrikářské, Česká pošta, Báňská záchranná služba, Horská služba a Letecká záchranná služba. Dále jsou to neziskové organizace a spolky k nimž patří Český červený kříž, Svaz civilní obrany České republiky nebo Sdružení hasičů Čech, Moravy a Slezska a různé charitativní spolky a nadace.⁵

Z konceptu vytvoření IZS plyne i jeho dostupnost. Jednotlivé základní složky IZS mají jednotné bezplatné telefonní číslo, na které se oznamovatel obrací v případě vzniku mimořádné události. Pro telefonické kontaktování tísňové linky: Hasičského záchranného sboru České republiky je to číslo 150, Zdravotnické záchranné služby je to číslo 155 a Policie ČR je číslo: 158.⁶

Vstupem České republiky do Evropské unie dne 1. května 2004 bylo ujednoceno telefonní spojení centra tísňového volání, které má za cíl propojit základní složky IZS. Tato telefonní linka 112 má celoevropskou dostupnost včetně České republiky. Linka 112 je bezplatná a lze si ji stáhnout do chytrého telefonu pomocí operačního systému Android i IOS jako rychlou volbu nouzového tlačítka pro přivolání pomoci na základě vyslané lokalizace telefonu. Výhoda kontaktování linky 112 spočívá v možnosti komunikace v cizím jazyce.

Technologie tísňového volání se přenesla i do automobilového průmyslu, kdy od 1. dubna 2018 jsou všechna nově vyrobená vozidla v Evropské unii vybavena systémem eCall. Tento je napojen na řídicí jednotku automobilu a v případě dopravní nehody, změny zdravotního stavu řidiče nebo posádky vozidla je pomocí manuálního stisknutí tlačítka SOS schopen vytočit tísňovou linku 112 či jiné předdefinované telefonní číslo a pomocí handsfree ve vozidle zprostředkovat hovor mezi operačním důstojníkem tísňové linky a volajícím. Druhý systém aktivace systému eCall je například při

⁵ LUKÁŠ, Luděk. *Informační podpora integrovaného záchranného systému*. 1. vyd. Ostrava: SPBI Spektrum, 2011, s. 16. ISBN 978-80-7385-105-7.

⁶ Tamtéž, s. 17

dopravní nehodě vozidla, kde posádka není schopna zavolat na tísňovou linku. Systém vozidla zavolá a vyšle lokalizaci polohy vozidla na tísňovou linku 112, kde spouštěcí faktor může být aktivovaný airbag či otřesový senzor vozidla. Tato technologie napomáhá ke zrychlení a kvalitě rychlosti poskytované první pomoci zraněnému.

1.1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Základní pojmy IZS vymezuje ust. § 2 zákona číslo 239/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů následovně:

*„a) **IZS** je koordinovaný postup jeho základních složek při přípravě na mimořádné události a následné provádění záchranných a likvidačních prací,*

*b) **mimořádná událost (dále jen „MU“)** je škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací,*

*c) **záchranné práce** jsou činnosti, odvracející nebo omezující bezprostřední působení rizik vzniklých mimořádnou událostí, zejména ve vztahu k ohrožení života, zdraví, majetku nebo životního prostředí, a vedoucí k přerušení jejich příčin,*

*d) **likvidačními pracemi** jsou činnosti vedoucí k odstranění následků způsobených mimořádnou událostí,*

*e) **ochranou obyvatelstva** rozumíme plnění úkolů civilní ochrany, zejména varování, evakuace, ukrytí a nouzové přežití obyvatelstva a další opatření k zabezpečení ochrany jeho života, zdraví a majetku,*

*f) **zařízení civilní ochrany** bez právní subjektivity (dále jen "zařízení civilní ochrany") jsou součástí právnické osoby nebo obce určené k ochraně obyvatelstva; tvoří je zaměstnanci nebo jiné osoby na základě dohody a věcné prostředky,*

*g) **věcná pomoc** je poskytnutí věcných prostředků při provádění záchranných a likvidačních prací a při cvičení na výzvu velitele zásahu, hejtmana kraje nebo starosty obce; věcnou pomocí se rozumí i pomoc poskytnutá dobrovolně bez výzvy, ale se souhlasem nebo s vědomím velitele zásahu, hejtmana kraje nebo starosty obce,*

h) osobní pomoc je činnost nebo služba při provádění záchranných a likvidačních prací a při cvičení na výzvu velitele zásahu, hejtmana kraje nebo starosty obce; osobní pomocí se rozumí i pomoc poskytnutá dobrovolně bez výzvy, ale se souhlasem nebo s vědomím velitele zásahu, hejtmana kraje nebo starosty obce.“⁷

1.2 LEGISLATIVA

Právní zakotvení IZS vstoupilo společně se čtyřmi zákony v roce 2000, kdy byla legislativně ujednocena společná pomoc při záchranných a likvidačních pracích v místě mimořádné události.

Primárním právním předpisem upravující IZS je zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Předmětem úpravy zákona o IZS je základní vymezení, o němž se dočteme v ust. § 1 zákona číslo 239/2000 Sb., o IZS, ve znění pozdějších předpisů následovně:

„Tento zákon vymezuje integrovaný záchranný systém, stanoví složky integrovaného záchranného systému a jejich působnost, pokud tak nestanoví zvláštní právní předpis, působnost a pravomoc státních orgánů a orgánů územních samosprávných celků, práva a povinnosti právnických a fyzických osob při přípravě na mimořádné události a při záchranných a likvidačních pracích a při ochraně obyvatelstva před a po dobu vyhlášení stavu nebezpečí, nouzového stavu, stavu ohrožení státu a válečného stavu (dále jen "krizové stavy").“⁸

Ze základního vymezení právní úpravy plyne, že IZS se aktivuje při vzniku mimořádné události, kdy je nutností provádět více specializovaných záchranných činností najednou. Mezi tyto činnosti obzvláště řadíme současné provádění záchranných a likvidačních prací za účasti minimálně dvou základních složek IZS, mezi které patří Hasičský záchranný sbor, Policie ČR a Zdravotnická záchranná služba.

⁷ Zákon č. 239 ze dne 9. srpna 2000, o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 73, s. 3461, § 2, písm. a) až h). Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-239>

⁸ Tamtéž, § 1

Zákon jako druhý v pořadí vstupující v platnost v roce 2000 je zákon číslo 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Předmětem úpravy zákona č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení, ve znění pozdějších předpisů se dočteme v ust. § 1 následovně:

*„Tento zákon stanoví působnost a pravomoc státních orgánů a orgánů územních samosprávných celků a práva a povinnosti právnických a fyzických osob při přípravě na krizové situace, které nesouvisejí se zajišťováním obrany České republiky před vnějším napadením, a při jejich řešení a při ochraně kritické infrastruktury a odpovědnost za porušení těchto povinností“.*⁹

Tento krizový zákon má za cíl zajistit připravenost České republiky na vzniklou mimořádnou situaci prostřednictvím dotčených orgánů státní moci. Mezi orgány krizového řízení řadíme Vládu ČR, Ministerstva a jiné ústřední správní úřady, Ministerstvo financí, Ministerstvo vnitra, Ministerstvo zdravotnictví, Ministerstvo dopravy, Ministerstvo průmyslu a obchodu, Českou národní banku, orgány kraje a další orgány s působností na území kraje, orgány obce s rozšířenou působností, obecní úřad s rozšířenou působností. Jedná se o určitou hierarchii působnosti, tak aby byl snížen následek vzniklé krizové či mimořádné události. Každý subjekt ministerstva, úřadu či obce má zodpovědnost za určitou finanční rozpočtovou kapitolu.

Při krizových opatřeních je nutné finanční zabezpečení, kdy Vláda ČR ukládá dotčeným ministerstvům a orgánům krajů a obcí vytvořit si ve svých finančních plánech takový objem prostředků, který je schopen zajistit přípravu na krizový stav na daném území obce či kraje.¹⁰

Třetí v pořadí vznikl zákon číslo 241/2000 Sb., o hospodářských opatřeních pro krizové stavy (dále jen „HOPKS“) a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Tento zákon usměrňuje přípravu hospodářských opatření pro čtyři stavy a to: *„nebezpečí, nouze, stav ohrožení státu a válečný stav. V rámci předmětu úpravy tohoto zákona se určují kompetence: vlády, ústředních správních úřadů, České národní banky,*

⁹ Zákon č. 240 ze dne 9. srpna 2000, o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 73, s. 3475 § 1. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-240>

¹⁰ Tamtéž, § 25

krajských úřadů, obecních úřadů obce s rozšířenou působností a orgánů územních samosprávných celků při přípravě a přijetí hospodářských opatření pro krizové stavy. Stanovují se též práva a povinnosti fyzických a právnických osob při přípravě a přijetí hospodářských opatření pro krizové stavy“.¹¹

Stav řešení vnitřní bezpečnosti státu v rámci HOPKS je v gesci Ministerstva vnitra, to přijímá opatření, aby zabezpečilo výkon státní správy, zejména se zaměřením na podporu výkonu Hasičského záchranného sboru České republiky a Policie České republiky.

Čtvrtým zákonem upravující legislativu IZS je zákon číslo 238/2000 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů, jež byl platný od 09.08.2000, účinný od 01.01.2001 a následně zrušen k 01.01.2016, neboť byl novelizován zákonem číslo 320/2015 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů (zákon o hasičském záchranném sboru), ve znění pozdějších předpisů. Tento zákon popisuje základní úkol Hasičského záchranného sboru při mimořádných událostech, kdo plní úkoly hasičského záchranného sboru, organizaci a řízení hasičského záchranného sboru. Důležitou součástí zákona jsou základní práva a povinnosti příslušníka Hasičského záchranného sboru.

Výše uvedená legislativa upravující IZS vychází a zároveň je v souladu se zákonem číslo 1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších předpisů, dále ústavním zákonem číslo 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky, ve znění pozdějších předpisů. IZS spadá do působnosti Ministerstva vnitra v rámci zákona číslo 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů. Přímo podřízené zákonu číslo 239/2000 Sb., o IZS, ve znění pozdějších předpisů jsou dvě prováděcí vyhlášky č. 328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému, ve znění pozdějších předpisů a vyhláška Ministerstva vnitra číslo 380/2002 Sb., k přípravě a provádění úkolů ochrany obyvatelstva. Tyto zákony a vyhlášky mají za cíl upravit

¹¹ Zákon č. 241 ze dne 9. srpna 2000, o hospodářských opatřeních pro krizové stavy a o změně některých souvisejících zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 73, s. 3488 § 1. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-241>

rozsah, činnost a působnost IZS na území České republiky, aby záchranné a likvidační práce probíhaly co nejefektivněji i ve spolupráci s více subjekty.¹²

1.3 HISTORICKÝ VÝVOJ

Počátek devadesátých let dvacátého století byl zlomový pro vývoj záchrannářství v České republice. V této době rostl počet negativních antropogenních a naturogenních událostí, přičemž se stupňovala náročnost a složitost zásahů při jejich likvidaci. Proto byl zde jasný signál k úvahám ke změně přístupu, neboť rychlé řešení napomůže k zefektivnění pomoci ochrany obyvatelstva.

Zlomový moment přišel v srpnu roku 1997, kdy území České republiky zasáhly povodně, jež způsobily vydatné srážky. V důsledku došlo k 60 obětem na životě a škodě velkého rozsahu na majetku v celkové výši 174 miliard korun českých. Již v této době docházelo ke shodě Vlády České republiky, že se musí zdokonalit a sjednotit systém spolupráce mezi dotčenými organizacemi, respektive zúčastněnými záchrannými složkami, které se podílejí na záchranných a likvidačních pracích v případě, že vznikne nenadálá situace většího rozsahu. Po těchto povodních nastal zlom a dá se říct, že to byl spouštěcí mechanismus, který velmi urychlil zavedení připravovaných legislativních dokumentů.¹³

Toto mělo za následek, že Česká republika vstupovala počátkem roku 2000 s legislativou, jenž organizovala společně síly a prostředky v místě mimořádné události přímo zakotvené zákonem. Základní stavební kámen byl položen dne 09.08.2000, kdy vstoupil v platnost zákon číslo 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Následoval zákon číslo 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon), ve znění pozdějších předpisů a zákon číslo 241/2000 Sb., o hospodářských opatřeních pro krizové stavy a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Na základě účinnosti těchto zákonů vstoupila Česká republika do nové etapy vývoje záchrannářství, poněvadž bylo zákonem stanoveno, kdo je základní a ostatní

¹² ŠTĚTINA J. a kolektiv. *Zdravotnictví a integrovaný záchranný systém při hromadných neštěstích a katastrofách*. 1. vyd. Praha: Grada, 2014, s. 150-151. ISBN: 978-80-247-4578-7

¹³ VILÁŠEK J., M. FIALA a D. VONDRÁŠEK. *Integrovaný záchranný systém ČR na počátku 21. století*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2014, s. 9. ISBN: 978-80-246-2477-8

složkou IZS, byly jasně rozděleny role, tj. velitel zásahu. Podstatnou úlohu při řešení mimořádné události hraje Hasičský záchranný sbor, jelikož je ustanoven jako gestorem IZS, což bylo schváleno platností zákona č. 238/2000 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů s novelizací v roce 2015 a to zákonem číslo 320/2015 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Následoval rok 2002, kdy Českou republiku zasáhly největší povodně od konce devatenáctého století. Zde byla prověřena připravenost a organizovanost složek IZS na základě příslušné legislativy. Postupem času se IZS formoval do podoby, kde byly postupně zapojeny i další instituce jako fyzické a právnické osoby, orgány státní správy a samosprávy.

Postupem času byly mimořádné události dopracovány do takové fáze, že bylo nutností ujednotit společný postup složek IZS v místě zásahu při záchranných a likvidačních pracích s ohledem na druh a charakter mimořádné události. Na základě tohoto byla zpracována dokumentace IZS dle ust. § 14 vyhlášky Ministerstva vnitra číslo 328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení IZS, ve znění vyhlášky číslo 429/2003, mající název Typové činnosti složek IZS při společném zásahu. Samotnou typovou činnost vydává Ministerstvo vnitra – Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky. V současné době je zpracováno sedmnáct nejrizikovějších typových činností, kde je sjednocen postup složek IZS v místě zásahu, a i nadále se rozšiřuje.¹⁴

Mezi typové činnosti složek IZS řadíme: *„špinavá bomba; demonstrování úmyslu sebevraždy; hrozba použití nástražného výbušného systému nebo nález nástražného výbušného systému, či podezřelého předmětu, munice, výbušnin a výbušných předmětů; zásah složek IZS u mimořádné události Letecká nehoda; nález předmětu s podezřením na přítomnost B-agens nebo toxinů; opatření k zajištění veřejného pořádku při shromážděních a technopárty; záchrana pohřešovaných osob-pátrací akce v terénu; dopravní nehoda; zásah složek IZS u mimořádné události s velkým počtem zraněných*

¹⁴ GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČR. *Integrovaný záchranný systém* [online]. © 2019 [cit. 2019-11-20]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/dokumentace-izs-587832.aspx>

osob; při nebezpečné poruše plynulosti provozu na dálnici; chřipka ptáků; při poskytování psychosociální pomoci; reakce na chemický útok v metru; amok-útok aktivního střelce; mimořádnosti v provozu železniční osobní dopravy; mimořádná událost s podezřením na výskyt vysoce nakažlivé nemoci ve zdravotním zařízení nebo v ostatních prostorech; mimořádná událost s podezřením na výskyt vysoce nakažlivé nemoci na palubě letadla s přistáním na letišti Praha Ruzyně.“¹⁵

1.4 ZÁKLADNÍ SLOŽKY IZS

Základní složky IZS zabezpečují neustálou a nepřetržitou pomoc v místě vzniku mimořádné události. Tato pomoc je započata prvotním oznámením na bezplatnou tísňovou linku až po konečný zásah v místě události. Výhodou organizované pomoci základních složek IZS je schopnost rychle a nepřetržitě zasahovat s celoplošnou působností na území České republiky a přijímat telefonní hovory tísňového volání.

Základní složky IZS tvoří:

- „*Hasičský záchranný sbor České republiky,*
- *jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany,*
- *poskytovatelé zdravotnické záchranné služby,*
- *Policie České republiky.“¹⁶*

1.4.1 HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČESKÉ REPUBLIKY

Hasičský záchranný sbor České republiky (dále jen „HZS ČR“) je zřízen zákonem číslo 320/2015 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, kde jsou určeny základní úkoly,

¹⁵ GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČR. *Integrovaný záchranný systém* [online]. © 2019 [cit. 2019-11-20]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/dokumentace-izs-587832.aspx>

¹⁶ Zákon č. 239 ze dne 9. srpna 2000, o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 73, s. 3461, § 4 odst. 1. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-239>

organizace a řízení, základní povinnosti příslušníků a zaměstnanců, spolupráce a další vztahy. HZS ČR se dále řídí zákonem číslo 133/1985 Sb., o požární ochraně, ve znění pozdějších předpisů, kde jsou určeny řídicí a koordinační úkoly, zákonem číslo 239/2000 Sb., o IZS a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů a zákonem číslo 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Příslušník HZS ČR je s ohledem na jeho služební zařazení ve služebním poměru, jehož právní poměry jsou upraveny v zákoně číslo 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů.

HZS ČR je uniformovaný bezpečnostní sbor České republiky, který přímo spadá pod Ministerstvo vnitra. Je součástí základních složek IZS ČR. Primárním úkolem HZS ČR je ochraňovat život a zdraví osob, zvířat, majetek a životní prostředí. Nedílnou součástí náplně práce HZS ČR je ochrana vnitřní bezpečnosti státu při nepříznivých negativních událostech, kde se jedná například pomoc při hromadných neštěstích, požárech, evakuacích, dopravních nehodách, technických otevřeních bytů v případě ohrožení života a v neposlední řadě je to poskytování posttraumatické intervenční péče.¹⁷

Funkce HZS ČR je takřka nejdůležitější, neboť je hlavním koordinátorem a páteří IZS. V momentě, kdy vznikne mimořádná událost anebo je vyhlášen krizový stav a je vyslán IZS, tak HZS ČR zajišťuje a organizuje postup při provádění záchranných a likvidačních prací. Při společné činnosti zasahujících složek IZS v místě zásahu zpravidla velí příslušník HZS ČR.¹⁸

Na území České republiky mají hasičské sbory dlouhodobé zvyky a tradice. Rok 1853 byl zlomový, jelikož v Praze dne 23. března 1853 byl založen první profesionální hasičský sbor sídlící v malostranském obecním dvoře v Letenské ulici. Postupem času se profesionalizoval a rozšiřoval i do nejmenších vesnic. V místě, kde nebyla zřízena profesionální jednotka HZS ČR, tak se rozvinul systém neprofesionálních tzv. dobrovolných hasičů. Konečnou podobu dostal hasičský sbor novelizací zákona číslo 133/1985 Sb., o požární ochraně, ve znění pozdějších předpisů.¹⁹

¹⁷ VILÁŠEK J., M. FIALA a D. VONDRÁŠEK. *Integrovaný záchranný systém ČR na počátku 21. století*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2014, s. 27. ISBN: 978-80-246-2477-8

¹⁸ Tamtéž, s. 29

¹⁹ MARTÍNEK, B. a J. TVRDEK. *Základy integrovaného záchranného systému*. 1. vyd. Praha: Policejní akademie České republiky, 2010, s. 21. ISBN: 978-80-7251-338-3

Organizační struktura HZS ČR je vymezena ust. § 5 zákona číslo 320/2015 Sb., o HZS ČR a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů následovně:

- generální ředitelství,
- hasičské záchranné sbory krajů,
- záchranný útvar,
- škola.

1.4.2 JEDNOTKY POŽÁRNÍ OCHRANY ZAŘAZENÉ DO PLOŠNÉHO POKRYTÍ KRAJE

Systém Jednotek požární ochrany (dále jen „JPO“) je zřizován zákonem číslo 133/1985 Sb., o požární ochraně, ve znění pozdějších předpisů. Je vytvořen jako ochranný nástroj proti vzniklým mimořádným událostem typu požáry, živelní pohromy a jiné události související s ohrožením života a zdraví osob, majetku a životního prostředí.

Základní schéma úkolů JPO je hašení požárů s následnou likvidací a současné provádění záchranných prací při živelních pohromách a jiných mimořádných událostech za předpokladu omezení rizik a přerušování jejich příčin. Avšak s postupem modernizací společnosti je nutností zasahovat nejen u hašení požárů, ale i u jiných specifických činností typu dopravní nehody, únik látek, práce na vodě, olejové havárie, čerpání vody, technologická pomoc, technická pomoc, jiný technický zásah, planý poplach, ale i živelní pohromy a mnoho dalších. Specializace, ale i profesionalizace činností se profiluje neustále.²⁰

Z pohledu plošného pokrytí JPO rozdělujeme na šest kategorií, jež označujeme římskými číslicemi I-VI a sice na jednotky:

„I. s územní působností zasahující i mimo území svého zřizovatele:

- a) **JPO I** – jednotka HZS (profesionálové) s územní působností obvykle do dvaceti minut jízdy z místa dislokace,*

²⁰ FIALA, M. a J. VILÁŠEK. *Vybrané kapitoly z ochrany obyvatelstva*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2010, s. 120. ISBN: 978-80-246-1856-2

- b) **JPO II** – jednotka sboru dobrovolných hasičů obce s členy, kteří vykonávají službu jako své hlavní nebo vedlejší zaměstnání, s územní působností obvykle do deseti minut jízdy z místa dislokace,
 - c) **JPO III** – jednotka sboru dobrovolných hasičů s členy, kteří vykonávají službu v jednotce požární ochrany dobrovolně, s územní působností obvykle do deseti minut jízdy z místa dislokace,
2. s místní působností zasahující na území svého zřizovatele:
- a) **JPO IV** – jednotka HZS podniku,
 - b) **JPO V** – jednotka sboru dobrovolných hasičů obce s členy, kteří vykonávají službu v jednotce požární ochrany dobrovolně,
 - c) **JPO VI** – jednotka sboru dobrovolných hasičů podniku. “²¹

Jednotlivé kategorie JPO mohou být využity i mimo svůj územní obvod, pokud je to nezbytné k zásahu na základě dohody se zřizovatelem. JPO jsou katastrálně rozmístěny tak, aby bylo proporcionálně možno zasáhnout v místě a čase efektivně v závislosti na stupni nebezpečí, aby bylo možno zajistit minimální síly a prostředky.

Jako příklad si můžeme uvést HZS Letiště Praha, který je zařazen do kategorie JPO IV, jehož působnost je na území Letiště Václava Havla, ale v případě potřeby jsou schopni zasahovat v místech přilehlého okolí v Praze a Středočeském kraji. Nebo naopak sbory dobrovolných hasičů zařazené do kategorie JPO V mají větší působnost, než je území jejich obce. Tyto jednotky podávají neprodleně zprávu o svém výjezdu a zásahu místně příslušnému HZS ČR, aby byly regulovány síly a prostředky v místě události. Činnost této kategorie je financována pomocí dotací ze státního rozpočtu.

JPO plní zejména následující úkoly:

- „zpracovává návrhy pro plošné rozmístění JPO v kraji, zpracovává návrhy na organizaci a početní stavy HZS kraje, zpracovává a vede přehled o organizaci jednotek PO a jejich vybavení,
- řídí výkon služby v jednotkách HZS kraje,
- podílí se na organizaci a koordinaci společných zásahů složek IZS,

²¹ FIALA, M. a J. VILÁŠEK. *Vybrané kapitoly z ochrany obyvatelstva*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2010, s. 120. ISBN: 978-80-246-1856-2

- *účastní se na přípravě zpracování podkladů pro jednání bezpečnostní rady kraje,*
- *podílí se na realizaci činnosti složek IZS v kraji a usměrňuje spolupráci těchto složek, vyjadřuje se k dokumentům, které se svým obsahem dotýkají složek IZS, vyhodnocuje společnou činnost složek IZS,*
- *zpracovává podklady pro požární poplachový plán kraje, poplachový plán IZS kraje a podklady pro zpracování havarijního plánu, vnějšího havarijního plánu a krizového plánu kraje.*“²²

1.4.3 POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY

Policie České republiky (dále jen „PČR“) je zřízena zákonem číslo 273/2008 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů, kde jsou určeny základní postavení a činnosti, řízení a organizace, základní povinnosti, spolupráce a další vztahy, úkoly a oprávnění příslušníků tohoto ozbrojeného bezpečnostního sboru.

PČR je součástí základních složek IZS, na základě tohoto se řídí zákonem číslo 239/2000 Sb., o IZS a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Mezi základní právní předpisy, jimiž se řídí PČR jsou zákon číslo 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním (trestní řád), ve znění pozdějších předpisů a zákon číslo 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, kde jsou upraveny normy trestního řízení na základě kvalifikace trestného činu. Naopak v přestupkové rovině se PČR řídí zákony číslo 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů a zákonem číslo 251/2016 Sb., o některých přestupcích, kde je schopna přímo řešit přestupkové řízení anebo jej podstoupit místně příslušnému správnímu orgánu k dalšímu projednání ve stanovených lhůtách.

PČR spadá pod Ministerstvo vnitra. V oblasti pracovněprávního vztahu jsou policisté ve služebním poměru, který se řídí zákonem číslo 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů.

Hlavním úkolem tohoto jednotného ozbrojeného bezpečnostního sboru v působnosti území České republiky je pomáhat a chránit, zejména život a zdraví osob,

²² MARTÍNEK, B. a J. TVRDEK. *Základy integrovaného záchranného systému*. 1. vyd. Praha: Policejní akademie České republiky, 2010, s. 64. ISBN: 978-80-7251-338-3

majetek, veřejný pořádek, předcházet protiprávnímu jednání na úseku přestupků a trestných činů v souladu s právními normami. Nelze opomenout, že po vstupu České republiky do Evropské unie ke dni 1. května roku 2004 je i PČR je vázána použitelností právních předpisů Evropské unie a mezinárodních smluv, neboť jde o hierarchii práva evropského, kde evropská norma má přednost před Ústavou či ústavním zákonem členského státu.

„Přestože se Policie ČR podílí také na záchranných a likvidačních pracích, je těžiště její činnosti v plnění úkolů mimo IZS - v bezpečnostním systému spolupráce orgánů činných v trestním řízení, ostatních bezpečnostních složek, zpravodajských služeb apod.“²³

Dalším klíčovým úkolem PČR je důraz kladený na prevenci. Tato se odvíjí individuálně pro daný měsíc či kalendářní rok, poněvadž je vycházeno ze statistických přehledů, a to zejména statistik kriminality, kde je možnost sledovat interaktivní mapu kriminality v dané městské části či obci, statistik dopravní nehodovosti v místě, čase a druhu závažnosti i na bázi denní statistiky dopravních nehod. Na základě tohoto vyhodnocení jsou realizována bezpečnostní opatření v dané lokalitě například dopravně bezpečnostní akce, doprovody fanoušků rizikových fotbalových utkání, policejní akce centrum, kde je cílem eliminovat drogovou problematiku a přítomnost PČR zabezpečuje zajištění veřejného pořádku.

Organizační struktura PČR je tvořena policejním prezidiem, v jehož čele je policejní prezident brig. gen. Mgr. Jan Švejdar, útvary s celostátní působností, mezi které řadíme útvar rychlého nasazení, útvar pro ochranu prezidenta ČR, letecké služba, pyrotechnická služba a další, krajská ředitelství policie a útvary zřízené v rámci krajských ředitelství. Zákon číslo 273/2008 Sb., o PČR, ve znění pozdějších předpisů zřizuje 14 krajských ředitelství policie. Úkoly PČR vykonávají policisté ve služebním poměru v počtu 40 124 a v zaměstnaneckém poměru 10 134 policistů. Tento početní stav evidujeme ke dni 01.01.2018.²⁴

PČR se nepřímou podílí na záchranných a likvidačních pracích, poněvadž jejím úkolem je zabezpečit prostor místa události, na kterém se podílejí jednotliví členové

²³ SOUČEK V., E. STAŇKOVÁ a M. LINHART. *Vnitřní bezpečnost a veřejný pořádek krizové řízení. Modul G.* 1. vyd. Praha: MV - GRHZS ČR, 2005, s. 17. ISBN: 978-80-86630-61-4.

²⁴ WEISS, T. *Role policie a armády v Evropské unii.* 1. vyd. Praha: Karolinum, 2018, s. 38, ISBN: 978-80-246-2381-8

složek IZS. Toto místo zajišťují policisté z dopravních inspektorátů, oddělení řízení dopravy či obvodních a místních oddělení PČR, tak aby byl usměrněn bezpečně provoz na pozemních komunikacích pro rychlý přesun členů základních a ostatních složek IZS k provedení záchranných prací. V případě mimořádné události je možné využít větší kapacity sil a prostředků z řad pořádkové policie mezi něž řadíme Speciální pořádkovou jednotku v součinnosti s krajskou pořádkovou jednotkou, a to zejména při pátrání po pohřešovaných osobách. V nedostupných lokalitách lze využít leteckou službu, potápěčské či kynologické služby PČR.

1.4.4 ZDRAVOTNICKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA

Zdravotnická záchranná služba (dále jen „ZZS“) je zřízena zákonem číslo 374/2011 Sb., o zdravotnické záchranné službě, ve znění pozdějších předpisů, kde je vymezena jako institut, její dostupnost, součinnost poskytovatelů akutní lůžkové péče při poskytování první pomoci, organizace, výjezdové základny a skupiny.

ZZS spadá pod Ministerstvo zdravotnictví a tvoří ji čtrnáct územních středisek, jimž jsou podřízena okresní střediska, mající dosah působnosti po celé rozloze území České republiky. Jednotlivé kraje jsou zřizovatelem územních středisek, z tohoto vyplývá, že každý kraj má svou organizační strukturu. Proto se tato instituce liší od základních složek IZS svou nejednotností v rámci organizace řízení, neboť každý kraj má rozdílné finanční a personální možnosti. Pacientovi je garantováno, že v případě zavolání na tísňovou linku 155 mu vždy ZZS poskytne přednemocniční neodkladnou péči.²⁵

Finanční zabezpečení je rozdílné oproti PČR či HZS ČR. Nejvyšší úřad daného kraje je zřizovatelem, tudíž se jedná o příspěvkovou organizaci a ta je financována zdravotními pojišťovnami na základě poskytnutých zdravotních úkonů. V současné době je financování nedostatečné, protože platby nepokrývají skutečné náklady na provoz a investice. Na základě potřeb je dofinancována svým zřizovatelem. Nedílnou část na provoz poskytují soukromé společnosti, které podporují ZZS materiálně i finančně formou nákupu nových automobilů, zdravotnických přístrojů, léků či ostatních

²⁵ KROUPA, M. a M. ŘÍHA. *Integrovaný záchranný systém*. 4. vyd. Praha: Armex Publishing, s. r. o., 2011, s. 78. ISBN: 978-80-87451-01-4

pomůcek, na školení první pomoci pro veřejnost. Dlouhodobou spoluprací se ZZS hlavního města Prahy uzavřela společnost Mercedes Benz, která je výhradním dodavatelem vozidel pro potřeby první pomoci za smluvní cenu. V případě poskytnutí daru této organizaci je předmětem uzavření darovací smlouva.²⁶

Základním úkolem ZZS je poskytnout pacientovi přednemocniční neodkladnou péči (dále jen „PNP“). Proto mají členové této základní složky IZS klíčovou úlohu při záchraně lidského života v případě vzniku mimořádné události. PČR a HZS ČR vytváří této organizaci v místě zásahu takové podmínky, aby byla první pomoc co nejefektivnější směřující k pacientovi. Poté je postižený předán do cílového zdravotního zařízení, nejčastěji na specializované pracoviště místně příslušné nemocnice.

*„K zajištění své funkce ZZS zajišťuje nepřetržitou pohotovost pro příjem tzv. tísňového volání, jeho vyhodnocení a neodkladný zdravotnický záchranný zásah v místě mimořádné události. Za tímto účelem jsou síly a prostředky rozmístěny plošně po celém území státu. Hustota stanovišť je přitom volena tak, aby umožnila dojezd posádky do místa poskytnutí pomoci kdekoliv v České republice do patnácti minut od příjmu tísňového volání operačním střediskem“.*²⁷

V České republice jsou uplatňovány čtyři druhy přednemocniční neodkladné péče při poskytování rychlé zdravotnické pomoci, protože lékař není potřebný u všech případech. Ten je na místo přivolán v případě ohrožení lidského života. Proto jsou výjezdové skupiny děleny „na rychlou zdravotnickou pomoc (RZS), rychlou lékařskou pomoc (RLP), rychlou lékařskou pomoc v systému Rendez Vous (RV) a leteckou záchrannou službu“.²⁸

²⁶ KROUPA, M. a M. ŘÍHA. *Integrovaný záchranný systém*. 4. vyd. Praha: Armex Publishing, s. r. o., 2011, s. 78. ISBN: 978-80-87451-01-4

²⁷ FIŠER, V. *Krizové řízení v oblasti zdravotnictví*. 1. vyd. Praha: GŘHZS ČR, 2006, s. 32. ISBN: 978-80-86510-01-4

²⁸ Tamtéž, s. 33

2 ZÁSAHOVÁ ČINNOST A NÁROČNOST PROFESE ZÁCHRANÁŘE

Každodenně můžeme sledovat práci záchranářů v praxi nebo zprostředkovaně ve sdělovacích prostředcích. Avšak představa, jak obtížná je tato profese je velice zkreslující, neboť tato činnost je ve všech směrech náročná psychicky, fyzicky a časově. Mezi záchranáře řadíme zejména členy základních složek IZS, jimiž jsou hasiči, policisté a zdravotníci.

Tito se musí potýkat se situacemi, na které se nelze připravit. Proto si uvedeme několik příkladů z praxe, popíšeme si zvláštní a mimořádné události, jak plnit tyto náročné úkoly a jak tyto zátěžové situace působí na profesi záchranáře.

2.1 ZVLÁŠTNÍ A MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI

V první řadě si musíme stanovit, co je mimořádná událost (dále jen „MU“). Zákon číslo 239/2000 Sb., o IZS a o změně některých předpisů, ve znění pozdějších předpisů v ust. § 2 písm. b) definuje MU jako „*škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací*“²⁹

Základní dělení MU rozlišujeme na:

- „*přírodní (naturogenní),*
- *antropogenní (MU způsobené činností člověka),*
- *smíšené (MU způsobené smíšenými příčinami).*“³⁰

MU jsou mnohdy způsobeny nepříznivými přírodními vlivy, ale v naprosté většině jsou zapříčiněny činnostmi a jednáním lidí. To je způsobeno jejich neopatrností, nepozorností, neuváženým jednáním a v nejhorším slova smyslu zlým úmyslem.

²⁹ Zákon č. 239 ze dne 9. srpna 2000, o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 73, s. 3461, § 2 písm. b). Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-239>

³⁰ VEVERKA, I. *Vybrané kapitoly krizového řízení pro záchranářství*. 1. vyd. Praha: Policejní akademie České republiky, 2003, s. 48. ISBN: 80-7251-126-2

Významnou pozici mezi MU má havárie, kterou můžeme vymezit jako událost, která vznikne spojitostí provozu technických zařízení a budov, při převozu, uskladnění či následnou likvidací nebezpečných látek.³¹

Pokud nastane MU zvaná havárie, tak zodpovědnost přejímá vlastník zařízení, nikoli zaměstnanec, i přestože jej zavinil svou nedbalostí. Vlastník je odpovědný za svůj majetek. Zaměstnanec je odpovědný v oblasti trestně právní odpovědnosti či pracovněprávní odpovědnosti, kde je blíže vymezena tato problematika v občanském zákoníku.

Jako příklad si můžeme uvést řidiče nákladního vozidla převážející nebezpečné látky. Nezvádne řízení a havaruje. Vyteklý olej a zbylé provozní kapaliny kontaminují půdu u silnice. Objektivní odpovědnost za provoz nákladního vozidla má vlastník vozidla, který je pojištěn. Faktura za škody způsobené touto událostí je zaslána pojišťovně a zbylé nahrazení škody lze vyrovnat mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem. Ve většině případů má zaměstnanec uzavřené pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou zaměstnavateli, které je schopné pokrýt případné uhrazení škody do výše 4,5násobku jeho průměrné hrubé mzdy. Z tohoto plyne, že obě strany jsou zabezpečeny formou pojištění.

Pokud nastane závažnější MU, tak se uplatňuje zákon číslo 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, kde je vyhlášen jeden ze čtyř krizových stavů. Typy krizových situací jsou děleny z pohledu příčiny vzniku. Tyto stavy se vyhláší pro určité území a dobu trvání, což je názorně poukázáno v tabulce níže.

V současné době existují čtyři druhy krizových stavů:

- „stav nebezpečí,
- nouzový stav,
- stav ohrožení státu,
- válečný stav.“³²

³¹ SKALSKÁ, K., Z. HANUŠKA a M. DUBSKÝ. *Integrovaný záchranný systém a požární ochrana. Modul I.* 1. vyd. Praha: MV - GŘHZS ČR, 2010, s. 26. ISBN: 978-80-86640-59-4

³² VEVERKA, I. *Vybrané kapitoly krizového řízení pro záchranářství.* 1. vyd. Praha: Policejní akademie České republiky, 2003, s. 49. ISBN: 80-7251-126-2

Tabulka 1: Vyhlášení krizového stavu

Krizový stav	Vyhlašuje	Pro území	Nejdelší doba trvání
stav nebezpečí	Hejtman kraje	celý kraj nebo část kraje	30 dnů (déle se souhlasem vlády)
nouzový stav	Vláda ČR	celý stát nebo omezené území státu	30 dnů (déle se souhlasem poslanecké sněmovny)
stav ohrožení státu	Parlament ČR na návrh Vlády ČR	celý stát	není omezeno
válečný stav	Parlament ČR	celý stát	není omezeno

Zdroj: ³³

Z výše uvedené tabulky vyhlášení krizového stavu je patrné, že stav nebezpečí vyhláší hejtman kraje, v případě hlavního města Prahy je to primátor, a to pro část nebo celé území kraje, po dobu třicet dnů s možností prodloužení, avšak se souhlasem Vlády ČR. V případě že nastane povodeň nebo jiná živelní pohroma, havárie různého druhu anebo pokud je ohrožen život, zdraví osob, majetek, životní prostředí za předpokladu, že členové základních složek IZS nemohou svou činností předejít následku MU.

Pokud přesáhne MU hranici přes vyhlášený stav nebezpečí, tak nastává nouzový stav. Tento vyhláší Vláda ČR, po omezeném nebo celém území státu, po dobu třicet dnů s možností prodloužení se souhlasem poslanecké sněmovny. Tento stav je vyhlášen v případě, že se zvýší rozsah ohrožení života, zdraví osob, majetku a životního prostředí.

Třetí v pořadí vyhlášeného stavu je stav ohrožení státu. Ten vyhláší Parlament ČR na návrh Vlády ČR, po území celého státu a bez časového omezení. Tento může být vyhlášen pouze za předpokladu ohrožení svrchovanosti a celistvosti státu, popřípadě jsou-li ohroženy demokratické hodnoty.

Čtvrtý v pořadí vyhlášeného stavu je válečný stav. Tento vyhláší Parlament ČR, po území celého státu a bez časového omezení. Válečný stav je vyhlášen v případě napadení státu cizím subjektem nebo je narušena obrana státu.

³³ GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČR. *Úkoly a působnost* [online]. © 2019 [cit. 2019-11-28]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/krizove-rizeni-a-cnp-ke-stazeni-ff.aspx?q=Y2hudW09Mg%3D%3D>

2.2 PLNĚNÍ NÁROČNÝCH ÚKOLŮ VYPLÝVAJÍCÍ Z PROFESE ZÁCHRANÁŘE

Záchranář je zaměstnanec, jako každý jiný, avšak na úrovni výjezdového pracovníka složek IZS má svá specifika oproti personálu, jež je v nemocnici, kanceláři či školícím zařízení. Záchranář zachraňuje životy lidí, kteří se nacházející v nebezpečném prostředí, kde potřebují pomoci, neboť jsou v přímém ohrožení života, zdraví nebo jejich majetku.

Mezi druhy záchranářů patří hasič, policista a zdravotnický personál výjezdu ZZS. Každý záchranář má svůj jasně přidělený úkol v místě zásahu, který vyplývá z jeho profese.

Samotná profese záchranáře patří absolutně k nejnáročnějším. Při plnění náročných úkolů vyplývajících z profese záchranáře prožívají nespočetnou řadu zátěže, která se stupňuje od té nejnižší po tu hraniční, kdy jde skutečně o život a zdraví záchranáře, ale i všech zúčastněných. Tuto zátěž si můžeme uvést na praktickém příkladu níže uvedeném obrázku č. 1, kde hasiči provádějí dohašovací práce.

Obrázek 1: Dohašovací práce hasičů při zahoření chatky



Zdroj: vlastní

2.3 ZÁTĚŽOVÉ SITUACE

Při zátěžových situacích a následných stresových reakcích při výkonu zaměstnání na záchranáře působí dva faktory. Prvním je stresor, který je spouštěcí mechanismus samotného stresu a druhým je reakce organismu podléhající osobním vrozeným vlastnostem a zděděné výbavy daného člověka. Obecně lze říci, že stresory pokaždé nevyvolají za jistých okolností stresovou reakci, i když zvyšují možnost zrodu zátěže ve formě distresu. V tomto případě je rozhodující okamžik našeho vlastního vyhodnocení a uvědomování obsahu zátěžové situace. Klasifikace hrozících stresorů nazýváme tzv. ústředním stanoviskem psychické zátěže vyplývající ze stresu, kdy je organismus vystaven mimořádným podmínkám. V těchto případech rozeznáváme dvě hlediska kognitivního hodnocení, kterými jsou primární a sekundární. Primární kognitivní hodnocení se týká rozlišení zátěžového zdroje původu a sekundární kognitivní hodnocení se týká zvládnutí tohoto zátěžového stavu.³⁴

V průběhu hodnocení zátěžového stavu působí na záchranáře jeho vlastní představivost a intuice. Tyto představivosti mají významný vliv na psychický stav záchranáře, neboť v empirickém výzkumu bylo jednoznačně prokázáno, že u zkoumaného vzorku osob se opakovaly vzpomínky ještě před výjezdem na daný zásah, kdy může nastat psychická zátěž. Několik osob si vyvolávalo z paměti traumatizující události i následně po prožití zátěžové situace. Tyto události mají významný vliv i na následný psychický stav jedince, protože pokud je přivolán na podobnou situaci, tak si vyvolá z paměti následky minulé události, kdy se může obviňovat z vlastního selhání, či si domyslí důsledky, kdy nebyl schopen plnohodnotně pomoci.³⁵

Případné stresově zátěžové situaci mohou být způsobeny pracovním prostředím, vykonávanou prací či duševním stavem, souvisejícím se životem mezi lidmi. Je patrné, že práce záchranářů, kteří se účastní záchranných a likvidačních prací při nepředvídatelných zátěžových situacích jsou vystaveni velkému množství stresorů. Na druhé straně je osobní stránka záchranáře, jak se s takovou situací vyrovná a vnímá ji. U

³⁴ HOŠEK, V. *Psychologie odolnosti*. 2. vydání. Praha: Karolinum, 2003, s. 69. ISBN 80-7184-889-1

³⁵ ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. 3. vydání. Praha: Portál, s.r.o., 2000, s. 256. ISBN 80-7178-475-3

záchranářů zejména policistů a hasičů je nezbytné, aby byli na zátěžové situace řádně vyškoleni a vycvičeni, jak po psychické, tak fyzické stránce. Průběžná příprava je důležitá, neboť si zúčastnění mohou vyzkoušet na společných cvičeních modelové situace, při kterých se ověří dokumentace typových činností IZS. Zde se prověří připravenost jedince, ale i celého týmu, organizace práce, použitelnost technického vybavení a klíčové je vyhodnocení celé situace.

Mezi další zátěžové situace při výkonu práce záchranáře patří okamžité rozhodování v místě zásahu. Velitel zásahu, ale i řadový člen týmu podstupuje určité nepředvídatelné riziko. Svou činností musí vyhodnotit, jakou strategii pomoci zvolí, aby byla efektivní. Protože tato pomoc se může rázem otočit v potřebu pomoci záchranáře či jeho týmu. Následně je ohrožen život a zdraví záchranáře. Tato stresová rozhodnutí podstupují záchranáři pod neustálým časovým tlakem, který má rozhodný vliv na vnímání a následně zvolený postup při této situaci. Jako praktický příklad si uvedeme na obrázku č. 2, kde je vyfocen velitel hasičů se svou jednotkou při hašení požáru v okrajové části Prahy. Míra zodpovědnosti a rychlost rozhodování je zachycena ve výrazu tohoto hasiče.

Obrázek 2: Velitel hasičů se svou jednotkou při zásahové činnosti



Zdroj: vlastní

Pokud se zaměříme na činnost HZS ČR konkrétně výjezdových hasičů, tak můžeme zhodnotit, že tito mají při svých zásazích na místě velice málo času plánovat, jelikož se dostávají do nepředvídatelné situace, kde nemají žádnou možnost ovlivnit čas ani průběh události. Jejich míra možnosti rozhodnout se je značně omezená. Jak už bylo výše uvedeno, činnost záchranáře, zejména profese hasiče patří k nejnáročnějším. Zejména jsou na tyto příslušníky HZS ČR kladeny nejvyšší požadavky a přináší vysoké psychické nároky. V případě spojení těchto dvou faktorů vychází povolání hasiče mezi nejrizikovější skupinu osob, která trpí přílišným stresem. Tuto skutečnost dokládá níže znázorněná tabulka vycházející z odborné literatury.

Tabulka 2: Psychické požadavky a nezávislost rozhodování při výkonu zaměstnání

	Menší psychické požadavky	Vyšší psychické požadavky
Vyšší nezávislost v rámci rozhodování	Menší forma úsilí – př. uvolnění, odpočinek, nepříliš intenzivní stres	Aktivní přístup k zaměstnání
Nižší nezávislost v rámci rozhodování	Neaktivní přístup k zaměstnání	Vyšší forma úsilí – př. příliš vysoký stres

Zdroj: ³⁶

³⁶ HOŠEK, V. *Psychologie odolnosti*. 2. vydání. Praha: Karolinum, 2003. 60 s. ISBN 80-7184-889-1

3 STRES A JEHO DŮSLEDKY

Moderní životní styl klade stále větší nároky na naši výkonnost v osobním i pracovním životě. Pracujeme pod stále větším tlakem, který přirozenou cestou vyčerpává naši obranyschopnost a ten má za následek vyčerpání organismu. V tomto kontextu mnohdy hovoříme o stresu. Tento můžeme zjednodušeně dělit na fyzický, psychický a sociální.

Tento základní pojem definujeme i v následujících kapitolách, kde si vysvětlíme příčiny a projevy stresu, techniky zvládnání stresu a důsledky zátěžových situací ve stresovém prostředí.

3.1 POJEM STRES

Mnohé zdravotní problémy, které můžeme dělit na bezvýznamné a vážné mohou mít svou příčinu ve stresu, který plyne z životní nepohody, přetíženosti organismu, ale třeba i v dlouhodobě negativních vztazích. Řeč je o stresu, který má celkový vliv na lidský organismus, životní pohodu a celkový zdravotní stav.

Tento pojem pochází „z *anglického slova stress, který má hned několik významů. Definici pojmu stres si vysvětlíme jako stav napětí, kterým lidský organismus reaguje na vnější i vnitřní podněty (stresory).*“³⁷

3.2 PŘÍČINY A PROJEVY STRESU

Pokud se zamyslíme nad příčinou a následným projevem stresu, tak nám každý dospělý jedinec odpoví, že se s ním setkal, prožívá ho a určitým způsobem se s ním vyrovnává. Toto téma je velice aktuální, neboť žijeme v uspěchané době, která na nás klade stále větší nároky. U každého z nás se stres projevuje jiným způsobem.

Pro stres je příznačné, že se pokaždé jedná o subjektivní stav, který je stupňující a vede k pocitu bezmoci. Pokud člověk prožije určitou situaci, kterou vyhodnotí jako

³⁷ PLAMÍNEK, J. *Sebepoznání, sebeřízení a stres*. 3. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2013, s. 129. ISBN: 978-80-247-4751-4

nekontrolovatelnou, tak tím více pociťuje bezmoc. Jak uvedl známý psycholog Richard Lazarus, tak stresovou reakci zapříčiňuje pocit, když nemáme sílu anebo možnost situaci zvládnout, tak nastává pocit bezmoci. Z tohoto plyne, že stres nevznikne danou situací, avšak tím, co z ní uděláme my.³⁸

Stres se může prakticky objevit i v každodenních situacích, jako například v práci mezi kolegy, při kontaktu s příbuznými, nadřízenými, svými potomky nebo když jsou na daného jedince kladeny rozdílné nároky v zaměstnání. Stresové situace vznikají zejména v těch profesích, které jsou v denním kontaktu s lidmi jako jsou učitelé, hasiči, záchranáři, lékaři, policisté. Stres může vzniknout i jízdou v dopravním prostředku městské hromadné dopravy nebo jízdou v automobilu vlivem dopravní situace.

V případě, že dojde k vyvolané stresové reakci, tak tělo reaguje neklidem, napětím a soustřeďuje energii pro danou akci. Dojde k „výlevu adrenalinu a noradrenalinu a je aktivován sympatikus, což se projeví zúžením cév (aby tělo při zranění nekrvácelo), zrychlením dechu a tepu srdce, zvýšením krevního zásobení a napětí kosterního svalstva, snížením napětí hladkého svalstva trávicího traktu, rozšířením zornic, odkrvení prstů, objeví se husí kůže.“³⁹

Stres dělíme do těchto kategorií:

- „Stres je stav zatížení organismu, při kterém cítíme napětí v těle a různé emoce.
- Stresová reakce vede organismus do stavu pohotovosti a připravenosti k boji, nebo útěku.
- Stres rozdělujeme na dobrý stres (eustres) a špatný stres (distres).
- Přiměřený stres je pro organismus užitečný.
- Nedostatek stresu může vést k syndromu znudění (boreout).
- Dlouhodobý a intenzivní stres může vést k syndromu vyhoření (burnout).
- Stresory můžeme rozdělit na fyzické, psychické a sociální.

³⁸ PRIEB, M. *Jak zvládnout syndrom vyhoření - Najděte cestu zpátky k sobě*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2015, s. 15. ISBN 978-80-247-5394-2

³⁹ PEŠEK, R., J. Praško. *Syndrom vyhoření – Jak se prací a pomáháním druhým nezničit*. 1. vyd. Praha: Pasparta Publishing, s. r. o., 2016, s. 12. ISBN: 978-80-88163-00-8.

- *Jak moc a dlouho se budeme stresovat, záleží na intenzitě a délce působení stresorů, na způsobu našeho myšlení, na našich možnostech a dovednostech.* ⁴⁰

Stresory nejčastěji dělíme na fyzické, psychické a sociální. Mezi fyzické stresory řadíme zrakově vnímané impulsy, nadměrný hluk a chlad. Mezi psychické stresory řadíme například v krátkém časovém období příliš mnoho změn, špatné myšlenky, emoce, obavy z minulosti či budoucnosti. Mezi sociální stresory patří všechny prožité události související s mezilidskými vztahy, kdy se jedná o kontakt a následný konflikt s lidmi, vztahové problémy, ztráta blízké osoby z okruhu rodiny nebo přátel. Tento stav má za následek ohrožení našeho života, zdraví, sociálního postavení, duševní stabilitu, celkově narušuje náš osobní, pracovní i soukromý život. ⁴¹

V našem životě hraje stres důležitou roli, poněvadž ochraňuje náš organismus před nepředvídatelnými možná i nepříjemnými situacemi, tím, že naše tělo dostane do stavu pohotovosti. V tomto stavu ho drží do té doby, jakmile tato pohotovost ustane až do stavu úplného klidu. Pokud máme přiměřený stres pod kontrolou, tak je pro nás prospěšný, jelikož motivuje naši fyzickou i duševní stránku k lepším výkonům, a to vede k následnému pocitu spokojenosti. ⁴²

Naopak jak bylo výše uvedeno, tak nedostatek stresu může vést k syndromu znužení (boreout). Ovšem pokud je stres intenzivní a dlouhodobý, tak vede k přetížení organismu vyústující k syndromu vyhoření. Stresory současné doby mají povahu psychologického ohrožení, kdy náš organismus reaguje tentýž způsobem jako na fyzické ohrožení. Čili v těle se nahromadí přebytečná energie, kterou je třeba odbourat, avšak tento stresový hormon není možné mnohdy vyloučit pomocí fyzických aktivit, tj. pohybem v podobě sportu a běhání. Pokud se dostáváme často do stresových situací a prožíváme je dlouhodobě, tak dochází k přetěžování organismu. Tento stres má za následek vyvolání a následný rozvoj civilizačních nemocí typu nadměrné užívání tabáku, konzumace alkoholu, nedostatek fyzické aktivity, to může mít za následek

⁴⁰ PEŠEK, R., J. Praško. *Syndrom vyhoření – Jak se prací a pomáháním druhým nezničit*. 1. vyd. Praha: Pasparta Publishing, s. r. o., 2016, s. 11. ISBN: 978-80-88163-00-8

⁴¹ Tamtéž, s. 14

⁴² Tamtéž, s. 15

kardiovaskulární onemocnění, cukrovku, bolesti kloubů, hlavy, zad, ale i rozvoj psychických a psychosomatických onemocnění.⁴³

3.3 TECHNIKY ZVLÁDÁNÍ STRESU

Nedílnou součástí této práce je specifikovat techniku zvládnání stresu. Objekt zkoumání je vždy člověk, jež žije běžným způsobem života (je psychicky i fyzicky spokojený, finančně a materiálně zajištěný a vyrovnaný), avšak podléhá neúměrnému stresu.

V době 21. století nelze říci, aby dospělý jedinec neměl starosti nebo obavy ze všedních událostí. Všichni jsme v určitých ohledech vystaveni v časovém úseku stresu či jinému vypětí. Příčin můžeme nalézt mnoho, jelikož dnešní doba je k tomuto nakloněna. Máme mnoho přání, tedy tužeb, které se mění v čase a místě průběhu našeho života, ale jsme především orientováni na materiální a finanční zabezpečení, tudíž klíčový je pro nás karierní postup. Je to mnohdy dáno společností, ve které žijeme, ale nesmíme být zaměřeni pouze na úspěch, neboť si můžeme vzpomenout na dobu před dvanácti lety, kdy vypukla celosvětová krize mající za následek zpomalení ekonomiky, vysokou míru nezaměstnanosti, z toho plynoucí nemožnost splácet své závazky a obavy z budoucnosti.

Důležitým bodem v životě člověka je efektivně bojovat se stresem. Stresová reakce je nepostradatelná pro správnou funkci organismu. Nelze ji za žádných okolností odstranit, poněvadž to není v našich silách, ale musíme si osvojit poznání, jak účinně bojovat s tímto nervovým vypětím. Popřípadě jí můžeme předejít soustavným tréninkem tzv. stresové trvanlivosti, kdy si organismus vypěstuje zvláštní odolnost.⁴⁴

Mezi nejběžnější techniky zvládnání stresu řadíme cvičení, zejména fyzické posilování. Tělesná aktivita efektivně odbourává stresové faktory, které působí na člověka. Jedinec drží v sobě přebytečné množství energie, jež přeneseme ve sportovní aktivitu. Po tomto výkonu je fyzicky a psychicky odpočínutý, tedy vyrovnaný.

⁴³ PEŠEK, R., J. Praško. *Syndrom vyhoření – Jak se prací a pomáháním druhým nezničit*. 1. vyd. Praha: Pasparta Publishing, s. r. o., 2016, s. 16. ISBN: 978-80-88163-00-8

⁴⁴ PLAMÍNEK, J. *Sebepoznání, sebeřízení a stres*. 3. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2013, s. 134. ISBN: 978-80-247-4751-4

Mnoho lidí tráví převážnou část pracovní doby v sedě u počítače, jezdí do práce a z práce automobilem či městskou hromadnou dopravou. Jen zlomek těchto lidí udělá něco pro své zdraví a tímto se v nich hromadí stresové faktory mající za následek přirozenou stresovou reakci.

Mezi další běžnou techniku zvládnání stresu je relaxace, pod kterou si představíme mnoho činností, jež nás uvedou do přirozeného klidu a pohody. Existuje relaxační cvičení, jejichž pomocí člověk reguluje a lépe ovládá své duševní stavy. Mezi tato relaxační cvičení řadíme jednoduchá cvičení k odstranění psychického napětí, cvičení k uvolnění silného napětí – vzteku a zlosti, dechová cvičení – autoregulace dýchání, masáže obličeje a hlavy, cvičení na zlepšení spánku, progresivní svalová relaxace v lehu na zádech (podle E. Jacobsona) a poslední jógová sestava „Pozdrav slunci“. ⁴⁵

Relaxační technika patří k těm náročnějším, neboť její správné provedení a postup vyžaduje trpělivost a zprvopočátku i trenéra. Relaxačních cvičení tedy technik je mnoho, proto je důležité se na začátku poradit s odborníkem, který vybere individuální cvičení pro správnou potřebu relaxace. ⁴⁶

3.4 DŮSLEDKY ZÁTĚŽOVÝCH SITUACÍ A STRESU

V obecné rovině jsou zátěžové situace pro lidský organismus prospěšné. V těchto stresových situacích dokáže mozek pracovat efektivněji, kdy ho podněcuje k vyšším výkonům v oblasti vnímání, učení, paměti a zkracuje jeho reakční dobu.

„I o velikosti stresu v lidském organismu rozhodují dvě veličiny: zátěž, která na organismus působí, a schopnost organismu tuto zátěž snášet (odolnost). Čím větší zátěž, tím větší stres, a čím větší odolnost, tím menší stres. Uvádíme vzorec: stres = zátěž/odolnost.“ ⁴⁷

⁴⁵ RŮCKEROVÁ-VOGLEROVÁ, U. *Učení bez stresu*. 1. vyd. Praha: Portal, 1994, s. 94. ISBN: 80-7178-013-7

⁴⁶ Tamtéž, s. 95

⁴⁷ PLAMÍNEK, J. *Sebezpoznání, sebeřízení a stres*. 3. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2013, s. 128. ISBN: 978-80-247-4751-4

Někteří odborníci v oboru psychologie uvádějí, že zátěž a stres jsou odlišné pojmy, neboť jsou rozdílné svými významy. Samotnou zátěž vnímají jako stimul pro organismus, poněvadž bez jeho vlivu by se organismu zastavil vývoj.⁴⁸

Podmínkou pro srovnání povahy a intenzity zátěže není určující daná situace. Mezi základní dělení, které na sebe vzájemně aktivně působí při zátěži jsou:

- „*jaké jsou podmínky, požadavky a působící faktory,*
- *cílová skupina osob,*
- *a za jakých vnitřních stavů a sociálních kontextů nabývají povahu od běžných nároků až po nároky extrémní a dezintegrující.*“⁴⁹

Rozhodujícím okamžikem „*pro interakci jedince s prostředím je zátěž extrémní. Jde o několik stupňů požadavků na jeho psychické kvality a to tím, že člověk není schopen již vytvořené okolnosti po psychologické stránce vstřebávat a na uspokojivé úrovni jej řešit. V konečné fázi dojde k psychickému neúspěchu v kategorizaci charakteru, síly a času trvání.*“⁵⁰

Zátěžové situace členíme do několika základních typů podle požadavku kladeného na člověka, které je schopen splnit dle aktuální situace: Tyto si blíže popíšeme:⁵¹

- „**Za nepřiměřené úkoly** považujeme ty, na které jsou kladeny specifické nároky v oblasti nadání, dovedností a nabyté praxi, které zaměstnanec nemá plnohodnotně rozvinuté. Neúměrnost požadavků se odráží ve zvýšené vyčerpanosti, slabosti a menší efektivitou práce,
- **Problémové situace** jsou charakterizovány nepředvídatelností a rychlým nástupem, se kterým se musí lidé smířit, avšak na tyto události není nikdo připraven. V těchto situacích jedinec hledá východisko pouze přizpůsobením. Za problémové situace

⁴⁸ PLAMÍNEK, J. *Sebepoznání, sebeřízení a stres*. 3. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2013, s. 129. ISBN: 978-80-247-4751-4

⁴⁹ RÜCKEROVÁ-VOGLEROVÁ, U. *Učení bez stresu*. 1. vyd. Praha: Portal, 1994, s. 99. ISBN: 80-7178-013-7

⁵⁰ PLAMÍNEK, J. *Sebepoznání, sebeřízení a stres*. 3. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2013, s. 134. ISBN: 978-80-247-4751-4

⁵¹ Tamtéž, s. 134

pokládáme zejména změny v závislosti na čase a místě našeho působení, tedy v zaměstnání jde například o zavedení nového výrobního procesu, efektivnější práce například s informačními systémy,

- ***Překážky** jsou v zátěžových situacích často stavěny před konečné místo tzv. pomyslný cíl, který častokrát překonáme. Lidé si sami vybírají tu správnou cestu jednodušeji nebo složitěji dostupnou. Oproti tomuto tlaku, který je na něho vytvářen je imunní ten, kdo si stanovuje nedostupnější cestu k cíli. Z tohoto pohledu má tento jedinec vyšší míru snášenlivosti v zátěžové situaci. Dále se nenechá zastavit ve své cestě k cíli, i když zažívá v průběhu mnoho neúspěchů, naopak nalézá alternativy k docílení. Při tomto jednání se chová vyrovnaně a tvořivě,*
- ***Konfliktové situace** se odehrávají v momentě, kdy například dva lidé přemýšlejí nad několika náměty, avšak tato potřeba nesnese odkladu, ale tyto se vzájemně eliminují. Příznakem konfliktové situace je nerozhodnost, proměnlivost mezi komplikovaným výběrem, nejistota a pochybnosti. Při této zátěžové situaci se nápadně vyobrazují lidské vlastnosti, při kterých daný jedinec zaujímá určitý způsob myšlení a jednání,*
- ***Při obtížném rozhodování** se dostane osoba do několika náročných situací, při nichž má ztížený prostor volby, jaké bude primárně řešit v návaznosti na určité pořadí. Toto rozhodování znesnadňují neúplné údaje, ze kterých plynou pochybnosti, jejichž následkem je souhrnný negativní postoj. Tento jedinec je nerozhodný, zodpovědnost se pokouší přenést na jinou blízkou osobu. Jako příklad si můžeme uvést policistu jako velitele zásahu při mimořádné události zaměřené na atak – útok aktivního střelce. Jako příslušník ozbrojeného bezpečnostního má určitý výcvik, avšak při této ostré a netypické události musí rozhodnout neprodleně a s cílem zachránit lidské života. Toto obtížné rozhodování má mnoho negativ pro tohoto velitele, neboť může rozhodovat, byť s malou zkušeností, ovšem bez možnosti předchozí verifikace, zdali tento zásah dosáhne účelu sledovaného zákrokem,*
- ***Stresové reakce** ovlivňují člověka při výkonu zaměstnání významně, protože na něho působí několik faktorů typu naléhavost časového harmonogramu nebo*

nejistota dokonání úkolu. Stresové reakce častokrát provází obava a strach, jež mají celkový vliv na možnost koncentrace.“⁵²

Výše uvedené zátěžové situace můžeme shrnout do jednoho slova, které nazýváme „stresor“. Stresorem rozumíme „*událost, do které se člověk dostane a působí na něho další nepříjemné faktory, které oslabují jeho psychický a fyzický zdravotní stav. Kvalitativní a kvantitativní zdravotní komplikace jsou provázány se schopnostmi a dovednostmi přizpůsobování člověka. Tato adaptibilita nám umožňuje projevit reakci na podněty v našem prostředí a orientují se na biologickou, psychickou a společenskou sociální složku člověka.“⁵³*

Tyto stresory považujeme za pramen psychické zátěže, poněvadž tvoří případné předpoklady pro výskyt stresu.

Mezi důsledky zátěžových situací považujeme ty situace, které mají vliv na psychickou a fyzickou stránku jedince. Patří neodmyslitelně do života každého a každý se s nimi vyrovnává individuálně. Proto jej můžeme členit do těchto kategorií:

- **„Nešťastné životní situace.** Tato kategorie události má největší zátěžový charakter na lidský organismus a zejména na jeho zdraví,
- **Chronické stresory.** Do této kategorie řadíme zatěžující a často škodlivé činitele, které mají povahu dlouhodobého charakteru,
- **Všední potíže.** Na první pohled obyčejné nepříznivé situace, které mají významný vliv na člověka, protože mají stupňující efekt se současným působením ostatních životních událostí. Tyto události mají zároveň ochranný účinek na jedince, a to zejména na jeho psychickou obranyschopnost,
- **Osobní zvrát.** Do této kategorie řadíme ty závažnější životní události člověka, mezi které patří rozchod, úmrtí v rodině, vážné nemoci, a jiné. Jsou to situace, na které se nelze připravit a jedinec se musí neprodleně adaptovat.“⁵⁴

⁵² PLAMÍNEK, J. *Sebepoznání, sebeřízení a stres*. 3. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2013, s. 137. ISBN: 978-80-247-4751-4

⁵³ RŮCKEROVÁ-VOGLEROVÁ, U. *Učení bez stresu*. 1. vyd. Praha: Portal, 1994, s. 101. ISBN: 80-7178-013-7

⁵⁴ KALLWASS, A. *Syndrom vyhoření*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 24. ISBN: 978-80-7367-299-7

4 SYNDROM VYHOŘENÍ V ZÁCHRANÁŘSKÉ PROFESI

Podstatným problémem pokusu člověka vymanit se stresům a zátěžím je, pokud s nimi nedovede vést boj. Stává se to při snížení sebejistoty, když jedinec nepocití uje oporu ve svém okruhu rodiny, přátel a kolegů nebo v případě, že jeho snaha přemoci tento stav byla neúspěšná. Jestliže tento stav přetrvává v zaměstnání, kdy například záchranář v přímém výkonu služby je pod neustálým stresem v kombinaci se zátěží, tak to může vést až k syndromu vyhoření.

Syndrom vyhoření se v dnešní době mnohdy zaměňuje za stres. Avšak stres můžeme dostat pod kontrolu, samotné vyhoření neboli „burnout“ je mnohem závažnější. Dominuje pocit únavy, daný jedinec je vyhořelý, což se častokrát projevuje nevráživostí ba dokonce agresivitou, objevují se pocity deprese a zoufalství. Syndrom vyhoření zejména v záchranářských profesích může spustit i vážnou psychickou poruchu, kdy hrozí zvýšené riziko závislosti všech kategorií. Do stresu se může dostat každý člověk, syndrom vyhoření se však objevuje u lidí, kteří jsou intenzivně zaujatí a zapálení svým zaměstnáním, kde mají vyšší pracovní a osobní cíle. V obecném smyslu je syndrom vyhoření důsledkem pracovního přetížení a zároveň neschopnosti regenerovat síly.⁵⁵

4.1 DEFINOVÁNÍ SYNDROMU VYHOŘENÍ

S termínem syndrom vyhoření pracují lékaři a psychologové již od sedmdesátých let minulého století. Tehdy se formuloval tento pojem jako syndrom vypálení či vyhaslosti, mnohdy se představoval ve smyslu syndromu burnout. Pokud přeložíme z anglického do českého jazyka slovo burn, které má význam hořet a v důsledku tohoto syndromu hovoříme o člověku, jež je pro něco zapálen. V celé skladbě dvou slov burn out hovoříme o dohoření, vyhoření anebo vyhasnutí. Definici pojmu syndrom burnout,

⁵⁵ PEŠEK, R., J. Praško. *Syndrom vyhoření – Jak se prací a pomáháním druhým nezničit*. 1. vyd. Praha: Pasparta Publishing, s. r. o., 2016, s. 16. ISBN: 978-80-88163-00-8

který znamená v překladu syndrom vyhoření poprvé uveřejnil v roce 1974 ve známém časopise Žurnál sociálních věcí uznávaný psychoanalytik pan Herbert Freudenberger.⁵⁶

Syndrom vyhoření můžeme formulovat dle psychoanalytika pana Herberta Freudenbergera jako „*psychický stav vyčerpání všech zdrojů energie u lidí, kteří intenzivně pracovali a kteří se sami cítili přemoženi problémy těch, jimž poskytovali pomoc, a ztrátou energie, kterou museli ze sebe vydat*“.⁵⁷

4.2 PŘEHLED PROFESÍ S RIZIKEM TOHOTO FENOMÉNU

Mezi rizikové profese, jenž se nejčastěji dotýká fenomén zvaný syndrom vyhoření patří lidé, kteří jsou v častém kontaktu s lidmi, pracují pod neustálým stresem, zátěží a v neposlední řadě jsou na ně kladeny vysoké požadavky na pracovní výkony. Tito lidé jsou velice schopní, rychle se adaptují v pracovním prostředí, jsou zodpovědní a ctižádostiví, avšak často neadekvátně ohodnoceni.

Z hlediska druhu práce řadíme mezi nejrizikovější profese nejčastěji lékaře (oboru: urgentní medicíny, urologie, psychiatrie, onkologické chirurgie), ale i zdravotní sestry, policisty, hasiče a záchranáře v přímém výkonu služby, učitele, sociální pracovníky, zaměstnance vězeňské ostrahy, referenty na úřadech a pracovníky na poštách. Další ohroženou skupinou osob jsou lidé, jež často komunikují s lidmi. Mezi takové profese řadíme operátory call center, aktivní prodejce, vrcholové manažery, zaměstnance ve zpravodajství, prodavače a číšníky. Naopak tímto fenoménem také trpí lidé, kteří vykonávají stereotypní práci, jimiž jsou řidiči linkových autobusů městské hromadné dopravy, zaměstnanci výrobních linek anebo administrativní pracovníci.⁵⁸

Syndrom vyhoření se objevuje obvykle u zaměstnaneckých profesí, ale může se dostavit i u rodinných ošetřovatelů, takže u osob, které se starají o nemocného člena rodiny trvale a usilovně v prostředí svého obydlí, nejčastěji bytu či domu. Pokud daní

⁵⁶ PEŠEK, R., J. Praško. *Syndrom vyhoření – Jak se prací a pomáháním druhým nezničit*. 1. vyd. Praha: Pasparta Publishing, s. r. o., 2016, s. 16. ISBN: 978-80-88163-00-8

⁵⁷ PRIEB, M. *Jak zvládnout syndrom vyhoření - Najděte cestu zpátky k sobě*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2015, s. 21. ISBN 978-80-247-5394-2

⁵⁸ STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2010, s. 25. ISBN: 978-80-247-3553-5

členové rodiny žijí v jedné domácnosti, ať už jde o rodiče dětí anebo o osoby, jež pečují o nemocného, tak je zde velká pravděpodobnost stereotypního vztahu, z něhož vzniká syndrom vyhoření.

V souvislosti s rodinnými vztahy jsou ohroženou skupinou také ženy, poněvadž mají ve vnitru své psychiky nastaveno, že musí přejímat více rolí najednou. Z tohoto důvodu se starají o všechny členy domácnosti, chtějí příkladně vychovávat své děti, starat se o svého manžela, ale zároveň nezapomínat na svou kariéru. Ve většině případů tyto ženy zpravidla opomínají své potřeby, jen proto, aby se dostalo maximální péče druhé straně. Z tohoto plyne, že v rodinném životě mají ženy nenahraditelnou roli, kdy jsou častokrát přetěžovány a svou prací a starostlivostí udržují rodinu pospolu.⁵⁹

4.3 PŘÍZNAKY U ZÁCHRANÁŘŮ

Příznaky syndromu vyhoření se u záchranářů neobjevují z hodiny na hodinu, ale jde o dlouhodobý stav, který se postupně formuje až do konečné fáze syndromu vyhoření či depresí.

V odborné literatuře se můžeme dočíst o mnoha příznacích syndromu vyhoření, avšak ve většině případů nejsou konkrétní. Jak už bylo ve výše uvedené kapitole sděleno, syndrom vyhoření postihuje ty profese, které jsou v denním kontaktu s lidmi a pracují pod neustálou psychickou a fyzickou zátěží. Mezi nejohroženější skupinu patří hasiči, policisté a záchranáři v přímém výkonu služby. Patří mezi nejnáchylnější pracující skupinu osob, u nichž se dlouhodobě formují příznaky syndromu vyhoření. Především jde o záchranáře bez věkového ohraničení, avšak z této práce očekávají více, než je jim dáno, zprvopočátku chodí do zaměstnání plní odhodlání, nadšení s chutí pomáhat lidem, ovšem postupem času se cítí být nedoceněni a v kombinaci s workoholismem postupně spějí do fáze syndromu vyhoření.⁶⁰

Příznaky syndromu vyhoření bychom za žádných okolností neměli ignorovat. Tyto příznaky a následný proces této stresové poruchy se sám od sebe neodmlčí. Ba naopak nabývá na intenzitě, kdy se tyto nepříjemné pocity zvětšují. Tento jedinec se

⁵⁹ PEŠEK, R., J. Praško. *Syndrom vyhoření – Jak se prací a pomáháním druhým nezničit*. 1. vyd. Praha: Pasparta Publishing, s. r. o., 2016, s. 16. ISBN: 978-80-88163-00-8

⁶⁰ Tamtéž, s. 17

více psychicky a fyzicky vyčerpává, což mu znemožňuje vysvobození se z tohoto stavu.⁶¹

Mezi základní tři příznaky syndromu vyhoření především v záchranářských profesích řadíme vyčerpání, odcizení a následný pokles výkonnosti.⁶²

V prvním příznaku syndromu vyhoření tedy vyčerpání se daný člověk cítí emočně a zároveň tělesně unavený. Otázkou zůstává, co si představíme pod pojmem emočního vyčerpání v tomto kontextu? V odborné literatuře můžeme nalézt mnoho koncepcí, avšak výstižnější znázornění samotných znaků vyčerpání si ukážeme v níže uvedené tabulce. U emočního vyčerpání jde zvláště o vnitřní dojem, jež je mnohdy provázán depresí. V této souvislosti nalezneme odpovídající charakteristické znaky, kdy je člověk emočně a fyzicky vyčerpaný. Zahraniční psychologové ze Spojených států amerických nahrazují pojem vyčerpání za „tedium“, což znamená v překladu otrávenost.⁶³

Tabulka 3: Vlastnosti vyčerpání u syndromu vyhoření

Emoční vysílení	Tělesné vysílení
- Zoufalost	- Snížená imunita
- Netečnost	- Nespavost
- Úbytek sebekontroly	- Bolesti kloubů, zad, hlavy
- Pocit samoty, úzkosti, sebedůvěry	- Žaludeční a zažívací problémy
- Nespokojenost	- Krátkodobé amnézie
- Sociální vnímání	- Nesoustředěnost

Zdroj:⁶⁴

Druhým příznakem syndromu vyhoření je odcizení, které postihuje lidi v zaměstnání, kteří jsou vůči svému okolí depersonalizovaní a nevěšmaví. V minulosti převažoval názor odborníků v oblasti psychologie, že burnout se týká pouze

⁶¹ RÜCKEROVÁ-VOGLEROVÁ, U. *Učení bez stresu*. 1. vyd. Praha: Portal, 1994, s. 103. ISBN: 80-7178-013-7

⁶² STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2010, s. 20. ISBN: 978-80-247-3553-5

⁶³ Tamtéž, s. 20

⁶⁴ HONZÁK, R. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. 1. vyd. Praha: Vyšehrad, spol. s. r. o., 2015, s. 21. ISBN: 978-80-7429-552-2

zaměstnaneckých profesí, kde převládá emoční zátěž. Mezi tyto řadíme zdravotní personál, učitele, policisty, hasiče a referenty na úřadech. V současné době 21. století můžeme pozorovat, že odcizení vůči spolupracovníkům a přímým nadřízeným se dotýká i odlišných profesí v jiných odvětvích. Tímto se objasňuje skutečnost tohoto fenoménu, kde se připojují i jiné jevy mezi které řadíme neuspokojivé zaměstnanecké prostředí, stagnování a nečinnost personálu. Odcizení v souvislosti s příznakem syndromu vyhoření považujeme stupňující úbytek pocitu vlastní nedostatečnosti, cílevědomosti a méněcennosti. Začínající zápal do práce pozvolna slábne a nahrazuje ho jiný životní postoj, kdy tento člověk jedná bezohledně a zpochybňuje názory či myšlenky druhých.⁶⁵

Tento jedinec v praxi například záchranář ve výkonu služby začíná vnímat oznamovatele, příjem oznámení či následnou administrativu s nimi spojenou jako přítěž, své vedoucí pracovníky vnímá jako původce hrozby a své kolegy jako něco postradatelného nebo přitěžujícího, co zkrátka nepotřebuje. Toto odcizení se při syndromu vyhoření může následně projevat v záporném postoji k osobnímu i pracovnímu životu, k sobě samému nebo postupné ztrátě sebeúcty a trpícím pocitem méněcennosti vyústující v agresivní chování. Toto apatické chování může mít za následek i odpor být v kontaktu se spolupracovníky, což je velký problém, pokud v záchranářské profesi spoléhá jeden na druhého. Tyto projevy se mohou objevit postupně anebo v souběhu.⁶⁶

Postupný průběh tohoto odcizení se nepříjemně projevuje i na soukromém životě záchranáře. Tento si přináší práci domů, přenáší tyto záležitosti na rodinu a přátele, kteří pozorují výrazné změny v jednání, chování a reakcích. V krajních situacích toto odcizení vede k uzavření daného jedince do sebe, tímto neudrží sociální kontakt s přáteli, a nakonec nemá zájem řešit jiné než jeho problémy.

Pokles výkonnosti jako třetí fáze příznaku syndromu vyhoření se vyznačuje v zaměstnání menší efektivností tím, že pracovník se pokládá za nezpůsobilého a nemá již jistotu ve svých dovednostech. Tento stav vychází čistě z jeho vnitřního pocitu, kdy k jistému poklesu produktivity práce skutečně dochází. Dalším projevem tohoto

⁶⁵ STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2010, s. 20. ISBN: 978-80-247-3553-5

⁶⁶ HONZÁK, R. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. 1. vyd. Praha: Vyšehrad, spol. s r. o., 2015, s. 21. ISBN: 978-80-7429-552-2

příznaku syndromu vyhoření spočívá v delším čase na zpracování zadaných úkolů, čímž spotřebuje více sil, a kromě toho potřebuje více času na opětovnou regeneraci organismu. Tato regenerace se postupně prodlužuje a již dva dny volna v týdnu nedostačují pro potřebné nabrání sil.⁶⁷

Jako příklad poklesu výkonnosti z praxe si ukážeme na policistovi z přímého výkonu služby na hlídkové službě, zařazeného na místním oddělení Policie ČR již 15 let služebního poměru. Tento policista se řadí mezi zkušené, svou práci vykonává nadstandardně, je schválen spolupracovníky i nadřízenými. V činnosti spočívající odhalování a řešení přestupků či trestný činů je hodnocen jako nejlepší. Je ochoten pomáhat druhým, i případě, že nastal jakýkoli problém, tak našel správné řešení. Jednoho dne začal být tento policista nesoustředěný, měl občasné výpadky paměti, v pracovních věcech se dopouštěl malých chyb. Na toto nebral zřetel, neboť si mohl toto zdůvodnit přibývajícím věkem. Zpracování jednoduchých záležitostí mu trvalo dvakrát i třikrát více času, a to i za předpokladu, že se snažil a dával si pozor. Vyústilo to v pochybnosti jeho samotného, kdy neměl důvěru ve svých schopnostech a dovednostech ve výkonu zaměstnání. Proto vyhledal lékařskou pomoc. Tento mu vystavil pracovní neschopenku, z důvodu odpočinku od tohoto zaměstnaneckého prostředí, kde podléhá každodennímu stresu a zátěži.

Z výše uvedeného vyplývá, že tento policista chodil zprvopočátku do zaměstnání plný sil a elánu, pracoval s nejvyšším možným nasazením. Práce ho naplňovala, což se odráželo v jeho pracovních výsledcích. Nepředstavitelné pro něho bylo vzdát se na chvíli práce, aby si odpočinul a začínal znovu od začátku. Zklamání pocíťoval i v tom, že by nebyl nejlepším, jelikož se od něho hodně očekává. Z tohoto vyplývá, že se tento jedinec dostává do svízelné situace, poněvadž na sebe klade vysoké nároky, avšak tyto jsou odlišné s jeho zdravotním stavem.

⁶⁷ GRÜN, A. *Vyhoření: Jak rozproudit vlastní energii*. 1. vyd. Praha: Portal. 2014. s. 35. ISBN: 978-80-262-0587-6

4.4 PŘÍČINY VZNIKU

Samotný syndrom vyhoření je fenomén dnešní doby mající zvláštní znaky určené prostředím, ve kterém žijeme a zároveň požadavky, jež jsou na nás kladeny. Zaměstnanci v záchranářských odvětvích se vyrovnávají s tím, že jejich profese nese specifické atributy, avšak s těmito nemusí sympatizovat každý.

Někteří autoři odborné literatury považují za hlavního iniciátora spouštěče syndromu vyhoření chronický stres. Původ tohoto je nejreálnější v současných pracovních podmínkách záchranářských profesích, neboť se střetává mnoho rizikových příznaků, které se objevují a hromadí.⁶⁸

V záchranářské profesi se policisté, záchranáři, ale i hasiči pravidelně shledávají s pacienty a lidmi, kteří mají fyzické, emocionální a společenské potíže. Tito řeší své výlevy chování formou agresivního jednání, beznaděje či jinými komplikacemi. Východiska řešení této problematiky jsou občas bezvýsledná. Tento osobní kontakt s touto skupinou osob nese na záchranáře vysoké požadavky. Neustálé napětí má na záchranáře významný vliv, v jehož důsledku dochází častokrát k narušení běžného života a v extrémních situacích ho může naprosto oslabit. Jako praktický příklad je zachycení obrázku č. 3 níže, kde při vlakovém neštěstí na Praze 6 – Veleslavín je vyfotografován hasič při výkonu zaměstnání. Tento se musí srovnat s neštěstím, které potkalo osobu, která je zakryta ochrannou plachtou v kolejišti.

V této profesi je takřka nemožné, aby záchranář pracoval pod neustálým napětím a měl současně pochopení s ostatními. Nicméně při tomto dlouhotrvajícím pracovním tlaku a kontaktu s těmito lidmi se není možné vyvarovat syndromu vyhoření.

Příčina vzniku syndromu vyhoření má původ v zaměstnaneckém prostředí. Ztížené pracovní podmínky, konkurence a soupeřivost mezi kolegy, nejistota pracovního místa. Tyto a další aspekty vedou ke stresovým stavům, které se v běžné praxi formují do počáteční fáze syndromu vyhoření.⁶⁹

⁶⁸ KALLWASS, A. *Syndrom vyhoření*. 1. vyd. Praha: Portál. 2007, s. 15. ISBN: 978-80-7367-299-7

⁶⁹ GRÜN, A. *Vyhoření: Jak rozproudít vlastní energii*. 1. vyd. Praha: Portál. 2014. s. 35. ISBN: 978-80-262-0587-6

Obrázek 3: Hasič při zátěžové situaci vlakového neštěstí



Zdroj: vlastní

Mezi nejčastější příčiny vedoucí k syndromu vyhoření patří:

- *„konstantní a neustálý přímý kontakt s lidmi,*
- *neustálý negativní kontakt s lidmi, například v obchodní sféře sjednávání objednávek a zakázek,*
- *neúměrně kladené nároky na zaměstnance,*
- *nadmíru striktní pracovní řád,*
- *autoritativně nastavený systém podřízenosti, necitelné zacházení s pracovníky,*
- *přepínání pracovníků při neúměrném zadávání úkolů, neodpovídající náplni práce vůči počtu zaměstnanců,*
- *podstav pracovníků, práce nad rámec pracovní doby, omezené technické vybavení pro splnění úkolů,*
- *nedostatečné ohodnocení zaměstnanců a pochvala za dobře odvedenou práci,*
- *negativní atmosféra na pracovišti, přílišná kritika druhých, urážky, lži a pomluvy,*
- *chybějící empatie ze strany vedoucích pracovníků, kdy mají pouze požadavky a cíle, ale neberou ohled na potřeby a rozvoj zaměstnanců,*

- *nemožnost sebevzdělávání.* “⁷⁰

Na příčině vzniku syndromu vyhoření se obzvláště podílí i zaměstnanecké prostředí kde:

- *„je absence zpětné vazby,*
- *nově přijatí zaměstnanci nejsou zaškoleni kvalitními pracovníky s dlouholetou praxí,*
- *zaměstnanec nedostane možnost poinformovat svého nadřízeného, se kterými překážkami se při výkonu zaměstnání setkal, i přesto nemá poradní hlas pro řešení dané situace,*
- *není možnost sebevzdělání a následné možnosti kariérního postupu*
- *přetěžování pracovníků.* “⁷¹

Jak můžeme vyzorovat z výše uvedeného výčtu příčin syndromu vyhoření, tak oba autoři literatury se v určitých bodech shodují. Jako první bod shody si uvedeme chybějící zájem ze strany nadřízeného vůči podřízenému a jejich potřebám, kdy se v zaměstnaneckém prostředí odehrává rivalita ve formě konkurenceschopnosti a také nepřetržitý dohled při práci pracovníků.

Jako další společná příčina je nemožnost sebevzdělání. U zaměstnance, který nemá možnost vlastního sebevzdělávání v oboru, tak následně chybí motivace a je navíc omezen k možnosti dalšího kariérního růstu. Klíčovou příčinou vzniku tohoto fenoménu můžeme shledávat i v tzv. přetěžování pracovníků, kde je zaměstnanec neúměrně přetěžován vůči zadaným úkolům, v závislosti na počtu zaměstnanců na směně.

Z tohoto hlediska nelze říci, že syndrom vyhoření vzniká pouze na základě jedné příčiny, protože tento stav vzniká v delším časovém horizontu a za současného působení více faktorů, které si uvedeme blíže v tabulce níže.

⁷⁰ KŘIVOHLAVÝ, J. *Hořet, ale nevyhořet*. 2. vyd. Praha, Karmelitské nakladatelství. 2012, s. 24. ISBN: 978-80-7195-573-3

⁷¹ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha, Portál. 2003, s. 57. ISBN: 80-7178-549-0

4.5 FÁZE SYNDROMU VYHOŘENÍ

Syndrom vyhoření se formuje dlouhodobě. Nepřijde znenadání, avšak jde o závěrečnou fázi procesu jeho rozvoje. Člověk se k němu dopracovává v různé dlouhou dobu, proto jej dělíme do pěti základních fází rozvoje.⁷²

V odborné literatuře se můžeme dočíst o jiných modelech fázích syndromu vyhoření, kterých je od tří do dvanácti. Ovšem tato stádia jsou obecná, nelze je aplikovat ve všech směrech, poněvadž tyto mají u jednotlivých osob jinou dobu trvání, nebo se mohou nahrazovat či znovu objevovat. Jiné modelové fáze se neobjevují v podstatě nikdy. Proto se nejčastěji setkáváme s modelem pěti fází syndromu vyhoření, který se skládá z idealistického nadšení, stagnace, frustrace, apatie a konečné fáze syndromu vyhoření.⁷³

Jednotlivé fáze a typické myšlenky si blíže vysvětlíme v níže uvedené tabulce.

Tabulka 4: Fáze rozvoje syndromu vyhoření

FÁZE	TYPICKÉ MYŠLENÍ
Idealistické nadšení	Jdu na plný plyn, těším se na skvělou seberealizaci. Těm lidem je třeba pomáhat. Chápu je a musím jim pomáhat co nejvíce.
Stagnace	Proč bych se měl honit? Beztak to nějak dopadne. Těch požadavků je moc a člověk část musí ignorovat. Hlavně si udělat v práci pohodu.
Frustrace	Klienti si vymýšlejí, manipulují a zneužívají mé dobroty. Nějak mě to tady všechno štve.
Apatie	Nestojí to za nic, ale nějak to vydržím. Hlavně přežít.
Syndrom vyhoření	Už to nejde vydržet, mám toho po krk. Už abych odsud vypadl. Kašlu na to. Vedení je šílené a klienti také, štvou mě. Ať mi všichni vlezou na záda. Měl bych s tím a se sebou něco dělat, ale popravdě se mi

⁷² PEŠEK, R., J. PRAŠKO. *Syndrom vyhoření – Jak se prací a pomáháním druhým nezničit*. 1. vyd. Praha: Pasparta Publishing, s. r. o., 2016, s. 18. ISBN: 978-80-88163-00-8

⁷³ Tamtéž, s. 19

U první fáze syndromu vyhoření tedy **idealistickém nadšení** v počátcích zaměstnanec vyzařuje pozitivním nadšením a je plný naděje. Práce ho baví natolik, že je ochoten pracovat nad rámec, tedy přesčas, ztotožňuje se se svým povoláním a opomíjí svůj mimopracovní život. ⁷⁵

V druhé fázi syndromu vyhoření tedy **stagnace** se člověk již aklimatizoval v pracovním prostředí i náplni práce. Oproti první fázi se snižuje nadšení, pracovník zjistil hranice svých pracovních možností a realizace jeho prvotních cílů. V této fázi začíná tento jedinec vnímat svůj pracovní a soukromý život, kde se zaměřuje i na své potřeby a záliby. ⁷⁶

Ve třetí fázi syndromu vyhoření tedy **frustraci** zaměstnanec přemýšlí nad smyslem své náplně činnosti ve svém povolání, poněvadž ve většině případů se setkává s negativním přístupem ze strany zákazníků, naopak přibývají problémy v oblasti dodržování rigidních a komplikovaných postupů, které značně omezují efektivní fungování zaměstnance. Objevují se neshody s vedoucími pracovníky a s tím spojené i citové a tělesné překážky. ⁷⁷

Ve čtvrté fázi syndromu vyhoření tedy **apatie** se dostáváme do etapy, která nastává po dlouhodobé frustraci. Jedná se tedy o následnou reakci, kdy se jedinec uzavírá do sebe, vyhýbá se záporným reakcím a pracuje pouze na nezbytných úkolech. Omezuje se po pracovní stránce, poněvadž se snaží vyvarovat náročnějším zákazníkům, které označuje pod pojmy „psychotik“, anebo „blázen“. Vnitřně se stává spokojeným v momentě, kdy mu zákazník na smluvenou schůzku nedorazí. V komunikaci se odmítá bavit o svém zaměstnání a jeho náplni. Nastávají zdravotní komplikace, které se projevují například bolesti kloubů, hlavy, vyčerpaností apod. Dále se jedinec dostává do

⁷⁴ PEŠEK, R., J. PRAŠKO. *Syndrom vyhoření – Jak se prací a pomáháním druhým nezničit*. 1. vyd. Praha: Pasparta Publishing, s. r. o., 2016, s. 19. ISBN: 978-80-88163-00-8.

⁷⁵ Tamtéž, s. 20

⁷⁶ Tamtéž, s. 20

⁷⁷ Tamtéž, s. 19

stádia požívání léků, nadměrné konzumace alkoholických nápojů, necítí se dobře a nedochází pravidelně do práce.⁷⁸

Konečnou fází je **syndrom vyhoření**, který je mnohokrát spojován depresemi. Hovoříme o totálním vyčerpání jedince. Tento opouští pracovní pozici či v tomto stavu setrvává, nebo v nynější společnosti zůstává, avšak se nechá přeložit na jiné služební místo. V optimální modelové situaci daný jedinec zhodnotí svůj stav a přístup k životu. V konečném důsledku navštíví odborníka v oboru lékařství, tedy psychologa, kterého pravidelně navštěvuje a hledá různé cesty směřující k cíli. Po tomto absolvování může jedinec pracovat ve svém zaměstnání.⁷⁹

V záchranářské profesi můžeme sledovat fázi syndromu vyhoření například u zdravotnických záchranářů, kteří se setkávají pacienty, kterým pomohou a mají dobrý pocit s kvalitně odvedené práce. Ale nastávají oznámení a případy, kdy těmto lidem nemohou pomoci, a to z mnoha příčin a důvodů. Na obrázku č. 4 je vyfotografován zdravotnický záchranář u vozidla „koroner“, který se vyrovnává s prací, která je jeho každodenním posláním.

Obrázek 4: Zdravotnický záchranář u vozidla koroner



Zdroj: vlastní

⁷⁸ PEŠEK, R., J. PRAŠKO. *Syndrom vyhoření – Jak se prací a pomáháním druhým nezničit*. 1. vyd. Praha: Pasparta Publishing, s. r. o., 2016, s. 19. ISBN: 978-80-88163-00-8.

⁷⁹ KŘIVOHLAVÝ, J. *Hořet, ale nevyhořet*. 2. vyd. Praha, Karmelitské nakladatelství. 2012, s. 24. ISBN: 978-80-7195-573-3

Můžeme uvést, že „syndrom vyhoření je výsledkem postupného procesu, který může probíhat ve výše uvedených fázích. Ve své konečné podobě se vyhoření projevuje v rovině myšlenek, emocí, tělesných reakcí a pozorovatelného chování a má negativní důsledky nejen pro vyhořelého pracovníka, ale i pro jeho klienty a organizaci, respektive pracovní tým, kterého je dotyčný součástí“.⁸⁰

⁸⁰ PEŠEK, R., J. PRAŠKO. *Syndrom vyhoření – Jak se prací a pomáháním druhým nezničit*. 1. vyd. Praha: Pasparta Publishing, s. r. o., 2016, s. 20. ISBN: 978-80-88163-00-8.

5 PREVENCE A PŘEDCHÁZENÍ SYNDROMU VYHOŘENÍ U ZÁCHRANÁŘSKÝCH PROFESÍ

U rizikových skupin postihující nejčastěji syndrom vyhoření platí, že neúčinnější nástroj pro udržení zdravého způsobu života je účinná prevence a následná psychohygiena. Souhlasím s názorem, jak Prieb uvádí „*syndrom vyhoření je víc než pouhé přetížení. Syndrom vyhoření je výzva. Výzva prožít dobře svůj život.*“⁸¹

Jako účinná prevence se mnohokrát osvědčila psychologická služba HZS ČR, PČR a ZZS, která se zaměřuje na poskytování psychologické pomoci svým zaměstnancům, kteří prožili zátěžovou situací nebo naopak sami vyhledají pomoc. Tato prevence je poskytována formou konzultace, poradenství, preventivní psychologické péče a krizové intervence. Toto poradenství se rozšířilo o poskytování psychologické pomoci obětem trestných činů, obětem mimořádné události, ale i účastníků dopravních nehod.⁸²

U budoucích příslušníků HZS ČR a PČR přichází uchazeč do prvotního kontaktu s policejním psychologem, kde podstoupí několikahodinové náročné psychologické vyšetření, aby se prověřila jeho osobnostní způsobilost k výkonu tohoto zaměstnání. Cílem práce těchto psychologů je vybrat vhodného kandidáta, který bude splňovat podmínky spojené s psychickou odolností a vyrovnaností. Tento výběr a splnění náročných podmínek má za cíl vyprofilovat kandidáta, který je po psychologické stránce stabilní, jelikož v této profesi se mnohokrát dostane do nepříjemných událostí, které mohou vyústit častokrát k počáteční fázi syndromu vyhoření. Na základě tohoto vyšetření lze určit míru psychické odolnosti kandidáta.

⁸¹ PRIEB, M. *Jak zvládnout syndrom vyhoření - Najděte cestu zpátky k sobě*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2015, s. 151. ISBN 978-80-247-5394-2

⁸² POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY – KŘP PLZEŇSKÉHO KRAJE. *Služby, odbory, skupiny* [online]. © 2019 [cit. 2020-01-04]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/oddeleni-psychologickych-sluzeb.aspx>

5.1 PREVENTIVNÍ ČINNOST

Syndrom vyhoření zejména v záchranářských profesích je smutnou zkušeností, ale pozitivní hledisko můžeme sledovat v upevnění vlastního sebevědomí směřující k následujícímu osobnostnímu rozvoji. Uvědoměním si dané problematiky dostane tento člověk významný souhrn znalostí a osvojí si náležitě použití svých vědomostí k nalezení správného přístupu k řešení překážek souvisejících s tímto fenoménem.

V případě, že záchranář se dostane do určité fáze syndromu vyhoření, tak na něm můžeme pozorovat typické znaky ve změně chování. Metodickým doporučením ze strany kolegů, nadřízených či rozhodnutím jeho vlastního je změnit danou pozici v rámci útvaru či podat výpověď, poněvadž v konečném důsledku dojde tento jedinec k sebeuvědomění, kdy má pocit z vlastního selhání. Účinnou prevencí je postupný kariérní řád v dané organizaci, neboť to můžeme brát jako motivační faktor pro zaměstnance. Ovšem většina řadových pracovníků setrvává na své pracovní pozici, což má z dlouhodobého hlediska za následek menší efektivitu práce.

V roce 1986 proběhl vědecký výzkum autorů Amitai Etzioni a Agnes Pines, kteří se zaměřili na záchranářské profese a jejich vyrovnávací strategie. Souhrnný výsledek tohoto výzkumu byl překvapivý, poněvadž není reálné, aby jeden pracovník v pomáhající profesi nesl na sebe veškerá rizika spojená se zátěží. Proto je řešením tuto problematiku rozložit mezi celý pracovní útvar, kde se tímto vytvoří pozitivní prostředí. Důležitým aspektem je i zdokonalit zaměstnanecké podmínky, upevnit důležitost pracovní pozice ve společnosti a zajistit sociální jistoty nad rámec běžného zaměstnaneckého poměru.⁸³

Syndrom vyhoření je velice vážný fenomén dnešní doby. Dotýká se takřka všech zaměstnaneckých profesí, avšak mezi nejohroženější skupinu řadíme povolání v pomáhajících profesích. Podstatné je sebeuvědomění, protože tento zaměstnanec musí vědět, že i on patří do skupiny osob, která je syndromem vyhoření ohrožena. To

⁸³ MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. 2. vyd. Praha: Portál, s. r. o., 2012, s. 79. ISBN: 978-80-262-0180-9

znamená, že již v prvopočátcích příznaku tohoto fenoménu je důležité nepodcenit prevenci, poněvadž když ji opomeneme, tak už nelze pomoci.⁸⁴

Z tohoto vyplývá, že nejvýznamnějším znakem prevence je uvědomění si vlastního problému, tedy vědět, že syndrom vyhoření se týká jednak naší pracovní pozice a nás samotného. Pokud dojdeme do fáze sebeuvědomění, tak můžeme aplikovat prevenci. V případě, že je záchranář ovlivněn svou prací natolik, že se snaží pomoci druhým na úkor svých vlastních potřeb, tak je zde největší pravděpodobnost vzniku počáteční fáze syndromu vyhoření. Pokud budeme vědět, že jsou zde faktory ovlivňující vznik tohoto fenoménu, tak se můžeme rychleji a efektivněji bránit. Důležité je, abychom pochopili, že *„uzdravit se vždy znamená převzít odpovědnost, jak v rámci léčení, tak v pracovním procesu i v soukromí. Člověk se může vymanit z pocitu bezmoci, udělat ve svém životě potřebné změny a uzdravit se, jen pokud uzná svůj (ohromný) podíl na tom, proč onemocněl, a je ochotný převzít za to odpovědnost“*.⁸⁵

Nedílnou součástí prevence syndromu vyhoření v záchranářských profesích je zachování postupných principů psychohygieny a ostatních, jež jsou nedílnou součástí pracovní pozice záchranáře. Obecně lze říci, že základním stavebním kamenem pomoci v této souvislosti je psychoterapie.

Mezi klíčové okolnosti prevence syndromu vyhoření patří:

- *„kvalitní mezilidské vztahy,*
- *pracovní nezávislost a jistota,*
- *organizace přístupu k pracovním a soukromým činnostem,*
- *vlastní sebevzdělání, rozvoj pracovních činností v dané pozici,*
- *věnovat se koníčkům a mimopracovním aktivitám, kde dbáme na správné dodržení stravy a optimálního spánku,*
- *vyvarovat se konfliktním situacím, jež vedou ke stresu,*
- *vlastní sebeuvědomění a držet se pozitivní nálady,*
- *naučit se odmítat a správně odpočívat,*
- *nezatěžovat se prací v domácím prostředí,*

⁸⁴ MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. 2. vyd. Praha: Portál, s. r. o., 2012, s. 79. ISBN: 978-80-262-0180-9

⁸⁵ PRIEB, M. *Jak zvládnout syndrom vyhoření - Najděte cestu zpátky k sobě*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2015, s. 149. ISBN 978-80-247-5394-2

- *nebát se oslovit odborníka, v případě, že máme problém sám se sebou.* ⁸⁶

Výše uvedený výčet je jen zlomek základních okolností prevence syndromu vyhoření. Mezi klíčové řadíme zejména kvalitní mezilidské vztahy, jelikož tato společenská síť nejbližších lidí umožňuje dát jedinci to, co on si poskytnout nemůže. Naopak díky této společenské síti lidí může tento člověk aktivně naslouchat, aniž by toto bral jako zpětnou vazbu či poradu. Ostatní lidé dokážou podporovat, poskytnou pomoc i v nesnadných stavech, které prožíváme. Mezilidské vztahy patří mezi nejzásadnější v záchranářských pozicích, neboť při organizované pomoci druhým je policista, hasič nebo záchranář závislí na souběžné koordinované pomoci, kde se může spolehnout jeden na druhého. ⁸⁷

Nedílnou součástí prevence patří podpora ze strany zaměstnavatele, jehož opora souvisí se sebevzděláváním svých podřízených, neboť například účast pracovníků na odborných konferencích, školeních a praktických společných cvičeních například členů IZS je správným krokem prevence předcházení syndromu vyhoření. Při účasti na těchto seminářích se vytvoří pracovní skupiny z různých odvětví, kdy jsou závislí jeden na druhém. Při řešení společných úkolů nalézají efektivní řešení, vzájemně se podporují, předávají informace a zkušenosti z výkonu zaměstnání. Na toto téma proběhla již řada výzkumů mezi pomáhajícími profesemi, kde se odborníci i respondenti shodli na tom, že aktivní účast na konferencích a následných školeních spojených se zastávanou pracovní pozicí má preventivní účinek zmenšení výskytu syndromu vyhoření. Tímto je zaměstnanec motivován, a to má za následek zvýšení efektivnosti, produktivity a kvalitě odvedené práce. ⁸⁸

⁸⁶ MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. 2. vyd. Praha: Portál, s. r. o., 2012, s. 80. ISBN: 978-80-262-0180-9

⁸⁷ Tamtéž, s. 81

⁸⁸ MINIRTH F., D. HAWKINS, P. MEIER a R. FLOURNOY. *Jak překonat vyhoření*. 1. vyd. Praha: Návrat domů, 2011, s. 14. ISBN: 978-80-7255-252-8

5.2 PSYCHOHYGIENA

Záchranáři jsou každodenně vystaveni řadě neočekávaných zátěžových situací. Náročnost a kritéria rychlé pomoci jsou časově i psychicky vyčerpávající. V době 21. století žijeme v neustálém spěchu, abychom pokryli veškeré potřeby a stihli co nejvíce činností na úkor času. Z tohoto plyne, že jsme pod neustálým tlakem, zvyšují se pracovní nároky a výkony, což má za následek trávení více času v zaměstnání. Naše tělo i duše je z tohoto v častém stresu, cítíme se být více unaveni a po zdravotní stránce si nepřipouštíme možnost výskytu problému. Z tohoto důvodu byl vytvořen souhrn postupů upravující metodu nauky o tom, jak si udržet duševní zdraví i přes tento zvrát ve vývoji událostí, který označujeme termínem psychohygienu.⁸⁹

Samotný termín psychohygienu se začal používat na konci devadesátých let dvacátého století. Bývá označován též duševní hygiena či mentální hygiena, v minulosti také jako hygiena duše vycházející z anglického slova „mental hygiene“. V odborné literatuře rozumíme psychohygieně jako uspořádaný a sestavený souhrn znalostí, nadání, dovedností, pravomocí a činností, které kladně působí na předpoklady jedince, a to za účelem zmírnění nebo eliminace nebezpečí způsobující nebo povzbuzující psychické potíže, vady a onemocnění. Posiluje ochranný účinek ovlivňující duševní zdraví a napomáhá k blahobytu, též označováno anglickým termínem „well-being“, jde tedy o stav, kdy člověk prožívá štěstí, uspokojení a očekávání, zkrátka je mu dobře.⁹⁰

Psychohygienu v záchranářských profesích musí zohledňovat výše stanovená základní a speciální nebezpečí v souvislosti s výkonem zaměstnání záchranáře. V této profesi každodenně zažíváme velké množství nepředvídatelných událostí, setkáváme se s oznamovateli událostí, poškozenými, ale i s nezúčastněnými osobami zažitých neštěstí. V tomto případě náš mozek zpracovává velké množství přijatých informací, které mohou ovlivnit naše pocity v kladném i záporném slova smyslu. Tyto přijaté informace mají významný vliv na psychický stav jedince, jenž ovlivňuje náladu, vyvolává pocity strachu, obavy, zklamání anebo úzkost.

⁸⁹ KEBZA, V. a kolektiv. *Psychická zátěž, stres a psychohygienu v lékařských profesích*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2012, s. 59. ISBN: 978-80-247-4569-5

⁹⁰ Tamtéž, s. 59

Proto u samotné psychohygieny uplatňujeme nárok na souvislý čínorodý postoj a přístup k vlastní osobě v daném prostředí, kde je výsledkem úspěšné poznání vlastní životní existence. V záchranářské profesi tomuto rozumíme jako prožití závažné události se schopností povznesení se nad ní a udržení emocí v přirozené rovnováze.⁹¹

Důležitost psychohygieny se zakládá na:

- „prevenci fyzických a duševních onemocnění,
- příznivé pracovní efektivity,
- společenských vztazích,
- osobní pohody.“⁹²

Psychohygienu dělíme do dvou základních parametrů:

- „fyzické = kam patří dostatek spánku, vyvážená a zdravá strava, pravidelný pohyb, správné hospodaření s časem, relaxační a autoregulační cvičení
- duševní = kam patří poznání svého já, autoreflexe, rozvoj vlastní osobnosti a schopností, pozitivní postoj k lidem.“⁹³

Mezi ostatní parametry psychohygieny můžeme uvést následující:

- „zvýšení efektivity využití času neboli tzv. „time management“,
- radost,
- naučit se odmítat.“⁹⁴

Dostatek spánku:

V první zásadě psychohygieny, kam patří dostatek spánku rozumíme dennodenní optimální příjem spánku minimálně mezi sedmi až osmi hodinami. Tato hodnota se liší

⁹¹ KEBZA, V. a kolektiv. *Psychická zátěž, stres a psychohygienu v lékařských profesích*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2012, s. 60. ISBN: 978-80-247-4569-5

⁹² STINGL, J. *Psychohygienu a duševní poruchy* [online]. © 2019 [cit. 2020-01-05]. Dostupné z: <https://studijni-svet.cz/psychohygienu-a-dusevni-poruchy/>

⁹³ KEBZA, V. a kolektiv. *Psychická zátěž, stres a psychohygienu v lékařských profesích*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2012, s. 69. ISBN: 978-80-247-4569-5

⁹⁴ Tamtéž, s. 69

věkem člověka. Při rovnoměrně rozloženém denním a nočním režimu napomáhá určení si času ranního vstávání a času, kdy půjdeme spát.⁹⁵

Někteří lidé, zejména pracující v záchranářských profesích mají častý problém, že se v průběhu noční doby probouzejí a poté neusnou, poněvadž řeší pracovní věci či události předchozího dne. Následkem nedostatku spánku je únava v následující den.

Spánkovou problematiku neřeší mnoho lidí, poněvadž ji nepokládají za důležitou. Dbají na rady lékařů či lékárníků, u kterých si zakoupí volně prodejně léky s uklidňujícím účinkem, jež příznivě působí při mírných i těžších poruchách usínání a spánku. Přijatelnější odbornou pomoc by měl samozřejmě jedinec hledat sám v sobě, neboť vlastní sebeuvědomění a přehodnocení svých hodnot povede k optimálnímu vyvážení jeho denního a nočního režimu.

Vyvážená a zdravá strava:

Důležitou součástí psychohygieny patří vyvážená a zdravá strava, jelikož tělo nezbytně potřebuje přirozený příjem energie. Jíst pravidelně, nejlépe pětkrát denně, ke každému jídlu zařadit porci ovoce a zeleniny. V záchranářské profesi bývá stravování problematické, protože pracují v nepravidelných kombinovaných denních, nočních, ale i čtyřiaadvacetihodinových směnách. I tomto pracovním režimu je třeba dodržovat výše uvedené doporučení.⁹⁶

Při stresových stavech dochází k narušení stravovacích návyků. Zaměstnanci, kteří pracují pod neustálým stresem a nejistotou se stravují v nepravidelných denních nebo nočních intervalech, avšak mají buď menší nebo naopak větší příjem potravy. Musíme si uvědomit, že při stresových stavech potřebuje naše tělo více potravy, neboť spotřebuje více energie.⁹⁷

⁹⁵ PLAMÍNEK, J. *Sebepoznání, sebeřízení a stres*. 3. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2013, s. 118. ISBN: 978-80-247-4751-4

⁹⁶ NEXTCLINICS CZECH, A. S. *Psychohygienu* [online]. © 2020 [cit. 2020-01-08]. Dostupné z: <https://www.next-clinics.cz/clanky/psychohygienu>

⁹⁷ NEXTCLINICS CZECH, A. S. *Psychohygienu* [online]. © 2020 [cit. 2020-01-08]. Dostupné z: <https://www.next-clinics.cz/clanky/psychohygienu>

Pravidelný pohyb:

Patřičný pravidelný pohyb je pro zdravé fungování těla nezbytný. Díky tomuto udržujeme tělo v kondici, a v neposlední řadě napomáháme organismu k duševnímu zdraví a sebejistotě.

Správné hospodaření s časem je důležitým životním mezníkem, neboť jsou na nás v dnešní době kladeny stále vyšší nároky, proto bychom si měli správně rozložit svůj pracovní i soukromý život takřka na hodiny a minuty. Nesmíme zapomínat na odpočinek formou správné relaxace.

Relaxační a autoregulační cvičení jsou základním prvkem psychohygieny, jelikož napomáhají k úspěšnému překonání stresových stavů a povzbuzují psychickou rovnováhu. Za relaxační metodu můžeme považovat například i návštěvy lekcí jógy, poněvadž při tomto cvičení kombinujeme posilování těla, dechová cvičení a relaxaci mezi jednotlivými lekcemi.⁹⁸

V této první kategorii fyzické psychohygieny zařazujeme techniky, které jsou všední, o které by se měl každý starat individuálně podle svých potřeb. Do této kategorie můžeme připojit i vlastní aktivity, odpočinkové metody, relaxační techniky vedoucí k uvolnění organismu a mysli tzv. relaxaci.⁹⁹

Poznání svého já:

Významnou součástí života jedince je zhodnotit si své vlastní priority, tak aby byl v životě spokojený. Důležité je obklopit se dobrými přáteli, určit si vrchol kariérního řádu s možností dalšího sebevzdělávání, osobního života a být pozitivně naladěný při všedních činnostech.¹⁰⁰

Autoreflexe:

Daný jedinec musí přemýšlet nad svým sebeuvědoměním, kdy si pokládá otázky, kdo je, protože si tímto může naplánovat svou budoucí cestu poznání sebe samého, dále

⁹⁸ NEXTCLINICS CZECH, A. S. *Psychohygienu* [online]. © 2020 [cit. 2020-01-08]. Dostupné z: <https://www.next-clinics.cz/clanky/psychohygienu>

⁹⁹ Tamtéž

¹⁰⁰ Tamtéž

si formuje vlastní osobnost. Toto má blahodárné účinky na jeho vlastní zdravotní stav.

101

Rozvoj vlastní osobnosti a schopností:

Tuto lidskou potřebu v roce 1943 definoval A. Maslow v rámci své pyramidy potřeb. Kam patří vzestupně základní tělesné, fyziologické potřeby, potřeba bezpečí a jistoty, potřeba lásky, přijetí, spolupatřičnosti, potřeba uznání a úcty, jako poslední je zde potřeba seberealizace.¹⁰²

Pozitivní postoj k lidem:

Čas strávený s přáteli můžeme pokládat na druh relaxace tedy psychohygieny, kdy máme více energie, nalézáme určitý smysl života a v konečném důsledku nám tyto přátelské hodnoty zlepšují náladu. Zkrátka při nalézání správného pozitivního postoje k lidem se musíme zamyslet nad sebou samým, protože se obklopujeme určitou skupinou osob, ve kterých nalézáme inspiraci, cítíme se s nimi dobře, trávíme společný čas a cítíme se veselejšími.¹⁰³

¹⁰¹ NEXTCLINICS CZECH, A. S. *Psychohygienu* [online]. © 2020 [cit. 2020-01-08]. Dostupné z: <https://www.next-clinics.cz/clanky/psychohygienu>

¹⁰² APAS AKADEMIE OSOBNÍHO ROZVOJE, S. R. O. *Maslowova pyramida potřeb* [online]. © 2019 [cit. 2020-01-05]. Dostupné z: <https://apas.cz/slovnicek-pojmu/maslowova-pyramida-potreb/>

¹⁰³ NEXTCLINICS CZECH, A. S. *Psychohygienu* [online]. © 2020 [cit. 2020-01-08]. Dostupné z: <https://www.next-clinics.cz/clanky/psychohygienu>

PRAKTICKÁ ČÁST

6 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

Praktická část diplomové práce má za cíl ověřit výzkumným šetřením u vybraných příslušníků základních složek IZS míru výskytu syndromu vyhoření, zjistit v jaké fázi se nacházejí, jaké mají povědomí o tomto fenoménu a na základě výsledků dotazníkového šetření pak navrhnout opatření, která napomohou k zefektivnění a následné prevenci zkoumané oblasti.

6.1 PŘEDMĚT VÝZKUMU

Tímto výzkumným šetřením chci blíže poukázat na problematiku syndromu vyhoření v nejvíce ohrožené skupině osob pracujících v základních složkách IZS, do které řadíme hasiče, policisty a zdravotnické záchranáře. Tato skupina osob pracuje v nepravidelných směnách, ve ztížených pracovních podmínkách, v častém stresu, napětí a nejistotě. Proto je třeba ověřit, zda jsou patrné signály výskytu syndromu vyhoření u jednotlivých členů základních složek IZS a v jaké fázi se nacházejí. Jak už bylo uvedeno v teoretické části této diplomové práce, tak členové IZS zasahují u mimořádných událostí, odkud jiní odcházejí čili tato zásahová činnost při výkonu zaměstnání je značně zatěžující pro jejich osobnost po fyzické i duševní stránce. Z tohoto důvodu je třeba si položit několik otázek, které se dotýkají příčin vzniku syndromu vyhoření, jak účinně proti nim bojovat a jaká je prevence. V momentě, kdy příslušník IZS pociťuje příznaky syndromu vyhoření nastává otázka, jak s tímto dále pracuje. Je-li vhodné oslovit kolegy, přátele, rodinu či vyhledat odbornou pomoc, aby se tato problematika neprohlubovala?

6.2 CÍL VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Cílem výzkumného šetření je ověřit u vybraných členů základních složek IZS míru výskytu syndromu vyhoření, zjistit jaké mají povědomí o tomto fenoménu a na

základě výsledků dotazníkového šetření pak navrhnout opatření, která napomohou k zefektivnění a následné prevenci zkoumané oblasti.

Stanovené hypotézy:

1. Za hlavní příznak syndromu vyhoření lze považovat nedostatečnou úroveň pracovních vztahů mezi spolupracovníky.
2. U více než osmdesáti procent členů IZS je jasný signál syndromu vyhoření.
3. Nejvíce zastoupenou skupinou zaměstnanců ze základních složek IZS trpící syndromem vyhoření jsou policisté.
4. Více než padesát procent zaměstnanců složek IZS se již nachází ve fázi syndromu vyhoření.

6.3 METODY A ZDŮVODNĚNÍ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Vybral jsem kvantitativní metodu v podobě dotazníkového šetření u vybraných členů IZS, zejména pracujících v přímém výkonu služby, poněvadž způsob sběru dat ve formě dotazníku dává možnost oslovení rozsáhlejšího počtu dotazovaných. Tato metoda poskytuje efektivnější způsob zadání, shromažďování a následného vyhodnocení získání informací.

Předmětnou cílovou skupinu dotazovaných pro výzkumné šetření zastupují uniformovaní členové základních složek IZS, blíže pak hasiči, policisté a zdravotníci záchranáři mající rozsah působnosti plnění úkolů na území České republiky.

Dotazníkové šetření probíhalo v termínu od 03.12.2019 do 30.12.2019 na území hlavního města Prahy. Dotazníky jsem distribuoval v tištěné formě rovnoměrně mezi pracoviště Hasičského záchranného sboru ČR, Policie ČR a Zdravotnické záchranné služby.

Za Hasičský záchranný sbor ČR jsem oslovil hasičskou stanicí č. 2 – Petřiny a Hasičský útvar ochrany Pražského hradu. Za Policii ČR jsem oslovil Obvodní ředitelství PČR Praha I, konkrétně pak zdejší součást MOP Vokovice, MOP Dejvice a Dopravní inspektorát Praha I. Za Zdravotnickou záchrannou službu jsem oslovil výjezdovou skupinu působící na letišti Václava Havla a výjezdovou skupinu základny Prahy 6 – Petřiny.

Distribuovaný tištěný dotazník jsem rozdělil na pět částí obsahující celkem 37 otázek. Časová náročnost vyplnění je přibližně dvacet minut. První část je věnována základním údajům o respondentovi a druhá část analyzuje syndrom vyhoření. Třetí část je specifická pro výzkumné šetření, neboť přímo diagnostikuje syndrom vyhoření, a to na základě deseti položených základních otázek. Tyto jsou převzaty od autorky Dr. Audrey Canaff, kde je možnost odpovědi pouze „ano“ a „ne“. Pokud respondent v této části odpoví u více než poloviny otázek „ano“, tak je patrný signál syndromu vyhoření, tedy jeho diagnostiky.

Znění otázek převzaté od autorky Dr. Audrey Canaff jsou následující:

- „1. Mám dojem, že aktivity, jenž jsem měl v minulosti v oblibě, tak vnímám v současnosti jako utrpení?*
- 2. Mám v současnosti otrlejší přístup k výkonu zaměstnání a k nadřízeným?*
- 3. Má tento přístup vliv na můj soukromý život (rodinu, kamarádství atd.)?*
- 4. Děsím se v ranních hodinách jít do zaměstnání?*
- 5. Rozčilím se lehce na své spolupracovníky nebo pociťuji neustále vnitřní nervozitu či vztek?*
- 6. Pociťuji závist vůči kolegům, kteří jsou šťastni v zaměstnání?*
- 7. Je pro mě v současné době provedený úkon či zákrok v zaměstnání méně významný než v minulosti?*
- 8. Pociťuji zpravidla v zaměstnání neustálou únavu a mám méně energie pro výkon zaměstnání?*
- 9. Nastávají poslední dobou momenty, kdy mě práce nudí?*
- 10. Pociťuji únavu, když vím, že následující den nastupuji do zaměstnání?“¹⁰⁴*

Čtvrtá část diagnostikuje aktuální stav syndromu vyhoření za období posledních šesti měsíců roku 2019. Ještě před položením otázek je respondent seznámen se základní definicí syndromu vyhoření, aby se zamyslel nad touto problematikou a plynule zodpověděl na patnáct položených otázek. Autory této baterie otázek jsou

¹⁰⁴ MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. 2. vyd. Praha: Portál, s. r. o., 2012, s. 76. ISBN: 978-80-262-0180-9

americký psychoanalytik Herbert Freudenberg a psycholožka Geraldine Richelson. Respondent je poučen, aby tomuto dotazování věnoval dostatečnou pozornost, zamyslel se nad pocity, když popřemýšlí nad definicí syndromu vyhoření ve spojitosti s jeho současným stavem. Dále si má dotazovaný vzpomenout na období od šestého do dvanáctého měsíce roku 2019 zda zaregistroval na sobě nebo ve svém okolí určité změny (například v zaměstnání, rodině, přátelě a společenské vztahy). U každé z těchto patnácti otázek je možnost odpovědi na stupnici od jedna = nejmenší změny až po pět = změny největší.

Znění otázek převzatých od autorů Herberta Freudenberga a Geraldine Richelson jsou následující:

- „1. Pociťuji rychlejší nástup únavy? Cítím se vyčerpaný a chybí mi dostatek energie?*
- 2. Cítíte se být podrážděný, pokud Vám kdokoli sdělí: „Poslední dobou nevypadáš nejlépe“?*
- 3. Snažím se podat vyšší pracovní výkon, ale dosahuji menšího?*
- 4. Cítím se být v zaměstnání otrlejší pociťuji menší spokojenost?*
- 5. Pociťuji častokrát smutek, avšak nedokážu si objasnit příčinu?*
- 6. Stává se mi, že zapomenu na porady či důležité termíny nebo ponechávám kdesi své věci?*
- 7. Jsem často nedůtklivý, nesnášenlivý a pociťuji zklamání z lidí okolo sebe?*
- 8. Scházím se s kamarády či rodinou méně než v dřívější době?*
- 9. Cítím se nadměru zaneprázdněný, což má za následek nestíhání odpovídat na SMS či telefonáty?*
- 10. Pociťuji bolest hlavy, bolesti kloubů či jiné bolesti nebo chronickou nachlazenost?*
- 11. Cítím se dezorientovaný a bezradný v případě, kdy mám každodenní úkoly splněny?*
- 12. Mám dojem, že štěstí a potěšení ze života je pro mou osobu nedostupnou záležitostí?*
- 13. Dokážete si udělat legraci sám ze sebe?*
- 14. Připadá mi, že soukromý život je pro mě zátěží než radostí?*
- 15. Pociťuji, že si s lidmi nerozumím a nemám si s nimi co říci?“¹⁰⁵*

¹⁰⁵ MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. 2. vyd. Praha: Portál, s. r. o., 2012, s. 78. ISBN: 978-80-262-0180-9

Součtem počtu bodů z těchto otázek dostaneme výsledek stavu syndromu vyhoření, ve kterém se jedinec aktuálně nachází, a to ve stupnici:

„0-25	<i>Váš stav je uspokojivý.</i>
26-35	<i>Jsou věci, na které byste si měli dávat pozor.</i>
36-50	<i>Hrozí vám vyhoření.</i>
51-65	<i>Nacházíte se v procesu vyhoření.</i>
66 a více	<i>Váš stav je vážný, fyzické i emocionální zdraví je ohroženo.“¹⁰⁶</i>

Pátá část se věnuje prevenci proti syndromu vyhoření, kde je respondentovi položena jedna nepovinná otevřená otázka, kde má vyjádřit svůj názor, jaká je účinná prevence proti syndromu vyhoření z jeho pohledu.

Mezi uvedená pracoviště jsem distribuoval 153 dotazníků, z nichž kompletně vyplněných se mi vrátilo 127, což odpovídá 83 % úspěšné návratnosti. Ke konečnému vyhodnocení výzkumného šetření bylo zařazeno 120 dotazníků z důvodu vyváženého poměru zkoumaného vzorku mezi třemi základními složkami IZS.

6.4 SHRNU TÍ A ZPRACOVÁNÍ ÚDAJŮ

Tohoto výzkumného šetření se účastnily příslušníci tří základních složek IZS, mezi nimiž byli hasiči, policisté a zdravotničtí záchranáři s územní působností hlavního města Prahy. Celkem jsem oslovil sedm detašovaných pracovišť. Pro přehlednost této kapitoly jsem výzkumný vzorek základních složek IZS rozdělil na tři samostatné skupiny pod označením H = hasiči, P = policisté a Z = zdravotničtí záchranáři.

Ve skupině H jsou zařazeni příslušníci HZS ČR, a to konkrétně příslušníci ve služebním poměru hasičské stanice č. 2 – Petřiny a Hasičský útvar ochrany Pražského hradu. V této skupině jsem distribuoval celkem 47 dotazníků, z nichž 23 bylo určeno pro hasičskou stanici č. 2 – Petřiny a zbývajících 24 bylo určeno pro Hasičský útvar ochrany Pražského hradu.

¹⁰⁶ MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. 2. vyd. Praha: Portál, s. r. o., 2012, s. 78. ISBN: 978-80-262-0180-9

Ve skupině P jsou zařazeni příslušníci Obvodního ředitelství PČR Praha I, a to konkrétně příslušníci ve služebním poměru z oddělení MOP Vokovice, MOP Dejvice a Dopravní inspektorát Praha I. V této skupině jsem distribuoval celkem 66 dotazníků, z nichž 21 bylo určeno pro MOP Vokovice, 34 pro MOP Dejvice a zbývajících 11 bylo určeno pro Dopravní inspektorát Praha I.

Ve skupině Z jsou zařazeni pracovníci ZZS, a to konkrétně zaměstnanci v pracovním poměru z výjezdové skupiny působící na letišti Václava Havla a základny ZZS Prahy 6 – Petřiny. V této skupině jsem distribuoval celkem 40 dotazníků, z nichž 26 bylo určeno pro výjezdovou skupinu působící na letišti Václava Havla a zbývajících 14 bylo určeno pro základnu ZZS Praha 6 – Petřiny.

Při následném odběru tištěných dotazníků mi bylo zpětně navraceno ze skupiny H čtyřicet dva dotazníků, ze skupiny P to bylo padesát dva dotazníků a u poslední skupiny Z to bylo čtyřicet dotazníků. Na základě výrazného nepoměru sběru vyplněných dotazníků mezi jednotlivými skupinami jsem detailněji prozkoumal předmětné dotazníky a zneplatnil ty, které neměly vyplněné veškeré formální náležitosti.

Zneplatněné dotazníky byly pouze dva ze skupiny P. Kompletně vyplněných dotazníků bylo ve skupině H čtyřicet dva, ve skupině P padesát a ve skupině Z čtyřicet. Poněvadž byl rozdílný počet kompletně vyplněných dotazníků z jednotlivých složek IZS, tak jsem namátkově zneplatnil ze skupiny H dva dotazníky, ze skupiny P deset dotazníků a ze skupiny Z nula dotazníků. Tento krok jsem učinil z důvodu vyrovnaného poměru počtu dotazníků pro zúčastněné složky IZS. Do konečného výzkumného šetření bylo zahrnuto 120 dotazníků, což odpovídá 40 dotazníků pro jednotlivé skupiny H, P a Z.

6.5 VÝSLEDKY VÝZKUMU

I. část – základní údaje:

Tabulka 5: Zastoupení mužů a žen v dotazníkovém šetření

Pohlaví	Počet dotázaných	Procentuální vyjádření
Muž	101	84,2 %
Žena	19	15,8 %

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 6: Věkové zastoupení dotazovaných

Věk	18 – 25	26 – 35	36 – 45	46 a více
Počet dotázaných	12	26	51	31
Procentuální vyjádření	10 %	21,7 %	42,5 %	25,8 %

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 7: Kategorie pracovní činnosti

Člen IZS	Výjezdový pracovník	Nevýjezdový pracovník
Hasič	34	6
Policista	31	9
Zdravotnický záchranář	40	0
Součet	105	15

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 8: Délka praxe u IZS

Počet let	do 10	do 15	do 20	do 25	nad 26
Počet dotázaných	18	27	54	15	6
Procentuální vyjádření	15 %	22,5 %	45 %	12,5 %	5 %

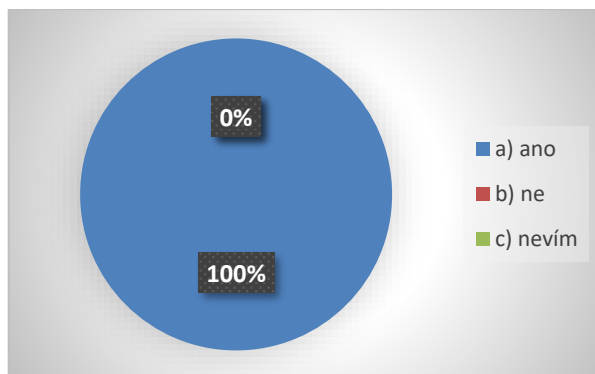
Zdroj: vlastní šetření

II. část – analýza syndromu vyhoření u členů IZS:

6.) Mám povědomí o tom, co je syndrom vyhoření?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

Graf 2: Vyhodnocení otázky č. 6 (v %)

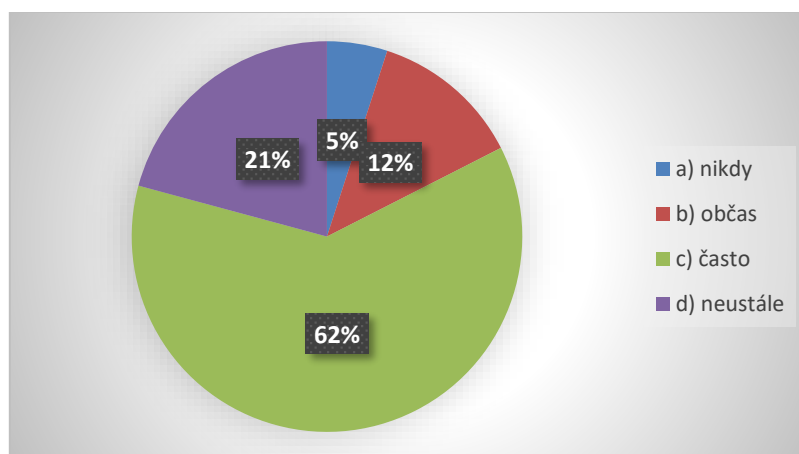


Zdroj: vlastní šetření

7.) Pociťuji syndrom vyhoření při výkonu zaměstnání v IZS:

- a) nikdy
- b) občas
- c) často
- d) neustále

Graf 3: Vyhodnocení otázky č. 7 (v %)

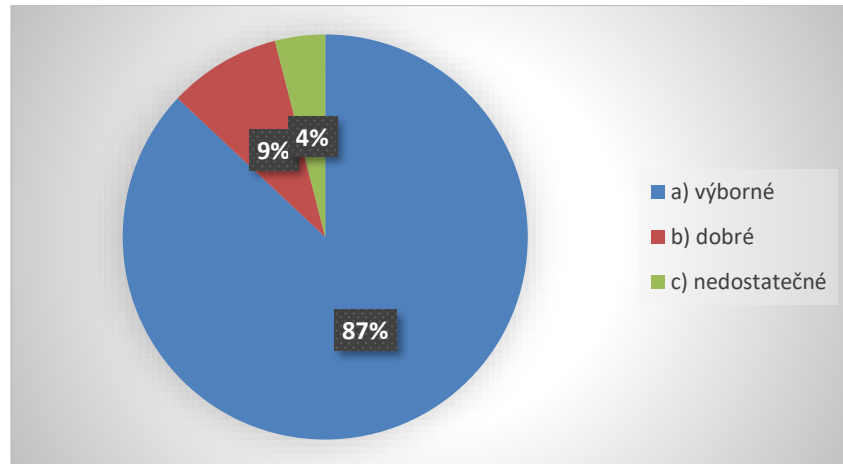


Zdroj: vlastní šetření

8.) Na jaké úrovni mám vztah se svými spolupracovníky z oddělení:

- a) výborné
- b) dobré
- c) nedostatečné

Graf 4: Vyhodnocení otázky č. 8 (v %)

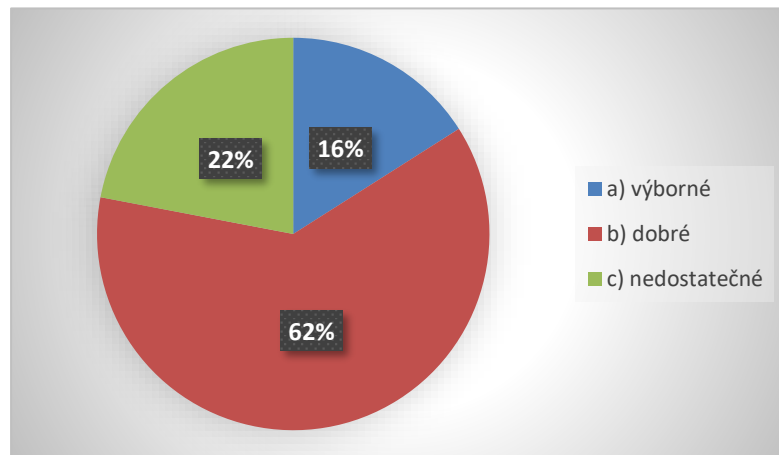


Zdroj: vlastní šetření

9.) Na jaké úrovni mám vztah se svými přímými vedoucími?

- a) výborné
- b) dobré
- c) nedostatečné

Graf 5: Vyhodnocení otázky č. 9 (v %)

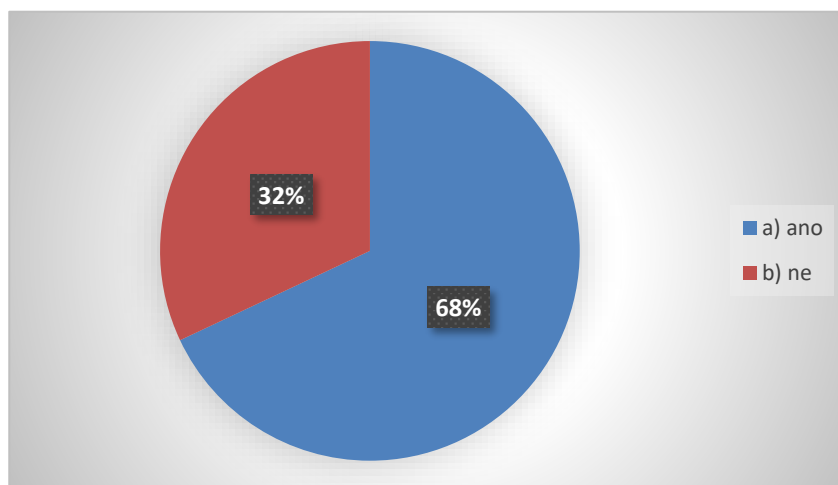


Zdroj: vlastní šetření

10.) Jsem spokojen se svou současnou pracovní pozicí v IZS?

- a) ano
- b) ne

Graf 6: Vyhodnocení otázky č. 10 (v %)



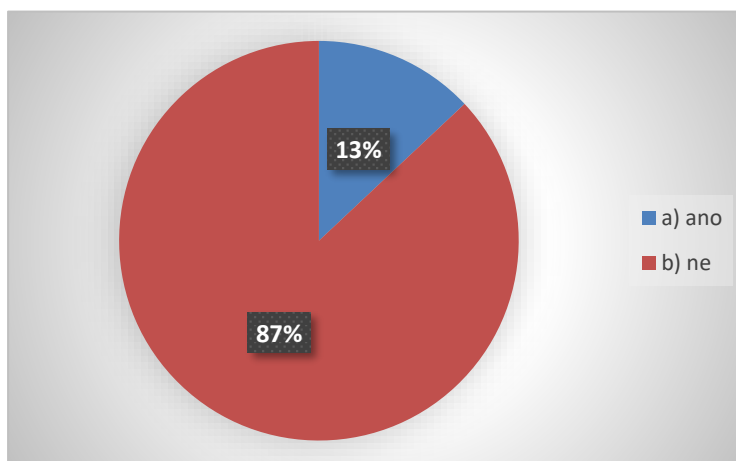
Zdroj: vlastní šetření

11.) Vyhledal jsem někdy ve spojitosti se svým výkonem zaměstnání psychologickou pomoc?

a) ano

b) ne

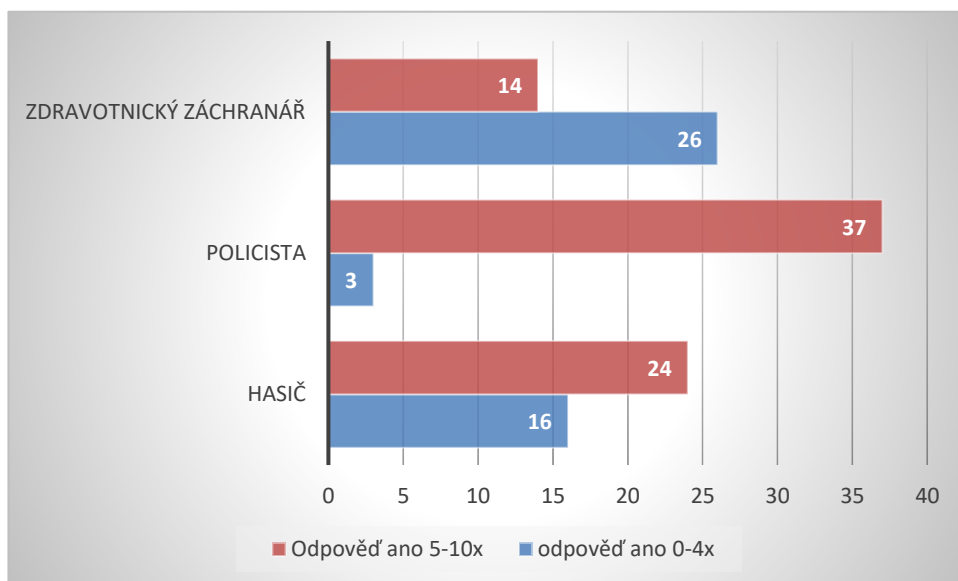
Graf 7: Vyhodnocení otázky č. 11 (v %)



Zdroj: vlastní šetření

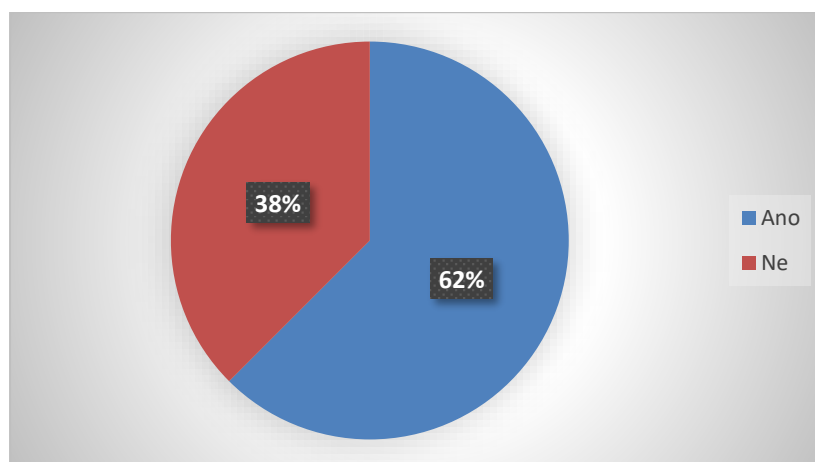
11. - 21.) Vyhodnocení míry odpovědi „ano“ a „ne“ v poměru profese IZS, kde odpovědi „ano“ 5-10x signalizuje syndrom vyhoření:

Graf 8: Vyhodnocení otázek č. 11 – 21 (v počtu odpovědí)



Zdroj: vlastní šetření

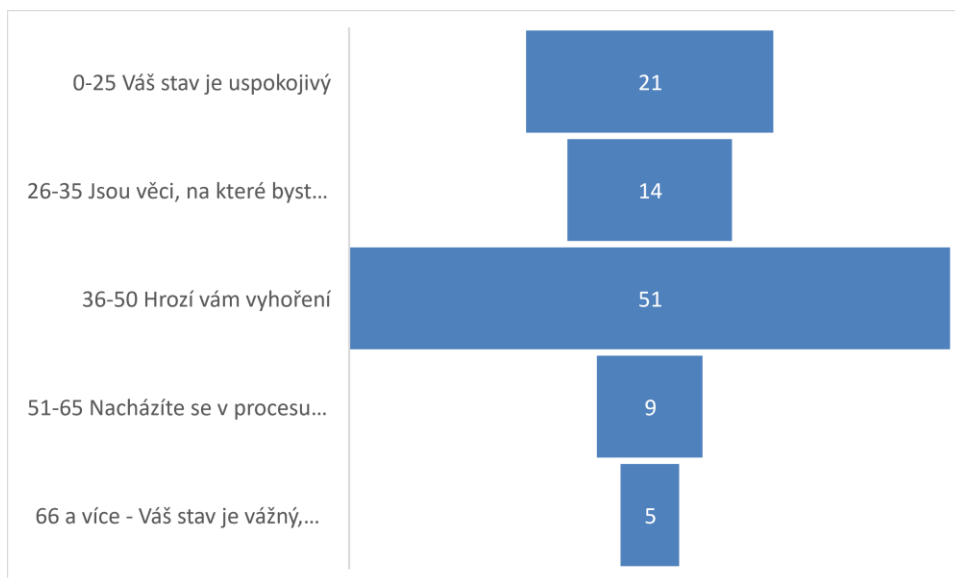
Graf 9: Poměr diagnostiky syndromu vyhoření u všech členů IZS (v %)



Zdroj: vlastní šetření

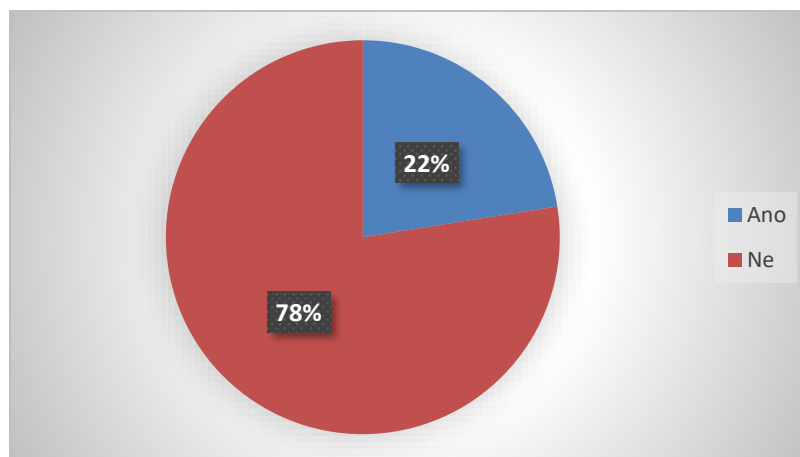
22. – 36.) K vyhodnocení těchto otázek dojdeme součtem bodů z jednotlivých odpovědí respondentů. Každá otázka je bodově ohodnocena od nejmenší změny číslem 1 až po největší číslem 5.

Graf 10: Vyjádření stavu syndromu vyhoření u členů IZS (v %)



Zdroj: vlastní šetření

Graf 11: Využití možnosti vyjádřit se k prevenci syndromu vyhoření (v %)



Zdroj: vlastní šetření

6.6 VYHODNOCENÍ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Celkový počet dotazovaných tvoří 120 zaměstnanců složek IZS, z nichž 40 respondentů je služebně zařazeno u HZS ČR, 40 respondentů u PČR a 40 respondentů u ZZS. Data pro vyhodnocení je tedy rovnoměrně rozpoložené mezi tři základní složky IZS.

Z vyhodnocení první části dotazníkového šetření je patrné, že zastoupení mužů je většinové tedy 101 osob, což představuje 84,2 % ze všech dotázaných, oproti tomu žen je 19, které tvoří 15,8 % podíl z celkového počtu 120 respondentů.

Nejpočetnější věkové zastoupení dotazovaných je v rozmezí od 36-45 let celkem 51 osob, tedy 42,5 % z celkového počtu respondentů, na druhém místě se umístila věková struktura osob ve věku 46 a více let, tedy 31 osob, což představuje 25,8 % ze všech dotázaných, na třetím místě se umístila věková struktura osob ve věku 26-35 let celkem 26 osob, tvořících 21,7 % z celkového počtu a na posledním místě je věkové zastoupení 18-25 let v počtu 12 dotázaných, představující 10 % z celkového počtu respondentů.

U kategorie pracovního zařazení je výjezdových pracovníků celkem 105, tedy 87,5 % ze všech dotázaných, oproti tomu 15 osob je nevýjezdových zaměstnanců, tvořících 12,5 % podíl ze všech respondentů.

Nejpočetnější skupinu pracovníků IZS zastupují lidé s praxí do 20 let, kterých je 54 osob, mající podíl 45 % ze všech dotazovaných, na druhém místě je skupina osob mající délku praxe do 15 let, představujících 27 osob, tedy 22,5 % ze všech dotazovaných, na třetím místě jsou lidé s praxí do 10 let v počtu 18 osob, představující 15 % zastoupení, na čtvrtém místě jsou lidé s praxí do 25 let, celkem 15 osob, představující 12,5 % zastoupení a na posledním pátém místě se umístila kategorie osob s praxí nad 26 let a více, kterých je 6 a tvoří 5 % zastoupení ze všech dotazovaných.

Na základě výše uvedených informací lze očekávat, že v IZS je zastoupena převažující část mužů, ve věkové struktuře od 36 do 45 let, s délkou praxe do 20 let ve služebním zařazení výjezdového pracovníka. Čili tato skupina osob zastupuje zkušenou část záchranářů s dlouholetou praxí, a navíc tvořící vhodnou skupinu osob pro následnou diagnostiku výskytu a míry stavu syndromu vyhoření.

Druhá část dotazníkového šetření je věnována analýze syndromu vyhoření u členů IZS. Z tohoto šetření vyplývá, že všichni dotazovaní mají povědomí o tom, co je syndrom vyhoření. Při výkonu zaměstnání pociťuje syndrom vyhoření v častém intervalu 74 dotazovaných, kteří tvoří 62 % podílu ze všech respondentů. Neustálý pocit syndromu vyhoření vnímá 25 osob, tvořících 21 % ze všech dotázaných. Občasný pocit syndromu vyhoření pociťuje 15 osob, kteří tvoří 12,5 % podíl všech respondentů.

Poslední skupinou jsou osoby, které nikdy nepocítují syndrom vyhoření při výkonu zaměstnání, kterých je 6 a představují pouze 5 % zastoupení ze všech dotazovaných.

Na výborné úrovni má na svém oddělení kladný vztah se svými spolupracovníky 104 osob, tvořících 87 % podíl ze všech dotazovaných. Na dobré úrovni má vztah se svými spolupracovníky 11 osob, tvořící 9 % zastoupení ze všech respondentů. Nedostatečný vztah se svými kolegy z oddělení má 5 osob, které představují pouze 4 % podíl ze všech dotazovaných.

Úroveň vztahu se svými přímými nadřízenými hodnotí na dobré úrovni 74 osob, tvořících 62 % podíl ze všech dotázaných. Na nedostatečné úrovni má vztah se svými nadřízenými 27 osob, kteří tvoří 22 % podíl ze všech respondentů. Poslední skupinu zastupují zaměstnanci, jež mají výborný vztah se svými vedoucími pracovníky, avšak těchto je pouze 19, s 16 % podílem ze všech dotazovaných.

Se svou současnou pracovní pozicí v IZS se je spokojeno 82 osob, kteří tvoří 68 % podíl ze všech dotazovaných. Naopak nespokojeno je 38 pracovníků zastupujících 32 % podíl ze všech respondentů.

Na otázku, zda zaměstnanec některé ze základních složek IZS někdy vyhledal ve spojitosti se svým výkonem zaměstnání psychologickou pomoc odpovědělo „ne“ celkem 104 dotázaných, tvořících 87 % podíl ze všech respondentů, naopak 16 dotázaných odpovědělo „ano“, kteří zastupují pouze 13 % podíl.

Na základě vyhodnocení druhé části dotazníkového šetření lze říci, že všichni dotazovaní vědí, co je to syndrom vyhoření. Nadpoloviční většina respondentů pocítuje často syndrom vyhoření ve spojitosti s výkonem zaměstnání. Pozitivní zprávou je, že převážná část dotazovaných má výborný vztah se svými spolupracovníky z oddělení, avšak nadpoloviční většina respondentů uvedla, že má pouze dobrý vztah se svými přímými nadřízenými. Za velmi příznivé považují spokojenost záchranářů se svou současnou pracovní pozicí v IZS, poněvadž 68 % dotázaných je spokojeno se svým zaměstnáním. Naopak slabinu shledávám ve využitelnosti vyhledání psychologické pomoci ve spojitosti s výkonem zaměstnání, kde 87 % záchranářů nevyhledalo nikdy odbornou pomoc.

Třetí část dotazníkového šetření se věnuje diagnostice syndromu vyhoření, kde je respondentovi položeno deset uzavřených otázek s možností odpovědi pouze „ano“ a „ne“. Vyhodnocením této baterie otázek dostaneme odpověď na signalizující syndrom

vyhoření u respondenta, za předpokladu, že odpoví u pěti a více otázek „ano“. Překvapivým zjištěním je, že 75 dotázaných odpovědělo u pěti a více otázek „ano“, to znamená, že u 62,5 % respondentů je signalizován syndrom vyhoření. Naopak u 45 dotazovaných není patrný signál syndromu vyhoření, což představuje 37,5 % podíl ze všech dotazovaných.

Při bližším zkoumání třetí části dotazníkového šetření je u policistů většinový podíl osob, kde je patrný signál syndromu vyhoření, z celkového počtu 40 dotazovaných respondentů z řad PČR je patrný signál syndromu vyhoření u 37 z nich. Hasiči se umístili na druhém místě, kde u nich je patrný signál syndromu vyhoření u 24 respondentů a nejmenší podíl signálu syndromu vyhoření můžeme sledovat u zdravotnických záchranářů, kde jich je pouze 14.

Čtvrtá část diagnostikuje aktuální stav syndromu vyhoření za období posledních šesti měsíců roku 2019. Součtem počtu bodů dostaneme výsledek stavu jedince. Překvapivým zjištěním je, že u 61 respondentů je klasifikován stav „Hrozí vám vyhoření“, což je 51 % podíl ze všech dotazovaných. U 25 osob byl zjištěn uspokojivý stav, což představuje 21 % podíl ze všech respondentů. U 17 osob byl klasifikován stav: jsou věci, na které byste si měli dávat pozor, což zastupuje pouze 14 % podíl ze všech dotazovaných. Jen 11 osob se nachází v procesu vyhoření, což je 9 % podíl ze všech respondentů. Ve vážném stavu, tedy fyzického a emocionálního zdraví je ohroženo 6 osob, kteří představují 5 % podíl ze všech zúčastněných.

Pátá část je jedna otevřená nepovinná otázka věnující se vyjádření vlastního názoru respondenta k účinné prevenci proti syndromu vyhoření. Možnosti odpovědět využilo 27 dotazovaných, což odpovídá 22 % podílu všech zúčastněných. Odpovědi týkající se účinné prevence byly zajímavé a mnohdy poučné. Setkal jsem se s odpověďmi od několika respondentů, že účinnou prevencí je dostatečný odpočinek, spánek, následná motivace ze strany zaměstnavatele či vedoucích pracovníků, která je v podobě pravidelného zvyšování osobního ohodnocení a stupňujících se výše odměn v návaznosti na pracovní zařazení. Jiný příslušník s praxí nad 26 let uvedl, že v dřívějších dobách byl motivační faktor a tím pádem účinná prevence v podobě starého služebního zákona, spočívající v povýšení na základě odsloužených let, považoval to za spravedlivý systém, který motivoval policistu k lepším výkonům, a navíc s perspektivou do budoucna. Několik respondentů uvedlo, že prevenci spatřují zejména v bohatém

soukromém životě, kde se věnují rodině, přátelům a koníčkům. Toto je pro ně nezbytné, aby si odpočinuli a regenerovali své tělo i mysl. Jiný záchranář uvedl, že je třeba zatraktivnit práci zaměstnance v IZS, aby cítili oporu při zákrocích a byli kryti legislativou, to povede k sebejistotě při výkonu zaměstnání.

Sběrem a následným vyhodnocením dotazníkového šetření lze ověřit položené hypotézy.

6.7 ZÁVĚR PRAKTICKÉ ČÁSTI

Závěr praktické části reprezentuje odpovědi na položené hypotézy na základě výsledků dotazníkového šetření.

Hypotéza č. 1: Za hlavní příznak syndromu vyhoření lze považovat nedostatečnou úroveň pracovních vztahů mezi spolupracovníky. Tento předpoklad byl vyvrácen, poněvadž úroveň pracovních vztahů mezi kolegy z oddělení hodnotí 87 % dotázaných na výborné úrovni. Z tohoto plyne, že příčinu syndromu vyhoření nemůžeme nalézat v pracovních vztazích, i když nadpoloviční většina dotázaných pociťuje častý syndrom vyhoření při výkonu zaměstnání. Toto můžeme shledávat v jednotvárnosti pracovních činností či nedostatečné motivaci pracovníků, avšak překvapivým zjištěním je, že 22 % dotázaných má nedostatečnou úroveň vztahů se svými přímými nadřízenými. Toto číslo je poměrně vysoké a můžeme ho považovat i jako jeden z faktorů ovlivňující syndrom vyhoření na pracovišti. Hypotéza vyvrácena.

Hypotéza č. 2: U více než osmdesáti procent členů IZS je jasný signál syndromu vyhoření. Tento předpoklad byl vyvrácen, neboť výzkumným šetřením na základě deseti položených otázek převzatých od autorky Dr. Audrey Canaff bylo zjištěno, že u 62 % respondentů je jasný signál syndromu vyhoření. Toto procentuální vyjádření vyvrací tuto hypotézu, avšak na základě zjištěných informací se jedná o překvapivě vysoké číslo. U nadpoloviční většiny respondentů je patrný signál syndromu vyhoření, tedy jeho diagnostika. Hypotéza vyvrácena.

Hypotéza č. 3: Nejvíce zastoupenou skupinou zaměstnanců ze základních složek IZS trpící syndromem vyhoření jsou policisté. Tento předpoklad byl potvrzen.

V číselném vyjádření v poměru příslušníků PČR je u 92,5 % policistů diagnostikován syndrom vyhoření, tedy je u nich patrný signál tohoto fenoménu. Ovšem tato skupina záchranářů má nezastupitelné a nelehké postavení v IZS. Policejní práci považují za stresující a z hlediska stupně nebezpečnosti a psychického vypětí lze hodnotit na nejvyšším stupni náročnosti. Proto by syndrom vyhoření neměl mít výrazný vliv na pracovní činnosti při výkonu služby, a naopak by se mělo s touto skupinou osob dále pracovat. Zejména jde o děsloužící policisty s dostatečnou praxí, kterým chybí motivace a chuť do práce.

Na policisty jsou kladeny již z prvopočátku přijetí do služebního poměru vysoké nároky. Tyto požadavky se skládají z psychické odolnosti a zároveň fyzické zdatnosti. Tato kombinace nároků je prověřována po celou dobu služebního poměru příslušníka bezpečnostního sboru. Jelikož se jedná o represivní složku IZS, tak je na policisty pohlíženo jiným pohledem oproti hasičům či zdravotnickým záchranářům, neboť úloha PČR je očích veřejnosti negativně hodnocena. I toto je ovlivňující faktor, jenž může z dlouhodobého hlediska vyústit v syndrom vyhoření. Hypotéza potvrzena.

Hypotéza č. 4: Více než padesát procent zaměstnanců složek IZS se již nachází ve fázi syndromu vyhoření. Tento předpoklad se potvrdil. V procentuálním poměru se jedná o 65 % příslušníků IZS, kteří se nachází ve fázi syndromu vyhoření. Tato fáze byla diagnostikována na základě položených patnácti otázek převzatých od autorů Herberta Freudembergera a Geraldine Richelson, kde byla hodnocena stupnice odpovědí od 1 do 5 a součtem počtu bodů z těchto otázek dostaneme výsledek stavu syndromu vyhoření, ve kterém se jedinec aktuálně nachází. Fáze syndromu vyhoření byla určena od bodové škály 36 a více bodů, kde stav byl „hrozí vám vyhoření“, dále „nacházíte se v procesu vyhoření“ a „váš stav je vážný, fyzické i emocionální zdraví je ohroženo“. Tento procentuální poměr je neočekávaný, a proto je třeba navrhnout razantní opatření a aplikovat prevenci, která toto číslo výrazně sníží. Hypotéza potvrzena.

7 NÁVRHOVÁ ČÁST

Na základě výsledků dotazníkového šetření navrhuji opatření, která napomohou k zefektivnění a následné prevenci zkoumané oblasti.

Prvotní preventivní opatření je třeba směřovat na osobní stránku, blíže pak prevenci zaměřenou na jednotlivé osobnosti. Z všeobecného hlediska jsou každému známy základní příznaky syndromu vyhoření, ale než jej začneme na svém spolupracovníkovi pozorovat, tak je důležité, aby si daný jednatel uvědomil, že on má problém. Tento pocit uje častokrát v podobě signálů vyčerpanosti, averzi vůči svému zaměstnání, kolegům, nadřízeným, postupně omezuje komunikaci s těmito lidmi, uzavírá se do sebe, trpí častými bolestmi hlavy apod. Tyto prvotní příznaky značí významnou překážku v životě, kterou nelze podceňovat a opomíjet. V tento moment je potřeba poskytnout tomuto jedinci počáteční psychologickou pomoc v podobě konzultace s odborníkem tedy psychologem či psychoterapeutem. Dále doporučuji navštívit psychiatrickou ambulanci, kde jej vyslechne erudovaný specializovaný lékař, tedy psychiatr. Jako alternativu navrhuji navštívit svého praktického lékaře, který povrchně zhodnotí aktuální stav a následně odkáže pacienta k psychiatrovi či psychoterapeutovi. Výhodou konzultace s praktickým lékařem je, že dokáže analyzovat náš současný stav a popřípadě nás odkáže na specializované vyšetření například neurologické či endokrinologické.

Jako účinnou a rychlou pomoc sledávám v psychologické pomoci v podobě kontaktování telefonické linky důvěry sloužící pro zaměstnance ministerstva vnitra či jejich rodiny. Tato bezplatná linka funguje na úrovni Policejního prezidia již od roku 2002 a i nadále rozšiřuje své služby, které využívají přímo zaměstnanci IZS. Tuto linku obsluhuje školený personál skupiny krizové intervence, který je schopen bezplatně pomoci 24 hodin denně a sedm dní v týdnu.

V době 21. století navrhuji využít i pomoc v online prostředí, a to například na webových stránkách www.internetporadna.cz, která funguje již od roku 2001 a za pomoci moderních informačních technologií přispívá k sociálnímu začleňování, psychologické pomoci, vzdělávání anebo poradenství. Výhodou využití této formy pomoci je, že toto poradenství na internetu je zcela anonymní a pomoci se nám dostane od specialistů tedy lékařů, psychologů, speciálních pedagogů anebo psychoterapeutů.

Ještě před kontaktováním výše uvedených doporučených pracovišť si musí v našem případě příslušník IZS mající problém v podobě syndromu vyhoření uvědomit svůj žebříček hodnot. Oddělit svůj pracovní a soukromý život. Sepsat si svou problematiku „burn-out“ na papír a oslovit své nejbližší například rodinu, kolegy anebo přátele. Tito s ním společně zhodnotí jeho stav a mohou mu doporučit, jakým způsobem lze změnit jeho život a upravit jeho žebříček hodnot. Tento jedinec se musí vymanit od dennodenních starostí, které vyplývají z výkonu jeho zaměstnání a začít účinně pracovat na sobě. Vymanit se od problémů a překážek spojených s výkonem zaměstnání mám na mysli zaměřit se na svůj soukromý život a zvýšit časový podíl na volnočasových aktivitách. Přijatelnou a nejčastěji aplikovanou volnočasovou aktivitou je sportovní činnost. Tuto by měl volit individuální formou, při které si daný jedinec odpočine a dokáže své myšlenky přenést na jinou než pracovní rovinu. Vhodná sportovní aktivita jsou kolektivní sporty, ve spolupráci se svými kolegy či přáteli, neboť při této činnosti se udržují kvalitní mezilidské vztahy a postižený dokáže tyto lidi poznat i z jiného úhlu pohledu.

Následná relaxace po sportovní činnosti přinese fyzické i duševní schránce čas na nezbytnou regeneraci organismu po výkonu zaměstnání v IZS.

Za velmi kvalitní a účinný nástroj prevence považuji možnost dalšího vzdělávání. Při výkonu zaměstnání lze využít ke studiu resortní i mimoresortní školy v oboru. Následným studiem zvyšuje pracovník svou kvalifikaci, která mu napomůže ke kariéernímu růstu, a to lze také považovat za účinný nástroj prevence. Tímto studiem například na vysoké škole dosáhne zvýšené kvalifikace, informovanosti a dokáže se oprostít od záležitostí spojených pracovním a soukromým životem. Výhodou studia při zaměstnání u členů IZS je možnost využití studijního volna s poskytnutím služebního příjmu.

Jelikož na základě dotazníkového šetření pociťuje často syndrom vyhoření při výkonu zaměstnání v IZS 62 % dotázaných, tak pokládám za nezbytné, aby se více pracovalo s touto skupinou osob. Zejména mám na mysli práci s výjezdovými pracovníky základních organizačních článků. Na každém oddělení by měla fungovat tzv. sdílená psychologická pomoc, kde navrhuji například na úrovni místních oddělení PČR zavést konzultační dny pondělí až neděle. V určený den přímo na oddělení bude dostupná kancelář s psychologem a jednotlivý pracovník bude mít za povinnost

minimálně jednou měsíčně absolvovat konzultaci s tímto odborníkem. Účelem této návštěvy je prevence, kde se postižený svěří se soukromými i pracovními problémy a v danou chvíli lze účinně nalézt východisko řešení. Dále navrhuji, aby byla zavedena na každém oddělení tzv. schránka důvěry určena pro zaměstnance IZS. Doručená sdělení z této schránky by měl k dispozici pouze tento určený psycholog, který by měl možnost připravit individuální plán řešení před samotnou konzultací s předmětným jedincem.

Na základě dotazníkového šetření je u 92,5 % policistů patrný signál syndromu vyhoření a naopak 65 % všech příslušníků IZS se nachází již ve fázi syndromu vyhoření. Z tohoto důvodu bych navrhoval legislativní úpravu zejména zákona číslo 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostní sborů, ve znění pozdějších předpisů. Změna by se týkala konkrétně kariérního postupu. Pokud by daný příslušník zastával například na úrovni místního oddělení PČR pozici na hlídkové službě, tak po absolvování služební zkoušky mu bude automaticky zvýšena hodnost o jeden stupeň. Následně každých pět let se povinně aktualizuje jeho pracovní místo, kde povýší o další hodnostní stupeň. S danou platovou třídou a určenou hodností bude sjato minimální požadované vzdělání. Po aktualizaci pracovního místa po dobu maximálně deseti let lze sloužit v zastávané pozici například hlídkové služby, avšak s vyšším hodnostním stupněm a označením „vedoucí směny“. Po uplynutí doby 10 let se na úrovni místního oddělení PČR automaticky posune tento příslušník na pozici dozorčí služby či samostatného vyšetřovatele anebo dle jeho volby na jiné pracoviště. Povinností tohoto policisty bude zvýšit si kvalifikaci, a to na vysokoškolské úrovni. Tímto bude aplikována motivační složka v kombinaci s účinnou prevencí proti syndromu vyhoření.

Jak už bylo výše popsáno, prevence také souvisí s motivací práce. Ke vzniku syndromu vyhoření také přispívá skutečnost, že záchranáři nevidí cíl jejich práce. Z tohoto plyne, že tito lidé potřebují čas od času uznání své práce a také zpětnou vazbu. V současné době není možné vykonávat psychicky tak náročnou práci z dlouhodobého hlediska bez ocenění a podpory přímých nadřízených. Toto pokládám za důležitý motivační faktor, kde je absence zpětné vazby o úspěšnosti zásahů, zákroků a celkově odvedené práci. Od záchranářů se mnohé očekává, stoprocentní nasazení a zvládnání tohoto zaměstnání je z dlouhodobého hlediska nemožné.

Jelikož příslušníkům bezpečnostních sborů vzniká nárok po 15. odsloužených letech na tzv. výsluhový příspěvek ve výši 20 % z jejich průměrného hrubého

měsíčního příjmu, tak bych navrhol tuto variantu zachovat ve stejném znění jako doposud, avšak s tím rozdílem, že maximální výše tedy 50 % výsluhového příspěvku z hrubého měsíčního příjmu by se posunula ze současných 30 let na 25 let. Naopak maximální zákonnou výši pobíraného příspěvku bych procentuálně posunul do maximální výše 70 % z hrubého příjmu pro příslušníky sloužící 35 a více let.

Výše uvedený kariérní posun v kombinaci s finanční motivací z atraktivní práci ve složkách IZS. Tito záchranáři budou mít oporu v psychologické pomoci na každém oddělení, kde jim bude tato pomoc minimálně jednou týdně k dispozici, dále schránka důvěry a možnost využití této bezplatné konzultace s odborníkem.

8 ZÁVĚR A DOPORUČENÍ

Tato diplomová práce si kladla za cíl podrobněji analyzovat syndrom vyhoření u vybraných základních složek IZS. Profese člena IZS tedy z všeobecného hlediska lze říci záchranáře je považována za nejnáročnější, pracujících v nepravidelných směnách, ve stresovém prostředí a z tohoto plyne i zvýšená pravděpodobnost vznikajících příčin syndromu vyhoření. Tento fenomén nemá pozitivní vliv na jedince, a to zejména v oblasti jeho psychické, tělesné a společenské rovině. Následkem tohoto je proaktivní přístup k zaměstnání, který se odráží ve stupňující pokles pracovní výkonnosti. I když je z obecného hlediska známo, jakým způsobem lze léčit syndrom vyhoření, koho oslovit s pomocí a jakým způsobem tomuto fenoménu předcházet, tak mnoho zaměstnanců, vedoucích pracovníků a potažmo psychologických pracovišť IZS nepřístupuje k účinné prevenci. Tato preventivní opatření je potřeba individualizovat k potřebě pracovní náplně jednotlivého zaměstnance.

Teoretická část této diplomové práce na základě odborné literatury popsala IZS včetně jeho základních složek, jaká je zásahová činnost v kombinaci s její náročností a blíže specifikuje syndrom vyhoření a jeho projevy. Nedílnou součástí je popis stresu a jeho důsledky a následná prevence včetně předcházení syndromu vyhoření u záchranářských profesí. Mimořádný zájem je zde kladen na specifickou profesi záchranáře, na které jsou kladeny vysoké nároky, očekává se od nich 100 % nasazení a nadstandardní psychická a fyzická odolnost.

V praktické části jsem pomocí kvantitativního výzkumu blíže analyzoval syndrom vyhoření u členů IZS. Zkoumaný vzorek tvořilo 120 respondentů, kterým jsem zadal propracovaný dotazník převzatý od autorky Dr. Audrey Canaff signalizující syndrom vyhoření. Dále dotazník převzatý od autorů Herberta Freudembergera a Geraldine Richelson, kde byl zjištěn aktuální stav syndromu vyhoření daného jedince za posledních šest měsíců roku 2019. Tato data jsem dále zpracovával vzhledem k pohlaví, věku, pracovnímu zařazení a délky praxe.

Bylo zodpověděno na všechny čtyři stanovené hypotézy, z nichž dvě byly potvrzeny a dvě vyvráceny.

Na základě výsledků výzkumu mohu konstatovat, že cíl diplomové práce byl splněn. Při vyhodnocování dotazníkového šetření jsem zjistil, že u 62 % členů IZS je

patrný signál syndromu vyhoření. Oproti tomuto 87 % dotazovaných nikdy nevyhledalo psychologickou pomoc při výkonu zaměstnání. Z výsledků a vyhodnocení tohoto dotazníkového šetření jsem usoudil, že psychologickou pomoc je třeba poskytnout těmto příslušníkům v nadstandardní péči. Nelze opomenout fakt, že dle dotazníkového šetření patří právě policisté mezi nejohroženější skupinu postihující syndrom vyhoření, neboť tento fenomén byl diagnostikován u 92,5 % z nich. V rámci kvantitativní analýzy a v souladu se stanovenými hypotézami se podařilo hlouběji prozkoumat oblast syndromu vyhoření a faktory, které ke vzniku tohoto fenoménu přispívají.

Cílem této diplomové práce bylo mimo jiné navrhnout opatření, která napomohou k efektivní supervizi syndromu vyhoření. Účinná prevence, zaměření na individualizaci problematiky jedince formou psychologické pomoci, legislativní úprava zákona přizpůsobující se požadavkům členům IZS, prevence, motivace a v konečném důsledku zvýšená atraktivita práce hasiče, policisty a záchranáře. Tato opatření byla shrnuta v návrhové části vycházející z podkladu vyhodnocení dotazníkového šetření.

Výzkumné šetření této diplomové práce přineslo ucelený náhled čtenáři na problematiku syndromu vyhoření v řadách IZS. Proto je třeba věnovat více času a úsilí prevenci předcházení tohoto fenoménu, protože daného jedince nemusí potkat pouze při výkonu zaměstnání, ale i v soukromém životě. Včasná psychologická pomoc může v konečném důsledku ochránit významné hodnoty, které jsou mnohdy nevratné. Proti tomuto fenoménu dnešní doby lze bojovat, avšak nelze začít bojovat bez pomoci protistrany.

Věřím, že kromě praktického přínosu pro další rozvoj zkoumání práce záchranáře si po přečtení této diplomové práce každý uvědomí, jak je syndrom vyhoření nebezpečný, které faktory přispívají k jeho vzniku a jak snadno se může stát obětí například člen IZS, bez toho, aniž by si toho sám všiml anebo ho okolí mohlo před tímto varovat.

Hlavní přínos této práce shledávám v její aktuálnosti a skutečnosti, že odráží náročné pracovní podmínky členů IZS sloužících na území hlavního města Prahy.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů:

ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. 3. vydání. Praha: Portál, s.r.o., 2000. ISBN 80-7178-475-3

FIALA, M. a J. VILÁŠEK. *Vybrané kapitoly z ochrany obyvatelstva*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2010. ISBN: 978-80-246-1856-2

FÍŠER, V. *Krizové řízení v oblasti zdravotnictví*. 1. vyd. Praha: GŘHZS ČR, 2006. ISBN: 978-80-86510-01-4

GRÜN, A. *Vyhoření: Jak rozprout vlastní energii*. 1. vyd. Praha: Portal, 2014. ISBN: 978-80-262-0587-6

HONZÁK, R. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. 1. vyd. Praha: Vyšehrad, spol. s. r. o., 2015. ISBN: 978-80-7429-552-2

HOŠEK, V. *Psychologie odolnosti*. 2. vydání. Praha: Karolinum, 2003. ISBN 80-7184-889-1

KALLWASS, A. *Syndrom vyhoření*. 1. vyd. Praha. Portál. 2007. ISBN: 978-80-7367-299-7

KEBZA, V. a kolektiv. *Psychická zátěž, stres a psychohygienu v lékařských profesích*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2012. ISBN: 978-80-247-4569-5

KROUPA, M. a M. ŘÍHA. *Integrovaný záchranný systém*. 4. vyd. Praha: Armex Publishing, s. r. o., 2011. ISBN: 978-80-87451-01-4

KŘIVOHLAVÝ, J. *Hořet, ale nevyhořet*. 2. vyd. Praha, Karmelitské nakladatelství, 2012. ISBN: 978-80-7195-573-3

LUKÁŠ, Luděk. *Informační podpora integrovaného záchranného systému*. 1. vyd. Ostrava: SPBI Spektrum, 2011. ISBN 978-80-7385-105-7

MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. 2. vyd. Praha: Portál, s. r. o., 2012. ISBN: 978-80-262-0180-9

- MARTÍNEK, B. a J. TVRDEK. *Základy integrovaného záchranného systému*. 1. vyd. Praha: Policejní akademie České republiky, 2010. ISBN: 978-80-7251-338-3
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha, Portál. 2003. ISBN: 80-7178-549-0
- MINIRTH F., D. HAWKINS, P. MEIER a R. FLOURNOY. *Jak překonat vyhoření*. 1. vyd. Praha: Návrat domů, 2011. ISBN: 978-80-7255-252-8
- PAULOVČÁKOVÁ, L., et al. *Jak vypracovat bakalářskou a diplomovou práci*. 6. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2015. ISBN: 978-80-7452-106-5
- PEŠEK, R., J. Praško. *Syndrom vyhoření – Jak se prací a pomáháním druhým nezničit*. 1. vyd. Praha: Pasparta Publishing, s. r. o., 2016. ISBN: 978-80-88163-00-8
- PLAMÍNEK, J. *Sebezpoznaní, sebeřízení a stres*. 3. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2013. ISBN: 978-80-247-4751-4
- PRIEB, M. *Jak zvládnout syndrom vyhoření - Najděte cestu zpátky k sobě*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2015. ISBN 978-80-247-5394-2
- RÜCKEROVÁ-VOGLEROVÁ, U. *Učení bez stresu*. 1. vyd. Praha: Portal, 1994. ISBN: 80-7178-013-7
- SKALSKÁ, K., Z. HANUŠKA a M. DUBSKÝ. *Integrovaný záchranný systém a požární ochrana. Modul I*. 1. vyd. Praha: MV - GŘHZS ČR, 2010. ISBN: 978-80-86640-59-4
- SOUČEK, V., et al. *Vnitřní bezpečnost a veřejný pořádek a vybrané kapitoly krizového řízení: modul G*. 1. vyd. Praha: MV - GŘHZS ČR, 2009. ISBN: 978-80-86640-68-6
- STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2010. ISBN: 978-80-247-3553-5
- ŠTĚTINA J. a kolektiv. *Zdravotnictví a integrovaný záchranný systém při hromadných neštěstích a katastrofách*. 1. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN: 978-80-247-4578-7
- VEVERKA, I. *Vybrané kapitoly krizového řízení pro záchranářství*. 1. vyd. Praha: Policejní akademie České republiky, 2003. ISBN: 80-7251-126-2

VILÁŠEK J., M. FIALA a D. VONDRÁŠEK. *Integrovaný záchranný systém ČR na počátku 21. století*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2014. ISBN: 978-80-246-2477-8

WEISS, T. *Role policie a armády v Evropské unii*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2018. ISBN: 978-80-246-2381-8

Seznam použitých internetových zdrojů:

APAS AKADEMIE OSOBNÍHO ROZVOJE, S. R. O. *Maslowova pyramida potřeb* [online]. © 2019 [cit. 2020-01-05]. Dostupné z: <https://apas.cz/slovnicek-pojmu/maslowova-pyramida-potreb/>

GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČR. *Integrovaný záchranný systém* [online]. © 2019 [cit. 2019-11-20]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/dokumentace-izs-587832.aspx>

GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČR. *Úkoly a působnost* [online]. © 2019 [cit. 2019-11-28]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/krizove-rizeni-a-cnp-ke-stazeni-ff.aspx?q=Y2hudW09Mg%3D%3D>

NEXTCLINICS CZECH, A. S. *Psychohygienu* [online]. © 2020 [cit. 2020-01-08]. Dostupné z: <https://www.next-clinics.cz/clanky/psychohygienu>

POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY – KŘP PLZEŇSKÉHO KRAJE. *Služby, odbory, skupiny* [online]. © 2019 [cit. 2020-01-04]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/oddeleni-psychologickych-sluzeb.aspx>

Ostatní zdroje:

Zákon č. 133 ze dne 17. prosince 1985, o požární ochraně. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1985. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1985-133>

Zákon č. 1 ze dne 28. prosince 1992, Ústava České republiky. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1992. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1993-1>

Zákon č. 239 ze dne 9. srpna 2000, o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-239>

Zákon č. 240 ze dne 9. srpna 2000, o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-240>

Zákon č. 241 ze dne 9. srpna 2000, o hospodářských opatřeních pro krizové stavy a o změně některých souvisejících zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-241>

Zákon č. 273 ze dne 17. července 2008, o Policii ČR. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2008. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-273>

Zákon č. 374 ze dne 8. listopadu 2011, o zdravotnické záchranné službě. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2011. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-374>

Zákon č. 320 ze dne 7. prosince 2015, o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2015. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2015-320>

SEZNAM ZKRATEK

HOPKS - Hospodářská opatření pro krizové stavy

HZS ČR - Hasičský záchranný sbor České republiky

IZS - Integrovaný záchranný systém

JPO - Jednotka požární ochrany

KTČ - Katalog typových činností

MU - Mimořádná událost

MV-GŘ-HZS ČR - Ministerstvo vnitra generální ředitelství hasičského záchranného sboru České republiky

PČR - Policie České republiky

PNP - Předlékařská nemocniční péče

ZZS - Zdravotnická záchranná služba

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Seznam obrázků:

Obrázek 1: Dohašovací práce hasičů při zahoření chatky	31
Obrázek 2: Velitel hasičů se svou jednotkou při zásahové činnosti	33
Obrázek 3: Hasič při zátěžové situaci vlakového neštěstí	50
Obrázek 4: Zdravotnický záchranář u vozidla koroner	54

Seznam tabulek:

Tabulka 1: Vyhlášení krizového stavu.....	30
Tabulka 2: Psychické požadavky a nezávislost rozhodování při výkonu zaměstnání....	34
Tabulka 3: Vlastnosti vyčerpání u syndromu vyhoření	46
Tabulka 4: Fáze rozvoje syndromu vyhoření	52
Tabulka 5: Zastoupení mužů a žen v dotazníkovém šetření.....	70
Tabulka 6: Věkové zastoupení dotazovaných	71
Tabulka 7: Kategorie pracovní činnosti.....	71
Tabulka 8: Délka praxe u IZS.....	71

Seznam grafů:

Graf 1: Znázornění účasti složek IZS při MU	12
Graf 2: Vyhodnocení otázky č. 6 (v %)	72
Graf 3: Vyhodnocení otázky č. 7 (v %)	72
Graf 4: Vyhodnocení otázky č. 8 (v %)	73
Graf 5: Vyhodnocení otázky č. 9 (v %)	73
Graf 6: Vyhodnocení otázky č. 10 (v %)	74
Graf 7: Vyhodnocení otázky č. 11 (v %)	74
Graf 8: Vyhodnocení otázek č. 11 – 21 (v počtu odpovědí).....	75
Graf 9: Poměr diagnostiky syndromu vyhoření u všech členů IZS (v %).....	75
Graf 10: Vyjádření stavu syndromu vyhoření u členů IZS (v %).....	76
Graf 11: Využití možnosti vyjádřit se k prevenci syndromu vyhoření (v %).....	76

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Dotazník	I
-----------------------------------	----------

Příloha A – Dotazník

Dotazník k empirické části diplomové práce

Vážený respondente,

jmenuji se Bc. Daniel Hanzalík a studuji druhý ročník magisterského studia studijního programu Pedagogika, s oborovým zaměřením na Andragogiku na Univerzitě Jana Amose Komenského Praha. Téma diplomové práce se zabývá: Syndromem vyhoření a jeho prevencí u vybraných složek IZS ČR. Cílová skupina jsou uniformovaní členové IZS, tedy hasiči, policisté a zdravotničtí záchranáři. Cílem diplomové práce je zjistit povědomí o tomto fenoménu, zmapovat rizikové faktory mající za následek psychické vyčerpání u jednotlivých profesí IZS, názor na ohrožení tímto fenoménem a možnost prevence. Na základě výsledků dotazníkového šetření pak navrhnou opatření, která napomohou k zefektivnění a následné prevenci zkoumané oblasti.

Tento dotazník je zcela anonymní a výsledky tohoto výzkumného šetření budou použity pouze pro účely zpracování dat empirické části mé diplomové práce.

Prosím zakroužkujte u každé otázky pouze jednu odpověď.

I. část – základní údaje:

1.) Jaké je vaše pohlaví:

- a) muž
- b) žena

2.) Jaký je Váš věk:

- a) 18 – 25 let
- b) 26 – 35 let
- c) 36 – 45 let
- d) 46 a více let

3.) Pracovně jsem zařazen jako:

- a) hasič
- b) policista
- c) zdravotnický záchranář

4.) Pracovně jsem zařazen v kategorii:

- a) výjezdový pracovník
- b) nevýjezdový pracovník

5.) Jakou mám délku praxe:

- a) do 10 let
- b) do 15 let
- c) do 20 let
- d) do 25 let
- e) nad 26 let

II. část analýza syndromu vyhoření u členů IZS:

6.) Mám povědomí o tom, co je syndrom vyhoření?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

7.) Pociťuji syndrom vyhoření při výkonu zaměstnání v IZS:

- a) nikdy
- b) občas
- c) často
- d) neustále

8.) Na jaké úrovni mám vztah se svými spolupracovníky z oddělení:

- a) výborné
- b) dobré

c) nedostatečné

9.) Na jaké úrovni mám vztah se svými přímými vedoucími?

a) výborné

b) dobré

c) nedostatečné

10.) Jsem spokojen se svou současnou pracovní pozicí v IZS?

a) ano

b) ne

11.) Vyhledal jsem někdy ve spojitosti se svým výkonem zaměstnání psychologickou pomoc?

a) ano

b) ne

III. část – diagnostika syndromu vyhoření:

V této části dotazníkového šetření si prosím pečlivě přečtete otázku a zaškrtněte odpověď pouze ano / ne:

12.) Mám dojem, že aktivity, jenž jsem měl v minulosti v oblibě, tak vnímám v současnosti jako utrpení?

a) ano

b) ne

13.) Mám v současnosti otrlejší přístup k výkonu zaměstnání a k nadřízeným?

a) ano

b) ne

14.) Má tento přístup vliv na můj soukromý život (rodinu, kamarádství atd.)?

a) ano

b) ne

15.) Děším se v ranních hodinách jít do zaměstnání?

- a) ano
- b) ne

16.) Rozčilím se lehce na své spolupracovníky nebo pocítuji neustále vnitřní nervozitu či vztek?

- a) ano
- b) ne

17.) Pocítuji závist vůči kolegům, kteří jsou šťastni v zaměstnání?

- a) ano
- b) ne

18.) Je pro mě v současné době provedený úkon či zákrok v zaměstnání méně významný než v minulosti?

- a) ano
- b) ne

19.) Pocítuji zpravidla v zaměstnání neustálou únavu a mám méně energie pro výkon zaměstnání?

- a) ano
- b) ne

20.) Nastávají poslední dobou momenty, kdy mě práce nudí?

- a) ano
- b) ne

21.) Pocítuji únavu, když vím, že následující den nastupuji do zaměstnání?

- a) ano
- b) ne

IV. část – signalizace syndromu vyhoření v posledních 6. měsících

Níže je uvedena baterie patnácti otázek, kde každou z nich ohodnotíte bodovou škálou od nejmenší změny číslem 1 až po největší číslem 5. Zamyslete se nad výraznými změnami ve svém životě (rodina, přátelé a pracovní vztahy) v období červen až prosinec roku 2019 a začněte prosím vyplňovat.

Je důležité si připomenout, že syndrom vyhoření je psychické, fyzické a sociální vyčerpání, mající za následek opotřebení a častou únavu.

22.) Pociťuji rychlejší nástup únavy? Cítím se vyčerpaný a chybí mi dostatek energie?

- a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5

23.) Cítíte se být podrážděný, pokud Vám kdokoli sdělí: „Poslední dobou nevypadáš nejlépe“?

- a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5

24.) Snažím se podat vyšší pracovní výkon, ale dosahuji menšího?

- a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5

25.) Cítím se být v zaměstnání otrlejší pociťuji menší spokojenost?

- a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5

26.) Pociťuji častokrát smutek, avšak nedokážu si objasnit příčinu?

- a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5

27.) Stává se mi, že zapomenu na porady či důležité termíny nebo ponechávám kdesi své věci?

- a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5

28.) Jsem často nedůtklivý, nesnášenlivý a pociťuji zklamání z lidí okolo sebe?

- a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5

29.) Scházím se s kamarády či rodinou méně než v dřívější době?

a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5

30.) Cítím se nadměru zaneprázdněný, což má za následek nestíhání odpovídat na SMS či telefonáty?

a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5

31.) Pociťuji bolest hlavy, bolesti kloubů či jiné bolesti nebo chronickou nachlazenost?

a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5

32.) Cítím se dezorientovaný a bezradný v případě, kdy mám každodenní úkoly splněny?

a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5

33.) Mám dojem, že štěstí a potěšení ze života je pro mou osobu nedostupnou záležitostí?

a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5

34.) Dokážete si udělat legraci sám ze sebe?

a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5

35.) Případá mi, že soukromý život je pro mě zátěží než radostí?

a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5

36.) Pociťuji, že si s lidmi nerozumím a nemám si s nimi co říci?

a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5

V. část – prevence proti syndromu vyhoření

37. Vyjádřete svůj názor, jaká je účinná prevence proti syndromu vyhoření z Vašeho pohledu? (nepovinné)

.....
.....
.....

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Daniel Hanzalík

Obor: Andragogika

Forma studia: kombinované studium

Název práce: Syndrom vyhoření a jeho prevence u vybraných složek IZS ČR

Rok: 2020

Počet stran textu bez příloh: 78

Celkový počet stran příloh: 7

Počet titulů českých použitých zdrojů: 27

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0

Počet internetových zdrojů: 5

Vedoucí práce: PhDr. Libor Zikeš, Ph.D., MBA