

Univerzita Hradec Králové

Pedagogická fakulta

Ústav sociálních studií

Syndrom vyhoření u příslušníků Policie České republiky v Královéhradeckém kraji

Bakalářská práce

Autor: Adéla Petráčková
Studijní program: B 7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor: Sociální patologie a prevence
Vedoucí práce: PhDr. Jan Hubert
Oponent práce: PhDr. Jiří Kučírek, Ph.D.

Zadání bakalářské práce

Autor:	Adéla Petráčková
Studium:	P18K0187
Studijní program:	B7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor:	Sociální patologie a prevence
Název bakalářské práce:	Syndrom vyhoření u příslušníků Policie ČR v Královéhradeckém kraji
Název bakalářské práce AJ:	Burn-out Syndrome of the Czech Police Officers in Hradec Králové region

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce je zaměřena na zjištění míry vyhoření policistů v Královéhradeckém kraji s cílem zjistit, zda se u policistů opravdu vyskytuje syndrom vyhoření nebo se jedná o určitou modifikaci syndromu vyhoření ve formě demotivace, která se syndromu vyhoření pouze podobá. V teoretické části budou definovány základní pojmy, dále popsány příčiny vzniku syndromu vyhoření, jeho příznaky a fáze. Zaměříme se také na prevenci a případnou léčbu. Dále bude pozornost věnována vnitřní struktuře Policie ČR, základním úkolům příslušníků PČR a následně psychickému zatížení a stresu u této profesní skupiny. V části praktické bude proveden výzkum formou dotazníku, případně dalšími metodami.

BĚHANOVÁ, Jaroslava a Jaroslava SEDLÁKOVÁ. Syndrom vyhoření v pomáhajících profesích. Vysoká škola ekonomická v Praze.

BERÁNKOVÁ, Hana a Jana KŘIŠŤÁLOVÁ. Syndrom vyhoření a jeho prevence u pracovníků pomáhajících profesí. Univerzita Pardubice, 2013.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Policejní psychologie. Praha: Portál, 2000, 254 s. ISBN 80-7178-475-3.

KALLWASS, Angelika. Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě. Přeložil Petr BABKA. Praha: Portál, 2007, 139 s. ISBN 978-80-7367-299-7.

PELCÁK, Stanislav. Stres a syndrom vyhoření. Hradec Králové: Gaudeamus, 2015, 75 s. ISBN 978-80-7435-576-9.

PEŠEK, Roman a Ján PRAŠKO. Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie. V Praze: Pasparta, 2016, 179 s. ISBN 978-80-88163-00-8.

PRIEŠ, Mirriam. Jak zvládnout syndrom vyhoření: najděte cestu zpátky k sobě. Praha: Grada, 2015, 175 s. ISBN 978-80-247-5394-2.

MATOUŠKOVÁ, Ingrid a Joža SPURNÝ. Komunikačně náročné situace v policejní praxi. Plzeň: A. Čeněk, 2005, 159 s. Vysokoškolské učebnice. ISBN 80-86898-37-7.

ŠLEMÍNOVÁ, Jana a Ilona ĎATKO. Syndrom vyhoření u pracovníků v pomáhajících profesích. Univerzita Pardubice, 2014.

Garantující pracoviště: Ústav sociálních studií,
Pedagogická fakulta

Vedoucí práce: PhDr. Jan Hubert

Oponent: PhDr. Jiří Kučírek, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 20.2.2020

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedením vedoucího práce PhDr. Jana Huberta samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 2. 5. 2021

Anotace

PETRÁČKOVÁ, Adéla. *Syndrom vyhoření u příslušníků Policie České republiky v Královéhradeckém kraji*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2022. 54 s. Bakalářská práce.

Tato bakalářská práce se věnuje problematice syndromu vyhoření. Práce se snaží zkoumat a zmapovat povědomí o tomto jevu u policistů v Královéhradeckém kraji a zaměřuje se na zjištění míry vyhoření u policistů s cílem zjistit, zda se u policistů opravdu vyskytuje syndrom vyhoření nebo se jedná o jiné jevy, které se syndromu vyhoření pouze podobají. Práce obsahuje obecný výklad stresu, syndromu vyhoření a dalších jevů, které se od syndromu vyhoření odlišují. Dále jsou popsány příčiny vzniku syndromu vyhoření, jeho příznaky, fáze a dočteme se i o prevenci tohoto jevu. V dalších kapitolách je charakterizována policejní práce a s ní související policejní stres, také jsou zde zmíněny vlivy prostředí a pracovních podmínek na vznik a vývoj syndromu vyhoření. Ve výzkumném šetření poté zjišťujeme, jestli policisté znají význam pojmu syndrom vyhoření a jeho charakteristiku a jestli dokážou od syndromu vyhoření odlišit jiné jevy, které se mu pouze podobají. Pomocí sestavených profilů také zjišťujeme, jestli se policisté ztotožňují s profily, které neodpovídají profilu člověka se syndromem vyhoření i přesto že se domnívají, že ve své profesi již vyhořeli.

Klíčová slova: syndrom vyhoření, prevence, Policie ČR, policejní stres, únava.

Annotation

PETRÁČKOVÁ, Adéla. *Burn-out Syndrome of the Czech Police Officers in Hradec Králové region*. Hradec Králové: Faculty of Education, University of Hradec Králové, 2022. 54 s. Bachelor Thesis.

This Bachelor thesis is focused on the burnout syndrome. The thesis tries to look into and find out the awareness of this phenomenon among the Czech police force members in Královéhradecký district. It is aimed at how extensive the burnout syndrome is, if it is really a burnout syndrome or if the problem is different and the phenomena are only similar to the burnout syndrome. The thesis is consisted of the basic explanation of stress, burnout syndrome and other phenomena which are distinguished from burnout syndrome. There is also described how the burnout syndrome starts, its symptoms, stages and some information about prevention. In the next chapters there is characterized how the police force members work and how the stress is related to this job. There are also mentioned the influence of working background and working conditions to the formation and development of the burnout syndrome. In the research we want to find out if the police force members know the meaning of the burnout syndrome and its characteristics and if they are able to distinguish the different phenomena from the burnout syndrome. By means of the profiles formed it is found out if the policemen are identified with the profiles which do not respond to the person with the burnout syndrome even if they suppose they have already had burnout syndrome.

Key words: burnout syndrome, prevention, the Czech police force members, stress from the job, tiredness

Obsah

Úvod	7
1 Stres	9
1.1 Stres obecně	9
1.2 Fáze stresové reakce.....	10
1.3 Zátěžové situace jako příčina vzniku syndromu vyhoření	11
2 Charakteristika jevu syndrom vyhoření	13
2.1 Pojem syndrom vyhoření	13
2.2 Jevy podobné syndromu vyhoření	15
3 Průběh a prevence syndromu vyhoření	17
3.1 Příčiny vzniku syndromu vyhoření	17
3.2 Příznaky a fáze syndromu vyhoření	18
3.3 Prevence syndromu vyhoření	21
4 Charakteristika policejní práce	24
4.1 Struktura Policie ČR	24
4.2 Vliv prostředí a pracovních podmínek.....	26
4.3 Policejní stres	28
5 Výzkumné šetření	31
5.1 Popis výzkumného šetření.....	31
5.2 Formulace hypotéz pro výzkumné šetření	33
5.3 Výsledky výzkumného šetření	35
5.4 Ověření hypotéz a vyhodnocení výzkumného šetření	47
Závěr	49
Zdroje	52
Seznam příloh	54
Přílohy	55

Úvod

Zvolit si téma syndrom vyhoření příslušníků Policie České republiky (dále jen „Policie ČR“) k sepsání této bakalářské práce byla jasná volba. V tomto roce uplynul již šestý rok, kdy pracuji jako příslušník Policie ČR, jsem zařazena na základním organizačním článku, kterým je obvodní oddělení. Výkon mého zaměstnání mě naplňuje, velmi mě baví, a proto je mi toto téma, související s výkonem mé profese, velmi blízké.

Na prvotní myšlenku sepsat bakalářskou práci na výše uvedené téma mě přivedla následující zkušenost. K Policii ČR se každý rok hlásí několik nových uchazečů o zaměstnání. Každý uchazeč se zájmem vykonávat službu u policie musí splňovat řadu podmínek, dále musí absolvovat několik kurzů a školení, než se z něho stane tzv. plnohodnotný policista. Poté nastoupí do přímého výkonu služby. V této fázi se již setkávám s těmito služebně mladšími kolegy, kteří již po pár měsících vykazují známky syndromu vyhoření. Při konverzaci s nimi zjišťuji, že je práce policisty nebaví, protože mají moc administrativní činnosti nebo práce nesplnila jejich očekávání. Stěžují si na nefunkční chod řídicího systému, na špatné vybavení, na náplň činnosti, na noční směny, na nevhodná vozidla, vlastně si stěžují úplně na všechno. Také jsem se setkala s argumenty, že prestiž práce policisty upadla v důsledku zavedení nových postupů a opatření, například dříve nebyla služební vozidla sledována GPS systémem a v dnešní době vědí nadřízení o každém pohybu řadového policisty. Tento projev bývá zakončen slovy policisty „vyhořel jsem“. Upozorňuji, že všechny tyto skutečnosti zazněly z úst mladých, nově začínajících policistů.

Jak je všeobecně známo, syndrom vyhoření je jasně definován. Má svoje určité příznaky, fáze a také příčiny. Domnívám se, že mladí policisté mají nízké povědomí o tom, co syndrom vyhoření opravdu znamená. Je možné, že jejich zklamání po pár měsících služby pramení z demotivace či opravdového syndromu vyhoření, které vidí u služebně starších kolegů.

Policista, který slouží více než 20 let, má možnost hodnotit situaci u policie, jaká je v této době a jaká byla v době před dvaceti lety. Jako příklad uvedu tvrzení jednoho policisty, který je ve výkonu služby více než 30 let. Vyprávěl, jak probíhal výkon služby, když začínal jako mladý policista. Služební vozidla neměla žádné sledování GPS, nebyly žádné kamery, policisté se více pohybovali mezi lidmi, komunikovali s nimi. Administrativní činnost byla zanedbatelná. Lidé měli k policii respekt. Celkový režim výkonu služby byl

volnější, než je tomu dnes, nepracovalo se tolik tzv. „pod tlakem“, přesto však byli dopadeni pachatelé protiprávního jednání a trestná činnost byla odhalována. V dnešní době se na vše spěchá. U spisů jsou lhůty, které se musí dodržet, sledují se výsledky činnosti, tedy počty příkazních řízení, počty chycených řidičů pod vlivem alkoholu a nedej bože, když jde policista do zákroku s vypnutým nahrávacím zařízením, to je potom velký problém.

Je pravdou, že spousta služebně starších kolegů s letitými zkušenostmi jsou prací doslova znechuceni a své rozhořčení dávají najevo. Není tak žádným tajemstvím, že většina z nich chce již ukončit služební poměr, právě na základě zkušeností ze služby. Mladí policisté by se jimi neměli nechat ovlivnit, měli by na výkon služby pohlížet ze svého úhlu pohledu a nesrovnávat dobu, jaká byla dříve a jaká je dnes. Na nové postupy, opatření, modernější vybavení a na celkový výkon služby je potřeba nahlížet pozitivně, se zdravým rozumem a nenechat se jen tak snadno od služebně starších kolegů od práce odradit.

Cílem této práce je analyzovat podmínky vzniku syndromu vyhoření u policistů, zmapovat a prozkoumat povědomí policistů v Královéhradeckém kraji o jevu syndromu vyhoření, jeho příčinách, projevech a možnostech prevence. Také se zaměřujeme na zjištění míry vyhoření u policistů s cílem zjistit, zda se u policistů opravdu vyskytuje syndrom vyhoření nebo se jedná o jiné jevy, které se syndromu vyhoření pouze podobají. V teoretické části si vysvětlíme základní pojmy a definice na téma syndrom vyhoření, včetně dalších informací s ním spojených. Popíšeme si příčiny vzniku syndromu vyhoření, jeho příznaky a fáze. Nesmí chybět zmínka o preventivních aktivitách. V rámci dalšího tématu bude kromě struktury Policie ČR krátce popsána charakteristika policejní práce a s ní související policejní stres. Obě témata se v průběhu práce vzájemně prolínají a doplňují, aby se ve výsledku naplnila myšlenka práce. V praktické části bude použita Shiromova-Melamedova škála jako nástroj k hodnocení míry syndromu vyhoření u policistů a dále bude formou dotazníku zjištěno, jaké povědomí mají policisté v Královéhradeckém kraji o syndromu vyhoření a jeho projevech. Vyhodnocením získaných výsledků budou potvrzeny či nepotvrzeny stanovené hypotézy. Tyto výsledky budou znázorněny na přehledných grafech a tabulkách.

1 Stres

1.1 Stres obecně

Kdo z nás se v dnešní době neseťkal se stresem. Tento termín je nám dobře znám, setkáváme se s ním na každém kroku, každý den. V dnešní moderní době, která se vyznačuje vysokými nároky, neustálými změnami a neustálým spěcháním, se stres stává hlavním příznakem současnosti, nikdo z nás nemůže jen tak zavřít oči a tvrdit, že se ho to netýká. Kde můžeme naleznout původ pojmu stres? K nám se tento termín dostal přes anglické „stress“, z latinského slovesa „stringo, strictum“, což v překladu znamená stahovati, utahovati. Můžeme si představit smyčku na krku člověka, která se neúprosně stahuje. Dále si můžeme představit lis, který svým tlakem na nás ze všech stran působí a způsobuje tak člověku pocit „být v tísní.“¹

Stres je definován různými charakteristikami, kdy však za tu nejvýznamnější je považována definice Hanse Seleye, který výrazně ovlivnil počátky výzkumu stresu. Tato definice zní: „*Stres je výsledkem interakce (vzájemné činnosti) mezi určitou silou působící na člověka a schopností organismu odolat tomuto tlaku.*“² Tuto definici lze pochopit tak, že člověk se každý den nachází v nějaké situaci. Chodíme do zaměstnání, do školy, vychováváme děti, pracujeme na zahradě nebo se věnujeme svým zálibám. Ze všech stran na nás působí vnější negativní vlivy, jedná se o všechno, co se nachází mimo nitro naší osobnosti. Tyto vlivy se pak utkají s naším vnitřním „já“, kdy dochází právě ke vzájemné interakci a záleží pouze a jen na nás, jak těmto vlivům odoláme. Pokud se naskytne nějaká situace, do které zainteresuujeme více osob, každá osoba na tuto situaci bude reagovat jinak. Je to způsobeno tím, že každý z nás je schopen se se stresem vyrovnat odlišným způsobem. Křivohlavý ve své publikaci uvádí dvě protikladné síly. Jednu z těchto sil nazývá stresory, kdy se jedná právě o negativní vnější vlivy, a salutory, tedy obranné mechanismy naší osobnosti, které mají schopnost zvládat náročné situace. Pokud si tyto dvě síly obrazně představíme na retro váze, tedy ne na dnešní digitální, ale na té s dvěma miskami, kdy jsou tyto dvě síly v rovnováze nebo je síla salutorů větší, je to v pořádku. Pokud je však větší síla stresorů, dochází ke stresu.³

¹ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. 1994, s. 7.

² KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. 1994, s. 10.

³ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Hořet, ale nevyhořet*. 2012, s. 38.

Pod pojmem stres si obvykle představíme nějaký negativní prožitek. Naštěstí pro nás však neexistuje pouze stres špatný, ale i dobrý. Takto jednoduše a pragmaticky se stres dělí, podle toho, jak na člověka působí, do dvou rovin, kdy pozitivní rovina se nazývá eustres a ta negativní distres.⁴ Eustres je spojen s událostmi, které na nás pozitivně působí. Může se jednat o výhru v loterii, narození dítěte nebo očekávaný příjezd milované osoby. Pokud si představím eustres v přirovnání s policejní profesí, vybaví se mi chvíle, kdy policista z kamerového záznamu bezpečně poznává pachatele, který se dopouští majetkové trestné činnosti. Po celou dobu, kdy si policista obléká kombinézu a nasazuje opasek se zbraní, odhodlaný vejít do příbytku, kde se tato podezřelá osoba nachází a nachytat ji tam s odcizenými věcmi, za předpokladu, že nám nehrozí žádné nebezpečí, cítí policista uvnitř těla lehké šimrání, hrdost, radost, snad i štěstí, z nejspíše objasněného případu. Naopak distres cítíme v situacích, které nám nejsou vůbec příjemné. Může se jednat o konflikt s kolegou či s vedoucím pracovníkem, rozchod s partnerem nebo úmrtí v rodině. Převládají pocity smutku, bezmoci, zlosti i strachu. Může nastat situace, ve které jsou naše emoce smíšené. Jedná se například o situaci, kdy je policistovi přidělen spis, ve kterém šetří závažnou trestnou činnost. Na jednu stranu je na sebe hrdý, že uplatní své znalosti a zkušenosti a má možnost vypátrat nebezpečného pachatele a postavit ho před soud, na stranu druhou cítí obavy, zda to vůbec zvládne, přece jen musí vynaložit více snahy a odpovědnosti.

1.2 Fáze stresové reakce

Kde se v nás stres vůbec bere a jak tedy vzniká? Z fyziologického hlediska je to nesespecifická reakce organismu na vlivy, které narušují rovnováhu organismu. V těle se aktivují mechanismy, které vyvolávají stresovou reakci, jimiž organismus reaguje na přítomnost vnějších vlivů, a to v přítomnosti jakéhokoliv ohrožení, i při již pouhé domněnce. Tato stresová reakce směřuje k přežití organismu, udržuje rovnováhu v těle za mimořádných podmínek. Hans Seley popsal generální adaptační syndrom a stresovou reakci rozčlenil do tří fází.

⁴ PEŠEK, Roman a PRAŠKO, Ján. *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie*. 2016, s. 12.

Poplachová fáze

Pohotovostní příprava energetických zdrojů organismu. V těle se zapnou všechny výstražné systémy, pod vedením kortizolu. Projevem je zrychlení tepové frekvence, napnutí svalstva, zlepšení smyslových systémů, utlumení bolesti, lepší orientace v prostoru v důsledku rozšíření zornic, snížení obranyschopnosti, pocení.

Adaptační fáze

V této fázi je organismus ve stavu pohotovosti, schopnost adaptace je maximální. Pokud však stresová reakce pokračuje a organismus není schopný se přizpůsobit, dochází k navýšení stresových hormonů, které pak mohou narušit vnitřní prostředí organismu. Pokud se jedinec nedokáže se stresem vyrovnat, vede to k většímu riziku onemocnění organismu.

Fáze vyčerpání

Organismus podléhá v důsledku dlouhodobého působení stresu. Projevem je šok, srdeční selhání, snížení krevního tlaku.⁵

Pokud se organismus dokáže správně se stresem vyrovnat a je ve stavu rovnováhy, je tímto posilován a lépe připraven reagovat v budoucnu na podobné situace. Organismus se pak dokáže stresu lépe bránit. Selye tvrdí, že „*bez stresu by bylo málo pozitivních změn a konstruktivních činností, protože stres je ve své podstatě aktivačním činitelem.*“⁶

1.3 Zátěžové situace jako příčina vzniku syndromu vyhoření

I policista je jen člověk a snadno se může dostat do zátěžové situace. Právě zátěžová situace může mít podstatný vliv na vznik syndromu vyhoření. Jednou z hlavních příčin vzniku syndromu vyhoření, která patří do skupiny zátěžových situací, je dlouhodobé působení pracovního stresu. Tímto stresem rozumíme stav zatížení organismu, při kterém cítíme v těle různé emoce a napětí. Jak jsme si již uvedli, se stresem se setkáváme na každém kroku a záleží na našich osobnostních vlastnostech, možnostech a dovednostech, na intenzitě a délce působení stresorů a také na způsobu našeho myšlení, jak a moc se budeme stresovat. Stresorem je negativně působící vliv, může být fyzický (např. hluk), psychický (např. časová tíseň) a sociální (např. konflikty).⁷

⁵ PELCÁK, Stanislav. *Stres a syndrom vyhoření*. 2015, s. 17–18.

⁶ Selye, 1966 in PELCÁK, Stanislav. *Stres a syndrom vyhoření*. 2015, s. 19.

⁷ PEŠEK, Roman a PRAŠKO, Ján. *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie*. 2016, s. 11–13.

V roli policisty se zvýšení hladiny stresu nevyhneme. Když nahlas vyslovím slovo stres, okamžitě se mi vybaví mé začátky ve výkonu služby na obvodním oddělení, konkrétně při první jízdě policejním vozidlem se zapnutým výstražným a zvukovým zařízením (dále jen „VRZ“). S kolegou jsme jako hlídka vyjeli na oznámení o možném pachateli, který se bezhlavě řítí vozidlem po silnici a ohrožuje přitom ostatní účastníky provozu. Za značné podpory mého spolujezdce jsem se jako řidič snažila ono vozidlo dohnat, jízdou po středové dělicí čáře, v hustém provozu, právě se zapnutým VRZ. Tlukot mého srdce musel být zcela jasně slyšet na kilometry daleko. Když jsme předmětné vozidlo dojeli a předepsaným způsobem zastavili, abychom provedli silniční kontrolu, celá jsem se třásla a sotva jsem se udržela na nohou. Na tuto situaci, kdy mě zcela ovládl stres ve formě adrenalinu, nikdy nezapomenu. Postupem času se jízda s VRZ stala rutinou.

Kromě stresu řadíme do zátěžových situací frustraci, konflikty, trauma, krizi a deprivaci. Frustrací rozumíme situaci, kdy policista nemůže uspokojit své potřeby. Ke konfliktům dochází na pracovišti běžně, ať již s kolegy, nadřízenými i klienty. Za negativní je považujeme, dochází-li k nim opakovaně, jsou závažné a dlouhodobé. Traumatem rozumíme situaci, kdy policista ztratí pocit bezpečí, prožívá úzkost v důsledku účasti při nějakém neštěstí. Znakem krize je selhání adaptačních mechanismů, objevuje se jako narušení psychické rovnováhy v důsledku kumulace problémů. A nakonec deprivace, která patří k nejzávažnějším zátěžovým vlivům, nepříznivě ovlivňuje psychický stav policisty. Je to stav, kdy nejsou dlouhodobě uspokojovány potřeby jedince. Všechny tyto jevy mají podstatný vliv na vznik a vývoj syndromu vyhoření.⁸

⁸ JEKLOVÁ, Marta a REITMAYEROVÁ, Eva. *Syndrom vyhoření*. 2006, s. 10–11.

2 Charakteristika jevu syndrom vyhoření

2.1 Pojem syndrom vyhoření

Každá problematika má svoji jasnou definici, někdy jich může být hned několik. Také má každá problematika svoji historii, nějaký počátek v časové ose. Naším zájmovým tématem je syndrom vyhoření. Na tento jev existuje několik definic, které se všechny ve výsledku shodují na tom, že se jedná o psychický stav, se kterým souvisí vyčerpání v důsledku dlouhodobého působení stresu, a to hlavně u osob, které pracují s lidmi. Důležitou a základní charakteristikou syndromu vyhoření je jeho vazba na zaměstnání.⁹

Určitě není jednoduché, když stojí zaměstnanec u výrobní linky a několik hodin je to jediná společnost, tedy žádná společnost, kterou v pracovní době má. Ale přímý kontakt s lidmi, jednání s nimi, konverzace, rozhodování, to je úplně něco jiného. Člověk musí být připraven na všechno, na muže i ženy, na jejich dobré a špatné nálady, na problémy těchto lidí, na jejich vůni, hlas, postoj či jiné, další faktory, které na nás působí. Každá profese, jejíž představitel je v přímém kontaktu s lidmi, je nesmírně náročná.

Pojem „syndrom vyhoření“ jako první použil Herbert J. Freudenberger, který se tímto jevem dlouhodobě zabýval. Aby ho rodiče ochránili před nebezpečím druhé světové války, neboť pocházel z židovské rodiny, poslali ho k příbuzným do USA. Absolvoval zde studium na dvou univerzitách, stal se z něho psycholog a psychoanalytik. Vnitřní pocit odpovědnosti ho poháněl pracovat šest dní v týdnu s vědomím, že musí světu splatit to, že přežil. Sám na vlastní kůži zažil, co je být vyhořelým. Čím více pracoval, tím více byl unavenější, snažil se však o ještě větší výkon. Jeho vyčerpání bylo komplexní, tělesné i psychické. Jako psycholog chtěl svůj problém vyřešit sám, začal si tedy nahrávat své myšlenky, které následně analyzoval. Z nahrávky pak slyšel svůj hlas, plný vyčerpání, deprese a úzkosti.¹⁰

V souvislosti se syndromem vyhoření se často setkáme s označením „burnout“, který v doslovném překladu znamená „vyhořet“. *„Burnout je stav vyplenění všech energetických zdrojů původně velice intenzivně pracujícího člověka.“*¹¹

⁹ KEBZA, Vladimír a ŠOLCOVÁ, Iva. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2003, s. 11.

¹⁰ PEŠEK, Roman a PRAŠKO, Ján. *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie*. 2016, s. 45.

¹¹ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. 1998, s. 47.

Jak jsem již uvedla výše, každá problematika má několik definic. Křivohlavý ve své publikaci uvedl několik znaků, které jsou těmto definicím společné.

- Přítomnost negativních emocionálních příznaků – emocionální vyčerpání, únava a deprese.
- Syndrom vyhoření je spojován s výkonem určitého povolání, např. policisté.
- Důraz je kladen více na chování lidí, než na tělesnou stránku člověka.
- Příznaky syndromu vyhoření nesouvisí s psychickou patologií, vyskytuje se u psychicky zcela zdravých lidí.
- Nižší efektivita práce není způsobena nižšími kompetencemi, ale úzce souvisí s negativními postoji.¹²

Burnout. Toto označení jasně vystihuje proces, kterým si jedinec postižený syndromem vyhoření prochází. Lze ho metaforicky přirovnat k ohni, který hoří stejně jasně, jako hoří nadšení začínajících mladých lidí. Na začátku jsou lidé, kteří začínají vykonávat svoji profesi, plní elány a ideálů. Těší se, jak budou světu prospěšní, jak budou v tom, co dělají rádi, nejlepší. Ne vždycky jim to je umožněno. Tak jako oheň vyhasne, když se do něho nepřikládá dřevo, vyhasne i energie těchto nadšenců. Ať už se jedinec snaží sebevíc a nedostane se mu adekvátní odezvy ve formě úspěchu či pochvaly, postupně jeho zájem o výkon klesá. „*Burnout je formálně definován a subjektivně prožíván jako stav tělesného, citového (emocionálního) a duševního (mentálního) vyčerpání, způsobeného dlouhodobým pobýváním v situacích, které jsou emocionálně mimořádně náročné. [...] Nejnadšenější lidé upadají do nejtěžších forem vyhoření nejčastěji. Závažnost jejich fyzického i psychického stavu je do určité míry ukazatelem jejich původního nadšení. Burnout postihuje lidi, kteří vstupují do zaměstnání s velkou mírou nadšení. Jsou vysoce motivovaní. Očekávají, že jim práce dá smysl jejich života.*“¹³

Pedagogický slovník charakterizuje burnout efekt jako vyčerpání fyzických a psychických sil, při kterém dochází ke ztrátě zájmu o práci, dále k narušení profesionálních postojů, které se projevují zejména u pracovníků u tzv. pomáhajících profesí. Na tomto jevu mají značný podíl mimo jiné stres, časová náročnost povolání, nadměrná administrativní činnost apod.¹⁴

¹² KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. 1998, s. 50–51.

¹³ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Hořet, ale nevyhořet*. 2012, s. 12.

¹⁴ PRŮCHA, Jan, WALTEROVÁ, Eliška, MAREŠ, Jiří. *Pedagogický slovník*. 2013, s. 31.

2.2 Jevy podobné syndromu vyhoření

Jak již bylo zmíněno v úvodu této práce, mladí policisté o sobě tvrdí, že ve své profesi vyhořeli. Syndrom vyhoření patří do skupiny negativních emocionálních jevů, stejně tak jako do této skupiny patří další jevy, o kterých se v této kapitole zmíním a pokusím se vysvětlit jejich diferenciaci od syndromu vyhoření. Právě samotný syndrom vyhoření může být mladými policisty snadno zaměněn za obecně negativní přístup k výkonu profese, pesimismus, stres, únavu či depresi.

Jedním z negativních psychologických prožitků podobný burnout je únava. Od syndromu vyhoření se prioritně liší tím, že je krátkodobější a vázaná spíše k fyzické stránce člověka. Únavy se lehce zbavíme odpočinkem, kdežto u syndromu vyhoření krátkodobý odpočinek nestačí. Únava po fyzickém výkonu je spíše pocíťována pozitivně, kdežto únava v souvislosti se syndromem vyhoření je tíživá, spojena s pocitem marnosti a selhání.¹⁵

Do souboru negativních emocionálních jevů patří deprese. Ačkoliv je pravdou, že mezi depresí a syndromem vyhoření je velmi úzký vztah, nejedná se o totéž. Deprese má společně se syndromem vyhoření několik podobných symptomů, kterými jsou ztráta energie a motivace, smutná nálada, pocity bezcennosti apod. Deprese se však oproti burnout prolíná ve všech oblastech našeho života, kdežto burnout se vyskytuje pouze v oblasti profesní. Zásadním rozdílem mezi těmito jevy je léčba, burnout totiž nelze léčit antidepressivy.¹⁶

Dalším negativním emociální stavem je pesimismus. Dle psychologického slovníku je pesimista ten, kdo na skutečnosti nahlíží vždy hůře, než se doopravdy jeví.¹⁷ Zásadním rozdílem mezi pesimistou a člověkem se syndromem vyhoření je ten, že syndromu vyhoření předchází aktivita, u pesimismu nikoliv. *„Pesimismus je navozován podmínkami prostředí, jež mu nedávají možnost danou situaci nějakým způsobem řešit a vyřešit.“*¹⁸

¹⁵ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Hořet, ale nevyhořet*. 2012, s. 70.

¹⁶ KEBZA, Vladimír a ŠOLCOVÁ, Iva. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2003, s. 11.

¹⁷ HARTL, Pavel a HANIBAL, Jan. *Stručný psychologický slovník*. 2004, s. 183.

¹⁸ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Hořet, ale nevyhořet*. 2012, s. 72.

Nejvíce podobný jev syndromu vyhoření je stres. Stres patří stejně jako předchozí jevy do skupiny negativních psychologických prožitků. Stres a syndrom vyhoření jsou dva odlišné pojmy, nejedná se o totéž. Stres může zažít úplně každý, objevuje se v našem životě poměrně často, při každodenních situacích, v různých oblastech našich aktivit. Syndrom vyhoření se může projevit pouze u toho, kdo byl do své práce nadměrně zapálený, měl vysoké ambice a vysoké pracovní nasazení. Oproti stresu se syndrom vyhoření zásadně pojí s činnostmi, při nichž člověk přichází do osobního kontaktu s lidmi.¹⁹

Mohli bychom zde jmenovat hned několik dalších jevů, které se podobají syndromu vyhoření. Pocit vyhoření může člověku navodit pouhý negativní přístup k výkonu profese, ať již způsobený negativní pověstí samotné profese či zjištěním negativních postojů kolegů, kteří tuto profesi vykonávají už desítky let. Samotný přístup k výkonu profese záleží na charakterových vlastnostech policisty, jeho racionálním uvažování a celkovému přístupu k životu. Nově začínající policista vstupuje do služebního poměru s vyhlídkou akčního zaměstnání. Hned na počátku služební přípravy zjistí, že se od něho vyžaduje samostatnost, zodpovědnost, úcta a respekt k autoritám, reprezentativní vzhled a další aspekty, které v dnešní době mladí lidé moc neznají. Nejednou jsem se setkala s policistou, který služební poměr ukončil již během služební přípravy. Odmítal plnit rozkazy nadřízených a přívětivější pro něho byla profese s flexibilní pracovní dobou, kde je sám sobě pánem. Pokud policista úspěšně překoná základní služební přípravu, je tzv. vhozen do vody, do pracovního procesu. Samozřejmě záleží na konkrétním služebním zařazení, avšak policista zařazený např. na základním organizačním článku jako je obvodní oddělení, je najednou obklopen byrokracií, časovou tísní, tlakem nadřízených apod. Vyžaduje se po něm činnost, ať již administrativní, tak hlídková. V tuto chvíli záleží jen a jen na policistovi, jak tuto situaci přijme. Na profesi policisty může pohlížet pozitivně a přijmout ji takovou, jaká je anebo se nechá strhnout lavinou negativních projevů svého okolí.

¹⁹ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Hořet, ale nevyhořet*. 2012, s. 69.

3 Průběh a prevence syndromu vyhoření

3.1 Příčiny vzniku syndromu vyhoření

Neexistuje jedna jediná příčina, která by syndrom vyhoření způsobovala. Existuje jich celá řada. Rizikovým faktorem je dlouhodobý a bezprostřední osobní kontakt s jinými osobami, se kterými se policista ve svém zaměstnání setkává denně. Takže už jen to, že policista je policista, může k syndromu vyhoření vést. Policejní práce se řadí do seznamu tzv. pomáhajících profesí, kdy profese v této skupině jsou velmi rizikové. Pomáhající profese lze definovat jako „*souhrnný název pro profese, které se zaměřují na pomoc druhým; pomáhají řešit nesnáze, problémy, zdravotní potíže druhých lidí; patří sem lékaři, psychologové, sociální pracovníci; společnými znaky jsou mimořádná psychická zátěž, odpovědnost a rizika pro vlastní duševní zdraví.*“²⁰

O tom, zda syndrom vyhoření vznikne či nevznikne, nerozhoduje určitá profese, ale existují rizikové faktory, které syndrom vyhoření přímo či nepřímo způsobují. Jedná se o rizikové faktory, které lze rozdělit do dvou skupin, a to na faktory působící z vnější a vnitřní strany. Do vnějších faktorů můžeme zařadit podmínky, které jsou na nás kladeny naším okolím, hlavně v zaměstnání. Jedná se hlavně o dlouhodobé a opakované jednání s lidmi, časová tíseň, nízký personální stav, nízké finanční ohodnocení, pracovní přetížení v důsledku zadaných pracovních úkolů, nedostatek odpočinku, náročné pracovní podmínky, dlouhodobé trvání nepříznivých podmínek, nedocnění ze strany vedení, stereotyp či nemožnost karierního postupu.²¹ Vnitřními faktory jsou pak osobnostní charakteristiky daného jedince. Ohrožen syndromem vyhoření je ten, kdo je zpočátku do práce příliš nadšený, má tendence k soutěživosti s ostatními kolegy. Dalšími aspekty jsou špatné sebehodnocení, nepravidelný denní režim, silné prožívání neúspěchu, nízká úroveň asertivity, snaha dělat si vše sám a mít vše pod kontrolou, neschopnost odpočinku, nadlimitní pečlivost a odpovědnost či kladení vysokých nároků.²²

²⁰ HARTL, Pavel a HANIBAL, Jan. *Stručný psychologický slovník*. 2004, s. 188.

²¹ JEKLOVÁ, Marta a REITMAYEROVÁ, Eva. *Syndrom vyhoření*. 2006, s. 16.

²² JEKLOVÁ, Marta a REITMAYEROVÁ, Eva. *Syndrom vyhoření*. 2006, s. 17.

3.2 Příznaky a fáze syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření se v našem životě neobjeví jen tak, ze dne na den, jako blesk z čistého nebe. Jsou dny, které řadíme mezi ty úspěšné, a naopak se někdy objeví den, který zas tak úspěšný není. Jednorázové situace, ve kterých se cítíme pod tlakem a bez chuti, z nás nedělá vyhořelé jedince. Abychom syndromu vyhoření porozuměli, musíme se zaměřit na jeho vývoj. Pokud jsme opravdu zasaženi syndromem vyhoření, mohli jsme na sobě symptomy a příznaky pozorovat již dříve. Jedná se o dlouhodobý proces, kdy se ze života člověka postupně ztrácí energie a chuť do práce.²³ Je potřeba si všimnout prvotních signálů, které mohou následně k syndromu vyhoření vést. Může se stát, že tyto prvotní příznaky slyšíme, ale nenasloucháme jim. Kebza a Šolcová ve své publikaci rozčleňují jednotlivé příznaky do tří oblastí.

Psychická oblast

- Pocit neefektivnosti z dlouhodobého a namáhavého úsilí, pocity sebelítosti.
- Výrazná ztráta motivace, celkové duševní, emocionální vyčerpání.
- Útlum veškeré aktivity, redukce kreativity a iniciativy.
- Frustrace, pocity smutku, deprese a bezvýchodnosti.
- Negativní přístup ke klientům, podráždění z nedostatku uznání.
- Absence zájmu o veškerá témata, která souvisí s profesí.

Fyzická oblast

- Celkové vyčerpání organismu, únava, apatie.
- Bolesti u srdce, potíže se zažíváním, bolesti hlavy, nepravidelný srdeční rytmus.
- Poruchy spánku, změny krevního tlaku, svalové bolesti.
- Značné riziko vzniku závislosti, zásahy do intenzity tělesné aktivity.

Oblast sociální

- Neschopnost sociability, stranění se kontaktu s klienty, nakonec i s kolegy.
- Nechuť k profesi a k všemu, co s ní souvisí.
- Ztráta empatie, vznik konfliktů v důsledku apatie.²⁴

²³ GRÜN, Anselm. *Vyhoření: jak rozprout vlastní energii*. 2014, s. 31–32.

²⁴ KEBZA, Vladimír a ŠOLCOVÁ, Iva. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2003, s. 9–10.

Jak bylo již výše uvedeno, syndrom vyhoření se u člověka neobjeví náhle, ze dne na den. Je to proces, který se neustále vyvíjí a trvá tak dlouho, jak jen s ním dokáže jedinec bojovat. Tento proces je rozdělen do jednotlivých stádií, která od sebe nelze časově oddělit, jsou totiž různě dlouhá, mohou se opakovat anebo se nemusí objevit vůbec. Proces syndromu vyhoření lze rozdělit do pěti fází. Jev počíná značným nadšením, pokračuje stagnací, frustrací a před samotným vyhořením se objeví apatie.²⁵ V následujících odstavcích se pokusím jednotlivé fáze aplikovat na policejní praxi.

Nadšení

Každý začínající policista má od své profese určitá očekávání. Vize pomáhat druhým, zatýkat zločince a vlastně zachránit svět, doprovázela v začátcích každého z nás. Představitost je v pořádku, pokud se tak děje v jistých mezích. Jsou však jedinci, kteří jdou do výkonu služby opravdu na plný plyn, plní odhodlání, nerealistických očekávání, se silnou vnitřní motivací. Kdo z nás nekoukal na seriál Kobra 11. Semir Gerkan každou službu zatknul minimálně jednoho padoucha a u toho stihl zlikvidovat alespoň deset vozidel. Se zbraní manipuloval snad v každém díle. Realita je však jiná, policista mnohdy služební zbraň nepoužije za několik desítek let své služby. Ve skutečnosti je policista spíše úřední osoba než akční hrdina, a právě tato skutečnost vezme mnohým motivovaným jedincům tzv. vítr z plachet. Ve fázi nadšení plní policista úkoly nad rámec svých povinností, bere si služby navíc, chodí z práce déle domů. Nadšeně očekává jakékoliv oznámení, aby mohl vyrazit do terénu.

Stagnace

V této fázi opadá prvotní nadšení. Policista je již nějakou dobu ve výkonu služby a různorodá práce se stává prací rutinní. Po několika získaných zkušenostech není tato dříve akčně viděná profese tak zajímavá. Policista zjišťuje, že se zabývá téměř těmi samými lidmi, kteří nedokážou sami vyřešit svoje problémy. Neustálé neshody mezi partnery, stále stejní recidivisté kradoucí jízdní kola nebo stejní bezdomovci, co to zase přehnali s alkoholem. Policista si uvědomuje, že koníčky a čas s rodinou jsou pro něho přednější než minuty strávené navíc v zaměstnání.

²⁵ PEŠEK, Roman a PRAŠKO, Ján. *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie*. 2016, s. 19.

Frustrace

Frustrace, čili také zklamání, jedná se o stav, kdy jedinec nemůže dosáhnout svého cíle.²⁶ Policista směřuje své myšlenky ke skutečnosti, že jeho práce postrádá smysl. Jinak běžné situace, které vždy zvládal s přehledem a klidem, jsou najednou nesnesitelné. Všechno ho začíná štvát, počínaje klienty, přes vedení, až po kolegy. Některé případy, které začínaly v trestní rovině a pachatel tak hrozil vysoký trest za spáchané protiprávní jednání, skončily v rovině přestupkové, kde je trest zanedbatelný a pachatel tak odchází s úsměvem nebo spíše s výsměchem danému policistovi. Má tedy smysl bojovat proti zlu, když veškeré zákony jsou ve prospěch pachatele?

Apatie

Opakem nadšení je apatie. Jedná se o stav, který lze nazvat jako nezájem, lhostejnost či letargie. Je to tedy stav strnulosti, otupělosti a malátnosti, kdy osoba nemá o nic zájem, lidově řečeno „mouchy snězte si mě“.²⁷ V této fázi policista již sám od sebe nevyhledává nějakou činnost, spíše se jí snaží vyhýbat. Pouze sedí v kanceláři nebo ve vozidle a čeká, až ho někdo zavolají. Mnohdy se kontaktu s klienty i účelově vyhýbá. Jeho heslo je „hlavně přežít“. Policista již nemá daleko k úplnému vyhoření.

Vyhoření

Finální fáze, kdy policista dospěl k vnitřnímu rozkladu. Většinou odhazuje uniformu a ukončuje služební poměr příslušníka bezpečnostního sboru.

V poslední fázi, ve fázi samotného vyhoření, je na policistovi znát fyzické a psychické vyčerpání. Ve vztahu k sobě samému ho provázejí pocity beznaděje, pesimismu, úzkosti a strachu, zklamání, stresu. Cítí se bez energie, na dně, v koncích. Je emočně vyčerpaný. Ve vztahu k ostatním cítí nezájem o cokoliv, co s profesí souvisí. Nezajímají ho kolegové, ani klienti. Je mu jedno, co si o něm druzí myslí, se všemi jedná chladně a neprofesionálně. Obtěžuje ho pouhá konverzace s klienty či kolegy, vytratil se i ten poslední kousek empatie.²⁸ Na základě vnitřních projevů má pak policista k profesi vytvořený postoj, kdy již není v práci schopen řešit každodenní problémy, nedokáže

²⁶ HARTL, Pavel a HANIBAL, Jan. *Stručný psychologický slovník*. 2004, s. 71.

²⁷ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Hořet, ale nevyhořet*. 2012, s. 16.

²⁸ JEKLOVÁ, Marta a REITMAYEROVÁ, Eva. *Syndrom vyhoření*. 2006, s. 20.

objektivně zhodnotit situaci a vydat adekvátní rozhodnutí, je nespolehlivý. Je neochotný riskovat, produktivita jeho práce se snižuje a celkově jeho postoj ke světu je negativní.²⁹

Výše uvedené charakteristice se mohou podobat služebně starší kolegové, kteří slouží již několik desítek let a postupně si prošli všemi nebo některými fázemi syndromu vyhoření. Od nich to poté mohou okoukat mladí, začínající policisté, kteří si na svoji profesi vytvoří negativní názor, dle toho se v zaměstnání chovají a poté se mylně domnívají, že sami syndromem vyhoření trpí.

3.3 Prevence syndromu vyhoření

Prevenčí v souvislosti s naším tématem rozumíme takový soubor aktivit, které by měly co nejvíce minimalizovat příčiny syndromu vyhoření nebo se tomuto jevu úplně vyhnout. U syndromu vyhoření se jedná o nepoměr vydávané energie na úkor energie, kterou přijímáme.³⁰ Proto si musíme uvědomit, že jsme sami odpovědní za to, jak náš boj se stresem dopadne. Každý přístup k zátěžové situaci je individuální a způsob, jaký si zvolíme, je na každém z nás. Někdo na zátěžovou situaci reaguje úzkostně, někdo impulsivně. Záleží také na tom, jaký život vedeme. Hledíme-li na svět pozitivně či negativně, preferujeme zdravý životní styl nebo sportujeme. Také je důležité mít v životě nějaký cíl a spatřovat jeho smysl. Mám tím na mysli smysl života. Něco, co pro nás má hodnotu, za čím si jdeme, čeho chceme dosáhnout. Smysl života je tvořen souborem motivačních, emočních a poznávacích schopností člověka, do kterých můžeme zařadit porozumění druhým, schopnost znát sám sebe, životní pohoda, plánování událostí, zvládnutí náročných situací, umět najít optimální řešení.³¹ S tímto souborem jsme schopni bránit se nepříznivým situacím a předejít tak nadměrnému stresu, případně samotnému syndromu vyhoření.

Prvním krokem k úspěchu je prevence samotného jedince, v našem případě policisty. Nejadekvátnější je stav, když je policista po celý život ve fyzické i duševní pohodě. Proto je potřeba si ve své profesi najít zlatou střední cestu. Policista by měl být profesionál v každé situaci, být empatický, ale zároveň si nebrat problémy klientů příliš osobně. Všechny pracovní záležitosti by měly po odchodu ze zaměstnání zůstat zamčené

²⁹ JEKLOVÁ, Marta a REITMAYEROVÁ, Eva. *Syndrom vyhoření*. 2006, s. 21.

³⁰ TÁCHA, Lukáš. *Syndrom vyhoření u příslušníků Policie České republiky*. 2020, s. 35.

³¹ PELCÁK, Stanislav. *Stres a syndrom vyhoření*. 2015, s. 62–63.

v kanceláři. Důležitou prevencí ze strany policisty je odpočinek, relaxace a pohyb.³² Policisté mají velmi dobré zkušenosti s tím, že se občas v práci prostě nezastaví. Poté, když odchází domů, většinou i dlouho po dávno skončené pracovní době, je čekají další povinnosti v podobě rodiny, dětí, domácích úkolů a na odpočinek již mnoho času nezbyvá. Již z předchozích kapitol víme, že k vyhoření dochází právě u lidí, kteří intenzivně pracují. Odpočinkem může být pro každého něco jiného. Někdo rád ulehne na gauč k televizi, někdo čte knihy, poslouchá hudbu, je to cokoliv, co jedince odproští od pracovních myšlenek. Za odpočinek lze považovat i vyvenčení domácího mazlíčka, upečení bábovky i návštěva fitness centra. Je všeobecně známo, že při sportu se uvolňují endorfíny, tzv. hormony štěstí. Právě tělesný stav organismu má významný vliv na lidskou psychiku, protože v případě špatné fyzické kondice jsme k syndromu vyhoření mnohem náchylnější.³³ Na psychiku má také významný vliv smysl pro humor. Dle Křivohlavého vyhořívají rychleji lidé, kteří nemají smysl pro humor než ti, kteří v zaměstnání humor aktivně používají.³⁴

Prevence ze strany policisty je velmi důležitá, avšak je pouze polovinou úspěchu. Mnoho záleží na tom, v jakém pracovním prostředí se jedinec pohybuje a jaké jsou pracovní podmínky. Chod dobře fungujícího oddělení policie zajišťuje jeho vedoucí. Vedoucí pracovník je schopný přispět k preventivním krokům před vyhořením svých podřízených, a to jak svými osobnostními dispozicemi, tak možnostmi působení. Osobnostními dispozicemi je schopnost řízení lidí i spisové agendy, rozhodování, vůle prosazení vlastního názoru, schopnost komunikace, řešení nepříjemných situací, dodržení slibů, brát na sebe riziko za svá rozhodnutí a hlavně umět své podřízené pochválit, ocenit a ne pouze kritizovat a upozorňovat na nedostatky.³⁵ V profesi policisty lze jako prevenci vnímat také účast na různých seminářích a kurzech, sportovních utkání, dále možnost studijního pobytu na jiném oddělení, rozšiřování vzdělání a v neposlední řadě ozdravný pobyt, na který má nárok každý policista po 15-ti letech služby.

³² JEKLOVÁ, Marta a REITMAYEROVÁ, Eva. *Syndrom vyhoření*. 2006, s. 24.

³³ JEKLOVÁ, Marta a REITMAYEROVÁ, Eva. *Syndrom vyhoření*. 2006, s. 24.

³⁴ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Hořet, ale nevyhořet*. 2012, s. 144.

³⁵ TÁCHA, Lukáš. *Syndrom vyhoření u příslušníků Policie České republiky*. 2020, s. 40.

Důležitým aspektem v rámci prevence je také rodina. Domácnost, ve které panuje harmonie, porozumění, tolerance, kde policista má oporu a kam se rád vrací, tráví tam čas a odpočívá, rozhodně přispívá k prevenci před syndromem vyhoření. Od svého protějšku se mu dostává uznání, povzbuzení do činnosti, možnost hovořit o problémech a pomoc překonávat těžkosti. Do tohoto okruhu řadíme i ty nejbližší přátele. *„Lidé, kteří mají ve svém životě silnou sociální oporu, mají relativně nejméně příznaků psychického vyhoření.“*³⁶

³⁶ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Hořet, ale nevyhořet*. 2012, s. 123.

4 Charakteristika policejní práce

4.1 Struktura Policie ČR

Policie ČR je charakterizována jako jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor, který slouží veřejnosti. Hlavními úkoly Policie ČR obecně jsou ochrana osob, majetku, veřejného pořádku a předcházení trestné činnosti. Policie ČR dále plní úkoly dle trestního řádu a další úkoly na úseku vnitřního pořádku a bezpečnosti svěřené jí zákony, předpisy Evropských společenství a mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu České republiky. Působnost Policie ČR je primárně stanovena pro území České republiky. Policie ČR je podřízena Ministerstvu vnitra, její činnost řídí policejní prezidium v čele s policejním prezidentem.³⁷

Mezi základní povinnosti policistů, které stanoví zákon o Policii ČR, patří zdvořilost, iniciativa, přiměřenost postupu, prokazování příslušnosti a poučování. Policista za každých podmínek musí dodržovat pravidla zdvořilosti, dbát cti, vážnosti a důstojnosti osob i své vlastní. Žádné osobě nesmí být v důsledku postupu policisty způsobena bezdůvodná újma, v každé situaci je povinen prokázat svou příslušnost k Policii ČR, a to buď služebním stejnokrojem, průkazem nebo odznakem. Oproti povinnostem má policista také oprávnění, kterých je celá řada. Od zajištění osoby, připoutání, umístění osoby do policejní cely, odnětí věci a předběžné zajištění věci, vydání a odebrání zbraně, až po prohlídku osoby, vstupu do obydlí, vykazání a další.³⁸ Kromě zákona o Policii ČR se policista řídí Etickým kodexem Policie ČR a dalšími právními předpisy.

Dle statistických informací byl počet příslušníků Policie ČR 40 226 ke dni 1. 2. 2020.³⁹ V současné době bude číslo udávající tento počet podobné. Policisté jsou v určité hodnosti služebně zařazeni na různých útvarech, kterých je u Policie ČR celá řada. Celkově je policejní práce velmi rozmanitá. Základním pilířem celé Policie ČR je služba pořádkové policie, která je nejvíce univerzální a nejpočetnější skupinou.

³⁷ HABICH, Lukáš a KLOUBEK, Martin. *Činnost policejních služeb*. 2019, s.13.

³⁸ Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii ČR. In: *Zákony pro lidi* [online]. © AION CS, s.r.o. 2010–2020 [cit. 2020-12-12]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-273>.

³⁹ POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. Počet příslušníků. In: *Policie České republiky* [online]. © Policie ČR, 2020 [cit. 2020-12-12]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/pocet-prislusniku.aspx>.

Do pořádkové policie patří obvodní oddělení, jejichž policisté jsou v přímém kontaktu s veřejností. Na těchto útvarech je zajištěn nepřetržitý provoz, kdy dozorcí služba přijímá oznámení ve dne i v noci. Policisté z těchto útvarů provádí hlídkovou činnost ve svých okrscích nebo v určených úsecích, předcházejí tak a zabraňují případnému páchání trestné činnosti, dále zakročují proti pachatelům, provádí prvotní zajištění místa činu, pátrají po hledaných a pohřešovaných osobách, věnují se prevenci. Součástí pořádkové policie jsou i pořádkové jednotky, které můžeme vidět ve speciální výzbroji na různých sportovních utkání. Pohotovostní a eskortní oddělení posilují výkon hlídkové služby a zasahují proti pachatelům, kteří se nacházejí na místě činu, dále zásahové jednotky, jejichž policisté zakročují proti nebezpečným pachatelům. V rámci pořádkové policie jsou zřízené útvary jako poříční oddělení, která mají na starosti bezpečnost na vodních tocích, služební kynologie, která se věnuje speciálnímu výcviku policejních psů a služební hipologie, tedy jízdni policie.⁴⁰ Dalším odvětvím je služba dopravní policie, která se primárně věnuje dohledu nad bezpečností a plynulostí provozu na silnicích pro motorová vozidla. K dopravní policii řadíme dálniční oddělení, které má na starosti bezpečnost na dálnici.⁴¹ Dále mohou být policisté zařazeni u služby kriminální policie a vyšetřování, jejich posláním je odhalování a vyšetřování trestné činnosti, plní úkoly dle trestního řádu. Na tomto útvaru již nemusí být policista tak multifunkční jako na obvodním oddělení, ale má možnost se věnovat jednotné problematice, a to trestné činnosti související s kriminalitou mládeže, majetkovou kriminalitou, extremismem, dále kriminalitou násilnou, mravnostní, drogovou, kybernetickou, či jinou.⁴² Dále může být policista kriminalistickým technikem, který zajišťuje stopy, policistou zařazený u služby cizinecké policie, dále operačním důstojníkem, tiskovým mluvčím, policejním instruktorem nebo policistou na útvaru pro zbraně a bezpečnostní materiál.

Pozic, které policisté zastávají, je opravdu velké množství, a kromě výše uvedených, které jsou považovány za základní a nejběžnější, jich existuje mnohem více. Každá pozice je specifická, u každé z nich lze najít pozitiva i negativa.

⁴⁰ Policie. *Policie České republiky = Police of the Czech Republic*. 2017, s. 18–28.

⁴¹ Policie. *Policie České republiky = Police of the Czech Republic*. 2017, s. 32–34.

⁴² Policie. *Policie České republiky = Police of the Czech Republic*. 2017, s. 38.

4.2 Vliv prostředí a pracovních podmínek

Vyhoření u člověka nevznikne vlivem pouze jedné jediné příčiny. Příčin zpravidla bývá několik. Nezáleží pouze na osobnostních charakteristikách jedince a na tom, jak hledí na svět, zda pozitivně nebo negativně, velký vliv má prostředí, ve kterém osoba pracuje. Vlivy pracovního prostředí se zabývala Christina Maslachová, která analyzovala šest faktorů vyššího rizika vyhoření.

- Nadměrné množství práce.
- Nespravedlivé poměry v pracovním prostředí.
- Nedostatek sociální podpory.
- Malé kompetence v pracovním procesu.
- Práce v prostředí konfliktů.
- Nedostatečná odměna.⁴³

Vlivy pracovního prostředí a pracovních podmínek se zabýval také Křivohlavý, který ve své publikaci definuje několik okolností v pracovním prostředí, které lze aplikovat na službu policisty.

Míra svobody a kontroly

Žádný zaměstnanec nebude nikdy nadšený, když každý jeho krok bude pod důslednou kontrolou, stejně tak nebude nadšený, když se o něho nikdo nebude vůbec zajímat. Extrémní míra kontroly patří mezi zatěžující charakteristiky práce.⁴⁴ Policista má jasně dané úkoly v systému Instruktaž. Každé ráno se tedy seznámí s rozpisem, je si vědom toho, v jakém časovém rozmezí musí pracovat na administrativě, v kolik hodin musí vykonávat hlídkovou činnost a kdy má přestávku. Také v ní jsou stanovené kontrolní body a stanoviště, tedy časová rozmezí a místa, kde se má nacházet a plnit aktuální úkoly. Nadřízený poté může dohledat výkonnost policisty uloženými kontrolami osob a vozidel, počtem příkazních řízení i zpětným dohledáním pohybu vozidla skrz GPS systém.

⁴³ HONZÁK, Radkin. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. 2018, s. 34.

⁴⁴ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Hořet, ale nevyhořet*. 2012, s. 43.

Požadavky kladené na lidi a jejich neadekvátnost

Vliv na zrod psychického vyhoření mají nadměrné požadavky, které jsou na zaměstnance kladeny a nesmyslnost toho, co je pracovníkům nařízeno. To, co se vedoucímu pracovníkovi může zdát zcela smysluplné, může se nám jevit jako úplný nesmysl.⁴⁵ Každý z nás již měl někdy pocit, že vykonávaná činnost se z nějakého důvodu má účinkem. Jako příklad uvedu kontrolní stanoviště, na kterém policista vykonává zpravidla třicet minut činnost, například musí zastavovat projíždějící vozidla a provádět silniční kontroly řidičů. Tato situace je v pořádku, není-li stanoviště stanovené v nočních hodinách v místech, kudy žádná vozidla neprojíždějí. Jedná se o malé vesničky, kde široko daleko není živá duše. Policista tedy stojí venku u služebního vozidla a už takhle dlouhá noční služba se zdá být ještě více nekonečná.

Autorita

Formální autoritou je pověřen vedoucí oddělení. K vzniku vyhoření přispívají konflikty formální a osobní autority, jedná se o situaci, kdy si policista bude více vážit svého služebně staršího kolegy s letitými zkušenostmi než svého nadřízeného.⁴⁶

Odpovědnost

Odpovědnost je nedílnou součástí policejní profese. Policista zodpovídá za svěřené věci, které si, vojenským slangem řečeno, nafasoval. Jedná se o služební zbraň, střelivo, teleskopický obušek a další výzbroj, služební pomůcky do výkonu služby, kterými jsou radiostanice, mobilní bezpečná platforma, minikamera i služební vozidlo. Za ztrátu či poškození těchto věcí čelí policista finančnímu postihu, je důležité, aby byl policista řádně pojištěný. Nadměrná míra odpovědnosti patří k ztěžujícím pracovním podmínkám a má velký vliv na výskyt syndromu vyhoření.⁴⁷ Náročnější odpovědnost, než je ta za svěřené pomůcky, je ta nehmotná, kdy policista odpovídá za každý provedený úkon. Musí jednat vždy v souladu s právními předpisy a nesmí se vychýlit ze svých pravomocí. Odpovídá za každé své vydané rozhodnutí.

⁴⁵ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Hořet, ale nevyhořet*. 2012, s. 44.

⁴⁶ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Hořet, ale nevyhořet*. 2012, s. 44.

⁴⁷ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Hořet, ale nevyhořet*. 2012, s. 44.

Sociální komunikace

Komunikace jako nástroj k vyřešení nejednoho problému. Díky komunikaci na pracovišti lze předejít nesrovnalostem a nedorozuměním, které mohou mezi kolegy nastat. Policisté na obvodním oddělení mívají každý měsíc poradu, kde je vytyčen prostor pro řešení problémů a jiných služebních záležitostí. Často dochází k situaci, kdy vedoucí oddělení řeší problém jednoho ze svých podřízených s ostatními podřízenými, ale nejedná konkrétně s dotyčnou osobou, které se věc týká. Dotyčná osoba se samozřejmě o tomto problému dozví od svých kolegů, ale komunikace mezi dotyčným a vedoucím neproběhne, problém tzv. zůstane viset ve vzduchu. Nedostatek sociální komunikace má velký vliv na zrod syndromu vyhoření.⁴⁸ Křivé jednání ze strany vedoucího oddělení, kdy jedná za zády svých podřízených, úzce souvisí i se ztrátou autority.

Policista si musí vytvořit soulad své osobnosti s pracovním prostředím a podmínkami. Je nutné, aby zastával takovou pozici, která ho bude bavit a uvidí smysl své práce. Také přijme svoji profesi takovou, jaká je, se všemi atributy a když bude svoji práci plnit svědomitě a včas, tak jak se po něm požaduje, strpí nepříjemné negativní události jako například kontroly jako formálně nezbytný úkon vedoucího pracovníka. V rámci zachování dobrých vzájemných vztahů je nutné, aby policista vnímal svého nadřízeného s úctou a respektem i přesto, že s ním v určitých názorech nesouhlasí.⁴⁹

4.3 Policejní stres

V počátku této kapitoly je nezbytné zmínit, že policejní stres nevzniká v důsledku špatného psychologického výběru policistů, ani není produktem přecitlivělé povahy policisty. Policejním stresem se rozumí situace, kdy policista pociťuje zátěž spojenou s fyzickým i emocionálním vypětím. V povolání policisty existují specifické zdroje zátěže, ale policisté nejsou zdaleka jediná profesní skupina, která je stresem ohrožena.

Policejní stres zažívá policista, který se během výkonu služby ocitne v situaci, která některými parametry překračuje obvyklý rámec běžné zkušenosti a narušuje emocionální stabilitu.⁵⁰

⁴⁸ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Hořet, ale nevyhořet*. 2012, s. 45.

⁴⁹ TÁCHA, Lukáš. *Syndrom vyhoření u příslušníků Policie České republiky*. 2020, s. 34.

⁵⁰ ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. 2015, s. 137.

Policisté se každý den setkávají se situacemi, které jsou pro jejich povolání obvyklé. Občas se stane, že se policista setká s takovou situací, která je pro něho mimořádná, intenzita této situace přesahuje přirozené schopnosti policisty se s touto zkušeností vyrovnat. Čírtková ve své publikaci popisuje konkrétní situace, ve kterých jsou policisté obvykle vystaveni značnému stresu. Jedná se o použití střelné zbraně proti člověku, situace ohrožující život a zdraví policistů, dále situace, ve kterých je policista v kontaktu se smrtí a dramatické vyjednávání s pachatelem zadržujícím rukojmí.⁵¹ Tyto situace nejsou v policejní praxi tzv. řadových policistů zas tak běžné, obvykle policista nepoužije služební zbraň za celou svoji profesní kariéru. Pojďme si však nastínit stresové situace, které jsou pro policisty v této době aktuální a poměrně časté. V očích veřejnosti nejsou policisté příliš oblíbení, z důvodu represivního působení na občany. Stávají se tak terčem ostré kritiky a jsou součástí mnoha diskusí na sociálních sítích. Úspěšné zákroky policistů zůstávají nepovšimnuty a nejsou tak atraktivní, jako případy selhání.

Policista má při výkonu služby minimum času na objektivní posouzení každé situace. Mnohdy dochází ke konfliktu práva a morálky, pokaždé se nejedná o jednoduchou volbu mezi dobrem a zlem. Často se také policista dostává do situací, kdy musí plnit příkazy, se kterými se osobně zcela neztotožňuje. Jednání policistů je ze strany veřejnosti vnímáno negativně a dochází tak k pocitům, že jejich práce nemá smysl, což dále vede k vzniku nebo vývoji syndromu vyhoření.⁵²

V dnešní době se policisté setkávají s řadou faktorů, které velmi ovlivňují jejich postavení a výkon služby. Tyto faktory se navzájem ovlivňují a policistovi výkon služby ztěžují. K těmto problémům patří níže uvedené faktory.

- Omezené pravomoci policisty v nedostatečně upravených zákonech.
- Nejistota ve vykonávané práci v souladu s platnými právními předpisy v důsledku neustále se měnících předpisů.
- Nízká motivace v důsledku nízkého platového ohodnocení u řadových policistů.
- Nedostatek policistů na útvarech a znemožnění tak karierního postupu.
- Odchody velkého množství starších zkušených policistů, kteří již nemohou předávat cenné zkušenosti mladým začínajícím policistům.

⁵¹ ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. 2015, s. 137.

⁵² ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. 2015, s. 149.

- Zatížení řadových policistů administrativní činností.
- Nedostatečné proškolení ve střelbě a sebeobraně.
- Nové metody a techniky v páchání trestné činnosti, na kterou nejsou policisté dostatečně vyškolení (kyberkriminalita).
- Rostoucí agresivita ve společnosti.
- Neustálá nejistota policisty ve výkonu služby. Nikdy totiž neví, co ho v zaměstnání čeká.

Přirozenou reakcí na všechny tyto jevy je nespokojenost, stres, případně frustrace, která může mít ve výsledku i kriminogenní charakter.⁵³

⁵³ ADAMOVÁ, Iva. *Stres v policejní praxi se zaměřením na situace použití střelné zbraně*. 2012, s. 32.

5 Výzkumné šetření

5.1 Popis výzkumného šetření

V následující kapitole se budu věnovat výzkumnému šetření, jehož cílem je zmapovat a prozkoumat povědomí policistů v Královéhradeckém kraji o jevu syndromu vyhoření, jeho příčinách, projevech a možnostech prevence. Konkrétně zjišťujeme celkově informovanost policistů o charakteristice syndromu vyhoření, jeho příznacích, dále o tom, zda dokážou odlišit stres či únavu od tohoto jevu a zda vědí, jak tomuto jevu nejlépe předejít a jakým způsobem. Dále se snažíme zjistit pomocí profilů, jestli policisté odpovídají lidem postiženým tímto syndromem a zda si o sobě myslí, že jsou vyhořelí. Také se dotazujeme na myšlenky na ukončení služebního poměru a jestli ano, tak z jakého důvodu. Dalším našim zkoumáním je míra syndromu vyhoření u policistů, jako nástroj k hodnocení míry syndromu vyhoření použijeme Shiromovu-Melamedovu škálu (viz příloha A). Policisté, kteří dotazník vyplnili, vykonávají službu na území Královéhradeckého kraje. Nejedná se tedy o nahodilý výběr policistů z celé republiky, ale jedná se o policisty z konkrétního území. Tito policisté jsou zařazeni na různých organizačních článcích a oddělení, jedná se o uniformované policisty v přímém výkonu služby i policisty, kteří zastávají více kancelářskou práci, již bez uniformy. Všichni se však řídí zákonem č. 361/2003 Sb. o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. Výzkumná otázka zní, jestli policisté vědí, co je to syndrom vyhoření nebo tento jev chybně zaměňují s jinými jevy, například se stresem či únavou?

Výzkumné šetření bylo provedeno formou dotazníkového šetření (viz příloha B). Prostřednictvím této metody zjišťujeme odpověď na výše uvedenou otázku a na základě zjištěných výsledků budou potvrzeny či nepotvrzeny stanovené hypotézy. Dotazník patří mezi nejčastěji používané metody, chybně se často považuje za nejjednodušší formu zpracování. Konstrukce dotazníku není zdánlivě tak lehká, jak se zdá, otázky musí být formulovány takovým způsobem, abychom dosáhli správného vyhodnocení. Díky dotazníku můžeme získat velké množství informací v relativně krátké časové době.⁵⁴ V dotazníku byly použity uzavřené a polouzavřené otázky, respondenti měli možnost zvolit jednu, někdy i více odpovědí. V úvodu dotazníku jsem představila sebe, svoji profesi a studijní obor, včetně názvu bakalářské práce. Dále jsem respondenty požádala

⁵⁴GAVORA, Peter, JŮVA, Vladimír, HLAVATÁ, Vendula. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2010, s. 99.

o vyplnění dotazníku, ujistila je o anonymitě a v závěru poděkovala za věnovaný čas. Dotazník je sestaven z celkem dvaceti otázek a rozeslán byl elektronicky, prostřednictvím internetového prostředí. Dotazník vyplnilo celkem 144 respondentů. Získané odpovědi představují jen určitou část skutečností, které respondent ve skutečnosti vnímá, neboť se použitím této metody zpravidla nepodaří proniknout hlouběji do zkoumaného problému.⁵⁵

Jako nástroj k hodnocení míry syndromu vyhoření byla použita Shiromova-Melamedova škála (SMBM). K vyhodnocení škály byl použitý jiný vzorek policistů, než kterým byl rozeslán dotazník. Tato škála se řadí mezi nové nástroje na hodnocení míry syndromu vyhoření. Dotazník obsahuje 14 položek, je hodnocený na sedmimístné škále, kdy s narůstající hodnotou roste riziko vyhoření. Nejnižší hodnota je 1 a znamená nikdy/téměř nikdy, nejvyšší hodnotou je číslo 7 a znamená vždy/téměř vždy. Celkový skóre (rozpětí 14–98), tak reprezentuje narůstající riziko syndromu vyhoření. Hodnocení míry syndromu vyhoření je pro účely této práce posuzováno podle dosaženého skóre v níže uvedeném rozpětí.

- 14–28 za normu.
- 29–42 za velmi mírné projevy.
- 43–56 za mírné projevy přítomné.
- 57–70 za projevy přítomné.
- 71–84 za projevy závažné.
- 85–98 za velmi závažné projevy.

Dotazník tvoří tři kategorie.

- P = fyzická únava.
- E = emoční vyčerpání.
- C = kognitivní únava.

K fyzické únavě patří položky dotazníku 1–6, k emočnímu vyčerpání pak položky dotazníku 7–11 a ke kognitivní únavě položky dotazníku 12–14.⁵⁶

⁵⁵ ZICH, František. *Úvod do sociologického výzkumu*. 2004, s. 47.

⁵⁶ PTÁČEK, Radek, RABOCH, Jiří, KEBZA, Vladimír. *Burnout syndrom jako mezioborový jev*. 2013, s.161.

5.2 Formulace hypotéz pro výzkumné šetření

Cílem této bakalářské práce je zmapovat a zkoumat povědomí policistů v Královéhradeckém kraji o syndromu vyhoření, jeho příčinách, projevech a možnostech prevence. Práce se zaměřuje na zjištění míry vyhoření u policistů s cílem zjistit, zda se u policistů opravdu vyskytuje syndrom vyhoření nebo se jedná o jiné jevy, které se syndromu vyhoření pouze podobají. „Hypotéza je vědecký předpoklad. To znamená, že byla vytvořena z vědecké teorie – z toho, co je o daném problému teoreticky zpracováno. Dobré hypotézy vyžadují mnoho četby literatury a mnoho přemýšlení. Dále může hypotéza vzniknout na základě zkušenosti výzkumníka, jeho pozorování a predikce. Při výrobě hypotéz se uplatňuje invence a důmyslnost autora.“⁵⁷

H 1: Předpokládáme, že všichni dotazovaní policisté znají význam pojmu syndrom vyhoření.

Hypotéza byla stanovena za předpokladu, že každý policista jako pracovník v pomáhajících profesích by měl znát problematiku syndromu vyhoření z hlediska své profese. Dále byla stanovena za předpokladu, že každý policista se s pojmem syndrom vyhoření setkal v předmětu psychologie, který se vyučuje v základním kurzu, kterým musí projít každý policista.

H 2: Předpokládáme, že více než 50 % respondentů považuje mimopracovní aktivity a záliby za nejlepší prevenci syndromu vyhoření.

Hypotéza je stanovena na základě předpokladu, že mimopracovní aktivity a záliby jsou významným prvkem prevence syndromu vyhoření. Důležitou prevencí ze strany policisty je odpočinek, relaxace a pohyb. Za odpočinek se považuje taková činnost, která je diametrálně odlišná od činnosti, kterou policista vykonává v zaměstnání.⁵⁸

H 3: Jako nejčastěji se opakující zdroj profesního stresu budou respondenti uvádět nadměrnou administrativu.

Hypotéza vychází z předchozích výzkumů, které ukazují, že administrativní zátěž je významným zdrojem stresu u policistů.

⁵⁷ GAVORA, Peter, JŮVA, Vladimír, HLAVATÁ, Vendula. Úvod do pedagogického výzkumu. 2010, s. 50.

⁵⁸ JEKLOVÁ, Marta a REITMAYEROVÁ, Eva. *Syndrom vyhoření*. 2006, s. 24.

H 4: Mezi respondenty, kteří uvedou, že se již cítí ve své profesi vyhořelí, se více jak polovina ztotožní s profilem, který neodpovídá profilu osoby se syndromem vyhoření.

Tento předpoklad vychází ze zkušenosti autorky práce, že řada policistů používá nesprávně pojem vyhoření i v souvislosti s aktuální situační nespokojeností, přičemž je málo pravděpodobné, vzhledem k délce služby, že by ve skutečnosti byli vyhořelí.

H 5: Méně než polovina respondentů správně zvolí takovou charakteristiku syndromu vyhoření, která odpovídá syndromu vyhoření.

Tato hypotéza byla stanovena na základě osobních zkušeností autorky. Nově začínající policisté o sobě tvrdí, že již v práci vyhořeli, aniž by nejdříve propadli prvotnímu nadšení.

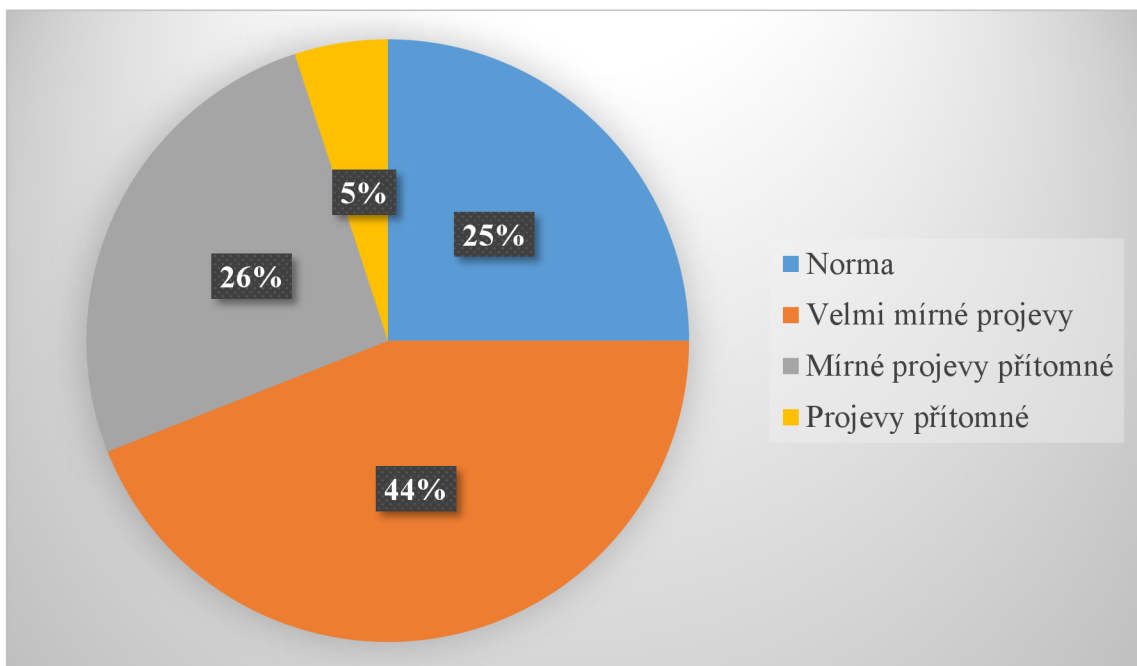
H 6: Více než polovina respondentů dokáže odlišit únavu od jevu syndromu vyhoření.

Tato hypotéza byla stanovena na základě osobních zkušeností autorky.

5.3 Výsledky výzkumného šetření

Vyhodnocení dotazníku SMBM

Dotazník vyplnilo celkem 64 respondentů. V normě, tedy v celkově dosaženém skóru 14–28, je 16 odpovídajících. Velmi mírné projevy, celkový skór rozpětí 29–42, byly zjištěny u 28 respondentů. Mírné projevy přítomné, celkový skór rozpětí 43–56, se objevily u 17 odpovídajících policistů a přítomné projevy, v rozpětí 57–70, byly zjištěny u pouhých 3 respondentů. Projevům závažným a velmi závažným neodpovídá žádný respondent.



Graf 1 – Míra vyhoření u policistů

Vyhodnocení dotazníku výzkumného šetření

První otázkou v dotazníku zjišťujeme pohlaví respondenta. Jak jsem předpokládala, v převaze ve vyplnění dotazníku byli muži. Obecně stále platí, že v profesi policisty je více mužů než žen, i když se počet žen u policie neustále navyšuje. Dotazník tedy vyplnilo 83 % mužů a 17 % žen.

Tabulka 1 – Pohlaví respondentů

Vyberte pohlaví	Počet
Muž	119
Žena	25

Zdroj: vlastní.

Druhá otázka zjišťovala věk respondentů. Dotazník vyplnilo nejvíce respondentů, kteří jsou ve věkové kategorii 30–39 let, konkrétně se jedná o 33 % odpovídajících. Těsně za nimi je věková kategorie 40–49 let, kterou zvolilo 31 % respondentů, dále věková kategorie 18–29 let, kterou zvolilo 26 % respondentů a poslední věkovou kategorií je kategorie 50 a více let, kdy k této kategorii se hlásí pouhých 10 % respondentů.

Tabulka 2 – **Věk respondentů**

Zvolte věkovou kategorii	Počet
18–29 let	37
30–39 let	47
40–49 let	45
50 a více let	15

Zdroj: vlastní.

Třetí otázkou zjišťujeme délku služebního poměru, tedy časový údaj, jak dlouho již policisté vykonávají svoji profesi. Dotazník vyplnilo překvapivě 31 % respondentů, kteří spadají do kategorie délky praxe více než 20 let. S druhým nejvyšším počtem respondentů se umístila kategorie délky praxe do 5 let, kterou označilo 23 % respondentů. Kategorii 5–9 let délky služebního poměru zvolilo 19 % odpovídajících, dále kategorii 15–20 let zvolilo 15 % odpovídajících a v nejmenším počtu jsou respondenti, kteří spadají do kategorie délky služebního poměru 10–14 let.

Tabulka 3 – **Délka služebního poměru**

Vyberte délku služebního poměru u PČR	Počet
Do 5 let	33
5–9 let	27
10–14 let	18
15–20 let	22
Více než 20 let	44

Zdroj: vlastní.

Další otázkou zjišťujeme služební zařazení respondenta. Dotazník byl rozeslán vždy jednomu zástupci daného oddělení policie v Královéhradeckém kraji elektronicky prostřednictvím služebního e-mailu nebo byl přílohou konverzace v komunikační aplikaci na sociálních sítích, s žádostí o distribuci dotazníku ostatním kolegům. Z respondentů jich bylo 35 % služebně zařazeno na obvodním oddělení, 22 % u služby kriminální policie a vyšetřování, 10 % u zásahové jednotky, 9 % na pohotovostním a eskortním oddělení, 7 % u dopravní policie, 7 % na operačním středisku a 4 % na oddělení tisku a prevence. Respondenti měli také možnost uvést jiný útvar, pokud nespádali ani do jedné z možností. 4 % respondentů se přihlásila ke služebnímu zařazení na školním policejním středisku a 2 % respondentů patří k policejním psovodům.

Tabulka 4 – Útvar, na kterém policista vykonává svoji profesi

Na jakém útvaru vykonáváte svoji profesi?	Počet
Obvodní oddělení	50
Služba kriminální policie a vyšetřování	31
Zásahová jednotka	14
Pohotovostní a eskortní oddělení	13
Služba dopravní policie	10
Operační středisko	11
Oddělení tisku a prevence	6
Jiný útvar:	
školní policejní středisko	6
služební kynologie.	3

Zdroj: vlastní.

Pátá otázka je velmi obecná. U odpovídajících zjišťuje, jestli někdy alespoň slyšeli o jevu syndromu vyhoření. K této otázce se váže hypotéza č. 1, ve které předpokládáme 100% odpověď „ano“. Každý policista totiž musí projít základní odbornou přípravou, ve které se kromě jiného vyučuje předmět psychologie a s tímto předmětem se pojí pojem syndrom vyhoření. Také každý policista, který je služebně zařazený na výše uvedených oddělení, má maturitní zkoušku, tedy příslušné vzdělání k výkonu své profese, a tedy i příslušné znalosti. Jak jsem předpokládala, 100 % respondentů uvedlo, že již někdy slyšelo o syndromu vyhoření. Tato otázka jasně dokazuje, že určité povědomí o syndromu vyhoření u policistů existuje.

Tabulka 5 – **Informovanost o jevu syndromu vyhoření**

Slyšel(a) jste někdy o syndromu vyhoření?	Počet
Ano	144
Ne	0

Zdroj: vlastní.

V otázce č. 6 zjišťujeme zkušenosti respondenta se syndromem vyhoření. Zajímá nás, jestli se již někdy odpovídající s tímto jevem setkal osobně na sobě samém či u někoho ve svém okolí. Celkem 54 % respondentů se s tímto jevem setkalo u někoho ve svém okolí, 24 % respondentů se se syndromem vyhoření nikdy neseťkalo. 22 % respondentů tvrdí, že mají zkušenost s tímto jevem sami na sobě.

Tabulka 6 – **Zkušenost se syndromem vyhoření**

Máte se syndromem vyhoření nějakou zkušenost?	Počet
Ano, v mém okolí	78
Ne	35
Ano, na sobě	31

Zdroj: vlastní.

Otázkou č. 7 zjišťujeme, v jaké oblasti spatřuje respondent v souvislosti se syndromem vyhoření největší zátěž. 68 % respondentů zvolilo pracovní oblast, pouhých 6 % respondentů zvolilo osobní oblast. Že jsou obě oblasti na stejné úrovni, se domnívá 22 % respondentů. 3 % respondentů zvolilo možnost „nevím“.

Tabulka 7 – **Zátěž v pracovním či osobním životě**

V jaké oblasti s ohledem na syndrom vyhoření spatřujete největší zátěž?	Počet
V pracovním životě	98
Je to tak nastejno	32
V osobním životě	9
Nevím	5

Zdroj: vlastní.

Přecházíme k otázce, kterou již zjišťujeme povědomí policistů o syndromu vyhoření. Syndrom vyhoření se úzce pojí se stresem, je jeho nedílnou součástí. Vědí toto dotazovaní policisté? 74 % respondentů zvolilo odpověď „ano“, 20 % respondentů odpovědělo, že „ne“ a pouhých 6 % odpovídajících zvolilo odpověď „nevím“.

Tabulka 8 – **Syndrom vyhoření a stres**

Myslíte si, že se syndrom vyhoření úzce pojí se stresem?	Počet
Ano	106
Ne	29
Nevím	9

Zdroj: vlastní.

V otázce č. 9 měli za úkol respondenti zvolit správnou charakteristiku, která je daná pro syndrom vyhoření. Na výběr měli ze tří možností, kdy pouze jedna z možností byla nejvíce charakteristická pro syndrom vyhoření. Tuto odpověď správně zvolilo 78 % respondentů. V další odpovědi, kterou zvolilo 12 % respondentů, byl uveden spíše jednorázový negativní postoj k profesi, který není pro syndrom vyhoření tolik charakteristický. 10 % respondentů zvolilo možnost, ve které je uvedena charakteristika jevu frustrace, která je pouze jevem podobným jevu syndromu vyhoření.

Tabulka 9 – **Charakteristika syndromu vyhoření**

Vyberte charakteristiku, která je daná pro syndrom vyhoření	Počet
Stav tělesného, citového a duševního vyčerpání, způsobeného dlouhodobým pobýváním v situacích, které jsou emocionálně mimořádně náročné	113
Negativní postoj k profesi v důsledku zavedení nových postupů a technologií	17
Neočekávaná ztráta šance na uspokojení potřeby	14

Zdroj: vlastní.

Desátou otázkou zkoumáme, jestli dokážou policisté odlišit únavu od syndromu vyhoření. V teoretické části jsme zjistili, že únava je jednorázový akt, kterého se lehce zbavíme odpočinkem, kdežto syndrom vyhoření je dlouhodobějším procesem. Že se jedná o dva odlišné jevy správně zvolilo 77 % respondentů. 18 % respondentů se domnívá, že se jedná o totožné jevy, čímž poukazují na to, že jejich povědomí o syndromu vyhoření je velmi nízké. 5 % respondentů zvolilo neutrální možnost „nevím“.

Tabulka 10 – **Syndrom vyhoření a únava**

Myslíte si, že únava a syndrom vyhoření jsou dva odlišné jevy?	Počet
Ano	111
Ne	26
Nevím	7

Zdroj: vlastní.

Otázka č. 11 se zabývá příznaky syndromu vyhoření. Oslovení měli možnost zvolit jednu ze tří uvedených možností, kdy pouze v jedné z nich uvedené projevy odpovídají příznakům syndromu vyhoření. Tuto odpověď správně zvolilo celkem 67 % respondentů. V další odpovědi, kterou zvolilo 33 % respondentů, byly jako projevy uvedeny ztráta pocitu radosti a štěstí z dobře odvedené práce, nízké pracovní nasazení, nezájem o danou profesi, které mohou být spíše jednorázové, než dlouhodobé a příznakům syndromu vyhoření již tolik neodpovídají. Třetí možnost, ve které je uvedeno mimo jiné jednorázové selhání v zaměstnání, zvolilo pouhé 1 % respondentů.

Tabulka 11 – **Příznaky syndromu vyhoření**

Které projevy nejvíce odpovídají příznakům syndromu vyhoření?	Počet
Ztráta motivace, pocit neefektivnosti z dlouhodobého a namáhavého úsilí, celkové vyčerpání organismu, únava, apatie	96
Ztráta pocitu radosti a štěstí z dobře odvedené práce, nízké pracovní nasazení, nezájem o danou profesi	47
Pocity zklamání, frustrace, nepřiměřená reakce na náhlou situaci, jednorázové selhání v zaměstnání	1

Zdroj: vlastní.

Dále jsme se policistů zeptali, zda ví, jak takovému syndromu vyhoření předejít. Respondent se musel rozhodnout mezi odpověďmi „ano“ a „ne“. 74 % respondentů ví, jak syndromu vyhoření předcházet a 26 % respondentů to neví.

Tabulka 12 – **Znalost předcházení syndromu vyhoření**

Víte, jak takovému syndromu vyhoření lze předejít?	Počet
Ano	107
Ne	37

Zdroj: vlastní.

Preventivní aktivity vybírali respondenti z více možností, přičemž mohli uvést i více odpovědí, maximálně však tři. Ne každý respondent zvolil všechny tři možnosti, tak jsou následující odpovědi spíše orientační. Procentuální vyjádření je z celkového počtu odpovědí. Mimopracovní aktivity a záliby v dotazníku označilo celkem 21 % respondentů, změnu pracovní pozice 20 % respondentů, fyzický i mentální odpočinek 17 % respondentů, 13 % respondentů zvolilo v přechozí otázce možnost „ne“, to znamená že neví, jakým způsobem syndromu vyhoření předcházet. Kontakt s rodinou a přáteli zvolilo 11 % respondentů, pozitivní myšlení 11 % respondentů, zdravý životní styl 4 % respondentů a návštěvu psychologa zvolilo 2 % respondentů.

Tabulka 13 – **Prevence syndromu vyhoření**

Pokud jste v předchozí otázce odpověděl(a) „ano“, tak vyberte z uvedených možností, co považujete za nejlepší prevenci syndromu vyhoření	Počet
Mimopracovní aktivity, záliby	58
Změna pracovní pozice	53
Fyzický i mentální odpočinek	47
V předchozí položce jsem zvolil(a) „ne“	35
Kontakt s rodinou, přáteli	30
Pozitivní myšlení	29
Zdravý životní styl	12
Návštěva psychologa	6

Zdroj: vlastní.

Další otázkou u odpovídajících zjišťujeme, jsou-li si vědomi rizika syndromu vyhoření v profesi policisty. Tato profese patří do skupiny zvané pomáhající profese a riziko tohoto jevu je tedy velmi vysoké. Respondenti měli možnost zvolit jednu ze tří možností, kdy odpověď „velmi vysoké“ zvolilo pouhých 33 % odpovídajících. Nejvíce respondentů, celkem 62 %, zvolilo odpověď „spíše vysoké“ a riziko „spíše nízké“ zvolilo 6 % respondentů.

Tabulka 14 – **Riziko syndromu vyhoření v profesi policisty**

Jaké je podle Vás riziko syndromu vyhoření v profesi policisty?	Počet
Spíše vysoké	89
Velmi vysoké	47
Spíše nízké	8
Velmi nízké	0

Zdroj: vlastní.

Otázkou č. 15 zjišťujeme vztah respondenta k jeho profesi. Jednoduše jsme se zeptali, jestli respondenta jeho profese baví, či nebaví. 88 % respondentů mají ke své profesi kladný vztah, 5 % má ke své profesi vztah záporný. 7 % respondentů zvolilo možnost „nevím“.

Tabulka 15 – **Vztah k profesi**

Baví Vás Vaše profese?	Počet
Ano	127
Nevím	10
Ne	7

Zdroj: vlastní.

U respondentů nás také zajímalo, jestli přemýšlí nad ukončením služebního poměru. Možnost „ne“ zvolilo 74 % respondentů a možnost „ano“ zvolilo 26 % respondentů. V následující otázce budeme zjišťovat jejich důvody k ukončení služebního poměru.

Tabulka 16 – **Ukončení služebního poměru**

Přemýšlíte nad tím, že ukončíte služební poměr příslušníka Policie ČR?	Počet
Ne	107
Ano	37

Zdroj: vlastní.

Otázkou č. 17 zjišťujeme nejčastější důvody, které respondenti uvádí v případě, že přemýšlí o ukončení služebního poměru. Tyto důvody vybírali respondenti z více možností, přičemž mohli uvést i více odpovědí, maximálně však tři. Ne každý respondent zvolil všechny tři možnosti, tak jsou následující odpovědi spíše orientační. Procentuální vyjádření je z celkového počtu odpovědí. Respondenti, kteří vůbec nepřemýšlí o ukončení služebního poměru, měli možnost zvolit takovou odpověď, ve které nejsou

uvedeny žádné důvody. Tuto možnost využilo 61 % respondentů. Jako nejčastěji uvedený důvod k ukončení služebního poměru byla nemožnost karierního postupu, zvolilo ji 7 % respondentů, dále 6 % respondentů zvolilo náročnost dané profese, 5 % respondentů obtížné klienty, 5 % respondentů nedostatek financí a 5 % respondentů zvolilo neshody s nadřízenými. 3 % respondentů vybralo zdravotní důvody a 3 % respondentů averzi k dané profesi. Respondenti měli také možnost uvést jiné důvody, kterými byly noční služby, osobní důvody, nepříjemné prostředí, výsluha, všeobecné nedocnění práce a délka služebního poměru.

Tabulka 17 – Důvody k ukončení služebního poměru

Pokud jste v předchozí otázce odpověděl(a) „ano“, jaké k tomu máte důvody?	Počet
V předchozí položce jsem zvolil(a) „ne“	107
Nemožnost karierního postupu	12
Náročnost dané profese	10
Obtížní klienti	9
Nedostatek financí	8
Neshody s nadřízenými	8
Zdravotní důvody	6
Averze k dané profesi	6
Jiná odpověď	9

Zdroj: vlastní.

V otázce č. 18 se dotazujeme respondentů na situace, které jsou pro ně ve výkonu profese nejvíce stresující. Tyto situace vybírali respondenti z deseti možností, přičemž mohli uvést i více odpovědí, maximálně však tři. Ne každý respondent zvolil všechny tři možnosti, tak jsou následující odpovědi spíše orientační. Procentuální vyjádření je z celkového počtu odpovědí. Nejvíce stresující situací je pro respondenty nadměrná administrativa, kterou zvolilo 28 % odpovídajících. Dále jako stresující situace zvolilo 20 % respondentů časovou tíseň, 16 % respondentů jednání s veřejností, 12 % respondentů konflikt s kolegy, 10 % respondentů platové ohodnocení, 7 % respondentů policejní zákrok, 3 % respondentů setkání se zemřelou osobou, 1 % respondentů zvolilo přítomnost u dopravní nehody, 1 % jízdu se zapnutým výstražným a zvukovým zařízením a pouze 2 respondenti, tedy 1 % odpovídajících, zvolili výslech osoby.

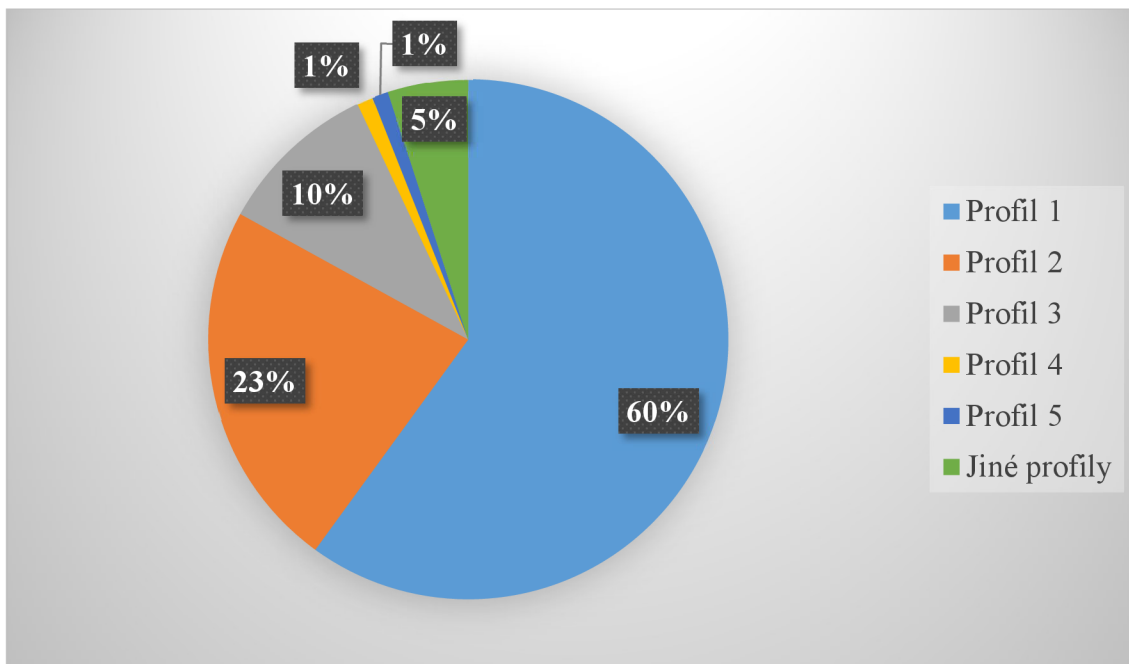
Tabulka 18 – **Stresující situace**

Jaké situace označujete za stresující ve výkonu Vaší profese?	Počet
Nadměrná administrativa	74
Časová tíseň	53
Jednání s veřejností	43
Konflikt s kolegy	32
Platové ohodnocení	28
Policejní zákrok	19
Setkání se zemřelou osobou	8
Přítomnost u dopravní nehody	4
Jízda se zapnutým výstražným a zvukovým zařízením	4
Výslech osoby	2

Zdroj: vlastní.

Přecházíme ke klíčové otázce č. 19. Na základě osobních zkušeností autorky z výkonu služby s kolegy policisty bylo vytvořeno celkem 5 profilů. Jedná se o 5 různých přístupů k profesi policisty, se kterými se autorka reálně ve výkonu služby setkává. Dva z těchto profilů odpovídají člověku, který se nachází v určité fázi syndromu vyhoření a zbylé 3 profily syndromu vyhoření neodpovídají. K této otázce se podstatně pojí otázka č. 20, ve které následně zjišťujeme stav policisty, jestli se již cítí ve své profesi vyhořelý. Podstatou těchto dvou otázek je zjistit, jestli policista, který se cítí ve své profesi vyhořelý, skutečně zvolí takový profil, ve kterém je uveden stav osoby se syndromem vyhoření. Kromě možnosti zvolit jeden z těchto profilů, mohli respondenti uvést jiný profil a tento profil popsat, pokud se neztotožnili ani s jedním z uvedených. Jelikož dotazník vyplnilo nejvíce respondentů, kteří spadají do kategorie více než 20 let ve výkonu služby, jsou odpovědi obsáhlé, dobře promyšlené a relevantní. 87 respondentů se ztotožnilo s profilem č. 1. V tomto profilu je zvolen pozitivní přístup k profesi a neobsahuje syndrom vyhoření. Profil č. 2, který spočívá spíše v neutrálním přístupu policisty k výkonu služby a neobsahuje syndrom vyhoření, zvolilo 33 respondentů. 14 respondentů zvolilo profil č. 3, ve kterém je určitá fáze syndromu vyhoření v důsledku dlouhodobé služby. Pouze 2 respondenti zvolili profil č. 4, ve kterém je zvolen negativní přístup k výkonu služby a neobsahuje syndrom vyhoření. Profil č. 5, který nejvíce odpovídá profilu člověka se syndromem vyhoření, zvolil pouze 1 respondent. Jiný profil zvolilo celkem 7 respondentů, kteří následně tento profil popsali. Odpovědi jsou zajímavé, proto budou

v textu níže doslova uvedeny. Pouze jeden z níže popsaných profilů odpovídá profilu osoby se syndromem vyhoření. Neznámý policista uvedl následující: „*U PČR sloužím již několik let. Zažil jsem dobu, kdy vozidla neměla GPS, měli jsme méně administrativní činnosti a celkově bylo vše lepší, bavilo mě to. Dnešní doba je plná modernizací. Nevadí mi to a rád se učím novým věcem, pokud mají smysl a pomáhají ulehčit práci. Do práce chodím rád, ale někdy je toxické prostředí, kde pracují znechucení kolegové. To vnímám jako největší problém.*“ Další policista definoval svůj profil takto: „*U policie sloužím delší dobu, zažil jsem i dobu bez GPS ve vozidlech, vzrušení bylo fajn, s kolegy jsme se předháněli ve výkonech. Nyní je pro mě služba jiná, jako vyšetřovatel na SKPV mám obrovskou administrativní zátěž, ale takto mi to vyhovuje.*“ Pozitivním přístupem se netají ani další z policistů: „*Dřívější časy byli bez administrativ a GPS lepší, ale doba jde dopředu a pracovní kolektiv a kolegové z jiných součástí jsou jako druhá rodina.*“ Tento policista také neodpovídá profilu osoby se syndromem vyhoření: „*Sloužím 13 let a do služby chodím někdy rád a někdy nerad. Noční, ani 24 hod. služby mi nevadí, ale vadí mi nekonečná hloupost lidí, na které jezdím opakovaně již několik let řešit jejich opakující problémy.*“ Další zajímavý názor, který obsahuje zmínku a nováččích u policie „*U PČR sloužím desítky let, nějak se začínalo, vše jde dopředu, mnoho věcí se změnilo, něco k lepšímu, něco k horšímu, obojí by se dalo více rozepsat. Práce jako taková je hodně náročná na psychiku, čas apod. Práce je mým koníčkem a zatím vždy při rozhodování co dál vyhraje asi zdravý rozum, kolegové jako parta. Bohužel se dost často setkávám s nováčky, kteří pro práci policisty nejsou zapálení a berou ji jako práci a ne poslání. U mužů je hodně znát zrušení základní vojenské služby.*“ Dlouhodobě sloužící policista, který vykazuje známky syndromu vyhoření, uvedl toto tvrzení: „*U PČR sloužím 24. rokem. Za tu dobu vím, že se střídají ta lepší s horšími obdobími. Vyhoření na OOP v Trutnově jsem po 17 letech řešil změnou pracovní pozice, a odešel jsem na IOS, kde jsem po šesti letech opět dospěl do bodu vyhoření. Teď už jdu jen od služby ke službě a počítám, že do dvou let odejdu do civilu. Pokud mám porovnat práci na základním útvaru s tou na IOS, tak mám za to, že na IOS je vše rychlejší, intenzivnější, stresové situace daleko častější. Tím pádem hrozí dřívější vyhoření. Myslím si, že je to pozice maximálně na pět let a smekám přede všemi, kteří zde fungují, ačkoliv jim je přes padesát... Mrzí mě, že jen málo kolegů "na ulici" chápe být jen základy činnosti operačních. Škoda pro všechny.*“



Graf 2 – Profily

Nyní si rozevíšeme jednotlivé profily:

- **Profil 1:** Do práce chodím rád, kolegy považuji za přátele a těším se na každou směnu, co společně vymyslíme. Administrativa mi nevadí, raději ale jezdím venku služebním vozidlem a vyhledávám činnost. Miluji svoji práci, nedovedu si představit jiné zaměstnání.
- **Profil 2:** Práce je práce, někdo vydělávat musí. Noční služby moc nemusím, ale co mi zbývá. Udělám, co se mi řekne. Některé dny v práci jsou fajn, některé nestojí za nic. Tak se mi někdy daří a někdy ne. Mám neutrální postoj ke svému zaměstnání.
- **Profil 3:** U PČR sloužím již několik let. Zažil jsem dobu, kdy vozidla neměla GPS, měli jsme méně administrativní činnosti a celkově bylo vše lepší, bavilo mě to. Dnešní doba je plná modernizací, kterým se odmítám přizpůsobit. Už mě to nebaví, jdu do civilu.
- **Profil 4:** U PČR sloužím pouze krátce. Vadí mi, že musím všechno natáčet, mačkat statusy, psát „úředňáky“, dávat pokuty, něco někde řešit. Lidé jsou otravní, pořád něco chtějí. Vadilo mi i být na ZOPce, byla to otrava. Je to hrozná práce.
- **Profil 5:** U PČR nesloužím dlouho. Z počátku jsem byl až moc nadšený ke všemu, co přišlo. Pak jsem ale zjistil, že to je rutina, raději trávím teď čas s rodinou. Práce už mě nebaví, vyhýbám se lidem, je mi to lhostejné. V práci dělám, že nejsem. Jsem na dně.

V otázce č. 20 si 77 % respondentů myslí, že ve své profesi nejsou vyhořelí. Oproti tomu se 10 % respondentů domnívá, že ano, že jsou již své profesi vyhořelí a 13 % odpovídajících zvolilo možnost „nevím“.

Tabulka 19 – **Domněnka o syndromu vyhoření**

Myslíte si, že jste již ve své profesi „vyhořelí“?	Počet
Ne	111
Nevím	19
Ano	14

Zdroj: vlastní.

5.4 Ověření hypotéz a vyhodnocení výzkumného šetření

Výzkumné šetření probíhalo 14 dní a zúčastnilo se ho celkem 208 respondentů (144 respondentů v rámci dotazníkového šetření a 64 respondentů v rámci dotazníku SMBM). Vzhledem k tomu, že dotazníky byly rozeslány online formou a zároveň mezi policisty volně distribuovány, je počet odpovídajících více než uspokojivý. Výsledky jsou prezentovány prostřednictvím tabulek, kde čtenář této práce přehledně vidí znění otázky, možnosti a hodnoty odpovědí. Pro lepší přehlednost byly grafy použity pouze u zpracování dotazníku SMBM a u otázky č. 19 v dotazníkovém šetření.

Z provedeného výzkumného šetření vyplývá, že značná část policistů spadá do kategorie s velmi mírnými projevy syndromu vyhoření. Poté je téměř stejný počet respondentů v kategorii s mírnými projevy přítomnými a s respondenty v normě. Žádné závažné, ani velmi závažné projevy nebyly u respondentů zjištěny. Z výše uvedeného vyplývá, že míra vyhoření u policistů v Královéhradeckém kraji je velmi nízká.

Ověření hypotéz

H 1: Předpokládáme, že všichni dotazovaní policisté znají význam pojmu syndrom vyhoření.

Tato otázka měla díky zvolené odpovědi „ano“ 100% úspěšnost.

Hypotéza byla potvrzena.

H 2: Předpokládáme, že více než 50 % respondentů považuje mimopracovní aktivity a záliby za nejlepší prevenci syndromu vyhoření.

Mimopracovní aktivity a záliby byly nejčastěji zvolenou odpovědí. Celkem tuto možnost označilo 58 respondentů, tedy 40 % z celkového počtu 144 respondentů.

Hypotéza nebyla potvrzena.

H 3: Jako nejčastěji se opakující zdroj profesního stresu budou respondenti uvádět nadměrnou administrativu.

Nadměrná administrativa byla skutečně nejčastěji zvolenou možností, z celkového počtu 144 respondentů ji označilo 74 odpovídajících.

Hypotéza byla potvrzena.

H 4: Mezi respondenty, kteří uvedou, že se již cítí ve své profesi vyhořeli, se více jak polovina ztotožní s profilem, který neodpovídá profilu osoby se syndromem vyhoření.

Vyhoření ve své profesi cítí celkem 14 respondentů. Pouze 6 z těchto respondentů však zvolilo profily, které odpovídají člověku, který se nachází v určité fázi syndromu vyhoření, jednalo se o profil č. 3 a profil č. 5. Celkem 8 respondentů zvolilo profily, které člověku se syndromem vyhoření neodpovídají, nejčastěji se jednalo o profil č. 1 a profil č. 2.

Hypotéza byla potvrzena.

H 5: Méně než polovina respondentů správně zvolí takovou charakteristiku syndromu vyhoření, která odpovídá syndromu vyhoření.

K této hypotéze se vážou otázky č. 9 a č. 11. Výsledky tohoto šetření jsou pro autorku překvapivé, protože v otázce č. 9 označilo celkem 78 % respondentů správnou charakteristiku, která je daná pro syndrom vyhoření a v otázce č. 11 zvolilo 67 % respondentů takové projevy, které nejvíce odpovídají příznakům syndromu vyhoření.

Hypotéza nebyla potvrzena.

H 6: Více než polovina respondentů dokáže odlišit únavu od jevu syndromu vyhoření.

Celkem 77 % respondentů uvedlo, že únava a syndrom vyhoření jsou dva odlišné jevy.

Hypotéza byla potvrzena.

Závěr

Policisté jako představitelé složek bezpečnostního sboru prezentují v očích občanů vlastnosti jako tvrdost, statečnost a hrdinství. Samozřejmě by každý policista měl mít z každé vlastnosti alespoň část, ale v první řadě nesmíme zapomenout, že jsou to především lidé, kteří musí umět reagovat na stresující události. Každý policista musí být silný natolik, aby unesl cizí lidská neštěstí. Policejní práce vždy byla, je a bude spojena se stresem. Policista nikdy dopředu neví, co ho v práci čeká a jaká oznámení od občanů bude muset řešit. Dlouhodobý stres vede k negativnímu jevu syndromu vyhoření, o kterém pojednává tato práce.

První kapitulu této bakalářské práce jsem věnovala obecnému výkladu na téma stres. Snažila jsem se vysvětlit, co stres znamená, popsat jeho fáze a prostřednictvím zátěžových situací jsem plynule přešla k hlavnímu tématu, k syndromu vyhoření. Syndrom vyhoření je charakterizován ve druhé kapitole, společně s charakteristikou jiných negativních jevů, které se syndromu vyhoření velmi podobají. Ve třetí kapitole se věnuji příčinám vzniku syndromu vyhoření, jeho příznakům, fázím a prevenci. Od obecné charakteristiky tohoto jevu jsem přešla ke konkrétnímu tématu, k charakteristice policejní práce. V kapitole čtvrté jsem popsala strukturu složky Policie ČR, zmínila jsem zde vlivy prostředí a pracovních podmínek, které mají nemalou účast na vzniku syndromu vyhoření a v závěru kapitoly jsem definovala policejní stres.

Cílem této práce bylo analyzovat podmínky vzniku syndromu vyhoření u policistů, zmapovat a prozkoumat povědomí policistů v Královéhradeckém kraji o jevu syndromu vyhoření, jeho příčinách, projevech a možnostech prevence. Konkrétně bylo cílem zjistit celkově informovanost policistů o charakteristice syndromu vyhoření, jeho příznacích, dále o tom, zda dokážou odlišit únavu od tohoto jevu a zda vědí, jak tomuto jevu nejlépe předejít a jakým způsobem. Dalším úkolem bylo zjistit pomocí profilů, jestli policisté odpovídají lidem postiženým tímto syndromem a zda si o sobě myslí, že jsou vyhořelí. Dalším zkoumáním byla míra syndromu vyhoření u policistů, jako nástroj k hodnocení míry syndromu vyhoření byla použita Shiromova-Melamedova škála. Výzkumná otázka zněla, jestli policisté vědí, co je to syndrom vyhoření nebo tento jev chybně zaměňují s jinými jevy, například se stresem či únavou?

Provedeným výzkumným šetřením bylo zjištěno, že policisté v Královéhradeckém kraji mají jisté povědomí o tom, co syndrom vyhoření znamená. Zároveň však byla potvrzena hypotéza, která tvrdí, že mezi respondenty, kteří uvedou, že se již cítí ve své profesi vyhořeli, se více jak polovina ztotožní s profilem, který neodpovídá profilu osoby se syndromem vyhoření. Může to vyplývat z demotivace, pesimismu nebo z jiného jevu, který je se syndromem vyhoření lehce zaměnitelný. Ve znalostech policistů jsou tedy rezervy, které by bylo potřeba doplnit informacemi.

Z výzkumného šetření vyplynulo, že přítomné projevy syndromu vyhoření má pouhých 5 % respondentů. Mírné projevy přítomné se prokázaly u 26 % respondentů a velmi mírné projevy syndromu vyhoření má 44 % respondentů. Správnou charakteristiku syndromu vyhoření zvolilo 78 % respondentů a 67 % respondentů takové projevy, které nejvíce odpovídají příznakům syndromu vyhoření. Odlišit syndrom vyhoření od únavy dokázalo pouze 77 % respondentů a že se syndrom vyhoření úzce pojí se stresem, nevědělo 20 % respondentů. Povědomí o tom, jak syndromu vyhoření předcházet, má 74 % odpovídajících. 40 % respondentů volí jako nejlepší prevenci syndromu vyhoření mimopracovní aktivity a záliby. Za pomoci profilů bylo zjištěno, že z 14-ti cítících se vyhořelých policistů bylo pouze 6 respondentů, kteří následně vybrali takový profil, který odpovídá člověku se syndromem vyhoření. Je tedy zřejmé, že znalosti policistů o syndromu vyhoření jsou nedostačující. Odpověď na výzkumnou otázku, jestli policisté vědí, co je to syndrom vyhoření nebo tento jev chybně zaměňují s jinými jevy, například se stresem či únavou, je taková, že někteří policisté nedokážou syndrom vyhoření od jiných negativních jevů odlišit. Výsledky výzkumného šetření, které bylo zaměřeno pouze na policisty v Královéhradeckém kraji, nelze zobecňovat na celou policii.

Na základě zjištěných skutečností bych chtěla níže navrhnout pár opatření pro praxi, která by mohla mít pozitivní vliv na znalosti policistů o syndromu vyhoření a také na oblast prevence syndromu vyhoření, a to nejen pro mladé, nově začínající policisty, ale pro všechny policisty v Královéhradeckém kraji. V rovině motivace je potřeba vést policisty žádoucím směrem. Motivovat je projevem uznání, finančním ohodnocením, nabídkou karierního postupu, ocenit výsledky policistů. S policisty je potřeba komunikovat na téma syndrom vyhoření. Dále je důležité sebevzdělávání policistů a jejich seberealizace. Nadřízení by měli podpořit zájem policistů o kurzy, může se jednat o kurzy s tematikou stresu, ale i jiné, které pomohou policistovi načerpat sílu a energii do dalších pracovních dnů, např. zážitková pedagogika, kurzy zaměřené na problematiku domácího násilí,

psychologickou intervencí apod. Nevynechávat učební látku o syndromu vyhoření ve výuce v rámci základní odborné přípravy a s ohledem na výkon služby umožnit policistům fyzickou aktivitu. Ze strany organizace vytvořit pro policisty příznivé pracovní prostředí, snížit administrativní zátěž policistů. Zajímat se o podřízené policisty, anonymní formou, zda jsou spokojeni a reagovat na zjištěné výsledky.

Na základě výsledků výzkumného šetření se domnívám, že se syndrom vyhoření u policistů v Královéhradeckém kraji příliš nevyskytuje, přesto nově začínající policisté, jak jsem uvedla v úvodu této práce, tvrdí, že ve své profesi vyhořeli již po krátké době ve výkonu služby. Je tedy zřejmé, že syndrom vyhoření chybně zaměňují s jinými negativními jevy, například s únavou, pesimismem nebo demotivací. Je tedy důležité policisty nejen vzdělávat v této problematice, ale různými způsoby motivovat. I sami policisté mohou přispět aktivnějším přístupem k lepšímu vnímání své profese, třeba pozitivním vnímáním a jiným pohledem na věc.

Zdroje

Odborná literatura

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. 2. vydání. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o, 2015. 318 s. ISBN 978-80-7380-581-4.

GAVORA, Peter, JŮVA, Vladimír, HLAVATÁ, Vendula. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2. vydání. Brno: Paido, 2010. 261 s. ISBN 978-80-7315-185-0.

GRÜN, Anselm. *Vyhoření: jak rozproudit vlastní energii*. Praha: Portál, 2014. 163 s. ISBN 978-80-262-0587-6.

HABICH, Lukáš a KLOUBEK, Martin. *Činnost policejních služeb*. Praha: Policejní akademie ČR, 2019. 230 s. ISBN 978-80-7251-481-6.

HARTL, Pavel a HANIBAL, Jan. *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál, 2004. 311 s. ISBN 80-7178-803-1.

HONZÁK, Radkin. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. 3. vydání. Praha: Vyšehrad, 2018. 215 s. ISBN 978-80-7601-004-8.

JEKLOVÁ, Marta a REITMAYEROVÁ, Eva. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. 32 s. ISBN 80-86991-74-1.

KEBZA, Vladimír a ŠOLCOVÁ, Iva. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2. vydání. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. 23 s. ISBN 80-7071-231-7.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994. 190 s. ISBN 80-7169-121-6.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada, 1998. 131 s. ISBN 80-7169-551-3.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Hořet, ale nevyhořet*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2012. 175 s. ISBN 978-80-7195-573-3.

PELČÁK, Stanislav. *Stres a syndrom vyhoření*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2015. 75 s. ISBN 978-80-7435-576-9.

PEŠEK, Roman a PRAŠKO, Ján. *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie*. Praha: Pasparta, 2016. 179 s. ISBN 978-80-88163-00-8.

Policie. *Policie České republiky = Police of the Czech Republic*. 2. vydání. Praha: Policejní prezidium České republiky, 2017. 151 s. ISBN 978-80-270-0664-9.

PRŮCHA, Jan, WALTEROVÁ, Eliška, MAREŠ, Jiří. *Pedagogický slovník*. 7. vydání. Praha: Portál, 2013. 395 s. ISBN 978-80-262-0403-9.

PTÁČEK, Radek, RABOCH, Jiří, KEBZA, Vladimír. *Burnout syndrom jako mezioborový jev*. 1. vydání. Praha: Grada, 2013. 168 s. ISBN 978-80-247-5114-6.

ZICH, František. *Úvod do sociologického výzkumu*. Praha: Eupress, 2004. 115 s. ISBN 80-86754-19-7.

Ostatní zdroje

ADAMOVIČ, Iva. *Stres v policejní praxi se zaměřením na situace použití střelné zbraně*. Olomouc, 2012. 193 s. Diplomová práce. Filozofická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci, katedra psychologie. Vedoucí práce doc. PhDr. Zdeněk Vtípil, CSc.

TÁCHA, Lukáš. *Syndrom vyhoření u příslušníků Policie České republiky*. Opava, 2020. 102 s. Diplomová práce. Fakulta veřejných politik Slezské Univerzity v Opavě, Ústav veřejné správy a regionální politiky. Vedoucí práce PhDr. Věra Juříčková, Ph.D.

POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. Počet příslušníků. In: *Policie České republiky* [online]. © Policie ČR, 2020 [cit. 2020-12-12]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/pocet-prislusniku.aspx>.

Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii ČR. In: *Zákony pro lidi* [online]. © AION CS, s.r.o. 2010–2020 [cit. 2020-12-12]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-273>.

Seznam příloh

Příloha A: Shiromova-Melamedova škála

Příloha B: Dotazníkové šetření

Přílohy

Příloha A: Shiromova-Melamedova škála

Shiromova-Melamedova škála vyhoření		Nikdy/téměř nikdy	Velmi zřídka	Zřídka	Občas	Celkem často	Velmi často	Vždy/téměř vždy
Fyzická únava	1. Cítím se unavený/á.	1	2	3	4	5	6	7
	2. Nemám vůbec žádnou sílu jít ráno do práce.	1	2	3	4	5	6	7
	3. Cítím se fyzicky vyčerpaný/á.	1	2	3	4	5	6	7
	4. Cítím, že mám všeho dost.	1	2	3	4	5	6	7
	5. Cítím se, jako bych měl/a vybité baterky.	1	2	3	4	5	6	7
	6. Cítím se vyhořelý/á.	1	2	3	4	5	6	7
Kognitivní únava	7. Myslí mi to pomalu.	1	2	3	4	5	6	7
	8. Těžko se soustředím.	1	2	3	4	5	6	7
	9. Případá mi, že mi to nemyslí jasně.	1	2	3	4	5	6	7
	10. Cítím, že nejsem při přemýšlení soustředěný/á.	1	2	3	4	5	6	7
	11. Mám potíže přemýšlet o složitých věcech.	1	2	3	4	5	6	7
Emoční vyčerpání	12. Cítím, že se mi nedaří být citlivý/á k potřebám svých spolupracovníků nebo klientů.	1	2	3	4	5	6	7
	13. Cítím, že nejsem schopen/na emočně investovat do svých spolupracovníků a klientů.	1	2	3	4	5	6	7
	14. Cítím, že nedokážu být milý/á ke svým spolupracovníkům a klientům.	1	2	3	4	5	6	7

Příloha B: Dotazníkové šetření

Vážení kolegové,

jmenuji se Adéla Petráčková, jsem služebně zařazena na OOP Smiřice a v této době studuji bakalářský obor Sociální patologie a prevence na pedagogické fakultě UHK. Dovoluji si Vás touto cestou požádat o spolupráci při provádění průzkumného šetření, které je součástí mé bakalářské práce s názvem „Syndrom vyhoření u příslušníků Policie České republiky v Královéhradeckém kraji“. Tímto Vás žádám o vyplnění dotazníku, který je anonymní a slouží pro účely prováděného šetření. Dotazník je dostupný pouze v elektronické verzi. V dotazníku je celkem 20 otázek, pokud není uvedeno jinak, zvolte jen jednu odpověď. Moc Vám děkuji za Vámi věnovaný, už tak drahý, čas.

Dotazník

1. Vyberte pohlaví:

- Žena
- Muž

2. Zvolte věkovou kategorii:

- 18–29
- 30–39
- 40–49
- 50 a více let

3. Vyberte délku služebního poměru u Policie ČR:

- Do 5 let
- 5–9 let
- 10–14 let
- 15–20 let
- Více než 20 let

4. Na jakém útvaru vykonáváte svoji profesi?

- Obvodní oddělení
- Služba dopravní policie
- Pohotovostní a eskortní oddělení
- Služba kriminální policie a vyšetřování
- Operační středisko
- Oddělení tisku a prevence
- Zásahová jednotka
- Jiný útvar (Jaký?)

5. Slyšel(a) jste někdy o syndromu vyhoření?

- Ano
- Ne

6. Máte se syndromem vyhoření nějakou zkušenost?

- Ano, na sobě
- Ano, v mém okolí
- Ne

7. V jaké oblasti s ohledem na syndrom vyhoření spatřujete největší zátěž?

- V pracovním životě
- V osobním životě
- Je to tak nastejno
- Nevím

8. Myslíte si, že se syndrom vyhoření úzce pojí se stresem?

- Ano
- Ne
- Nevím

9. Vyberte charakteristiku, která je daná pro syndrom vyhoření:

- Stav tělesného, citového a duševního vyčerpání, způsobeného dlouhodobým pobýváním v situacích, které jsou emocionálně mimořádně náročné
- Neočekávaná ztráta šance na uspokojení potřeby
- Negativní postoj k profesi v důsledku zavedení nových postupů a technologií

10. Myslíte si, že únava a syndrom vyhoření jsou dva odlišné jevy?

- Ano
- Ne
- Nevím

11. Které projevy nejvíce odpovídají příznakům syndromu vyhoření?

- Pocit zklamání, frustrace, nepřiměřená reakce na náhlou situaci, jednorázové selhání v zaměstnání
- Ztráta motivace, pocit neefektivnosti z dlouhodobého a namáhavého úsilí, celkové vyčerpání organismu, únava, apatie
- Ztráta pocitu radost a štěstí z dobře odvedené práce, nízké pracovní nasazení, nezájem o danou profesi

12. Víte, jak takovému vyhoření lze předejít?

- Ano
- Ne

13. Pokud jste v předchozí otázce odpověděl(a) „ano“, tak vyberte z uvedených možností, co považujete za nejlepší prevenci syndromu vyhoření

(vyberte max. 3 možnosti):

- Mimopracovní aktivity, záliby
- Fyzický i mentální odpočinek
- Kontakt s rodinou, přáteli
- Návštěva psychologa
- Změna pracovní pozice
- Pozitivní myšlení
- Zdravý životní styl

14. Jaké je podle Vás riziko syndromu vyhoření v profesi policisty?

- Velmi nízké
- Spíše nízké
- Spíše vysoké
- Velmi vysoké

15. Baví Vás Vaše profese?

- Ano
- Ne
- Nevím

16. Přemýšlíte nad tím, že ukončíte služební poměr příslušníka Policie ČR?

- Ano
- Ne

17. Pokud jste v předchozí otázce odpověděl(a) „ano“, jaké k tomu máte důvody (zvolte max. 3 možnosti)?

- V předchozí otázce jsem zvolil(a) „ne“
- Náročnost dané profese
- Nedostatek financí
- Zdravotní důvody
- Averse k dané profesi
- Nemožnost kariérního postupu
- Obtížní klienti
- Neshody s nadřízenými
- Jiný důvod.....

18. Jaké situace označujete za stresující ve výkonu Vaší profese (zvolte max. 3 možnosti)?

- Přítomnost u dopravní nehody
- Konflikt s kolegy
- Časová tíseň
- Nadměrná administrativa
- Jízda se zapnutým výstražným a zvukovým zařízením
- Setkání se zemřelou osobou
- Policejní zákrok
- Platové ohodnocení
- Výslech osoby
- Jednání s veřejností

19. Který profil policisty se nejvíce podobá tomu Vašemu profilu? Předepsaný profil nemusí odpovídat na 100 %:

- U PČR sloužím již několik let. Zažil jsem dobu, kdy vozidla neměla GPS, měli jsme méně administrativní činnosti a celkově bylo vše lepší, bavilo mě to. Dnešní doba je plná moderních technologií, kterým se odmítám přizpůsobit. Jsou to nesmysly. Už mě to nebaví, plánuji odchod do civilu.
- U PČR sloužím pouze krátce. Vadí mi, že musím všechno natáčet, mačkat statusy, psát „úředáky“, dávat pokuty, něco někde řešit. Lidé jsou otravní, pořád něco chtějí. Vadilo mi i být na ZOPce, byla to otrava. Je to hrozná práce.
- U PČR nesloužím dlouho. Z počátku jsem byl až moc nadšený a natěšený ke všemu, co přišlo. Pak jsem ale zjistil, že to je rutina, raději trávím teď čas s rodinou. Práce už mě nebaví, vyhýbám se lidem, je mi to lhostejné. V práci dělám, že nejsem. V čemkoliv, co se týká mé profese, se neangažuji. Jsem na dně.
- Do práce chodím rád, kolegy považuji za přátele a těším se na každou směnu, co společně vymyslíme. Administrativa mi nevadí, raději ale jezdím venku služebním vozidlem a vyhledávám činnost. Miluji svoji práci, nedovedu si představit jiné zaměstnání.
- Práce je práce, někdo vydělávat musí. Noční služby moc nemusím, ale co mi zbývá. Udělám, co se mi řekne. Některé dny v práci jsou fajn, některé nestojí za nic. Taky se mi někdy daří a někdy ne. Mám neutrální postoj ke svému zaměstnání.
- Jiný profil..... (Pokuste se tento profil definovat)

20. Myslíte si, že jste již ve své profesi „vyhořelí“?

- Ano
- Ne
- Nevím

Ještě jednou moc děkuji za spolupráci.