



Pedagogická  
fakulta  
Faculty  
of Education

Jihočeská univerzita  
v Českých Budějovicích  
University of South Bohemia  
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Pedagogická fakulta  
Katedra pedagogiky a psychologie

Bakalářská práce

Stres v práci dopravních policistů

Stress in the workplace of a traffic Officers

Vypracoval: Jan Kollmann  
Vedoucí práce: PhDr. Olga Vaněčková  
Studijní program: B7507 Specializace v pedagogice  
Studijní obor: Sociální pedagogika

České Budějovice 2015

## Prohlášení

Prohlašuji, že jsem svou bakalářskou práci na téma „Stres v práci dopravních policistů“ zpracoval samostatně pouze s využitím pramenů a literatury uvedených v seznamu literatury, z nichž jsem pro svou práci čerpal způsobem obvyklým pro zpracování vědecké práce.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b z. č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě, elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce.

Souhlasím dále s tím, aby byly toutéž elektronickou cestou v souladu s uvedením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby mé kvalifikační práce.

Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Jindřichově Hradci \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Jan Kollmann

## Poděkování

Na tomto místě bych chtěl poděkovat zejména své drahé manželce a svým dětem za jejich trpělivost a podporu a také vedoucí mé bakalářské práce PhDr. Olze Vaněčkové za odborné vedení, cenné rady a připomínky a její drahocenný čas, který mi věnovala v rámci konzultací.

Též děkuji odborníkům z řad Policie České republiky za poskytnutí potřebných informací nezbytných pro vypracování teoretické části mé práce týkající se policejní problematiky a v neposlední řadě patří díky též všem policistům, kteří byli ochotni zúčastnit se prováděného výzkumu.

## Anotace

Teoretická část práce se zabývá poznatky z oblasti základních typů zátěžových situací (stres, frustrace, deprivace, konflikt a trauma) a nejčastějšími následky stresových událostí (akutní stresová porucha, posttraumatická stresová porucha a syndrom vyhoření). Také krátce představuje policejní profesi se zaměřením na službu dopravní policie a uvádí všeobecná rizika policejní práce, vybrané stresové události v práci dopravních policistů, poznatky z oblasti pracovního stresu, jeho vlivu na výkonnost policistů a možné příčiny jeho vzniku a v závěru představuje možnosti využití psychologické podpory v rámci Policie ČR. Praktická část zkoumá, jaké jsou nejčastější stresory vnímané dopravními policisty, jejich příčiny vzniku, jakým způsobem se policisté proti působení stresu brání a jak jim ve zvládnutí stresu pomáhá organizace.

**Klíčová slova:** stres, frustrace, deprivace, konflikt, trauma, posttraumatická stresová porucha, syndrom vyhoření, akutní stresová porucha, dopravní policie, posttraumatická intervenční péče

## Annotation (abstract)

The theoretical part of my work deals with knowledge about the basic types of stressful situations (stress, frustration, deprivation, conflict and trauma) and the most common result of stressful events (acute stress disorder, post-traumatic stress disorder and burnout). It shortly constitutes within the police profession with a focus on the traffic police service. It highlights the general risks which the police force encounters, selected stress events in work of traffic officers, knowledge about work stress, its effect on efficiency of police officers and how it can be caused. At the end it talks about the possible psychological help for the Police officers of the Czech Republic. The practical part is trying to find out how police officers are preparing themselves for the anticipated stress and how the organization helps them with dealing stress.

**Keywords:** stress, frustration, deprivation, conflict, trauma, posttraumatic stress disorder, burnout, acute stress disorder, traffic police, posttraumatic interventional care

## OBSAH

ÚVOD .....	8
I. TEORETICKÁ ČÁST .....	10
1 Základní typy zátěžových situací.....	10
1.1 Stres.....	10
1.1.1 Definice stresu .....	11
1.1.2 Druhy stresu.....	12
1.1.3 Příčiny stresu.....	14
1.1.4 Příznaky stresu .....	17
1.1.5 Zvládání stresu .....	17
1.2 Frustrace .....	19
1.3 Deprivace .....	21
1.4 Konflikt.....	22
1.5 Trauma.....	23
2 Nejčastější následky stresových událostí .....	23
2.1 Akutní stresová porucha.....	24
2.2 Posttraumatická stresová porucha .....	25
2.3 Syndrom vyhoření .....	26
2.3.1 Vymezení pojmu .....	26
2.3.2 Ohrožené skupiny .....	27
2.3.3 Symptomy burnout .....	28
2.3.4 Fáze syndromu vyhoření .....	28
3 Policejní profese.....	29
3.1 Současné požadavky na výkon povolání policisty.....	30
3.1.1 Základní předpoklady pro přijetí do služebního poměru.....	31
3.2 Vznik služebního poměru .....	32
3.2.1 Uzavření služebního poměru .....	32
3.2.2 Základní odborná příprava .....	33
3.2.3 Další kariérní postup .....	33
3.3 Finanční ohodnocení výkonu policisty a další náležitosti.....	34

3.4	Všeobecná rizika policejní práce .....	34
3.5	Služba dopravní policie .....	36
3.5.1	Organizační struktura služby dopravní policie.....	36
3.5.2	Dopravní policie dříve .....	37
3.5.3	Dopravní policie dnes.....	37
3.6	Vybrané stresové události v práci dopravního policisty .....	38
3.7	Pracovní stres a jeho vliv na pracovní výkonnost .....	40
3.7.1	Příčiny vzniku pracovního stresu u policistů.....	41
3.7.2	Možné problémy pracovní motivace policistů .....	41
3.8	Možnosti psychologické podpory v Policii ČR.....	44
3.8.1	Posttraumatická intervenční péče u PČR .....	44
3.8.2	Psychologická podpora u HZS a její srovnání s PIP PČR .....	45
II.	PRAKTICKÁ ČÁST .....	47
4	Popis výzkumného šetření.....	47
4.1	Formulace výzkumného problému .....	47
4.1.1	Výzkumné otázky .....	47
4.1.2	Výběr výzkumného přístupu.....	48
4.2	Použitá výzkumná metoda .....	48
4.3	Výběr participantů .....	49
4.4	Okruhy rozhovorů .....	49
4.5	Průběh šetření.....	50
4.6	Etika šetření .....	51
4.7	Obsah rozhovorů.....	51
4.7.1	Rozhovor č. 1 .....	51
4.7.2	Rozhovor č. 2 .....	54
4.7.3	Rozhovor č. 3 .....	57
4.7.4	Rozhovor č. 4 .....	59
4.7.5	Rozhovor č. 5 .....	61
4.7.6	Rozhovor č. 6 .....	63
4.8	Zpracování rozhovorů a jejich analýza .....	66
4.9	Odpovědi na výzkumné otázky .....	71

III.	ZÁVĚR .....	73
5	Použitá literatura.....	75
6	Seznam obrázků .....	77
7	Seznam tabulek.....	77
8	Seznam příloh .....	77
9	Přílohy.....	78

## ÚVOD

Práce policisty je dle mnoha prováděných průzkumů považována za jedno z nejvíce stresujících zaměstnání. Policisté, a to zejména ti řadoví sloužící dnes a denně na ulici, jsou neustále vystavováni nejrůznějším situacím, které kladou značné nároky na jejich psychickou odolnost. Ve své práci se setkávají s velkým množstvím stresorů téměř nepřetržitě a míra jejich působení je mnohdy s extrémními výkyvy intenzity. Je prokázáno, že dlouhodobé působení stresu je škodlivé a je-li hodně intenzivní, může mít pro jedince až fatální následky. Proto je nezbytně nutné, aby se sami policisté naučili náročné stresové situace zvládat tak, aby tím zamezili případnému vzniku psychických poruch způsobených dlouhodobým působením stresu, které se mohou u osob zaměstnaných u pomáhajících profesí po čase rozvinout. Zvládání stresu není pro policisty důležité jen v souvislosti s možností vzniku nějaké stresové poruchy, ale i z toho důvodu, že každodenně přicházejí do styku s mnoha dalšími lidmi. V případě, že by s občany jednal policista, u kterého došlo k rozvinutí nějaké psychické poruchy, mohlo by v lepším případě dojít k tomu, že by se ke svým klientům choval více či méně neslušně. V krajním případě může však celá situace vyústit ve velmi nebezpečný konflikt, a proto je nezbytně nutné, aby policista měl nad stresem kontrolu a dokázal pracovat s různými technikami určenými na jeho eliminaci. Je však otázkou, zda si toto nebezpečí sami policisté uvědomují, jsou-li o dané problematice dostatečně informováni a jakým způsobem se tomuto problému snaží čelit.

Vzhledem k tomu, že již více než 12 let sloužím u Policie České republiky, z toho jsem téměř 10 let služebně zařazen na dopravním inspektorátu, kde je po celou dobu mou hlavní náplní práce vyšetřování dopravních nehod, rozhodl jsem se, že se v této bakalářské práci zaměřím na službu dopravní policie, která je jednou ze základních služeb Policie České republiky. S jejími příslušníky přijde v průběhu života do styku v podstatě každý, ale málokdo již ví, co je přesnou náplní jejich práce a jaké úkoly v rámci svých povinností plní.

Pro pochopení rizik spojených s vlivem dlouhodobého působení stresu je nezbytné se v úvodu teoretické části zmínit o dosavadních teoretických poznatcích z oblasti náročných životních situací, kterými jsou stres, frustrace, deprivace, konflikt, trauma a v poslední době velmi aktuální syndrom vyhoření, jež je velkým rizikem právě pro všechny osoby, které vykonávají zaměstnání v rámci pomáhajících profesí. Aby byl výčet teoretických informací kompletní, je potřeba také připomenout, jaké jsou nejčastější následky stresových událostí.

V další části teoretické části budou uvedena specifika policejní práce a požadavky, které jsou kladeny na práci policisty. Dále se seznámíme s organizační strukturou Policie ČR a posléze se zaměříme na specifika služby dopravní policie. V rámci zaměstnání u policie nevznikají stresové situace pouze v souvislosti s plněním



služebních povinností, ale i v důsledku, pro běžné občany neviditelných, vnitřních problémů, a proto se v úvodní kapitole zmíníme i o tomto tématu.

Dlouhodobý stres má výrazný vliv na výkonnost jedince proto bude v teoretické části tato problematika přiblížena, přičemž uvedeme nejčastější možné příčiny vzniku pracovního stresu u policistů a v krátkosti se zmíníme i o problémech jejich pracovní motivace.

V závěru teoretické části uvedeme i možnosti psychologické podpory v rámci Policie ČR a popíšeme systém, na kterém je psychologická podpora u Policie ČR postavena. Též se v krátkosti zmíníme o tom, jakým způsobem psychologická podpora funguje v praxi, neboť jak známo, teorie je jedna věc, ale praxe se od ní mnohdy velmi odchyluje. Pro zajímavost srovnáme psychologickou podporu poskytovanou Policií ČR a Hasičským záchranným sborem České republiky.

Cílem praktické části bude zjistit, jaké typy stresorů vnímají ve své práci samotní policisté, jak je hodnotí a jakým způsobem se proti jejich působení brání. Též budeme zkoumat, jak pomáhá zvládnání těchto situací řešit v praxi sama organizace, případně jak by si policisté představovali, aby toto probíhalo. Ve vztahu k cíli bude ke sběru dat použit kvalitativní výzkumný přístup a sběr dat bude uskutečněn metodou dotazování. Kvalitativní výzkumný přístup v tomto případě umožní hlubší přístup do dané problematiky, přesnější zjištění dopadů stresových situací na samotné policisty a přesnější formulaci vyplývajících závěrů.

## I. TEORETICKÁ ČÁST

Pro pochopení problematiky stresu a jeho vlivu na lidský organismus je nutné nejprve čtenáře seznámit se základními teoretickými poznatky v oblasti stresu a dalších základních typů zátěžových situací. V neposlední řadě je potřeba uvést možné následky stresových situací, jakými jsou akutní stresová reakce, posttraumatická stresová porucha a syndrom vyhoření. Tato problematika bude proto tvořit úvodní náplň teoretické části této bakalářské práce.

Většina laické veřejnosti není dostatečně informována o zvláštностech práce u policie, a proto je nutné pro úplnost do teoretické části zařadit i tyto informace a čtenáři tím přiblížit základní obecná specifika policejní profese. V této části čtenáře seznámíme i s prací dopravní policie. Jako každá jiná instituce, i Policie České republiky má ve svých programech začleněnu psychologickou pomoc v krizových situacích, a proto se zmíníme i o základních teoretických informacích týkajících se možnosti psychologické podpory poskytované v rámci Policie ČR. Na závěr bude uvedeno, jakým způsobem je tato pomoc využívána v praxi.

Pracovní stres má napříč všemi profesemi významný vliv na výkonnost pracovníků, a proto budou i tyto informace obsaženy v závěru této kapitoly, kde uvedeme příčiny pracovního stresu u policistů a problémy vázající se k jejich pracovní motivaci.

### 1.1 Základní typy zátěžových situací

Náplní této kapitoly budou základní typy zátěžových situací, mezi které jsou nejčastěji zařazovány stres, frustrace, deprivace a konflikt. Jednotlivé zátěžové situace popíšeme blíže, přičemž hlavní náplní bude pojednání o stresu.

### 1.2 Stres

V průběhu svého života slovo stres slyšel jistě každý z nás, provází nás každý den a slyšíme jej téměř na každém kroku. Různí lidé si však pod tímto pojmem představují různé věci. Nejčastěji bývá stres zaměňován se stresory, což jsou činitelé (situace), které stres vyvolávají. První tuto problematiku studoval americký fyziolog Walter B. Cannon, na kterého posléze navázal původem maďarský fyziolog Hans Selye, který tento pojem rozpracoval v první polovině 20. století. Původně byl stres pro jedince, stejně jako u zvířat, spjat se situací, která přímo ohrožovala jeho život. Stres takto tělo připravoval na základní reakce, kterými byly útěk nebo boj. V současné době se slovo stres pojí k nejrůznějším podnětům (stresorům), se kterými jedinec v průběhu života přichází do styku. Stresorů, jež na nás působí, je velmi mnoho a boj či útěk není v převážné většině situací možný. Stres v sobě potlačujeme a proto se pro jedince, zejména ten dlouhodobý a neřešený, může stát velkým problémem. Škodlivost stresu nevychází až tolik z druhu stresoru, který jej vyvolává, ale je do značné míry závislá na

intenzitě a délce, po jakou je jedinec jeho působení vystaven. Dlouhodobé působení stresu může mít za následek přímé ohrožení našeho zdraví a v krajním případě i ohrožení života, a proto je této problematice věnována poměrně velká pozornost.

### 1.2.1 Definice stresu

Definice pojmu stres je velmi mnoho, vždy do značné míry záleží, jak jednotliví autoři sami stres chápou a jak na něj nahlíží. Sám Selye stres definuje jako *stav projevující se ve formě specifického syndromu, který představuje souhrn všech nespecificky vyvolaných změn v rámci daného biologického systému.*<sup>1</sup>

Odborníci Selyeho definici považovali za poněkud obecnou, a proto byla dalšími badateli dále rozpracována a různě se v průběhu doby vyvíjela podle toho, jak byli jednotliví výzkumníci zaměřeni. Například Lazarus jej definoval jako *nárok na jednotlivce, který přesahuje jeho schopnost se s nárokem vypořádat, bez problémů mu čelit.*<sup>2</sup>

Jan Cimický ve své publikaci *Proti stresu krok za krokem* používá definici stresu, ve které konstatuje, že *stres je vlastně všechno, co nás obklopuje a působí na nás. Věci předvídatelné stejně jako náhody a pohromy.*<sup>3</sup>

Předchozí definice jsou více obsáhlé. Na opačném pólu proti nim stojí definice Praška a Praškové, kteří poměrně stroze konstatují, že *stres je reakcí organismu na nadměrnou zátěž.*<sup>4</sup>

Jednou z nejnovějších definic je definice Schreibera, který říká, že *stres je jakýkoliv vliv životního prostředí (fyzikální, chemický, sociální, psychologický, politický), který ohrožuje zdraví některých citlivých jedinců.*<sup>5</sup> Tato definice je poměrně vyčerpávající a obsahuje v sobě všechny dosavadní poznatky týkající se této problematiky.

Za zmínku také stojí definice Křivohlavého, který velké množství definic shrnul do jednotného popisu stresu a uvádí, že *stresem se obvykle rozumí vnitřní stav člověka, který je buď přímo něčím ohrožován nebo takové ohrožení očekává a přitom se domnívá, že jeho obrana proti nepříznivým vlivům není dostatečně silná.*<sup>6</sup>

V zásadních rysech se všechny teorie v podstatě shodují. Jako společný znak bychom mohli chápat to, že stres je specifickou reakcí jedince, respektive jeho organismu, na situaci (podnět - stresor), se kterou se jedinec setká a vyhodnotí ji jako ohrožující nebo o které si myslí, že ji nemůže nijak zvládnout a proti níž se musí nějakým způsobem bránit. To, jakým způsobem konkrétní situaci jedinec vyhodnotí, do značné míry závisí na jeho osobnostních předpokladech zvládat složité situace, přiměřeným způsobem se

<sup>1</sup> SELYE, H. *Život a stres*. Bratislava: Obzor, 1966, 453 s. + 4 strany příloh, s. 82

<sup>2</sup> SCHREIBER, V. *Lidský stres*. 2. Upravené vydání. Praha: Academia, 2000, 106 s. ISBN 80-200-0240-5. s. 16

<sup>3</sup> CIMICKÝ, J. *Proti stresu krok za krokem*. Praha: Grada Publishing, 2001, s. 11

<sup>4</sup> PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. *Aservitou proti stresu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1996. ISBN 80-716-9334-0, s. 11

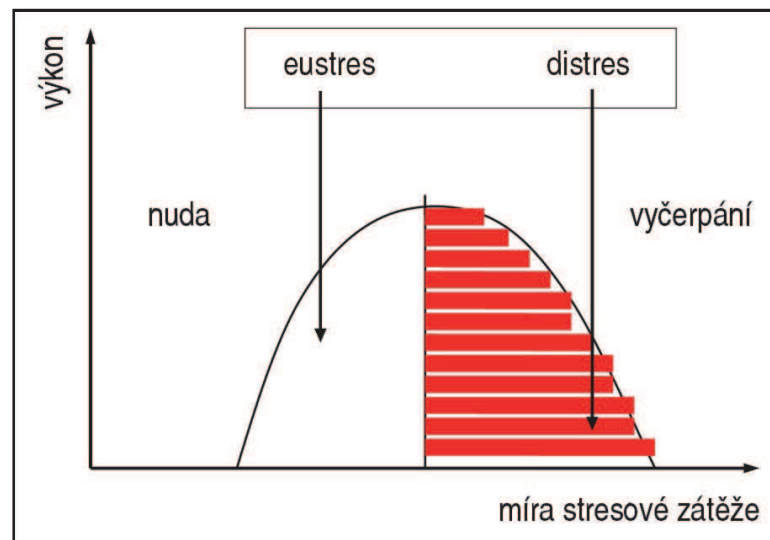
<sup>5</sup> SCHREIBER, V. *Lidský stres*. 2. Upravené vydání. Praha: Academia, 2000, 106 s. ISBN 80-200-0240-5. s. 17

<sup>6</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada - Avicenum, 1994, 190 s. ISBN 80-716-9121-6. s. 10

v nich orientovat a adekvátně na ně reagovat a řešit je. O stresu můžeme tedy hovořit vždy v souvislosti se situací, která klade značné nároky na její zvládnání a současně je-li míra těchto nároků vyšší než schopnost jedince těmto nárokům čelit.

### 1.2.2 Druhy stresu

Většina jedinců chápe pod pojmem stres pouze něco negativního, čemu je nutné se za každou cenu vyhnout. Je však potřeba si uvědomit, že stres sám o sobě není škodlivý, dokonce jej jedinec v určité míře potřebuje, neboť jej stimuluje k dalšímu rozvoji a učení zvládat nejrůznější situace, se kterými v průběhu života přijde do styku. Škodlivost nastává až ve chvíli, kdy je stresu příliš, působí-li dlouhodobě a má-li jedinec problémy situaci zvládat. Dělení stresu použil již sám Selye, který jej rozděluje na dva základní typy, kterými jsou eustres a distres, kdy reaktivita na tyto druhy stresu je pro názornost uvedena na obrázku č. 1.



Obrázek 1: Reaktivita na stres<sup>7</sup>

#### Eustres

Tento druh stresu bychom mohli definovat jako cosi, co na nás působí, vyžaduje si to určitý druh aktivace, ale nejedná se o situaci s negativním nábojem. V podstatě jde o příjemný zážitek, který na jedince působí příjemně a jakýmsi způsobem jej pozitivně stimuluje a díky němuž se dokáže posouvat dál. Může se tedy jednat o jakoukoliv radostnou událost, kterou může být například narození dítěte, zamilovanost, úspěšné zvládnutí složité zkoušky a mnoho dalších. Podle Praška a Praškové<sup>8</sup> o tomto druhu stresu můžeme hovořit v případech, ve kterých máme situaci zcela pod kontrolou.

<sup>7</sup> VEČERKOVÁ-PROCHÁZKOVÁ, A., HONZÁK, R. *Stres, eustres a distres*. [online] *Interní medicína pro praxi* 10 (4): 188-192. [cit. 2014-12-27], Dostupné z WWW: < <http://www.solen.cz/pdfs/int/2008/04/09.pdf> > s.189

<sup>8</sup> PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. *Asertivitou proti stresu*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 1996. ISBN 80-716-9334-0, s. 12

Večeřová-Procházková a Honzák<sup>9</sup> ve své práci uvádí, že za eustres lze považovat situaci, kdy na jedince působí optimální hladina stresu, jež působí jako tvůrčí a motivační síla, díky které jedinec dosahuje neuvěřitelných výkonů a cílů.

Tento druh stresu na nás má zpravidla pozitivní vliv a díky němu jsme schopni čelit dalším stresorům, se kterými se v životě setkáváme. Určité množství stresu tedy jedinec ve svém životě potřebuje a díky němu je schopen se posouvat dál a dosahovat cílů, které si předsevzal.

### **Distres**

Jednoznačně jde o záporný druh stresu, který je spojen s negativními vlivy na lidský organismus. Míra a doba jeho působení značně ovlivňuje psychickou a somatickou stránku jedince. Vyskytuje se v souvislosti se situacemi, které již nedokážeme pomocí vlastních sil účelně zvládat. Tento stres vnímáme jako přímé ohrožení a klade velké nároky na mobilizaci všech obranných mechanismů, kterými jedinec disponuje. V případě distresu se tedy jedná o situaci, při které působící stresory převáží nad veškerými obrannými mechanismy, které pomáhají člověku působení stresu zvládat.

Křivohlavý k této problematice uvádí, že *k distresu dochází tam, kde se domníváme, že nemáme dost sil a možností, kde nejsme schopni zvládnout to, co nás ohrožuje a emocionálně nám není dobře*<sup>10</sup> a Praško s Praškovou<sup>11</sup> konstatují, že se distres objevuje v případech, kdy situaci přestáváme zvládat, cítíme se přetíženi a v této situaci ztrácíme potřebný nadhled a jistotu.

### **Další členění stresu**

Křivohlavý<sup>12</sup> kromě distresu a eustresu ještě dále člení stres podle míry jeho intenzity a v souvislosti s tím hovoří o hyperstresu a hypostresu. První jmenovaný se úzce pojí k zátěži, při níž je překročena hranice adaptačních schopností jedince a jeho možnosti stres zvládnout. Proti tomu hypostres je úzce spjat s nízkou úrovní reakce na působící stresor, ale při delší době působení může představovat pro jedince velmi vysoké riziko. Křivohlavý druhy stresu, jak je rozeznává on, velmi přehledně graficky znázorňuje ve své knize, a proto je toto schéma pro názornost níže uvedeno na obrázku č. 2.

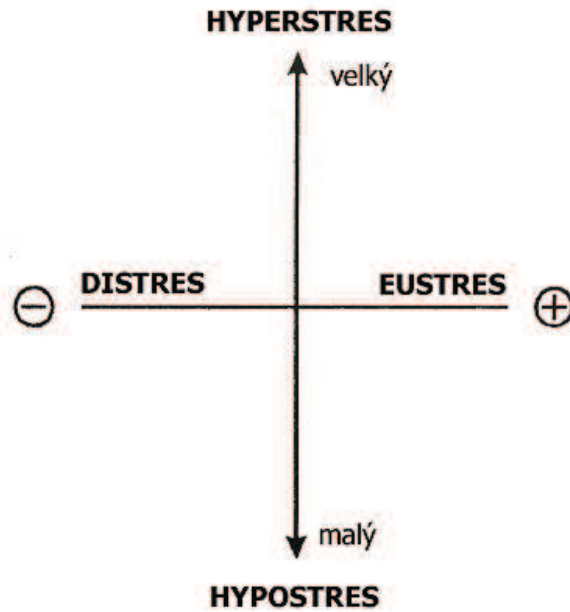
---

<sup>9</sup> VEČERKOVÁ-PROCHÁZKOVÁ, A., HONZÁK, R. *Stres, eustres a distres*. [online] Interní medicína pro praxi 10 (4): 188-192. [cit. 2014-12-27], Dostupné z WWW: < <http://www.solen.cz/pdfs/int/2008/04/09.pdf> > s.189

<sup>10</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2003, 278 s., ISBN 8071787744, s. 169

<sup>11</sup> PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. *Asertivitou proti stresu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1996. ISBN 80-716-9334-0, s. 12

<sup>12</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada - Avicenum, 1994, 190 s. ISBN 80-716-9121-6



Obrázek 2: Klasifikace stresu dle Křivohlavého<sup>13</sup>

Stejně jako Křivohlavý rozděluje stres na čtyři skupiny i většina autorů zabývajících se problematikou stresu, a proto i v rámci této práce bude používáno stejné členění.

V průběhu doby se začal v odborné literatuře pojem stres více analyzovat a tedy ještě podrobněji členit a v současné době můžeme dále základní dělení stresu na eustres a distres doplnit o další druhy. Například Matoušek<sup>14</sup> stres dělí ještě na akutní (pojí se k bezprostředně ohrožující situaci, která trvá pouze krátkou dobu a dochází zde k psychickým i somatickým projevům), chronický (předchází mu působení jednoho či několika stresorů, jeho působení je dlouhodobé), posttraumatický (vyvolává ho silně traumatizující situace, jeho příznaky nastupují až po jejím ukončení) a jím poslední uváděný druh, kterým je stres anticipační (úzce se pojí k ději, který se ještě neodehrál).

### 1.2.3 Příčiny stresu

Příčinami stresu jsou takzvané stresory neboli situace a různé podněty, které přesahují adaptační schopnosti jedince a vyvolávají v něm vnitřní pocity ohrožení či znepokojení a tím spouští stresovou reakci. Paulík stresory poměrně výstižně charakterizuje jako *podněty odolnost výrazně přesahující, ať již momentálně nebo dlouhodobě, případně její kapacitu využívající pouze minimálně či vůbec ne.*<sup>15</sup> Tato definice je zcela v souladu s Křivohlavého dělením stresu do čtyř skupin.

<sup>13</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada - Avicenum, 1994, 190 s. ISBN 80-716-9121-6, s. 8

<sup>14</sup> MATOUŠEK, O. *Pracovní stres a zdraví*. Vyd. 1. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2003, 20 s. ISBN 80-903604-1-62005

<sup>15</sup> PAULÍK, K. *Psychologie lidské odolnosti*. 1. vydání Praha: Grada Publishing, 2010, 240 s. ISBN 978-80-247-2959-6, s. 42

Příčiny stresu však nelze zcela přesně specifikovat, neboť každý jedinec je individuum a na stejný podnět různí lidé reagují jiným způsobem. Pro každého jedince se příčinou stresu může stát jiná situace. Někdo je citlivější a dokáže se stresovat i ve zdánlivě banální situaci a jiný zvládá čelit i velmi náročným situacím, aniž by jakýkoliv náznak stresu pociťoval. Do značné míry bude vždy záležet na osobnosti jedince, na intenzitě a délce působení podnětu, který může stres vyvolat, jeho možnostech danou situaci adekvátně řešit, na tom, jak situaci vyhodnotí a na jeho individuálních charakteristikách.

Mezi nejvýznamnější stresory, které lze aplikovat obecně, Hartl s Hartlovou<sup>16</sup> řadí zejména hlad, podvýživu, uvědomovanou bídu, hluk, konflikty a traumatizující životní události.

Podle Praška a Praškové<sup>17</sup> bývají poměrně silným zdrojem stresu stresory pramenící z mezilidských vztahů, s čímž nelze jinak než souhlasit už jen z toho důvodu, že člověk je tvor společenský a až na pár výjimek aktivně společnost druhých lidí vyhledává, z čehož v různé podobě občas vyvstávají určité problémy. Mezi tyto stresory můžeme zařadit v první řadě stresory vznikající v rodině. Pokud rodina funguje ideálně, je pro jedince zdrojem bezpečí a pro děti základem jejich zdravého vývoje. V opačném případě přináší řadu nepříjemných pocitů vyvolávající frustrace, deprivace, stres a v neposlední řadě i pozdější deprese.

Další stresory v této kategorii mohou vznikat v důsledku sociální izolace. Pro jedince, který potřebuje intenzivně přicházet do styku s jinými lidmi, je sociální izolace, ať je její důvod jakýkoliv, silně stresující a může u něj vyvolat deprese nebo pocity nespokojenosti, napětí a bezmoci.

Dalším významným zdrojem stresorů jsou vztahy na pracovišti. Jsou-li funkční a zdravé, pracovníci jednotlivě nesnáze, které jim každodenní práce přináší, zvládají daleko snadněji, neboť v ostatních pracovnících nacházejí potřebnou oporu. V opačném případě se jen prohlubuje již tak vyhrocená situace a konflikty se stávají dalšími zdroji stresu.

Také další vztahy s jinými lidmi mohou být zdrojem stresu, ale na rozdíl od předcházejících je lze poměrně snadno eliminovat tím, že se v případě, kdy je to možné, budeme styku s lidmi, kteří v nás vyvolávají nepříjemné pocity, vyhýbat. Toto řešení je samozřejmě možné ve styku s lidmi, u kterých si můžeme do značné míry vybrat, zda se s nimi stýkat chceme nebo ne. V zaměstnání je situace zcela opačná. Tam přichází v takovémto případě jediná možnost, a to změna zaměstnavatele, což nebývá vždy zcela lehkou záležitostí a samo o sobě je to opět dalším zdrojem stresu. Tady je nutno rozlišit, co je v dané chvíli rozumnější, a vybrat třeba i to menší zlo.

---

<sup>16</sup> HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-569-1

<sup>17</sup> PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. *Asertivitou proti stresu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1996. ISBN 80-716-9334-0

Mnohdy se stává příčinou stresu i banální záležitost třeba jen kvůli tomu, že situaci špatně vyhodnotíme. Jak bylo již uvedeno, člověk je tvor společenský a ze styku s druhými lidmi pramení poměrně hodně stresorů. Mnohdy se jedná pouze o poměrně malé zdroje stresu (mikrostresory) a mnohdy by se mohlo zdát, že takto malé problémy jsou neškodné. Problém nastává, když se tyto zdroje naakumulují. Tehdy se z nich stávají poměrně silné zdroje stresu (makrostresory). Můžeme sem z běžných každodenních situací zařadit například neshody mezi spolupracovníky nebo s nadřízeným, kritiku, nemožnost se rozumně dohodnout s jinými lidmi, různé schválnosti, ponižování, potlačování hněvu, podceňování našich schopností okolím, nerozhodnost a mnoho dalších. Poměrně hodně lidí trpí též nějakým druhem fobie, která může být také značným zdrojem stresu.

Paulík<sup>18</sup> dále hovoří o takzvaných stresorech reálných a potenciálních. Mezi první řadí faktory, jež jsou aktuálně ohrožující či rušivé, a do druhé skupiny zařazuje situace, které mohou vyvolat stres v případě, že dosáhnou určité intenzity či frekvence nebo délky trvání. Můžeme za ně považovat například hluk, chlad, proudění vzduchu a podobně. Zda se potenciální stresory stanou reálnými, do značné míry záleží na konkrétním jedinci a to hlavně na tom, jak je subjektivně hodnotí, na jeho osobnostní charakteristice, způsobu, jakým se vyrovnává se zátěží, na jeho aktuální životní situaci, jeho zkušenostech, sociální opoře a jeho sociálním statusu.

Máme-li příčiny stresu definovat na většinu populace, čtenář nám dá jistě za pravdu, když uvedeme, že vznik stresu je do značné míry u všech jedinců spjat s významnými životními událostmi, které se v jejich životě vyskytují v nejrůznějších podobách. Vliv stresu na zdraví zkoumali v 70. letech 20. století američtí psychologové Holmes a Rahe, kteří zjistili, že životní události úzce souvisí s rozvojem psychických i fyzických poruch a mají tak značný vliv na další vývoj jedince. Jako výstup svého výzkumu vytvořili tabulku, ve které jednotlivé události přehledně seskupují a přiřazují jim bodové ohodnocení míry zátěže na jedince. Pro úplnost informací je tato tabulka uvedena v příloze č. 2.

Bodové hodnocení je však pouze orientační, neboť jak bylo již uvedeno, citlivost každého jedince je zcela individuální záležitostí a míra, jakou bude konkrétní jedinec danou situací zasažen, závisí na mnoha dalších proměnných. Proto se jejich hodnocení v současné době dost často rozporuje.

Významným zdrojem stresu je dlouhodobá nemoc nebo nějaké postižení či různé druhy závislostí. V tomto případě nezáleží na tom, jestli je problém přímo spjat s danou osobou (on je nemocný, závislý nebo postižený) nebo jestli je spjat s osobou jemu blízkou. V obou případech je to vždy pro každého značně stresující záležitost.

---

<sup>18</sup> PAULÍK, K. *Psychologie lidské odolnosti*. 1. vydání Praha: Grada Publishing, 2010, 240 s. ISBN 978-80-247-2959-6



#### 1.2.4 Příznaky stresu

Působení stresu se u každého jedince může projevit mnoha způsoby. Do značné míry vše závisí na různých proměnných, jež jsou individuálně dány, a také na situaci, se kterou se vznik stresu pojí. Můžeme však nalézt určité příznaky, které lze chápat jako obecné projevy stresu a Holmannová<sup>19</sup> s Křivohlavým<sup>20</sup> je shodně dělí do tří skupin, přičemž používají členění dle světové zdravotnické organizace, na:

1. *fyziologické* – těmito příznaky může být bušení srdce, svíravý pocit na prsou, změna krevního tlaku, zvýšené pocení, zrychlený dech, svalový tonus, bolesti hlavy, bolesti zad, ramen a krční páteře, poruchy imunitního systému, menstruační potíže, zrakové potíže, sexuální nechutenství, zažívací potíže, potíže s dýcháním a jiné,
2. *emocionální (psychické)* – sem lze zařadit časté změny nálad, podrážděnost, úzkostnost, častou únavu, poruchy paměti a soustředění, sníženou empaticnost, agresivitu, deprese, vyhýbání se kontaktu s jinými lidmi, přílišné starosti s běžnými každodenními problémy atd.,
3. *behaviorální* – časté absence v zaměstnání, snížení efektivity v práci, nechutenství nebo naopak přejídání, nerozhodnost, vyšší nemocnost a pomalé uzdravování, problémy se spánkem, nadužívání léků a drog, vyhýbání se odpovědnosti, změna denního rytmu atd.

Jednotlivé příznaky zásadně nevystupují samostatně, ale dochází k jejich různému kombinování a u každého jedince se vyskytují zcela individuálně. Mnohdy se projevy stresu mohou překrývat s projevy různých nemocí, které mívají stejné či hodně podobné příznaky a naopak.

#### 1.2.5 Zvládání stresu

Jak bylo již uvedeno v předchozích kapitolách, vzniku stresu se v současné společnosti v podstatě nelze vyhnout. Ne vždy je stres škodlivý, naopak v určité míře jej pro svůj život a vývoj potřebujeme. Stres se zpravidla stává škodlivý v případě, že dojde k nerovnováze mezi stresory a salutory, což je situace, kdy se stres stává velmi významným distresem. Co jsou stresory, bylo již vysvětleno v kapitole příčiny stresu. Nyní je potřeba ještě vysvětlit, co jsou ony salutory. Křivohlavý<sup>21</sup> je definuje jako zdroje možností zvládat stresory neboli všechny faktory, které pomáhají jedinci úspěšně řešit těžké životní situace a tím zvládat stres. Pokud dojde k nerovnováze s převládnutím stresorů, je jedinec působením stresu ohrožen. Aby k ohrožení nedocházelo, musí se každý člověk sám snažit dosáhnout minimálně onoho rovnovážného stavu mezi působením stresu a tím, co jej činí v jeho životě šťastným. Nebo ještě lépe, aby to

---

<sup>19</sup> HOLMANNOVÁ, D. *Stres*. [online], ©2009-2014 symptomy.cz, Dostupné z WWW:<<http://www.symptomy.cz/nemoc/stres>> [citováno 2015-01-04]

<sup>20</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada - Avicenum, 1994, 190 s. ISBN 80-716-9121-6

<sup>21</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing, 1998, 136 s., ISBN 80-7169-551-3

příjemné převládalo. V takovém stavu je člověk schopen mnohem lépe překonávat nesnáze, které mu život denně přináší.

Zvládání stresu je záležitostí, která nepochybně závisí na individuálních předpokladech daného jedince. Cohen s Lazarusem<sup>22</sup> zvládání stresu definovali jako snahu intrapsychickou (vnitřní), tak i zaměřenou na určitou činnost – řídit, tolerovat, redukovat a minimalizovat vnitřní i vnější požadavky kladené na člověka a střety mezi těmito požadavky. Vždy jde o požadavky mimořádně vysoké, jež jedince značně namáhají nebo přesahují zdroje, jež má daná osoba k dispozici.

O zvládání stresu tedy hovoříme v případě, kdy zátěž kladená na jedince přesahuje jeho schopnosti ji zvládnout, převyšuje jeho osobní limity, a proto je nucen vyvinout zvýšené úsilí, aby takovou situaci zvládl.

R. L. Atkinson<sup>23</sup> se zmiňuje o dvou základních způsobech zvládání stresu, mezi které řadí zvládání zaměřené na problém a zvládání zaměřené na emoce. První strategie spočívá ve vymezení problému, hledání možných řešení, zvážení toho, jaké optimální řešení použít a následně použití konkrétního vybraného způsobu řešení problému. Může se jednat například i o změnu přístupu jedince, neboť změna prostředí či situace není v daném případě možná. Zvládání zaměřené na emoce se používá tehdy, kdy není možno problém ovlivnit a je-li nutné zajistit, aby osoba nejednala pod vlivem negativních emocí. Jednou z nejdoporučovanějších strategií připadajících do této kategorie je vyhledání emoční opory v druhých lidech. Dále lze jen doporučit své negativní emoce nějak odventilovat, neboť potlačované a nahromaděné emoce jsou spíš zdrojem dalšího stresu.

V poslední době se mezi hojně doporučované techniky užívané ke zvládání stresu řadí zejména:

- Meditace<sup>24</sup> – jedná se o metodu, při které se uměle navozuje uvolnění a snižuje se fyziologická aktivace.
- Autogenní trénink<sup>25</sup> - spočívá v potlačení vnějších vlivů a navození klidu, následně přechází v navození stavu tíže v končetinách a celém těle, navození pocitu tepla, dochází k regulaci dechu a vnitřních orgánů a konečného navození chladu čela. Takto se docílí naprostého uvolnění těla a jeho napětí.
- Jóga<sup>26</sup> - v posledních letech jde o jedno z nejoblíbenějších tréninkových, relaxačních a meditačních cvičení.
- Dostatek spánku – pro zdraví jedince, nejen to fyzické, je nezbytně důležitý zdravý a kvalitní spánek. Během spánku se člověk uvolní, zregeneruje a nabere novou energii.

<sup>22</sup> In KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada - Avicenum, 1994, 190 s. ISBN 80-716-9121-6, s. 43

<sup>23</sup> ATKINSON, R. L. a kol. *Psychologie*. 2. přepracované vydání, Praha: Portál, 2003, 751 s. ISBN 80-7178-640-3

<sup>24</sup> Tamtéž, s. 518

<sup>25</sup> PAULÍK, K. *Psychologie lidské odolnosti*. 1. vydání Praha: Grada Publishing, 2010, 240 s. ISBN 978-80-247-2959-6, s. 191

<sup>26</sup> HUBER, J., HADEMAR, B., HEWSON E. *30 způsobů jak se zbavit stresu*. 1. Vydání, Praha: Grada Publishing, 2009, 120 s., ISBN 978-80-247-2486-7, s. 91

Nejedná se o výčet úplný, ale jde o techniky v poslední době poměrně hojně doporučované a užívané.

Hans Selye výstižně uvádí: *Naším cílem by nemělo být jen zvládnout techniky, jimiž bychom chránili své nitro před negativními vlivy skutečnosti, ale spíše nalézat takový životní styl, který by mohl danou skutečnost měnit k lepšímu.*<sup>27</sup>

Vždy je mnohem lepší nadměrnému působení stresu včas předcházet, než posléze řešit jeho následky. Proto je nesmírně důležité umět provést řádnou sebereflexi a v návaznosti na to zvolit mnohem lépe vhodné strategie. Výrazně prospívá, když má jedinec pozitivní postoj k životu a zdravé vztahy s jinými lidmi, ve kterých následně může hledat nezbytnou oporu. K psychické pohodě přispívá též zdravá strava, umění relaxovat, správný time management, aktivní způsob života, nalezení času na své koníčky (aktivity, které nás baví, nějakým způsobem naplňují a přinášejí nám radost), umění radovat se i z maličkostí, nebát se projevit své city, umění být asertivní, nebát se změn (v současném světě je to přímo nezbytné, neboť změny se odehrávají všude kolem nás a mnohdy hodně rychle), ve svém okolí si vytvořit zdravé prostředí (obklopit se dobrými přáteli a svou rodinou a snažit se pěstovat v tomto prostředí zdravé mezilidské vztahy). Nezbytně důležité je problémy řešit, ne být pasivní a odsouvat je, neboť pak se akumulují a v konečném důsledku nám mohou přerůst přes hlavu. Podstatné věci je potřeba řešit ihned, neboť v případě jejich nevyřešení jsou později zdrojem výrazného stresu. V žádném případě nelze věci řešit únikem k alkoholu nebo jiným návykovým látkám. Tím problém nevyřešíme, pouze jej oddálíme a v konečné fázi si k němu přibereme další, mnohem závažnější v podobě případné závislosti.

V pracovní sféře je u pomáhajících profesí, kterými je i práce u policie, potřeba, jak doporučuje Kebza s Šolcovou<sup>28</sup>, nalézt určitý nadhled a jakýmsi způsobem se odosobnit od daného problému. Dále je nezbytné zachovat racionální přístup bez výrazné osobní angažovanosti a zachování profesionálního přístupu (je nutno rozlišovat přístup ke klientům a ostatním lidem). Pro zachování duševního zdraví je nezbytné oddělit osobní a pracovní život a práci si nebrat domů. To může být mnohdy docela složité, ale pokud se to jedinec naučí, bude to pro jeho psychiku a osobní život nesmírným přínosem.

### 1.3 Frustrace

Podobně jako u stresu, i zde existuje velké množství definic. K tomuto pojmu Štěpaník<sup>29</sup> uvádí, že se jedná o pojem odvozený od latinského slova frustra, což se dá volně přeložit jako marně a v podstatě jde o zmaření či nenaplnění určité potřeby. V psychologickém slovníku Hartla a Hartlové se můžeme setkat s definicí, která říká, že frustrací je *stav zklamání, zmaření, který vzniká, je-li člověku, ale i zvířeti zabráněno*

<sup>27</sup> In KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada - Avicenum, 1994, 190 s. ISBN 80-716-9121-6, s.67

<sup>28</sup> KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. 2003, 2. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 23 s. ISBN 80-7071-231-7

<sup>29</sup> ŠTĚPANÍK, J. *Umění jednat s lidmi 3: Stres, frustrace a konflikty*. 1. vyd., Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-1527-8, s.11

*dosáhnout cíle v jeho snažení.*<sup>30</sup> Další definice, kterou užívá Nakonečný, frustraci definuje jako *různé negativní emoce (neuspokojení, zklamání, pocit neúspěchu atd.) a napětí z neuspokojené potřeby.*<sup>31</sup>

Obě uvedené definice jsou poměrně obecné, lépe pojetí frustrace vystihuje Vágnerová, která je doplňuje a říká, že frustraci *označujeme situací, kdy je člověku znemožněno uspokojit nějakou, subjektivně důležitou potřebu, ačkoli si myslel, že tomu tak bude. Frustrace je neočekávaná ztráta naděje na uspokojení.*<sup>32</sup>

K frustraci tedy dochází v případě, že si jedinec něco přeje (má silnou potřebu dosáhnout určitého cíle či osobní potřeby), ale je mu znemožněno tohoto cíle dosáhnout. Příčinou frustrace mohou být vnitřní příčiny (ty, které si klademe sami – nereálné cíle, obava z reakce okolí apod.), ale i příčiny vnější (ty, které nám klade do cesty naše okolí - intriky závistivých lidí, zákazy, nedostatek uznání, nedostatek lásky apod.). V životě nebývá dosažení žádného cíle jednoduché, vždy se objeví nějaké překážky, které je nutno zvládnout, ale občas se však vyskytnou překážky, které zdotat nelze a to je potřeba mít na paměti.

Chceme-li frustraci předejít, musíme být k sobě při stanovování svých cílů upřímní. Pokud si stanovíme cíle, jež jsou zcela nereálné, byť od začátku víme, že jich nelze z nějakého důvodu dosáhnout, již předem se vystavujeme vzniku pozdější frustrace. V případě vnějších překážek je to poněkud složitější, jedinec tuto situaci ne vždy dokáže nějak ovlivnit a v tom případě poté záleží na míře jeho frustrační tolerance a jeho schopnostech nalézat adekvátní řešení dané situace. Někteří autoři pro frustrační toleranci používají další pojmenování, kterými jsou hardiness či resilience. Frustrační tolerance se zvyšuje tím, jak v průběhu života přicházíme do styku s drobnějšími frustracemi, které se nám daří zvládat.

Frustrace jako taková není škodlivá, naopak slouží jako stimul, který nám pomáhá nalézt optimální řešení a učit se řešit problémy. Nicméně i tak může na jedince působit stresově. Frustrovaný jedinec bývá poté často vůči svému okolí agresivní, neboť jednou ze základních reakcí na frustraci je agrese. Nemusí se jednat přímo o agresi fyzickou, ale mnohem častěji se jedná o agresi v podobě nepříjemného chování, vulgarity a podobně.

U pomáhajících profesí, tedy i v případě policistů, mnohdy dochází k frustraci z důvodu přílišných očekávání a poněkud zkreslených představ o jejich práci v začátcích jejich kariéry. Později, když zjistí, jak je systém nastaven, mohou být touto situací silně frustrováni.

---

<sup>30</sup> HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-569-1, s. 172

<sup>31</sup> NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*. 1. vyd. Praha: Academia, 1997. ISBN 80-200-0625-7, s. 38.

<sup>32</sup> VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 4., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-414-4, s. 48.

## 1.4 Deprivace

Deprivace byla zařazena záměrně hned za frustraci, neboť obě tyto situace jsou si vzájemně poměrně podobné co do jejich příčin, ale liší se tím, kdy k jedné či druhé dochází. Jak již bylo uvedeno u frustrace, jedná se u ní pouze o krátkodobou epizodu, po jejímž překonání se situace vrací k normálu. Proti tomu deprivace je závažnější stav, který v podstatě na frustraci navazuje, a hovoříme o ní v případě, že některá z důležitých potřeb není uspokojována po delší dobu. Vztah frustrace a deprivace výstižně definuje Nakonečný<sup>33</sup> ve své knize *Motivace lidského chování*, kde uvádí, že trvá-li frustrace v čase delší dobu, řádově v týdnech, měsících či rocích, nazýváme ji deprivací.

Vágnerová definuje pojem deprivace jako *stav, kdy některá z objektivně významných potřeb, biologických či psychických, není uspokojována v dostatečné míře, přiměřeným způsobem a po dostatečně dlouhou dobu.*<sup>34</sup> I z této definice je tedy patrná její časová podmíněnost.

Deprivace je jednou z nejzávažnějších zátěžových situací. Její závažnost je nutno spatřovat v tom, že může nepříznivě ovlivnit psychiku jedince a jeho vývoj. Do značné míry záleží na tom, v jakém období vývoje byl jedinec deprivací zasažen. Jiný vliv bude mít například citová deprivace na malé dítě, které si potřebuje vypracovat zdravou citovou vazbu na svou matku, a jiný dopad bude mít tento druh deprivace na dospělého jedince, který v raném dětství touto deprivací netrpěl.

Vágnerová<sup>35</sup> dělí deprivace do pěti skupin na následující druhy:

- *deprivace biologických potřeb* – přímo ovlivňuje tělesné a duševní zdraví, v krajních případech může vést až ke smrti jedince,
- *senzorická deprivace* – hovoříme o ní v případě, že jedinec nemá dostatek smyslových podnětů (týká se zejména osob se zrakovým a sluchovým postižením apod.),
- *kognitivní deprivace* – jedná se o deprivaci v oblasti učení, osobnost jedince se v tomto případě nemůže rozvinout potřebným způsobem,
- *citová deprivace* – jeden z nejzávažnějších druhů deprivace. Jedinec, který si v raném dětství nevytvoří potřebnou citovou vazbu se svou matkou, je silně citově deprimován. Toto má značně negativní vliv na vývoj jeho osobnosti a jeho pozdější chování k druhým lidem,
- *sociální deprivace* – hovoříme o ní u osob, které z nějakého důvodu (nemoc, postižení apod.) nemohou plnohodnotně vstupovat do kontaktu s druhými lidmi.

<sup>33</sup> NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*. 1. vyd., Praha: Academia, 1997, 270 s., ISBN 80-200-0592-7, s. 121

<sup>34</sup> VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 4., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-414-4, s. 53

<sup>35</sup> VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 4., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-414-4.

## 1.5 Konflikt

Konflikty v průběhu života zažíváme poměrně často a nikdo z nás se jim nemůže v podstatě vyhnout. V psychologickém slovníku je konflikt charakterizován jako *současné střetávání protichůdných tendencí*.<sup>36</sup> Tato definice je poměrně strohá a nevystihuje zcela komplexně danou problematiku.

Výstižnější a v zásadě vyčerpávající definice za konflikt označuje *střet dvou protikladných sil, srážku protichůdných, vzájemně neslučitelných tendencí, zájmů, cílů, názorů a představuje destabilizující prvek v systému*.<sup>37</sup>

Další poměrně vyčerpávající a v zásadě podobnou definici používá Štěpaník, který konflikt definuje takto: *Konflikt je střetem motivů, postojů, názorů, hodnot, zkrátka soubojem protichůdných tendencí. Ty se mohou odehrávat uvnitř jedince (vnitřní konflikty) anebo na otevřené scéně v podobě konfliktů s jinými lidmi*.<sup>38</sup>

Jak již vyplývá z uvedené definice, základní dělení konfliktů je na vnější (interpersonální) a vnitřní (intrapersonální). Vnějšími konflikty se rozumí konflikty mezi lidmi, které mají nejméně dva účastníky. Podle počtu zúčastněných osob je můžeme dále dělit na konflikty mezi dvěma jedinci, konflikty mezi jedincem a sociální skupinou, konflikty mezi sociálními skupinami a konflikty uvnitř sociální skupiny. Vnitřní konflikty jsou ty, které se dějí uvnitř mysli jedince. Jedná se například o konflikt mezi jeho osobním přesvědčením a všeobecně uznávanými skupinovými normami (zákony, vyhlášky a jiná nařízení nebo zažitý způsob života v dané společnosti a podobně). Podle Vágnerové<sup>39</sup> je vnitřním konfliktem střet dvou vzájemně neslučitelných přibližně stejně silných tendencí. Dalším dělením může být jejich rozdělení na otevřené, skryté a potencionální.

Nakonečný<sup>40</sup> dále vnitřní konflikty rozpracovává a dělí je do následujících tří skupin:

1. *Konflikt apetence-apetence* – jedná se o nejlehčí variantu konfliktu, neboť jedinec se při ní rozhoduje mezi dvěma stejně atraktivními variantami a obvykle se rozhodne pro variantu, která se v danou chvíli pro něj jeví něčím jako atraktivnější.
2. *Konflikt apetence-averze* – hovoříme o něm v případě, že je objekt pro jedince současně přitažlivý a odpudivý nebo jde-li o situaci, která v jedinci vyvolává současně přitažlivost a strach.
3. *Konflikt averze-averze* – jedná se o nejtěžší variantu konfliktu, protože jedinec se musí rozhodnout mezi dvěma nepříjemnými možnostmi. Rozhodnutí je

<sup>36</sup> HARTL, P. HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 1. Vyd., Praha: Portál, 2000, 776 s., ISBN 80-7178-303-X, s. 268

<sup>37</sup> PAULÍK, K. *Psychologie lidské odolnosti*. 1. vydání Praha: Grada Publishing, 2010, 240 s. ISBN 978-80-247-2959-6, s. 52

<sup>38</sup> ŠTĚPANÍK, J. *Umění jednat s lidmi 3: Stres, frustrace a konflikty*. 1. vyd., Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-1527-8, s. 106

<sup>39</sup> VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 4., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-414-4.

<sup>40</sup> NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*. 1. vyd., Praha: Academia, 1997, 270 s., ISBN 80-200-0592-7, s. 128-129

odkládáno na nejzazší možnou dobu a nakonec si jedinec zvolí variantu, která je pro něj v danou chvíli menším zlem.

Jak již bylo uvedeno v úvodu, konflikty jsou běžnou denní záležitostí a obvykle nepředstavují příliš výraznou zátěž. Zdrojem stresu se stávají teprve v případě, kdy se jich v krátké době nakumuluje velké množství nebo působí-li dlouhodobě. Nejzávažnějším problémem se pro jedince stává vnitřní konflikt, se kterým si nedokáže poradit a jehož působení je dlouhodobé. Zpravidla se v tomto případě jedná o silný konflikt typu averze-averze. Vždy je potřeba všechny nějakým uspokojujícím způsobem vyřešit nebo jim předcházet, jinak se do budoucna stávají zdrojem problémů.

V práci dopravních policistů se můžeme s konflikty setkat poměrně často a v největší míře záleží na každém jedinci, jak si s nimi dokáže individuálně poradit. Ne vždy totiž policista vykonává činnosti, se kterými se vnitřně zcela ztotožňuje, ale vykonávat je musí.

## 1.6 Trauma

Psychologický slovník charakterizuje psychické trauma jako *psychické poškození, duševní úraz, který má za následek funkční poruchy, někdy i organické změny*.<sup>41</sup> Psychické trauma je vyvoláváno traumatizující událostí, což jsou mimořádně nebezpečné situace, které se vymykají běžné lidské zkušenosti.<sup>42</sup> V případě, že se jedinec nedokáže s následky traumatu vyrovnat, může u něj dojít k rozvoji posttraumatické stresové poruchy. Každá traumatická událost je velmi výrazným zdrojem distresu a zvládnání jejích následků je zpravidla dlouhodobější záležitostí, což má na psychiku jedince velmi výrazný vliv. Působení distresu se posléze též odráží i na stránce tělesné. Problematika psychického traumatu se do značné míry překrývá s tématem posttraumatické stresové poruchy, která se z něj vyvíjí, a proto bude toto téma blíže rozvinuto až v kapitole 2.2 Posttraumatická stresová porucha.

Z policejní praxe je možné zmínit jako silně traumatizující událost například konfrontaci se smrtí, kdy se může jednat o smrt kolegy či osoby zemřelé při dopravní nehodě, kde jde zejména o smrt dítěte nebo známé či příbuzné osoby. Mohou to však být i další situace se závažnými následky, jako jsou sesuvy lavin, půdy nebo v posledních letech v našich zeměpisných šířkách poměrně časté povodně a mnoho dalších obdobně mimořádných událostí.

## 2 NEJČASTĚJŠÍ NÁSLEDKY STRESOVÝCH UDÁLOSTÍ

Ve většině případů dochází u jedinců, kteří byli vystaveni působení nadměrné stresové zátěži, k samovolnému vymizení symptomů, které vznik psychických poruch provází. Vymizení symptomů bývá v tomto případě dlouhodobější a doba, jakou jedinec

<sup>41</sup> HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-569-1, s. 626

<sup>42</sup> ATKINSON, R. L. a kol. *Psychologie*. 2. přepracované vydání, Praha: Portál, 2003, 751 s. ISBN 80-7178-640-3

potřebuje k vyrovnání se s danou situací, je zcela individuální. I přes tento pozitivní stav však nastávají situace, kdy jedinec z nejrůznějších důvodů nedokáže náročnou situaci zvládnout a dochází u něj k rozvinutí nejrůznějších psychických potíží, jež jsou spojeny s působením nadměrného stresu. Psychických poruch je v současné době diagnostikováno nepřehledné množství a není možné, abychom se v této práci zabývali všemi, jež jsou psychologické a lékařské praxi známy.

V následující části budou tedy uvedeny pouze základní poruchy, které se mohou v souvislosti s činnostmi prováděnými policií u policistů vyskytnout. Mezi tyto vybrané poruchy patří zejména akutní stresová porucha, posttraumatická stresová porucha a syndrom vyhoření.

## 2.1 Akutní stresová porucha

Akutní stresová porucha je Vinařem<sup>43</sup> charakterizována jako přechodná duševní porucha, jež je odpovědí duševně zdravé osoby na těžkou fyzickou nebo duševní zátěž. K jejímu odeznění dochází zpravidla v řádech několika hodin, eventuálně dnů. Intenzita a délka trvání je závislá na závažnosti zátěže, jež ji spouští, a adaptačních schopnostech jedince.

Spouštěčem bývá zpravidla zátěž působící za situace, proti které se jedinec nemůže žádným způsobem bránit, respektive již zmiňovaný distres.

Akutní stresovou reakci může prodělat jak jedinec, který je přímým aktérem události (je přímo ohrožen situací, je zraněn, je v přímém ohrožení života vyvolaném danou událostí apod.), ale i osoba zdánlivě na situaci nezúčastněná jako je její svědek nebo dokonce osoba, která se této události přímo neúčastní a je jejímu vlivu vystavena nepřímo, například při jejím sledování v televizi, nebo je přítomna vyprávění o takové události.

Typickým příznakem je podle Paulíka<sup>44</sup> počáteční stav šoku (ustrnutí) doprovázený zúženým vědomím a poruchou pozornosti. Jedinec není schopen chápat podněty a bývá dezorientován, může mít pocit jakéhosi špatného snu a mnohdy si nedokáže připustit, že se jedná o skutečnost. Příznaky zpravidla nastávají okamžitě, eventuálně během několika minut.

Projevy osoby, která je zasažena akutní stresovou reakcí, jsou různé. Může se jednat o uzavření se do sebe, osoba je nekomunikativní anebo naopak o projevy opačné, kterými je znatelný neklid doprovázený zvýšenou zjevně neúčelnou a bezdůvodnou aktivitou. Tělesné projevy bývají podobné těm, které nás provází při působení stresu, tedy dochází ke zvýšené srdeční činnosti, nadměrnému pocení nebo v krajních

---

<sup>43</sup> VINAŘ, O. *Poraněná duše aneb posttraumatická stresová porucha* [online], 2007, Dostupné z WWW: <<http://zdravi.e15.cz/clanek/priloha-lekarske-listy/poranena-duse-aneb-posttraumaticka-stresova-porucha-330657>> [citováno 2015-01-03]

<sup>44</sup> PAULÍK, K. *Psychologie lidské odolnosti*. 1. vydání Praha: Grada Publishing, 2010, 240 s. ISBN 978-80-247-2959-6



případech i k pomočení apod. Reakce jsou u každé osoby vždy specifické a nezřídka dochází u jedince k částečné či úplné amnézii na tyto projevy.

Mimo osobnostních předpokladů ovlivňují vznik akutní stresové reakce zejména rychlost, kterou událost nastala, délka jejího trvání, způsob, jakým se jedinec události účastní, fyzické vyčerpání a jiné. K rozvoji této poruchy nedochází u každého jedince, který byl mimořádné situaci exponován, ale týká se pouze osob, které jsou nějakým způsobem náchylnější a stres hůře zvládají. Nejlepší cestou, jak tuto poruchu zvládnout, je postiženému jedinci pomoci danou situaci pochopit a pomoci mu nalézt způsob, jak danou situaci vyřešit.

## 2.2 Posttraumatická stresová porucha

Podle Čírtkové<sup>45</sup> je za posttraumatickou stresovou poruchu označován soubor různých poruch chování a prožívání včetně fyziologických reakcí, které jsou způsobeny extrémním stresovým prožitkem, který přesahuje běžnou lidskou zkušenost.

Posttraumatická stresová porucha je zpožděnou nebo protrahovanou reakcí na katastrofické zážitky. Nebezpečnost této poruchy je nutno spatřovat v tom, že nenastává ihned, ale může nastupovat se značným časovým odstupem od prožité události a to i v řádu několika let. Jak bylo již naznačeno, tato porucha se nepojí ke každé stres vyvolávající situaci, nýbrž jde o poruchu, která byla vyvolána mimořádnou událostí, při které byl jedinec přímo ohrožen na životě či zdraví nebo byl takovéto události svědkem a nedokáže se s ní emocionálně a racionálně vyrovnat. Dalším kritériem je, že tato událost překračuje běžnou lidskou zkušenost a bývá traumatickou pro většinu lidí. Takovými událostmi mohou být hromadná neštěstí, válečné konflikty, povodně, ale i znásilnění, vražda, loupežné přepadení, tragická dopravní nehoda a jiné.

Praško a kol.<sup>46</sup> rozdělují traumatické události do tří skupin:

1. *člověkem zaviněné nehody* – jedná se například o dopravní nehody, požáry, výbuchy a jiné neúmyslné nehody spojené s lidskou činností,
2. *přírodní katastrofy* – patří sem např. tsunami, povodně, uragány, sesuvy lavin, sesuvy půdy aj.,
3. *traumatické události záměrně vyvolané člověkem* – jde o zvlášť traumaticky působící neštěstí zaviněná vědomou a úmyslnou činností člověka, mezi která patří například znásilnění, vraždy, válečné konflikty, genocidy apod.

Za události, jež mají nejtíživější dopad na jedince, jsou obecně považovány události záměrně vyvolané člověkem. U těchto událostí bývají obtíže dlouhodobější a léčba je

<sup>45</sup> ČÍRTKOVÁ, L. *Forenzní psychologie*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2004, 431 s. ISBN 80-86473-86-4

<sup>46</sup> PRAŠKO, J. a kol. *Stop traumatickým vzpomínkám: jak zvládnout posttraumatickou stresovou poruchu*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 178 s. ISBN 80-717-8811-2

mnohem složitější. Je to dáno tím, že situace je pro jedince mnohem nepochopitelnější a postižený je mnohdy stigmatizován a ponížen.

Typickým projevem PTSP jsou úzkostné stavy, živé vracející se nutkavé vzpomínky na traumatizující zážitek, tzv. flashback memories. Tyto vzpomínky bývají často vyvolány jakýmkoliv podnětem, který postiženému jedinci traumatizující událost nějak připomene. V návaznosti na to se následně osoba začíná vyhýbat místům a situacím, se kterými si spojí vzpomínky na traumatizující událost. Dalšími typickými projevy může být zvýšená přecitlivělost na nejrůznější podněty, podrážděnost, návaly hněvu, panika, noční můry spojené s prožitou událostí, nepřiměřené reakce v neočekávaných situacích, poruchy spánku, zvýšená bdělost, poruchy koncentrace, citové oploštění, nutkavá potřeba vyhýbat se situacím připomínajícím traumatizující událost, pocity osamění a mnoho dalších.

Podle Čírtkové jsou základními ukazateli pro rozpoznání PTSP:

- *existence traumatické události*
- *znovuprožívání traumatické události*
- *nápadné vyhýbání se podnětům souvisejícím s traumatickou událostí*
- *přetrvávání příznaků zvýšené aktivační hladiny*
- *doba přetrvávání příznaků přesahující jeden měsíc.*<sup>47</sup>

Většina osob, jež se s PTSP setkala, může situaci zvládnout sama bez nutnosti vyhledat odbornou pomoc a jednotlivé příznaky u nich spontánně vymizí samy. Je-li však doba trvání příznaků delší než jeden měsíc, příznaky jsou po tuto dobu intenzivní a nedochází k jejich vymizení či zmírnění, šance na spontánní uzdravení značně klesá. V tomto případě je již nutná psychologická intervence a hovoříme o rozvinuté PTSP.

## 2.3 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření neboli burnout syndrom, či méně často syndrom pomáhajících.<sup>48</sup> Jako odborný termín se syndrom vyhoření objevil v sedmdesátých letech 19. století a použil jej poprvé Hendrich Freudenberger.<sup>49</sup> V následujících řádcích vymezíme tento pojem podrobněji a dále uvedeme jeho symptomy a fáze, kterými prochází, a skupiny, které jsou jeho vznikem ohroženy.

### 2.3.1 Vymezení pojmu

Poměrně často se však pojem burnout zaměňuje se stresem, ale je nutné si uvědomit, že se jedná o dva různé a odlišné pojmy. Výstižně rozdíl mezi stresem a syndromem

---

<sup>47</sup> ČÍRTKOVÁ, L. *Forenzní psychologie*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleše Čeněk, 2004, 431 s. ISBN 80-86473-86-4, s. 134-135

<sup>48</sup> SCHMIDBOUER, W. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. Praha: Portál, 2000

<sup>49</sup> KŘIVOHlavý, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing, 1998, 136 s., ISBN 80-7169-551-3

vyhoření formuluje Stock<sup>50</sup>, který uvádí, že stres je příčinou a syndrom vyhoření důsledkem. Syndrom vyhoření tedy vzniká jako důsledek chronického stresu a za předpokladu, že je narušena rovnováha mezi zátěží a odpočinkem. Je-li rovnováha z nějakého důvodu porušena a převládá-li fáze zátěžová, může po čase dojít k propuknutí syndromu vyhoření. Pro úplnost je ještě nutné vysvětlit, co je vlastně oním chronickým stresem. O chronickém stresu hovoříme v případě, kdy stres na jedince působí nepřetržitě po delší dobu a současně osoba nemá dostatek možností se z jeho působení zregenerovat.

Stejně jako u stresu i u syndromu vyhoření existuje velké množství definic, které se v určitých ohledech nepatrně liší podle toho, jak jednotliví autoři tuto problematiku chápou. V knize Jara Křivohlavého je uvedeno hned několik definic, z nichž některé též uvedeme.

Henrich Freudenberger uvádí, že *burnout je konečným stadiem procesu, při němž lidé, kteří se hluboce emocionálně něčím zabývají, ztrácejí své původní nadšení (svůj entusiasmus) a svou motivaci (své vlastní hnací síly).*<sup>51</sup>

Agnes Pines a Elliot Aronson uvádí: *Burnout je formálně definován a subjektivně prožíván jako stav fyzického, emocionálního a mentálního vyčerpání, které je způsobeno dlouhodobým zabýváním se situacemi, které jsou emocionálně těžké (náročné). Tyto emocionální požadavky jsou nejčastěji způsobeny kombinací dvou věcí: velkým očekáváním a chronickými situačními stresy.*<sup>52</sup>

Maslach a Jackson definují burnout jako *syndrom emocionálního vyčerpání, depersonalizace a sníženého osobního výkonu. Dochází k němu tam, kde lidé pracují s lidmi, tj. tam, kde se lidé věnují potřebným lidem.*<sup>53</sup>

### 2.3.2 Ohrožené skupiny

Pro burnout je příznačné, že se nemůže vyskytnout u každého tak, jak je tomu u stresu. Jak již vyplývá z definic, syndromem vyhoření jsou ohroženi jedinci, kteří vstupují na začátku do své práce s vysokým nasazením a jsou pro svou práci velice nadšení a jsou jí silně zaujati. Kladou si vysoké cíle a jsou ke své práci vnitřně velmi silně motivováni. Dalo by se konstatovat, že nemůže vyhořet ten, kdo nehoří. Jsou jím nejvíce ohroženi pracovníci, kteří přicházejí do osobního styku s jinými lidmi, což je právě případ osob vykonávajících zaměstnání v pomáhajících profesích, mezi které patří mimo jiné i práce policisty. U policistů navíc k tomuto výrazně přispívá i značná rozkolísanost v intenzitě jejich pracovního vytížení (množství práce, kdy na jedné straně je jí akorát a na druhé straně nastávají okamžiky, kdy je policista značně přetížen velkým množstvím

---

<sup>50</sup> STOCK, Ch. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Grada Publishing, a.s., Praha 2010, 112 s. ISBN 978-80-247-3553-5

<sup>51</sup> In KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing, 1998, 136 s., ISBN 80-7169-551-3, s. 49

<sup>52</sup> Tamtéž, s. 49

<sup>53</sup> Tamtéž, s. 50

náročných úkolů). Syndromem burnout nejsou ohroženi jen pracovníci ve firmách, ale i osoby pečující například o své dlouhodobě nemocné příbuzné a podobně.

### 2.3.3 Symptomy burnout

Stock dělí příznaky burnout na tři základní skupiny a to na *vyčerpání, odcizení a pokles výkonnosti*.<sup>54</sup> Vyčerpání vysvětluje jako pocit fyzického a emocionálního vyčerpání, odcizení jako postupnou ztrátu idealismu, cílevědomosti a zájmu a pod pokles výkonnosti zahrnuje snížení efektivity jeho pracovních výkonů. Provedení stejné práce se pro postiženého postupně stává časově náročnější, tato práce je pro něj čím dál tím namáhavější a ke své regeneraci potřebuje více času.

Proti tomu Křivohlavý<sup>55</sup> rozděluje příznaky pouze do dvou skupin a dělí je na příznaky subjektivní a objektivní. Mezi subjektivní příznaky řadí například mimořádně velkou únavu, snížené sebehodnocení, špatné soustředění, podrážděnost, negativismus aj. Do objektivních příznaků řadí dlouhodobě sníženou výkonnost, jež je patrná i pro jeho spolupracovníky či klienty.

Příznaky burnout se mimo uvedené rozdělení někdy člení podobně jako u stresu do tří skupin, a to na příznaky fyzické, psychické a na úrovni sociálních vztahů. Toto členění používá například Kebza se Šolcovou<sup>56</sup>. Do první skupiny jsou zařazovány stavy celkové únavy, vegetativní potíže, bolesti hlavy často nespecifikované, celkový svalový tonus, poruchy spánku, poruchy krevního tlaku aj. Mezi psychické příznaky lze zařadit celkový pocit zmaru a ztráty motivace, útlum pracovní aktivity, pochybování o sobě samém, negativismus, sebelítost, rychlá unavitelnost, pocit celkového zejména psychického vyčerpání, frustrace, negativistické naladění, intenzivní prožitek nedostatku uznání apod. Do poslední skupiny řadíme nezáměr o hodnocení ze strany druhých, vyhýbání se klientům, spolupracovníkům a jiným osobám majícím vztah k profesi, nechť vykonávat svou profesi, ztrátu empatie, narůstání konfliktů zejména z důvodu nezáměru a apatie a podobně.

### 2.3.4 Fáze syndromu vyhoření

Vznik syndromu vyhoření je dlouhodobou záležitostí a prochází několika fázemi. Zprvu je jedinec nadšen svou prací, které se plně oddává a je jí zcela pohlčen. Mnohdy je práce jeho hlavní životní náplní, a proto jí podřizuje zcela vše. Postupem času však u takto zapáleného jedince dochází ke značnému přetížení, neboť nemá dostatek volného času ke své regeneraci a odpočinku. Nastupují pocity, že nic nestíhá a postupně dochází k útlumu zájmu o jeho práci, která byla do té doby pro něj tím nejdůležitějším. Posléze se dostavuje celková únava a vyčerpání jak po fyzické tak i psychické stránce a postižený se vyhýbá kontaktu s lidmi i práci samotné. V konečné fázi dochází k totálnímu vyčerpání a kolapsu.

<sup>54</sup> STOCK, Ch. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Grada Publishing, a.s., Praha 2010, 112 s. ISBN 978-80-247-3553-5, s. 19

<sup>55</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing, 1998, 136 s., ISBN 80-7169-551-3, s. 51

<sup>56</sup> KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. 2003, 2. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 23 s. ISBN 80-7071-231-7, s. 9-10

V případě, že si jedinec uvědomí, že již u něj některé příznaky syndromu vyhoření jsou, je potřeba se snažit změnit svůj postoj a více se věnovat činnostem, které jej nějakým způsobem mohou zregenerovat a pomoci mu nabrat nové síly. V případě, že jsou projevy burnout již výrazné a postižený se nachází již v jeho pokročilejší fázi, je potřeba vyhledat odbornou pomoc.

Existuje poměrně mnoho pohledů na členění jednotlivých fází a tyto koncepce se od sebe značně liší. Proces vzniku burnout bývá jednotlivými autory členěn od tří (A. Leangle) do 12 (W. James) stádií. Nejčastěji je však uváděno jednoduché členění do čtyř fází jak jej používá Christina Maslach, jež ve své knize zmiňuje též Křivohlavý. V tomto případě jsou jednotlivé fáze rozděleny následovně:

1. *Idealistické nadšení a přetěžování.*
2. *Emocionální a fyzické vyčerpání.*
3. *Dehumanizace druhých lidí jako obrany před vyhořením.*
4. *Terminální stádium – stavění se proti všem a proti všemu a objevení se syndromu burnout v celé jeho pestrosti („sesypání se“ a vyhoření všech zdrojů energie).<sup>57</sup>*

Obdobně na čtyři fáze člení burnout i Elwich a Brodský.<sup>58</sup> Tito autoři uvádí následující čtyři stádia:

1. *Idealistické nadšení* – na začátku je vždy zapálený jedinec plný ideálů, velkých cílů, který pracuje s velkým nasazením (typické u mladých policistů, kteří k policii přicházejí s určitým posláním a velkými ideály a vizí, že něco změní k lepšímu a všem pomohou).
2. *Stagnace* – dochází k jakémusi návratu do reality a snížení počátečního nadšení, do popředí se dostávají jiné věci, které dříve nepovažoval za důležité.
3. *Frustrace* – pracovník začíná pochybovat o smyslu své práce, zjišťuje, že nelze všem pomoci neb to není v jeho silách. Narůstá zklamání a pocity zmaru.
4. *Apatie* – v této fázi postižený vnitřně rezignuje, vyhýbá se náročným úkolům a kontaktům se vším, co má něco společného s jeho prací (klienti, spolupracovníci apod.) a postižený postupně zcela rezignuje na svou práci.

### 3 POLICEJNÍ PROFESE

Policie České republiky je jednotným ozbrojeným bezpečnostním sborem, který byl zřízen dne 21. 6. 1991 a vznikl přeměnou z tehdejšího sboru národní bezpečnosti. Dalo by se říct, že se jedná o vojensky organizovaný sbor, který má svou organizační strukturu a je přímo podřízen Ministerstvu vnitra České republiky. Neméně podstatnou skutečností je, že je součástí integrovaného záchranného systému České republiky.

<sup>57</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing, 1998, 136 s., ISBN 80-7169-551-3, s. 61

<sup>58</sup> In STOCK, Ch. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Grada Publishing, a.s., Praha 2010, 112 s. ISBN 978-80-247-3553-5

Policie slouží veřejnosti, jejími hlavními úkoly jsou ochrana bezpečnosti osob a majetku, dohled nad veřejným pořádkem, předcházení trestné činnosti, plnění úkolů podle trestního řádu a další úkoly na úseku vnitřního pořádku a bezpečnosti svěřené jí zákony, přímo použitelnými předpisy Evropské unie nebo mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu.<sup>59</sup>

V právním řádu České republiky je policie zakotvena zejména v následujících právních normách:

- z. č. 361/2003 Sb. o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů
- z. č. 273/2008 Sb. o Policii České republiky
- z. č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému
- z. č. 40/2009 Sb. trestní zákoník
- z. č. 141/1961 Sb. o trestním řízení soudním (trestní řád)
- z. č. 500/2004 Sb. správní řád
- z. č. 200/1990 Sb. o přestupcích
- z.č. 361/2000 Sb. o provozu na pozemních komunikacích

Výčet není zcela vyčerpávající, ale uvedené zákonné úpravy jsou těmi stěžejními, které s činností policie velmi úzce souvisí a bez nichž by policejní činnosti nešly realizovat. Samotnou činnost policie dále upravují mezinárodní smlouvy, kterými je Česká republika vázána, a v neposlední řadě je způsob realizace činností policie řízen interními akty řízení, které se neustále mění a doplňují a v současné době jich je platných v rámci policie téměř 3000.

Policie České republiky působí při plnění svých úkolů v rámci celého území České republiky a její úkoly plní policisté a zaměstnanci policie. Na vrcholu organizační struktury je policejní prezídium v čele s policejním prezidentem, dále útvary s celostátní působností a jednotlivá krajská ředitelství, pod která spadají útvary zřízené v rámci těchto ředitelství. Útvary s celostátní působností zřizuje na návrh policejního prezidenta ministr a útvary zřízené v rámci krajských ředitelství zřizuje policejní prezident na návrh ředitele krajského ředitelství.<sup>60</sup> Schéma organizační struktury Policie České republiky je uvedeno v příloze č. 1.

### **3.1 Současné požadavky na výkon povolání policisty**

Policie vykonává velmi specifické a různorodé činnosti, a proto musí zájemce o přijetí do služebního poměru prokázat potřebné předpoklady pro výkon tohoto povolání. Tyto předpoklady uchazeč prokazuje v průběhu přijímacího řízení, ve kterém se zkoumá fyzická, zdravotní a osobnostní (psychická) způsobilost. Mezi základní osobnostní předpoklady patří zejména vysoká morální zodpovědnost, smysl pro

<sup>59</sup> VOKUŠ, J. *Policie České republiky*. Vyd. 2. Praha: Policejní prezídium České republiky, 2010, 84 s. ISBN 978-80-254-7701-4, s. 3

<sup>60</sup> ČESKÁ REPUBLIKA, *Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů*, 2003

spravedlnost, čestnost, svědomitost, profesionalita, disciplinovanost a mnoho dalších. Dalším nezbytným předpokladem je smysl pro dodržování předpisů, ať jsou jimi předpisy vnitřní, platící uvnitř resortu, nebo se jedná o různé zákony a vyhlášky platící pro širokou veřejnost. Pokud by tomu tak nebylo, těžko by takový jedinec mohl sám dohlížet nad zákonností, což je jedna ze stěžejních činností policie. Pro výkon povolání policisty je také nezbytná vysoká psychická odolnost, protože v průběhu své praxe se policisté setkávají s různými více či méně stresovými situacemi, které na ně mnohdy působí dlouhodobě, a proto je tato vlastnost velmi důležitá. V následujících řádcích uvedeme požadavky a předpoklady potřebné pro přijetí osoby do služebního poměru k Policii ČR a dále seznámíme čtenáře s informacemi týkajícími se vzniku služebního poměru

### **3.1.1 Základní předpoklady pro přijetí do služebního poměru**

Po splnění základních předpokladů, které jsou uvedeny v příloze č. 3, se uchazeč o práci policisty podrobí samotnému výběrovému řízení, kde prokazuje svou způsobilost vykonávat toto náročné povolání. V rámci výběrového řízení prokazuje fyzickou, zdravotní a psychickou způsobilost.

*Fyzická způsobilost*<sup>61</sup> – prokazuje se úspěšným absolvováním prověrky fyzické zdatnosti. V rámci prováděné prověrky musí uchazeč absolvovat čtyři testy fyzické zdatnosti, kterými jsou: běh na 1000 m, člunkový běh, kliky a celomotorický test. Pro úspěšné splnění je potřeba získat v každé disciplíně nejméně 4 body a současně součet dosažených bodů za všechny čtyři disciplíny musí být v minimální výši 36 bodů.

*Zdravotní způsobilost* – uchazeč ji prokazuje absolvováním komplexní zdravotní prohlídky, jež posuzuje jeho kompletní zdravotní stav. V rámci této prohlídky musí splnit velmi přísná kritéria, která jsou nezbytná pro výkon služby. V průběhu prohlídky je také analyzován výpis ze zdravotnické dokumentace od registrujícího lékaře uchazeče, který může být v případě potřeby dále doplňován.

*Psychická způsobilost* – je prokazována absolvováním psychologického vyšetření, které je prováděno psychologickými pracovišti policie, případně ministerstva vnitra. V průběhu tohoto vyšetření je uchazeč podroben celodennímu vyšetření, které je zaměřeno na zjišťování jeho osobnostních předpokladů pro výkon služby. Vyšetřením se získávají cenné informace k posouzení vhodnosti uchazeče o práci v rámci policie. Účelem je nalézt vhodné uchazeče a odlišit ty nevhodné, jež by mohli pro policii znamenat spíše riziko než přínos. Neúspěšný uchazeč, může toto vyšetření opakovat nejdříve za dva roky.

---

<sup>61</sup> POLICIE ČR, ZPPP č. 100/2012, kterým se upravují některá ustanovení zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, 2012

V případě nesplnění nutných požadavků v rámci být jen jedné části přijímacího řízení nemůže být žadatel do služebního poměru přijat. Nutno podotknout, že neúspěšné přijímací řízení bývá ve většině případů právě z důvodu nesplnění požadavků v rámci psychologického vyšetření, kterému je také přikládána značná důležitost.

### 3.2 Vznik služebního poměru

Služební poměr upravuje zákonem číslo 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. Tento zákon nabyl účinnosti dne 1. 1. 2007. Příslušník je ve služebním poměru k České republice a služební poměr vzniká na základě rozhodnutí služebního funkcionáře s personální pravomocí a to dnem uvedeným v jeho rozhodnutí.

Policista, který byl přijat do služebního poměru, skládá služební slib, který zní:

*Slibuji na svou čest a svědomí, že při výkonu služby budu nestranný a budu důsledně dodržovat právní a služební předpisy, plnit rozkazy svých nadřízených a nikdy nezneužiji svého služebního postavení. Budu se vždy a všude chovat tak, abych svým jednáním neohrozil dobrou pověst bezpečnostního sboru. Služební povinnosti budu plnit řádně a svědomitě a nebudu váhat při ochraně zájmů České republiky nasadit i vlastní život.*<sup>62</sup>

#### 3.2.1 Uzavření služebního poměru<sup>63</sup>

Služební poměr se s příslušníkem uzavírá na dobu určitou v délce trvání tří let. Toto pravidlo neplatí pro příslušníka bezpečnostních sborů nebo vojáka z povolání, který byl již ve služebním poměru, jehož délka byla alespoň tři roky, v tomto případě je služební poměr uzavřen na dobu určitou v délce trvání jednoho roku. Tyto podmínky však neplatí v případě, že již byl příslušník ve služebním poměru na dobu neurčitou a od ukončení jeho předchozího služebního poměru neuplynulo více než pět let.

Následujícím dnem po ukončení služebního poměru na dobu neurčitou je do služebního poměru na dobu neurčitou ustanoven příslušník, který úspěšně vykonal služební zkoušku a v hodnoceních dosahuje alespoň dobrých výsledků.

Služební zkoušku vykonává policista nejdříve šest měsíců a nejpozději jeden měsíc před uplynutím poměru na dobu určitou. Ve služební zkoušce musí policista prokázat své znalosti potřebné pro zařazení do služebního poměru na dobu neurčitou. Samotná zkouška se skládá z ústní a písemné části a případně též části praktické. V případě, že služební zkoušku složí neúspěšně, může ji opakovat pouze jednou a v případě opakovaného nezvládnutí zkoušky jeho služební poměr končí.

<sup>62</sup> POLICIE ČR, *Služební slib* [online], 2014, Dostupné z WWW: < <http://www.policie.cz/clanek/sluzebni-slib.aspx> > [cit. 2014-12-18]

<sup>63</sup> ČESKÁ REPUBLIKA, *Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů*, 2003, § 9 - 12



### 3.2.2 Základní odborná příprava

Každý policista, který byl přijat do služebního poměru, musí absolvovat základní služební přípravu. V průběhu doby byla její délka a náplň osnov různá. V současné době jsou nově příchozí policisté povinni tuto přípravu vykonat a její délka činí 12 měsíců. Základní odborná příprava je rozčleněna na několik částí, přičemž každá z nich obsahuje jiné okruhy a hlavně je vykonávána na jiném pracovišti.

První částí je nástupní příprava, která je vykonávána na školním policejním středisku příslušného krajského ředitelství. Poté následuje odborná příprava realizovaná na Vyšší policejní škole MV v Praze, eventuálně v Brně či Holešově. Školní část se dále rozděluje na dvě části, které jsou doplněny řízenou praxí. Vždy je uchazeč šest měsíců ve vyšší policejní škole (školní část) a jeden měsíc na školním policejním středisku a poté následuje pět měsíců na školním policejním středisku a útvech Policie České republiky. Po absolvování základní přípravy musí uchazeč úspěšně složit závěrečnou zkoušku, která se skládá z ústní a praktické zkoušky, zkoušky z fyzické zdatnosti, prověřováním cvičením ze střelecké přípravy, taktiky a z použití donucovacích prostředků.<sup>64</sup>

### 3.2.3 Další kariérní postup

Policisté, kteří nově nastoupili k policii, obsazují zpravidla ta nejnižší místa u služby pořádkové policie, služby dopravní policie nebo u služby cizinecké policie a začínají službou „na ulici“. V rámci policie je další kariérní postup poměrně přísně řešen zákonem o služebním poměru, kde jsou uvedeny jednotlivé funkce a k nim potřebné nejvyšší dosažené vzdělání, délka služby u policie a další náležitosti, jež je potřeba splnit. Absolventi vysokých škol jsou oproti policistům, kteří mají vzdělání středoškolské, poněkud zvýhodněni a mají možnost takzvaného akcelerovaného postupu (rychlejší postup a postup o více služebních tabulek na jedno přestoupení). Od 5. až 6. platové třídy se již na uvolněné služební místo vyhlašují výběrová řízení a tento post je obsazován uchazečem, který ve výběrovém řízení uspěl nejlépe. Vše vypadá poměrně hezky, ale je potřeba si uvědomit, že jakýkoliv postup je podmíněn tím, že se v žebříčku výše uvolní nějaké místo a to ještě za předpokladu, že se tato tabulka nepřesune jinam nebo se zcela nezruší, což se v posledních letech v rámci systemizace dělo poměrně běžně a to bohužel i na základních útvech. Každé oddělení má přidělen příslušný počet tabulek v určitých platových třídách a zpravidla není možnost nějaké tabulky na příslušné oddělení přesunout.

---

<sup>64</sup> POLICIE ČR, *Základní odborná příprava a další vzdělání policistů* [online], 2014, Dostupné z WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/zakladni-odborna-priprava-a-dalsi-vzdelani-policistu.aspx>> [cit. 2014-12-15]

### 3.3 Finanční ohodnocení výkonu policisty a další náležitosti

Odměňování policistů v České republice upravuje zákon č. 361/2003 Sb, o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. Ze zákonných ustanovení tohoto zákona vyplývá, že má policista nárok na služební příjem za výkon služby, který se skládá z několika složek, kterými jsou:

- *základní tarif*
- *příplatek za vedení*
- *příplatek za službu v zahraničí*
- *zvláštní příplatek (např. za činnosti spojené s ochranou zájmů státu, při nichž může dojít k ohrožení života nebo zdraví a tento příplatek je ve výši 1 000 až 6 000 Kč)*
- *osobní příplatek (tato složka není nároková)*
- *odměna (může být udělena například za splnění mimořádného úkolu apod.)<sup>65</sup>*

Základní tarif je stanoven zvlášť pro každou tarifní třídu, jež je dána pro služební místo a služební hodnost, do níž je příslušník jmenován a tarifní stupeň se odvíjí od délky trvání služebního poměru. U příslušníků, kteří vykonávají službu ve dvousměnném, třísměnném nebo nepřetržitém režimu služby je základní tarif navýšen o 10 %.

Začínající policisté po absolvování základní odborné přípravy obsazují zpravidla posty, kde je 3. tarifní třída a výkon služby vykonávají v přímém výkonu, nejčastěji na hlídkových službách, u dopravní policie a podobně, a proto se jedná o policisty, kteří jsou nejvíce a nejčastěji vystaveni možným rizikům jako je například ohrožení života a zdraví. V rámci výkonu služby také podstupují časté působení stresorů v podobě jednání s opilými a agresivními lidmi a podobně a přicházejí do styku v podstatě se všemi problematikami, ve kterých se musí orientovat. Nutno též podotknout, že tito policisté slouží noční služby, služby o sobotách, nedělích a svátcích. Jedinou výhodou začínajících policistů je, že na jejich postech je zpravidla jen minimální administrativní zátěž.

Další náležitosti týkající se ohodnocení výkonu policisty a vyplývající mu ze zákona o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů jsou uvedeny v příloze č. 4.

### 3.4 Všeobecná rizika policejní práce

Jak je známo, výkon policejní profese s sebou nese poměrně dost rizikových faktorů a v mnoha výzkumech se toto povolání umístilo na předních místech mezi těmi nejrizikovějšími povoláními. V rámci této podkapitoly se pokusíme v krátkosti přiblížit

---

<sup>65</sup> ČESKÁ REPUBLIKA, Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, 2003, § 113

rizika s touto profesí spojená, přičemž zde budou uvedeny skutečnosti vycházející spíš z praxe než z teorie.

Již ze služební přísahy vyplývá, že policista má své služební povinnosti plnit řádně a svědomitě a při ochraně zájmů České republiky nemá váhat nasadit i vlastní život.<sup>66</sup> Je samozřejmé, že v rámci výkonu služby se policista permanentně neocitá v přímém ohrožení života a zdraví, ale zejména u řadových policistů je mnoho situací, kde jejich život a zdraví ohroženo je, což s sebou nese též vysoké psychické vypětí. Proto tedy nemůžeme hlavně zapomenout na rizika spojená s působením stresových situací, která mohou později vyústit v nejrůznější somatické nebo psychické potíže.

Každý policista je v průběhu služby nějakým způsobem vystaven stresu, který jej v průběhu výkonu služby provází téměř neustále. Při jednání s lidmi, a je jedno, zda se jedná o osobu podezřelou nebo o poškozeného, je vystaven působení většího či menšího stresu. V této souvislosti je potřeba si uvědomit, že ani jedna z uvedených stran (poškozený či podezřelý) nejedná standardním způsobem jako každý jiný jedinec v běžném hovoru. Poškozený je mnohdy pod vlivem silných emocí vyvolaných stresující událostí, kterou byl nucen nedobrovolně podstoupit, a proto je jednání s tímto člověkem často velmi složité a tato situace bývá většinou dost vypjatá. Při jednání s podezřelým je situace o mnoho horší, neboť kromě emocionality vyvolané nelehkou komunikací s touto osobou s sebou tato situace nese přímou hrozbu ohrožení života a zdraví nebo jiné újmy, protože zejména na počátku zákroku policista neví s kým má co dočinění a co je tato osoba schopna udělat pro to, aby policii unikla.

V průběhu služby policista jedná s mnoha lidmi, přičemž se v první chvíli nemusí jednat přímo o nějaký služební zákrok. Například se může snažit poskytnout pomoc osobě, která je zdánlivě v nesnázích, ale tato situace nakonec skončí jeho napadením. Proto je nezbytně nutné, aby policista při každém kontaktu s jakoukoliv osobou k dané věci přistupoval s vědomím, že se zdánlivě klidná situace může ve zlomku vteřiny úplně zvrátit, což s sebou přináší mnoho rizik a policistu psychicky zatěžuje, neboť musí být neustále ve střehu a dbát maximální opatrnosti.

Jelikož je tato práce zaměřena na dopravní policisty, musíme také zmínit, že každodenní a základní činnost, kterou dopravní policisté provádějí, což je zastavování vozidel, je jednou z nejvíce nebezpečných činností prováděných řadovými policisty. Nebezpečnost tohoto úkonu je dána zejména tím, že nevíme, koho zastavujeme.<sup>67</sup>

Z uvedených řádků by se dalo dovodit, že v práci policisty můžeme nalézt rizika fyzická (nebezpečí ohrožení života a zdraví), materiální a v neposlední řadě rizika psychická (ohrožení působením stresu, který bývá vyvoláván různými příčinami a může působit krátce, ale i dlouhodobě). První dvě uvedená rizika mohou vystupovat samostatně

---

<sup>66</sup> POLICIE ČR, *Služební slib* [online]. 2014, Dostupné z WWW:< <http://www.policie.cz/clanek/sluzebni-slib.aspx>> [cit. 2014-12-18]

<sup>67</sup> NÁCHODSKÝ, Z. *Taktika policejní akce*. 1. Vydání Praha: Armex, 1993, 233 s., strana 34

a riziko psychické se v menší či větší míře pojí vždy k jednomu či oběma předcházejícím.

### **3.5 Služba dopravní policie**

Služba dopravní policie patří k základním složkám zřízeným v rámci Policie České republiky. Podle základní charakteristiky uváděné samotnou Policií ČR<sup>68</sup> jsou jejími hlavními úkoly dohled nad bezpečností a plynulostí silničního provozu, šetření silničních dopravních nehod a v rámci její činnosti též projednávání dopravních přestupků v blokovém řízení a ve správním řízení v oblastech svěřené jí zákonem. Dále lze doplnit, že mezi další činnosti dopravní policie patří řešení trestných činů v dopravě, prevence, výchova, dopravně inženýrská činnost a s tím spojená spolupráce s dalšími státními orgány a jinými organizacemi.

V rámci dohledu nad bezpečností a plynulostí silničního provozu policisté též dohlíží na stav pozemních komunikací a v případě zjištění komunikační závady ihned o této skutečnosti vyrozumívají správce komunikace, který neodkladně řeší její odstranění či označení do doby, než bude závada zcela odstraněna.

#### **3.5.1 Organizační struktura služby dopravní policie**

V organizační struktuře Policie ČR je tato složka strukturována následujícími útvary:

- Ředitelství služby dopravní policie Policejního prezidia ČR – vykonává analytickou, metodickou a kontrolní činnost.
- Odbor služby dopravní policie v rámci jednotlivých správ krajů – provádí metodickou, řídicí a kontrolní činnost.
- Skupiny silničního dohledu Policie ČR jednotlivých správ krajů – provádí dohled nad plynulostí a bezpečností silničního provozu v rámci teritoria příslušných správ krajů, doprovody nadměrných nákladů v rámci svého teritoria a zajišťují další akce v jejich působnosti.
- Dálniční oddělení Policie ČR správ krajů – vykonávají činnosti spadající do kompetencí pořádkové i dopravní policie v rámci svého teritoria na dálnicích a vybraných komunikacích.
- Dopravní inspektoráty Policie ČR v rámci jednotlivých územních odborů (eventuálně obvodních či městských ředitelství) – vykonávají dohled nad bezpečností a plynulostí silničního provozu, vyšetřování dopravních nehod a dopravně inženýrskou činnost a další úkoly spadající do jejich kompetence v rámci jejich teritoria.

---

<sup>68</sup> POLICIE ČR, *Ředitelství služby dopravní policie* [online], 2014, [cit. 2014-11-01], Dostupné z WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/reditelstvi-sluzby-dopravni-policie-o-nas-reditelstvi-sluzby-dopravni-policie.aspx>>

- Oddělení řízení dopravy odboru služby dopravní policie Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy (tzv. oddělní řízení dopravy), oddělení centrálního řízení dopravy odboru dopravní policie Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy (tzv. oddělení centrálního řízení dopravy).

### 3.5.2 Dopravní policie dříve

Jednotlivé dopravní inspektoráty byly dříve rozděleny na dvě samostatné skupiny. 1. skupina zajišťovala dohled nad bezpečností a plynulostí silničního provozu a s tím spojené další úkoly a 2. skupina byla tvořena skupinou dopravních nehod, která zajišťovala vyšetřování a dokumentování dopravních nehod a šetření trestných činů v dopravě. V rámci dopravních inspektorátů působili i pracovníci, kteří prováděli správní řízení ve věcech, které nebylo možno projednávat v blokovém řízení a dále zde působili pracovníci mající na starost agendu spojenou s evidencí vozidel a řidičských průkazů.

### 3.5.3 Dopravní policie dnes

K datu 1. 7. 2014 přešla evidence vozidel a veškeré úkony a kompetence s tím spojené z Policie ČR na obecní úřady obcí s rozšířenou působností (dřívější okresní úřady). Stejně tak přešla k tomuto orgánu veřejné správy i agenda spojená s evidencí řidičů, jež byla na tento orgán přesunuta ke dni 1. 1. 2001. Uvedené změny nastaly na základě účinnosti zákona č. 56/2001 Sb., o podmínkách provozu na pozemních komunikacích.<sup>69</sup> Správní řízení ve věci projednávání přestupků v silničním provozu je v současné době též prováděno místně příslušnými odbory dopravy úřadů obcí s rozšířenou působností.

Na dopravních inspektorátech došlo v předchozích letech v rámci systemizace Policie ČR ke sloučení jeho prvních a druhých skupin, přičemž v rámci tohoto inspektorátu jsou jednotliví policisté zařazeni do služebních funkcí, ze kterých jim následně vyplývá jejich náplň práce. Policisté, kteří vykonávají převážně dohled nad bezpečností a plynulostí silničního provozu, jsou veleni do 3. a 4. platových tříd na funkci asistent, respektive vrchní asistent. Tito policisté v rámci náplně své práce provádí též řešení dopravních nehod, které nepodléhají oznamovací povinnosti dle z. č. 361/2000 Sb. (dopravní nehody bez zranění, škody na jednotlivých vozidlech nepřevyšující zřejmě částku 100.000,- Kč, nevznikne-li škoda na majetku třetí osoby aj.). Policisté vyčlenění na vyšetřování a dokumentaci dopravních nehod, kteří mají ve své náplni práce též provádění úkonů trestního řízení, jsou veleni do 5. či 6. platových tříd, což odpovídá funkci inspektor, respektive vrchní inspektor. Tito policisté dále mimo řešení dopravních nehod též provádí dohled nad bezpečností a plynulostí silničního provozu a případně další potřebné úkony spojené s činností Policie ČR.

<sup>69</sup> POLICIE ČR, *Ředitelství služby dopravní policie* [online]. 2014 [cit. 2014-11-01]. Dostupné z WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/reditelstvi-sluzby-dopravni-policie-o-nas-reditelstvi-sluzby-dopravni-policie.aspx>>

### 3.6 Vybrané stresové události v práci dopravního policisty

Jak bylo již uvedeno, práce policisty je značně riziková a policisté se neustále setkávají s nejrůznějšími stresory, které jsou mnohdy poměrně silné. Toto vše klade na jejich psychiku a osobnost poměrně značné nároky. Je prokázáno, že psychika je úzce spjata se zdravím jedince, a proto se psychicky náročné situace mohou projevit i formou zdravotních komplikací. Z tohoto důvodu je také již v době absolvování psychologického vyšetření v rámci přijímacího řízení u uchazeče kladen značný důraz na jeho psychickou vyzrálost a odolnost.

Dopravní policisté přísluší k uniformované části policie a slouží v přímém výkonu služby na ulici. V rámci plnění svých služebních povinností se v průběhu výkonu služby setkávají s různými událostmi, které vyvíjí na jejich psychiku značný tlak. Na následujících řádcích budou uvedeny události, které patří mezi ty nejčastější, jež na psychiku policisty vyvíjejí značný tlak.

- *Zastavování vozidel*

Jak již bylo uvedeno v podkapitole 3.3 Rizika policejní práce, tato základní činnost dopravního policisty je vysoce riziková i přes to, že většině řidičů může připadat naprosto jednoduše a bezproblémově. Policista nikdy neví, koho právě zastavuje<sup>70</sup>, a proto musí být neustále ve střehu a dbát zvýšené opatrnosti, aby případná rizika z tohoto úkonu vyplývající eliminoval na minimum.

- *Dopravní nehody s úmrtím osob nebo jinými vážnými následky*

Každý den ve sdělovacích prostředcích slýcháme o množství dopravních nehod, které se na našich přetížených komunikacích stávají. Nejčastěji slýcháme o dopravních nehodách, které mají tragické následky. Jejich dokumentace je vždy velmi náročná na psychiku jedince, tím spíše jedná-li se o malé děti nebo o osoby, které dotyčný policista nějakým způsobem zná. Například v porovnání s příslušníky hasičského záchranného sboru je stres, který policisté podstupují v souvislosti s řešením smrtelné dopravní nehody, výrazně vyšší, neboť hasič nebo jiný záchranář je dané stresové situaci vystaven pouze jednou a jen po nezbytně nutnou dobu na místě zásahu. Proti tomu policista, který danou věc řeší, je po celou dobu zásahu přítomen na místě nehody a věc intenzivně prošetřuje, vyhledává a zajišťuje stopy, důkazy a provádí další neodkladné a neopakovatelné úkony. Na místě činu pořizuje fotodokumentaci místa a v neposlední řadě i těl obětí a ve spolupráci s koronerem provádí ohledání těl zemřelých osob. Po návratu z místa nehody musí velmi pečlivě a podrobně v ohledání místa činu popsat viditelná poranění zemřelých osob a další náležitosti týkající se této události, čímž si tuto věc opětovně připomíná. Posléze vytváří fotodokumentaci, kdy opakovaně prohlíží fotografie, na kterých je tato událost detailně zachycena a provádí její popis. V neposlední řadě také v určitých případech vyzumívá pozůstalé,

---

<sup>70</sup> NÁCHODSKÝ, Z. *Taktika policejní akce*. 1. Vydání Praha: Armex, 1993, 233 s., strana 34

v průběhu řešení věci s nimi neustále komunikuje, případně provádí další úkony s dalšími přeživšími oběťmi. Všechny tyto situace jsou na psychiku tohoto policisty velmi náročné, tím spíš, že je této velmi emocionálně vypjaté události vystavován opakovaně.

- *Sdělování nepříjemné zprávy*

Tato problematika přímo úzce souvisí s již uvedenou dokumentací dopravní nehody s tragickými následky. V rámci výkonu služby dopravní policista v případě úmrtí osoby při dopravní nehodě obvykle vyrozumívá pozůstalé, což je považováno za jeden z nejvíce stresujících okamžiků, se kterým se může v rámci své práce setkat.

- *Pronásledování ujíždějícího vozidla*

V poslední době je tento jev čím dál tím častější. Z pohledu zasahujícího policisty jde o velmi silně stresující situaci, neboť při pronásledování ujíždějícího vozidla se naprosto vždy jedná o případ, kdy ujíždějící řidič jede velmi vysokou rychlostí a svým jednáním bezprostředně ohrožuje ostatní účastníky silničního provozu i policisty samotné. Zastavení ujíždějícího vozidla je potřeba provést co nejrychleji tak, aby ohrožení účastníků silničního provozu bylo omezeno na minimum. Bohužel současná legislativa a z ní vyplývající oprávnění policie je v současné době dost tristní.

- *Jednání s řidiči pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek*

Jednání s podnapilou osobou je všeobecně poměrně složité. Jedná-li navíc s podnapilým řidičem policista, tedy příslušník represivní složky, který jej přistihl při protiprávním jednání, je mnohdy jednání ještě o to složitější. Tyto osoby bývají často silně agresivní, arogantní a v zásadě nespolupracující. Jedná-li policista navíc s osobou, která je pod vlivem jiných návykových látek, je jednání mnohdy poněkud složitější než s podnapilou osobou. Situace je velmi vypjatá a hrozí zde další rizika s tím spojená. Celá situace je vždy poměrně náročná a vyvíjí silný tlak na psychiku zasahujícího policisty.

- *Použití zbraně*

Dopravní policisté, stejně jako ostatní policisté zařazení v jiných složkách Policie ČR, provádí v případě potřeby další úkony spadající do působnosti policie. V rámci plnění služebních úkolů může kdykoli v průběhu výkonu služby dojít k použití služební zbraně. Tato situace nebývá tak častá jako předchozí uvedené, ale je vždy velmi psychicky náročná a mnohdy může v souvislosti s použitím zbraně proti osobě, zejména dojde-li k jejímu usmrcení, dojít u policisty v krajním případě až k rozvoji posttraumatické stresové poruchy.

- *Špatné vztahy na pracovišti*

Možná by bylo potřeba tuto problematiku zařadit na první místo, protože špatné vztahy na pracovišti jsou vždy významným zdrojem distresu. U policie, kde je práce založena zejména na vzájemné spolupráci a důvěře jedinců, to platí dvojnásob. Pokud

jsou na pracovišti špatné vztahy a policisté spolu řádně nespolupracují a nemohou-li se na sebe zcela spolehnout, stává je jejich činnost mnohem rizikovější a je tudíž doprovázena působením značného stresu. Dá se zcela určitě říci, že dobré vztahy jsou základním předpokladem pro dobré fungování policie jako celku.

- *Vztah veřejnosti k policii*

Nelze paušálně říci, že by každému policistovi vadil vztah, jaký veřejnost vůči policii zaujímá a tudíž, že by je tato problematika nějak zásadně stresovala. Avšak pro ty policisty, kteří jsou v tomto ohledu citlivější a více vnímají, jak na ně veřejnost hledí, může být tato skutečnost poměrně silným zdrojem stresu, neboť jak je známo, policie v současné době v očích veřejnosti zrovna moc dobrou pozici nemá.

### **3.7 Pracovní stres a jeho vliv na pracovní výkonnost**

Definice pracovního stresu existuje velké množství, stejně jako je tomu u obecného pojmu stres. Například Matoušek<sup>71</sup> uvádí, že pracovním stresem je odezva organismu, jejíž vznik je dán přizpůsobením okolností, podmínek a faktorů pracovní činnosti v rámci pracovního systému. Obecně se považuje, že se pracovní stres pojí hlavně k pracovní činnosti vedoucích pracovníků, na které negativně působí zejména nadměrná odpovědnost a pracovní úkoly, jež jsou časově termínované.<sup>72</sup>

Příčin vzniku pracovního stresu je poměrně mnoho a není snadné je nějak vymezit. Mayerová<sup>73</sup> ve své publikaci řadí mezi nejčastější stresory mimořádnou zodpovědnost, pracovní přetížení, pracovní podmínky, ve kterých je práce vykonávána, pracovní jistoty a organizační změny. Dále bychom mohli doplnit, že sem bude spadat též ohrožení života a zdraví pracovníka, dlouhá pracovní doba (úzce se pojí k již uvedenému pracovnímu přetížení), obecně jakékoli vztahy na pracovišti, které mají značný vliv na vznik pracovního stresu, neshody s nadřízenými, případně šikana na pracovišti a jiné.

Jak již bylo uvedeno v předchozích kapitolách, stres nás může za určitých okolností přimět k vyššímu výkonu, ale pokud působí dlouhodobě a soustavně, nastává účinek přímo opačný. V případě dlouhodobého působení pracovního stresu může situace vyústit až v syndrom vyhoření a jiná obdobná onemocnění. Z tohoto důvodu je nezbytné, aby organizace nějakým způsobem pečovala o psychické zdraví svých zaměstnanců. V červnu roku 2013 provedla společnost GfK na vzorku 800 respondentů v České republice online průzkum, kterým zjišťovala hodnoty stresu na pracovištích vnímaných samotnými zaměstnanci. Z provedeného průzkumu vyplynulo, že *stresem v práci trpí čtyři z deseti Čechů a více než polovina z nich ho pociťuje několikrát do týdne. Mezi největší spouštěče stresu patří mezilidské vztahy na pracovišti,*

<sup>71</sup> MATOUŠEK, O. *Pracovní stres a zdraví*. Vyd. 1. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2003, 20 s. ISBN 80-903604-1-62005

<sup>72</sup> MAYEROVÁ, M. *Stres, motivace a výkonnost*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 1997, 132 s. ISBN 80-716-9425-8

<sup>73</sup> Tamtéž



*nepřiměřené pracovní zatížení a nedostatečné ohodnocení práce. Češi se snaží zmírnit pracovní stres pomocí pozitivního myšlení, přestávkami v práci, fyzickým pohybem a pitím kávy nebo energetických nápojů. V současnosti pociťují lidé více stresu v zaměstnání než v předchozích letech a přibližně tři z pěti Čechů si myslí, že zaměstnavatelé nevytvářejí takové podmínky na pracovištích, které by vedly k jeho snížení.<sup>74</sup>*

### **3.7.1 Příčiny vzniku pracovního stresu u policistů**

Vyšší míru pracovního stresu vykazuje celá řada profesí, ale některé z nich mají míru tohoto stresu vyšší než ostatní. Práce u policie je právě jednou z těch, kde je míra působení stresu všeobecně poměrně vysoká. Pomineme-li vnější vlivy, kterými jsou zpravidla události týkající se bezprostředně činností, které musí policie ze zákona vykonávat a nelze je tedy nijak odstranit, zůstanou nám vlivy vnitřní týkající se bezprostředně fungování organizace jako takové. V této podkapitole se proto zaměříme pouze na příčiny vnitřní.

Mezi nejmarkantnější vnitřní příčiny vzniku pracovního stresu policistů můžeme zařadit zejména mezilidské vztahy na pracovišti a jednání s podřízenými. Bude-li kolektiv neustále vystavován čistě direktivnímu stylu řízení, jež je doplněn neustálými hrozbami sankcí, nelze z dlouhodobého hlediska očekávat, že budou pracovní výkony nějak výrazně vyšší. Naopak lze takto v konečném důsledku dosáhnout úplného rozpadu kolektivu, což může mít na práci policie naprosto fatální dopad, neboť práce policie je postavena hlavně na vzájemné spolupráci a důvěře jednotlivců.

Jako další příčinu pracovního stresu je možno spatřovat nedostatečnou podporu v samostatnosti a iniciativě jednotlivců, což může zejména ty schopnější, kteří nepotřebují být neustále někým vedeni, po nějaké době zcela demotivovat do další práce. V posledních letech dochází v rámci policie k velkému množství organizačních změn, které též vyvíjí tlak na psychiku jejích zaměstnanců. Původní jistota se tak vytrácí a tím jsou na policisty kladeny další nároky. Nesmíme též zapomenout na kvalitní a odpovídající vybavení nezbytné pro výkon tohoto povolání, které bohužel mnohdy schází a výkon služby značně znesnadňuje, ba dokonce v některých případech zvyšuje rizikovost prováděných úkonů.

V daném případě se jedná pouze o malý výčet možných příčin stresu, ale byly uvedeny ty nejpodstatnější, které jsou samotnými policisty mnohdy zmiňovány.

### **3.7.2 Možné problémy pracovní motivace policistů**

Jak již bylo uvedeno, služební poměr policistů upravuje zákon č. 361/2003 Sb, o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů (dále v této kapitole jen zákon

---

<sup>74</sup> GfK, *Čtyři z deseti Čechů trpí stresem v práci. Na pracovištích je ho více než v minulosti.* [online], 2013, tisková zpráva, [cit. 2014-12-21], Dostupné z: < <http://www.gfk.com/cz/news-and-events/press-room/press-releases/stranky/ctyzi-z-deseti-cechu-trpi-stresem-v-praci-na-pracovistich-je-ho-vice-nez-v-minulosti.aspx> >

o služebním poměru). Tato právní úprava vznikala poměrně dlouhý čas a v účinnost vstoupila dnem 1. 1. 2007. Na následujících řádcích budou vybrané příklady, které přímo či nepřímo vyplývají z uvedeného zákona a mohou být pro mnoho policistů příčinou demotivace v jejich práci anebo mohou vést k tomu, že se i velmi vhodný uchazeč na post policisty rozhodne do řad policie nevstoupit.

- *Kariérní řád*

Zákon o služebním poměru dost přísně upravuje kariérní postup, který je postaven zejména na stupni nejvyššího dosaženého vzdělání a téměř nebere v potaz zkušenosti nabyté v průběhu služby a tím tak podstatným způsobem eliminuje odbornost. Délka praxe je sice zákonem u jednotlivých funkcí řešena, ale pouze v obecné rovině formou holého konstatování potřebné délky trvání služebního poměru. V konečném důsledku můžeme říci, že díky koncepci kariérního řádu má Policie ČR ve svých řadách poměrně hodně vysokoškolsky vzdělaných lidí, což je jistě chvályhodné, ale ne vždy byl tímto krokem zcela splněn původní záměr mít v řadách policie zejména zkušené odborníky. Nový kariérní řád bohužel problematiku praxe řeší jen obecně, kdy podmiňuje výkon funkce pouze délkou trvání služebního poměru, ale již nehledí na odbornost praxe, kterou uchazeč o tento post má. Před praxí staví výši vzdělání a to opět bez rozdílu jeho zaměření. Lépe by bylo postavit požadavky na obou těchto pilířích a řádně je specifikovat. Přesněji řečeno, stanovit vzdělání v daném oboru, kterého se obsazovaný post přímo dotýká a toto doplnit požadavkem na praxi přímo se týkající problematiky, kterou má mít vedoucí pracovník na starosti (alespoň minimální praxe na všech organizačních článcích, které mají spadat pod jeho působnost).

- *Služební hodnocení*

O této problematice pojednává § 203 zákona o služebním poměru. V konečném důsledku se jedná o poměrně rozporuplný institut. Pokud se chce příslušník přihlásit do výběrového řízení, vždy předkládá kopii služebního hodnocení a je zpravidla stanoveno, že nesmí dosahovat hodnocení horšího než „dosahuje velmi dobrých výsledků“. Problém v dané věci je nutno spatřovat v tom, že se jedná o zcela subjektivní pohled hodnotícího, který nelze v podstatě nijak rozporovat a zcela vyvrátit. Pokud tedy hodnotící z nějakého důvodu chce hodnocenému zamezit v jeho dalším postupu, jedná se právě v tomto případě o velmi jednoduchý nástroj, kterým je možno toho dosáhnout, neboť s nevyhovujícím služebním hodnocením se příslušník nemůže do výběrového řízení přihlásit. Respektive může, ale bude automaticky vyřazen. Takto nemá v podstatě možnost dalšího kariérního postupu. Pokud se to stane, může v konečném důsledku u takto postiženého policisty docházet k obrovské frustraci a absolutní demotivaci do další práce a v konečném důsledku i k jeho odchodu do civilního sektoru.

- *Nedostatečné finanční ohodnocení*

Výše platu nemá z dlouhodobého hlediska pro jakéhokoli zaměstnance v žádném oboru významný motivační vliv, protože vždy jej po nějaké době začne brát jako naprostý standard. Nicméně je nutné si uvědomit, jaká rizika v sobě práce policisty skrývá a úměrně k tomu je potřeba nastavit i výši platu. Pro začínající policisty je jejich plat spíše demotivující, neboť velmi záhy zjistí, že stejné platové podmínky jim nabídnou i jinde a s menšími riziky, menší zodpovědností a navíc si na rozdíl od policisty mohou kdykoliv legálním způsobem přivydělat nebo založit živnost apod. Z dlouhodobého hlediska je pro policistu vidina jakéhokoli výraznějšího růstu platu mizivá a neodráží jeho skutečné schopnosti a dovednosti. Plat je bez rozdílu navyšován každému příslušníkovi každé tři roky, kdy přechází do vyššího tarifního stupně v dané platové třídě a to bez ohledu na to, jak dobrý a svědomitý pracovník je. To se poté stává demotivující zejména pro policisty, kteří pracují velmi svědomitě a s velkým nasazením, ale pracují u policie kratší dobu. Tito jsou v konečném důsledku na stejném postu hůře finančně ohodnoceni než kolega, který je sice u policie déle sloužící, ale svou práci vykonává podstatně hůř. Je možno sice namítat, že tento fakt má zohlednit nadřízený v podobě osobního ohodnocení nebo odměn, ale na základních útvarech je toto zcela nereálné, neboť rozdíl v platu může v uvedeném případě činit třeba i 4.000,- Kč měsíčně a navíc systém udělování odměn je úzce specifikován zákonem a těžko by se takový rozdíl dal nějak kompenzovat.

- *Práce přesčas bez nároku na její proplacení*

Většina laické veřejnosti o tomto ani neví, avšak zákon o služebním poměru<sup>75</sup> uvádí, že příslušníkovi lze v důležitém zájmu služby nařídit výkon služby přesčas v rozsahu 150 hodin za rok a v případě krizového stavu nebo ve výjimečných případech ve veřejném zájmu i v rozsahu vyšším. Takto nařízená práce přesčas není příslušníkovi nijak proplácena. Bohužel, pod důležitý zájem služby lze skrýt cokoli, a proto jakýkoliv dopředu neplánovaný přesčas spadá do této kategorie.

- *Paušální sazba za práci ve směnném provozu*

Příplatky za práci v noci, o sobotách, nedělích a svátcích se u příslušníků bezpečnostních sborů neřídí podle zákoníku práce, jako je tomu u jiných profesí, ale od 1. 1. 2007, kdy nabyl účinnosti zákon o služebním poměru, jsou řešeny formou paušálního příplatku. Ten je u příslušníků sloužících ve dvousměnném, třisměnném nebo nepřetržitém režimu služby ve formě navýšení základního tarifu o 10 %. Je potřeba si uvědomit, že tito policisté musí proti těm, kteří ve směnném provozu nepracují, odpracovat všechny státní svátky, které připadají na pracovní dny, protože se jim započítávají do fondu pracovní doby. V konečném důsledku je tedy finanční rozdíl nižší než oněch 10 %. Navíc i u těchto policistů jsou značné rozdíly. Příslušník, který v daném měsíci odpracuje byť jen jedinou noční směnu (jakákoli směna zasahující

---

<sup>75</sup> ČESKÁ REPUBLIKA, Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, 2003, § 54

do doby mezi 22. – 6. hodinou), má stejně navýšen tarif jako příslušník, který ve stejném měsíci odpracuje několik sobot, nedělí, nočních směn a státních svátků. Tento systém odměňování je poměrně nespravedlivý a stává se spíš demotivujícím. Nutno podotknout, že směnný provoz se opět týká řadových policistů zařazených v nejnižších platových třídách.

### 3.8 Možnosti psychologické podpory v Policii ČR

K 1. září 2014 bylo dle Policie ČR<sup>76</sup> ve služebním poměru zařazeno celkem 39.331 osob a zaměstnanců v pracovním poměru měla k tomuto datu policie celkem 9.280. Vzhledem k činnostem, které Policie ČR v rámci svých kompetencí vykonává, a jejich psychické náročnosti si byla již sama policie vědoma, že je potřeba mít v rámci resortu pracoviště, které by realizovalo psychologickou pomoc pro její zaměstnance, v některých případech pro jejich rodinné příslušníky a v případě potřeby též pro další osoby, se kterými policie přijde do styku. Vědom si byl této skutečnosti i zákonodárce, a proto § 77 odst. 11 písm. l) z. č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, bezpečnostnímu sboru přímo ukládá povinnost zajišťovat příslušníkovi psychologickou pomoc. Bohužel, toto již více nespécifikuje a nechává formu zcela na příslušném bezpečnostním sboru.

V rámci policie je v činnosti systém posttraumatické intervenční péče (dále jen PIP). Pravidla pro její poskytování a další náležitosti s tím spojené jsou v rámci resortu upraveny závazným pokynem policejního prezidenta (dále jen ZPPP) č. 21/2009, o posttraumatické psychologické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi. Tento závazný pokyn byl již několikrát novelizován a poslední novelizace byla ZPPP č. 10/2013 ze dne 30. ledna 2013.

#### 3.8.1 Posttraumatická intervenční péče u PČR

Systém posttraumatické intervenční péče (PIP) se v rámci policie začal budovat již v roce 1998. V současné době jsou v rámci Policie ČR posttraumatické intervenční týmy zřízeny na každém krajském ředitelství a na Policejním prezídiu ČR. V rámci Policie ČR může o poskytnutí posttraumatické intervence požádat sám policista, jemu blízká osoba, kolega nebo nadřízený. Základním předpokladem poskytnutí PIP je samozřejmě anonymita a diskrétnost. Systém psychologické péče dle Vymětala a kol.<sup>77</sup> tvoří tři základní pilíře:

- anonymní telefonní linka pomoci v krizi (974 834 688),
- systém posttraumatické intervenční péče,
- služby policejních psychologů.

<sup>76</sup> VOKUŠ, J. *Počet příslušníků a zaměstnanců Policie ČR* [online], 2014, Dostupné z WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/pocet-prislusniku-a-zamestnancu-policie-cr.aspx>> [cit. 2014-11-31]

<sup>77</sup> VYMĚTAL, Š. a kol. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. Vyd. 1. Praha: Themis, 2010. ISBN 978-80-7312-065-8, s. 9

Policisté, stejně jako jiní lidé, procházejí v průběhu života různými krizemi, které mohou být dále prohlubovány psychicky náročnými situacemi, se kterými přicházejí při výkonu své profese do styku. Nelze tedy v žádném případě podceňovat rizika spojená s působením situací, které svým charakterem a intenzitou přesahují přirozené schopnosti se s jejich působením vyrovnat. Tím spíš, když si uvědomíme, že policisté jsou vlivu těchto zátěžových situací vystavováni mnohem častěji než ostatní populace a nezdědka i opakovaně. Toto byl také jeden z důvodů, proč policie začala systém PIP budovat.

ZPPP č. 21/2009 traumatizující události vymezuje v článku 2, písmenu a), kde jsou taxativně vyjmenovány. Samozřejmě nejde o jediné možné případy, kdy se lze s žádostí o pomoc na interventa obrátit, ale jsou to stěžejní události, které by mohly být vodítkem například pro nadřízeného policisty, který se do takové situace dostal. Za zvláště zátěžové situace je považováno zejména *ohrožení vlastního života a zdraví, ohrožení života kolegů, použití střelné zbraně, pohled na situace kruté smrti a vážná zranění, sebevražda, hromadné neštěstí, úmrtí dítěte, sdělování úmrtí a jiné mimořádné události*.<sup>78</sup> V osobní sféře se za tyto situace považuje například úmrtí v rodině, rozvod, závažné zdravotní potíže, problémy na pracovišti a podobně.

Jak již vyplývá z předchozích řádků, systém je v podstatě postaven na tom, že pomoc vyhledá sám postižený nebo o ni požádá někdo jemu blízký nebo jeho nadřízený. V praxi se u PIP jedná o jednotlivé případy, které se pojí vždy k nějaké mimořádné události (hromadné neštěstí, úmrtí více osob a podobně). V rámci Jihočeského kraje šlo v posledních letech například o tragickou dopravní nehodu autobusu u Nažidel a smrtelnou nehodu dvou policistů eskortujících pachatele, ke které došlo v loňském roce u Hluboké nad Vltavou. Jde vždy o jednotlivé případy, kdy interventi pracují zejména s oběťmi trestných činů nebo s pozůstalými policistů a podobně.

V podstatě, až na výjimky, nejde o situace, kdy by bylo pracováno nějak se samotnými policisty. Zejména ne v souvislosti s jejich náročným zásahem na místě činu.

### **3.8.2 Psychologická podpora u HZS a její srovnání s PIP PČR**

Problematika psychologické podpory je řešena i u hasičského záchranného sboru (dále jen HZS), neboť hasiči jsou též příslušníky bezpečnostního sboru ČR, a proto se na ně vztahuje zákon č. 361/2003 Sb. o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, který toto bezpečnostnímu sboru ukládá. Poskytování psychologické podpory a vedení anonymní linky pomoci u HZS upravují pokyny GŘ HZS ČR č. 30/2008 a č. 31/2008.

HZS svým příslušníkům poskytuje následující formy posttraumatické péče<sup>79</sup>:

<sup>78</sup> VYMĚTAL, Š. a kol. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. Vyd. 1. Praha: Themis, 2010. ISBN 978-80-7312-065-8, s. 33

<sup>79</sup> GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBOURU ČR *Psychologická služba HZS JČK – posttraumatická péče* [online], 2015, Dostupné z WWW: <<http://www.hzscr.cz/clanek/psychologicka-sluzba-hzs-jck.aspx?q=Y2hudW09NQ%3d%3d>> [cit. 2015-01-28]

- *První pomoc* – je poskytována bezprostředně na místě zásahu (může mít charakter lidské účasti či zdravotní péče).
- *Defusing* – obvykle pro 1-3 postižené a vede ji odborník na duševní zdraví a vyškolený hasič. Bývá poskytována do 8 hodin po kritické události a délka jejího trvání je 20-90 minut.
- *Debriefing* – má formalizovaný postup, je veden odborníkem na psychologické zdraví a dvěma vyškolenými hasiči pracujícími se skupinovou dynamikou. Je poskytována pro 2-10 účastníků do 72 hodin po události a délka jejího trvání je nejméně 3 hodiny.
- *Následná péče* – poskytována již formou individuální péče dle potřeby.

Proti Policii ČR je psychologická podpora v HZS již definována jako preventivní psychologická služba, která je vždy poskytována všem příslušníkům, *kteří se zúčastnili zvláště psychicky náročného zásahu, utrpěli zranění při zásahu, případně způsobili dopravní nehodu.*<sup>80</sup> Péče je příslušníkům poskytována již v průběhu události nebo záhy poté, aby se z normální stresové události nevyvinula posttraumatická stresová porucha. Samozřejmě je posttraumatická péče HZS poskytována i jiným osobám, kterých se mimořádná událost týká a je-li to u nich potřeba.

Je až s podivem, jak diametrálně odlišné postupy jsou v rámci jednoho resortu (ministerstvo vnitra) u dvou základních složek integrovaného záchranného systému, kterými Policie ČR a HZS jsou. Zásadním rozdílem je, že HZS ČR poskytuje péči již jako prevenci a cílí ji přímo na své příslušníky. Proti tomu Policie ČR poskytuje psychologickou pomoc samotným policistům jen zcela výjimečně a v praxi se s tím většina policistů ani neseťká a v podstatě jejich jedinou možností je obrátit se sám se svou žádostí o pomoc. Jelikož toto berou lidé vždy až jako poslední možnost, lze se tedy domnívat, že následná péče přichází již poměrně pozdě. V tomto ohledu je HZS proti policii podstatně napřed. Jak bylo již uvedeno v předchozí podkapitole, policie poskytuje posttraumatickou intervenční péči zpravidla jen pozůstalým rodinným příslušníkům a podobně, a to ještě ve zcela mimořádných případech. Z uvedeného lze usoudit, že právě způsob, jakým je problematika řešena HZS, je krok správným směrem a systém Policie ČR se proti tomu zdá být poněkud „nedotažený do konce“.

<sup>80</sup> GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBOURU ČR *Psychologická služba HZS JČK – posttraumatická péče* [online], 2015, Dostupné z WWW: <<http://www.hzscr.cz/clanek/psychologicka-sluzba-hzs-jck.aspx?q=Y2hudW09NQ%3d%3d>> [cit. 2015-01-28]

## II. PRAKTICKÁ ČÁST

### 4 POPIS VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

V této kapitole bude popsán průběh výzkumu a to zejména jakým způsobem byl formulován výzkumný problém, jednotlivé výzkumné otázky, na které byly hledány odpovědi, jaký byl vybrán výzkumný přístup a zvolená výzkumná metoda, způsob provádění výběru participantů, okruhy rozhovorů, etika šetření a další problematika týkající se samotného sběru dat a jejich vyhodnocení.

#### 4.1 Formulace výzkumného problému

Při formulaci cíle a výzkumného problému jsem vycházel z poznatků získaných v teoretické části práce a z vlastních zkušeností s prací policisty. Jelikož se v rámci Policie ČR v posledních letech odehrálo velké množství změn, které se poměrně negativně odrazily na vnitřní atmosféře uvnitř resortu a v neposlední řadě i na samotných policistech, rozhodl jsem se provést šetření, kterým by se podařilo do dané problematiky nahlédnout a zjistit, co nejvíce policisty stresuje.

##### 4.1.1 Výzkumné otázky

Jak jsem uvedl již v úvodu této práce, primárním cílem je pokusit se odpovědět na následující otázky:

- jaké jsou nejčastější a nejzávažnější stresory dopravních policistů,
- jakým způsobem se proti jejich působení brání,
- jestli je jim ze strany Policie ČR poskytována nějaká odborná pomoc, která jim pomáhá působení stresu čelit,
- zda o tuto pomoc sami vůbec stojí,
- v případě, že o pomoc stojí, jak by měla podle jejich názoru vypadat.

Cíl výzkumu se možná jeví jako jednoduchý a dalo by se říci, že na toto téma již bylo napsáno a publikováno velké množství prací, avšak je nutné si uvědomit, že policie je státní orgán, který se neustále vyvíjí stejně, jako se vyvíjí naše společnost. To, co platilo před několika lety, je dnes již jinak a také problémy, se kterými se potýkají dnešní policisté, nejsou tytéž jako dříve. Navíc i Česká republika má jako stát svá určitá specifika a to, co je běžné například v Německu, Francii nebo jiných zemích EU, u nás zatím nefunguje, i přesto, že jsme členy Evropské unie.

#### 4.1.2 Výběr výzkumného přístupu

Prvotním záměrem bylo provést výzkum formou kvantitativního sběru dat. Vzhledem k tomu, že mé možnosti pro provedení výzkumu touto formou jsou poměrně omezené, jakož i ochota spolupráce ze strany možných účastníků, byl po další úvaze původní záměr přehodnocen a rozhodl jsem se, že sběr dat provedu metodou kvalitativní. Nakonec se ukázalo, že to byla volba správná, neboť kvalitativní výzkumný přístup je mnohem vhodnější, neboť proti kvantitativnímu přístupu umožňuje získat mnohem více vypovídajících informací a do dané problematiky nahlédnout podstatně hlouběji, než by tomu bylo právě u původně zamýšleného výzkumného přístupu.

#### 4.2 Použitá výzkumná metoda

Pro tento typ rozhovoru jsem zvolil jako nejvhodnější individuální rozhovor zejména z toho důvodu, že se účastník může hlouběji zabývat problémem i za cenu určité časové náročnosti. Záměr provést tento výzkum dotazníkovou formou jsem musel nahradit tímto složitějším způsobem, protože odpovědi na zkušební dotazník, který byl dán k vyplnění dvěma účastníkům šetření, byly pouze formální a emocionální hodnota byla v tomto případě téměř nulová a do dané problematiky neumožňoval tento způsob sběru dat proniknout do takové hloubky, jak jsem původně zamýšlel.

Německý sociolog Fritz Schütze<sup>81</sup> rozpracoval metodu narativního rozhovoru, což je typ nestandardizovaného kvalitativního dotazování, který nejlépe vyhovuje mému výzkumnému záměru. Respondent je ponechán, aby volně vyprávěl na zvolené téma, aniž by mu výzkumníkem byly nutně kladeny jednotlivé otázky. Tento typ rozhovoru je založen na úvaze, že takto vedené vyprávění odhalí subjektivní zkušenosti, které by prostřednictvím přímého dotazování zřejmě zůstaly skryté, což se projevilo při zkušební dotazníkové formě. Vzhledem k tomu, že ne všichni dotazovaní policisté jsou schopni se otevřít a odhalit své obavy, slabiny, případná profesionální selhání, byla výše uvedená výzkumná metoda, tam kde to bylo nutné, kombinována s prvky polostrukturovaného rozhovoru, který je dle Miovského<sup>82</sup> nejrozšířenější podobou interview. Tento způsob výzkumu řeší nevýhody nestrukturovaného i strukturovaného interview a jeho použití se nakonec ukázalo jako velmi dobře zvolené, neboť se díky tomu podařilo získat poměrně hodně podrobné informace a do dané problematiky nahlédnout hodně hluboko.

---

<sup>81</sup> HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2. aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2005, 408 s. ISBN 978-80-7367-485-4

<sup>82</sup> MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2006, 332 s. ISBN 80-247-1362-4.



### 4.3 Výběr participantů

Když jsem začínal promýšlet, jakým způsobem budu provádět sběr dat, oslovil jsem se zájmem o spolupráci poměrně hodně lidí. Zprvu jsem se radoval, že se mnou chce spolupracovat podstatná část oslovených, ale nakonec se výběr participantů stal neočekávaně značně problematický. Vzhledem ke změnám, které v posledních letech Policie ČR prodělává, bylo důležité, aby délka pracovního poměru policistů účastníků se rozhovorů byla minimálně 5 let a navíc jsem chtěl, aby byli ve výzkumném vzorku jedinci, kteří mohou danou problematiku vnímat odlišně (tedy muži a ženy různých věkových kategorií) a ještě k tomu jen ti, kteří slouží v přímém výkonu služby. V tomto směru bylo další drobnou komplikací získat ke spolupráci alespoň jednu policistku, která by vyhovovala stanoveným kritériím. Je to z toho důvodu, že policie má ve služebním poměru více mužů než žen a v rámci dopravních inspektorátů Jihočeského kraje jsou ženy zaměstnány spíše v administrativních pozicích než v přímém výkonu služby. Výběr výzkumného souboru ztížila i pozdější nechuť a rozpaky oslovených policistů. Mnohým se zdálo nepřijatelné i z osobních důvodů hovořit na uvedená témata. Otevřeně hovořili o obavách z toho, že by se jejich problémy mohly „dostat na světlo“ a mohly by být případně v budoucnu použity proti nim. Z tohoto důvodu byli pro provedení rozhovorů vybráni zejména policisté, se kterými jsem se nějakým způsobem alespoň trochu znal z různých školení, sportovních akcí a podobně, případně se jednalo o policistu, který mi byl doporučen nějakým známým a se spoluprací souhlasil. I přes mnohé komplikace se původní záměr nakonec podařilo uskutečnit.

Bylo nezbytné s policisty o celém záměru mé bakalářské práce nejprve pohovořit a ubezpečit je o naprosté anonymitě dat, která budou použita pouze k vypracování této bakalářské práce. Tyto prvotní rozhovory se odehrávaly nejprve formou telefonického hovoru a následně na dohodnuté společné schůzce v kavárně nebo na pracovišti, kde byla podstata šetření a jeho průběh policistům blíže vysvětlena. Za těchto podmínek se podařilo zajistit spolupráci 6 policistů, kteří byli ochotni na tato témata otevřeně hovořit. Jednalo se o 5 mužů ve věku od 25 do 58 let a jednu ženu. Všichni participaci jsou zařazeni v různých pozicích na dopravních inspektorátech v rámci Krajského ředitelství Policie ČR Jihočeského kraje, což bylo také jedním s původních kritérií.

### 4.4 Okruhy rozhovorů

Následující téma rozhovorů se týkalo zjištění odpovědí, případně názorů na těchto několik okruhů problémů, které nemusely být přesně dotazovanému položeny, ale mohly vyplýnout z rozhovoru:

- jaké má policista rodinné zázemí,
- zda je pro policistu jeho práce stresující,

- co je pro něho zdrojem stresu a jaká byla jeho dosud nejzávažnější stresová situace,
- zda vnímal svou práci jako stresující více v počátku služebního poměru nebo spíše nyní,
- zda pociťuje nějaké projevy stresu, případně jaké,
- jak vnímá respondent vztahy na pracovišti,
- zda má obavy ze ztráty zaměstnání,
- zda a z jakého důvodu případně uvažuje o změně zaměstnání,
- zda na sobě pociťuje příznaky syndromu vyhoření,
- jakým způsobem a zda se vůbec nějak brání stresu a vzniku syndromu vyhoření,
- zda vyhledal nějakou odbornou pomoc nebo využil psychologickou podporu PČR.

#### **4.5 Průběh šetření**

Prováděné šetření bylo značně problematické zejména z toho důvodu, že se jednalo o velké množství informací, které bylo potřeba získat v poměrně krátkém čase. Vzhledem k tomu, že téma zkoumané problematiky je značně osobní, musel jsem nejprve navodit s participantem určitý vztah tak, aby mi plně důvěřoval, dokázal se uvolnit a hovořit o věcech, které by možná za jiných okolností nikdy nahlas neřekl. Prováděné rozhovory byly pouze do určité míry nepřímě řízeny a díky tomu docházelo samovolně k upřímným vyjádřením pocitů jednotlivých participantů. Jelikož tento tok myšlenek nemohl být narušován, stalo se mnohdy, že má snaha o vedení rozhovoru selhávala. To však bylo spíše přínosem, nežli chybou. Bylo to známkou toho, že participant začal spolupracovat a nebál se prezentovat své myšlenky.

V tomto ohledu byla velmi důležitá má komunikační zkušenost a rozvinuté empatické cítění i odborná znalost pracovní problematiky všech dotazovaných. Úvodní „zahřívací“ komunikační okruhy se týkaly jeho vzdělání, pracovní pozice, rodiny a koníčků. Tímto způsobem jsem mohl s účastníkem navázat nezbytný bližší kontakt v případě, že jsem se s ním dosud blíže neznal.

Aby nemusel být rozhovor doslovně přepisován, což by bylo těžko proveditelné, byly zapisovány pouze ve zkratkách informace, které se přímo týkaly daného tématu. Značnou výhodou při získávání názorů vybraných účastníků rozhovorů byla má znalost policejní problematiky i to, že jsem většinu zúčastněných znal již z dřívější doby.

## 4.6 Etika šetření

Při realizování rozhovorů jsem dodržoval veškeré etické zásady pojící se k této problematice a v případě, že se participant nechtěl z jakéhokoliv důvodu blíže k nějaké problematice více vyjadřovat, nijak jsem jej k tomuto nenutil a rozhovor volně plynul dál.

Způsob, jakým byla získávána data, byl přizpůsoben povaze šetření a přání jednotlivých účastníků. Rozhovory byly prováděny na předem domluvených místech většinou v soukromí - místo navrhoval sám účastník. Nikdo z dotazovaných nepovolil nahrávání rozhovoru s tím, že pokud bude nahráván, nebude hovořit zcela otevřeně, respektive většina odmítala v rozhovoru nadále pokračovat. V jednom případě dotazovaný uvedl, že pokud bude nahráván, šetření se nezúčastní i přesto, že ho tato problematika z osobních důvodů zajímá. Tento jejich postoj jsem musel plně akceptovat a vzhledem k tomuto ztížení prováděného šetření byl vybrán menší vzorek participantů, než byl původně plánován. Ze stejných důvodů jsem byl nucen pozměnit identitu jednotlivých účastníků šetření tak, aby nemohli být později podle údajů uvedených v této práci jakýmkoliv způsobem ztotožněni a případně za své otevřené názory nějak perzekvováni. Proto budu také u jednotlivých účastníků uvádět pouze rozpětí délky služby a ne konkrétní délku jejich služebního poměru. Vždy budu uvádět údaj v pětiletém rozmezí, tedy ve tvaru 0-5 let, 5-10 let atd. a stejně je tomu též u jejich věku. Samozřejmě jsem ze stejných důvodů byl nucen pozměnit i jejich jméno.

## 4.7 Obsah rozhovorů

Jak bylo již uvedeno, jednotliví účastníci nesouhlasili z pochopitelných důvodů s nahráváním rozhovorů, a proto na následujících řádcích nebudou doslovné přepisy. V tomto případě se bude jednat o jakousi konstrukci rozhovorů podle stěžejních bodů, které jsem si v průběhu hovoru zaznamenal v podobě poznámek. Následně jsem na jejich podkladě sepsal „příběh“, kde cituji doslovné informace, které jsem si poznamenal. Proto také jednotlivé příběhy zařazuji do této kapitoly a ne do příloh.

### 4.7.1 Rozhovor č. 1

*Adam, věková kategorie 35-40 let, střední škola s maturitou, ženatý, 2 děti, délka služebního poměru 10-15 let z části na obvodním oddělení jako pochůzkář, poté až do současnosti u služby dopravní policie. Rozhovor probíhal v restauraci, délka rozhovoru 1 3/4 hodiny.*

Adam je podle některých svých kolegů **dobrý „parták“**, spíše **rodinný typ**. Účastnit se tohoto šetření zprvu nechtěl, obával se možných problémů. Teprve po opakovaném vysvětlení způsobu, jakým bude šetření prováděno, svolil s narativním rozhovorem. Nahrávání rozhovoru rozhodně odmítal.

Jako jediný se Adam **nejprve rozpovídal o své rodině**. Spontánně začal hovořit o problémech, které má se svými „pubertálními“ dětmi. Svěřil se s tím, že je rád, že **může po svém příchodu domů „vypnout“**, protože doma řeší úplně jiné problémy a celkem **rychle se „přeladí“**. **Někdy se stane, že vypnout nedokáže**, musí myslet na nějaký problém, který nestihl v práci dořešit. **Potom je nervózní a na děti se zbytečně utruhuje**. Sám na sobě vnímá, že **je často podrážděný**. Pokud ho do toho ještě „naštve“ manželka, nedopadá to zrovna dobře. Většinou se doma pohádá a poté to **řeší alkoholem**, samozřejmě nemusí-li druhý den do práce. **Rodina je pro něho velmi důležitá, je rád, že celkem dobře funguje. Bojí se, aby o svou rodinu nepřišel. Hodně jeho kolegů je rozvedených.**

Práci považuje za stresující. „Vadí mi na té práci ta její **nárazovost**. Chvilku je klid a pak se to najednou všechno po... Někdy jedu do práce a už vím, že to bude mazec. Třeba, když je špatné počasí například, to se to dá čekat, že lidi budou na silnici blbnout. **Když je toho potom hodně, tak se to nestihá**. Lidi musí čekat, jsou nervózní, naštvaní, a když tam potom přijedeme, **zlost si vylévají na nás**. Jsem **ve stresu**, že už vím, že se **nedostanu včas domů**, že přijedu urvaně **a nestihnu zařídit, to co jsem měl.....** Taky mě stresuje to, že když se něco nepovede, **má vedoucí řeči a vymýšlí si úplný kraviny**. Prostě podle hesla - po bitvě je každý generál.“

K informaci o **nejhorší stresové situaci**, kterou zažil, uvedl Adam, že **nedokáže říci**, která pro něho byla nejvíce stresující, protože záleželo hlavně na tom, jakým způsobem a jak rychle se s ní vyrovnal. Obecně jsou pro něho **nejvíce zatěžující hromadné dopravní nehody**, kterých naštěstí na jeho okrese během roku není tolik. Zejména ty nehody, **při kterých dochází k úmrtí nebo kde například zemřelo dítě**. Většinou tam hrají roli **emoce, zmatek, musí se koordinovat více složek najednou.....** „I když jsem chlap, a hned mě něco nevykolejí, tak když jsem **viděl zmasakrovaného kluka** na motorce, **ktej byl skoro stejně starý, jako je ten můj**, docela to se mnou **zacloumalo**. Někdy mám pocit, že jsem v tomto ohledu trochu otupěl, možná to ale asi tak má být, příliš emocí při téhle práci není dobré, člověk by se asi potom nemohl chovat jako profík.“

K otázce, zda vnímal svou práci jako stresující více v počátku služebního poměru nebo nyní, Adam uvedl, že nyní je to horší v tom, že **lidé jsou více drzejší a nejsou ochotni přijmout svou vinu a jsou agresivnější**. „Uniforma je pro některé lidi jako červený hadr pro býka. **Žádná úcta k zákonu ani k lidem, který se ho snaží nějak prosazovat**. Dříve se nestávalo tak často, že by někdo vystartoval i na policajta jen pro to, že se mu snaží pomoci. Lidi jsou nesoudný a jejich chování, když jsou v nějakém afektu, je nevyzpytatelné. Klidně vystartují i na záchranáře nebo na zdravotní sestry. **Pořád musím být ve střehu a krýt si záda**, to si myslím, dřív tak markantní nebylo. Asi je to dobrou. Taky je možné, že jsem starší a mám odpovědnost za rodinu, a proto to možná cítím už trochu jinak, to fakt nevím.“

Když jsme se při rozhovoru dostali na téma projevů stresu, začal se Adam smát. „Co k tomu mám říct?! **Jasně, že mám projevy stresu.** Když je v práci pohoda, jsem i já v pohodě. Když jsou problémy, **nespím, jsem podrážděnej, někdy je mi i fyzicky prostě blbě.** Pak musím jednoduše **upustit ventil a jdu se opít.** Vyčistit hlavu.“ Adam se začal zase usmívat a připustil, že **ví o tom, že tohle není zrovna to nejlepší řešení,** jak zvládat projevy stresu, **ale jemu to pomáhá.** Adam také připustil, že stres zvládá mnohem hůře v posledních letech, než tomu bylo na začátku jeho působení u policie. „Tehdy jsem byl mladší, všechno jsem bral s mnohem větší lehkostí než nyní. Všechno souvisí se vším. Jsem starší, jsem unavenější, v práci spíše práce přibývá než naopak. Prášky? No, ty zatím neberu a rozhodně si myslím, že je lepší se čas od času slušně vylejt, než polykat nějaký bobule, který tě totálně odrovnaj a hůř se drží pod kontrolou.“

**Vztahy na pracovišti** hrají pro Adama **velkou roli.** V době, kdy působil **na obvodním oddělení, neměl na pracovišti dobrý kolektiv.** Ten se často obměňoval a z důvodu velké fluktuace nedocházelo na pracovišti k vybudování lepších vztahů mezi policisty. Také způsob odměn nebyl podle Adama objektivní a spravedlivý a často vedl k zášti a závisti mezi kolegy. **I z těchto důvodů se snažil co nejrychleji přejít na jiné** více specializované **pracoviště,** což se mu naštěstí podařilo. Od nového kolektivu čekal mnohem více, avšak jeho **očekávání se nenaplnila.** I zde docházelo a dochází stále k nespravedlivému ohodnocování a také zde jsou mezi některými spolupracovníky napjaté vztahy. V čem byl přestup k dopravní policii pro Adama přínosem, byla vlastní náplň práce, která mu vyhovuje mnohem více, než na obvodním oddělení. Adam sám uvedl: „Zpět na obvod bych nešel, to bych raději šel do civilu.“

**Strach ze ztráty zaměstnání Adam nemá.** Je připraven, pokud bude muset, od policie odejít. „Asi bych s tím neměl problém. Ještě nejsem tak starej, abych si nenašel něco jiného. Kdyby mi bylo padesát, asi bych byl v tom rozhodování opatrnější. Hele, ono je to tak, tady mám měsíčně jasný nějaký peníze, ale v civilním sektoru bych zase mohl vydělat mnohem víc. Ale třeba bych možná neměl tu jistotou. To je relativní, sám víš, jak to je. Uděláš nějakou chybu třeba i nechtic a v dobré vůli a jdeš. Bez nároku na výsluhu. Jo a ještě jsi furt jednou nohou v průseru. Nikdy nevíš, jakého hajzla na silnici potkáš. Zatím mi vyhovuje, že mám svoje jistý, protože musím platit hypotéku na barák. Ale rozhodně se hroutit nebudu, kdybych musel odejít. Když to přijde, půjdu. Jestli **uvažuju o jiné práci? Jasně, uvažuju.** Skoro pokaždý, když mě něco naštvě, a to je **čím dál tím častější.**“ Adam se tomu smál a z jeho nonverbálního projevu bylo patrné, že se z jeho strany jedná spíše o pózu.

Tématu týkajícího se **syndromu vyhoření** se Adam chtěl vyhnout tím, že to **se ho netýká,** protože pokud by tento syndrom měl, nemohl by tu práci dělat. Když jsme se na toto téma začali bavit a já mu vysvětlil, co vlastně tento syndrom znamená a jak vzniká, Adam připustil, že tato problematika by se ho jednou opravdu týkat mohla. Naznačil jsem mu, že již z jeho vyprávění jsem některé faktory syndromu vyhoření

zaznamenal a myslím si, že by ještě měl svůj postoj k tomuto problému přehodnotit a rozhodně to nepodceňovat.

„**Já se stresu bráním, myslím si, dost.** Chodím s klukama jednou týdně do **posilovny**, občas si zajdu na **fotbal**. Doma **trávím hodně času s dětmi, s manželkou**. Jsem rád, že máme kam vyrazit, když mám volné dny. Jezdíme na chatu rodičů, kde je pořád co dělat. **Mám rád manuální práci, u toho si nejvíc odpočinu.** Taky doma je hodně práce na baráku.“ V podstatě se Adam brání stresu manuální prací. Při té činnosti si, jak on říká, „odpočine hlava“ a je spokojený. Sám **nikdy nevyhledal žádnou pomoc a ani nevyužil možnosti psychologické podpory u Policie ČR.** Jeho názor na tuto podporu je shrnut do jeho jedné věty: „**Já si pomůžu sám**, když to budu cítit, že je to potřeba. Moje problémy jsou moje věc a rozhodně to nebudu někde před někým ventilovat! Už vůbec ne před někým z rezortu.“

Další část našeho rozhovoru se stále točila kolem jeho **nespokojenosti s finančním odměňováním policistů, o 150 hodinách přesčas**, které „jdou do zelených“ (pozn. odpracované hodiny, které nejsou propláceny), o **špatném plánování služeb**, při kterých si **není schopen mezi službami pořádně odpočinout**, a dalších problémech, o kterých se běžně mezi policisty mluví.

**Krátké shrnutí:** Adam je dobrý parťák, rodinný typ (na svou rodinu klade velký důraz) a bojí se, aby o rodinu nepřišel. Doma dokáže většinou vypnout a oprostít se od pracovních problémů, ale občas mu to činí problémy. Potom je nervózní a podrážděný, což posléze odnese rodina. Na práci mu vadí nárazovost, její nahromadění, kdy poté nestíhá. Vadí mu, když se nemůže dostat včas domů a zbytečná kritika ze strany nadřízených. Za nejvíce zatěžující situace považuje hromadné dopravní nehody, nehody s úmrtím a to zejména dítěte, kde hraje klíčovou roli emoce a zmatek. Silný emotivní zážitek pro něj byla nehoda se smrtelným zraněním motocyklisty, který byl věkem blízký jeho synovi. Nyní pociťuje práci jako stresovější, neboť se lidé chovají hůře než dříve. Z tohoto důvodu musí být neustále ve střehu, což vede k neustálému napětí. Jako projevy stresu na sobě vidí nespavost, podrážděnost a občasné fyzické obtíže. Vztahy na pracovišti hodnotí jako špatné, což v minulosti řešil přechodem na jiné oddělení. Syndrom vyhoření se jej dle jeho mínění netýká. Působení stresu řeší občasným opitím alkoholem a jako další prevenci proti stresu má sport, manuální práci a trávení volného času s rodinou. Psychologickou pomoc policie nikdy nevyhledal, ví o ní, ale dle svého tvrzení by si pomohl sám. Je finančně nespokojený, vadí mu přesčasové hodiny, které nejsou policistům propláceny, a špatné plánování služeb, kvůli kterému nemá mezi službami dost času na řádný odpočinek.

#### **4.7.2 Rozhovor č. 2**

*Eva, vzhledem k tomu, že u PČR pracuje jen malé procento žen, nejsou záměrně uváděny další bližší informace k této osobě. Rozhovor probíhal v čajovně, kterou zvolila ona, délka rozhovoru 3 hodiny.*

Eva se z počátku velmi obávala našeho rozhovoru. **Prošla si značnými osobními problémy**, kdy se po mnohaletém manželství rozvedla se svým bývalým manželem, který ji opustil z toho důvodu, že si našel jinou, podstatně mladší ženu, se kterou má další 2 malé děti. Eva měla nějaký čas i finanční problémy, manžel neplatil na děti

alimenty. Nyní se její osobní život stabilizoval, má nového partnera, děti z prvního manželství se již osamostatnily i finanční situace se o poznání zlepšila.

O své práci začala okamžitě hovořit ze dvou rovin. V první rovině o své práci řekla, že jí vděčí za to, že většinu svých životních peripetií díky ní zvládala. Zjednodušeně, peníze potřebovala a práce ji odváděla od rodinných starostí. Ve druhé rovině však o své práci hovořila jako o „dalším stresu“, kterému musela příležitostně čelit. **Svou práci považuje za stresující.**

Za **největší zdroj stresu** považuje **neustálé dokazování ostatním mužským kolegům, že i ona jako žena, na práci, kterou vykonává, má.** „Čím jsem starší, tím hůře různé **stresové situace zvládám.** Není to o tom, že bych neuměla svou práci, ale o tom, že na ni mám stále méně a méně sil. Nejhorší jsou pro mě dlouhé služby, kdy musím za každého počasí a v každé situaci podávat stejný výkon jako o 20 let mladší kolegové. Nesmím dát najevo, že něco fyzicky nezvládnou.“ Na téma **největší stresové situace** mluvila Eva značně dlouhou dobu. Vyprávěla o **hromadných dopravních nehodách, nehodách s těžce zraněnými a nehodách s dětmi.** Rozpovídala se i o tom, že pro ni je velmi stresující **hovořit s pozůstalými.** Jejich reakce na úmrtí blízkého člověka. „**Já jsem hrozný empatik,** někdy je to opravdu na závalu, a proto je pro mě nejhorší mluvit s těmi pozůstalými. **Pokaždý mám co dělat, abych se nerozbrečela, protože je mi jich hrozně líto.**“

„Když jsem byla mladší, všechno jsem zvládala nějak lépe. Jasně, doba se mění a ne zrovna k lepšímu, ale já si myslím, že ty stresy byly a jsou. Daleko větší **problém vidím v tom, že jsem se asi změnila já.**“

Rozdíl mezi projevy stresu, které Eva měla dříve a které má v současné době se podle ní opět týkají zejména jejího věku. „Když jsem u sboru začínala, byly projevy stresu lépe zvladatelné. Když jsem měla za sebou náročný den a přišel večer a já se konečně dostala do postele, **všechno se mi znova honilo v hlavě.** Vzala jsem si **prášek na spaní** a normálně jsem to zaspala. **Bývala jsem dost podrážděná,** ale tím to končilo. Dneska mě bolí záda, hlava, musím brát léky na vysoký krevní tlak. Vždy, když se něco stresového v práci řeší, cítím, že se mi všechny ty potíže jen zhoršují. Někdy si říkám, že by bylo asi lepší s touto prací skončit, ale pak si řeknu, kdo asi tak čeká na ženskou v mém věku.“

„**Vztahy na pracovišti nejsou dobré.** Bývalo to mnohem lepší. Lidi venku jsou jiní, my také. Dříve jsme měli čas zajít po práci na pivo, pobavit se o jiných věcech než je náplň naší práce a co se zrovna ten den stalo. **Lidi byli víc družný.** Dneska jsem na pracovišti jedna z nejstarších a těm mladým nerozumím. Mají jiné názory, hodnoty, každý si hraje jen na svém písčku. **Kolektiv nestojí za nic.** Mladí jsou mistři světa, kteří všemu rozumí a jejich úcta ke starším nebo dokonce k ženským je na nule, spíš na bodu mrazu. To co si dovolí k druhým, bychom my v jejich věku ani nezkusili, natož abychom se tak chovali v podstatě běžně.“ Eva se zmínila i o určité nespravedlnosti v odměňování

i o tom, že i když zpracovává více spisů než někteří její mladší kolegové, přesto má menší výplatu než oni. Když jsem se jí ptal na to, v čem je podle ní ta nespravedlnost, řekla mi: „Odměňování je podle toho, jak je kdo s kým kamarád nebo ještě hůř podle toho, co všechno je ochoten na jiné naprášit vedoucímu.“

Na otázku jejích obav o zaměstnání byla Eva celkem rezignovaná. „Co já vím, možná budu muset skončit ze zdravotních důvodů, možná je na čase jít do kanceláře. Jenže to bývalo dříve. Dnes těchto míst moc není a navíc dostat se tam je spíš o známostech než o něčem jiném. Nevím, asi nemám o zaměstnání nějaký přehnaný strach. Jsou důležitější věci. Jenom doufám, že nám nezruší naši zákonodárci renty. To je jediné, na co trochu spoléhám. Mám hodně odpracovaných let a možná, že by mi ta renta mohla stačit i na normální skromný život v klidu. Děti jsou už samostatné, současný partner je mladší a má stabilní zaměstnání.“ Mimo to, že by Eva šla celkem ráda na nějakou kancelářskou pozici, pokud by se nějaká nabízela, neuvažuje o jiném zaměstnání, ale pokud by o práci přišla nebo by ze zdravotních důvodů musela skončit, je rozhodnutá alespoň nějaký čas zůstat doma na výsluze. Daleko největší strach jí nahání ta možnost, že by mohla být výsluha zrušena. „Jsem v předdůchodovém věku, opotřebovaná a neperspektivní. Kdo by mě zaměstnal? Navíc, četník je pro každého kamarád jen v uniformě. Jak ji svleče, už na něj druzí čumí, jako by měl lepru.“

Eva sama bez ptaní začala hovořit o **syndromu vyhoření**. Uvedla, že si o tom přečetla nějakou literaturu a něco četla na internetu. Sama o sobě prohlásila, že tento syndrom **má**, ale **snaží se** o to, aby **to** na ní na pracovišti **nikdo nepoznal**. „Hele, já někdy mám pocit, že ráno nevstanu z postele. Musím se hodně přemlouvat. **Začínám o sobě pochybovat, všechno mě v práci štve**. Někdy mám stavy, že bych tam nejráději nešla.“

Eva sama přiznala, že se stresu i syndromu vyhoření brání několik let. Snaží se o různé mimopracovní aktivity. **Chodí do sauny, v létě jezdí na kole, hodně čte**. Ona i její partner rádi **cestují** a tak pravidelně každou zimu připravují společně plán své letní cesty. „V zimě je zvládání stresu nejhorší. Ta příprava na dovolenou je jediný, co mě drží nad vodou. S přítelem si najdeme destinaci, kam bychom chtěli v létě jet a já se o ní snažím najít všechny možné dostupné informace a plánuji cestu do všech detailů. Někdy si říkám, že to plánování se mi líbí mnohem víc než potom ta cesta samotná.“

Eva uvedla, že během trvání jejího pracovního poměru u PČR vyhledala ve třech případech odbornou pomoc mimo PČR. „**V práci u policie bych nikdy neodkryla žádnou svou slabost, vždy jsem své problémy úzkostlivě tajila**.“ Ani mně Eva neřekla v této věci vše, pouze naznačila, že se nějakou dobu **lécila psychofarmaky** a že to bylo zejména v době, kdy měla rodinné problémy. Eva naznačila, že byla nějakou dobu s psychosomatickými obtížemi v pracovní neschopnosti. „**Pokaždé jsem měla problémy, když nefungovala rodina a nastaly obtíže v práci. Když toho bylo na mě moc a trvalo to dlouhou dobu, pak to bouchlo a já jsem se složila**.“ Zda je psychologická podpora k něčemu dobrá, nedokázala Eva posoudit. Uvedla, že vlastně za celou dobu, co je ve služebním poměru, nikdy nevyužila krizové intervence a ani



neví o nikom, kdo by této služby nějakým způsobem využil pro sebe nebo pro oběť nějakého závažného trestného činu. Uvedla, že pouze slyšela například v médiích, že na místo vážné hromadné dopravní nehody byl povolán policejní psycholog, ale za celou svou kariéru u policie se s tím ještě nesešla.

**Krátké shrnutí:** Eva je hodně silný empatic, což jí činí v práci potíže. V minulosti si prošla značnými problémy v osobním životě. Práce je pro ni dalším výrazným zdrojem stresu, kde je pro ni nejsilnějším stresorem generový problém. S věkem se její schopnost zvládat stres zhoršuje. Za nejvíce zatěžující situace považuje hromadné dopravní nehody, nehody s úmrtím a to zejména dítěte a následnou komunikaci s pozůstalými, kde naráží se svou silnou empaticností. Problémy vidí v sobě, prý proto, že se změnila. Od práce se nedokáže doma odpoutat, neustále na ni musí myslet. Dříve byla proto dost podrážděná a řešila to prášky na spaní. Vztahy na pracovišti vidí jako špatné a jako žena má v něm problém se prosadit. Je si vědoma, že dlouhodobě trpí syndromem vyhoření, což úzkostlivě tají. V minulosti, kdy měla rodinné problémy a k tomu se nahromadily problémy v práci, s tím již byla v pracovní neschopnosti a nějakou dobu se léčila psychofarmaky. Jako prevenci stresu má jízdu na kole, saunu, četbu a cestování. O psychologické podpoře v rámci policie ví, ale ještě se nesešla s tím, že by ji někdo využil. Ona by v rámci policie psychologickou podporu nevyužila, své obtíže úzkostlivě tají, a proto opakovaně v případě problémů pomoc vyhledala mimo resort.

### 4.7.3 Rozhovor č. 3

*Milan, věková kategorie 30-35 let, vzdělání střední odborná škola, délka služebního poměru 10-15 let, v začátcích na obvodním oddělení jako zpravodaj, nyní téměř 10 let u služby dopravní policie, rozhovor probíhal u něj doma, délka rozhovoru 2 hodiny.*

Milan odešel z obvodního oddělení z toho důvodu, že se původně rozhodoval, že odejde od policie do civilu. Než si žádost podal, byla mu nabídnuta práce u dopravní policie a on této nabídce využil. Styl práce u dopravní policie mu byl mnohem bližší, a proto zde vydržel až dodnes. Jak řekl: „Když si něco naberu, celé si to zpracuju a **zodpovídám si za svou práci sám**. Na obvodě jsem furt zodpovídal za průsery druhých a to mě ubíjelo.“

Milan hned v počátku rozhovoru sdělil, že jeho **práce je stresující**, stejně jako každá jiná práce v přímém výkonu služby. „Jako největší **problémy spatřuje, že systém není dobře nastavený, na pracovišti jsou špatné vztahy a práce je značně nárazová**. To všechno a další problémy, které se většinou nahromadí, najednou způsobují, že člověk je v silném stresu.“

**Největší zdroj stresu** je pro Milana v době, **kdy se práce nahromadí** hlavně nárazově a on musí řešit problémy i přesto, že je unavený po několika nočních službách jdoucích nevhodně za sebou. „Nemám na práci potřebný klid, neustále musím od rozdělané práce odbíhat. To pak mám v hlavě takový zmatek, že nevím, co dříve. Systém je nastaven tak, že nemám absolutně možnost si práci rozumně zorganizovat. Když si něco naplánuju, během minuty je to jinak a nemám možnost to nějak ovlivnit.“ Milan dlouze přemýšlel o tom, která stresová situace pro něho byla ta největší. „Abych popravdě řekl, nejhorší chvíle jsou ty, když musím řešit problémy na místě dopravní nehody, při které došlo k **úmrtí například dítěte a na místě jsou jeho rodiče**. To je

hodně složité, ale s tím se dokážu vyrovnat. To jsou věci, které k té práci patří, s tím se nějak vyrovnáš. Hlavně si to nesmíš moc připouštět, to by ses z toho zbláznil. Mám-li říci popravdě, nejvíc mě stresují jiné věci. Asi **nejvíc** mě vytočil jeden z mých **nadřízených**, který se zachoval při jedné příležitosti hulvátsky a shodil nespravedlivě práci nás všech. **Cítil jsem vztek a frustraci**. To jsem byl asi vytočený nejvíc a nemohl jsem se proti tomu nijak ohradit, protože to bych si to potom mohl rovnou napsat do civilu.“

Milanovi se zdá práce stále jako taková stejně stresující. „Možná je to dneska trochu horší a to z toho důvodu, jak je to celý nastavený.“ Milan mi vysvětlil, že tím myslí to, že dříve dělali problémy policistům jen „drbani“ (pozn. pachatel, podezřelý apod.) a v současné době **si policie většinu problémů uměle vytváří sama**. To dělá uvnitř policie špatnou atmosféru. Milan takto plyně přešel k tématu vztahů **na pracovišti**. „Na pracovišti jsou vztahy jednoduše na ho... Nevím, jak jinak to říct, aby to vyznělo tak, jak to doopravdy je.“ Zeptal jsem se Milana, aby mi řekl nějaký konkrétní příklad toho, v čem **jsou ty vztahy tak špatné**. „Pár patolízalů je schopných rozvrátit i ty zbytky slušných lidí, kteří na oddělení táhnou za jeden provaz. **Nejvíc mě stresuje asi to jednání s námi**, jak jsme všem ukradení a z toho se pak odvíjí i ty zmařené mezilidské vztahy na pracovišti. Problém je v tom, že na kolegu se musíš při této práci plně spolehnout a on na tebe, jinak to smrdí pěkným průšvihem. No, a pokud sloužíš téměř pokaždé s někým, o kom víš, že ti v případě problému vrazí nůž mezi lopatky místo toho, aby ti pomohl, je to docela na bednu a jsi neustále napnutý a v pozoru, aby se něco nepodělalo.“ Víc se k tomuto Milan vyjadřovat nechtěl.

Mezi projevy stresu, kterým se Milan snaží aktivně čelit, zařadil **nespavost, bolest hlavy, bolesti zad, podrážděnost, náladovost a únavu**.

O své zaměstnání se Milan bojí i nebojí. Věří si, že by si dokázal najít jiné zaměstnání, ale na druhou stranu se obává, že by nemusel práci najít v místě bydliště anebo hned. Vzhledem k tomu, že má rodinu s malými dětmi, bylo by to pro něho dost problematické. O jiném zaměstnání uvažuje již delší dobu. „Já jinou práci vyloženě aktivně nehledám, ale pokud se mi něco vhodného naskytne, budu se opravdu hodně rozmýšlet a možná odejdu. Myslím si, že důležité bude i to, zda již dosáhnu na výsluhu. Nárok budu mít už za chvíli. Potom bude snazší odejít. Je to taková malá berlička jistoty, když už nic jiného.“

O syndromu vyhoření ví z literatury a o tuto problematiku se již mnohokrát zajímal. „Asi jsem si tím prošel a zhruba rok a půl jsem byl neskutečně znechucený, ani jsem neměl chuť chodit do práce. To bylo po tom incidentu s nadřízeným, ale nyní už to vidím zase trochu jinak. Ujasnil jsem si priority a myslím si, že jsem v tomto ohledu již v pohodě.“

Milan se brání stresu a syndromu vyhoření hlavně tím, že se **ve volných chvílích věnuje svým koníčkům a rodině**. Vzhledem k tomu, že má jeden specifický koníček, který by

ho mohl snadno identifikovat, rozhodl se, že mi o něm jen řekne, ale já ho nebudu do své práce uvádět.

Milan nikdy nevyhledal žádnou odbornou pomoc. Jeho názor na psychologickou podporu je takový, že by ji využil jen jako krajní řešení. Myslí si, že pokud by člověk byl opravdu na pokraji svých možností, je tato pomoc jistě důležitá. Možná by však raději vyhledal odborníka mimo resort policie. Milan uvedl, že i když tuto podporu nikdy nepotřeboval, přesto ví, kde by informace o ní našel. Zda tato pomoc funguje, nedokáže posoudit.

Na závěr našeho sezení Milan uvedl, že **největší jeho prioritou je jeho rodina**.

**Krátké shrnutí:** Milan je perfekcionista, víc individuální typ než týmový hráč. Je rodinný typ a rodina je pro něj hodně důležitá. Jak sám říká, rodina je pro něj největší prioritou. Svou práci považuje za stresující a za zásadní problém v tomto směru spatřuje špatné nastavení systému uvnitř policie, která si podle něj většinu problémů vytváří uměle sama. Za největší zdroj stresu považuje nárazovost práce, která se pak hodně nahromadí, jednání nadřízených s podřízenými a nemožnost si práci samostatně rozvrhnout. Též jako hodně náročné situace hodnotí zásah na místě dopravní nehody s úmrtím dítěte, kde jsou přítomni jeho rodiče. Mezi projevy stresu, které jej provází, uvedl nespavost, bolest hlavy, bolesti zad, podrážděnost, náladovost a únavu. Stresu se snaží čelit prostřednictvím svých koníčků a trávením času s rodinou. Syndrom vyhoření na sobě pocítil v době, kdy měl nějaký konflikt s nadřízeným, po kterém zažíval silnou frustraci. Vztahy na pracovišti považuje za špatné. Psychologickou podporu v policii dosud nevyhledal, zatím si dokázal vždy poradit sám. Ví, kde informace hledat, ale bral by to jako krajní řešení. Zda tato pomoc funguje, nedokáže posoudit.

#### 4.7.4 Rozhovor č. 4

*Zdeněk, věk 50-60 let, střední všeobecné s maturitou, 25-30 let ve služebním poměru, u služby dopravní policie více než 15 let na různých postech, rozhovor probíhal u něj doma, délka rozhovoru 2,5 hodiny.*

Zdeněk je ten typ policisty, který **vzbuzuje přirozený respekt** již svým vystupováním a vzhledem. Jeho mladší kolegové k němu chodí na rady, a jak jsem se dozvěděl, **nikdy nikomu neodmítl pomoci**. Jeho pracovní i lidské zkušenosti by ho bývaly v civilním sektoru zřejmě „katapultovaly“ do nějaké vedoucí pozice. Bohužel, vzhledem ke kariéernímu řádu, který je v policii nastaven, se Zdeněk vedoucím stát nemohl, protože neměl vysokoškolské vzdělání. Sám Zdeněk se k tomu vyjádřil, že „tohle“ ho opravdu netrápí. V současné době má „pár“ let do důchodu, a pokud nebudou výsluhy zrušeny, mohl by ji mít velmi pěknou. Pokud by mu byl vyměřen nižší důchod než by byla jeho výsluha, potom by se mu tento rozdíl doplácel, což by mu dle jeho slov naprosto stačilo, protože děti už má dospělé a žije jen s manželkou. Zdeněk také řekl, že v současné době se cítí mnohem více finančně svobodnější, protože má děti zaopatřeny a se svou manželkou je **zvyklý žít skromně**. „Jestli mě v práci naštvou, můžu jít klidně okamžitě. Raději půjdu hned a relativně v pohodě, než aby mě odnesli nohama napřed, až mě z práce klepne! Dříve policajti odcházeli do důchodu v 55 letech a bylo to tak dobře nastaveno, protože většina policistů je už v tomto věku dost

opotřebovaných. Dneska budou odcházet stejně jako ostatní po šedesátce a podle mého si důchodu moc dlouho neužijí, jestli se ho vůbec dožijí.“

„Ano, moje práce je stresující. **Stresuji mě nadřízení a naši klienti.** Těmi klienty myslím lidi, kteří jsou arogantní, nemají respekt ze zákona a vlastně vůbec z ničeho. Kdo to neprožil, nikdy to nepochopí.“ S touto Zdeňkovou myšlenkou mi nezbylo než souhlasit. Lidé z civilního sektoru nevědí, co policejní práce obnáší a jejich postoje k Policii jsou zkreslovány médii a idealizovány různými akčními filmy a seriály. Občasné excesy některých policistů vyvolávají v lidech představy o zkorumpovaných, líných a nekompetentních lidech, kteří spíše škodí, než pomáhají. Pravda je ale úplně jinde.

Zdeněk na téma stresových situací uvedl, že **nejhorší stresové situace** vznikají ve chvíli, kdy se děje **víc věcí najednou** a do toho je policista **stresován nadřízeným**, který jeho práci kritizuje. „Člověk se musí ve vteřině rozhodnout a nadřízení potom měsíc studují, co všechno udělal špatně a jestli to neměl udělat jinak. Za každou byt drobnou chybu se vyvozují důsledky. Tyhle věci mě stresují nejvíc. Někdy se stresuji, když mám jet na místo, kde je nějaká nepřehledná situace a jsou tam například lidé opilí a agresivní. Ale když tam přijedu, stres ze mě spadne a já už situaci řeším automaticky. Já osobně mám tohle i v civilním životě. Když mám jet někam do neznáma nebo někam, kde nikoho neznám, je to pro mě také trochu stresující a když už jsem tam, nemám žádný problém a všechno ze mě spadne. Asi je to povahou.“

Stres zažíval Zdeněk dříve a zažívá ho i nyní. Zavzpomínal na dobrou partu lidí, se kterou u policie začínal, vzpomněl na několik dobrých i horších vedoucích a vše shrnul do jednoduchého závěru: „V současné době mě policejní práce stresuje méně, je to dáno tím, že už mám dost zkušeností a nemusím dumat nad tím, co a jak mám udělat. Bohužel **nadřízení mě stresují víc, než jak tomu bylo dřív.**“ Zdeněk nechtěl tato svá slova více rozvádět, jen poukázal na **management** současné policie, kterému podle Zdeňka **na řadových policistech vůbec nezáleží**, mnohdy si akorát hrají na velké manažery a skutečná podstata policejní práce jim uniká.

V současné době Zdeněk pociťuje projevy stresu, zejména po zdravotní stránce. **Léčí se na vysoký krevní tlak, má občasné problémy se zažíváním a když je unavený a nevy spalý, nedokáže se soustředit** tak, jak by potřeboval.

Podle Zdeňka **bývaly dříve vztahy na pracovišti mnohem příjemnější**, lidé byli víc družní, uměli se bavit, slušně se odreagovat. Dnes Zdeněk občas pociťuje, že mladým kolegům v mnoha věcech již nerozumí. Na oddělení je nejstarší. Cítí, že někteří mladší kolegové sice nemají takovou praxi jako má on, v komunikaci s lidmi jsou někdy méně taktní, ale za to si rozumí více s počítači a další technikou, se kterou se on někdy docela „pere“.

Někdy má obavy o své zaměstnání. Připouští, že jsou chvíle, kdy si nedovede představit, že by dělal něco jiného. O změně zaměstnání uvažoval spíše na počátku své policejní kariéry, nyní ne. Spíše zvažuje možnost, odejít do předčasného důchodu, nebo

odejít od policie a zůstat na výsluže do doby, než by dosáhl důchodového věku. K tomu by si přivydělal něco na svém hospodářství a byl by v klidu.

Co znamená syndrom vyhoření, Zdeněk ví a přiznává, že se ho občas také týká. Někdy má nechuť s lidmi vůbec komunikovat. **Jeho obrana proti stresu a syndromu vyhoření je spánek.** Sám o sobě říká, že je v tomto šťastný člověk. Pokud je unavený, ulehne a okamžitě spí. Dokáže spát téměř na povel, i pokud má nějaké problémy, dokáže tímto způsobem vypnout. Zdeněk přiznal, že **dříve často řešil nahromaděné pracovní frustrace a případné problémy alkoholem.** Nikdy se ale necítil být na alkoholu závislý. V posledních letech pije méně, o to více času prospí, když může.

**O psychologické podpoře v PČR** Zdeněk ví a tvrdí, že je to k ničemu. „**Nemyslím si, že dělají vůbec něco pro policisty, spíše naopak.** Nikdy jsem se nesetkal, že by se tato podpora využila pro klienty (myšleno oběti TČ) nebo pro policisty.“ Zeptal jsem se, s jakými případnými negativními informacemi o psychologické podpoře se Zdeněk setkal. Ten mi vyhýbavě odpověděl, že se dozvěděl o jednom případě, kdy byl na jednom policejním oddělení řešen problém s kázní řadových policistů a k řešení tohoto problému byl vyslán tým policejních psychologů, kteří nakonec doporučili řešení, které nebylo zrovna etické a hlavně nepostihlo viníky celé vyhrocené situace. Více k této situaci říci nechtěl.

**Krátké shrnutí:** Zdeněk má silné charisma a vzbuzuje přirozený respekt a vždy ochotně každému pomůže. Je skromný a dobrosrdečný. Práci považuje nyní za méně stresovější než dříve. Nejvíce ho stresují nadřizení (více než dříve) a někteří klienti policie a situace, kdy se nahromadí více věcí najednou. Podle něj managementu policie na řadových policistech vůbec nezáleží. Současné vztahy na pracovišti hodnotí jako horší, než jaké byly dříve. Dříve řešil problémy alkoholem, nyní spánkem. Podle Zdeňka se jej syndrom vyhoření občas týká, ale zatím pro něj nepředstavuje nějaký výrazný problém. O psychologické podpoře uvádí, že je doslova k ničemu, neboť se domnívá, že v tomto směru policie pro policisty nic přínosného nedělá. V současné době je „nad věcí“, neboť může kdykoliv od policie odejít, protože je již v předdůchodovém věku a má nárok na výsluhu, která by mu pokryla veškeré jeho životní náklady.

#### 4.7.5 Rozhovor č. 5

*Tomáš, věková kategorie 25-30 let, vzdělání vysokoškolské, délka služebního poměru 5-10 let, z toho cca 5 let u služby dopravní policie, vysokou školu studoval při zaměstnání, rozhovor probíhal u něj na chatě, délka rozhovoru 1,5 hodiny.*

Rozhovor s Tomášem byl nejkratší. Tomáš vystupoval sebevědomě, ale zároveň připustil, že mu zatím chybí zkušenosti. Je **svobodný, bezdětný a bydlí dosud u rodičů.** Hned v úvodu Tomáš naznačil, že **není spokojený s prací** u „dopravky“ a **ani s kolektivem.** Několik měsíců se snaží najít si v rámci policie jinou práci, nejlépe v Praze, kde předpokládá, že sežene lepší místo s větším finančním ohodnocením. Od tohoto kroku si slibuje i osamostatnění se od rodičů a změnu životního stylu.

**O své práci** Tomáš **neuvažuje jako o stresující práci.** On stres nevnímá jako něco, co by bylo na závadu. „**Když jsem ve stresu, podávám větší výkon, zafunguje adrenalin.**“

Tomáš si netroufl posoudit, zda byla jeho práce pro něho stresující dříve nebo nyní. Uvedl, že na to pracuje u policie ještě krátkou dobu. **Zdrojem stresu** jsou pro Tomáše momenty, **kdy se práce nahromadí a on nestíhá**. Ale to nebývá často, snadno se s tím „srovná“. Co se týká **nejhorší stresové situace**, kterou Tomáš zažil, tak ta se nestala při službě. Byl **přítomný skonu blízkého člověka** a to považuje za dosud nejhorší „chvíli“ svého života. Proti této zkušenosti, jsou stresové situace v jeho práci jen „slabý odvar“. Tomáš mi vysvětlil, že svou práci bere „jen“ jako zaměstnání a řeči o tom, že by práce policisty měla být spíše jeho posláním, bere jako scestné. „**Pokud si člověk chce uchovat dobré duševní zdraví, musí se od těchto obecně proklamovaných hloupostí oprostít a být více asertivní, jinak ho to pohltí.**“

Pokud nějaké **projevy stresu** někdy Tomáš pocítil, jednalo se **jen o „krátké epizody“**. „Párkrát jsem měl na někoho v práci vztek, někdy se stane, že jedu někam, kde vím, že budou problémy a v tom případě mám trochu šimrání kolem žaludku (tomu se Tomáš smál), ale jinak nic. **Prostě si to neberu**, jak někteří moji kolegové. Jsem snad o to horší policajt?“ Tomáš připustil, že se svou povahou má „trochu“ problémy s nadřízenými a to je i jeden z důvodů, proč chce odejít do Prahy.

**Vztahy na pracovišti** Tomáš ohodnotil pouze slovy „**hrozný**“ a víc se o tom nechtěl bavit.

Obavy o zaměstnání Tomáš nemá žádné. Je zdravý, má vystudovanou dobrou školu, šikovné ruce a nebojí se riskovat. Jediné, co ho drží zatím u policie, je ta skutečnost, že studoval ještě v době, kdy mu zaměstnavatel studia umožnil, a tudíž musel ve smlouvě podepsat, že setrvá u policie po stejnou dobu, jakou studoval vysokou školu, jinak by musel policii zaplatit náklady, které policie v této souvislosti s jeho studiem vynaložila. Zda v budoucnu odejde nebo neodejde do civilní sféry, zatím neřeší. „Až si odkroutím školu, uvidím, co bude dál. Pokud se mi něco naskytne za výrazně lepší peníze, odejdu. Když ne, zůstanu. Umím dobře německy, mohl bych dělat i venku.“

„**Syndrom vyhoření?** Co to je?“ (Tomáš se smál.) Samozřejmě dobře věděl, co je to syndrom vyhoření, jen **se ho** tento problém **dosud netýká**. Z toho důvodu nemohl pociťovat žádné jeho příznaky. Tomáš o sobě mluvil jako o sportovci, který každou volnou chvíli tráví na kole, v posilovně, na lezecké stěně, nějakou dobu se učil bojová umění, hraje fotbal. **Nekouří, alkohol pije příležitostně** „s klukama po fotbalu“. Možná si jednou pořídí rodinu, ale rozhodně to nebude před třicítkou.

O možnostech psychologické podpory v Policii ČR věděl Tomáš hodně teorie. Bylo znát, že tento problém zřejmě studoval nebo se o tuto práci nějak jinak zajímal. Nakonec připustil, že ve škole psal jednu seminární práci, ve které mimo jiné psal i o tomto tématu. Sám osobně nikdy posttraumatickou intervenční péči nepotřeboval, ale zmínil několik mediálně známých dopravních nehod a neštěstí, při kterých byli nasazeni členové týmu PIP PČR v rámci integrovaného záchranného systému ČR. Například v roce 2008 - vlaková nehoda u Studénky, povodně 2009 a 2010, tragická nehoda

autobusu u Nažidel - 2003 a další. Hovořili jsme i o tom, zda by on sám vyhledal v případě nějaké závažné zátěžové situace nějakou psychologickou podporu. Tomáš popravdě řekl, že neví. Možná by této možnosti využil, ale možná by raději požádal o odbornou pomoc v civilním sektoru. Podle Tomáše by hodně záleželo na dalších okolnostech. Každopádně je hodně skeptický ke všemu, co nabízí policie pro své zaměstnance. Již mnohdy se přesvědčil, že anonymita byla jen jakousi fikcí a skutečnost byla někde jinde. Každopádně vždy se to proti němu obrátilo. Takže raději by vyhledal skutečnou anonymitu mimo resort.

**Krátké shrnutí:** Tomáš je mladý, svobodný, bezdětný a ví, co chce a jde si za tím. Snaží se být asertivní, což se mu také daří a tím zvládá náročné situace lépe. Je aktivní, hodně sportuje (sporty různých druhů tráví téměř veškerý svůj volný čas), nekuřák a alkohol požívá jen příležitostně. S prací u dopravní policie není spokojen, a proto se snaží hledat jiné místo. Kolektiv hodnotí jako špatný, vztahy na pracovišti považuje doslova za hrozné. Práci nepovažuje za stresující. Stres považuje za přínos, neboť díky němu podává vyšší výkony. Jako zdroj stresu vidí nahromadění práce, kvůli čemuž pak nestíhá. Za nejvíce stresující situaci ve svém životě považuje svou přítomnost při úmrtí blízkého člověka. Stres si nepřipouští, dokáže se nad věcí povznést a projevy stresu pociťoval jen jakési krátké epizody, kterým nepřikládal velký význam. Syndrom vyhoření se jej podle jeho mínění netýká. O psychologické podpoře v rámci policie byl velmi dobře informován. Jelikož nemá důvěru v policii, pravděpodobně by jí nevyužil a v případě potřeby by se zřejmě raději obrátil na odborníky mimo resort.

#### 4.7.6 Rozhovor č. 6

*Karel, věková kategorie 40-45 let, vzdělání středoškolské s maturitou, dokončuje VŠ, délka služebního poměru 20-25 let, více než 10 let u služby dopravní policie, rozhovor probíhal u něj doma, délka rozhovoru byla 2 hodiny.*

Karel byl poslední ze skupiny respondentů. Již brzy bude končit studia na vysoké škole, kterou studuje při zaměstnání. Vysokou školu začal studovat z toho důvodu, že **by chtěl odejít na jinou pracovní pozici**, kde je vysoká škola podmínkou. Studium ho baví, je rád, že se ve škole poznal s dalšími lidmi, kteří nejsou policisté, a proto se s nimi může bavit o jiných věcech, než o policejní práci. Karel si povzdechl, že v poslední době začíná být **alergický na „řeči“ o práci**. Většina jeho přátel jsou policisté a vadí mu, že se při jejich různých setkáních stále jen řeší práce.

**Rodina se Karlovi rozpadla** již před několika lety. Bývalá manželka se s dětmi odstěhovala k novému příteli. Podle Karla jejich **rozchodu významně „pomohla“ i jeho práce**. Časté přesčasy, mnohdy nemohl zařídit vše, co rodina potřebovala, protože na to neměl čas a hlavně býval po práci unavený a nepříjemný. „Neříkám, že to byl ten hlavní důvod, to asi ne. Nejdůležitější byl ten lidský faktor. Ale přispělo to hodně. Nějakou dobu jsme spolu s bývalkou byli jen kvůli dětem a když si našla nového chlapa, sbalila se a odešla. To byla jen otázka času, neklapalo nám to.“ Karel se s bývalou manželkou dohodl na střídavé péči o děti, ale z časových důvodů a vzhledem k náročnosti svého zaměstnání musel tuto střídavou péči změnit na klasické víkendy s dětmi jednou za 14 dní. Zatím mu vedoucí vychází vstříc, ale někdy musí požádat své rodiče, aby děti mohly být o víkendu u nich, protože má pracovní povinnosti.

Svou **práci považuje Karel za stresující**. „**Vadí mi dost věcí a stresují mě**. Nesnáším jinak zcela běžnou situaci, kdy se musíme co nejrychleji dostat na místo zásahu. V tu chvíli je to pro mě velký stres. Člověk neví, co ho čeká, musí reagovat velmi rychle a myslet na mnoho věcí najednou. K tomu se mohou přidat i další okolnosti, které by mohly samy o sobě být stresující, například výkyvy počasí – náledí, mráz, vedro nebo lidský faktor – opilec, člověk s nakažlivou nemocí, zraněný známý a další skutečnosti včetně případných úmrtí účastníků nehody a nekonečné kombinace těchto případů. Když se na místo nehody člověk musí sám dostat po silnici, která je silně namrzlá a měl by tam přijet co nejrychleji, to se někdy docela bojím.“

Za **největší stresovou situaci** Karel považuje konflikt, při kterém byla policisty **zákonně použita zbraň**. Během střelby došlo ke zranění policisty. Karel uvedl, že tuto situaci zažil v době, kdy u policie začínal a „byl z toho tehdy dost vyklepaný“. Podle Karla byla tato situace jedna z nejhorších i z toho důvodu, že následně byl zákrok podroben mnoha rozběrům a po vlně kritiky ze strany nadřízených byl policejní zákrok, až po delší době, vyhodnocen jako oprávněný. „Vůbec jsem tehdy takové reakce nečekal a zaskočilo mě to. Tehdy jsem to ještě moc nechápal. Hlavně mi vadilo to, že jsem měl pocit, že místo, aby mi někdo pomohl, hledali jen chyby a v klidu svých kanceláří jiní policisté vymýšleli postupy, jak jsme se měli tehdy lépe rozhodnout. Dlouho potom jsem se bál rozhodovat, abych se náhodou nerozhodl špatně. Dnes už vím, že nosím jen závaží (pistoli), které raději nepoužiju. Moc bych se rozmýšlel, jestli pistoli znovu použít nebo ne. No, asi ne.“

Policejní **práce** se Karlovi zdá být **stresová stejně** na začátku jeho kariéry jako v současné době. „**Jen lidi jsou jiní, víc drzejší a přijde mi, že se víc nerespektují pravidla než dříve**.“ Karel se svěřil s tím, že problém s použitím zbraně v počátku jeho kariéry, značně ovlivnil jeho další názory a postoje k práci policisty. Je mnohem opatrnější prakticky ve všem a zbraň by použil jen v tom nejkrajnějším případě, pokud by musel.

Na pracovišti má Karel, dle jeho slov, normální a běžný kolektiv. Většinou se jedná o mladší kolegy. Střídá se v různě dlouhých směnách se stejnými kolegy a už si vzájemně na styl své práce zvykli. I v jeho kolektivu se najdou jedinci, se kterými by prostě sloužit nechtěl. Spíše se však jedná o antipatie bez reálnějšího základu. „Prostě si člověk přece nemusí sednout s každým.“ Po práci se s kolegy příliš nestýká, jen občas a spíše ze slušnosti - oslavy narozenin, konec roku apod.

**Obavy o zaměstnání** Karel **má** a to hlavně **z finančních důvodů**. Splácí vysokou **hypotéku** a musel se finančně vyrovnat s bývalou manželkou po rozvodu. Také platí na děti **nemalé výživné**. Pokud by někdy chtěl odejít ze služebního poměru, bylo by to jedině v případě, že by se mu naskytla nějaká velmi dobrá příležitost. Počítá i s tím, že by už měl nárok na slušnou výsluhu, a proto by mohl mít i větší příjem a lépe by se mu splácely jeho závazky. Má však obavy z toho, že by slušnou práci v civilním sektoru nesehnal, protože v oboru, který studoval a studuje, nemá žádnou praxi. Zatím tedy o



radikální pracovní změně neuvažuje, pouze by chtěl v rámci policie na jinou pozici. „Už jsem v přímém výkonu hodně dlouho, je na čase něco změnit. Služby mi dlouhodobě nevyhovují, a proto bych chtěl pracovat běžnou pracovní dobu od 7 do 15 hodin a rozhodně bych přivítal spíš práci administrativní, než se někde honit za každého počasí. Na to jsem už starší, od toho jsou tu mladší.“

**Syndrom vyhoření na sobě pociťuje** Karel již nějakou dobu. I z toho důvodu se snaží něco změnit tím, že se pokouší sehnat si v rámci policie práci na jiné pozici. „Tu práci, kterou dělám, dělám už hodně dlouho. Dříve mě to možná i bavilo. **V posledních asi dvou letech je to spíše o nechuti, zklamání a pocitu zbytečnosti mého snažení něco změnit.** Navíc mám pocit, že **už ani takto pomáhat nechci, když o to nikdo nestojí.** Celkově se ani fyzicky v poslední době necítím dobře. Špatně spím a mnohem hůře se regeneruji, než tomu bývalo dříve. Když přijdu z práce utahaný a našťvaný, nedokážu se na nic soustředit. Prakticky jsem schopný akorát si lehnout k televizi. Dřív jsem sportoval, jezdil s rodinou na výlety a pořád jsem všechno zvládal. Dnes už rodinu nemám, jsem starší a lenivější. Nebýt toho, že dodělávám školu, asi bych jen chodil do práce a ležel doma.“ Karel mi ukázal fotografii pořízenou před 15 lety, na nějaké sportovní akci s kolegy, na které se usmíval jako štíhlý mladý muž. Nyní váží o 30 kg více a má kruhy pod očima.

„Já to na sobě **cítím** sám velmi dobře, **že mám problém.** Víím, jak se mám syndromu vyhoření bránit a víím dobře i jakým způsobem bych měl čelit stresu. Dnes není problém najít si informace o těchto věcech. Jen v mém případě **chybí nějaká motivace něco změnit.** Často si říkám, že bych měl začít chodit například do posilovny nebo zajít někam s přáteli, ale nakonec stejně nejdu a pokud ano, stejně se nebavím nebo nevydržím ve změnách pokračovat.“

Karel se „přiznal“, že po rozvodu **chtěl několikrát požádat specialistu mimo PČR o nějakou psychologickou pomoc. Nakonec se k tomu neodhodlal.** Chtěl si svou situaci vyřešit sám, bez toho aby mu někdo „šťoural v soukromí“. O tom, že by mohl využít psychologickou podporu v PČR vůbec neuvažoval, i když věděl, k čemu je a jakým způsobem pracuje. S touto podporou se osobně setkal pouze v jednom případě v návaznosti na již zmiňovanou policejní akci, při které byla použita zbraň. Tehdy s ním i s ostatními policisty, kteří se tohoto zákroku zúčastnili, hovořil policejní psycholog, který s nimi celou situaci rozebíral. Později jeho další pomoc odmítl, protože měl dojem, že žádné problémy nemá. Zda pomoc policejního psychologa využil některý z jeho kolegů, neví, nikdy se s nikým na toto téma v pracovním kolektivu nebavil.

**Rodina je, dle Karla, pro každého policistu velmi důležitá. Pokud nefunguje, policista přijde o důležité zázemí a hůře čelí stresovým situacím.** On sám prožíval v době rozvodu velký stres a když nastaly i problémy v práci, odrazilo se to na jeho zdraví. **Léčí se s vysokým krevním tlakem a má žaludeční vředy.**

**Krátké shrnutí:** Karel je v poslední době „alergický“ na hovory o práci, od kterých by si rád odpočinul. V minulosti prodělal rozvod a částečně připisuje podíl na rozvodu i své práci. Rád by změnil pracovní

pozici. Svou práci považuje za stresující a vadí mu na ní hodně věcí. Míru stresu pociťuje po celou dobu stejně, nyní je horší komunikace s lidmi, kteří jsou víc arogantní a agresivní. Za nejvíce stresující situaci považuje zákrok, při kterém byla použita služební zbraň, s čímž se setkal v začátku své policejní kariéry. Má obavy o zaměstnání z důvodu velkých finančních závazků. Syndrom vyhoření na sobě pociťuje a podle jeho vyprávění je jeho působení hodně výrazné v posledních dvou letech. Svůj problém si uvědomuje, ale chybí mu potřebná motivace k tomu, aby svou situaci změnil. Psychologickou pomoc v policii chtěl opakovaně vyhledat, ale nakonec se k tomu neodhodlal a raději problémy řešil sám. Léčí se s žaludečními vředy a vysokým krevním tlakem. Z jeho vyprávění vyplývá, že v podstatě působení stresu nijak nekompensuje. Za důležitou považuje pro každého policistu rodinu, ale ta jeho se bohužel rozpadla a on není evidentně schopen se přes to nějak přenést a posunout se dál.

#### **4.8 Zpracování rozhovorů a jejich analýza**

V průběhu analýzy dat získaných z narativních rozhovorů s participanty - policisty dopravních inspektorátu, byly nejprve rozhovory rozebrány na různé okruhy, ze kterých byla vybrána jednotlivá témata, která se v nich objevovala a případně se u jednotlivých participantů opakovala.

Během své policejní praxe jsem se dosud nesetkal s žádným kolegou v přímém výkonu služby, který by o své práci řekl, že není stresující. Předpokládal jsem tedy, že pokud se během svých rozhovorů na toto téma začnu s oslovenými policisty bavit, budou jejich odpovědi na tuto otázku vždy kladné. V příběhu č. 5 se však Tomáš, policista ve věku do 30 let, vyjádřil v tom smyslu, že o své práci neuvažuje jako o stresující a případný stres nevnímá jako negativní. Jako jediný z oslovených účastníků nemá se stresem problémy, což je zřejmě dáno jeho mladším věkem, ale i nejnižším počtem odpracovaných let ve služebním poměru, tj. nejmenší opotřebovaností. Tomáš se také lišil od ostatních v tom, že jeho nejhorší stresovou situací bylo úmrtí v rodině, nikoliv nějaký konkrétní stres na pracovišti. Velmi zajímavá byla i informace o jeho asertivitě, která se u jiných respondentů neobjevila. Toto pravděpodobně pramení ze skutečnosti, že Tomáš tuto problematiku studoval a zajímal se o ni. Celkově Tomáš zcela vybočoval z výzkumného souboru. Mohlo by však být v této souvislosti zavádějící tvrzení, že mladší policisté nemají problémy se stresem nebo že nemohou pociťovat syndrom vyhoření. Tato hypotéza se sice nabízí, ale v případě Tomáše zde může hrát svou roli i ta skutečnost, že je svobodný, bezdětný, velmi aktivní člověk, který má navíc i odborné znalosti o negativních vlivech policejní práce na psychiku člověka a má jasnou představu o své budoucí policejní kariéře, za kterou si cílevědomě jde. Nechybí mu zdravá asertivita, která je u pomáhajících profesí z preventivního hlediska velmi důležitá. Na druhé straně má, zřejmě díky své povaze, problémy v kolektivu zejména se služebně staršími kolegy a jeho postoj k autoritám nebude ani do budoucna zrovna bezproblémový. Jako jediný z účastníků měl Tomáš slušné teoretické znalosti o možnostech psychologické podpory v Policii ČR, ale i on by stejně jako ostatní v případě nutnosti dal raději přednost civilnímu odborníkovi.

Věkem nejbližší k Tomášovi byl respondent Milan, který je na rozdíl od Tomáše spíše rodinný typ a jeho názory na celou problematiku jsou více podobné starším účastníkům šetření než Tomášovým názorům. Konkrétní věkový rozdíl mezi oběma respondenty je pět let a Tomáš má o polovinu méně odpracovaných let ve služebním poměru než Milan. Pokud porovnáme jejich příběhy, může se Tomáš jevit jako zatím nevyzrálý policista, což by vzhledem k tomu, že nejvýkonnějším a nejprínosnějším pro výkon služby je policista až po deseti letech praxe, nebylo nic neobvyklého. Můžeme tedy předpokládat, že názory jaké má Tomáš, mohou mít i další mladší policisté s nižším počtem odpracovaných let, tj. do pěti let, kteří však nebyli zařazeni do výzkumného souboru.

Všichni participanti, vyjma jednoho (Tomáš), uvedli ve svých rozhovorech, že práce dopravního policisty je stresující. I Tomáš však připustil, že se stresem se při své práci také setkává, přesto svou práci za stresující nepovažuje. Stres je pro něho spouštěčem vyplavování adrenalinu, což mu naopak pomáhá problémové situace řešit. Na rozdíl od ostatních je navíc Tomáš na postu, kde je jen velmi minimální administrativní zátěž, což může v jeho postoji hrát též velmi významnou roli.

Zdrojem stresu je pro většinu vybraných participantů nárazovost vykonávaných činností dopravních policistů, o které konkrétně hovořilo pět z nich. U posledního z nich je tato nárazovost práce zřejmě také problematická, ale stresor je jinak pojmenován. S nárazovostí práce může souviset i nutnost rychlé akce za každých podmínek. Policista většinou neví, co ho na místě, například dopravní nehody, čeká, což je mnohdy způsobeno nedostatkem informací. Zdrojem stresu může být i postoj nadřízeného k práci policisty, což ve výzkumném vzorku uvedlo pět participantů z šesti. U Milana dokonce nesoulad s nadřízeným vedl k jeho frustraci a on z tohoto důvodu uvažoval o odchodu do civilní sféry. Mezi další největší zdroje stresu, které v průběhu rozhovorů dotazovaní uváděli, patřily problematické vztahy na pracovišti, nestíhání pracovních úkolů v případě jejich nahromadění, dopravní nehody s vážnými následky (úmrťm a podobně), únava, nevhodně nastavené služby s krátkou dobou odpočinku na regeneraci, arogance a nerespektování zákona. V jednom případě se jednalo i o genderové problémy (Eva) a použití zbraně (Karel).

Většina participantů jako největší stresovou situaci vyhodnotila hromadné dopravní nehody s úmrtími, zejména pokud se jedná o smrt dítěte. V jednom případě (Karel) dotazovaný vyhodnotil, jako nejhorší stresovou situaci, použití zbraně, při které byl zraněn policista, postřelen pachatel a následné prošetřování této události. S následky této události se nemohl dlouhou dobu psychicky vyrovnat a přes časový odstup se u něho dosud projevuje pocit nejistoty v případném řešení nějaké vážné kolizní situace. Tento participant měl jako jediný v této souvislosti zkušenost s psychologickou podporou v Policii ČR, kdy mu byla policejním psychologem zřejmě nabídnuta následná terapie, kterou však odmítl. Z postojů dalších dotazovaných vyplynulo, že mezi policisty není trend o svých problémech hovořit v rámci nějaké psychologické péče, která je

v rámci PČR poskytována policistům bezplatně, většina oslovených by v případě potřeby raději vyhledala psychologickou pomoc mimo PČR. Z jakého důvodu to tak je, nastínili dva policisté, přičemž první z nich uvedl, že by jako policista nemohl odkrýt svou slabost a druhý uvedl nedůvěru v anonymitu u policie, což se mu dle jeho tvrzení v minulosti nějakým způsobem vymstilo. Jak také vyplynulo z rozhovorů, u většiny policistů stále přetrvává názor, že projevená psychická či fyzická slabost by mohla být pro policistu „jízdenka“ do civilu, přestože i policejní psychologové jsou vázáni etickým kodexem a řídí se principem mlčenlivosti a diskrétnosti.

Zda bývala pro oslovené jejich policejní práce více stresující než je tomu v současné době, většina uvedla, že v současné době je práce více stresující vzhledem k tomu, že je „jiná doba“ a někteří spíše žádný rozdíl nevnímají. Zajímavý je názor nejstaršího participanta (Zdeněk), který má odsloužených téměř 30 let v přímém výkonu služby a má tudíž nejdelší praxi z vybraného souboru participantů a mohl by nejlépe posoudit, zda vůbec došlo k nějaké změně v této problematice. Zdeněk v této souvislosti uvedl, že stres zažíval dříve i nyní, kdy nyní ho stresuje policejní práce méně, ale nadřazení více. Oba nejstarší participanté (Eva, Zdeněk) shodně uvedli, že dříve, tedy ve svém mladším věku, zvládali pracovní stres mnohem lépe.

Většina, vyjma Tomáše, který uvedl jen „krátké epizody“ a občasný vztek, uváděla obdobné projevy stresu, které hůře snášejí spíše v současné době, než dříve. Jednalo se o tyto projevy stresu: nespavost, nadměrná únava (jako následek nepravdivé služby), bolesti zad, náladovost, bolesti hlavy, záživací obtíže, podrážděnost, vztek, frustrace, zvýšený krevní tlak, psychosomatické obtíže a nesoustředěnost. Jediný Tomáš uvedl, že stres jej vybuzuje k vyšším výkonům, a proto je pro něj v podstatě spíš hnacím motorem než nositelem potíží. S věkem se projevy stresu evidentně zvyšují. Poměrně důležité zjištění je, že i na takto malém vzorku bylo patrné, že pokud v jejich rodině došlo například k rozvodovému řízení nebo k úmrtí, vždy tato událost nepříznivě ovlivnila následné zvládání pracovní zátěže.

Problematické vztahy na pracovišti uvádělo jednoznačně pět participantů. Šestý participant (Karel) je ohodnotil jako neutrální a oba nejstarší policisté uvedli, že dříve bývaly vztahy na pracovišti mnohem lepší než nyní. Jako důvody špatných vztahů na pracovišti uváděli většinou patolízalství, věkové rozdíly, nespravedlivé odměňování, fluktuaci policistů, závist, špatné rozdělování práce, špatné vedení. Každý z participantů byl pečlivě vybrán tak, aby nikdo z nich nebyl místně příslušný ke stejné službě u dopravního inspektorátu. Z tohoto důvodu lze předpokládat, že všeobecně vztahy na pracovištích dopravního inspektorátu Krajského ředitelství Policie ČR Jihočeského kraje nejsou dobré. Pokud bychom chtěli zjistit důvod špatných vztahů mezi policisty, muselo by být provedeno sociometrické šetření, které by poskytlo podrobné informace o sociálních vztazích a o vnitřní struktuře skupiny (pracovního kolektivu). Psycholog je s využitím speciálních metod schopen popsat postavení jednotlivců ve skupině a jejich vzájemné vztahy, existenci neformálních podskupin,

postavení vedoucího v neformální struktuře skupiny a popřípadě navrhnout doporučení k řešení problematických vztahů na pracovišti.

Obavy ze ztráty zaměstnání má pouze polovina dotázaných. Druhá polovina obav spíše nemá nebo je rezignovaná a tento problém neřeší. Starší policisté se bojí, že by mohly být zrušeny výsluhové nároky po 15 letech výkonu služby a ti mladší, kteří mají hypotéky a další závazky, se proti tomu bojí více ztráty zaměstnání. Z šesti participantů chce jeden (Zdeněk) zůstat ve výkonu služby do vzniku nároku na starobní důchod, participantka (Eva) uvažuje o odchodu od PČR ze zdravotních důvodů, dva z dotázaných (Adam, Milan) uvažují o jiném zaměstnání mimo PČR a dva (Tomáš, Karel) uvažují o jiném zaměstnání v rámci PČR.

Všichni dotazovaní uvedli, že vědí, co znamená syndrom vyhoření a pouze jeden (Tomáš) uvedl, že se ho netýká. Zbylí účastníci šetření připustili, že buď se jich tento problém již netýká (Milan), mohl by se týkat (Adam), občas se ho týká (Zdeněk, Karel) a již se ho týká (Eva). Většina dotázaných v obecné rovině ví, jak se tomuto problému bránit. Většina uvádí, že se stresu a vzniku syndromu vyhoření, případně jiných poruch způsobených působením stresu, brání sportovními aktivitami, koníčky, trávením volného času s rodinou, manuální prací, případně uskutečněním nějaké životní změny. Konzumaci alkoholu v souvislosti „s upuštěním ventilu“ připustili dva participanté (Adam, Zdeněk).

Většina účastníků šetření by pomoc psychologické podpory v PČR nevyužila a sami by ji nevyhledali. Pokud by se dostali do situace, která by psychologickou podporu vyžadovala, obrátili by se raději na odborníky v civilním sektoru i za cenu, že by tato pomoc mohla být zpoplatněna. Policistka Eva připustila, že vyhledala pomoc odborníků v civilní sféře ve třech případech. Jen jeden z dotazovaných se již s psychologickou podporou u PČR setkal osobně, ale dále ji nevyužil (Karel – použití zbraně) a jeden (Tomáš) by tuto podporu případně zvážil. Mezi důvody, proč by policisté účastníci se šetření psychologickou podporou v PČR spíše nevyužili, patří zejména vžitý názor, že by se tímto způsobem mohl zaměstnavatel dozvědět případné osobní informace nebo v případě zjištění nějakých psychických problémů, byt by se nejednalo o žádné závažné onemocnění, by toto zjištění mohlo vést až k jejich propuštění ze služebního poměru. Na druhou stranu dotazovaní nevidí problém v tom, že je tato psychologická podpora poskytována obětem (klientům) nebo jako posttraumatická intervenční péče.

Pro všechny dotazované je při jejich práci nejdůležitější dobré rodinné zázemí. V případech, že se někomu z dotazovaných rodina rozpadla, stal se více ohrožen stresem i syndromem vyhoření. Na tento problém je nutno nahlížet i z druhé strany. Mimořádná pracovní zátěž může negativně ovlivnit nejenom pracovní výkon policisty, ale i rodinné vztahy. Potom zákonitě dochází ke ztrátě životní spokojenosti, pocitům marnosti, profesnímu vyhoření i pocitu odcizení se sobě i druhým. V mém šetření má v současné době spokojené rodinné zázemí 5 participantů (Tomáš je prozatím u rodičů, ale není nespokojen), participant Karel se před několika lety rozvedl a v současné době

má problémy s navázáním nového vztahu. Rodina pro něho byla velmi důležitá, rozvod ho velmi poznamenal. Také Eva uvedla, že v době, kdy došlo k rozvodu jejího manželství, trpěla psychosomatickými obtížemi, ale paradoxně jí v té době pomohla práce. Těžkou rodinnou krizi zvládla i tím, že se v té době na svou práci více upnula.

Pro větší názornost shrnu shora uvedené skutečnosti v následujících tabulkách č. 1-4. V případě, že se v průběhu rozhovoru tato problematika u participanta objevila, je v tabulkách použit symbol ✓. V opačném případě je použit symbol ✕ a zaujal-li dotazovaný neutrální postoj, je uvedeno písmeno N. Čísly jsou v tabulkách označení jednotliví participanta, stejně jak byli řazeni v rozhovorech, tedy číslo 1 – Adam, číslo 2 – Eva, číslo 3 – Milan, číslo 4 – Zdeněk, číslo 5 – Tomáš a číslo 6 – Karel.

Vyskytující se okruhy	1	2	3	4	5	6
Vnímá práci jako stresující	✓	✓	✓	✓	✕	✓
Dříve vnímal práci jako méně stresující	✓	✓	✓	✕	✕	✕
Pociťuje na sobě příznaky působení stresu	✓	✓	✓	✓	✕	✓
Pociťuje na sobě příznaky burnout	✕	✓	✕	✓	✕	✓
Brání se propuknutí burnout	✓	✓	✓	✓	✓	✕
Prevence poskytovaná PČR je dostačující	✕	✕	✕	✕	✕	✕
Má zkušenost s psychologickou pomocí v rámci PČR	✕	✕	✕	✕	✕	✓
Využil by za stávající situace pomoc od PČR	✕	✕	✕	✕	✕	✕
Specifikoval, jak by měla vypadat pomoc poskytovaná PČR	✕	✕	✕	✕	✕	✕
Raději by vyhledal pomoc mimo PČR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Již vyhledal pomoc mimo resort	✕	✓	✕	✕	✕	✕
Obává se o ztrátu svého zaměstnání	✕	✕	✓	✓	✕	✓
Uvažuje o změně zaměstnání	✓	✓	✓	✕	✕	✕

Tabulka 1: Vyskytující se kruhy a odpovědi na výzkumné otázky

Stresor v práci policistů	1	2	3	4	5	6
Problematické vztahy na pracovišti	✓	✓	✓	✓	✓	N
Nárazovost práce	✓	✓	✓	✓	✕	✓
Nestíhání pracovních úkolů při jejich větším nahromadění	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Nemožnost sám si rozvrhnout svou práci	✕	✕	✓	✕	✕	✕
Únava	✓	✓	✕	✓	✕	✓
Arogantní chování osob, se kterými jednájí	✓	✓	✕	✓	✕	✓
Rychlý dojezd na místo události	✕	✕	✕	✕	✕	✓
Nedostatek informací při výjezdu na oznámení	✕	✕	✕	✓	✕	✕
Nevhodné rozvržení služby	✓	✓	✓	✕	✕	✓
Nedostatek času na regeneraci mezi službami	✓	✓	✓	✕	✕	✓
Chování nadřízených	✓	✓	✓	✓	✕	✓
Dopravní nehody s vážnými následky	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Komunikace s pozostalými	✕	✓	✕	✕	✕	✕
Použití zbraně	✕	✕	✕	✕	✕	✓
Genderové problémy	✕	✓	✕	✕	✕	✕

Tabulka 2: Nejčastější a nejsilnější stresory vnímané policisty v jejich práci

Způsob obrany proti stresu	1	2	3	4	5	6
Sportovní aktivity	✓	✓	✓	✗	✓	✗
Studium	✗	✗	✗	✗	✗	✓
Koníčky	✓	✓	✓	✗	✓	✗
Trávení volného času s rodinou	✓	✓	✓	✗	✗	✗
Manuální práce	✓	✗	✓	✗	✗	✗
Cestování	✗	✓	✓	✗	✗	✗
Četba	✗	✓	✗	✗	✗	✗
Udržování dobrého rodinného zázemí	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Alkohol	✓	✗	✗	dříve	✗	✗
Spánek	✗	✗	✗	✓	✗	✗
Asertivita	✗	✗	✗	✗	✓	✗

Tabulka 3: Zvolené způsoby obrany policistů proti působení stresu

Projevy stresu	1	2	3	4	5	6
Nadměrná únava	✗	✓	✓	✓	✗	✓
Nespavost	✓	✓	✓	✗	✗	✓
Bolesti zad	✗	✓	✓	✗	✗	✗
Bolesti hlavy	✗	✓	✓	✗	✗	✗
Náladovost	✓	✗	✓	✗	✗	✓
Problémy se zažíváním	✗	✗	✗	✓	✗	✗
Podrážděnost	✓	✓	✓	✗	✗	✓
Zvýšený krevní tlak	✗	✓	✗	✓	✗	✓
Psychosomatické obtíže	✗	✓	✗	✗	✗	✓
Nesoustředěnost	✗	✗	✗	✓	✗	✓
Frustrace	✗	✗	✓	✗	✗	✓
Vzteky	✓	✗	✓	✗	✓	✗
Stres jej vybudí k vyššímu výkonu	✗	✗	✗	✗	✓	✗

Tabulka 4: Projevy stresu, které na sobě policisté vnímají

#### 4.9 Odpovědi na výzkumné otázky

Z provedeného šetření vyplynulo, že většina oslovených policistů o své práci hovoří jako o stresové, což se samozřejmě dalo očekávat. Samotní policisté dopravních inspektorátů považují za největší stresory ve své práci její nárazovost a náročnost na rychlé a správné rozhodování ve velmi vypjatých situacích, zejména u vážných dopravních nehod s úmrtím. Dalším významným zdrojem stresu, který policisté ve své práci vnímají, jsou špatné vztahy na pracovišti a značný tlak ze strany nadřízených. Současná doba je zřejmě pro rozvoj stresových poruch u policistů také problematická. Lidé jsou v posledních letech často na dopravní policisty arogantní, agresivní a i když se úroveň policie jako takové stále zlepšuje, respekt, který by policie měla mít, se bohužel zatím nedostává. Proč tomu tak je, nebylo však cílem mého výzkumu.

Vzniku stresových poruch se policisté brání provozováním sportovních aktivit, koníčků, manuální prací, případně uskutečněním nějaké životní změny a zejména si cení

dobrého rodinného zázemí. Policisté, kterým toto zázemí chybí nebo o něj z jakýchkoliv příčin přijdou, jsou více náchylní ke stresu, frustracím, konfliktům i deprivacím. Též bylo zjištěno, že někteří řeší vliv stresu alkoholem, což není zrovna nejšťastnější cesta.

Provedené šetření jasně ukázalo, že většina policistů nemá s psychologickou pomocí organizace žádné zkušenosti a pokud by chtěli vyhledat psychologickou pomoc, raději by se obrátili na odborníky z civilní sféry. Toto vyplývá z nedůvěry policistů v organizaci a z jejich obavy, že by mohli být v návaznosti na poskytovanou psychologickou pomoc nějakým způsobem perzekvováni, případně by přišli o zaměstnání. Z analýzy rozhovorů všech participantů nevyplývalo to, že by se organizace, tj. Policie ČR, nějakým způsobem starala o své zaměstnance v oblasti prevence stresových poruch a syndromu vyhoření. Většina prevence je jen na samotných policistech a na jejich přístupu k těmto problémům. Výjimku tvoří zcela mimořádné situace, u kterých byli nasazeni členové týmu posttraumatické intervenční péče v rámci pomoci občanům i policistům. V tomto směru se zdá být psychologická pomoc zcela evidentně lépe propracovaná u hasičského záchranného sboru, kde je tato služba užívána již jako prevence pro jednotlivé příslušníky. Je tedy až s podivem, jak diametrálně odlišně lze ke stejné problematice přistupovat v rámci jednoho resortu (ministerstvo vnitra), pod které obě složky spadají. Nikdo z dotazovaných však blíže nespecifikoval, jak by podle nich měla případná psychologická podpora Policie ČR v praxi vypadat. Tím, že se v rámci policie ČR utvořily týmy posttraumatické intervenční péče (týmy psychologické podpory), se evidentně problémy neodstranily. Tato psychologická podpora je přínosná až jako posttraumatická péče. Nelze ji zatracovat, či snižovat její význam, protože je jistě nedílnou součástí celého balíku pomoci obětem závažné trestné činnosti a obětem mimořádných událostí, ale rozhodně dostačující jako prevence pro samotné policisty, pokud se vůbec dá o takto koncipované pomoci, jako o preventivní činnosti, hovořit.

Musíme se však nad rámec výzkumných otázek zamyslet nad tím, proč většina účastníků šetření není spokojena s nadřízenými a zejména s pracovním kolektivem. Zde je nutné opětovně zdůraznit, že dobré pracovní podmínky jsou významnou prevencí proti vzniku stresových poruch a syndromu vyhoření a za dobré pracovní vztahy a klima na pracovišti je vždy zodpovědný vedoucí pracovník. Případnou pomoc psychologické podpory PČR při hledání řešení, jak tuto situaci zlepšit, bych považoval až za krajní řešení, lépe je těmto problémům předcházet. Mnohem efektivnější je utvořit policistům takové pracovní podmínky, aby ve své náročné práci byli spokojeni a neuvažovali v produktivním věku o odchodu do civilního sektoru, což se bohužel často děje. Během svých rozhovorů jsem se několikrát setkal s názorem, že managementu policie na obyčejných policistech nezáleží a z různých důvodů policisté svým nadřízeným nevěří.

Zcela zjednodušeně řečeno, policisté potřebují k optimálnímu zvládnutí stresových situací spokojené rodinné zázemí, dostatek volna k regeneraci, které by si policista mohl organizovat dle svého uvážení, možnost seberozvoje a dostatek informací



o problematice boje se stresovými zátěžemi, finanční ohodnocení odpovídající stresové zátěži, respektive správný systém odměňování. Policisté by měli pocítit zájem své organizace na zlepšení jejich podmínek a nebát se projevit svůj názor. Vzhledem k tomu, že i policista je především jen člověk a je jako každý jiný zranitelný, měl by mít možnost psychologické pomoci (již jako preventivní činnosti proti různým psychickým potížím) a vzhledem k tomu, že je tato práce velmi specifická, měla by to být pomoc odborníků, kteří tuto problematiku dobře znají. Policista by se neměl bát svěřit se odborníkovi s psychickým problémem, naopak by měl mít jistotu, že se mu dostane pomoci a nebude se muset strachovat o svou práci. Hlavně by každý policista měl vědět na koho se v případě problémů obrátit a jaké má záruky, že tento jeho krok nebude použit proti němu, případně že následkem toho nepřijde o zaměstnání.

Způsobů eliminace nebezpečí vzniku stresových poruch a syndromu vyhoření, nejenom u dopravních policistů, by mohlo být mnohem více, pokud by se o těchto problémech více a otevřeněji hovořilo a to nejenom mezi policisty, ale i na dalších úrovních. Důležité je, aby si všichni uvědomili, že tento problém se týká nebo se jednou týkat bude většiny policistů s delší dobou odsloužených let zejména v přímém výkonu služby. Je to důležité nejen ve vztahu k nim samotným, ale také ve vztahu ke všem osobám, se kterými policisté každodenně jednají.

Zjištěné skutečnosti jsou poměrně alarmující. Z rozhovorů jasně vyplývá, že jednotliví policisté účastníci se šetření jsou buď na pokraji plnému propuknutí syndromu vyhoření nebo ho mají již plně rozvinut. To by mělo být pro Policii ČR poměrně varovným signálem, který by ji měl donutit přehodnotit svůj postoj k psychologické pomoci u svých zaměstnanců. Požadavky na nově nastupující policisty jsou velmi náročné a to nejen s důrazem na jejich fyzickou zdatnost, ale i na psychickou odolnost. Je však nutné si uvědomit, že policisté jsou také jen lidé se svými každodenními starostmi a navíc jsou v zaměstnání každý den vystavováni značné zátěži, která se zákonitě musí projevit na jejich fyzickém i duševním zdraví, a nejenom policisté dopravních inspektorátů se musí dokázat vyrovnat s nadměrným stresem a bojovat s případným vznikem syndromu vyhoření. Důležité je připustit si tento problém v rámci celé policie a utvořit takové podmínky, které by mohly pomoci policistům jejich náročným pracovním podmínkám lépe odolávat.

### **III. ZÁVĚR**

Primárním cílem výzkumné práce bylo odhalit, jaké nejčastější a nejzávažnější stresory na dopravní policisty v jejich práci působí, jak je jednotliví policisté vnímají a jakým způsobem se proti jejich působení brání. Též jsem se snažil zjistit, jestli je ze strany policie policistům poskytována nějaká preventivní psychologická pomoc, eventuálně jaká, a jestli o ni policisté stojí, případně jakou její formu by si představovali.

Jako výzkumná metoda byla pro sběr dat zvolena kvalitativní metoda založená na narativních rozhovorech. Vzhledem k dalším okolnostem, jež vyvstaly v průběhu přípravy sběru dat, byla narace dále kombinována s prvky polostrukturovaného rozhovoru. Tato metoda sběru dat se v průběhu šetření ukázala být velmi přínosná, neboť umožnila do dané problematiky nahlédnout opravdu hluboko a díky ní se podařilo získat poměrně citlivé informace, které by mohly zůstat při užití jiné metody skryty.

Šetřením se podařilo odpovědět na všechny výzkumné otázky a zjištěné skutečnosti jsou poměrně alarmující. Zejména to, že policie v podstatě pro své příslušníky nečiní téměř žádná opatření sloužící k prevenci působení náročných situací na jejich psychiku a veškerou prevenci nechává zcela na nich. Ne každému policistovi se však může působení stresu podařit úspěšně čelit, což dokládá provedené šetření, ze kterého je zcela patrné, že téměř všichni účastníci výzkumu mají menší či větší problémy zejména se syndromem vyhoření. V každém případě nelze na základě mého šetření dělat nějaké předčasné závěry, neboť hodnocení rozhovorů je čistě subjektivní a může být ovlivněno i tím, že jsem u policie již delší dobu zaměstnán.

Výsledek je spíše vhodné brát jako motivaci pro provedení nějakého hlubšího, důsledně propracovaného výzkumu, jež by mohl být založen například na kvantitativním způsobu sběru dat, který by umožnil provést výzkum na větším výzkumném vzorku nebo dokonce celoplošně v rámci celé policie, čímž by mohlo být dosaženo větší spolehlivosti zjištěných dat. Takto by se daly mnou zjištěné skutečnosti ověřit či vyvrátit, čímž by bylo možné zjistit, zda je situace v policii tak vážná nebo se jedná čistě o problém jen několika jedinců, kteří se zúčastnili mého šetření. Je však otázkou, kdo by tento výzkum měl dělat, neboť nejen z mého šetření vyplývá, že důvěra policistů v Policii ČR a zejména v anonymitu v jejím podání je poměrně malá. Proto by závěry výzkumu prováděného policií mohly být tímto problémem do značné míry zkresleny.

Přínosem této práce pro mne je možnost podrobněji nahlédnout do problémů, které jednotlivé policisty trápí a tím se lépe v dané problematice zorientovat a díky tomu si nalézt nejvhodnější cestu, jak problémům čelit. Pro policii by tato práce mohla mít přínos zejména v tom, že by se o dané problematice mohlo začít otevřeněji hovořit a eventuálně by mohly být do budoucna provedeny nějaké systémové změny zejména ve způsobu poskytování psychologické podpory.

## 5 POUŽITÁ LITERATURA

ATKINSON, R. L. a kol. *Psychologie*. 2. přepracované vydání, Praha: Portál, 2003, 751 s. ISBN 80-7178-640-3

ČESKÁ REPUBLIKA *Nařízení vlády č. 227/2014* [online], 2014, Dostupné z WWW: <[http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=227/2014&typeLaw=zakon&chat=Cislo\\_zakona\\_smlouvy](http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=227/2014&typeLaw=zakon&chat=Cislo_zakona_smlouvy)> [cit. 2014-12-03]

ČESKÁ REPUBLIKA *Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů*, 2003

ČÍRTKOVÁ, L. *Forenzní psychologie*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2004, 431 s., ISBN 80-86473-86-4

GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HZS ČR, *Příloha k pokynu GŘ HZS ČR č. 30/2008* [online], 2008, Dostupné z WWW: <[www.hzscr.cz/soubor/poskytovani-posttraumaticke-pece2-doc.aspx](http://www.hzscr.cz/soubor/poskytovani-posttraumaticke-pece2-doc.aspx)> [cit. 2015-01-28]

GfK, *Čtyři z deseti Čechů trpí stresem v práci. Na pracovištích je ho více než v minulosti*. [online], 2013, tisková zpráva, Dostupné z: <<http://www.gfk.com/cz/news-and-events/press-room/press-releases/stranky/ctyzi-z-deseti-cechu-trpi-stresem-v-praci-na-pracovistich-je-ho-vice-nez-v-minulosti.aspx>> [cit. 2014-12-21]

HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-569-1

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2. aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2005, 408 s. ISBN 978-80-7367-485-4

HOLMANNOVÁ, D. *Stres*. [online], ©2009-2014 symptomy.cz, Dostupné z WWW: <<http://www.symptomy.cz/nemoc/stres>> [cit. 2015-01-04]

HUBER, J., HADEMAR, B., HEWSON E. *30 způsobů jak se zbavit stresu*. 1. Vydání, Praha: Grada Publishing, 2009, 120 s. ISBN 978-80-247-2486-7

KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. 2003, 2. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 23 s. ISBN 80-7071-231-7

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada - Avicenum, 1994, 190 s. ISBN 80-716-9121-6.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing, 1998, 136 s. ISBN 80-7169-551-3.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2003, 278 s. ISBN 80-717-8774-4

MATOUŠEK, O. *Pracovní stres a zdraví*. Vyd. 1. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2003, 20 s. ISBN 80-903604-1-62005

- MAYEROVÁ, M. *Stres, motivace a výkonnost*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 1997, 132 s. ISBN 80-716-9425-8
- MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2006, 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
- NÁCHODSKÝ, Z. *Taktika policejní akce*. 1. vydání Praha: Armex, 1993, 233 s.
- PAULÍK, K. *Psychologie lidské odolnosti*. 1. vydání Praha: Grada Publishing, 2010, 240 s. ISBN 978-80-247-2959-6
- POLICIE ČR, *Příloha ZPPP č. 12/2013, kterým se mění ZPPP č. 137/2009, o organizaci Policie České republiky*, 2013
- PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. *Asertivitou proti stresu*. 1. vydání Praha: Grada Publishing, 1996. ISBN 80-716-9334-0
- PRAŠKO, J. a kol. *Stop traumatickým vzpomínkám: jak zvládnout posttraumatickou stresovou poruchu*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 178 s. ISBN 80-717-8811-2
- PRAŠKO, J. *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti*. 1. Vydání, Praha: Grada Publishing, 2003, 204 s. ISBN 80-247-0185-5
- SELYE, H. *Život a stres*. Bratislava: Obzor, 1966, 453 s. + 4 strany příloh
- SCHMIDBOUER, W. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. Praha: Portál, 2000
- STOCK, Ch. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Grada Publishing, a.s., Praha 2010, 112 s. ISBN 978-80-247-3553-5
- VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 4. rozš. a přeprac. vydání, Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-414-4
- VINAŘ, O. *Poraněná duše aneb posttraumatická stresová porucha* [online], 2007, Dostupné z WWW: <<http://zdravi.e15.cz/clanek/priloha-lekarske-listy/poranena-duse-aneb-posttraumaticka-stresova-porucha-330657>>[citováno 2015-01-03]
- VOKUŠ, J. *Počet příslušníků a zaměstnanců Policie ČR* [online], 2014, Dostupné z WWW: <http://www.policie.cz/clanek/pocet-prislusniku-a-zamestnancu-policie-cr.aspx> [citováno 2014-11-31]
- VOKUŠ, J. *Policie České republiky* Vyd. 2., Praha: Policejní prezídium České republiky, 2010, 84 s. ISBN 978-80-254-7701-4
- VYMĚTAL, Š. a kol. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. Vyd. 1. Praha: Themis, 2010. ISBN 978-80-7312-065-8

## **6 SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obrázek 1: Reaktivita na stres .....	12
Obrázek 2: Klasifikace stresu dle Křivohlavého .....	14

## **7 SEZNAM TABULEK**

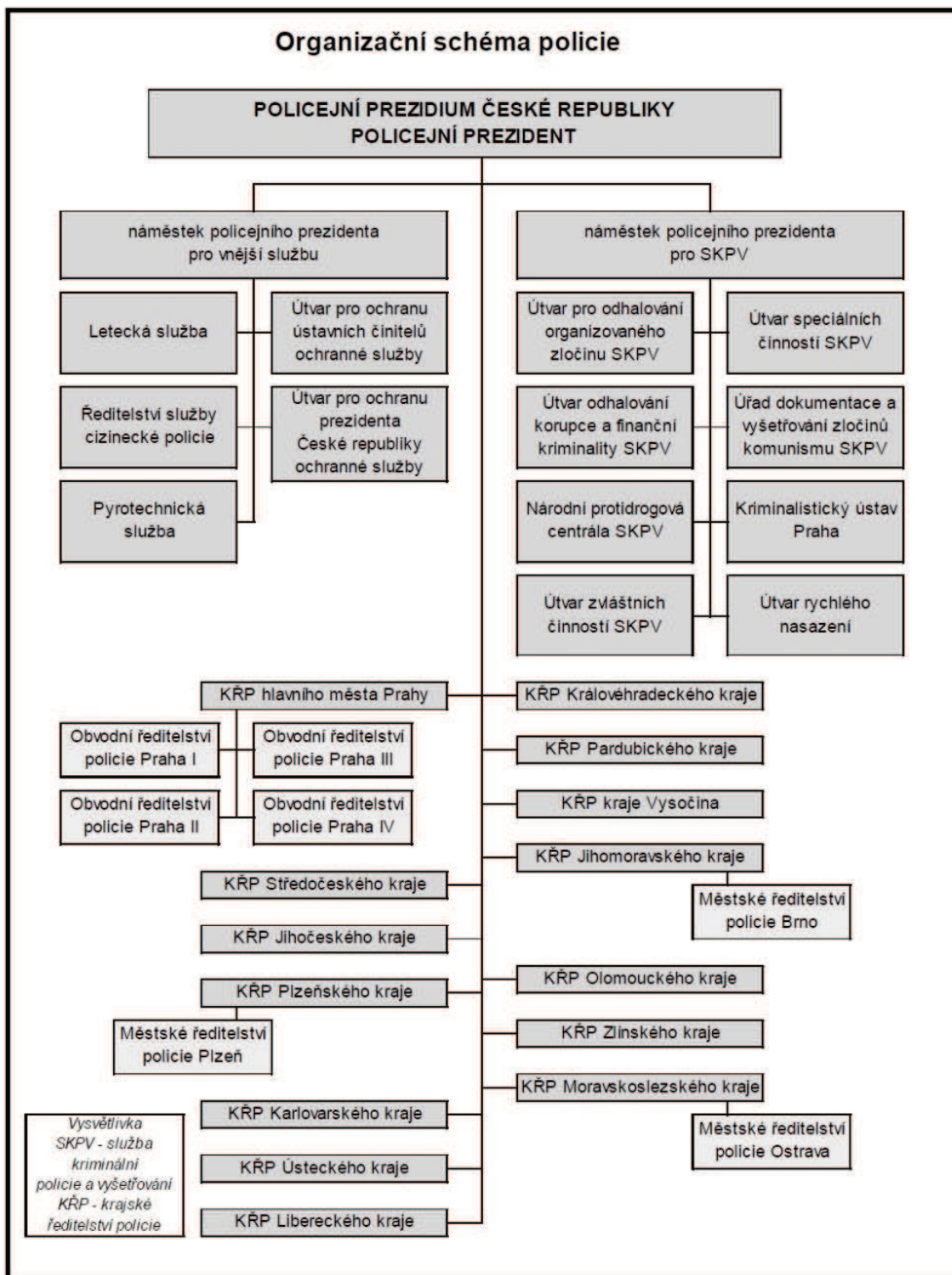
Tabulka 1: Vyskytující se kruhy a odpovědi na výzkumné otázky.....	70
Tabulka 2: Nejčastější a nejsilnější stresory vnímané policisty v jejich práci .....	70
Tabulka 3: Zvolené způsoby obrany policistů proti působení stresu.....	71
Tabulka 4: Projevy stresu, které na sobě policisté vnímají .....	71
Tabulka 5: Stupnice základních tarifů .....	82
Tabulka 6: Stupnice zvýšených tarifů.....	82
Tabulka 7: Traumatizující události dle GŘ HZS ČR .....	83

## **8 SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha č. 1 – Organizační struktura Police ČR	
Příloha č. 2 – Holmes-Raheova tabulka životních událostí	
Příloha č. 3 – Základní požadavky pro přijetí do služebního poměru příslušníka Policie ČR	
Příloha č. 4 – Další náležitosti plynoucí ze služebního poměru	
Příloha č. 5 – Traumatizující události, při kterých HZS zásadně poskytuje posttraumatickou péči	

## 9 PŘÍLOHY

Příloha č. 1 – Organizační struktura Policie ČR<sup>83</sup>



<sup>83</sup> POLICIE ČR, Příloha ZPPP č. 12/2013, kterým se mění ZPPP č. 137/2009, o organizaci Policie České republiky, 2013

Příloha č. 2 – Holmes-Raheova tabulka životních událostí<sup>84</sup>

<b>Životní události</b>	<b>Závažnost (body)</b>
Úmrtí partnera/partnerky	100
Rozvod	73
Rozchod s partnerem	65
Úmrtí v nejbližší rodině	63
Výkon trestu ve vězení	63
Vlastní úraz nebo nemoc	53
Vlastní svatba	50
Výpověď z práce	47
Neshody či smíření s partnerem	45
Odchod do důchodu	45
Nemoc rodinného příslušníka	44
Těhotenství	40
Sexuální potíže	39
Narození dítěte	39
Změna postavení v zaměstnání	39
Změna finanční situace	38
Úmrtí blízkého přítele	37
Změna zaměstnání	36
Přibývání partnerských hádek	35
Uzavření hypotéky nebo půjčky	31
Vymáhání hypotéky nebo půjčky	30
Větší zodpovědnost v zaměstnání	29
Odchod syna či dcery z domova	29
Problémy s příbuznými	29
Mimořádný osobní úspěch	28
Manžel/ka vstoupil/a (vystoupil/a) do (ze) zaměstnání	26
Začátek nebo ukončení studia	26
Změna životních podmínek	25
Revize osobních návyků	24
Konflikt s nadřízeným	23
Změna pracovní doby nebo podmínek	20
Změna bydliště	20
Zkoušky ve škole nebo kvalifikační zkoušky v zaměstnání	20
Změna trávení volného času	19
Změna církevních rituálů	19
Změna ve společenské činnosti (přátelé, kamarádi apod.)	18
Poruchy spánku	16

<sup>84</sup> Volně upraveno podle PRAŠKO, J. *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti* 1. Vydání, Praha: Grada Publishing, 2003, 204 s. ISBN 80-247-0185-5 a MAYEROVÁ, M. *Stres, motivace a výkonnost*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 1997, 132 s. ISBN 80-716-9425-8

Změna v návycích v jídle (změna váhy, dieta, nechutenství)	15
Dovolená	13
Vánoce	12
Drobné porušení zákona	11

Při vyhodnocování sečteme jednotlivé body a jejich součet nám ukazuje míru osobní stresové reakce. Přesáhne-li součet hodnotu 300 bodů, je to znamením, že jedinec dosáhl fáze vyčerpání a hrozí mu vznik psychosomatického onemocnění. Nastane-li u nás tato situace, je potřeba brát výsledek jako významný varovný signál a je nutno nějakým způsobem změnit svůj dosavadní styl života. Je nutné se zaměřit na lepší péči o své zdraví, více relaxovat a podobně. Skóre v rozmezí od 150 do 299 bodů znamená mírné riziko onemocnění a pod 150 bodů je riziko zanedbatelné.<sup>85</sup>

---

<sup>85</sup> MAYEROVÁ, M. *Stres, motivace a výkonnost*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 1997, 132 s. ISBN 80-716-9425-8



### *Příloha č. 3 – Základní požadavky pro přijetí do služebního poměru příslušníka Policie ČR*

Žadatel o přijetí do služebního poměru příslušníka Policie České republiky musí nejprve předložit žádost o přijetí do služebního poměru a poté se zúčastní pohovoru, který s ním vede příslušný personalista. V rámci pohovoru dále předkládá níže uvedené doklady:

- *rodný list,*
- *výpis ze zdravotní dokumentace od svého obvodního lékaře,*
- *doklad o dosavadní praxi včetně vojenské služby, mateřské dovolené, další mateřské dovolené a rodičovské dovolené, popř. posudek z předchozího zaměstnání,*
- *doklad o nejvyšším dosaženém vzdělání,*
- *čestné prohlášení o tom, že uchazeč není členem politické strany nebo politického hnutí a že nevykonává živnostenskou nebo jinou výdělečnou činnost a není členem řídicích nebo kontrolních orgánů právnických osob, které vykonávají podnikatelskou činnost,*
- *uchazeč, který dříve podléhal branné povinnosti, dále předkládá vojenskou knížku*
- *souhlas s poskytováním a zpracováním osobních údajů.<sup>86</sup>*

Aby mohl být žadatel přijat, musí nejprve splnit základní zákonné podmínky, přičemž do služebního poměru může být přijat státní občan České republiky, který:

- *o přijetí písemně požádá,*
- *je starší 18 let,*
- *je bezúhonný,*
- *splňuje stupeň vzdělání stanovený pro služební místo, na které má být ustanoven,*
- *je zdravotně, osobnostně a fyzicky způsobilý k výkonu služby,*
- *je plně svéprávný,*
- *je oprávněn seznamovat se s utajovanými informacemi podle zvláštního právního předpisu (má-li být ustanoven na služební místo, pro které se tato způsobilost vyžaduje),*
- *není členem politické strany nebo politického hnutí, a jde-li o služební poměr příslušníka zpravodajské služby, ani odborové organizace,*
- *nevykonává živnostenskou nebo jinou výdělečnou činnost a není členem řídicích nebo kontrolních orgánů právnických osob, které vykonávají podnikatelskou činnost.<sup>87</sup>*

<sup>86</sup> POLICIE ČR, *Doklady nezbytné pro přijímací řízení* [online]. 2014 [cit. 2014-11-09]. Dostupné z WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/doklady-nezbytno-pro-prijimaci-řízení.aspx>>

<sup>87</sup> ČESKÁ REPUBLIKA, *Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů*, 2003, § 13

*Příloha č. 4 – Další náležitosti plynoucí ze služebního poměru*

Další náležitosti přímo vyplývají z paragrafových znění z. č. 361/2003 Sb. o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, kde se mimo jiné hovoří o tom, že v rámci služby mají policisté nárok na čerpání řádné dovolené, která činí 6 týdnů v kalendářním roce a policisté, kteří dosáhli délky služby alespoň 15 let, mají nárok na ozdravný pobyt v délce trvání 14 dnů (nepřetržitě), který je realizován formou lázeňské rehabilitační péče nebo tělesných rehabilitačních aktivit.

Základní doba služby je u policistů plánována v délce 37,5 hodin týdně, přičemž služba může být plánována rovnoměrně či nerovnoměrně a dále může být plánována ve dvousměnném, třisměnném nebo nepřetržitém režimu. Stupnice základních tarifů pro příslušníky bezpečnostních sborů je pro rok 2015 stanovena nařízením vlády číslo 227/2014 Sb. a je uvedena v příloze č. 1 a č. 2 tohoto nařízení. Pro názornost je uvádím níže.

Stupnice základních tarifů pro příslušníky bezpečnostních sborů												
Doba praxe	Tarifní stupeň	Tarifní třída										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
do 3 let	1	13 380	14 520	15 750	17 090	18 550	20 120	21 830	23 680	25 700	27 880	30 240
do 6 let	2	13 890	15 060	16 340	17 730	19 240	20 880	22 650	24 570	26 660	28 920	31 380
do 9 let	3	14 410	15 630	16 960	18 400	19 970	21 660	23 490	25 500	27 660	30 010	32 570
do 12 let	4	14 950	16 220	17 590	19 090	20 710	22 470	24 380	26 450	28 700	31 140	33 780
do 15 let	5	15 510	16 830	18 250	19 810	21 490	23 310	25 300	27 440	29 770	32 300	35 050
do 18 let	6	16 090	17 460	18 940	20 550	22 300	24 190	26 240	28 470	30 900	33 520	36 370
do 21 let	7	16 690	18 120	19 650	21 320	23 140	25 100	27 230	29 540	32 050	34 780	37 730
do 24 let	8	17 320	18 790	20 390	22 120	24 000	26 040	28 250	30 650	33 260	36 080	39 150
do 27 let	9	17 970	19 490	21 150	22 950	24 900	27 020	29 310	31 800	34 510	37 440	40 620
do 30 let	10	18 640	20 230	21 950	23 810	25 830	28 030	30 410	33 000	35 800	38 840	42 140
do 33 let	11	19 350	20 980	22 770	24 710	26 800	29 080	31 560	34 230	37 140	40 300	43 730
nad 33 let	12	20 070	21 770	23 630	25 640	27 810	30 170	32 740	35 530	38 540	41 820	45 360

Tabulka 5: Stupnice základních tarifů

Stupnice zvýšených tarifů o 10% pro příslušníky bezpečnostních sborů												
Doba praxe	Tarifní stupeň	Tarifní třída										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
do 3 let	1	14 720	15 980	17 330	18 800	20 410	22 140	24 020	26 050	28 270	30 670	33 270
do 6 let	2	15 280	16 570	17 980	19 510	21 170	22 970	24 920	27 030	29 330	31 820	34 520
do 9 let	3	15 860	17 200	18 660	20 240	21 970	23 830	25 840	28 050	30 430	33 020	35 830
do 12 let	4	16 450	17 850	19 350	21 000	22 790	24 720	26 820	29 100	31 570	34 260	37 160
do 15 let	5	17 070	18 520	20 080	21 800	23 640	25 650	27 830	30 190	32 750	35 530	38 560
do 18 let	6	17 700	19 210	20 840	22 610	24 530	26 610	28 870	31 320	33 990	36 880	40 010
do 21 let	7	18 360	19 940	21 620	23 460	25 460	27 610	29 960	32 500	35 260	38 260	41 510
do 24 let	8	19 060	20 670	22 430	24 340	26 400	28 650	31 080	33 720	36 590	39 690	43 070
do 27 let	9	19 770	21 440	23 270	25 250	27 390	29 730	32 250	34 980	37 970	41 190	44 690
do 30 let	10	20 510	22 260	24 150	26 200	28 420	30 840	33 460	36 300	39 380	42 730	46 360
do 33 let	11	21 290	23 080	25 050	27 190	29 480	31 990	34 720	37 660	40 860	44 330	48 110
nad 33 let	12	22 080	23 950	26 000	28 210	30 600	33 190	36 020	39 090	42 400	46 010	49 900

Tabulka 6: Stupnice zvýšených tarifů

Příloha č. 5 – Traumatizující události, při kterých HZS zásadně poskytuje posttraumatickou péči

Příslušník, zaměstnanec nebo oběť mimořádné události zažije	Příslušník, zaměstnanec nebo oběť mimořádné události utrpí	Příslušník, zaměstnanec nebo oběť mimořádné události způsobí
<p><b>úmrtí nebo těžké poranění jiných osob jako přímý svědek události</b> (především u dětí nebo kolegů) např.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> obzvláště tragické události</li> <li><input type="checkbox"/> nehody s množstvím obětí</li> <li><input type="checkbox"/> extrémně vypadající oběti</li> <li><input type="checkbox"/> úmrtí nebo poranění dětí nebo kolegů</li> <li><input type="checkbox"/> katastrofy</li> <li><input type="checkbox"/> velké škodní události</li> <li><input type="checkbox"/> svědek sebevraždy</li> <li><input type="checkbox"/> „selhání záchranné mise“</li> <li><input type="checkbox"/> událost spojenou s činností v USAR odřadu</li> </ul>	<p><b>těžké ohrožení života nebo tělesné nedotknutelnosti</b></p> <p>např.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> vážná dopravní nehoda</li> <li><input type="checkbox"/> přehřátí, poleptání</li> <li><input type="checkbox"/> ozáření, intoxikace</li> <li><input type="checkbox"/> infekce</li> <li><input type="checkbox"/> zasypaní, zavalení</li> <li><input type="checkbox"/> popálení</li> </ul>	<p><b>smrt nebo těžké zranění někoho jiného</b></p> <p>např. v důsledku</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> dopravní nehody</li> <li><input type="checkbox"/> chybného rozhodnutí</li> </ul>

Tabulka 7: Traumatizující události dle GŘ HZS ČR<sup>88</sup>

<sup>88</sup> GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HZS ČR, Příloha k pokynu GŘ HZS ČR č. 30/2008 [online], 2008, Dostupné z WWW: <www.hzscr.cz/soubor/poskytovani-posttraumaticke-pece2-doc.aspx> [citováno 2015-01-28]