

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Pedagogická fakulta

katedra pedagogiky a psychologie

a

Vysoká škola ekonomická v Praze

fakulta managementu v Jindřichově Hradci

Bakalářská práce

Rizika vzniku syndromu vyhoření u zaměstnanců policie

Marcela Pešková

Sociální pedagogika

kombinované studium

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Marta Franclová

České Budějovice 2012

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované a použité literatury.

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

Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Pelhřimově 19. 3. 2012

.....

Marcela Pešková

Poděkování

Ráda bych poděkoval PhDr. Martě Franclové z Jihočeské Univerzity v Českých Budějovicích za vedení, konzultační pomoc a její cenné rady při zpracování mé bakalářské práce Rizika vzniku syndromu vyhoření u zaměstnanců policie.

Bibliografická identifikace

Název bakalářské práce: Rizika vzniku syndromu vyhoření u zaměstnanců policie

Vysoká škola: Katedra pedagogiky a psychologie Pedagogické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích

Jméno a příjmení autora: Marcela Pešková

Studijní obor: Sociální pedagogika

Vedoucí práce: PhDr. Marta Franclová

Rok obhajoby: 2012

Anotace

V teoretické části popíši na základě odborné literatury problematiku syndromu vyhoření a její fáze. Dále jaké jsou vnější a vnitřní příčiny vzniku tohoto onemocnění, jaké jsou příznaky a jaká existuje prevence. V závěru této teoretické části se zaměřím přímo na profesi policisty, na policejní stres a policejní vyhoření.

V praktické části se pokusím zjistit na základě kvalitativního výzkumu, jaké existují podle názorů policistů v jejich profesi stresory, které by mohly vést ke vzniku burnout a jaké existují preventivní opatření organizace Policie ČR proti vzniku burnout.

Klíčová slova: syndrom vyhoření, policie, policejní stres, vyčerpání, stresory, relaxace

Bibliographical Identification

Thesis title: Risk of burnout of police staff

Place of work: Department of Pedagogics and Psychology, Pedagogical Faculty,
University of South Bohemia

Name of the author: Marcela Pešková

Field of study: Social Pedagogy

Bachelor leader: PhDr. Marta Franclová

Year of defence: 2012

Annotation

I describe the theoretical basis of the literature on the issue and its phase burnout. Next, what are the external and internal causes of this disease, what are the symptoms and what there is prevention. At the end of this theoretical part I will focus on the police profession, the police stress and police burnout.

I will try to find out based on qualitative research in the practical part, which exist in the opinion of police officers in their profession stressors that could lead to burnout and what are the preventive measures against the organization of police burnout.

Keywords: burnout, police, police stress, fatigue, stressors, relaxation

Obsah

Úvod	8
Teoretická část	9
1 Pojetí syndromu vyhoření a jeho historie.....	9
2 Příčiny vzniku burnout	12
2.1 Vnitřní příčiny vzniku burnout	13
2.2 Vnější příčiny vzniku burnout	15
3 Příznaky syndromu vyhoření	18
3.1 Základní příznaky syndromu vyhoření podle Stocka (2010).....	18
3.2 Příznaky syndromu vyhoření dle Kebzy (1998)	20
4 Rizikové profese.....	21
5 Fáze syndromu vyhoření	24
6 Syndrom vyhoření u zaměstnanců police.....	25
6.1 Vymezení činnosti Policie ČR	25
6.2 Policejní stres	26
6.3 Policejní vyhoření.....	30
7 Prevence syndromu vyhoření	32
7.1 Interní individuální možnosti prevence	32
7.2 Externí vlivy v prevenci a zvládání	34

7.3	Prevence syndromu vyhoření u policistů	35
	Praktická část	36
1	Cíl výzkumu	36
2	Metodika výzkumu	36
3	Charakteristika výzkumného souboru	38
4	Rozhovor	39
	Závěr	51
	Seznam literatury	53

Úvod

Téma mé bakalářské práce Rizika vzniku syndromu vyhoření u zaměstnanců policie jsem si vybrala z toho důvodu, že se domnívám, že tato problematika u policie je zanedbávána a podceňována. A také proto, že můj manžel před čtyřmi lety k policii nastoupil a ráda bych zjistila, jaký dopad tato profese na něj může mít, proto jsem se zaměřila konkrétně na rizika vzniku syndromu burnout. Policejní práce je jak po fyzické, tak i po psychické stránce velice náročné povolání a policisté s ostatními pomáhajícími profesemi stojí v první linii, kde jsou ohroženi syndromem vyhoření. V teoretické části své práce uvádím, co pojem syndrom vyhoření znamená, jeho příčiny vzniku, fáze vzniku, u kterých rizikových povolání se nejčastěji objevuje a preventivní metody, jak proti němu bojovat, přičemž poslední kapitola je zaměřena konkrétněji na povolání policistů.

Ve své praktické části práce bych chtěla zjistit hlavní stresory této profese, které na strážce zákona působí. Dále v této práci budu zkoumat, jaké mají zaměstnanci policie možnosti prevence proti syndromu burnout od organizace. A které konkrétní preventivní postupy oni sami praktikují. Touto prací bych ráda přispěla k zlepšení informovanosti o tomto riziku nejen policistů, ale i dalším ohroženým osobám.

Při zpracování práce vycházím z odborné literatury a z kvalitativního výzkumu, při kterém jsem využila techniku rozhovoru.

Teoretická část

1 Pojetí syndromu vyhoření a jeho historie

Syndrom vyhoření byl rozpoznán poprvé v průběhu 80. let 20. století. Nejdříve byl spojován s alkoholiky a narkomany, kteří měli zájem jen o tu svou drogu a o nic jiného se nestarali. Burnout předcházela také pojmu workoholik, který označuje osoby, jež jsou zcela pohlceni svou prací, že nic jiného pro ně nemá větší smysl. Postupně pronikal i do jiných oblastí, nejčastěji do oblastí, které jsou označovány jako pomáhající sociální pracovníci, asistenti, zdravotníci (lékaři, zdravotní sestry, fyzioterapeuti apod.), pedagogové tedy osoby, kteří jsou často v mezilidském kontaktu. (Jeklová, Reitmayerová, 2006)

Psychologové Ayaly Pines a Elliot Aronson zabývající se syndromem vyhoření uvádí několik výroků: „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. Tato emocionální náročnost je nejčastěji způsobena spojením velkého očekávání s chronickými situačními stresy.“

„Burnout je doprovázen celým souborem příznaků. Patří mezi ně tělesné zhroutení, pocity bezmoci a beznaděje, ztráty iluzí, negativních postojů k práci, k lidem v zaměstnání i k životu jako celku. Ve své extrémní podobě burnout představuje hraniční bod. Dostane-li se člověk za něj, jeho schopnost zvládat požadavky, které prostředí na něj klade (jeho adaptabilita), je podstatně snížena.“

„Burnout je odpovědí organismu na situaci, která člověka uvádí do stresového stavu. Tato situace je přitom tak silná (mocná), že by se negativně dotkla každého člověka, který by se do ní dostal.“

„Nejnadšenější lidé upadají do nejtěžších forem vyhoření (burnout) nejčastěji. Závažnost jejich fyzického i psychického stavu je do určité míry ukazatelem jejich původního nadšení.“ (Křivohlavý, 1998)

Níže jsou uvedeny některé výroky psychologů, kteří se syndromem vyhoření dlouhodobě zabývali.

Cary Cherniss:

„Burnout je reakcí na práci, která člověka mimořádně zatěžuje.“

„Burnout je situací totálního (úplného) vyčerpání sil.“

„Burnout je pocitem člověka, který došel k závěru, že již nemůže jít dále.“

„Burnout je stav, kdy člověk ztratil naději, že se ještě něco může změnit.“

„Burnout je výsledek procesu, v němž lidé velice intenzivně zaujati určitým úkolem (ideou) ztrácejí své nadšení.“

Henrich Freudenberger:

„Burnout je stav vyplenění všech energetických zdrojů původně velice intenzivně pracujícího člověka (např. lidí, kteří se snaží druhým lidem v jejich těžkostech pomoci a pak se cítí sami přemoženi jejich problémy).“

„Burnout je konečným stadiem procesu, při němž lidé, kteří se hluboce emocionálně něčím zabývají, ztrácejí své původní nadšení (svůj entusiasmus) a svou motivaci (své vlastní hnací síly).“

Donald Hay:

„Burnout je kritický stav člověka, který má problémy s udržováním dobré úrovně zdravého sebe-hodnocení, sebe-cenění a sebe-pojetí (self-esteem).“

Catherine M. Norris:

„Burnout je stav totální ztráty představy, že jsem „někdo“ a že to, co dělám, má nějakou hodnotu.“

Řehulka:

„Burnout je emoční vyprahlost.“

„Burnout je ztrátou smyslu pro zaujetí pracovní činností.“

Edelwich a Richelson:

„Burnout je proces, při němž dochází k vyčerpání fyzických a duševních zdrojů (energií), k vyplenění celého nitra, k „utahání se“ tím, že se člověk nadměrně intenzivně snaží dosáhnout určitých subjektivně stanovených nerealistických očekávání nebo že se snaží uspokojit takováto nerealistická očekávání, která mu někdo jiný stanoví.“ (Křivohlavý, 1998)

Mnoho psychologů se shoduje na tom, že syndrom vyhoření je stav tělesného, citového a duševního vyčerpání, kdy jedinec, který byl zpočátku pro svoji práci hodně nadšený a měl až nereálná očekávání, ztrácí své ideály a veškerou motivaci. Zažívá pocity bezmoci a beznaděje a je přesvědčen, že už nemůže jít dál. Podle mého názoru nejvýstižněji uvedl definici syndromu vyhoření H. J. Freudenbergera, který poprvé tento pojem použil ve své knize Burnout: The Cost of High Achievement, kde tento jev definoval: *„Jako vyhasnutí motivace a stimulujících podnětů v situaci, kde péče o jedince a neuspokojivý vztah jsou příčinou, že práce nepřináší očekávané výsledky. Syndrom je spojován se stavem psychického a fyzického vyčerpání následujícího po vyčerpávajícím a dlouhotrvajícím stresu“.* (Jeklová, Reitmayerová, 2006)

2 Příčiny vzniku burnout

Stres

Člověk v průběhu svého života zažívá z různých důvodů různé konfliktní, obtížné situace, které na něj kladou zvýšené požadavky, které lze překonat jen s určitým úsilím, tj. aktivizací většinou všech psychických a fyzických sil, které dotyčný má. Tento stav, kdy dochází k porušení rovnováhy mezi vnějšími požadavky a způsobilostí či připraveností jedince tyto situace zvládnout, se nazývá zátěž. (Čírtková, 2000)

Charakteristické znaky stresových situací (Vágnerová, 2004)

- **pocit neovlivnitelnosti situace** – obava, že danou situaci nemůžeme nějak ovlivnit, násobí se stresový požitek
- **pocit nepředvídatelnosti vzniku stresové situace** – strach, že nemůžeme odhadnout čas, kdy nebezpečná situace nastane, tudíž nemůžeme se na ni nikterak připravit a tím roste intenzita stresu
- **pocit nezvládnutelnosti situace** – například dítě alkoholika trpí jeho chováním, ale zároveň touží po jeho lásce
- **nepříjemný tlak okolností vyžadujících příliš mnoho změn** – propukne v nás pocit dezorientace, pocit vysokých nároků na adaptaci a naše dosud fungující strategie chování ztrácí na hodnotě (např. rozpad rodiny, změna školy).

Stresory a salutory

V dnešní době už víme, že i na stres a zvláště distres (nezvládnutelně těžké psychické napětí) můžeme zemřít. Škodí nám jak po fyzické, tak po psychické i duševní stránce. Stres vysvětlujeme jako vztah mezi dvěma silami, které působí protikladně. Obě tyto síly jsou vnímány subjektivně. Termín „subjektivně“ zde znamená, že zatímco pro někoho je určitá situace příliš obtížná (neúnosná), tak pro druhého ta samá situace není tak těžká. Na jedné straně na nás negativně působí stresující faktory - stresory, na druhé straně je soubor salutorů (našich obranných schopností zvládat obtíže). Pokud jsou tyto faktory vyrovnané, neboli jsou-li salutory

v převaze, nežli stresory, jedná se o příznivý stav. Ovšem naopak pokud je síla stresorů vyšší nežli síla salutorů, vzniká stres. Dlouhodobé stresové situace a zvláště pak distresové situace výrazně přispívají k vzniku psychického vyhoření. (Křivohlavý, 1998)

2.1 Vnitřní příčiny vzniku burnout

Osobnostní charakteristiky

Jak už bylo zmiňováno, existují značné charakteristické rozdíly mezi lidmi. Život nám přináší mnoho nástrah. Setkáváme se v něm s překážkami a všelijakými problémy, které musíme řešit. Na jedné straně jsou lidé, kteří vidí danou problematickou situaci daleko větší než ve skutečnosti je. Začnou je ovládat obavy a strachy, podlamují se jim kolena. Takový postoj jim častokrát způsobuje prohru s jejich problémy. A toto jejich podlehnutí ospravedlňuje oprávněnost jejich zkresleného vidění překážky jako něco nezvládnutelného. Na straně druhé jsou lidé, kteří berou své problémy a překážky jako výzvu. Na problematické situace se dívají sportovně, a pokud se jim povede překonat překážku (nemusí to být napoprvé), zvýší jim to vlastní sebevědomí a naplní je to optimismem. V dalším textu se nacházejí osobnostní charakteristiky těchto dvou hlavních skupin lidí, tak jak byly v celé řadě různých psychologických studií zkoumány.

Friedman a Roseman: typ A“ a typ B“ lidského chování

Lékaři Meyer Friedman a Bay H. Roseman před pár desítkami let studovali vztahy mezi výskytem různých druhů chorob srdce a krevního oběhu (např. infarktu, hypertenze atd.) a určitými formami chování a jednání lidí.

Typ chování A

Tato skupina lidí měla poměrně vysoký výskyt infarktu myokardu. A jak se tito lidé chovali? Jejich jednání bylo velice rychlé, soupeřivé. Vždy chtěli být ve všem nejlepší. Byli velice pilní a v práci se zdržovali i dlouho přesčas. Občas zažívali své specifické úzkosti a v jejich chování se tyto obtíže projeví jejich netrpělivostí a až agresivitou k ostatním lidem, kteří se jim zdáli třeba pomalí. Měli vždy vysoké cíle,

kteří si plnili až bezohledně. Pokud lidé tomuto stylu jednání podlehli, často umírali na infarkt myokardu.

Typ chování B

Tato skupina lidí měla také vysokou výkonnost. Nesnažili se ovšem za každou cenu o úspěch. Žili i pro jiné hodnoty nežli pro svou práci. Na rozdíl od předchozí skupiny dokázali odpočívat. Měli podstatně širší pole zájmů a úspěch v zaměstnání nebyl jejich hlavním cílem.

Není třeba konstatovat, že syndrom burnout se v pozdějších studiích vyskytoval častěji u lidí typu chování A (pokud přežili).

C. G. Jung a jeho dva typy osobnosti

C. G. Jung, známý psycholog, rozlišoval lidi podle dvou typů:

Lidé emocionálního typu

U těchto jedinců převládají emoce nad myšlením. Jsou velice citliví, jak ke společenskému dění, tak k emocionálnímu stavu druhých. Sami přitom vše velice prožívají. K potřebám a frustracím druhých lidí jsou velice pozorní a s ostatními mají velice vřelé emocionální vztahy. Sami mají totiž vysokou potřebu lásky.

Lidé myšlenkového typu

Tito lidé mají výraznou schopnost rozumové analýzy a syntézy, logického uvažování a usuzování. Na druhou stranu ve vztahu s ostatními jim chybí sociální inteligence. Jejich chování je chladné, druhé lidi ke svému životu skoro nepotřebují a schopnost empatie téměř postrádají.

Jedinci prvního typu, nejčastěji ti nejméně úspěšní, mají větší pravděpodobnost, že je postihne emocionální vyhoření. Tito lidé mají častěji tendence pracovat s druhými lidmi (volit humanitní profese), a pokud se jim věnují maximálně, neznají nic okolo, jsou rizikovou skupinou pro burnout. Ovšem americká psycholožka Kardanová svou studií upozornila, že i lidé druhého typu nejsou z psychického vyhoření zcela vyloučeni. Pokud se jejich cíle neuskutečňují tak, jak si představují, pak ustupuje i jejich nadšení. Jejich mysl se plní negativními úvahami, mají deprese, cítí se sami. Zatímco dříve ostatní lidi nepotřebovali, nyní, když je jim úzko, hledají „vrbu“, které by se mohli svěřit, hledají sociální oporu.

Jak bylo uvedeno, v boji proti syndromu vyhoření jsou lidé vybaveni různými osobnostními charakteristikami. Sice bylo prokázáno u některých lidí vyšší riziko výskytu psychického vyhoření, na druhou stranu existují situace, které jsou tak obtížné, že psychickým vyčerpáním je ohrožen každý. (Křivohlavý, 1998)

Jeklová (2006) doplňuje další vnitřní faktory, které souvisejí s osobnostními charakteristikami:

- veliké, ba až přílišné nadšení pro práci
- vnitřní tendence k soutěživosti s ostatními
- špatné vnitřní sebehodnocení
- silné vnímání neúspěchu
- špatný fyzický stav
- nepravidelný denní biorytmus
- snaha udělat si všechno sám
- nízká úroveň zdravé asertivity, neschopnost říci „ne“
- špatné zvládání konfliktů
- neschopnost aktivního i pasivního odpočinku či relaxace
- přílišná odpovědnost a pečlivost
- kladení příliš vysokých nároků na sebe sama
- neschopnost přibrzdit.

2.2 Vnější příčiny vzniku burnout

Mezi vnější rizikové faktory z hlediska zaměstnání nesmíme opomenout také nedostatek času, finančních prostředků a odborných zkušeností, nedostatek ocenění práce ze strany nadřízených či klientů, málo odpočinku v průběhu práce, přehnanou soutěživost a dlouhodobé trvání nepříjemných podmínek. Na druhou stranu na jedince může mít značný vliv i osobní život. Mezi vnější rizikové rodinné faktory řadíme přehnanou pozornost problémům ostatních, špatnou bytovou či finanční situaci, dlouhodobou nemoc či jinou zátěž v rodině a partnerské konflikty a problémy.

Naše společnost také přispívá k vzniku burnout. Soutěživost naší společnosti vede soutěživé jedince k tomu, aby se snažili dosahovat stále vyšších a vyšších cílů, na

kteří nemají z dlouhodobého hlediska emoční a fyzickou vybavenost. Falešný obraz úspěchu je pro mnohé lidi zrádný. Úspěšný člověk je pro mnohé ten, který dostatečně vydělává peníze, má rodinu a prestižní zaměstnání. Ženy v domácnosti jsou směřovány k tomu, aby nastoupily do práce, i když pracovní úvazek v domácnosti mají dost časově vytížený. Jedinec mívá potřebu, držet krok s ostatními kolem sebe, ovšem zrychlující se tempo přísunu informací, dopravy atd. požaduje na člověka, žijícího v této společnosti, nemalé nároky. (Jeklová, Reitmayerová, 2006)

Podrobněji se zaměříme na další rizikové faktory v zaměstnání, jelikož právě ty jsou nejčastějšími příčinami vzniku syndromu vyhoření.

Zvýšená pracovní zátěž

Pracovní nároky na jedince se v průběhu několika posledních desetiletí značně zvýšily. Dochází k rušení pracovních míst s následkem zvýšení pracovních požadavků na jedince, kteří musí vzít úkoly odcházejících na svá bedra. Neustále jsme zaplavováni různými údaji, texty a vzdělávacími materiály, klienti či zákazníci mají vysoké požadavky na flexibilitu, kvalitu služeb a rychlost. Zvýšený pracovní tlak patří mezi stresové faktory a tak nadměrné zatížení tedy může být příčinou burnout. Faktory, jako jsou nejistota pracovního místa v důsledku nestability na trhu práce, rostoucí emocionální náročnost práce a neslučitelnost pracovní pozice se soukromým životem, jsou hlavními příčinami pracovního stresu.

Působení rušivých vlivů

Neustále jsme vystavěni velkému množství vnějších rušivých vlivů. Musíme být neustále dosažitelní, vyřizovat množství telefonátů téměř za pochodu, odpovídat denně na kvanta mailu a někdy i dokonce v průběhu těchto činností učit se novým technologiím. Všechny tyto vlivy patří mezi stresory a tak přispívají vzniku syndromu vyhoření.

Nedostatek uznání

Mnoho výzkumu z oblasti motivace ukazuje, že nejsou-li lidé za svůj výkon dostatečně odměněni a uznáni, nemají téměř žádnou pracovní motivaci. Také nespravedlivé hodnocení našich výsledků přispívají spíše k demotivaci. Naše

zaměstnání by nám mělo pomáhat k zdokonalování se našich dovedností, pokud tak není, dochází ke zklamání.

Špatný kolektiv

Když zajdeme do důsledků, v práci trávíme více času než se svou rodinou. Proto i vztahy s kolegy nás značně ovlivňují. Nepřátelská, chladná, odměřená atmosféra mezi spolupracovníky na nás působí velice negativně a výrazně se snižuje i celkový pracovní výkon a vyvolává také stresovou reakci. Pokud dokonce dochází k protekci, ztrátě vzájemného respektu či diskriminaci jedná se už o vážnou situaci. (Stock, 2010)

Hodnoty na pracovišti

Když je naše práce v rozporu s našimi vlastními hodnotami nebo zda dokonce nás nutí je porušovat, dostáváme se do stresové situace a naše práce nás přestane osobě rozvíjet. (Hučín, 2005, [online])

Pocit kontroly

Pokud máme situaci pod kontrolou, jsme uvolnění, protože víme, jak získat to co chceme a jak se vyhnout situacím, které nechceme. Pokud ale přestaneme věřit, že máme moc a sílu ovlivňovat náš život, zažíváme pocit bezmoci a ztrácíme kontrolu. A když věříme, že je náš život nezládnutelný, máme vždy problém. (Potterová, 1997)

Psychologové, dlouhodobě zkoumající syndrom vyhoření, shrnuli, co lidem toto onemocnění nejčastěji způsobuje - dlouhodobý, osobní styk s lidmi a neúspěšné jednání s nimi. Dále velké pracovní nároky, dlouhotrvající pracovní tlak, příliš přísná pravidla jednání, třeba i diktátorský režim a bezohledná manipulace velice přispívá ke vzniku tohoto onemocnění. (Křivohlavý, 1998)

3 Příznaky syndromu vyhoření

3.1 Základní příznaky syndromu vyhoření podle Stocka (2010)

Mezi ně patří především vyčerpání, odcizení a pokles výkonnosti.

Vyčerpání

Člověk se cítí emočně i fyzicky vysílený. Emoční vyčerpání spojujeme především s depresí, se kterou mají určité společné rysy.

Mezi emoční znaky vyčerpání při syndromu vyhoření patří:

- sklíčenost
- bezmoc
- beznaděj
- ztráta sebeovládání, např. nekontrolovatelný pláč nebo podrážděnost doprovázena výbuchy vzteku
- pocity strachu
- pocity apatie, prázdnoty, ztráta odvahy a osamocení.

Mezi fyzické znaky vyčerpání při syndromu vyhoření patří:

- nedostatek energie, slabost, chronické únava
- svalové napětí, bolesti zad
- náchylnost k infekčním onemocněním
- poruchy spánku
- funkční poruchy např. kardiovaskulární a zažívací potíže
- poruchy paměti a soustředění
- náchylnost k nehodám.

Odcizení

Pojem odcizení představuje postupnou ztrátu idealismu, cílevědomosti a zájmu. Člověk na vše vnitřně rezignuje, je pasivní. Dřívější pracovní nasazení a nadšení se téměř zcela vytratilo. Kolegy a nadřízené, či dokonce klienty a zákazníky vnímá jako

„obtížný hmyz“. Postižený začíná mít problémy i v soukromém životě. Své pracovní problémy přenáší na rodinu a přátele. Blízcí si začínají všímat jeho podrážděnosti, apatie a lhostejnosti k čemukoliv. V extrémních případech zpřetrhá veškeré své sociální vazby.

Projevy odcizení při syndromu vyhoření:

- negativní postoj k sobě samému
- negativní postoj k životu
- negativní vztah k práci
- negativní vztah k ostatním
- ztráta schopnosti navázat a udržovat společenské vztahy
- ztráta sebeúcty
- pocit vlastní nedostatečnosti
- pocit méněcennosti.

Pokles výkonnosti

Subjektivní hodnocení postiženého vede k oslabení pracovního výkonu, považuje se za neschopného, ztrácí důvěru ve své síly. Splnění úkolu mu zabere daleko více času. K regeneraci organismu potřebuje delší odpočinek nežli dříve.

Projevy poklesu výkonnosti při syndromu vyhoření:

- nespokojenost s vlastním výkonem
- nižší produktivita
- vyšší spotřeba času a energie
- ztráta nadšení
- nerozhodnost
- ztráta motivace
- pocit selhání.

Na samém počátku osobní nároky postiženého bývají přehnané a ve skutečnosti na ně nemůže nikdy stačit. (Stock, 2010)

3.2 Příznaky syndromu vyhoření dle Kebzy (1998)

Převážná část příznaků syndromu vyhoření již byla uvedena v předchozí podkapitole od Stocka, avšak za pozornost stojí také dělení příznaků syndromu vyhoření dle Kebzy. Zmíníme si alespoň ty, které nebyly ještě zmíněny nebo ty, které jsou lépe vystiženy, nežli v členění od Stocka.

Příznaky syndromu vyhoření se projevují jak na psychické, fyzické úrovni tak i na úrovni sociálních vztahů.

Po **psychické stránce** u postiženého často převládají pocity, že zdlouhavé, vynaložené úsilí nepřináší požadované výsledky. Má pocit extrémního duševního vyčerpání, které je spojováno i se ztrátou motivace. Přestává být aktivní, ztrácí iniciativu a invenci. Zažívá pocity deprese a smutku a marnosti. Postižený se projevuje negativně, cynicky ve vztahu k osobám, jež jsou součástí profesionální práce s lidmi (klientům, pacientům) i o profesi přestává jevit jakýkoliv zájem, svou práci vykonává jen rutinně, stereotypně. Objevuje se u něj přesvědčení o vlastní zbytečnosti až bezcennosti, jež někdy hraničí až s mikromanickými bludy.

Po **tělesné stránce** zažívá stavy celkové únavy organismu. Můžou se objevit bolesti u srdce, změny srdeční frekvence, dýchací obtíže, bolesti hlavy, poruchy krevního tlaku. Takový člověk má větší riziko, že propadne závislosti jakéhokoliv druhu.

Na **sociální úrovni** nejví jakýkoli zájem o hodnocení ze strany druhých osob, zažívá nechuť k vykonávané profesi a všemu co s ní souvisí (harmonogram práce, termíny vykonávané práce) také se snaží maximálně omezit kontakty s klienty, kolegy. Častěji se s nimi dostává i do konfliktů v důsledku jeho lhostejnosti a sociální apatie.

Někteří autoři mluví i o infekčnosti tohoto syndromu. Maslachová uvádí, že na vině je spíše systém nežli osobní záležitosti. Zjistila totiž, že v určité firmě je několik postižených tímto syndromem v jednom oddělení, zatímco v ostatních odděleních jsou lidé bez obtíží. Syndrom vyhoření se tedy může v určité organizaci, na určitém oddělení dostavit daleko snadněji, nežli v jiné. (Kebza, Šolcová, 1998)

4 Rizikové profese

Pomáhající profese mohou energii poskytovat i odčerpávat. Avšak častěji ji značně vysávají. Tato práce obnáší časté jednání s mnoha lidmi, o něž se mají starat, často nemají pro výkon své práce dobré podmínky, ubíjí je soucit s nimi a také nejsou na tuto práci dostatečně připraveni. (Kopřiva, 1997) A právě pomáhající profese a lidé, kteří jsou v častém kontaktu s lidmi, jsou nejvíce vystaveni riziku vzniku burnout.

Zdravotnictví

Jako první upozornily na syndrom vyhoření právě zdravotní sestry a to nejčastěji v hospicích, na onkologických odděleních v době, kdy na rakovinu umíralo poměrně vysoké procento pacientů a dále na jednotkách intenzivní péče. Ovšem syndrom vyhoření se nevyhýbá ani ostatním zdravotním sestrám a ani lékařům. Burnout je jedním hlavních důvodů odchodu ze svého zaměstnání (fluktuace). V USA se zjistilo, že ve zdravotnictví dalo výpověď ročně až 70% zdravotních sester a 58% onkologů. Jako nejčastější příčinu jejich odchodu uváděli emocionální nepřipravenost, ztráta pracovního nadšení, špatná snášenlivost sdělování špatných zpráv příbuzným pacienta a neocenění ze strany nadřízených.

Školství

Syndrom vyhoření se vyskytuje v každé oblasti školství, i když nejvíce na základních, středních a učňovských školách. Ovšem učitelky speciální pedagogiky, hlavně ty, které pracují s dementními školáky a psychiatricky postiženými dětmi jsou psychickým vyčerpáním ohroženi nejčastěji.

Práce v administrativě

Vyšší míra burnout byla zjištěna převážně u vedoucích pracovníků jak u mistrů, tak také u vyšších vedoucích pozic jako je generální ředitel. Souvisí to s vysokým výskytem stresu a distresu.

Sociální péče a sociální služby

Zahrnují sociální pracovníky, poradce sociální služby, sociální kurátory, pracovníky vězeňské služby, policii atp. Tito lidé se často setkávají s druhými lidmi,

kteří jsou v těžkých životních situacích. (Křivohlavý, 1998) Psychologové patří paradoxně k profesionálům, kteří prevenci syndrom vyhoření u své osoby poměrně zanedbávají. Své klienty nabádají k tomu, aby o sebe pečovali, zatímco na sebe příliš nehledí. Psycholožka z Traumatic Stress Institute Anne Pratt říká, že u psychologů je běžné prožívat trápení svých klientů, někdy se jedná dokonce o zástupnou traumatizaci či sekundární posttraumatickou stresovou poruchu. Je to nevyhnutelný důsledek práce psychologů, avšak neznamena to, že by byli špatní terapeuti. Také společnost od nich očekává, že budou mít na každý problém připravené řešení a že sami své osobní problémy nemají, i z tohoto důvodu jsou pod neustálým tlakem. Nejvíce ohroženi syndromem vyhoření jsou ti, co překračují své meze a nedokážou říci „ne“ a zajistit si odstup od svého zaměstnání. Pokud nedokážou oddělit svou práci od rodinného života (přenáší svou práci i domů) jsou více vystaveni burnout. Toto ovšem platí i u jiných profesí než jen u pomáhajících. (HUČÍN, 2005,[online])

Křivohlavý (1998) uvádí ucelený výčet profesí, u kterých je zvýšené riziko vzniku burnout:

- lékaři, zvláště ti, kteří pracují v hospicích, na onkologických odděleních, na nefrologii, na jednotkách intenzivní péče, gynekologii, neonatální péče, ale i např. zubní lékaři atp.
- zdravotní personál – např. dentisti (zubní laboranti)
- psychologové, psychoterapeuti
- psychiatři
- sociální pracovníci
- poradci ve věcech sociální péče (o děti, dospívající, rodiny v krizi, propuštěné vězně atp.)
- učitelé všech stupňů
- policisté
- pracovníci v nápravných zařízeních ministerstva spravedlnosti
- žurnalisté
- politici
- sportovci (atleti, profesionální hráči, trenéři, manažeři atp.)
- duchovní – kněží, faráři, kazatelé
- poradci v organizačních věcech

- vedoucí pracovníci všech stupňů
- administrátoři
- vedoucí pracovníci všech stupňů
- právníci, tzv. „obhájci chudých“
- pedagogové pracující s duševně postiženými dětmi
- vedoucí letecké dopravy
- piloti a posádky letadel
- podnikatelé a manažeři
- obchodníci
- vyjednavatelé
- úředníci
- sociální kurátoři
- pracovníci exekutivy atp.

Syndrom vyhoření se nemusí zákonitě vyskytovat jen v souvislosti se zaměstnáním, může se objevit i v **manželství a rodině**. Na počátku většiny manželství je zamilování a velká očekávání. Lidé věří, že od teď bude všechno jinak, jejich život bude krásnější a lepší. Ovšem v každém vztahu dochází k vystřízlivění, k různým neshodám a zklamání. Pro některé je takové prozření neúnosné a takový „obyčejný“ vztah pro ně nemá do budoucna žádný význam. (Kopřiva, 1997) Lidé v životě procházejí mnoha fázemi, zamilovávají se, berou se, rozvádí se. Hádají a usmířují, nenávidí i milují. Rodiče zažívají s dětmi radosti i starosti, hlavně v období dospívání. Vztahy jsou velice proměnlivé a nespokojenost souvisí se vznikem burnout. (Křivohlavý, 1998)

5 Fáze syndromu vyhoření

Existuje více modelů fází syndromu vyhoření. Jako první si uvedeme nejjednodušší fázový model burnoutu od Maslachové:

- a) Idealistické nadšení a přetěžování.
- b) Emocionální a fyzické vyčerpání.
- c) Dehumanizace druhých lidí jako obrany před vyhoření.
- d) Termální stadium: stavění se proti všem, rozpoznání onemocnění (Křivohlavý, 1998).

Avšak čtyřfázový model burnoutu dvojice autorů Edelwicha a Brodského považují za výstižnější, a proto jej více rozvinu.

Idealistické nadšení- zpočátku má jedinec velké ideály a značné pracovní nasazení. Ovšem tyto nerealistické nároky na jedince nejsou v jednotě se schopností je splnit. Často hýří velkým optimismem, věří, že zvládnou pomoci úplně všem. Někdy žijí jen pro své zaměstnání a osobnímu životu se zcela vyhýbají.

Stagnace - již člověk nemá tak optimistický pohled na svět, realita mu otevřela oči, začíná přehodnocovat své cíle a ideály. Začínají se objevovat první rodinné problémy, které jsou příčinou přehnanou zaměřeností jedince na své povolání. V této etapě jedinec ani jeho blízcí ještě nepozorují žádné příznaky onemocnění.

Frustrace - jedinec zpochybňuje veškerý význam své práce. Čím dál více se cítí bezmocný, zjišťuje své omezené možnosti. Zažívá různá zklamání a i ze strany klientů a nadřízených se dostavuje nedostatek uznání.

Apatie - jedinec vykonává svou práci co nejrychleji. Dělá jen to, co opravdu musí. Snaží se klientům a náročnějším úkolům, v rámci možností, vyhýbat. Zažívá pocity zoufalství a rezignace. Apatie jedinci slouží jako obranná reakce proti frustraci. (Stock, 2010)

Dle Potterové mnoho obětí burnoutu vyhledává z důvodu rostoucího psychického napětí různé náhražky. Pijí více alkoholu, užívají prášky na spaní, na uklidnění. Často také hodně kouří a pijí černou kávu. Lidé se pokouší tímto způsobem zahnat své úzkosti a deprese. Ovšem nejenže toto řešení je neúčinné, ale nese sebou riziko vzniku závislosti. (Potterová, 1997)

6 Syndrom vyhoření u zaměstnanců police

6.1 Vymezení činnosti Policie ČR

„Policie ČR je v současném pojetí v rámci České republiky nejvýznamnější policejní službou vůbec, neboť na rozdíl od dalších policií (např. vojenské, obecní) je zřizována jako ozbrojený bezpečnostní sbor České republiky, který plní úkoly ve věcech vnitřního pořádku a bezpečnosti na celém území našeho státu. Je tedy zřizována přímo státem a odtud pramení i její dnes trochu zavádějící označení „státní policie“ (Němec, 1996)

Němec (1996) představuje, které úkoly Policie ČR v současné době plní:

- chrání bezpečnost osob a majetku
- spolupůsobí při zajišťování veřejného pořádku, a byl-li porušen, činí opatření k jeho obnovení
- vede boj proti terorismu
- odhaluje trestné činy a zjišťuje jejich pachatele
- koná vyšetřování o trestných činech
- zajišťuje ochranu státních hranic ve vymezeném rozsahu
- zajišťuje ochranu ústavních činitelů České republiky a bezpečnost chráněných osob, kterým je při jejich pobytu na území České republiky poskytována osobní ochrana podle mezinárodních dohod
- zajišťuje ochranu zastupitelských úřadů, ochranu sídelních objektů Parlamentu (pokud zákon nestanoví jinak), prezidenta republiky, Ústavního soudu, Ministerstva zahraničních věcí ČR, Ministerstva vnitra ČR a dalších objektů zvláštního významu pro vnitřní pořádek a bezpečnost, které určí vláda na návrh ministra vnitra, rovněž zajišťuje ochranu objektů, pro které taková ochrana vyplývá z mezinárodní dohody, jíž je Česká republika vázána
- dohlíží na bezpečnost a plynulost silničního provozu a spolupracuje při jeho řízení
- odhaluje přestupky
- vede evidence a statistiky potřebné pro plnění svých úkolů
- vyhláší celostátní pátrání; přitom je oprávněna zveřejňovat údaje nezbytné k identifikaci hledaných osob

- na základně vyznamení orgány Vězeňské služby České republiky provádí úkony související s bezprostředním pronásledováním osob, které uprchly z výkonu vazby nebo z výkonu trestu odnětí svobody
- zadržuje svěřence s nařízenou ústavní nebo uloženou ochrannou výchovou, kteří jsou na útěku a spolupůsobí při jejich vyhledávání atp.

6.2 Policejní stres

Bylo by nerozumné, domnívat se, že stresogenní faktory a jejich rizika se vyskytují pouze u policejní profese, avšak stres u policistů je jedním z nejčastějších důvodů jejich předčasného odchodu do důchodu či pracovní neschopnosti. Pojmem policejní stres se označují takové situace, které většina příslušníků policie považuje za zátěž spojenou s emocionálním a často i fyzickým vypětím. Policejní stres nevzniká z příčiny špatného psychologického výběru policistů, není ani produktem osobnosti (např. přecitlivělé, měkké povahy) policisty. Policejní stres musí být spojován s policistou, který:

- *byl vybrán podle moderních výběrových procedur (tj. získal lékařské i psychologické osvědčení);*
- *je členem relativně „normálního“ oddělení (tj. zjevně dobrá disciplína, jasná diferenciací rolí apod.);*
- *během služby se ocitl v situaci, jež některými svými parametry překračuje obvyklý rámec běžné zkušenosti, narušuje emocionální stabilitu, a ve které jsou tudíž příznaky stresu častým a zákonitým jevem. (Čírtková, 2000)*

Problematika stresu stojí nyní v čele zájmu policejních psychologů, kteří usilují o identifikaci a popis konkrétních situací, ve kterých obvykle vzniká stres u policistů ve výkonu. K nejvíce prozkoumaným vlivům patří:

1. použití střelné zbraně proti člověku (tzv. post-shooting trauma),
2. výkon zásahové jednotky v chaotické situaci s dramatickým vyjednáváním s pachatelem držící rukojmí (posttraumatická stresová porucha),
3. situace, které jsou životu nebezpečné,
4. situace, ve kterých jsou policisté v kontaktu se smrtí, např. při vyšetřování násilné trestné činnosti.

ad 1. Psychologické důsledky použití střelné zbraně

Post-shooting trauma, tento anglický termín lze přeložit do češtiny jako psychickou stresovou reakci následující po použití střelné zbraně proti člověku. Tato problematika byla nastolena počátkem 80. let v USA ve spojitosti s výzkumem tzv. posttraumatické stresové poruchy. Do diagnostického a statistického manuálu byla tato porucha zahrnuta jako oficiální diagnostická kategorie v roce 1979. Mezi nejdůležitější příznaky této poruchy patří:

- opakované prožívání situace v mysli (vracející se noční můry, hůře se potlačují nutkavé vzpomínky na událost, silná úzkost při střetnutí s věcmi, které událost připomínají, náhlé reakce chovat se tak, jako by se ta situace znovu opakovala)
- vyhýbání se věcem souvisejícím s kritickou situací (extrémní snaha vyhnout se vzpomínkám na událost, nemožnost rozpomenout se na hlavní okolnosti kritické situace, zjevný nezájem o jinak důležité věci nebo povinnosti, izolace od ostatních lidí, pocit ztráty smyslu života)
- nervová labilita (nespavost, výbuchy vzteku, špatné soustředění, hypervigilance, zvýšená lekavost).

Když policista postřelí nebo zastřelí druhého člověka nebo vidí, jak dochází k usmrcení jeho kolegy ve výkonu služby, vždy to pro něj představuje extrémní zátěž. Jaké následky bude mít tato stresující událost na jeho jednání a prožívání je individuální. Neboli ne vždy a ne u všech policistů se musí nutně vyskytnout post-shooting trauma. K poststresové reakci mají nejblíže ti policisté, kteří se vědomě snaží potlačovat jejich přirozené citové reakce, kteří nedávají najevo své pocity a kteří touží být tvrdým, nekompromisním policistou. Ukazuje se, že použití střelné zbraně policistou proti druhému člověku, vede k zničení základních životních iluzí, které jsou pro každého člověka nutné, aby mohl vést normální, zdravý, plnohodnotný život. Jedná se zejména o narušení:

- iluze, že je člověk nezranitelný, nesmrtelný
- iluze kontroly či vlastní omnipotence (krizová událost zbortí přesvědčení, že vlastním působením lze zvládnout každou i tu nejsložitější situaci bez kontaktu se smrtí).

K obvyklým poststresovým reakcím po použití střelné zbraně patří především následující příznaky:

- přecitlivělost na nebezpečí

- strach z nastávajících situací, strach, že selžou
- obtíže s normami, služebními předpisy i s nadřízenými
- problémy v rodině, s přáteli
- závislost na alkoholu nebo lécích
- podrážděnost, sebevražedné myšlenky
- sexuální problémy.

Tyto projevy byly zaznamenány nezávisle na tom, zda se jednalo o oprávněné či neoprávněné použití střelné zbraně. Lze tedy říci, že i při oprávněném použití služební zbraně se může vyskytnout post-shooting trauma.

ad4. Psychologická zátěž při vyšetřování násilné trestné činnosti

Náplní některých policejních specializací je téměř na denním pořádku objasňování násilnické nebo jinak tragické smrti. Ne každý se na tuto pozici hodí. Ovšem samotné vyšetřování, jak došlo k úmrtí oběti, nepředstavuje stresovou situaci, která by odpovídala policejnímu stresu. Ten se objevuje, až ve spojení s určitými extrémními vyšetřovanými případy. Na policisty takové situace působí velice stresogenně – musí vynaložit více sil, aby zvládli svou práci na místě nalezené oběti, událost jim zůstává i po delší době před očima, snaží se zahánět pocity trpkosti, bezmoci a apatie, vyskytují se fyziologické potíže atd. Díky rozhovorům s policisty v dotazníkových šetřeních byly rozlišeny obzvlášť náročné situace spojené s objasňováním smrti oběti.

Stresogenně působí především následující události:

- **Extrémní mrtvoly** – takto se značí stresory, které se objevují při přímém vnímání mrtvoly. Jedná se například o mrtvoly, ve stadiu rozkladu (odpuzející zápach), značně porušené a znetvořené oběti (rozřezané části těla).
- **Smrt dítěte** – je pro policisty vždy velice psychicky náročná zátěž. Vysoká psychická náročnost nejspíš plyne z lidské podstaty- smrt pojíme ke stárí, s dětmi se neslučuje, vždy je nepřirozená, obzvlášť krutá a surová. Proto taková situace vyvolává silné asociace na vlastní soukromý život a představa, že se takové neštěstí může vyskytnout i ve vlastní rodině, zvyšuje empatii a soucit s rodiči dítěte.
- **Tragické okolnosti případu** – jedná se o souhrn souvislostí, které dodávají situaci určitou krutost. V tomto případě psychická náročnost nevyplývá z kontaktu s mrtvolou, nýbrž vyplývá ze setkání s pozůstalými. Jde například o

situace, kdy policista musí sdělit zprávu mladé ženě s dětmi, že jí zahynul manžel. Zřejmě soucit a nemožnost pomoci (neštěstí napravit) navozuje stres u policistů. Do této oblasti patří i objasňování případů, ve kterých oběť byla vyšetřujícím policistům osobně známa (soused, kolega, přítel, příbuzný apod.). Konflikt rolí, ke kterému dochází, je velice těžké potlačit. Střetávají se zde pocity policisty jako privátní osoby a jako profesionála.

- **Případy náhlého úmrtí dítěte v rodině**

Z výzkumů policejních psychologů v SRN se ukázalo, že největší zátěží pro policisty je použití služební zbraně a prohledávání lokalit při pátrání po nebezpečném násilném pachateli. Nejmenší zátěž pro ně představuje výslech a vyřizování spisové agendy. Avšak v navazujícím dotazníkovém šetření byl do problému zařazen další faktor – četnost stresových událostí. Musíme totiž podotknout, že použití střelné zbraně je opravdu ojedinělé a zpravidla k ní v průběhu profesionálního působení policisty nedochází. Z takto upraveného výzkumného šetření vznikly podstatně odlišné výsledky. Jakmile respondenti brali v potaz četnost výskytu stresových událostí, změnilo se pořadí jejich subjektivní závažnosti. Jako největší zátěž uvedli služební jednání s agresivními osobami a vedení spisové agendy neboli „papírování.“ Použití střelné zbraně či omezení čerpání dovolené dali na nejnižší příčky. Prokázalo se, že zvýšená frekvence určité činnosti může působit stresogenně. Některá událost se může stát stresující jen tím, že se objevuje příliš často a její vykonávání je subjektivně hodnoceno jako nepříjemné. Pro mladého strážce zákona se může stát zatýkání nebo sledování podezřelého vozidla stimulujícím bez známek stresu, avšak během pokračující jeho profesionální dráhy může změnit názor, jestliže se tyto události opakují příliš často a navíc má-li s nimi negativní zkušenosti. Potom se z dříve stimulující události stává stresor.

Zvládání stresových situací v policejní praxi

Psychologie se soustředí na vznik stresových událostí, způsoby jakými osoby problémům a stresům v soukromém i pracovním životě čelí. Je možné identifikovat dva základní způsoby zdlavání stresu:

- **Obranné mechanismy** – probíhají jako pokusy zvládat událost, že ji zkreslují tak, aby se stala pro osobu přijatelnou a neohrožovala její vlastní sebeúctu, sebehodnocení a sebevědomí. Fakt překrucování situace si člověk neuvědomuje.

Například existuje projekce, kdy vlastní chyby a nedostatky přisuzujeme druhým lidem. V závislosti na osobnosti každého člověka, preferujeme určité obranné mechanismy. (Čírtková, 2000) Další jako je regrese představuje únik na vývojově nižší úroveň chování, vyjadřuje nesamostatnost a vyšší potřebu závislosti na podpoře okolí. U racionalizace mluvíme o pokusu zvládnutí kritické události jejím zdánlivě logickým přehodnocením. Tíživé problémy si vysvětlujeme přijatelnějším, i když ne zcela přesným a správným způsobem výkladu. (Vágnerová, 2004)

- **Strategie zvládání stresu** – představují účelné uvědomované způsoby zvládání problémů. Jedná se o složité myšlenkové pochody, kdy si jedinec vybírá určitou strategii, ujasňuje svůj postoj k obtížné situaci a hledá zdroje své vnitřní duševní síly.

Mezi obecné zásady zvládání stresových situací v terénu patří:

- relaxační cvičení a sebeovládání
- nácvik a koncentrace na policejní úkol
- zvládání strachu a pocitu nejistoty v nepřehledných situacích
- mentální příprava (co se vše může stát a jak se v určitých případech správně zachovat)
- pozitivní sebeinstrukce (např. jsem na situaci připraven a zvládu ji)
- psychologická příprava na určité typové situace (jednání s agresorem či s duševně narušeným člověkem, jednání s poškozeným či obětí, silniční kontroly atd.). (Čírtková, 2000)

6.3 Policejní vyhoření

Jak Storm a Rothmann uvádí, práce policistů patří mezi nejvíce stresové povolání. Boj proti ničitelům veřejného pořádku, negativní postoj řidičům vůči kontrolám na silnicích, řešení domácího násilí, přítomnost při smrtelných dopravních nehodách, neadekvátní (nejen finanční) ocenění, často špatné vztahy s kolegy, to vše a mnohem více přispívá k policejním stresům. Dlouhodobý stres odčerpává člověku sílu a entuziasmus a postupně vyvíjí velmi silný tlak, který má negativní vliv na tělesné,

psychické i emocionální zdraví člověka a může dojít až k vzniku syndromu vyhoření. Stinchcomb podotýká, že burnout u policistů se projeví tím, že policista pomalu, ale jistě začíná být nezodpovědný ke své náplni práce. Dříve své povinnosti plnil se zájmem, nyní se to pro něj stává nudným stereotypem. Služební přípravu se snaží co nejrychleji a povrchně odbýt, výkon funkce se pro něj stává nepříjemnou zátěží, který se snaží zvládnout jen s co nejmenším výdajem energie a s co nejmenší osobní angažovaností. Ztrácí zájem jak o jakékoliv další vzdělávání, trénink, tak o okolí, ke kterému se začíná chovat cynicky a negativně, místo toho aby ho chránil, sloužil mu. Toto jednání se může eventuálně vyložit jako snaha chránit se před tlakem neustálého stresogenního prostředí. Za podstatný bod se považuje vztah mezi burnout a délkou služebního poměru. Osoby, které vykonávaly svou práci u policie 6 až 15 let, vykazovaly vyšší míru syndromu vyhoření než policisté sloužící kratší dobu.

7 Prevence syndromu vyhoření

Na počátku je velice důležité, aby si člověk uvědomil, že něco není v pořádku a aby byl srozuměn, že se jedná o syndrom vyhoření. Dále je nutné, aby měl potřebnou motivaci tento svůj vážný stav změnit. Převzetí osobní zodpovědnosti za svůj stav je pro trpícího člověka někdy příliš těžké, závisí to jak na podmínkách pro ozdravný proces na pracovišti tak, zda má jedinec dostatečnou podporu blízkých (Jeklová, Reitmayerová, 2006). Prevence syndromu vyhoření úzce souvisí s příčinami vzniku syndromu vyhoření. Za nejdůležitější obranu proti tomuto onemocnění považují redukci rizik. Proto si některé ještě objasníme a doplníme další preventivní metody.

7.1 Interní individuální možnosti prevence

V kapitole o příčinách vzniku burnout jsme mluvili o stresorech a salutorech. Na řadě je položit si otázku, co dělat v takové situaci, pokud je síla stresorů vyšší nežli síla salutorů, neboli ve stresu. Máme dvě možnosti:

- a) Ubrat na straně stresorů.
- b) Přidat na straně salutorů.

První možností se rozumí např. zrušení některých svých aktivit nebo třeba přímo i delegace autority či pravomoci. Také se nabízí možnost „odejít ze hry“ (tzn. strategie zvaná „no play strategy“ - prostě „končím“). Druhou možností se myslí např. začít s různými preventivními aktivitami jako je relaxace a relaxační cvičení. Více se zabývat o své duševní zdraví a možnosti jeho posilování, ale také o posilování vlastní nezdolnosti. (Křivohlavý, 1998).

Smysluplnost žití

Jedním z důležitých faktorů jak při vzniku, tak při zvládnání jevu burnout je smysluplnost bytí. Toto prožívání smysluplnosti je subjektivní. Souvisí jak s představou smysluplnosti práce, tak s představou smysluplnosti života jako celku. Aaron Antonovský, přední americký a později izraelský psycholog říká „*Smysluplnost je*

centrálním faktorem zvládání životních těžkostí (coping)“ a také uvádí: „Komponent smysluplnosti v pojetí coping se vztahuje k tomu, jak člověk cítí, že jeho život má určitý smysl, že přinejmenším některé problémy, před kterého ho život staví, stojí za to, aby do nich investoval svou energii, aby se jejich řešení cele oddal, aby je chápal jako výzvu spíše nežli jako břemena, bez nichž by se raději obešel.“ Etika a náboženství, to jsou oblasti, které se z hlediska prevence syndromu vyhoření otázkami smysluplnosti zabývají. (Křivohlavý, 1998)

Síla myšlenek

Myslíme neustále, ve dne a převážnou část noci, když spíme. Naše myšlenky velice ovlivňují to, jak se cítíme a jak jednáme. Když myslíme na negativní, nepříjemnou situaci z minulosti, naše tělo na to reaguje podobným způsobem, jakým naše tělo na tuto situaci reagovalo v minulosti. Reaguje podobně, jako by se tato situace znovu odehrávala. Většině lidí se zrychlí dech, zvýší puls, stáhne žaludek, zkrátka vyvolá se u nich stresová reakce. Současně se naše tělo dá snadno podvést, protože reaguje na naše myšlenky tak, jako kdyby se skutečně odehrávaly. Soustředěním na určité myšlenky, lze naše tělo ovlivnit a to nám dává sílu. Tím, že dokážeme ovládat své myšlenky, můžeme kontrolovat, jak se cítíme a jak jednáme a tím i zvýšit kvalitu svého života.

Použití pomocných myšlenek

Většina z nás se snaží myslet pozitivně. Ovšem každému toto nepřináší uspokojení obzvláště pesimistům. Často jsme bezmocní jen kvůli svým obavám a negativnímu myšlení. Pokud často myslíme negativně, brzy tomu, co si říkáme, uvěříme a budeme mít velice blízko k syndromu vyhoření. Toto myšlení se nazývá bezmocné. Je to začarovaný kruh, jelikož lidé, co jsou oběti vyhoření, mají tendence uchylovat se k bezmocným myšlenkám a to urychluje celý proces burnout. Proto je důležité tyto negativní myšlenky nahradit myšlenkami, které nám dokážou pomoci. Například věty typu: „To já jsem to všechno pokazil“ nahradit myšlenkami jako třeba: „Udělal jsem chybu, příště budu chytřejší“ nebo myšlenku „Když někomu odmítnu pomoc, bude dotyčný zklamaný“ nahradit myšlenkou „Nemohu splnit očekávání všech“ atp. (Potterová, 1997)

7.2 Externí vlivy v prevenci a zvládání

Sociální opora

Sociální faktory hrají důležitou úlohu jak v oblasti příčin, tak v souboru terapeutických faktorů burnout. Člověk není na světě sám a tak existují mezi lidmi vzájemné vztahy a vnitřní poměry. Na začátku je nutné poznamenat, co se skrývá pod pojmem sociální skupina a sociální síť. Sociální skupina představuje malou skupinu lidí, obvykle o 12 členech. Tam, kde se vyskytují vzájemné vztahy a vnitřní poměry v této skupině, jedná se o sociální skupinu fungující jako sociální systém. Sociální síť se vytváří společenstvím druhých lidí, určitým způsobem spolu spjatých. Sociální síť může být jak rodina, třída, kolektiv učitelů na určité škole, pracovní či sportovní tým, tak i společenství sousedů, přátel ze zájmové skupiny (kulturní, náboženské) atp. Je velice účinná v boji se stresem tak i při zamezení vzniku syndromu vyhoření. Na druhou stranu se o ni musíme určitým způsobem starat. Například tvorbou a udržováním dobrých vzájemných vztahů, sociální komunikací a interakcí, účastí na skupinovém životě i osobním přispíváním jednotlivce.

Sociální síť a burnout

Dvojice Ayala Pinesová a Elliot Aronson ve své výzkumné práci říká: „*Ukazuje se, že čím lepší vztahy daný člověk k druhým lidem má, tím má i relativně nižší úroveň psychického vyhoření. Lidé, kteří připsují druhým lidem poměrně vyšší hodnotu nežli věcem, si více vážou sociální opory a vytvářejí kolem sebe podpůrnou sociální síť přátelských vztahů. Čím více se určitému člověku dostává sociální opory, tím méně příznaků syndromu burnout je u něho možno zjistit.*“

Přední americký profesor psychiatrie Gerald Caplan definuje termín „sociální opora“ jako „*trvající mezilidské spoje a vztahy daného člověka ve skupině lidí, na které se tento člověk může spolehnout a které mu mohou poskytnout emocionální podporu, asistenci a potřebné zdroje ve chvílích, kdy je potřebuje. Tito lidé mu poskytují i zpětnou vazbu. Spolu s ním sdílejí i určité hodnoty a společenské normy.*“

Sociální oporou se hlavně rozumí to, co jedinci malá skupina lidí dává v jeho těžkých chvílích a to je v první řadě sociální kontakt a stání při něm v jeho těžké situaci, dále naslouchání mu, sdílet s ním jeho rozbouřené pocity, neodsuzovat ho, i kdyby si za tu svou obtížnou situaci trochu mohl sám, finančně i materiálně mu pomáhat. Tím, že tato sociální skupina poskytuje postiženému jedinci danou pomoc, seznamuje se s problémy, které by mohly zasáhnout i do jejího života, tím pomáhá do určité míry i

sama sobě. Lékař Sidney Cobb označil sociální oporu jako „sdělení určené danému člověku, které ho vede k tomu, že ten pak věří, že někdo o něj má zájem, že se někdo o něho stará, že si ho někdo váží (cení a hodnotí ho kladně vřdor všemu, co bylo) a že tak on patří do sítě lidí, mezi nimiž panuje určitá sociální komunikace a vzájemnost pomoci.“ Sidney Cobb při svém zkoumání zjistil, že dobrá sociální opora se výrazně podílí na uzdravení pacientů, redukci podávaných léků v průběhu léčení a celkově lepším zdravotním stavem pacientů. Sociální opora je velice důležitá jak při prevenci stresů, distresů a psychického vyhoření, tak při terapii. Bohužel se ale prokázalo, že v tvorbě sociálních sítí a poskytování sociální opory máme u nás stále velké nedostatky.

Kladné hodnocení druhých lidí

Pokud mluvíme o devalvací lidí, myslíme tím ponižování, pomlouvání, urážení a hanobení. Člověk se po této zkušenosti cítí ochuzen, okraden, zraněn. Evalvace naopak znamená projevoování úcty, respektu, zkrátka kladného hodnocení druhých lidí. Jedinec je poctěn, obohacen, má větší sebevědomí. Proto je evalvace lidí velice potřebná hlavně tam, kde jsme vystaveni riziku burnout. (Křivohlavý, 1998)

7.3 Prevence syndromu vyhoření u policistů

Nejlepší způsob, jak na syndrom vyhoření vyzrát, je předcházet mu dřív, než člověk vyhoří. Důležitou prevencí je víra ve smysl svého povolání, péče o duševní zdraví jak spirituálními zdroji, tak jednoduchou relaxací a také posilování fyzické kondice. Policisté by se měli snažit, přátelskou a efektivním službou získat ztracenou důvěru občanů. Jedním z hlavních důvodů vzniku burnout u policisty je jeho pocit, že poskytuje více, než dostává.

Každé personální oddělení má sledovat kvalitu sociálních vztahů na jednotlivých policejních odděleních. Právě policejní psycholog při tomto monitorování může odhalit dysfunkčnost skupinové interakce a navrhnout možnost nápravy. Svoji důležitost mají samozřejmě i nadřízení. Mohou formou pochval za dobře odvedenou práci zvyšovat sebeúctu jejich podřízených. Přitom nejde jen o pochvaly za extrémní hrdinství, ale i za zodpovědně odvedenou každodenní stereotypní činnost, která představuje významný policejní stresor. (Denský, 2006, [online])

Praktická část

1 Cíl výzkumu

- Co vnímají policisté jako stresory, které by mohly vést k syndromu vyhoření.
- Jaké existují preventivní opatření Policie ČR proti syndromu vyhoření pro zaměstnance policie?

2 Metodika výzkumu

Zvolila jsem metodu kvalitativního výzkumu za použití techniky polořízeného rozhovoru. Rozhovor jsem si zvolila z toho důvodu, že umožňuje přímý kontakt s respondentem, neboť přímá interakce poskytuje nejen informace ke zkoumanému tématu, ale i možnost pozorovat reakce respondenta na pokládané otázky. Díky doplňujícím otázkám je možno získat přesnější a podrobnější informace. Část výzkumu byla uskutečněna s příslušníky policie a část s policejním psychologem.

Úkolem první části rozhovoru bylo zjistit, co označují policisté ve své práci za stresory. Při utváření otázek jsem se opírala o teoretickou část – převážně o vnější a vnitřní příčiny vzniku syndromu vyhoření. Nejen neustále se zvyšující pracovní nátlak, zhoršující se pracovní podmínky, neadekvátní finanční ohodnocení za odvedenou práci, špatný kolektiv, neocenění práce ze strany nadřízených, výskyt protekce, ale také styk s agresivními lidmi, použití střelné zbraně či řešení tragické situace patří mezi hlavní stresory policistů.

V této části rozhovoru zazněly tyto otázky:

- *Která pracovní činnost je pro Vás nejvíce stresující?*

- ***Zvýšily se v poslední době pracovní nároky v důsledku snížení stavu?***
Zařazení této otázky jsem považovala za důležité, jelikož v poslední době nebyli přijímáni žádní noví policisté a tím pádem ti, co odešli do důchodu nebo si našli jiné zaměstnání, nebyli nahrazeni, došlo k snížení stavů policistů.
- ***Jste spokojen s finančním ohodnocením?***
- ***Jak vnímáte pracovní atmosféru?***
- ***Dokážou Vás přímí nadřízení pochválit?***
- ***Vyskytuje se u Vás protekce ze strany nadřízených?***
- ***Setkáváte se při výkonu služby s agresivními jedinci?***
- ***Zasahujete u domácího násilí?***
- ***Jste často u tragických případů, jako jsou extrémní mrtvoly nebo smrt dětí?***
- ***Použil jste někdy střelnou zbraň anebo hrozby jejího použití?***
- ***Jste v práci často ve stresu?***
- ***Měl jste při nástupu do této profese větší nadšení, nežli teď?***
- ***Co Vás v této práci naplňuje?***

Úkolem další části rozhovoru s policisty, bylo zjistit, jaké využívají preventivní postupy syndromu vyhoření (i když třeba nevědomky), jaké existují konkrétní preventivní opatření organizace a jaké faktory či pracovní podmínky můžou i když třeba nepřímo působit preventivně proti burnout. Tedy jaké výhody či nevýhody práce u policie těmito lidem přináší. Jestli organizace podporuje jejich rodinný život, respektuje jejich osobní volno, akceptuje jejich názory a požadavky na změny. A v neposlední řadě také jakým způsobem policisté relaxují, odreagovávají se od pracovních záležitostí.

V této části rozhovoru zazněly tyto otázky:

- ***Jaké benefity Vám Police ČR poskytuje?***
- ***Pořádají pro Vás sportovní dny nebo nějaké jiné kulturní akce?***
- ***Respektují nadřízení Vaše osobní volno?***
- ***Konají se pracovní porady?*** Pocit kontroly nad situací, pocit, že nadřízení akceptují jejich názory a požadavky je z hlediska prevence také důležité.

- *Kam se můžete obrátit v rámci organizace, pokud máte pocit, že už některou stresující situaci nezvládáte?*
- *Jakým způsobem relaxujete?*
- *Když jste na dovolené, dokážete „vypnout“ nebo i tam často utíkáte v myšlenkách do práce?*
- *Když je toho v práci na Vás moc, dokážete zpomalit?*
- *Dokážete se v těžkých chvílích někomu svěřit?*
- *Byli jste někdy obeznámeni od organizace policie s problematikou syndromu vyhoření neboli burnout?*

V poslední části výzkumu mé bakalářské práce se zkoumalo na základě rozhovoru s policejním psychologem, jaké existují preventivní opatření organizace Policie ČR proti syndromu vyhoření pro zaměstnance policie.

V rozhovoru zazněly tyto otázky:

- *Jaké existují opatření a preventivní postupy proti vzniku burnout u zaměstnanců policie?*
- *Jaké služby policejní psychologové policistům nabízejí?*
- *V čem spočívá posttraumatická intervenční péče?*
- *V čem spočívá anonymní telefonní linka?*

3 Charakteristika výzkumného souboru

Stanovení výzkumného souboru mělo dvě fáze. V první fázi proběhlo doporučení od mého muže, sloužící u Policie ČR v Pelhřimově, který mi pár respondentů doporučil na základě jejich komunikativnosti a ochoty v realizaci výzkumu. Poté jsem z těchto adeptů náhodným výběrem prostřednictvím losování zvolila čtyři policisty z obvodního oddělení – pořádkové služby v Pelhřimově, jednoho policistu z dopravního oddělení z Pelhřimova a jednoho policistu ze skupiny kriminální police a vyšetřování z Pelhřimova. Policisté jsou ve věku 26-35 let, všichni mají

středoškolské vzdělání a dva z nich jsou ženatí a pouze jeden má děti. V průměru každý z nich má odslouženo 4 roky.

4 Rozhovor

Po telefonické dohodě jsem si s každým domluvila čas a místo realizace rozhovoru, který byl zaznamenáván písemně nebo na diktafon.

Výsledky rozhovorů:

Z rozhovorů vyplývají následující skutečnosti:

1. Která pracovní činnost je pro Vás nejvíce stresující?

- **Zbytečná administrativa:** Všichni respondenti na tuto otázku uváděli paradoxně administrativu. Velké množství papírů, které musí ke každé řešené věci vyplnit je podle jejich názoru nepotřebné, vyčerpávající a stereotypní. Uměle vytvořená byrokracie je dennodenně frustruje. Územně odpovědný policista, který slouží u Policie 3,5 roku, říká: „*Dle mého názoru je právní systém zbytečně byrokratický, který zaměstnává velké množství lidí. Píšu hromady zbytečných papírů, zabere mi to 50% mé pracovní doby. Tato administrativa nás natolik demotivuje, že se občas stane, že nějaký drobný přestupek přehlídíme, než abychom kvůli „banalitě“ strávili opět x hodin nad vyplňováním spousty formulářů.*“
- **Nedostatečná vybavenost pro výkon a nedostatek kolegů v přímém výkonu:** Mimo toho třicetiletý policista na tuto otázku odpovídá: „*Přístup nejvyšších složek managementu vůči základním útvarům policie působí značně stresově, nedokážou nás vybavit potřebnými pomůckami a nedostatek lidí v přímém výkonu výrazně zhoršují naši práci. Množství stížností občanů na dlouhé čekání příjezdu hlídky se neustále zvyšují a také snižování mezd působí na pracovní výkon značně demotivujícím způsobem.*“
- **Daný počet pokut:** Mnozí také často zmiňovali nátlak ze strany nadřízených vzhledem k „čárkovému systému“, policista, který slouží u Policie ČR 3 roky, říká: „*Když musí každý policista zařazený do hlídkové služby přinést za měsíc určitý počet pokut a nadřízeného nezajímá, jestli jsou dány slušným*

lidem za drobné přestupky, které by jinak policista obvykle řešil domluvou, je to často ubíjející.“

2. Zvýšily se v poslední době pracovní nároky v důsledku snížení stavu?

Na položenou otázku všichni odpovídali, že značně: „*Ano, z důvodu snižování stavů policistů se zvýšila kriminalita a i navýšila administrativa.*“ Jeden také uvedl: „*Ti nahoře si vymyslí nesmyslné dokumentace běžné činnosti policie jako např. rozhovor se starosty (také rozhovory telefonické, o kterých by se měl učinit záznam i v případě, kdy dotyčný nesdělil žádný poznatek k trestné činnosti.*“

3. Jste spokojen s finančním ohodnocením?

Finanční ohodnocení za odvedenou práci považují za zcela neadekvátní, žádný z nich se nevyjádřil kladně. Sedmadvacetiletý územně odpovědný policista se k této otázce vyjádřil takto: „*Rozhodně ne, policisté se každý den setkávají s rizikem zranění a v horších případech s lidmi nakaženými různými přenosnými chorobami a „fetáky“, od kterých navíc nikdy člověk neví, co může čekat. A chvíle, kdy mi někdo z kamarádů řekne, že ve fabrikách berou víc jak já, tak to už se musím jen ironicky usmívat. Nemluvím ani o tom, že nedávno jsme každý přišli o deset procent ze svého platu.*“ Na druhou stranu, někteří policisté, alespoň pozitivně vnímají čtvrtletní finanční odměny. „*Jsem spokojen se čtvrtletními odměnami za odvedenou práci, kterou mi může vedoucí v rámci své pravomoci uznat, stejně tak s osobním ohodnocením, které probíhá každý měsíc, avšak na druhou stranu si myslím, že policista, který většinu času tráví na ulici, není vzhledem k náročnosti profese dostatečně ohodnocen.*“

4. Jak vnímáte pracovní atmosféru?

Na těchto odděleních si bez výjimky všichni velice váží pracovního kolektivu, vládne zde velice přátelská atmosféra a mnozí spolu tráví i volný čas. „*Kolektiv (sloužících policistů) je naprosto výborný, možná jeden z důvodů, co člověka drží nad vodou.*“ Ale i s vedoucími zaměstnanci všichni vycházejí poměrně dobře.

5. Dokážou Vás přímí nadřízení pochválit?

Zde převládal názor, že ano. Policista z dopravního oddělení říká: „*Ovšem nejčastěji se tak děje na poradě, která se uspořádává 1x za měsíc, kde se sejdou všichni zaměstnanci a chválí se převážně „bromadně.“ Bobužel za každodenní stereotypní činnosti, jako je v tomto případě „nekonečné papírování“ pochválit nadřízení nedokážou.*“

6. Vyskytuje se u Vás protekce ze strany nadřízených?

Na tuto otázku jsem dostala různé odpovědi. První odpověděl: „*Protekce se vyskytuje napříč celou policií a myslím, že se nenajde oddělení, kde by nebyla.*“ Další uvedli, že ano, jen se jich to zatím přímo nedotklo. A poslední tvrdil, že vůbec.

7. Setkáváte se při výkonu služby s agresivními jedinci?

V každém rozhovoru vždy zaznělo, že se často dostávají do styku s agresivními lidmi ať už s řidiči, opilci či nějakými výtržníky, ovšem v těchto situacích nevidí hlavní stresor. Ačkoliv je to pro ně nepříjemné, berou to jako součást své práce a nějak zvlášť je to nevyčerpává, za největší negativum opět uvádí již zmiňovanou administrativu.

8. Zasahujete u domácího násilí?

Sedmadvacetiletý policista říká: „*Občas na takovou věc jedu, ale přijde mi to jako jakékoliv jiné oznámení, jen se u tobo dělá mnohem víc papírů, takže opět mi vadí hlavně administrativa.*“ Ostatní odpovídali velice podobně. Jen policista z dopravního oddělení to nemá v náplni práce.

9. Jste často u tragických případů, jako jsou extrémní mrtvolky nebo smrt dětí?

S takovouto extrémní situací se mimo policisty ze skupiny kriminální policie a vyšetřování nikdo nesetkal, takže nemůžou posoudit, ovšem určitě by to mělo větší dopad na jejich psychiku, nežli jiné situace. Služebně nejstarší policista tvrdil: „*Zatím nemám zkušenosti, kde by bylo cizí zavinění. U většiny případů se jedná o úmrtí starších lidí přirozenou smrtí.*“ Ale osmadvacetiletý policista ze skupiny kriminální policie a vyšetřování říká: „*Často přicházím do styku s tragickými případy, ať už se jedná o pracovní úrazy, dopravní nehody, sebevraždy, až po nálezy mrtvol s delší*

posmrtnou dobou. Snažím se celou situaci si nepřipouštět, což se mi celkem daří a na místě činu k mrtvému přistupuji jako k „věci“. Smrt a okolnosti úmrtí беру jako rutinu každodenní činnosti, jinak bych nemohl tuto práci vykonávat.“

10. Použil jste někdy střelnou zbraň anebo hrozby jejího použití?

Žádný z respondentů střelnou zbraň s následkem výstřelu nepoužil. Na druhou stranu z účelu hrozby jejího použití, ji použil každý. Jeden respondent uvedl: *„Výstřel ne a jsem za to rád. Ale používám ji v rizikových situacích samozřejmě jako psychologický efekt a v případě nutnosti jsem ochoten ji použít. Ale vzhledem k nastavení našich zákonů bych se ji asi bál použít do chvíle, kdy by po mně někdo nevystřelil první.“*

11. Jste v práci často ve stresu?

Na tuto otázku odpověděli všichni, že ano. Jak už v předchozích otázkách zmiňovali, nedostatečné finanční ohodnocení, zvyšující se pracovní nároky v důsledku snižování stavů, nátlak ze strany nadřízených ohledně počtu pokut (na obvodním a dopravním oddělení) a zbytečné administrativy se jejich pracovní podmínky výrazně zhoršili. Policista sloužící u Policie ČR 4 roky říká: *„V poslední době docela ano, protože v současné době většinou slouží pouze jedna hlídka a musí tak řešit každé oznámení celý den sama. A proto, když je mnoho oznámení, člověk nestíhá a to je samozřejmě vidět i na kvalitě odvedené práce, což se ihned projeví tlakem ze strany vedení na předělávání spisů a člověka to někdy dost ničí.“*

12. Měl jste při nástupu do této profese větší nadšení, nežli teď?

Na tento dotaz jsem dostala různé odpovědi: Policista sloužící 4 roky konstatuje: *„Nastupoval jsem k policii s obrovským nadšením a byl jsem na svou práci brdý. Ale v současné době jsem stavem u policie šíleně znechucen. Pokud člověk nemá známé na určitých postech nebo aktivně nesympatizuje s lidmi na správných pozicích, nemá šanci se kamkoliv dostat. Na všechny přestupy a výběrová řízení člověk potřebuje souhlas spousty lidí a většinou se to někde zadrhne a člověk se nemá šanci dostat ani na "podřadné" pozice například v jiném městě.“* Další uvádí: *„Ano, netušil jsem, že je kolem všeho tolik administrativy, že člověk nemá čas na prospěšnou práci.“* Dopravní policista konstatuje: *„Ano, měl. Neustálé snižování platů a nejistota budoucnosti mě občas i láká k hledání nového místa.“*

13. Co vás v této práci naplňuje?

Tricetiletý policista z obvodního oddělení říká: „Když se něco povede a jsou vidět výsledky. Jsem rád, když někomu můžu opravdu pomoci, třeba člověku v nouzi, který je nějakým způsobem obrožěn. Ten pocit mě naplňuje.“ Jeho kolega se vyjádřil takto: „Jsou pořád určité situace a chvíle, kdy mě tato práce ještě baví například, když někomu pomůžu v případě obrožení, ale na druhou stranu tato profese pro mě představuje hlavně negativa, která mě občas nutí i k přemýšlení o odchodu od policie.“ Další říká: „Popravdě řečeno v této práci mě nenaplňuje téměř nic, ale i tak do práce chodím docela rád. Pokud by byla lepší vybavenost policie a nižší administrativa, vyšší odměna, naplňovala by mě, protože by byl úspěšnější boj se zločinem.“ Dopravní policista uvedl: „Když zjistíme, že se alespoň částečně situace na silnicích zlepšuje, a když se redukuje počet řidičů s alkoholem či jinou omamnou látkou za volantem, získáváme pocit, že naše práce má smysl. Bobužel se tak často nestává.“

Shrnutí 1. části rozhovoru

Policisté považují ve své profesi za **nejsilnější stresor** především narůstající **administrativu**, kterou musejí dennodenně vykonávat při každé sebemenší činnosti. Ve zbytečném vyplňování papírů vidí ztrátu času, který jim pak chybí pro prospěšnější práci. Za další stresor ve svém zaměstnání označili **nedostatek pracovní síly** důsledkem snižování stavů policistů, který je občas uvádí do bezmocné situace a ta se dále odráží na jejich pracovním výkonu. Z důvodu tohoto snižování stavů policistů došlo k zvyšování pracovních nároků na jednotlivce, které s sebou přináší zhoršení pracovních podmínek a častější vznik vypjatějších stresových situací. **Finanční ohodnocení** policisté také vnímají značně demotivujícím způsobem. V poslední době jsou na ně kladeny vyšší pracovní nároky a k tomu paradoxně přišli o deseti procentní část ze svého měsíčního platu. **Nárůst kriminality**, proti kterému nejsou dostatečně silní, díky nedostatečnému vybavení a především díky nedostatečnému počtu policistů v přímém výkonu, je stresuje. Styk s agresivními jedinci, opilci či násilníky, ačkoliv je to nepříjemné, kupodivu ve své práci nyní neshledávají za hlavní stresor této profese, berou to jako součást svého zaměstnání a jako poslání před těmito výtržníky společnost ochránit. Policisté pozitivně hodnotili pracovní kolektiv. Kolegové je dokážou v těžkých chvílích podržet, podat pomocnou ruku, vyslechnout v případě problému můžou se na sebe vzájemně spolehnout ať už v zaměstnání tak v osobním životě. A ani vztahy s nadřízenými nejsou špatné. Na všech třech odděleních panuje

příjemná přátelská atmosféra. Jejich pracovní nadšení při nástupu k policii bylo podstatně vyšší, nežli je v současné době. Avšak když vidí, že jejich práce je lidem prospěšná, když jim pomůžou v případě ohrožení nebo vypátrají pohřešovanou osobu, ožíví se jim pocit, kvůli kterému k policii nastoupili.

Shrnutí hlavních stresorů:

1. Administrativa.
2. Snižování stavů policistů a tím zvýšení pracovních povinností na jednotlivce.
3. Zhoršené finanční ohodnocení.
4. Nárůst kriminality.

V další části rozhovoru bylo zjišťováno, jaké výhody zaměstnancům policie práce u policie přináší, zda některé přístupy ze strany organizace mají preventivní charakter vzhledem k syndromu burnout a jaké mají policisté své konkrétní preventivní postupy proti syndromu vyhoření.

1. Jaké benefity Vám Policie ČR poskytuje?

Jako jedinou výhodou co se týká benefitů od Policie ČR, policisté shledávají po 15. letech odsloužených u Policie ČR výsluhu a nárok na každoroční 14denní lázeňský pobyt. Policie ČR již žádné permanentky či volné vstupy do sportovních zařízení zaměstnancům neposkytuje. Ale pokud je policista členem odborového svazu, má nárok jednou ročně na příspěvek ve výši 400 CZK na permanentku do bazénu. Ovšem to je v každém kraji různé. Odborový svaz policistům hradí i pojištění odpovědnosti zaměstnance za škodu a bezplatnou právníckou pomoc.

Od fondu kulturních a sociálních potřeb (FKSP) mají nárok na příspěvek na dovolenou a to 3500 CZK ročně. Dříve tato částka byla podstatně vyšší. Zhruba před sedmi lety zaměstnanci policie dostávali jednou ročně 10000 CZK. Poté 3500 CZK jednou ročně na každého člena rodiny policisty. Bohužel v současné době se výhody pro policisty každoročně minimalizují. (Tak jako mzdové

ohodnocení policistů se v posledních letech jen snižovalo. Pro vstup k PČR je povinné minimálně středoškolské vzdělání s maturitou.)

2. Pořádají pro Vás sportovní dny nebo nějaké jiné kulturní akce?

Pro členy sportovního klubu a členy odborového svazu je často zorganizován bowling a jednou ročně jedou na hory. Policie ČR žádné kulturní akce nepořádá.

3. Podporuje Policie ČR nějakým způsobem rodinné vztahy?

Tricetiletý policista tvrdí: „Pro členy odborového svazu se pořádají rodinné výlety třeba do termálních lázní. A Policie ČR nabízí možnost využití rekreačních objektů, kterých je v současné době již velmi málo a prázdninové termíny jsou zamluveny na dlouhou dobu dopředu vysoce postavenými členy policie. V některých jiných městech se pořádají každoročně policejní plesy, u nás bobužel už ne.“

4. Respektují nadřízení Vaše osobní volno?

Na tuto otázku bylo od všech respondentů odpovězeno, že převážně „ano“.

5. Konají se pracovní porady?

Krátké pracovní porady se pořádají každý všední den na začátku směny. Tato porada trvá zhruba 30 minut, kdy se probere pracovní náplň každého policisty a také připomínky ze strany policistů. Ovšem většina se shoduje na tom, že málokdy jsou vyslyšeny. Policista z pořádkové služby uvádí: *„Připomínky už dávno nedávám. Většinou jsou zavrženy, ze strany vedoucích neakceptovány, a když se člověk nechce nechat odbyť, tak mu to později vedení vrátí. Toto jsem zjistil už dávno, proto si myslím svoje a na poradách nic neříkám. Ve většině případů se to obrátilo proti mně.“*

6. Kam se můžete obrátit v rámci organizace, pokud máte pocit, že už některou stresující situaci nezvládáte?

Všichni policisté uváděli, že by využili služby policejního psychologa nebo by zavolali na anonymní telefonní linku. Tricetiletý policista říká: *„Služby krajského policejního psychologa můžu využít na psychologickém pracovišti Jihlavě. V případě je možné se s ním domluvit na osobní schůzce přímo v Pelhřimově. Jednou za 2 měsíce nás dokonce na oddělení policejní psycholog navštěvuje, přičemž s námi stráví celý den a spolupracuje s námi.“*

Možná bych se pokusil domluvit s vedením. Myslím si, že by v nutném případě dokázali zmírnit pracovní nároky.“

7. Jakým způsobem relaxujete?

Všichni respondenti uvedli, že se snaží hlavně věnovat sportu. Pomáhá jim v relaxaci, uvolnění, kdy dokážou na práci zapomenout. Ve výpovědích především zaznělo, že se schází s kolegy každý týden na florbale, fotbale, ale i v posilovně. A snaží se věnovat partnerkám, popřípadě rodině. Policista pořádkové služby také říká: *„Mám osvědčenou techniku jak ventilovat napětí a to pomocí thai -boxu, kde se člověk vybijí do maxima a nějakou zlost ventiluje na boxovacím pytli. Na thai-box se snažím chodit alespoň 4x týdně, do bazénu zajdu tak 2 x týdně, 1x týdně do posilovny a také na ten florbal. Když je vhodné počasí, zláká mě parašutismus. Sportuju rád, ale vše se odvíjí od služeb, s kterými se všechno špatně skloubí. A také vše závisí na financích, obzvlášť parašutismus není zrovna moc sport pro špatně placeného četníka.*

8. Když jste na dovolené, dokážete vypnout nebo i tam často utíkáte v myšlenkách do práce?

Na tuto otázku jsem od všech policistů dostala potěšující odpověď, že na práci zapomenout v době čerpání dovolené jim nedělá problémy. Svobodný policista říká: *„Určitě se snažím vypnout a nepracovat a myslím, že se mi to daří. V některých případech se člověk k pracovním věcem dostane, ale nikdy se u těchto věcí nezdržuje dlouho. Spíše si užívám volna a dovolené.“*

9. Když je toho v práci na Vás moc, dokážete zpomalit?

Dotazovaní na tuto otázku uvedli, že zpomalit dokážou, ovšem ne vždy jsou pro to vhodné podmínky. Poslední dobou převládá situace, kdy na oddělení je k dispozici jen jediná hlídka, z důvodu nedostatku pracovní síly, proto redukovat své pracovní tempo bohužel nemohou.

10. Dokážete se v těžkých chvílích někomu svěřit?

Všichni uvedli, že ano. Mají možnost ventilovat své problémy, obavy, at' už někomu blízkému v rodině, kolegovi v práci nebo kamarádovi. Respondenti to při této profesi považují za důležité. Policista ze skupiny kriminální policie a vyšetřování uvádí: *„Samozeřejmě každý se potřebuje někdy vypovídat, takže v případě*

někakých problémů se snažím svěřit úzké skupině lidí, kdy společně dojdeme k nějakému řešení. Pomáhá mi to zřavovat se stresu.“

11. Byli jste někdy obeznámeni od organizace policie s problematikou syndromu vyhoření neboli burnout?

Všichni dotazovaní odpověděli jednoznačně „ne“. Policista ze skupiny kriminální policie a vyšetřování říká: „*Ne, nikdy, pouze z vlastních poznatků, kdy jsem se o dané problematice dočetl v nějakých časopisech.*“

Shrnutí 2. části rozhovoru

Mezi jediné výhody, které policistům Policie ČR nabízí, patří výsluha a nárok na každoroční 14denní lázeňský pobyt po 15 letech vykonané služby. Ostatní benefity jsou poskytovány od odborového svazu nebo fondu kulturních a sociálních potřeb. Pro členy sportovního klubu a členy odborového svazu je občas zorganizováno i sportovní či kulturní vyžití ve formě bowlingu a zájezdu na hory. Pracovní porady mají jistě preventivní charakter, ovšem na druhou stranu policisté podotýkají, že případné námítky jsou málokdy kladně vyřízeny. S respektováním osobního volna jsou všichni spokojeni, a pokud mají přesčasy, téměř vždy se dokážou s vedoucím dohodnout a vybrat si náhradní volno, pokud to trochu situace umožňuje. Na všech odděleních vědí, kam se v případě krizové situace obrátit, volili by pomoc psychologa nebo by využili anonymní telefonní linky.

V případě prevence proti syndromu vyhoření je důležitá relaxace. Z rozhovorů jsem se od všech dotazovaných dozvěděla, že především sport patří mezi aktivity, kterými se odreagovávají. Za velice pozitivní informaci považují na všech odděleních dobrý pracovní kolektiv, policisté dokážou druhému podat pomocnou ruku, dokážou ho vyslechnout, poradit v případě problémů. Scházejí se i mimo služební hodiny, kdy chodí především sportovat a v době pracovního volna se k pracovním záležitostem téměř nevracejí.

Ačkoliv problematika syndromu vyhoření je poměrně známá, příslušníci policie bohužel s touto hrozbou nikdy obeznámeni nebyli.

Hlavní způsoby relaxace policistů:

1. florbal s kolegy
2. fotbal s kolegy
3. posilovna s kolegy
4. lyžování s kolegy
5. bowling s kolegy
6. bazén.

Dalším cílem mé bakalářské práce bylo zjistit, jaké existují preventivní opatření organizace Policie ČR proti syndromu vyhoření pro zaměstnance policie.

V měsíci listopadu jsem navštívila policejního psychologa v Jihlavě, s kterým jsem realizovala nestrukturovaný rozhovor. Rozhovor byl zcela anonymní.

1. Jaké existují opatření a preventivní postupy proti vzniku burnout u zaměstnanců policie?

„Žádný konkrétní předpisy nebo opatření přímo proti syndromu vyhoření zaměstnanců policie neexistují, policisté nejsou ani nikterak informováni o riziku vzniku syndromu vyhoření. Určitá prevence ale existuje, a to především ve smyslu nabízené péče o zaměstnance právě od nás psychologů.“

2. Jaké služby policejní psychologové policistům nabízejí?

„Nejen každý policista, ale i zaměstnanec policie či rodinný příslušník může využít služeb policejního psychologa. Policejní psychologové nabízejí odborné konzultace, psychologické poradenství a krizovou intervenci.“

- ***Odborné konzultace:*** Odborné konzultace mají informační charakter. Zodpovídají se při ní dotazy týkající se psychologické problematiky. Těchto odborných konzultací občas využívají i vedoucí ve snaze zlepšit mezilidské pracovní vztahy svých podřízených.

- **Psychologické poradenství:** Je určeno lidem, kteří se ocitli ve složité situaci, klienti, kteří mají problémy z jakékoliv příčiny zvládat svou práci nebo klienti, kteří řeší osobní problémy.
- **Krizová intervence:** Jedná se o poskytnutí pomoci psychologem po nějaké tragické situaci. Krizová intervence úzce souvisí s posttraumatickou intervenční péčí.

3. V čem spočívá posttraumatická intervenční péče?

„Posttraumatická intervenční péče se využívá při mimořádných situacích či mimořádné záležitosti. Tým interventů, který tvoří policisté z různých policejních oborů ale i psycholog nabízející psychologickou péči, poskytují policistům potřebnou podporu a informace a zajišťují další odbornou pomoc při řešení dané závažné události. Snaží se minimalizovat následky krizové situace na policistu. Tato služba jako i anonymní telefonní linka je poskytována anonymně a je zachována mlčenlivost.“

4. V čem spočívá anonymní telefonní linka?

„Tato telefonní linka je k dispozici 24 hodin denně. Vyskolení odborníci poskytují volajícím rady, postupy, psychickou podporu, zájem řešit s dotýcnými tíživou situaci. Tato služba také úzce spolupracuje s posttraumatickou intervenční péčí. Takže policista v případě pokud vůbec na sobě rozpozná první příznaky vyhoření, může využít těchto služeb.“

Shrnutí rozhovoru s psychologem:

Z rozhovoru jsem se dozvěděla, že žádná konkrétní preventivní opatření proti syndromu vyhoření v současné době neexistují. Avšak vedoucí oddělení si mohou pro své podřízené zažádat na krajském psychologickém pracovišti o vytvoření a realizaci kurzu, který by přímo zahrnoval problematiku syndromu vyhoření. Ale této možnosti se vůbec nevyužívá. Policisté mají možnost v případě problémů využít zcela anonymně služeb psychologů, posttraumatickou intervenci nebo anonymní telefonní linku. Jednou z forem prevencí syndromu vyhoření, které se používá u jiných pomáhajících profesí, je organizování pracovních workshopů, kde účastníci diskutují rozličné problémy, řeší úkoly, podporují se, vyměňují si informace o tom, jak pracují se svými klienty atp. Tato prevence by byla možná i u policistů, avšak dle názorů psychologů, vyslání policisty na jakýkoliv kurz jsou doprovázeny spíše negativními pocity a v současné době se o ní neuvažuje. Také je nutné podotknout, že díky nedostatečné

informovanosti policistů, málokterý z nich na sobě pozná první příznaky syndromu vyhoření.

Závěr

V teoretické části práce byly označeny situace - použití střelné zbraně, řešení tragických případů, řešení domácího násilí za hlavní stresory v profesi policisty, ale nicméně z výzkumu vyplynulo, že strážci zákona vnímají jako hlavní stresor administrativní činnost (která je dle jejich názoru mnohdy zbytečná), nedostatečnou pracovní sílu, neadekvátní finanční ohodnocení, zvyšující se pracovní nároky. Převážně tyto faktory vytváří v jejich profesi stresogenní prostředí. Toto vyhodnocení je možná dáno tím, jak již bylo zmíněno v teoretické části, kde byl popsán výzkum v SRN, že důležitou roli v odpovědích hraje četnost stresových událostí. Jakmile dotazovaní brali v potaz četnost výskytu stresových událostí, za největší zátěž považovali právě zmiňovanou administrativu a nikoliv třeba použití střelné zbraně. Většina policistů za dobu trvání své kariéry střelnou zbraň mnohdy ani nepoužije. Respondenti měli průměrně 4 odsloužené roky a jednalo se o mladé lidi, to také mohlo výzkum relativně ovlivnit. Mladí policisté můžou různé „honičky“ s pachateli brát jako výzvu, ne nikoliv jako stresovou událost.

Nejlepší prevencí proti syndromu vyhoření je minimalizování příčin, které mohou burnout vyvolat. Dále také pozitivní myšlení, relaxační techniky, udržování fyzické kondice patří mezi osobní preventivní opatření. Dotazovaní uváděli, že se často odreagovávají sportovními aktivitami, často i realizovanými s kolegy, což je v rámci prevence značně důležité. I dobrý pracovní kolektiv, ve kterém se můžou na sebe vzájemně spolehnout a v případě obtíží podat pomocnou ruku je totiž žádoucí. Ani vztahy s nadřízenými nebyly shledávány nikterak záporně. Naopak, pokud to trochu situace umožňuje, vedoucí pracovníci svým podřízeným vyjdou vstříc. Co se týče pochval od nadřízených, v určité hromadné formě třeba na poradách se jim dostává. Avšak, jak bylo zmiňováno již v praktické části, důležitost pochval třeba i za „banální“ stereotypní činnost jako je například ubíjející administrativa, bohužel ne. Ve výzkumné části bakalářské práce se také zjišťovalo, jaké výhody policistům tato práce poskytuje. Bohužel se v současné době výhody této profese snižují. Zhoršené pracovní podmínky dané nižším počtem policistů ve výkonu a tím pádem zvyšující se pracovní nátlak a neadekvátní finanční ohodnocení působí na strážce zákona značně negativně. Bohužel přímé konkrétní preventivní opatření či předpisy proti burnout u policie neexistují, ale mohou v případě potřeby využít zcela anonymně posttraumatickou intervenci nebo

anonymní telefonní linku a také služeb psychologa, který je jim kdykoliv k dispozici. Ačkoliv problematika syndromu vyhoření je poměrně známá a také informovanost o ní má zajisté preventivní charakter, příslušníci policie bohužel s touto hrozbou nikdy ve své profesi obeznámeni nebyli, a proto byla bych moc ráda, kdyby má bakalářská práce pomohla třeba jen minimu lidí.

Seznam literatury

- ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. Portál Praha, 2000. ISBN 80-7178-475-3
- JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*. Vzdělávací institut ochrany dětí Praha, 2006. ISBN 80-86991-74-1
- KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. Státní zdravotní ústav Praha, 2004. ISBN 80-7071-231-7
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Portál 1997. ISBN: 80-7367-181-6
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha, Grada Publishing, 1998. ISBN 80-7169-551-3
- NĚMEC, M. *Občan a policie. Aktuální problémy vztahů policie k občanům k policii*. Praha: Naše vojsko, 1996. ISBN 80-206-0524-X
- POTTER, A. B. MORAVOVÁ, V. *Jak se bránit pracovnímu vyčerpání*. Votobia Olomouc, 1997. ISBN 8071982113
- STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-3553-5
- VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-802-3

Internetové zdroje:

- HUČÍN, J. *Když se práce stane noční můrou*. Psychologie dnes, [online], 2005, č. 7-8, [cit. 24. 6. 2005], Dostupný na: <http://www.portal.cz/casopisy/pd/archiv/kdyz-se-prace-stane-nocni-murou/6915/>.
- DENSKÝ, M. *Proč „vyhoří“ policista*. Psychologie dnes,[online], 2006, č. 7-8, [cit. 20. 6. 2006], Dostupný na: <<http://www.portal.cz/scripts/detail.php?id=9786>>.