

# **Policejní akademie České republiky v Praze**

Fakulta bezpečnostního managementu ve veřejné správě

Katedra společenských věd

## **Strategie zvládnání zátěže jako součást psychické odolnosti policisty**

*Bakalářská práce*

**The stress management strategies as a part of mental resilience of the  
police officers**

**Bachelor thesis**

VEDOUCÍ PRÁCE

**PhDr. Jitka Veselá, Ph.D.**

AUTOR PRÁCE

**Adam Myslikovjan**

PRAHA

2022

**Čestné prohlášení:**

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

V Praze, dne 22.2.2022

Adam Myslikovjan

**Poděkování:**

Chtěl bych poděkovat PhDr. Jitce Veselé, Ph.D. za odborné vedení mé bakalářské práce, cenné rady a především vstřícnost během konzultací. Dále chci poděkovat také policistům Obvodního ředitelství police České republiky Praha I za spolupráci při vyplňování dotazníků.

## **ANOTACE**

Bakalářská práce se zabývá problematikou distresu mezi policisty v organizaci Policie České republiky. V první části je práce zaměřena na teoretické poznatky z oblasti stresu a strategií zvládnání stresové zátěže. Ve druhé části práce jsou teoretické poznatky z první části využity k vytvoření dotazníkového šetření zabývajícího se strategiemi zvládnání zátěže jako součástí psychické odolnosti u šetřené části policistů na území hlavního města Prahy. Výstupem tohoto šetření je výčet protektivních faktorů, které je vhodné u policistů posilovat na úrovni individuální, rodiny i komunity za účelem zkvalitnění jejich osobního života i vykonávané práce.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

bakalářská práce \* distres \* dotazník \* dotazníkové šetření \* protektivní faktory \* zvládnání stresové zátěže

## **ANNOTATION**

The bachelor's thesis deals with the issue of distress among police officers in the organization of the Police of the Czech Republic. In the first part, the work focuses on theoretical knowledge in the field of stress and stress management strategies. In the second part of the thesis, the theoretical knowledge from the first part is used to create a questionnaire survey dealing with coping strategies as part of the psychological resilience in the surveyed police officers in the capital city of Prague. The output of this survey is a list of protective factors that may be of use to strengthened by police officers at the individual, family and community level in order to improve their personal lives and work performance.

## **KEYWORDS**

bachelor thesis \* distress \* protective factors \* questionnaire \* questionnaire survey \* stress management

# Obsah

ÚVOD.....	7
<b>I. TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>9</b>
1 ZÁTĚŽ A STRES .....	9
<b>1.1 Projevy stresu .....</b>	<b>10</b>
<b>1.2 Subjektivně vnímané těžké životní situace .....</b>	<b>12</b>
2 PRACOVNÍ STRES V RIZIKOVÝCH PROFESÍCH.....	12
3 FUNGOVÁNÍ PSYCHIKY V SITUACÍCH EXTRÉMNÍ ZÁTĚŽE .....	14
<b>3.1 Krizové situace v ohrožení života a zdraví.....</b>	<b>15</b>
<b>3.2 Specificky náročné podmínky .....</b>	<b>18</b>
4 STRATEGIE ZVLÁDÁNÍ ZÁTĚŽE A STRESU.....	19
<b>4.1 Vědomé zvládání.....</b>	<b>20</b>
<b>4.2 Nevědomé zvládání.....</b>	<b>21</b>
5 OBLASTI A ZDROJE ZVLÁDÁNÍ ZDRAVÍ A POHODY .....	23
<b>5.1 Rekreační aktivity .....</b>	<b>23</b>
<b>5.2 Systém sociální opory.....</b>	<b>24</b>
6 RESILIENCE .....	25
<b>6.1 Oslabující faktory.....</b>	<b>26</b>
<b>6.2 Protektivní faktory .....</b>	<b>26</b>
<b>6.3 Cena za resilienci.....</b>	<b>28</b>
7 PORUCHY V DŮSLEDKU STRESU V PRÁCI - SYNDROM VYHOŘENÍ .....	28
<b>7.1 Příčiny .....</b>	<b>29</b>
<b>7.2 Příznaky .....</b>	<b>30</b>
<b>7.3 Prevence.....</b>	<b>31</b>
<b>II. PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>33</b>
1 CÍL ŠETŘENÍ.....	33
2 VOLBA METODY .....	33
3 CHARAKTERISTIKA ŠETŘENÉHO VZORKU .....	34
4 PRŮBĚH ŠETŘENÍ A PŘEHLED ZÍSKANÝCH DAT .....	34
5 ANALÝZA A INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT .....	42

6 VYHODNOCENÍ A ZÁVĚR ŠETŘENÍ.....	51
<b>ZÁVĚR, LIMITY A PODNĚTY K DISKUZI .....</b>	<b>53</b>
<b>POUŽITÉ ZDROJE .....</b>	<b>56</b>
<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>59</b>
<b>SEZNAM GRAFŮ .....</b>	<b>60</b>
<b>PŘÍLOHY .....</b>	<b>61</b>

## Úvod

Žádný člověk se během svého života nevyhne působení stresu na jeho organismus. Každodenní situace, do kterých se dostává mají za následek snižování, či zvyšování stresových hormonů v jeho těle a každý jedinec se s tímto jevem vypořádává jiným způsobem. Stres je přirozenou reakcí těla na okolnosti, které jsou vnímány jako hrozby, jakožto obranný mechanismus vyvíjený důsledkem evoluce po miliardy let. Jeho působením se organismus dostává do stavu, kdy je připraven se rozhodnout bojovat, nebo utéct (fight or flight response) a nepochybně se osvědčil jako užitečný nástroj k přežití, který byl předáván dalším generacím. V současné době člověk není bezprostředně ohrožován na životě do takové míry, do jaké byli ohrožováni vlivem prostředí všichni jeho předkové. Stresové působení se však v lidských tělech zachovalo, a proto je nezbytné naučit se jej zvládat k zajištění správného fungování, jelikož dlouhodobé vystavení stresu vede k negativním jevům na zdraví jedince i na jeho nejbližší okolí a potažmo také na efektivitu jeho vykonané práce. Toto je bezesporu nejvíce nutné především u profesí, jako jsou hasiči, záchranáři, nebo policisté, kteří se přes skutečnost zdánlivého bezpečí dnešního světa ve své praxi pravidelně dostávají nejen do nebezpečných situací, které je ohrožují na životě, nebo zdraví, ale z povahy své práce každý den vnímají stres také sekundárně v podobě empatických zkušeností s oběťmi trestných činů, vážných zranění, nebo smrti. S ohledem na mé dosavadní zaměstnání policisty, se bude tato práce zabývat působením stresu právě na policisty, jelikož tomuto prostředí rozumím a poskytuje mi to příležitost pro získání empirických dat týkajících se poznání nejčastějších typů strategií zvládnutí psychické zátěže a pojmenovat ty strategie, které mohou posílit jejich psychickou odolnost a snížit negativní dopad chronického stresu na jejich zdraví a potažmo zdraví nejbližšího sociálního okolí.

Cílem práce je na podkladě rešerše odborné literatury a získaných empirických dat, představit způsoby a strategie řešení krizových situací uplatňovaných u šetřené části policistů v současnosti a vytvořit přehled protektivních faktorů, které lze u šetřené části policistů posilovat na úrovni individuální, rodinné a komunitní. Výstupem práce bude přehled možností, jak rozvíjet psychickou odolnost vůči policejnímu distresu. Práce je strukturovaná do

dvou hlavních částí. V teoretické části bude popsána v obecné rovině podstata a projevy stresu, strategie zvládnání na úrovni nevědomé i vědomé, zdůrazněna schopnost a význam resilience a projevy a důsledky maladaptivních technik dlouhodobé psychické zátěže. V praktické části je jednak prezentován postup získání informací o četnosti výskytu subjektivně vnímaných stresových situací u šetřené části policistů, včetně nejčastěji uplatňovaných copingových strategií. Na základě ručně zpracovaných dat za využití kvantitativně-kvalitativního přístupu jsou pomocí grafů zpřehledněny, slovem komentovány a diskutovány výsledky šetření.



# I. Teoretická část

---

## 1 Zátěž a stres

Moderní člověk oproti svým předchůdcům již není na svém životně zásadně ohrožen nemocemi jako tyfus, cholera, dýmějový mor a jiné. Zatímco lidé ve středověku umíraly na tyto dnes již vymýcené nemoci, dnešní člověk žije mnohem déle a ohrožují jej především nemoci srdce a cév. Tyto nemoci jsou důsledkem pomalého a hromadícího se poškozování organismu. Sníst po obědě navíc moučník organismu zásadně z krátkodobého hlediska neublíží. Opakovaně a z dlouhodobého hlediska však ano. Stejným způsobem je organismus postupně poškozován hromadícím se chronickým stresem, nebo také extrémnějšími projevy akutního stresu, které mohou mít zásadní dopad na organismus v podobě nepřiměřené zátěže, kterou na něj působí (Joshi 2007). Kapounková a Pospíšil uvádějí definici stresu následovně: *„Stresem rozumíme soubor nepříznivých krátkodobých nebo dlouhodobých vlivů na organismus, které významně ovlivňují jeho celkové reakce a vyvolávají stresový syndrom.“* (Kapounková a Pospíšil 2013). V těchto případech je určujícím faktorem stresor, který spouští stresovou reakci s velmi subjektivní variabilitou. Stresorem pak mohou být nejrůznější vlivy jako psychosociální, chemické, fyzikální, nebo jejich kombinace. Paulík dále chápe stres jako specifický příklad obecněji pojaté zátěže a definuje jej následovně. *„Jde o stav, ve kterém míra zátěže přesahuje únosnou mez z hlediska adaptačních možností organismu za daných podmínek.“* (Paulík 2017, s 65).

Policejní profese trpí na projevy chronického i akutního stresu zcela zásadně, jelikož psychická zátěž, která je na policisty vyvíjena je zpravidla vyšší než v jakékoliv jiné profesi a z toho vycházející stres má pak dlouhodobé negativní účinky na zdraví policistů ať už po tělesné stránce nebo po stránce mentální.

## 1.1 Projevy stresu

### Tělesné

Chronické působení stresu může mít různé projevy. Při pokusech na krysách, které prováděl v roce 1930 Hans Selye bylo vyzorováno, že traumatizující stresové působení u pozorovaných subjektů způsobilo žaludeční vředy, výrazné zvětšení žlázy nadledvinek a zmenšení imunitní tkáně. Při chronickém působení stresu na děti může být způsoben stresový nanismus (trpasličí vzrůst). Mezi dalšími tělesnými projevy u lidí může být dále například porucha menstruačního cyklu u žen, snížení počtu spermií a hladiny testosteronu u mužů, nebo oslabení imunity u obou pohlaví. Stejně tak se stresem souvisejí další tělesné projevy jako jsou poruchy příjmu potravy či trávení, problémy s vylučováním, nebo nadměrné pocení (Joshi 2007).

### Mentální

Stres se projevuje také mentálně, nebo chcete-li psychicky. Při chronickém působení můžeme z nejčastějších projevů vyjmenovat například závratě, únavu a vyčerpání organismu, vnitřní neklid, bolesti břicha ze stresu, nechutenství, přejídání se, či sexuální problémy. Všechny tyto účinky můžeme označit za negativní působení stresu nazývaného pojmem distres. Při akutním stresu můžeme však pozorovat také působení eustresu, tedy stresu pozitivního a mezi jeho projevy můžeme až na výjimky, kdy se jedná o extrémní stres, zařadit například zlepšení kognitivních a smyslových vlastností se zlepšením paměti (Bartůňková 2014).

Hoskovcová dále přesněji rozděluje nejběžnější znaky a signály stresové reakce do následující tabulky:

*Tabulka 1: Příznaky stresové reakce (Hoskovcová 2009)*

<b>Fyzické</b>	<b>Kognitivní</b>	<b>Emocionální</b>	<b>Behaviorální</b>
Únava	Obviňování jiných	Úzkost	Změna aktivity
Nevolnost	Zmatenost	Vina	Změny v řeči
Svalový třes	Zhoršená pozornost	Zármutek	Uzavřenost
Záškuby	Obtíže s rozhodováním	Popření	Emoční vzplanutí
Bolest Hrudníku	Snížená nebo zvýšená bdělost	Silná panika	Podezřívavost
Dýchací obtíže	Zhoršená koncentrace	Strach	Změna v obvyklé komunikaci
Zvýšený tlak krve	Problémy s pamětí	Nejistota	Zmenšený či zvýšený apetit
Zrychlený tep	Přemíra ostražitosti	Ztráta emocionální kontroly	Konzumace alkoholu
Zrakové obtíže	Obtíže s identifikací známých předmětů či lidí	Deprese	Neschopnost odpočívat
Žíznivost	Obtíže s řešením problémů	Nevhodná emoční odpověď	Asociální jednání
Zvracení	Zhoršené abstraktní myšlení	Zlé tušení	Nespecifické stížnosti na tělesné obtíže
atd.	atd.	atd.	atd.

## 1.2 Subjektivně vnímané těžké životní situace

Stresové situace a zátěž, kterou vytvářejí na organismus tvoří přirozenou součást života a jsou dokonce nezbytné k vytváření osobnosti člověka. Každý jedinec na tyto situace reaguje vlastním způsobem (subjektivně) a proto se i mění u každého jedince intenzita prožívaných, totožných situací a z nich vycházející zkušenost. Nebezpečí pak může nastat při kumulaci situací, které jedinec subjektivně vnímá jako výrazně stresové v krátkém časovém úseku. Příkladem může být svědek úmrtí jiné osoby, kdy zážitek vyvolá silnou stresovou reakci. Pokud však v rámci jediného dne uvidí tento člověk úmrtí několik, pak může být těmito kumulovanými zážitky natolik ovlivněn, že se jeho prožívání reality nenávratně naruší. Tyto zkušenosti můžeme označit jako Subjektivně vnímané těžké životní situace a policisté v běžném výkonu služby jsou svědky obětí tohoto fenoménu někdy i několikrát během jediné služby, proto i oni se mohou stát oběťmi nejen přímo ale i zprostředkovaně právě prostřednictvím vystavení stresového působení na osoby, se kterými jsou v rámci výkonu své služby v kontaktu. Jinými těžkými životními situacemi v tomto kontextu mohou být dále také rozvod, úraz, uvěznění, nebo ztráta zaměstnání (Mikotová 2016).

## 2 Pracovní stres v rizikových profesích

V souvislosti s prací nedochází k zátěži na člověka pouze z venčí v podobě množství práce, nebo klientů se kterými jedná ale také zevnitř. Vnitřní faktory práce jako jsou pracovní pohotovost, provoz na směny, vztahy s kolegy a nadřízenými, nebo podřízenými mají také vysoký podíl na působení stresu nejen na policistu ale i na jakéhokoliv jiného zaměstnance, nebo zaměstnavatele. Při pracovní pohotovosti, která u některých pozic u policie České republiky bývá poměrně běžná, se člověk nachází mimo své pracoviště, musí být však připraven kdykoliv na zavolání do práce během své pracovní pohotovosti přijít a práci okamžitě začít vykonávat. Toto se týká kterékoliv denní doby, proto je člověk pod neustálým tlakem povinnosti být k zastižení a připraven pracovat například i během druhé hodiny ranní, kdy probíhá oslava narozenin jeho blízké osoby.

Většina populace je celkově zvyklá pracovat běžnou pracovní dobu, tedy 8 hodin od pondělí do pátku, a proto nepřetržitý provoz, který může trvat, 12, 24 nebo i více hodin opět vystavuje policistu v průběhu času nadměrné zátěži a s ní spojeným stresem.

Vztahy na pracovišti pak můžou být vysoce proměnlivé a je důležité také při této problematice nezapomínat na konflikty rolí. Dvě osoby mohly být dříve spolužáky, později přáteli, kolegy a nakonec i nadřízenými a podřízenými. Fungování policie je postaveno na hierarchii, která je převzata z armády, a proto je nezbytné, aby policisté dodržovali pokyny, které jsou jim kladeny a to i v případě, kdy nejsou o těchto pokynech zcela přesvědčeni, či dokonce kdy jim pokyn udává někdo, kdo vysílá vnitřně sporné signály (tzv. role ambiguity) a adresáta toto jednání neurotizuje a také silně dezorientuje. Stejně tak může cítit policista konflikt své role, když je venku se svou rodinou mimo pracovní dobu a stane se svědkem napadení dvou osob. Jako otec a manžel bude chtít svou rodinu ochránit, do věci se nijak nevměšovat a odejít z místa i se svými blízkými co nejrychleji pryč. Ve stejnou chvíli však bude pociťovat také urgentní povinnost zasáhnout jako policista, protože tato role mu zůstala bez ohledu na fakt, jestli na sobě zrovna má uniformu, či nikoliv (Vláčil 2017).

V neposlední řadě nemůžeme zapomínat ani na pracovní prostředí. Jaká je na pracovišti atmosféra? Je pracoviště čisté, či zanedbané? Nedávné problémy zapříčinily pravidelný audit? Všechny tyto faktory vyvolávají další a další stresovou zátěž, která se může posléze přenášet mezi kolegy a dále na jejich rodiny, nebo klienty se kterými policisté jednají.

### 3 Fungování psychiky v situacích extrémní zátěže

Mikšík rozděluje hladinu prožívané zátěže podle subjektivního vnímání na běžnou, optimální, hraniční a extrémní. Běžnou zátěž pociťuje člověk v obvyklých životních situacích. Pokud je psychika člověka stimulována a podmiňována k rozvoji osobnosti a osvojení si nového poznání, tak hovoříme o zátěži optimální. Při hraniční zátěži se člověk vypořádává s nároky jen mimořádným vypětím psychických sil, ale vzniklou situaci je stále schopen řešit. Extrémní psychická zátěž poté představuje takový stav, kdy míra a kvalita nároků na psychiku, při její aktualizaci již není člověk nadále schopen rozvíjet formou integrované interakce s prostředím a utvářejí se u něj různorodé struktury a obsahy dezintegrace osobnosti, maladaptivní projevy a psychická selhání rozsáhlého osobnostního a situačního typu (Mikšík 2005).

Zmapováním širšího spektra literatury byly u policistů vytipovány 4 hlavní tematické okruhy, u kterých se vzhledem k jejich závažnému působení na psychiku jeví jako potřebné zasáhnout psychosociální intervencí. Těmito okruhy jsou:

- Traumatizující události obecně
- Použití střelné zbraně
- Sebevraždy a jiná úmrtí policistů
- Odchod do výslužby

Fungování psychiky v těchto případech může být vlivem extrémní zátěže na organismus významným způsobem ovlivněno. Policisté na tyto situace mohou reagovat nejrůznějšími způsoby od prakticky nulové reakce až po závažné rozrušení s mnohdy četnými a dlouhotrvajícími symptomy. Samotná traumatizující událost se může odehrávat v řádu několika vteřin jako je tomu v případě použití střelné zbraně. Událost se může ale vléci také i několik dní jako je tomu třeba u záchranných operací při hromadných neštěstích. V tabulce níže jsou zachyceny data z výzkumu, který provedl Banner v roce 2000 a dle kterých je možné si udělat

představu o tom, jak často se průměrní policisté dostávají do těchto situací v úseku 10 let trvající kariéry (Hoskovcová 2009).

*Tabulka 2: Jak často se policista setká za 10 let s kritickou událostí (Hoskovcová 2009)*

Zabití	14x
Zneužívání dětí	28x
Domácí násilí	127x
Smrt	45x
Kladení odporu při zatýkání	45x
Útok na policistu	25x
Řízení v opilosti	58x
Rodinné rozepře	432x

Bylo vyzorováno že následky traumatizující události odeznívají rychleji v případech, že se policistovi dostane pochopení a podpory jeho blízkých. Je důležité policisty v těchto případech srozumět, že prožívají normální reakce na nenormální situace (Hoskovcová 2009).

### **3.1 Krizové situace v ohrožení života a zdraví**

Situace, které vystavují člověka velmi vysokému riziku způsobení vážného zranění, nebo smrti, kterými mohou být například exploze, autohavárie, nebo hromadný masakr, mohou u policistů vyvolat jednu z nejdůležitějších psychických poruch, která je s touto problematikou spojena a tou je posttraumatická stresová porucha (PTSD). Označení PTSD bylo zavedeno pod nosologickou jednotkou DSM-III v roce 1980 (rovněž rozlišováno také pod nosologickou jednotkou MKN

10), což představuje poruchu projevující se výskytem několika příznaků: změna hodnot, citový útlum a disociace. V obecné rovině se uvádí tyto skupiny příznaků:

- Opakované prožívání traumatu (živé myšlenky a noční můry)
- Vyhýbavé chování
- Hyperarousal (zvýšená úzkostnost a lekavost)

Rozvoj PTSD se dá rozdělit do 3 fází.

1. V první fázi se projevují symptomy v podobě nespavosti, velké úzkostlivosti, přehnané bdělosti, ostražitosti a motorických změn.
2. Při druhé fázi, kdy počáteční problémy částečně ustoupí, nastanou iracionální strachy (fobie), vracející se bolestivé zážitky a poruchy pozornosti.
3. Třetí fázi pak doprovází apatie, lhostejnost a sklony k sebevraždě. Třetina pacientů se z PTSD zcela uzdraví, druhá třetina trpí dlouhodobými mírnými následky a poslední třetina trpí následky vážnými, či své nemoci podlehnou ve formě spáchání sebevraždy. Dále bylo zjištěno, že ženy jsou k této poruše dvakrát náchylnější než muži.

Výzkum J. Spurného a L. Čírtkové z roku 2001 se zabýval zkoumáním pracovního stresu u příslušníků Policie ČR. Na základě tohoto výzkumu poté Hoskovcová vypracována tabulku popisující jednotlivé typy stresorů u policejní praxe a jejich závažnost vlivu k možnému výskytu PTSD. Dle této tabulky je zjevné, že krizové situace v ohrožení života a zdraví ať už u policistů samotných nebo u obětí, se kterými přijdou během výkonu své služby do styku, jsou těmi nejzávažnějšími (Hoskovcová 2009).



Tabulka 3: Přehled policejních stresorů (Hoskovcová 2009)

<b>Základní typy policejních stresorů</b>	<b>Konkrétní případy</b>
Extrémní situace s velkým rizikem PTSD	Zákroky na místě masakrů a katastrof
Exponované (nenormální) situace - riziko PTSD je nižší	Použití střelné zbraně Smrt kolegy ve službě Extrémně znetvořené mrtvoly Vyšetřování smrti dítěte Mimořádně tragické nehody
Náročné (zátěžové) situace - riziko PTSD je minimální	Individuálně různé situace, které utkví v mysli jako tzv. "Osobní pomníčky". Např. Náročný zákrok proti dětskému pachateli apod.

Mezi další psychické poruchy, které vznikají v důsledku velmi významného působení stresu v situacích při ohrožení života a zdraví můžeme zařadit například také poruchu přizpůsobení. Poruchu doprovází emoční a tělesné projevy v podobě úzkosti, depresivního ladění, tenze, nebo tělesných potíží, ale ovlivňováno je také chování a běžné fungování v osobní a také v pracovní oblasti. Příznaky se projevují obvykle do jednoho měsíce, kdy pestrá symptomatologie rozděluje různé podkategorie této poruchy jako:

- Krátká depresivní reakce – mírná deprese, která trvá jeden měsíc
- Protrahovaná depresivní reakce – opět mírná deprese, ale je spojena s dlouhodobou zátěží a trvá až dva roky
- Smíšená úzkostná a depresivní reakce – depresivní i úzkostné příznaky
- Porucha přizpůsobení s převládajícími poruchami emotivity – zpravidla více emočních stavů od deprese a úzkosti po napětí a zlost

- Porucha přizpůsobení s převládajícími poruchami chování – změny běžných projevů chování, kdy se objevuje například agrese, nebo disociální prvky
- Porucha přizpůsobení se smíšenou poruchou emocí a chování – příznaky emoční poruchy i poruchy chování
- Porucha přizpůsobení s jinými specifikovanými symptomy – pro jiné varianty (Orel 2012)

### **3.2 Specificky náročné podmínky**

Nezájem a podceňování policejní práce v očích veřejnosti, odvolání z dovolené nebo služebního volna, nedostatek spánku a odpočinku, neshody v domácnosti, neznámé prostředí, termíny splnění osobních úkolů, nebo vyřizování osobních problémů jsou jen některé z mnoha příkladů specificky náročných podmínek, které policistovi znesnadňují výkon jeho práce s ohledem na dodatečnou stresovou zátěž, které mu tyto podmínky způsobují a kterou si do všech zákroků může nést s sebou. Dle jednotlivých výzkumů v USA bylo zjištěno, že policisté podléhají smrti v průměru dvakrát až třikrát více důsledkem spáchání sebevraždy než jinou příčinou spojenou s výkonem zaměstnání, kam můžeme zařadit například útok pachatele na policistu. K tomuto faktu jistě napomáhá policejní kultura, která neposkytuje vhodné ventily pro reakce na stresory v osobním, sociálním, nebo profesním životě. Z povahy práce je na každého policistu nahlíženo jako na regulující prvek. Jakmile dorazí k případu, je jeho úkolem vyřešit situaci nejprve ústně. Pokud slova věc nevyřeší, tak je povinen věc vyřešit fyzicky, v krajním případě pak policista sáhne po zbraň. Za každé okolnosti policista neztrácí kontrolu a k tomuto jednání, stejně jako i k přistupování ke krajním řešením je metodicky vycvičen. Představíme-li si policisty, na které specificky náročné podmínky působí do míry, kdy se cítí, že ztrácí kontrolu, pak je sebevražda jako krajní, ale z jejich pohledu nezbytné řešení pro zachování kontroly nad situací. K tomuto napomáhá také skutečnost, že likvidační prostředek (zbraň) mají tito lidé vždy na dosah ruky (Hoskovcová 2009).

## 4 Strategie zvládání zátěže a stresu

Jednou z hlavních oblastí studia psychologie se při výzkumu stresu a jeho působení na zdraví stalo zvládání stresu. Metodu zvládání spojenou se stresem označujeme pojmem coping.

Coping můžeme rozdělit na 2 přístupy:

1. Jedním z těchto přístupů je vědomý přístup, zabývající se řešením vzniku problému, který stres způsobil a pracuje na jeho odstranění.
2. Druhý přístup se pak nachází na nevědomé úrovni jedince a je orientován spíše na prožitky, které souvisejí se stresovou situací (Paulík 2017).

Tuto problematiku můžeme také dále rozdělit na tříúrovňový hierarchický model copingu podle D. L. Tobina, který strategie rozděluje na příklonové a odklonové. Každá z těchto strategií v sobě skýtá zaměření na problém a zaměření na emoce, kdy každé z uvedených pak zahrnuje jednotlivé přístupy, jakými mohou být například sociální opora v příklonové strategii, nebo sociální izolace v odklonové strategii. V tabulce níže můžeme všechny tyto přístupy pozorovat ve svých vymezených strukturách (Tobin 1989).

Tabulka 4: Tříúrovňový hierarchický model copingu (Tobin 1989)

Příklonové strategie	Zaměřené na problém	Řešení problému
		Kognitivní restrukturalizace
	Zaměřené na emoce	Vyjádření emocí
		Sociální opora
Odklonové strategie	Zaměřené na problém	Vyhýbání se problému
		Fantazijní únik
	Zaměřené na emoce	Sociální izolace
		Sebeobviňování

Dle výzkumů můžeme obecně říct, že strategie, které jsou zaměřené na problém se využívají v situacích, kdy jedinec cítí, že má nějaké prostředky ke změně nepříjemné situace. V případě, kdy však jedinec cítí, že situace je nezměnitelná a stres musí zkrátka nějakým způsobem snášet, tak poté přistoupí ke strategii zaměřené na emoce (Folkman a Lazarus 1980). Strategie zaměřené na problém sledujeme již u dětí, ale strategie orientované na emoce se rozvíjejí až v adolescenci (Křivohlavý 2001).

#### **4.1 Vědomé zvládání**

V Případě vědomého zvládání můžeme rozdělit zdroje zvládání na extrapersonální a intrapersonální:

1. Při extrapersonálních zdrojích se jedná o vše, co jedinci pomáhá se zvládáním zátěže vně jeho vlastní osobnosti. Příkladem může být dostačující finanční zabezpečení, nebo vědomí opory v blízkých osobách, ke kterým může jedinec přijít v případě, že nějaká zátěž nastane. Při očekávání zátěže a přípravě na ni, můžeme dokonce hovořit o proaktivním copingu, který byl E. R. Greenglassovou a jejím týmem koncipován jako odlišný přístup ke zvládání stresu oproti jiným, které vycházejí z předpokladu, že na stres je možné reagovat pouze ve chvíli, kdy skutečně nastane.
2. Při intrapersonálních zdrojích se jedná o charakteristiky vlastní osobnosti jako jsou vlastnosti, schopnosti a dovednosti, které pomáhají jedinci stresovou zátěž zvládat. Tyto charakteristiky mohou být vrozené, ale i naučené v průběhu dospívání

Významným pomocníkem při zvládání psychické zátěže může být uvědomění si některých procesů, které v psychice během každodenního přístupu k různým problémům působí. Jedním z těchto procesů může být pocit vděčnosti a její vliv na prožívání reality. Například bylo prokázáno, že lidé, kteří si vedou deník,

ve kterém pečlivě zaznamenávají věci ať už nízkého, nebo vysokého významu, za které mohou být vděční, vykazovali méně příznaků fyzických potíží, pravidelně cvičili, byli optimističtí a celkově se lépe cítili i po psychické stránce. Nesoustředili se na negativní zkušenosti, a naopak vyzdvihovali vše pozitivní, co se událo a zpětně na to prostřednictvím deníku dlouhodobě vzpomínat, umožňuje těmto lidem spět s vyšší mírou úspěchu k realizaci svých důležitých životních cílů, kdy těmito cíli může být cokoli od zlepšování zdravotního stavu, či mezilidských vztahů, přes úspěchy ve studiu, až například po slávu. Dále dosahovali daleko vyšší úroveň koncentrace, pozornosti, determinace, nadšení a bdělosti. Prokazovali také vyšší míru opory jiným lidem k dosažení i jejich cílů (Křivohlavý 2007).

## 4.2 Nevědomé zvládání

Pro pochopení strategie zvládání zátěže na nevědomé úrovni můžeme využít dílo S. Freuda. Konkrétně rozdělení osobnosti člověka na 3 části, kterými jsou ID, EGO a SUPEREGO. V jednoduchosti se jedná o teorii, kdy rozdělujeme osobnost člověka na:

ID (ono) - Iracionální a nevědomé vnímání, zcela řízené motivem okamžitého uspokojení, které nebere ohled na realitu a je zdrojem energie pro EGO a SUPEREGO. (Čisté projevy ID lze pozorovat u chování kojenců)

EGO (já) - Vědomá část osobnosti, která zohledňuje realitu a rozhoduje o uspokojování potřeb ID s ohledem na zákazy a příkazy SUPEREGA. (Silně vyvinuté EGO je znakem zdravé osobnosti)

SUPEREGO (nad-já) - vyvinuté působením autorit v podobě rodičů, učitelů, trenérů atd. na dítě. Dává jedinci představu o tom, jaký by měl být. (Silně vyvinuté u perfekcionista, slabě vyvinuté u zločinců) (Solms 2014)

V případě, že konflikty mezi jednotlivými částmi osobnosti přesahují hranici únosnosti, dávají za vznik úzkosti, které se jedinec může dále bránit na nevědomé úrovni pomocí ego-obranných mechanismů. V současné době je v literatuře

popsáno několik desítek ego-obranných mechanismů. Zde jsou vypsány některé z nich:

*Tabulka 5: Ego-obranné mechanismy (Peterková 2014)*

<b>Popření</b>	Neuznání frustrující skutečnosti
<b>Potlačení</b>	Zahánění frustrujících myšlenek, nebo jejich zapomenutí
<b>Racionalizace</b>	Společensky přijatelné vysvětlení nepřijatelného jednání
<b>Intelektualizace</b>	Nepřijatelné téma je přeměněno do předmětu úvahy a studia
<b>Regrese</b>	Návrat k dřívějšímu vývojovému stupni
<b>Transgrese</b>	Posun k pozdějšímu vývojovému stupni
<b>Fixace</b>	Opakování stejného jednání, které se v minulosti osvědčilo jako neúčinné
<b>Útěk do fantazie</b>	Představy o neuskutečněných cílech
<b>Projekce</b>	Připisování vlastních nežádoucích vlastností jinému člověku
<b>Přesun</b>	Přesunutí negativních emocí na objekt, který není zdrojem jejich vzniku z důvodu snížení rizika
<b>Identifikace</b>	Napodobování úspěšného jedince za účelem přivlastnění si jeho úspěchu

Využívání ego-obranných mechanismů umožňují okamžité uvolnění. Problém, který tyto mechanismy spustil, však jejich využitím není odstraněn. Umožňují pouze krátkodobou úlevu za účelem zmobilizování vědomých strategií a jejich následnou aplikaci k odstranění problému. Všechny tyto mechanismy mají proto společnou jakousi formu sebeklamu, či sebeiluze. V případě, že jsou ego-obranné mechanismy využívány příliš často a příliš dlouze, tak může vzniknout problém v podobě primární úzkosti, které se projevuje pocitem naprosté bezmoci a paniky. Takovéto zvládání zátěže, které je pro jedince škodlivé označujeme pojmem maladaptace (Freud 2006).

## 5 Oblasti a zdroje zvládání zdraví a pohody

Jestliže se člověk po dlouhé chůzi unaví, tak vycítí potřebu se posadit, načerpat nové síly a případně zhodnotit další směr své cesty. Bez odpočinku může dojít daleko, ale dříve nebo později dojde k vyčerpání a další chůze již nebude nadále možná. Stejná analogie platí také u psychiky. Člověk se nemůže donekonečna vystavovat stresové zátěži bez okamžiků určených k odreagování a načerpání nových sil, aniž by se neprojevil negativní důsledek na jeho zdraví a pocit pohody. Zdroje zvládání, ze kterých lze čerpat čítají široké spektrum možností a každý člověk individuálně využívá těch, které mu nejvíce vyhovují. Policista, který se vrátí domů po náročném zásahu v práci může preferovat modelářskou práci ve své domácí dílně, kde z něj nahromaděné napětí opadne a může se později vrátit ke své ženě psychicky vyrovnaný a v pořádku. Jiný pak může po obdobném zážitku jít například za svou ženou rovnou a krátký rozhovor je vše, co mu k odreagování postačí. S tímto ohledem můžeme oblasti zdroje zvládání rozdělit do dvou kategorií, kterými jsou rekreační aktivity a systém sociální opory.

### 5.1 Rekreační aktivity

Stres se v průběhu evoluce vyvinul jako nástroj, který nám má pomáhat se zachováním vlastní existence v případě nebezpečí. V důsledku jeho působení jsou našimi orgány vylučovány do systému hormonů, které nás vybuzují k pohybu, otupují bolest a zbystřují vnímání. V dnešní době nás již však nadále neohrožují dravci ukrytí ve křovích, nýbrž zpravidla méně závažné problémy jako například dopravní zácpa při cestě na důležitou schůzku. V takové chvíli se doslova topíme ve vlastní šťávě. Z toho důvodu se nabízí jako nejpřirozenější řešení dát tělu to, co má potřebu vykonat a tím je pohyb. Fyzické cvičení je nejběžnějším způsobem, jak stres uvolnit. *“Když na Kalifornské univerzitě v San Diegu sledovali vědci více než 900 starších občanů s průměrným věkem sedmdesát let, zjistili, že ti, kteří pravidelně cvičili, byli v nejlepší psychické kondici ještě o deset let později. Naproti tomu ženy a muži, kteří necvičili nikdy, nebo během studie přestali, měli mnohem větší sklony k depresivním náladám.”* (Joshi 2007, s. 131). Fyzickým cvičením je v tomto kontextu myšleno především pravidelné cvičení. Nestačí vzít do ruky činky

pouze jednou a počítat s tím, že je takzvaně vystaráno. Nemusí se však jednat pouze o zvedání těžkých vah. Fotbal, hokej, bojové sporty, běh nebo podobně jsou dostačujícím ekvivalentem. Pokud však jedinec před propoceným oblečením upřednostňuje jinou rekreační aktivitu, tak stále existuje celá řada, ze kterých lze vybírat jako je už dříve zmíněné modelářství, četba, sledování televize, hraní videoher a mnohé další. Za zmínku dále stojí určitě také masáže. Ze studií, které provedl Touch Reseach Institute na Lékařské fakultě v Miami, bylo zjištěno snížení hladiny, glukokortikoidů a adrenalinu u novoroďček chodících na pravidelné masáže, což pomáhalo také se spánkem a zmírněním depresí.

Ne vždy je však možné vzít do ruky činku, kopnout do balónu, nebo se nechat namasírovat. V případě již dříve zmíněné dopravní zácpy fyzickou aktivitu zcela nevyužijeme. Příroda nám však nadělila schopnost ovládání tělesné funkce, která může pomoci i v takovémto konkrétním případě. Touto funkcí je dýchání. Studie regulace krevního tlaku prokázaly, že jedinci, kteří byli vystaveni působení mentálního stresu v délce trvání 5-ti minut, byli schopni stabilizovat svůj krevní tlak v průměru za 3,7 minuty. Jedinci, kteří však při stejném působení mentálního stresu provedli hluboké dýchání, byli schopni svůj krevní tlak stabilizovat za přibližně 2,7 minuty, tedy o čtvrtinu rychleji (Joshi 2007).

## **5.2 Systém sociální opory**

Sociální opora může být definována jako probíhající transakce zdrojů mezi členy sociální sítě s implicitním nebo explicitním cílem podpoření pocitu pohody, označovaného též anglickým termínem jako "well-being". Studium sociální opory tuto rozděluje na 3 úrovně, kterými jsou:

- Mikroúroveň - Intimní vztahy a jejich kvalita jednotlivce a druhé osoby
- Mezoúroveň - Kvalita a rozsah podpůrných funkcí a struktury v sociální síti jednotlivce
- Makroúroveň - účast a její úroveň na aktivitách blízké komunity (Kabele 2018)



Internetové stránky Moodle uvádějí, že podle některých zjištění žijí lidé s rozvinutými sociálními vazbami déle než ti, kteří těmito vazbami nedisponují, nebo disponují pouze v malé míře. Důvodem je lepší duševní i fyzické zdraví jedinců, kteří udržují sociální vazby, kdy důkazem tohoto výroku je výzkum, který proběhl v 80-tých letech minulého století u pacientů s depresí, artrózou, nebo kardiovaskulárním onemocněním. Pacienti s rozvinutými sociálními vazbami projevovali rychlejší uzdravení, nebo lepší průběh onemocnění než pacienti bez těchto vazeb, kteří naopak vykazovali jakýsi primární předpoklad horšího zdraví (Anon 2009).

Sociální oporu představuje z největší části rodina ale mohou to být i přátelé, nebo například kolegové v práci. Všichni tito mohou na jedince působit takzvaným zmírňujícím nárazníkovým vlivem (buffering), který představuje jakousi překážku mezi stresem a jeho účinkem (Paulík 2017).

## **6 Resilience**

Resilience neboli psychickou odolnost si vyvíjíme každý individuálně již od dětství v závislosti na vlivech, kterým jsme vystavováni a míra do jaké tyto vlivy úspěšně, nebo i neúspěšně překonáváme pak naši psychickou odolnost určuje. Výzkum resilience se převážně zabývá pozorováním tohoto jevu u dětství a adolescence. Podle některých odborníků by se však měla resilience zkoumat dlouhodobě z hlediska celého života a to z toho důvodu, že je nestálá a velice proměnlivá. Co mohl jedinec v určité fázi věku překonat bez jakéhokoliv problému mu v naprosto totožné situaci v pozdější fázi života problémy způsobovat může a naopak. Na vývoj resilience má vliv také pohlaví. Chlapci jsou náchylní k nepříznivým faktorům nejvíce do deseti let života, zatímco dívky jsou náchylnější od deseti let výše. Stejně tak i následné psychopatologické projevy způsobené nepříznivými vlivy, kterým byli v průběhu života vystavováni, projevují chlapci i dívky odlišně. Zatímco dívky tyto patologie projevují spíše dovnitř formou depresí a sebevražednými sklony, chlapci své patologie projevují naopak spíše ven například závislostmi na alkoholu a drogách, nebo násilnickým chováním. Faktory

rozvíjející resilienci pak můžeme rozdělit do dvou hlavních skupin, kterými jsou oslabující faktory a protektivní faktory (Šolcová 2009).

## 6.1 Oslabující faktory

Nevyvíjejí na jedince stres, avšak způsobují jeho zranitelnost. Příkladem může být příliš protektivní rodič, který nedovolí, aby se jeho dítě stalo cokoliv, byť jen trochu zlého a dítě tak nemá žádnou zkušenost, ze které může při pozdějších situacích v životě vycházet. Jinými oslabujícími faktory mohou být také sociální izolace a nedostatečný pohyb, nebo spánek (Šolcová 2009).

## 6.2 Protektivní faktory

Protektivní faktory jsou přístupy, které jedinci pomáhají se zvládnutím nepříznivých událostí v průběhu života a umožňují přečkat je ve zdraví a v psychické pohodě. Jde o schopnosti vyrovnávat se s obtížnými, životními situacemi s dostatečnou sebedůvěrou v možnost najít vhodné řešení pro stresující situace. Protektivní faktory jsou Šolcovou definovány jako: „*Charakteristiky, které v interakci s nepřízní či protivenstvím redukují nebo eliminují potenciální negativní účinek rizikových faktorů*“ (Šolcová 2009, s. 14). Na prvním místě, jako nejdůležitější protektivní faktor životního stylu řadíme sociální oporu. Dále zde řadíme další faktory jako je pohyb, dostatečný spánek, zdravá strava, nebo relaxace.

Protektivní faktory můžeme dále během dospívání rozdělit ještě na faktory z odolňující a faktory kompenzační:

1. Z odolňující faktory tvoří stresové situace zvládnutelné úrovně, které po překonání jedince posílí. (Vystihováno lidovým pořekadlem – Co tě nezabije, to tě posílí.)
2. Kompenzačními faktory jsou pak takové aspekty jedince a prostředí, ve kterém se nachází, kterými je možné neutralizovat škodlivé faktory. Patří sem vrozené schopnosti, vnitřní lokalizace kontroly, optimismus, nebo víra (Šolcová 2009).

R. Honzák se dotazoval odborníků z profesí ohrožených syndromem vyhoření (syndromu vyhoření se bude podrobněji věnovat další kapitola), kdy ve svých odpovědích uváděli protektivní faktory, které jim dopomáhaly během své kariéry nepodlehnout tomuto fenoménu. Mimo již výše uvedený pohyb, dostatečný spánek atd. tito lidé uváděli také návštěvy divadla, cestování, nebo jakési „rozložení investic do širšího portfolia“, kterým je myšleno nezaměřování své činnosti v práci na jediný aspekt ale naopak na aspektů více (např. styk doktora s pacienty jako lékař a k tomu také styk doktora se studenty, jako učitel). V takovémto případě si může jedinec průběžně mezi jednotlivými činnostmi odpočinout a posiluje takto svou odolnost vůči negativním vlivům.

Společné vlastnosti osob, které disponují resiliencí se projevují v podobě uvědomování si kritických situací, ve kterých se nacházejí, emočních reakcí, které jim tyto situace způsobují a které nepotlačují a také chování ostatních při vlivu těchto situací. Současně je nutné nejen udržovat neustálou pozornost nad tím, co se děje, ale také ke všem novým problémům přistupovat tvůrčím způsobem. Projevují tedy flexibilitu a ochotu ke změnám.

Termín lokus (locus of control) označuje příčiny věcí, které se dějí a jak je řešit. Při vnitřním lokusu kontroly jedinec staví na svých schopnostech zasahovat aktivně do věcí. Vnější lokus pak představuje osobní bezmoc a odevzdanost osudu. V kritických situacích, kdy mnoho událostí přichází zvenčí a jsou ve své podstatě většinou neovlivnitelné je tedy významným posilujícím faktorem pocit svobodné vůle vycházejícího z vnitřního lokusu. Člověk se takto více vnímá jako někdo, kdo všechno překoná a přežije než někdo, kdo se dopředu vnímá jako oběť. Neméně důležitá je v těchto situacích také obsáhlá síť mezilidských vztahů, jelikož společné úsilí vydá za více než úsilí jednotlivce a dodává také pocit sounáležitosti a bezpečí, které umožňuje lepší rozhodování. Tyto schopnosti jsou vrozené, nebo získané na základě životních situací, ale mohou být i naučené následujícím postupem: Při pocitech méněcennosti budovat naopak pozitivní přesvědčení o vlastních schopnostech. Hledání smyslu života nejlépe ve vztazích mezi lidmi a ne mezi materiálními věcmi. Budování různorodých mezilidských vztahů. Odměňování sebe sama za osvojení si změn. Hledat na věcech pozitivní

faktory, pokud je mají. Věnovat pozornost svým potřebám. Trénovat fantazii například luštěním rébusů (Honzák 2015).

### **6.3 Cena za resilienci**

V neposlední řadě stojí za zmínku určitě také termín “Cena za resilienci”. Podle jednotlivých výzkumů v této oblasti je patrná korelace vlivu resilience na fyzickou vitalitu. Jedinci, kteří se v adolescenci vyznačovali vyšší formou resilience se následně v dospělosti potýkali s větším množstvím zdravotních potíží. Můžeme tedy usuzovat, že jedinec, který je posilňován na psychické úrovni v podobě vystavování stresorům, které rozvíjejí jeho resilienci, je současně také oslabován na fyzické úrovni formou zhoršeného zdraví v souvislosti se stejnými vlivy (Šolcová 2009).

## **7 Poruchy v důsledku stresu v práci - Syndrom vyhoření**

Jako v mnoha jiných odvětvích lidského poznání, i na syndrom vyhoření existují odlišné pohledy a z nich vyplývající definice. Nejčastěji citovanou autorkou v oblasti syndromu vyhoření je Christina Maslachová, jejíž definice zní takto: *“Vyhoření je popisováno jako prolongovaná odpověď na chronické emocionální a personální stresory spojené s pracovní činností, charakteristické dimenzemi vyčerpání, cynismu a neefektivity.”* (Ptáček 2013, s. 21) Ostatní pohledy na tuto problematiku se dále spíše shodují, že syndrom vyhoření se vyskytuje nejčastěji v profesích, které jsou spojeny s prací s lidmi. Pocit vyhoření může být velmi vhodně popsán mýtem o Sisyfovi. *“Bohové odsoudili Sisyfa, aby bez ustání valil balvan až na vrchol hory, odkud kámen svou vlastní tíhou opět spadne. Z nějakého důvodu si mysleli, že není strašnějšího trestu než zbytečná a beznadějná práce.”* (Ptáček 2013, s. 18). Jako první definoval jev vyhoření v roce 1974 Herbert J. Freudenberger, který poskytl i praktický návod jenž může být shrnut následovně. Člověk, který má velké ideály a vysoké odhodlání pro své pracovní nasazení, jenž může mnohonásobně překonávat nasazení všech jeho kolegů může v průběhu času zanevřít nejenom na své pracovní okolí ale i na kruhy svých nejbližších osob.

Zapomíná na potřeby druhých i celkově na svůj osobní život. Upozornění svého okolí na tyto negativní změny vždy popře. Následně začne přicházet únava a špatný spánek, který se člověk může pokusit kompenzovat alkoholem, nebo drogami. Únava se však začne měnit v celkové vyčerpání a přidá se k ní ještě navíc samota a potažmo i deprese. Náhle člověk začne vnímat budoucnost jako nenaplnitelnou prázdnotu. Vše, co chtěl dělat a o co se tolik snažil, náhle ztrácí jakýkoliv význam. Stejná činnost, která byla dříve vykonávána s radostí je nyní nepříjemnou mechanickou prací a člověk může být v tuto dobu již považován za vyhořelého (Ptáček 2013).

## **7.1 Příčiny**

Z hlediska psychiatrie není v současné době pohlíženo na syndrom vyhoření, stejně jako na jiné psychopatologie jako na nemoc ale pouze jako na poruchu, jelikož není možné jednoznačně určit příčin vedoucích k určení definitivní nozologické jednotky. Pouze obecně můžeme tedy příčiny rozdělit na vnější a vnitřní.

### **Vnější příčiny**

- Chronický stres vysoké úrovně
- Vysoké nároky s nízkými pravomocemi
- Nedostatečná sociální opora
- Nedostatek respektu, uznání a náležitého odměnění
- Nízká autonomie pracovní činnosti

### **Vnitřní příčiny**

- Osobní postoje a vztah k práci
- Nerozhodnost
- Perfekcionismus
- Závislost na odměně

- Vysoká disciplinovanost
- Vysoká empatie

Většina pohledů na syndrom vyhoření se shoduje, že jde především o psychický stav vyčerpání, které se vyskytuje obzvláště v profesích obsahující jako podstatnou složku své náplně práci s lidmi, tvoří jej řada symptomů v oblasti psychické, fyzické i sociální a všechny složky tohoto syndromu vycházejí z chronického stresu. Pouze akutní stres k syndromu vyhoření nikdy nevede (Ptáček 2013).

## **7.2 Příznaky**

Všechny definice bez ohledu na autora se shodují, že syndrom vyhoření je stavem dlouhodobého vyčerpání, které se projevuje v rovině fyzické, kdy se člověk cítí být unavený a fyzický vysílený. V rovině kognitivní, kdy má potíže s koncentrací a má potíže činit různá rozhodnutí. A také v rovině emoční, kdy ztrácí schopnosti empatie neboli vcítění se do role klientů a projevuje se i zvýšený cynismus.

Jiné členění můžeme zvolit také podle projevů na úrovni psychické, fyzické a sociální.

### **Psychická úroveň**

- Pocit, že vynaložené úsilí trvá nadměrně dlouho a má nízkou nebo nulovou efektivitu.
- Ztráta motivace
- Redukce spontaneity, kreativity, iniciativy
- Pocity smutku, frustrace, deprese
- Pocity vlastní postradatelnosti a bezcennosti
- Dehumanizovaná percepce klientů (jsou vnímání pouze jako objekty)
- Redukce činností pouze na rutinní postupy a užívání stereotypních frází

### **Fyzická úroveň**

- Stav celkové únavy organismu, apatie
- Rychlý nástup únavy po krátkých etapách relativního zotavení
- Potíže se zažíváním, s dýcháním, změna srdeční frekvence
- Bolest na srdci, bolest hlavy
- Poruchy spánku
- Přetrvávající pocit napětí
- Zvýšené riziko vzniku závislosti

### **Sociální úroveň**

- Útlum socializace a nezájem o hodnocení ze strany ostatních osob
- Tendence k redukování kontaktu s klientem, s kolegy a s dalšími osobami, které mají vztah k profesi.
- Zvyšující se množství konfliktů na pracovišti v důsledku nezájmu a lhostejnosti o vykonávanou práci (Ptáček 2013)

## **7.3 Prevence**

Je nutné si uvědomit, že syndrom vyhoření je dvoustranným problémem, kterým je postižen jednak jednatel ale ve druhé řadě také i organizace, pro kterou jednatel pracuje. Mimo zhoršené zdraví a sociální vztahy jedince, které v kombinaci s depresí mohou vést až k sebevražedným tendencím, dochází vlivem vyhoření také k značnému úbytku efektivity práce jedince a dochází také k vážným chybám v práci v důsledku zhoršených kognitivních funkcí jedince. Příčiny, které k tomuto stavu vedou se nacházejí na obou stranách, proto je nutné se na obě tyto strany v prevenci zaměřit. V tomto ohledu se ukázal být vysoce přínosným výzkum C. Maslachové a jejího týmu, kteří vytvořili dotazník MBI (Maslach Burnout Inventory). Tento dotazník je v současné době nejčastěji používaným dotazníkem v oblasti odhalování syndromu vyhoření mezi zaměstnanci a v mnoha případech se prostřednictvím tohoto dotazníku podařilo odhalit a následně i zamezit počínajícímu vyhoření. Podle Maslachové je na úrovni

jedince nejlepší prevencí vybudování zapálenosti. U organizace je pak důležité věnovat pozornost její slušnosti (Ptáček 2013).



## II. Praktická část

---

### 1 Cíl šetření

Cílem šetření je zjistit do jaké míry jsou policisté vystavováni zátěži a stresu ve spojení s výkonem své služby. Které konkrétní situace vnímají jako extrémně stresující. Jakým způsobem vnímají své postavení v rámci organizace a zda litují svého rozhodnutí se k organizaci připojit. Dále se šetření zabývá také otázkou, jakými způsoby policisté přistupují ke zvládnání stresové zátěže a jakými způsoby se s touto zátěží vypořádávají na úrovni využití vlastních sil a na úrovni sociální opory. Na základě nejčastějších odpovědí pak budou definovány konkrétní protektivní faktory, které je možné u policistů efektivně posilovat za účelem zvýšení jejich psychické odolnosti s ohledem na využívání těchto přístupů u zkoumaného vzorku.

### 2 Volba metody

Vzhledem ke stanovenému cíli byla zvolena metoda dotazníkového šetření, která je nejvhodnějším a také nejefektivnějším způsobem, jak od většího počtu dotazovaných získat v krátkém časovém úseku požadovaná data se zachováním diskrétnosti v podobě anonymních odpovědí od každého respondenta. K získání nezbytných dat je využito dotazníku vlastní konstrukce. Dotazník tvoří celkem 8 uzavřených otázek, které zjišťují konkrétní způsoby, jakými policisté přistupují ke stresovým situacím a jejich zvládnání s možnostmi odpovědí na škále: „NIKDY, OBČAS, ČASTO, NEUSTÁLE“. V některých případech byly otázky opatřeny také možností otevřené varianty odpovědi. V závěru dotazníku byla umístěna 1 doplňující, otevřená otázka zjišťující konkrétní pracovní situaci, která v respondentovi vyvolala nejzávažnější projevy náhlé stresové zátěže. Otázka zjišťuje také průběh situace, jak se policista s touto situací vyrovnal a zda by něco udělal jinak, kdyby tato situace nastala znovu. Otázky byly záměrně sestaveny tak, aby nevzbuzovaly dojem rozdělení dotazníku do jednotlivých segmentů, ale aby respondent pociťoval, že na sebe jednotlivé otázky navazují s plynulým přechodem. Přesná podoba otázek v dotazníku je uvedena v příloze A této práce.

### **3 Charakteristika šetřeného vzorku**

Šetřeným vzorkem byli policisté a policistky zařazeni na různé pracovní pozice v rámci jednotlivých oddělení od řadových policistů, vykonávajících policejní činnost v ulicích města svého služebního obvodu, přes zpracovatele trestné činnosti, vykonávající policejní činnost v kancelářích příslušných policejních oddělení, až po vedoucí daných oddělení a jejich zástupce. Věkové rozmezí dotazovaných policistů se pohybovalo od 22 do 59 let věku, mezi nimiž bylo celkem 19 mužů a 4 ženy (viz. tabulka č. 6). Výsledné odpovědi jsou zaznamenány v tabulkách č. 7 až 22.

### **4 Průběh šetření a přehled získaných dat**

Šetření proběhlo v období od 20.1.2022 do 31.1.2022. Celkem 100 dotazníků bylo rozesláno na jednotlivé základní organizační články útvarů PČR na území hlavního města Prahy. Dotazníky byly umístěny do společných prostor daných policejních oddělení s uzavřenou krabicí, kam mohli respondenti odevzdat své odpovědi. Tímto způsobem byly zaznamenány odpovědi celkem od 23 respondentů. Návratnost tedy dosáhla hodnoty 23 %.

## Přehled získaných dat z dotazníkového šetření

Tabulka 6: Shrnutí dotazníkového šetření

Věk	Celkem 23 respondentů ze 100 oslovených	Pohlaví žena	Pohlaví muž
21-30	3	1	2
31-40	11	2	9
41-50	6	0	6
51-60	2	0	2
Neuvedeno	1	1	0

### Ženy

Tabulka 7: Otázka ženy – Náhlá a stresující situace

Náhlá a stresující situace	21-30	31-40	Neuvedeno
Nikdy	0	0	0
Občas	1	1	1
Často	0	1	0

Tabulka 8: Otázka ženy – Pocit oběti

Pocit oběti	21-30	31-40	Neuvedeno
Nikdy	1	1	1
Občas	0	1	0

Tabulka 9: Otázka ženy – Chyba stát se policistou

Chyba stát se policistou	21-30	31-40	Neuvedeno
Nikdy	1	2	1

Tabulka 10: Otázka ženy – Negativní změny

Negativní změny	21-30	31-40	Neuvedeno
Problémy se spánkem	0	0	1
Vyšší obezřetnost a strach z lidí na veřejnosti	0	2	0
Zvýšená podrážděnost	1	0	0

Poznámka:

- 31-40 let - 1 respondentka zaškrtnula vyšší obezřetnost ale bez strachu

Tabulka 11: Otázka ženy – Zvládání vlastními silami

Zvládání vlastními silami	21-30	31-40	Neuvedeno
Často	0	0	1
Neustále	1	2	0

Tabulka 12: Otázka ženy – Zdroje uvolňování napětí

Zdroje uvolňování napětí	21-30	31-40	Neuvedeno
Vlastní únikový prostor	0	0	1
Běh, jóga	1	0	0
Kočka	0	1	0
Pobyt v přírodě, jezdeckví, práce se zvířaty	0	1	0

Tabulka 13: Otázka ženy – Sociální opora

Sociální opora	21-30	31-40	Neuvedeno
Partner	1	2	0
kamarád	1	0	1
Rodič	0	1	0
Kolega	0	2	0

Tabulka 14: Otázka ženy – Odborná pomoc

Odborná pomoc	21-30	31-40	Neuvedeno
Nevyužil a využít by nechtěl	1	1	1
Neví, kde si o pomoc říct	0	1	0

**Doplňující otázka:**

Žádná z dotazovaných žen neuvedla situaci, která v ní vyvolala nejzávažnější projevy náhlé stresové zátěže.

## Muži

Tabulka 15: Otázka muži – Náhlá a stresující situace

Náhlá a stresující situace	21-30	31-40	41-50	51-60
Nikdy	0	0	2	0
Občas	1	6	0	2
Často	1	3	3	0
Neustále	0	0	1	0

Tabulka 16: Otázka muži – Pocit oběti

Pocit oběti	21-30	31-40	41-50	51-60
Nikdy	1	7	4	2
Občas	1	1	2	0
Neuvedeno	0	1	0	0

Poznámka:

- 21-30 let - jeden respondent uvedl zvýšenou lítost
- 31-40 let - jeden respondent uvedl zvýšený pocit úzkosti a strachu

Tabulka 17: Otázka muži – Chyba stát se policistou

Chyba stát se policistou	21-30	31-40	41-50	51-60
Nikdy	2	5	1	2
Občas	0	4	3	0
Často	0	0	1	0
Neuvedeno	0	0	1	0

Tabulka 18: Otázka muži – Negativní změny

Negativní změny	21-30	31-40	41-50	51-60
Problémy se spánkem	0	5	1	1
Vyšší obezřetnost a strach z lidí na veřejnosti	2	5	3	2
Zvýšená podrážděnost	1	4	3	1
Nepochopení, nedůvěřivost, nespravedlnost	0	1	0	0
Neuvedeno	0	1	2	0

Poznámka:

- 21-30 let - 1 respondent vyškrtl vyšší obezřetnost ale bez strachu

Tabulka 19: Otázka muži – Zvládání vlastními silami

Zvládání vlastními silami	21-30	31-40	41-50	51-60
Nikdy	0	0	0	0
Občas	0	1	0	1
Často	1	3	0	0
Neustále	1	5	6	1

Tabulka 20: Otázka muži – Zdroje uvolňování napětí

Zdroje uvolňování napětí	21-30	31-40	41-50	51-60
Vlastní únikový prostor	2	4	0	2
Poslouchání hlasité muziky	1	1	2	0
Posilovna	0	2	0	0
Bojový sport	0	3	1	0
Vykřičení se, nebo pláč bez svědků	0	1	0	0
Neuvedeno	0	0	1	0

Poznámka:

- 31-40 let - 7 respondentů dále uvedlo - manuální práce na zahradě, procházky, klid, četba knih, rodina, hudba, spánek, kafe, pokec a plánování budoucí činnosti po ukončení služebního poměru.
- 41-50 let - 3 respondenti dále uvedli - sex, hodit se do klidu a koníček
- 51-60 let - 1 respondent dále uvedl plavání a jízda na kole

Tabulka 21: Otázka muži – Sociální opora

Sociální opora	21-30	31-40	41-50	51-60
Partner	1	8	5	2
kamarád	2	1	1	0
Rodič	2	2	0	0
Kolega	0	5	0	1
Bratři	0	1	0	0

Poznámka: 41-50 let - 1 respondent uvedl, že za nikým nechodí



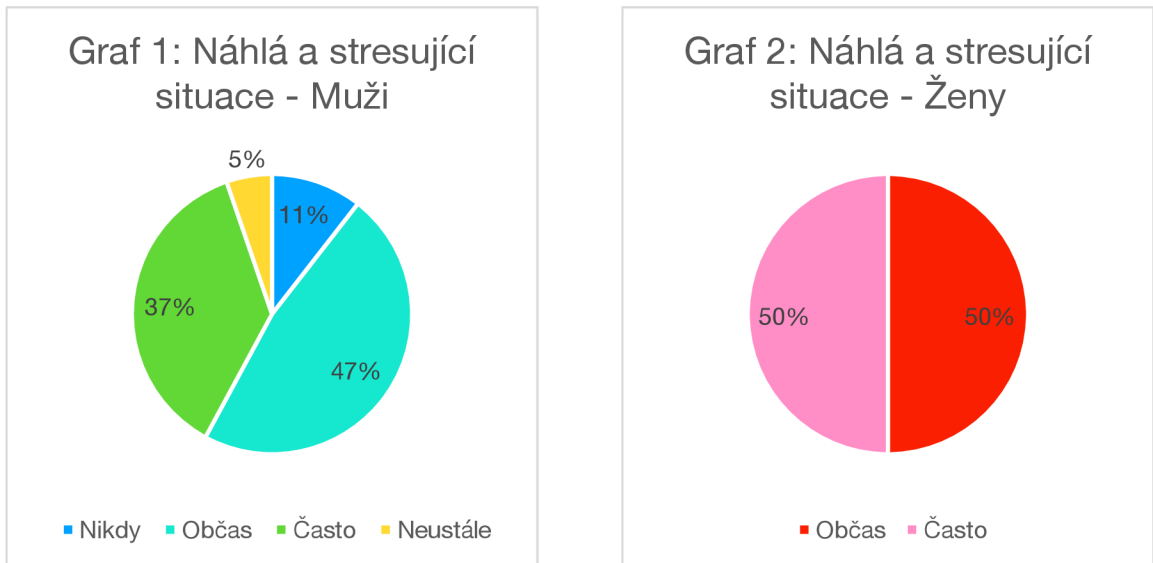
Tabulka 22: Otázka muži – Odborná pomoc

Odborná pomoc	21-30	31-40	41-50	51-60
Nevyužil a využít by nechtěl	2	7	6	2
Neví, kde si o pomoc říct	0	1	0	0
Ano využil	0	1	0	0

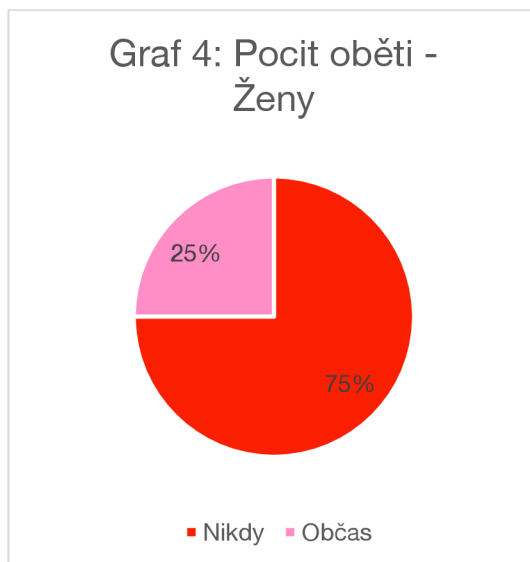
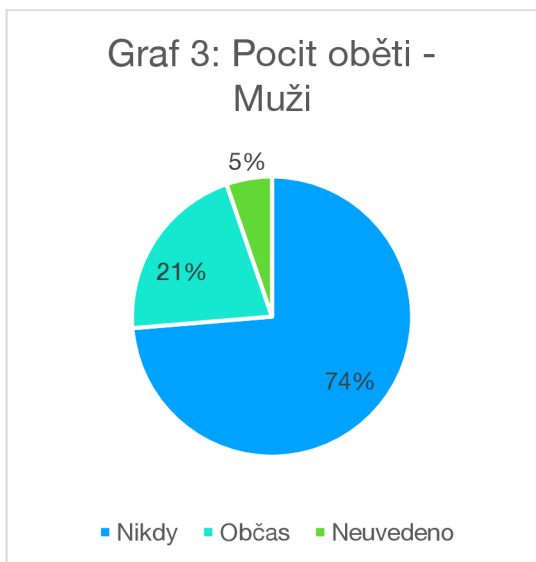
### Doplňující otázka

Doplňující otázku k popsání pracovní situace s nejdůležitějšími projevy stresové zátěže vyplnil pouze jeden respondent z věkové skupiny 20-30 let a 6 respondentů z věkové skupiny 31-40 let. V odpovědích se celkem 3x objevila situace zahrnující útok, nebo ohrožení napadením ze strany pachatele na dotazovaného policistu. 1x nátlak na zpracování náročné trestné činnosti v co nejkratším čase. 1x vyrozumění pozůstalého o úmrtí jeho blízké osoby s traumatickou reakcí. 1x nátlak na podřízeného policistu ze strany vysoce postaveného nadřízeného na ostříhání jeho vlasů s hrozbou následků v případě nevyhovění a 1x stížnost na probíhající stavební práce na policejním oddělení, které policistu vyrušují u práce.

## 5 Analýza a interpretace získaných dat

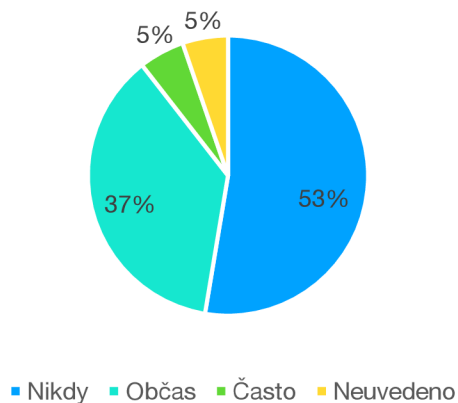


Téměř všichni z dotázaných respondentů (89 % mužů a 100 % žen) uvedli, že se během své policejní kariéry již v nějaké formě s náhlou stresovou situací setkali. Úroveň, v jaké míře těmito situacím byli vystaveni se u mužů a žen liší, kdy na grafech můžeme pozorovat, že celkem 47 % dotázaných mužů se s takovými situacemi setkává občas a 37 % často. V opačných stranách spektra máme na jedné straně 5 % mužů, kteří uvedli, že se se stresovou situací během své kariéry setkávají neustále a 11 % mužů, kteří se s takovými situacemi nesečkali dle svých odpovědí nikdy. U žen bylo vyzpozorováno, že 50 % žen náhlé stresové situace zažívají často a 50 % je zažívá jenom občas. U mužů tedy můžeme pozorovat celkově vyšší intenzitu subjektivně vnímané úrovně vystavení stresovým situacím, kdy důvodem může být celkově větší zastoupení tohoto pohlaví u policie České republiky, tudíž i větší pravděpodobnost, že se do stresových situací během své kariéry dostanou.



Muži i ženy odpovídali téměř shodně při dotazu, zda během své kariéry již někdy pociťovali pocit oběti, kdy 74 % mužů a 75 % žen odpověděli, že nikdy tento pocit neměli. Ze zbylé čtvrtiny odpovědělo 21 % mužů, že pocit oběti prožívají občas a 5 % na tento dotaz nijak neodpovědělo. Ženy opět obdobně jako muži ve 25 % uvedly, že pocit oběti prožívají občas. Jeden z respondentů dále k otázce dodal informaci, jak jej tento pocit ovlivňuje slovy „Je mi jí líto“. Tato odpověď naznačuje, že respondent nepochopil zcela položenou otázku, která byla zaměřena na skutečnost, zda sám sebe někdy vnímal jako oběť. Na místo toho byla z jeho strany otázka zřejmě interpretována způsobem, zda se někdy dokázal empaticky vcítit do pocitu oběti, se kterou jednal a jak jej toto ovlivnilo. Tento respondent ve své odpovědi k pocitu oběti odpověděl možnost „občas“.

Graf 5: Chyba stát se policistou - Muži

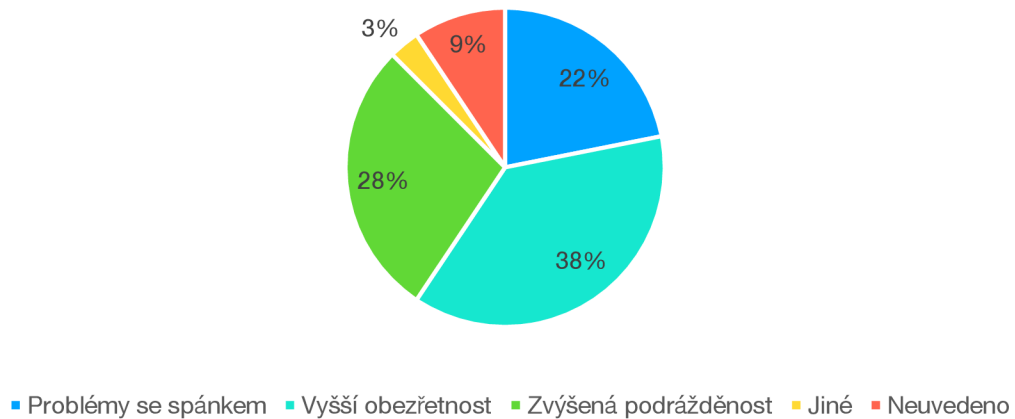


Graf 6: Chyba stát se policistou - Ženy

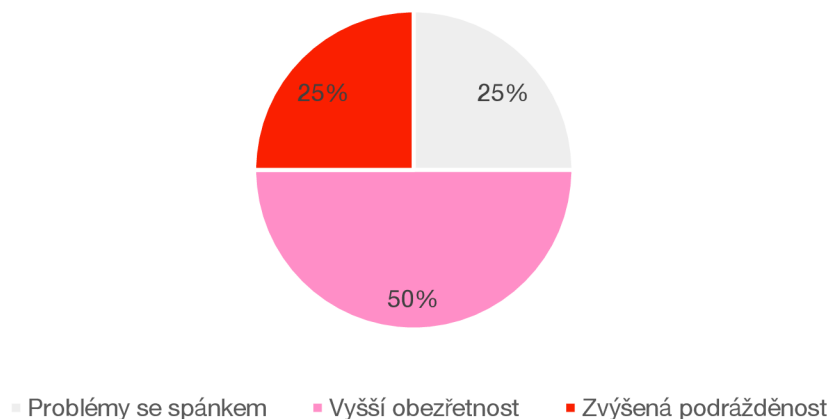


Z dotazů vyplynulo, že 100 % žen nikdy nepocitovaly, že udělaly chybu, když se staly policistkami. Naproti tomu však 42 procent mužů pocitovali tento pocit buďto občas (37 %), nebo často (5 %). Tito muži byli zastoupeni ve věkových skupinách 31–50 let. Otázka příčin poklesu pracovní motivace a jeho důsledku v podobě klíčení úvah o odchodu od police vyžaduje hlubšího pozorování pracovních, či životních motivací těchto mužů. 5 % dotázaných se k této otázce nijak nevyjádřilo.

Graf 7: Negativní změny - Muži

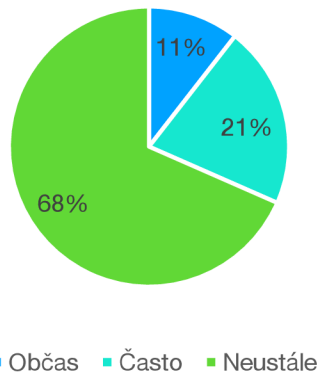


Graf 8: Negativní změny - Ženy

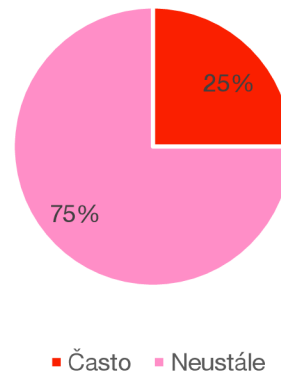


Při dotazu na negativní změny, které policisté na sobě v souvislosti s působením náhlých stresových situací v práci pozorují, uvedlo v nejvíce případech (38 % mužů a 50 % žen), že na sobě registrují zvýšenou obezřetnost vůči svému okolí. Některé subjekty dodatečně vyškrtly z formulace otázky “Vyšší obezřetnost a strach z lidí na veřejnosti” slovo “strach”, nebo dopsali, že pociťují obezřetnost, ale bez strachu. Dále druhým nejvyšším negativním jevem je dle odpovědí u 28 % mužů a 25 % žen zvýšená podrážděnost. Jako třetí nejzávažnější negativní projev uvedlo 22 % mužů a 25 % žen problémy se spánkem. Ve 3 % (v grafu uvedeno jako “Jiné”) u dotazovaných mužů uvedl 1 respondent také navíc slova “nepochopení, nedůvěřivost a nespravedlnost”, která můžeme dle kontextu interpretovat jako pocity. 9 % z dotazovaných mužů na otázku odmítlo odpovědět.

Graf 9: Zvládání vlastními silami - Muži

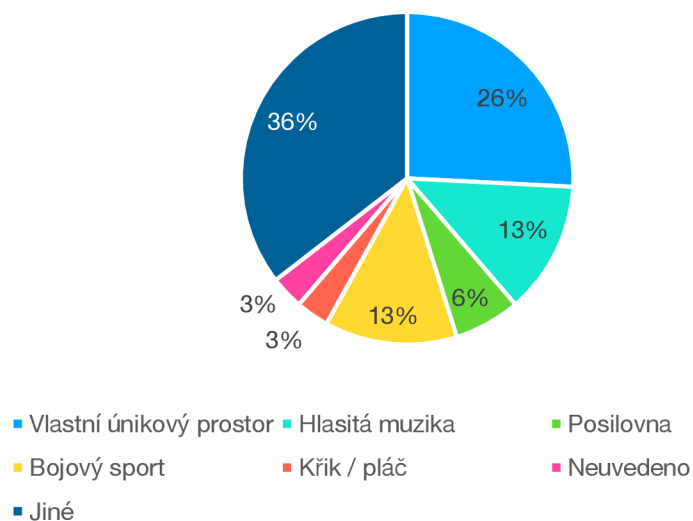


Graf 10: Zvládání vlastními silami - Ženy

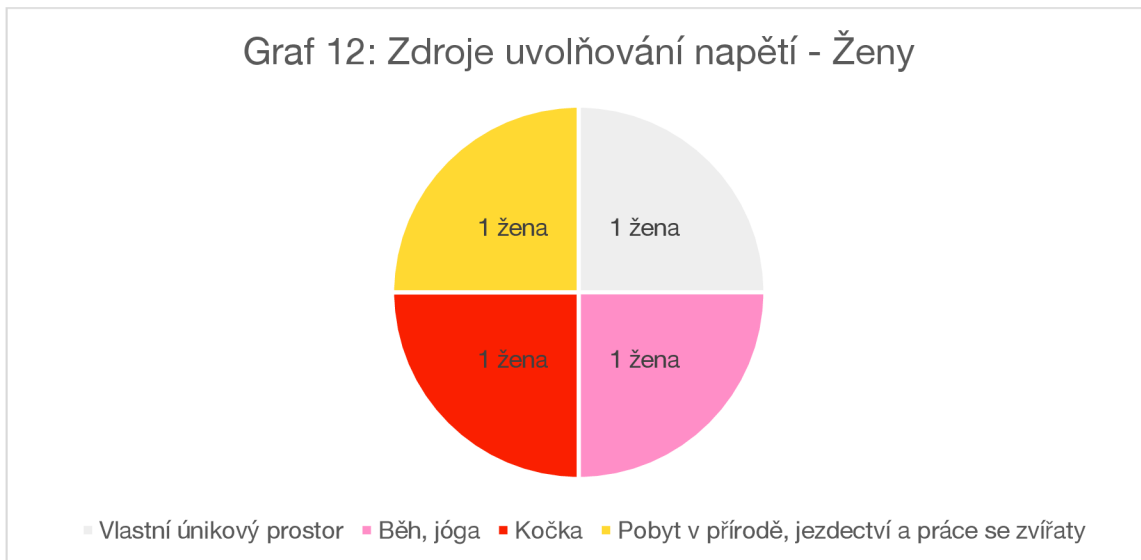


Zvládání se vyrovnat se stresovými situacemi vlastními silami dokáže 68 % mužů neustále, 21 % často a pouze 11 % občas. Ženy se dle jejich odpovědí vyrovnávají se stresovými situacemi lépe než muži. Konkrétně odpověď neustále zvolilo 75 % žen, tedy o 7 % více než u mužů. 25 % žen pak dále uvedlo, že se se stresovými situacemi vyrovnávají vlastními silami často.

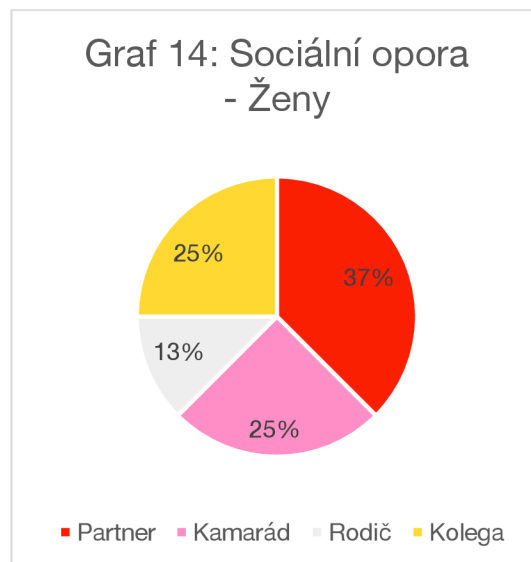
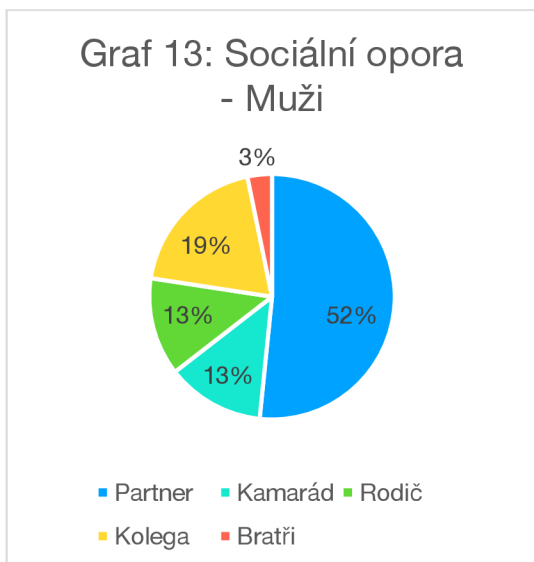
Graf 11: Zdroje uvolňování napětí - Muži



Graf 12: Zdroje uvolňování napětí - Ženy

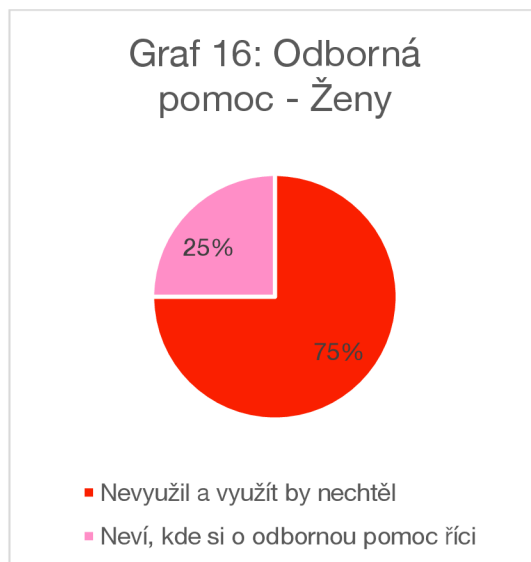
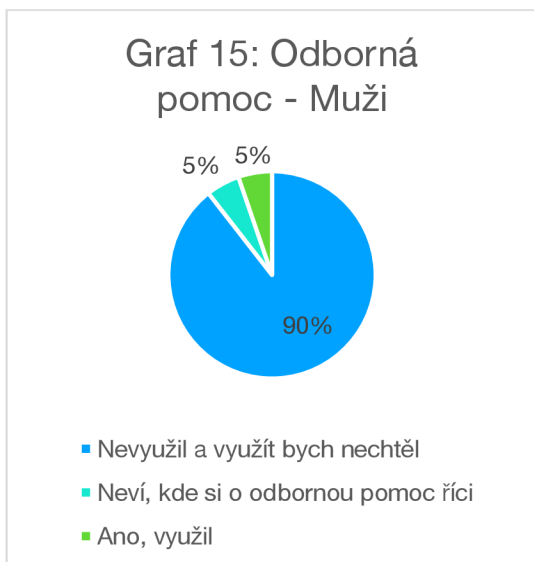


Muži i ženy při dotazech na zdroje zvládnání stresu uváděli ve většině případů vlastní text, kterým popsali, co jim nejvíce pomáhá se po náhlých stresových situacích uvolnit. S ohledem na malý vzorek dotazovaných žen (4) má graf podobu rozdělení na 4 stejně velké hodnoty, tedy každá odpověděla jinou specifickou odpověď. Z tohoto vychází, že 25 % žen preferuje vlastní únikový prostor, 25 % preferuje běh a jógu, 25 % preferuje kočku (z kontextu můžeme tuto odpověď interpretovat jako domácího mazlíčka o kterého se respondentka stará) a 25 % žen preferuje pobyt v přírodě, jezdeckví na koních a starost o zvířata. V tomto případě se dá tedy graf dále sloučit na 50 % žen, které po stresové zátěži uvolňují napětí starostí o nějaké zvíře. U mužů byly s ohledem na větší objem dotazovaných subjektů, odpovědi podstatně různorodější. Z nabízených možností preferuje 26 % mužů vlastní únikový prostor jako zdroj uvolnění svého napětí. 13 % poslouchá hlasitou muziku. 19 % sportuje (přesně rozděleno na 13 % mužů, kteří dělají bojový sport a 6 % mužů, kteří cvičí v posilovně). 35 % odpovědí byly dále silně subjektivní, proto byly označeny jako "Jiné". Tyto odpovědi zahrnovaly manuální práce na zahradě, procházky, klid, četba knih, rodina, hudba, spánek, kafe, pokec a plánování budoucí činnosti po ukončení služebního poměru.



Z dalších zdrojů pro zvládnání stresové zátěže uvedli respondenti z oblasti sociální opory v nejvíce případech partnera jako osobu, za kterou mohou vždy přijít a svěřit se jí. Muži toto uvedli v 52 % odpovědí a ženy v 38 % odpovědí. Na druhém místě v 19 % převládá u mužů kolega stejně jako u žen, kde je tomuto ve 25 % případů. Z těchto odpovědí lze usuzovat, že kolektiv policistů udržuje poměrně vysokou soudržnost na individuální úrovni i mimo svou odbornost. 25 % žen dále za osobu, ke které mohou vždy přijít a svěřit se jí, uvádějí svého kamaráda, kdy muži toto uvedli pouze ve 13 % případů společně s rodiči, rovněž v hodnotě 13 % u mužů i žen. 1 respondent uvedl za tuto osobu své bratry (3 %). Tyto odpovědi korespondují s poznatky z teoretické části práce, kdy byla s největším podílem na sociální opoře uvedena na prvním místě rodina a dále pak bylo uvedeno také, že je vhodné, aby sociální opora existovala mezi kolegy, což se u dotazovaného vzorku policistů potvrdilo ihned na druhém místě, a to jak mezi muži, tak mezi ženami.





Odbornou psychologickou pomoc ke zvládnutí stresové zátěže dle uvedených odpovědí využilo pouze 5 % mužů (1 respondent). Ve zbylých případech uvedlo 90 % mužů, že odbornou pomoc nikdy nevyužili a využít by ani nechtěli, kdy ženy toto uvedly v 75 % a dále 25 % žen a 5 % mužů vůbec neví, kde si o psychologickou pomoc říci, což naznačuje nedostatečnou edukaci policistů v této oblasti. Z těchto odpovědí lze dále usuzovat, že respondenti, kteří odpověděli možností, že neví, kde si o odbornou pomoc říci, by o odbornou pomoc eventuálně stáli. Skutečnost, že ženy tuto odpověď dále uvedli ve více případech než muži, může také odpovídat faktu z teoretické části práce, kde bylo zjištěno, že ženy podle průzkumů trpí více než muži onemocněním posttraumatické stresové poruchy.

### **Doplňující otázka**

Doplňující otázku k popsání pracovní situace s nejzávažnějšími projevy stresové zátěže vyplnilo celkem 7 respondentů. Pouze jeden respondent z věkové skupiny 20-30 let a 6 respondentů z věkové skupiny 31-40 let. V odpovědích se celkem 3x objevila situace zahrnující útok, nebo ohrožení napadením ze strany pachatele na dotazovaného policistu. 1x nátlak na zpracování náročné trestné činnosti v co nejkratším čase. 1x vyrozumění pozůstalého o úmrtí jeho blízké osoby s traumatickou reakcí. 1x nátlak na podřízeného policistu ze strany vysoce postaveného nadřízeného na ostříhání jeho vlasů s hrozbou následků v případě

nevyhovění a 1x stížnost na probíhající stavební práce na policejním oddělení, které policistu vyrušují u práce.

Tyto odpovědi můžeme rozdělit do 3 kategorií, kdy první a nejzávažnější kategorie je kategorie **násilí a smrt**. Vzhledem k povaze práce policistů není vyrozumívání o úmrtí blízké osoby ničím neobvyklým a násilí ze strany pachatelů trestné činnosti vůči jejich osobě rovněž tak. Policisté uváděli, že se z těchto situací poučili a v případě, že by byli podobným situacím vystaveni znovu, tak by si už nebezpečného člověka nepřipustili k tělu, což může být jednou z hlavních příčin zvýšené ostražitosti u většiny dotazovaných policistů. Smrt a vyrozumění pozůstalých o smrti je další nedílnou součástí povolání policisty a přesto, že hrozba zranění, nebo smrti jeho samotného, nebo jeho blízké osoby zde již zpravidla nepřetrvává, tak být poslem těchto nepříjemných zpráv a také svědkem traumatických reakcí na ně, může být obdobně traumatizující pro vysilatele zprávy, jako pro jejího příjemce. Jelikož se tyto zprávy předávají poměrně často, je vhodným přístupem v tomto případě pravidelně přerozdělovat odpovědnost za předání těchto zpráv, aby nedocházelo k nechtěné nepřiměřené psychické zátěži na jediného policistu.

Další kategorií je kategorie **nátlak**, kdy policisté uváděli vždy tlak ze strany svých nadřízených na zrychlení jejich práce, nebo na jejich vzhled a negativní důsledky v případě nedodržení pokynů. Respondenti neuvadli, jaké by byly jejich kroky v případě, že by se tyto situace staly znovu, avšak okomentovali své působení u policejního sboru a fakt, že délka jejich setrvání už zřejmě nebude tak dlouhá, jak si původně mysleli. Otázka odchodu ze zaměstnání by v tomto případě vyžadovala bližšího zkoumání, aby bylo možné stanovit přesné důvody setrvání, či neseťvání ve služebním poměru při vyvíjené zátěži ze strany nadřízených na podřízené.

Poslední kategorií je jeden konkrétní případ, kdy si policista stěžoval na stavební práce na policejním oddělení. Zhoršené podmínky způsobené hlukem stavebních strojů tomuto policistovi zhoršují kvalitu práce, proto můžeme předpokládat, že se jedná o policistu, který nevykonává svou práci v terénu ale v budově, kde ke stavebním pracím dochází. Policista odpověděl, že situaci vyřešil tak, že pojmenoval policejní oddělení přezdívkou "MOP Staveniště" (Místní

Oddělení Policie Staveniště). Tuto reakci můžeme klasifikovat jako zvládání orientované na emoce, které je využíváno u případů, kdy jedinec cítí, že nemá prostředky, ani schopnosti, jak problém, který mu způsobuje stres, odstranit. Policista neuznáním oficiálního názvu policejního oddělení a připsáním mu jména nového popisující ve svém názvu negativní jev, který na něj působí, zřejmě udržuje vlastní představu, že nad situací má nějakou formu kontroly a může jí řídit. Pocit udržení kontroly nad situací můžeme pozorovat ostatně ve všech výše zmíněných případech, kdy policisté sami nedovolí jinému se k němu přiblížit, sami podají výpověď, nebo sami situaci alespoň „přerámují“ (framing) a v rámci pozitivní konotace jim toto umožní změnu úhlu pohledu, když už nemohou věc jinak ovlivnit.

## 6 Vyhodnocení a závěr šetření

Dle provedené analýzy dotazníkového šetření byla nashromážděna data celkem od 23 % z oslovených policistů a policistek na území hlavního města Prahy. Celkem 89 % z dotazovaných mužů a 100 % z dotazovaných žen uvedlo, že se v nějaké formě a četnosti dostali, nebo dostávají ve spojení se svým zaměstnáním do náhlých stresových situací a 91 % mužů a 100 % žen k tomuto dále uvedli, že jsou stresovými situacemi z dlouhodobého hlediska negativně ovlivněni. Z doložených odpovědí na položené otázky bylo zjištěno, že policisté využívají širokého množství vlastních zdrojů pro zvládání této stresové zátěže od vlastního únikového prostoru, přes bojové sporty, poslouchání hlasité muziky, rozhovorů s rodinnými příslušníky, nebo i fantazijních úniků na úrovni ego-obranných mechanismů, kdy jeden policista v dotazníku uvedl, že stres spojený s prací řeší představami o budoucí činnosti po skončení svého služebního poměru. Představy ukončení služebního poměru byly pozorovány také u doplňující otázky na konkrétní stresové situace a jejich zvládnutí. V dotazech bylo dále zohledněno, zda policisté někdy využili odbornou psychologickou pomoc ve spojitosti se stresovým působením při policejní práci. Pouze jediný policista na tuto otázku odpověděl kladně a potvrdil, že psychologickou pomoc již využil. Ostatní policisté a policistky buďto uvedli, že odbornou pomoc nikdy nevyužili a využít by ani nechtěli, anebo uvedli, že neví, kde by si o psychologickou pomoc měli u policie říci. Odpovědi „Nevyužil a využít bych nechtěl“ můžeme dále interpretovat dvěma

způsoby, tedy že tito policisté skutečně odborné pomoci využít nechtějí a nikdy nechtěli, anebo využít chtěli, nebo právě teď chtějí, ale obecně přijímané mýty o využití psychologické pomoci a následné ztráty zaměstnání jim v tomto brání, jak bylo zjištěno v teoretické části práce. Tato a některé další otázky odhalují jisté limity provedeného šetření, kdy policisté odpovídali nepravdivě, nebo položenou otázku zcela nepochopili, jako například otázka „Pocit oběti“, která byla položena ve smyslu, zda se dotazovaný policista cítil sám jako oběť, avšak dle jedné z odpovědí je možné usoudit, že otázku policista pochopil jako vcítění se do oběti, se kterou jednal, jelikož při dotazu, jak jej tento pocit ovlivňuje, odpověděl „Je mi jí líto“. Tyto otázky proto vyžadují dalšího zkoumání. Další zjištěnou skutečností v oblasti odborné pomoci bylo, že policisté nejsou dostatečně poučeni o možnosti a způsobu jejího využití. Pro zdraví a pocit pohody policistů je nutné tuto skutečnost změnit.

Z oblastí zdrojů zvládnání převládá v nejvíce případech vlastní únikový prostor v podobě rekreační aktivity zaměřené na odbourání zátěže způsobené stresem v práci a rodina, respektive partner policisty v podobě sociální opory, proto závěrem tohoto šetření můžeme říci, že tyto oblasti jsou nejvhodnějšími, konkrétními, protektivními faktory, které lze u policistů posilovat. Důležitým protektivním faktorem je ale i odborná pomoc, která je dle zjištění nevyužívána a současným přístupem i značně opomíjena.

## Závěr, limity a podněty k diskuzi

V bakalářské práci jsem se zabýval rolí strategie zvládnání zátěže jako součásti psychické odolnosti u policistů. Pro dané téma jsem se rozhodl, abych navázal na poznatky ze svého zaměstnání, kde je daná problematika dle mého názoru značně opomíjena.

Cílem práce bylo představit způsoby a strategie řešení krizových situací uplatňovaných v současnosti u šetřené části policistů a vytvořit přehled protektivních faktorů (zdrojů), které lze u policistů posilovat na úrovni individuální, rodiny a komunity.

Dle zjištěných poznatků v teoretické části práce jsme mohli zjistit, že velké množství policistů prožívá v důsledku stresu v práci nějakou formu negativních vlivů na jejich zdraví a pohodu. Toto bylo podpořeno také v praktické části práce dotazníkovým šetřením.

Z dotazníkového šetření, které jsem provedl na jednotlivých základních útvarech policie České republiky na území hlavního města Prahy vyplývá, že téměř všichni z dotázaných respondentů se během své policejní kariéry již v nějaké formě setkali, nebo pravidelně setkávají s náhlými stresovými situacemi. Respondenti byli následně rozděleni do dvou skupin dle pohlaví. četnost stresových situací se u obou pohlaví pohybuje na podobných hodnotách, musíme však brát v potaz, že zastoupení žen bylo v celkovém počtu značně menší než u mužů. 100 % respondentek uvedlo, že nelituje rozhodnutí stát se policistkou, oproti tomu více jak 40 % respondentů pociťovalo špatnou volbu zaměstnání. Při dotazu na negativní změny, které policisté na sobě v souvislosti s působením náhlých stresových situací v práci pozorují, uvedli respondenti v nejvíce případech zvýšenou obezřetnost vůči svému okolí. Druhým nejvyšším negativním jevem byla podrážděnost a třetím poruchy spánku. Přibližně 75 % dotazovaných se dokáže vyrovnat se stresovými situacemi vlastními silami. Mezi nejčastější zdroje pro zvládnání stresu můžeme zařadit vlastní únikový prostor a sociální oporu v partnerovi. S tímto ohledem je vhodné se při budoucím vývoji policie na tyto aspekty konkrétních protektivních faktorů u jednotlivých policistů zaměřit a vytvářet jim v oblasti rekreačních aktivit na pracovišti podmínky v podobě univerzálních, odpočinkových prostor, kde se mohou policisté realizovat dle svých

vlastních preferencí. Životní partneři policistů a rodiny mohou mít pak možnost docházet na semináře organizované odborníky v organizaci police, kde bude prohlubováno chápání jejich partnerů zaměstnaných u policie a posilovány jejich schopnosti v oblasti sociální opory.

Pouze jeden respondent již využil odbornou pomoc při zvládnání stresu a 4 dotazovaní neví kde by pomoc hledali. Více jak 75 % respondentů však nemá o tyto služby vůbec zájem. Ačkoliv bylo dotazníkové šetření zcela anonymní, můžeme pozorovat jisté nesrovnalosti v odpovědích. Pokud téměř všichni z dotazovaných pociťují nějakou formu stresové zátěže, která u nich vytváří negativní změny v oblasti zdraví a pohody a někteří dokonce uvažují i nad změnou zaměstnání, proč nechtějí vyhledat odbornou pomoc? Je důležité si uvědomit dnešní situaci v IZS, kdy je celý systém již dlouhodobě přetěžován. Policisté musí při přijetí projít náročnými psychickými, fyzickými i zdravotními testy, kdy nesplnění jakéhokoliv z nich znamená nepřijetí do služebního poměru. Mnozí policisté mohou poté na základě této zkušenosti dedukovat, že pozdější vyhledání odborné pomoci může vést ke kompromitování práce-schopnosti, což může mít za následek jejich propuštění ze služebního poměru. Jedná se však o mýtus a je důležité policisty edukovat o tomto faktu.

V dotazníkovém šetření jsem se nezmínil o jednotlivých pracovních pozicích policistů, což by mohlo více prohloubit danou problematiku a přivést nás k přehlednějším výsledkům. V případě oslovení respondentů převážně na pozicích aktivně hlídkujících policistů, dozorčích a jiných „z terénu“ by se výsledky dotazníkového šetření mohly zcela zásadně změnit např. právě u otázky vyhledání odborné pomoci. Tento předpoklad může však záležet na různých proměnných, jako doba výkonu služby a čas strávený v terénu a v kanceláři, kdy se například projevy posttraumatické stresové poruchy mohou začít projevovat po dlouhodobém vystavování stresové zátěži až v moment, kdy policista odejde z terénu. Policisté také neodpovídali na všechny otázky a některé odpovědi mohly být pochopeny nesprávně, nebo byly odpovědi uváděny nepravdivě s ohledem na skutečnost, jak dotazovaný policista sám sebe vnímá, bez ohledu na negativní faktory, které sice u něj existují, ale sám si je vůbec nepřipouští, nebo je nechce uvádět. Zkoumané množství policistů, také nemůže vzhledem ke své velikosti fungovat jako reprezentativní příklad celé organizace, ale vztahuje se pouze na

její konkrétní část a z tohoto důvodu není možné výsledky zobecňovat. Tyto aspekty práce proto stojí za bližší zkoumání a v budoucí práci jsem připraven se na ně hlouběji zaměřit v podobě rozsáhlejšího zkoumání například v oblasti úvah o změně zaměstnání, které mohou být dále prověřeny například dotazníkem MBI (Maslach Burnout Inventory) za účelem zjištění, zda již u těchto policistů vznikl syndrom vyhoření, zda-li je mu možno ještě předejít, či zda je důvodem těchto úvah něco zcela jiného.

S ohledem na konkrétní protektivní faktory, které je tady možné u policistů posilovat je na prvním místě jednoznačně edukace policistů o odborné pomoci a především odstranění mýtů o ztrátě zaměstnání v případě využití této pomoci. Dále je důležité vytvářet na pracovišti takové prostory, kde si mohou policisté individuálně podle svého vlastního uvážení aktivně odpočinout a uvolnit nahromaděný stres ze zážitků v práci. V poslední řadě je možné posilovat oblast sociální opory policistů na úrovni jejich rodin včetně životních partnerů a kolegů formou seminářů, neboť dle poznatků z teoretické části bylo zjištěno, že následky traumatizujících událostí odeznívají rychleji v případě, že se policistovi dostane pochopení a podpory jeho blízkých. Aplikací těchto přístupů můžeme na základě teoretické i praktické části práce předpokládat posílení psychické odolnosti u konkrétní zkoumané skupiny policistů a je možné, že při rozsáhlejším výzkumu, by se tyto skutečnosti mohly vztahovat i na celou organizaci.

## Použité zdroje

FREUD, Anna, 2006. *Já a obranné mechanismy*. Praha: Portál. Spektrum (Portál). ISBN 80-7367-084-4.

HONZÁK, Radkin, 2015. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. Vyd. 2. V Praze: Vyšehrad. ISBN 978-80-7429-552-2.

HOSKOVCOVÁ, Simona, 2009. *Psychosociální intervence*. Praha: Karolinum, 186 s. ISBN 978-80-246-1626-1.

JOSHI, Vinay, 2007. *Stres a zdraví*. Praha: Portál, 160 s. Rádci pro zdraví. ISBN 978-80-7367-211-9.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2001. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-551-2.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2007. *Psychologie vděčnosti a nevděčnosti: [kudy vede cesta k přátelství?]*. Praha: Grada, 120 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1838-5.

MIKŠÍK, Oldřich, 2005. *Hromadné psychické jevy: (psychologie hromadného chování)*. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0930-4.

OREL, Miroslav, 2012. *Psychopatologie*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3737-9.

PAULÍK, Karel, 2017. *Psychologie lidské odolnosti*. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5646-2.

PTÁČEK, Radek, Jiří RABOCH a Vladimír KEBZA, 2013. *Burnout syndrom jako mezioborový jev*. Praha: Grada, 168 s. Edice celoživotního vzdělávání ČLK. ISBN 978-80-247-5114-6.



SOLMS, Mark a Oliver TURNBULL, 2014. *Mozek a vnitřní svět: úvod do neurovědy subjektivní zkušenosti*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0592-0.

ŠOLCOVÁ, Iva, 2009. *Vývoj resilience v dětství a dospělosti*. Praha: Grada, 104 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2947-3.

Folkman, Susan, Richard S. Lazarus, 1980. *An Analysis of Coping in a Middle-Aged Community Sample*. *Journal of Health and Social Behavior*, [online]. 21(3): 219–39. [cit. 2022-02-10] Dostupné z: <https://doi.org/10.2307/2136617>

Tobin, D.L., Holroyd, K.A., Reynolds, R.V. et al., 1989. *The hierarchical factor structure of the coping strategies inventory*. [online]. 13: 343–361. [cit. 2022-02-10] Dostupné z: <https://doi.org/10.1007/BF01173478>

ANON, 2009. *Zvládání stresu (coping)*. [online]. Moodle Česká zemědělská univerzita v Praze. [cit. 2022-02-10]. Dostupné z: [https://moodle.czu.cz/scorms/EPE04E/PS202/resources/01.Zvladani\\_stresu\\_coping.htm](https://moodle.czu.cz/scorms/EPE04E/PS202/resources/01.Zvladani_stresu_coping.htm)

BARTŮŇKOVÁ, Staša, 2014. *Psychofyziologie stresu a jeho prevence* [online]. [cit. 2022-02-20]. Dostupné z: <http://www.ftvs.cuni.cz/FTVS-356-version1-psychofyzstresu.ppt>

KABELE, Jiří, 2018. *Opora sociální*. [online]. Sociologická encyklopedie. [cit 2022-2-20]. Dostupné z: [https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Opora\\_soci%C3%A1ln%C3%AD](https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Opora_soci%C3%A1ln%C3%AD)

KAPOUNKOVÁ, Z. a Pospíšil, Z., 2013. *Patofyziologie*. [online]. Fakulta sportovních studií Masarykovy univerzity Brno. [cit. 24.02.2022]. Dostupné z: <https://www.fsps.muni.cz/inovace-RVS/kurzy/patofyziologie/stres.html>

MIKOTOVÁ, A., 2016, *Náročné životní situace a jejich zvládnání* [online]. [cit. 2022-02-10]. Dostupné z: <https://is.muni.cz/el/14111/jaro2016/MPPH081p/Coping.pdf>

PETERKOVÁ, Michaela, 2014. *EGO-OBRANNÉ MECHANISMY* [online]. [cit. 21.02.2022]. Dostupné z: <https://www.psyx.cz/ego-obranne-mechanismy/>

VLÁČIL, Jan, 2017. *Konflikt rolí*. [online]. Sociologická encyklopedie. [cit. 2022-02-20] Dostupné z: [https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Konflikt\\_rol%C3%AD](https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Konflikt_rol%C3%AD)

## Seznam tabulek

Tabulka 1: Příznaky stresové reakce (Hoskovcová 2009)	11
Tabulka 2: Jak často se policista setká za 10 let s kritickou událostí (Hoskovcová 2009)	15
Tabulka 3: Přehled policejních stresorů (Hoskovcová 2009)	17
Tabulka 4: Tříúrovňový hierarchický model copingu (Tobin 1989)	19
Tabulka 5: Ego-obranné mechanismy (Peterková 2014)	22
Tabulka 6: Shrnutí dotazníkového šetření	35
Tabulka 7: Otázka ženy – Náhlá a stresující situace	35
Tabulka 8: Otázka ženy – Pocit oběti	35
Tabulka 9: Otázka ženy – Chyba stát se policistkou	36
Tabulka 10: Otázka ženy – Negativní změny	36
Tabulka 11: Otázka ženy – Zvládání vlastními silami	36
Tabulka 12: Otázka ženy – Zdroje uvolňování napětí	37
Tabulka 13: Otázka ženy – Sociální opora	37
Tabulka 14: Otázka ženy – Odborná pomoc	37
Tabulka 15: Otázka muži – Náhlá a stresující situace	38
Tabulka 16: Otázka muži – Pocit oběti	38
Tabulka 17: Otázka muži – Chyba stát se policistkou	38
Tabulka 18: Otázka muži – Negativní změny	39
Tabulka 19: Otázka muži – Zvládání vlastními silami	39
Tabulka 20: Otázka muži – Zdroje uvolňování napětí	40
Tabulka 21: Otázka muži – Sociální opora	40
Tabulka 22: Otázka muži – Odborná pomoc	41
	59

## Seznam grafů

Graf 1: Náhlá a stresující situace - Muži	42
Graf 2: Náhlá a stresující situace - Ženy	42
Graf 3: Pocit oběti - Muži	43
Graf 4: Pocit oběti - Ženy	43
Graf 5: Chyba stát se policistou - Muži	44
Graf 6: Chyba stát se policistou - Ženy	44
Graf 7: Negativní změny - Muži	45
Graf 8: Negativní změny - Ženy	45
Graf 9: Zvládání vlastními silami - Muži	46
Graf 10: Zvládání vlastními silami - Ženy	46
Graf 11: Zdroje uvolňování napětí - Muži	46
Graf 12: Zdroje uvolňování napětí - Ženy	47
Graf 13: Sociální opora - Muži	48
Graf 14: Sociální opora - Ženy	48
Graf 15: Odborná pomoc - Muži	49
Graf 16: Odborná pomoc - Ženy	49

# Přílohy

## Seznam příloh

### **Příloha A – Dotazník**

Obrázek 1: Přední strana dotazníku 62

Obrázek 2: Zadní strana dotazníku 63

## Příloha A – Dotazník

Obrázek 1: Přední strana dotazníku

### Dotazník ke zvládnutí náhlé stresové zátěže

Pohlaví: ŽENA  MUŽ.  VĚK:

- Už jste se někdy během své práce dostal/a do náhlé a velmi stresující situace? Pokud se to stalo vícekrát, tak jak často? (Pokud pouze jednou, tak uveďte občas)  
 NIKDY  OBČAS  ČASTO  NEUSTÁLE
- Prožíval/a jste někdy při výkonu své profese pocit oběti? Pokud ano, jak Vás tento pocit ovlivňuje (omezuje) ve Vašem výkonu? (uveďte v krátkosti níže)  
 NIKDY  OBČAS  ČASTO  NEUSTÁLE
- Říkáte si někdy, že byla chyba stát se policistou?  
 NIKDY  OBČAS  ČASTO  NEUSTÁLE
- Pociťujete na sobě některé z níže uvedených negativních změn v důsledku prožitých stresových situací spojených s prací? (můžete zaškrtnout i více polí, nebo žádné)  
 Problémy se spánkem  
 Vyšší obezřetnost a strach z lidí na veřejnosti  
 Zvýšená podrážděnost  
 Zvýšená konzumace alkoholu nebo jiných drog  
 Jiné - uveďte:
- Zvládáte se s náhlou stresovou zátěží vyrovnat vlastními silami?  
 NIKDY  OBČAS  ČASTO  NEUSTÁLE
- Který z těchto způsobů Vám obvykle pomáhá uvolnit stres z náhlých stresových zkušeností? (můžete zaškrtnout i více polí, nebo žádné)  
 Vlastní únikový prostor, např. Garáž, dílna, pracovna, herna, atd.  
 Bojový sport, jako Box, MMA, atd.  
 Jiný sport - uveďte:   
 Poslouchání hlasité muziky  
 Vykřičení se, nebo pláč na místě, kde to nikdo nevidí, ani neslyší  
 Jiné - uveďte:
- Za kým můžete vždy přijít a svěřit se mu o své náhlé stresové zátěži v práci? (můžete zaškrtnout i více polí, nebo žádné)  
 Partner  Kamarád  Rodič  Kolega  
 Jiné - uveďte:
- Využil jste někdy v práci odbornou psychologickou pomoc?  
 Ano využil  Nevyužil, ale využit bych chtěl  Nevyužil a využit bych nechtěl  
 Nevím, kde bych si o psychologickou pomoc měl/a v práci říct

Obrázek 2: Zadní strana dotazníku

- **DOPLŇKOVÁ OTÁZKA:** Popište pracovní situaci, která ve vás vyvolala nejzávažnější projevy náhlé stresové zátěže. Jak tato situace začala, jak probíhala, jak jste se s touto situací vypořádal/a a jestli byste to dnes vyřešil/a jinak.


### Vážené respondentky, vážení respondenti,

jmenuji se Adam Myslikovjan a studuji na Policejní akademii v Praze, obor Bezpečnostní management ve veřejné správě.

Obracím se na Vás s prosbou o vyplnění mého dotazníku v rámci průzkumu, jenž bude součástí Bakalářské práce s názvem "Strategie zvládnání zátěže jako součást psychické odolnosti policisty".

Tímto Vás žádám o pravdivé a co nejpřesnější vyplnění dotazníku. Veškeré záznamy jsou zcela anonymní a účast dobrovolná.

Nejvíce vyhovující odpovědi označte křížkem, případně doplňte požadovaným textem.

Předem Vám děkuji za spolupráci.