

UNIVERSITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Brno 2012

Lukáš Sukdolák

UNIVERSITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

Interní a externí příčiny zátěže u policistů

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Geraldina Palovčíková, CSc.

Vypracoval:

Lukáš Sukdolák

Brno 2012

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Interní a externí příčiny zátěže u policistů zpracoval samostatně a použil jsem literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, který je součástí této bakalářské práce. Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

Brno 20. dubna 2012

.....
Lukáš Sukdolák

Poděkování

Děkuji paní PhDr. Geraldině Palovčíkové, CSc. za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce.

Lukáš Sukdolák

O B S A H

Úvod	2
1. Vybrané zátěžové situace	4
1.1 Zátěžové situace podle způsobu prožívání	4
1.2 Posttraumatická stresová porucha	14
1.3 Syndrom vyhoření	17
1.4 Zátěžové situace z pohledu sociální pedagogiky	23
2. Policie České republiky	25
2.1 Kdo se může stát policistou	26
2.2 Obecné úkoly a povinnosti policie	28
2.3 Psychická zátěž v policejní praxi	31
3. Prevence a intervence	35
3.1 Prevence	35
3.2 Krizová intervence	37
3.3 Posttraumatická intervenční péče	39
3.4 Metody posttraumatické intervenční péče	40
4. Výzkumná část	46
4.1 Záměry a cíle výzkumu	47
4.2 Vyhodnocení a interpretace výsledků výzkumu	50
4.3 Závěr výzkumného šetření	75
Závěr	80
Resumé	82
Anotace	83
Seznam použité literatury	84
Seznam příloh	87

Úvod

Když jsem na začátku roku 2011 přemýšlel o vhodném tématu bakalářské práce, bylo již zprvu jasné, že mnou zvolené téma se jistě bude týkat Policie České republiky.

Pro tuto oblast jsem se rozhodl zejména z důvodu, že v tomto bezpečnostním sboru pracuji již pátým rokem a mám tedy relativně ucelený přehled o problematice související s výkonem služby v této organizaci. Zním jak organizační strukturu a hierarchii služebních hodností, tak úkoly, metody a postupy práce, ale i zvyklosti a chování pracovního kolektivu policistů, jejich náplň práce a rizika, jimž jsou při své práci vystavováni. Od počátku mé služby, července roku 2006, jsem měl možnost jako policista obvodního oddělení Říčany podstoupit různorodé služební zákroky a úkony s uvedenou profesí související. Od každodenní kancelářské práce, běžného zastavení řidiče motorového vozidla a udělení pokuty za jeho přestupek, přes sdělování informace o úmrtí blízkého člena rodiny, ale i pronásledování nebezpečného pachatele, zákroky se střelnou zbraní a dokonce i úkony na místě činu vraždy. Už z tohoto stručného výčtu činností je patrné, že profese policisty je značně fyzicky, ale především psychicky náročná. Ostatně již při samotném přijímacím řízení jsou jeho účastníci podrobováni testu fyzické kondice a zejména psychické odolnosti.

Jak postupoval čas, stále více jsem se zamýšlel, jak na základě vlastních zkušeností, tak na základě vlastního pozorování i hovorů vedených s ostatními kolegy, nad možnými negativními důsledky výkonu povolání policisty, kdy hlouběji jsem nahlédl do dané problematiky až v souvislosti se studiem sociální pedagogiky.

Cílem této bakalářské práce je zmapování zátěžových situací, se kterými se musí policisté dennodenně potýkat, zjistit jak se tyto situace odrážejí na kvalitě práce jednotlivých policistů i policie jako celku, zjistit jak jsou policisté informováni o možnostech poskytované posttraumatické intervenční péči v rámci resortu policie a jaké zaujímají k této formě pomoci postoje, kdy v neposlední řadě je cílem této práce rozkrýt problematiku motivace v policejní praxi. Konkrétně to, zda jsou policisté dostatečně motivováni, a pokud ne, jak se to odrážejí v jejich práci. K uvedeným cílům je postupováno prostřednictvím následující struktury práce.

Teoretická část se bude v první kapitole zabývat vybranými zátěžovými situacemi jako je stres, deprivace, frustrace, konflikt, ale i posttraumatická stresová porucha a syndrom vyhoření. V obecné rovině zde budou navržena možná řešení toho,

jak se těmto limitním situacím vyhýbat a jak je v případě jejich výskytu překonat. Nebude ani opomenuta problematika zátěže z pohledu sociální pedagogiky.

Druhá kapitola bude zaměřena na přiblížení bezpečnostního sporu Policie ČR, bude popsáno jaké má současná moderní policie úkoly a povinnosti, jakož i budou přiblíženy podmínky, za jakým se jednotlivec může stát příslušníkem tohoto bezpečnostního sboru. Budu se zde zabývat specifiky pracovního prostředí policie, kdy nebude ani opomenuta problematika psychické zátěže a stresu ve vztahu k výkonu policejního povolání.

Třetí kapitola se soustředí na prevenci a intervenci a další způsoby sloužící k předcházení a minimalizaci dopadů stresových a krizových situací plynoucích z výkonu povolání policisty. Zvýrazněn je zde význam sociální opory, jako nezbytné složky pro zachování dobrého duševního zdraví. Podrobně je zde popsána krizová intervence a s ní související posttraumatická intervenční péče a telefonní linka pomoci v krizi. V závěru této kapitoly jsou uvedeny a popsány metody, s nimiž pracuje posttraumatické intervenční péči.

V empirické části této práce jsou zpracovány výsledky mého výzkumu, který byl realizován formou dotazníkového šetření mezi policisty obvodních oddělení Středočeského kraje. Výsledky jsou pro lepší přehlednost zpracovány ve formě tabulek a grafů, kdy výsledky výzkumného šetření jsou porovnávány s vlastními předpoklady, jsou z nich vyvozeny konečné závěry a doporučení pro praxi.

Výsledky této práce by měli pomoci odhalit příčiny a následky každodenních zátěžových situací v práci policisty a nabídnout možná východiska ze současného neutěšeného stavu Policie ČR. Měla by pomoci zjistit, které motivační faktory policisté vnímají jako nejvýznamnější, a které by tedy měl vrcholný management posilovat. Managementu policie, vedoucím pracovníkům i samotným policistům by měla pomoci při zlepšování pracovního prostředí z pohledu odbourávání nejvíce stresujících situací během výkonu služby.

1. Vybrané zátěžové situace

V osobním či profesním životě každého jedince nastávají z různých příčin situace, které označujeme jako náročné, obtížné, nesnadné. Jejich společným jmenovatelem je to, že kladou na člověka zvýšené nároky a požadavky, které lze zvládnout jen s vystupňovaným úsilím, tj. aktivizací často všech psychických a fyzických sil, kterými jedinec potencionálně disponuje. V těchto situacích dochází k porušení rovnováhy mezi vnějšími požadavky a tlaky na straně jedné a způsobilostí či připraveností jedince je zvládnout na straně druhé. Pro zátěž je velice důležité subjektivní vnímání a prožívání rozporů mezi vnějšími nároky a způsobilostí jedince jim čelit.¹

Zátěžovou situaci, potažmo krizi můžeme chápat jako subjektivně ohrožující situaci s velkým dynamickým nábojem, potenciálem změny. Bez ní by nebylo možné dosáhnout životního posunu. Krize je část lidského kontinua a je nevyhnutelným jevem lidské civilizace.²

Pojem zátěže je souhrnným, obecným označením pro skutečný či pomyslný rozpor mezi vnějšími požadavky a vnitřní způsobilostí jedince je řešit.³ Prožívaný rozpor nabývá z psychologického hlediska různých podob.

Zátěžové situace se nejčastěji rozlišují podle intenzity na:

- prosté – vyžadují zvýšené úsilí, ale člověk se s nimi vyrovná sám bez psychického narušení,
- frustrující (konfliktogenní) – vedou k nežádoucím psychickým stavům (stres, frustrace, konflikt), ale jsou zvládnutelné,
- patogenní – ohrožují psychické i tělesné zdraví.

1.1 Zátěžových situace podle způsobu prožívání:

V literatuře jsou zpravidla rozlišovány tři základní typy zátěžových situací:⁴

- *Stres*
- *Frustrace*

¹ ČÍRTKOVÁ, L. Policejní psychologie. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, s. 125.

² VODÁČKOVÁ, D. a kol. Krizová intervence. Praha: Portál, 2007, s. 27.

³ ČÍRTKOVÁ, L. Policejní psychologie. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, s. 126.

⁴ HARTL, P., HARTLOVÁ, H. Psychologický slovník. Praha: Portál, 2004, s. 539.

- **Konflikt**

Tyto tři kategorie někteří z odborníků doplňují o další. Například podle L. Čírtkové je čtvrtý typem **deprivace** a pátým typem jsou **problémy**.

Stres

Pojmu stres (resp. stress) bylo užito v angličtině již na přelomu 14. a 15. století, zpočátku ve významu strasti, těžkosti, obtížné situace nebo neštěstí. Slovo pochází z latinského „stringo“, což znamená utahovati, stahovati. Postupem času došlo ke změně významu. Od 17. - 18. století se tento pojem užíval k vyjádření fyzikálního tlaku, síly či napětí. Současné pojetí je ale daleko obsáhlejší a zahrnuje jak fyzikální, tak psychologickou dimenzi.⁵

Stres (angl. stress = napětí, tlak) je stav, ve kterém je organismus vystaven mimořádným podmínkám, v jejichž důsledku nastupují obranné reakce, které mají za cíl zachování homeostázy a zabránit poškození organismu.

Koncept stresu⁶ je používán od poloviny 20. století. Pochází od kanadského lékaře Hanse Selye, který jej použil pro označení charakteristických fyziologických projevů, jimiž organismus reaguje na různé zátěže.

S ohledem na člověka, který se nachází v tlaku stresorů, byl stres zprvu definován jak negativní emocionální zážitek, který je doprovázen určitým souborem biochemických, fyziologických, kognitivních a behaviorálních změn, jež jsou zaměřeny na změnu situace, která člověka ohrožuje, nebo na přizpůsobení se tomu, co nelze změnit. Termín napětí se dnes často používá k vyjádření emocionálního stavu člověka v situaci ohrožení (zahrnuje to však i tomu příslušný soubor fyziologických průvodních jevů).⁷

Český stresolog V. Schreiber definuje stres jako jakýkoli vliv životního prostředí (fyzikální, chemický, sociální, politický), který ohrožuje fyzické a psychické zdraví některých citlivých jedinců. Z tohoto pojetí vychází i zahraniční výzkumy tzv. policejního stresu, tj. zkoumání stresogenních vlivů přítomných v policejní profesi. Pojem stres přitom označuje jak vnější vlivy (tj. stresory), tak vnitřní reakci organismu na ně.⁸

⁵ KEBZA, V. Psychosociální determinanty zdraví. Praha: Academia, 2005, s. 107.

⁶ KERN, H. a kol. Přehled psychologie. Praha: Portál, 2006, s. 24.

⁷ KRÍVOHLAVÝ, J. Psychologie zdraví. Praha: Portál, 2003, s. 170.

⁸ ČÍRTKOVÁ, L. Policejní psychologie. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, s. 126.

Následující výčet faktorů vyvolávajících stres (stresorů) není ani nemůže být úplný.

Běžnými stresory v životě jsou:

- 1) **Fyzikální faktory:** nadměrný hluk, prudké světlo, nízká nebo vysoká teplota.
- 2) **Psychické faktory:** nenaplněná očekávání, frustrace, zodpovědnost, práce.
- 3) **Traumatické faktory:** události (válka, nemoc, smrt, narození dítěte).
- 4) **Sociální faktory:** osobní vztahy (nevěra, šikana), životní styl (nezdravé životospráva, nedostatek spánku).
- 5) **Dětské faktory:** stres v raném věku může permanentně zvýšit odpověď na stres (zneužívané děti, školní zátěž).

Jako první se komplexně zabýval problematikou stresu, jako nespecifikované odpovědi organismu na působení jakéhokoliv činitele H. Selye.

Probíhající reakce pojmenoval jako *obecný adaptační syndrom*, tzv. *GAS* (general adaptational syndrom). Podle tohoto syndromu přizpůsobení jsou obvykle rozeznávány následující tři fáze průběhu:⁹

- 1) **Poplachová reakce:** Jejím cílem je co nejrychleji zmobilizovat síly organismu k obraně (útoků nebo úniku), tj. uvést organismus do stavu všeobecné pohotovosti tak, že se během několika sekund začnou uplatňovat vývojově staré mechanismy, umožňující přežití při hrozícím nebezpečí, při nichž dochází ke změně životních funkcí jedince. Konkrétně se jedná o aktivaci sympatické části autonomního nervového systému, zvýšenou koncentraci adrenalinu, noradrenalinu, kortikosteroidů (tzv. stresové hormony) a dalších látek souvisejících s obrannou reakcí organismu. V důsledku toho se v této fázi zrychluje dech, zvyšuje se tep, svalové napětí a síla. Zároveň stoupá frekvence mozkových vln, zužují se cévy, rozšiřují zornice, zvyšuje se krevní srážlivost a dochází k tlumení bolesti. Z energetického hlediska je tato reakce pro lidské tělo velmi nevhodná.
- 2) **Fáze adaptace, přizpůsobení:** M. Nakonečný nazývá tuto 2. fázi fází odporu. Příznaky z předchozího stádia poplach mizí, organismus je schopen lépe využívat uvolňovanou energii (zvýšená výměna cukru a další aktivující

⁹ http://www.sosag.cz/dokumenty/jancusova/Kv_Zatezove_situace.pdf

procesy). Jedinec se postupně dokázal stresovým podmínkám přizpůsobit, vybudovat si nejrůznější obranné mechanismy.

- 3) **Fáze vyčerpání (fáze zhroucení obranných schopností organismu):** Jde o nejtěžší stádium, ke kterému dochází, není-li stresová situace úspěšně vyřešena v předchozích fázích. Adaptační schopnost organismu je vyčerpána, to vede ke zhroucení obranných schopností organismu, jehož důsledkem jsou psychosomatická onemocnění, tedy onemocnění afektogenní (nejčastěji žaludeční vředy a hypertenze), psychické poruchy nebo dokonce syndromu vyhoření (burning syndrom), deprese, která může končit až smrtí.

Tabulka č. 1 - Obecný adaptační syndrom

Fáze	Charakteristické reakce
Poplachová fáze	Náhlé narušení vnitřního prostředí organismu Šok a protišoková reakce Aktivizace adaptačních mechanismů
Rezistentní fáze	Reakce se snižuje, jako by si organismus na stres zvykl Maximální adaptace Adaptační mechanismy jsou stále na vysoké úrovni
Fáze vyčerpání (exhausce)	Prolongované využívání adaptačních mechanismů jedince vyčerpává Adaptační mechanismy se hroučí Reakce je tak silná, že může dojít k selhání organismu

(zdroj Janošik, 1994, in Špatenková, 2004, strana. 18)

Stres můžeme rozdělit na dvě skupiny:

- **Eustres** – pozitivní zátěž, která v přiměřené míře stimuluje jedince k vyšším anebo lepším výkonům. Tento druh stresu patří k hlavním motivačním prvkům lidského konání. Ani eustres však nemusí být vždy pozitivní, kdy může vyvolat stav, kdy může dojít k efektu opačnému až škodlivému, např. svatba-infarkt,
- **Distres** - nadměrná zátěž, která může jedince poškodit a vyvolat onemocnění. Neblahý dopad takového stresu vyzdvihuje Nakonečný, kdy uvádí, že jsou-li adaptační energie vyčerpány, objevují se patologické ireverzibilní fyziologické i anatomické změny, které se manifestují jako nejrůznější tělesná onemocnění,

jako jsou tzv. psychosomatické nemoci, tvořící 50–80 % některých druhů chorob.¹⁰

Hlavní obranné mechanismy

Tyto strategie zaměřené na emoce nemění stresovou situaci, nýbrž způsob, jak tyto situace člověk vnímá nebo jak o nich přemýšlí. Všechny tedy obsahují prvek sebeklamu.¹¹

- **Vytěsnění** - vyloučení bolestivých impulzů či vzpomínek z vědomí.
- **Racionalizace** - jde o přidělení logických či sociálně žádoucích motivů činnostem, aby se zdálo, že jednáme racionálně. Jsou to de facto výmluvy, "přijatelné" důvody namísto skutečných. Např. při nesplnění cíle si člověk může zmírnit zklamání, když si řekne "stejně jsem to nechtěl".
- **Reaktivní formace** - vyjádření opačného motivu. Např. matka trpící pocitem viny, že své dítě nechtěla, je pak přehnaně rozmazluje a ochraňuje.
- **Projekce** - připisování vlastních nežádoucích vlastností jiným v přehnané míře. Je velmi rozšířená v euroatlantické civilizaci.
- **Intelektualizace** - pokus o získání emočního odstupu od stresové situace užitím abstraktních intelektuálních výrazů. Tato obrana je častá u lidí, jež se ve své každodenní profesi zabývají tématy života a smrti. Lékař, jenž je často přítomen u velkého lidského utrpení, nemůže soucítit s každým, musí si udržovat jistý emoční odstup.
- **Popření** - popření existence nepříjemné vnější reality. Např. rodiče smrtelně nemocného dítěte si odmítají připustit takovou diagnózu.
- **Sublimace** - neboli přesunutí. Potřeba, kterou nelze uspokojit je zaměřena na náhradní cíl. Náhradní činnosti pomáhají snižovat napětí, např. hostilní (nepřátelské) impulzy mohou být vybity v přijatelné formě v kolektivních sportech, erotické napětí zmírněno tvorbou (hudba, poezie, umění), atd.

Zvládání stresu

Stres se dá odstranit pouze tak, že odstraníme jeho příčiny. Medikamenty mohou pomoci zvládnout průvodní obtíže, avšak neřeší samotnou příčinu. Ke zvládání stresu nám mohou být rovněž nápomocné předchozí životní zkušenosti. Každý člověk je jiný

¹⁰ ŠVINGALOVÁ, D. Kapitoly z psychologie II. díl - Psychologie osobnosti. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2002, s. 46.

¹¹ ATKINSON, Rita L. a kol. Psychologie. Praha: Portál, 2003., s. 513.

a proto, každý volí pro zvládnání stresu různé strategie. Někdo volí fyzickou aktivitu, jiný pasivní odpočinek a další zase relaxační techniky. Strategie sloužící ke zvládnání stresu se nazývají copingové strategie.

Prevence stresu¹²

Problematice prevence stresu je věnována velká pozornost. Setkáváme se s ní denně v médiích, věnují se jí v hojně míře populárně-vědecká i odborná literatura. Základem účinné prevence stresu je uvědomit si, že projevy stresu nelze ovládat vůlí, takže nemá smysl pokoušet se o jejich odstranění, ale pouze o zmírnění dopadů. Tyto dopady lze zmírnit:

- volbou únosné míry zátěže,
- správnou životosprávou,
- pozitivním myšlením,
- pravidelným pohybem,
- dostatkem odpočinku,
- pěstováním koníčků,
- udržováním dobrých mezilidských vztahů,
- pojmenováním stresorů a vyhýbáním se jim.

Frustrace

Frustraci (z lat. *frustrá*, marně, *frustratio*, zmarnění) lze charakterizovat jako situaci a současně její psychické prožívání, kdy je v důsledku různých příčin zablokováno uspokojování potřeb jedince. Pokud jedinec přiměřeným způsobem usiluje o nasycení aktualizovaných potřeb. Hovoříme o jednání s obvyklým, normálním průběhem motivace. V takovém případě nejde o frustraci. Ta nastává teprve tehdy, jestliže jedinec reaguje na překážky nepřiměřeným způsobem.¹³

Frustraci způsobuje nějaká překážka, která brání vyřešit problém, může být jak v okolním prostředí, tak uvnitř frustrovaného:

- Překážkou z okolního prostředí může být očekávaná výplata, která nám však na účet nepřišla a mi nemůžeme uhradit potřebné účty. Problém mizí v okamžiku, jakmile se peníze na účtu objeví.

¹² http://www.sosag.cz/dokumenty/jancusova/Kv_Zatezove_situace.pdf

¹³ ČÍRTKOVÁ, L. Policejní psychologie. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, s. 171.

- Překážkou uvnitř je například averze vůči známému, se kterým kdysi došlo ke konfliktu a od té doby s ním nedošlo k setkání, ale při každém setkání s ostatními známými se o tom mluví, z čehož plyne frustrace, ale odpor k setkání s oním známým brání uzavření celé situace.

Ovšem nejen naše potřeby rozhodují o tom, co nás frustruje a co nás ještě nechá v klidu. Dalším faktorem je frustrační tolerance. Různí lidé ji mají různou, je částečně vrozená, hodně závisí na našem temperamentu a konstituci (někteří lidé jsou od přírody křehcí, jiní mají „hroší kůži“). Různí se také v různých oblastech našeho života, zatímco některý typ zátěže zvládneme velice dobře, v některých věcech jsme jakoby přecitlivější.

V tomto směru je dobré si být vědom svého zranitelného místa a snažit se zjistit, proč tomu tak je. To nám může do jisté míry pomoci zátěž lépe zvládat. Odolnost klesá při nemoci, únavě a vyčerpání či jiných chybách v životosprávě. V tomto směru je dobré hlídat si svůj životní styl, dbát na to, abychom své tělo ani duši zbytečně nepřetěžovali. Více zátěže člověk snese, je-li jeho život naplněn radostí, pokud jej alespoň některé věci v životě těší. Bývá dobré doporučit, aby své dny člověk uspořádal tak, aby v nich nacházel co nejvíce potěšení – dělal si drobné radosti, obklopoval se lidmi a věcmi, které má rád.¹⁴

S frustrací přímo souvisí frustrační teorie, někdy rovněž označována jako yalská hypotéza.¹⁵ Yalská škola založila svoji frustrační teorii na akcentaci a generalizaci sice správného, nikoli však obecně platného poznatku o agresivním jednání. Skutečně nelze přehlédnout, že překážka, která se objeví na cestě k cíli, často vyvolá v jedinci agresi, a to minimálně slovního typu. Obdobně si lze vysvětlit i některé reakce řidičů vůči policistům při silniční kontrole. Na druhé straně předvědecká zkušenost i vědecké poznání dokládají, že ne vždy a ne u každého jedince vede frustrace nutně k agresivním projevům. Ukazuje se, že agrese není jedinou reakcí na frustraci. K dalším způsobům chování, kterými jedinec odpovídá na frustraci, patří například únikové chování. Člověk opouští pole třeba tím, že mění své zaměstnání. Neútočí na překážku a předpokládanou příčinu frustrace, nýbrž naopak před ní uniká, a to reálně změnou prostředí nebo jen iluzorně Únikem do fantazijního zástupného překonávání frustrace. Z dalších reakcí

¹⁴ MICKOVÁ, E. a kol. Nepodléhejte stresu, s. 7 [online].

¹⁵ Frustrační teorie je amerického původu. V roce 1939 ji se svými spolupracovníky formuloval J. Dollard, působící na Yalské univerzitě. Proto bývá někdy označována jako yalská hypotéza. Podle ní je agrese vždy důsledkem určité frustrace. Je-li člověk frustrován, jedná agresivně a naopak, jedná-li jedinec agresivně, lze téměř s jistotou předpokládat, že byl frustrován. Agrese je přirozenou, zákonitou reakcí na frustraci. Je-li nemožné anebo na základě získané zkušenosti nebezpečné zaměřit agresi přímo proti činiteli vnímanému jako příčina frustrace, dochází k přesunutí agrese na vhodný, dostupný náhradní terč (v krajním případě i proti sobě). Zdroj: Čírtková, L. 2006.

na frustraci upozorníme ještě na tzv. regresi. Jde o návrat k primitivnějším způsobům chování, myšlení a celkového prožívání, který můžeme pozorovat např. při dlouhodobém věznění rukojmích. Jedinec produkuje chování, které odpovídá dřívějším fázím ontogeneze. Mechanismus regrese je podrobně popsán v psychoanalytické literatuře.¹⁶

Konflikt

Konflikt (z lat. *conflicó, conflictum*) je střet dvou nebo několika neslučitelných stanovisek, zájmů či cílů. Subjektivně významným, respektive patogenním činitelem se stává teprve v době, jestliže je skutečně závažný, zahrnuje osobně důležitou oblast či trvá nepřiměřeně dlouhou dobu, a pokud jej jedinec není schopen odpovídajícím způsobem řešit.¹⁷

Konflikty představují v psychologickém slova smyslu situace, kdy zátěž nastává v důsledku střetu různých soupeřících tlaků. V případě vnitřních intrapsychických konfliktů se střetávají vnitřní psychické síly, tj. motivy. V případě vnějších, např. interpersonálních konfliktů, je jedinec postaven před nutnost volby mezi vnějšími, vzájemně neslučitelnými tlaky.¹⁸

Nejčastěji se rozlišují dvě skupiny konfliktů:¹⁹

- interpersonální - podněty vně jedince. Zpravidla se při nich jednotlivec střetává s vnějším prostředím, s jinými lidmi a to na úrovni jedinec s jedincem, jedinec se skupinou nebo skupina se skupinou.
- intrapersonální – k intraindividuálnímu konfliktu dochází, dostanou-li se do střetu protichůdné motivy uvnitř jedince. Intrapersonální konflikt je považován za specifickou variantu frustrace, a řadí se mezi každodenní potíže, se kterými se jedinec každodenně potýká.

Podle druhů motivací lze rozlišovat následující druhy konfliktů²⁰:

- 1) konflikt mezi dvěma pozitivními pohnutkami - konflikt vzniká v situaci, ve které se nabízejí nejméně dva neslučitelné cíle; situace je nejčastěji vyřešena

¹⁶ ČÍRTKOVÁ, L. Policejní psychologie. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, s. 172.

¹⁷ VÁGNEROVÁ, M. Psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2004, s. 49.

¹⁸ ČÍRTKOVÁ, L. Policejní psychologie. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, s. 126.

¹⁹ HARTL, P., HARTLOVÁ, H. Psychologický slovník. Praha: Portál, 2004, s. 268.

²⁰ HARTL, P., HARTLOVÁ, H. Psychologický slovník. Praha: Portál, 2004, s. 268.

tak, že se jeden z cílů shodou vnějších okolností přiblíží, prostorově nebo metaforicky, kdy přitažlivost roste s blízkostí (např. volba mezi dvěma televizními programy),

- 2) konflikt mezi dvěma negativními pohnutkami - konflikt vzniká v situaci, ve které existuje výběr pouze mezi dvěma nepříznivými alternativami, volba pak padne na menší zlo, buď splnit nepříjemný úkol, nebo přijmout trest za jeho nesplnění,
- 3) konflikt mezi negativní a pozitivní pohnutkou - konflikt vzniká v situaci, ve které tentýž cíl přitahuje i odpuzuje, obvykle se vzrůstající vzdáleností od cíle se posiluje sklon vidět ho jako více žádoucí, a naopak, čím je cíl blíže, tím více začínají působit jeho odpuzující kvality (dítě by chtělo vylézt na strom a bojí se, chce získat obdiv kamarádů, a zároveň se bojí nezdaru).

Deprivace a problémy

Slovo deprivace má svůj původ v latinském jazyce (privo – zbavit). Vžilo se jej překládat jako strádání.

Deprivace je stav, kdy některá z objektivně významných potřeb, biologických či psychických, není uspokojována v dostatečné míře, přiměřeným způsobem a po dostatečně dlouhou dobu. Deprivační zkušenost patří k nejzávažnějším zátěžovým vlivům, může nepříznivě ovlivnit jak aktuální psychický stav jedince, tak jeho psychický vývoj. Patogenní význam deprivace je závislý na období, kdy člověk takto strádá. Ve vztahu k vývojově podmíněnému významu různých psychických potřeb lze mluvit o fázích zvýšené citlivosti k určitému typu deprivace. Například v raném věku jsou důsledky citového strádání větší než v pozdějším období. Závažná a dlouhotrvající deprivace důsledky citového strádání větší než v pozdějším období. Závažná a dlouhotrvající deprivace může vést k narušení psychického vývoje, k nerovnoměrnému rozvoji některých složek osobnosti či ke vzniku specifických psychických odchylek.²¹

Deprivací se rozumí zvláštní frustrační situace, kdy jedinec strádá v důsledku absence vnějších podnětů nutných pro uspokojení aktualizovaných potřeb.²²

Pojem deprivace, v podstatě reflektuje specifickou frustrační situaci s vnějším zdrojem frustrace. Deprivací se rozumí takové frustrující situace, kdy se nedostává

²¹ VÁGNEROVÁ, M. Psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2004, s. 53.

²² ČÍRTKOVÁ, L. Policejní psychologie. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, s. 126.

podnětů či předmětů nutných pro uspokojení potřeby. Ilustrací může být např. senzorická deprivace, která opisuje pobyt jedince ve stimulačně chudém, monotónním prostředí. Jedinec duševně strádá, protože nemůže uspokojit přirozenou potřebu po podnětech a po související aktivitě.²³

Klasifikace deprivací:²⁴

Deprivace motorická

Lidé strádají nemožností cestovat, trpí nedostatkem soukromí a prostoru. Vlivem odpírání pohybu, nosný aparát trpí různými neduhy pohyblivosti a nejen to, dochází k prudkému zhoršování motorické inteligence a klesá umění motorického chování, protože se lidé pohybují v ostnaté spirále zbavování svobodného pohybu, nemají možnosti „cvičit“ svou motoriku.

Deprivace senzorická

V tomto případě lidé strádají nedostatkem smyslových zážitků. Vlivem jednotvárných smyslových zážitků lidská inteligence klesá, obrazotvornost a představivost ztrácí, dochází k celkové devastaci vnímání a uchopování prožitků. Tato deprivace způsobuje rezignované chování.

Deprivace citová

Neuspokojená potřeba dotyku, přátelství, lásky a jistoty. Lidé strádají (ne)dotyky a (ne)láskou a štítlivou lítostí toho takzvaného lepšího okolí. Potřeba lásky nebo přátelství je velmi silná, ale nemůže být plně a dlouhodobě uspokojena, vlivem depresí, těžko zvladatelnými pocity osamělosti, nemocemi nebo pracovními nebo finančními nesnáze a vlivem zhoršujícího se vyjadřování vlastních vnitřních pocitů.

Deprivace sociální

Lidé strádají ztrátou sociální identity - ztrátou kontaktů s blízkými, ztrátou zaměstnání, ztrátou bydliště, trpí odmítnutím vlastní rodinou a blízkými. Dlouhodobou nezaměstnaností se vzdalují příležitostem na změnu rostoucí negativní sociální situace a sociálního stavu. Např. Vlčí děti- Amala a Kamala.

Spánková deprivace

Spočívá v dlouhodobém blokování spánku, a když člověk nespí tak, jak je zvyklý, vzniká mu vůči spánku tzv. „spánkový dluh“. A i když se člověk snaží takový dluh splatit delším spánkem, výsledkem je, že i přes delší dobu spánku si „dluh“

²³ČÍRTKOVÁ, L. Policejní psychologie. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, s. 171.

²⁴HARTL, P., HARTLOVÁ, H. Psychologický slovník. Praha: Portál, 2004, s. 107; HOŠEK, V. Psychologie odolnosti. Praha: Karolinum, 1997; VÁGNEROVÁ, M. Psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2008, s. 54.

odpykal asi jen z padesáti procent. Charakteristické projevy spánkové deprivace se projevují v ospalosti, únavě, snížené přeslechopnosti, pálení očí, dvojité vidění atd. a může to vést až k halucinacím.

Ke shora uvedeným pěti deprivacím můžeme doplnit ještě např. **deprivaci biologickou**, která je charakteristická tím, že lidé strádají nedostatečným přístupem k vyvážené potravě, např. v příjmu tekutin, vitamínů, tepla, hygieny, zdravotnické péče, nedostupností léků. Dlouhodobé prožívání biologické deprivace má vysoce negativní důsledky pro lidský organismus. Může vést nejen k negativnímu úbytku zdraví, tělesného a duševní, ale i ke špatnému fungování mozku a vnitřních orgánů. Či dále **deprivace kognitivní**, kdy jedinec, který je zanedbávám v oblasti potřeby učení, se tak nemůže dostatečně rozvíjet a může se tak okolí jevit jako mentálně postižený apod.

Problémy představují zátěžové situace, jejichž podstatou jsou zvýšené nároky obsažené v úkolech, které má jedinec řešit. Od jedince je vyžadován vzhled do nové, nestandardní situace, pro jejíž řešení nepostačují dosavadní navyklá a vyzkoušená schémata či postupy.²⁵

1.2 Posttraumatická stresová porucha (PTSD)

Posttraumatická stresová porucha je duševní porucha (emocionální choroba, nemoc dle ICD – 10, F43.1), která se zpravidla vyvine jako následek hrůzných, děsivých a život bezprostředně ohrožujících situací nebo v důsledku získání jinak vysoce nebezpečné osobní zkušenosti, prožitku²⁶.

Posttraumatickou stresovou poruchou se v jistém smyslu zabýval již v minulém století Sigmund Freud, když pátral po okolnostech, které způsobily postižení zhruba 20 % rakouskouherských vojáků během první světové války. Tato skupina vojáků měla psychické i fyzické problémy, přičemž nikdo z nich nebyl vážně zraněn. Freud odmítl tehdejší tvrzení, že by mohlo jít o důsledek drobných krvácení do centrální nervové soustavy a že se může jednat také o reaktivaci dětské neurózy. Za příčinu postižení vojáků považoval reakci na bezprostřední ohrožení života ve válce.²⁷

Jako samostatná diagnóza byla PTSD klasifikována až americkými psychiatry po výzkumech změn psychiky vojáků ve válce v Koreji a Vietnamu. Během této doby

²⁵ ČÍRTKOVÁ, L. Policejní psychologie. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, s. 126.

²⁶ KULÍŠEK, J. Posttraumatická stresová porucha. In časopis VOJENSKÉ ROZHLEDY. Praha: Ministerstvo obrany České republiky, 2011, s. 94.

²⁷ Zdroj: Intranet Policie ČR.

se pozornost zaměřovala na objasnění biologických (fyziologických, genetických a neuropsychologických) okolností vzniku PTSD a na vyvíjení a testování nových způsobů léčby, jako je využití somatiky, psychodynamiky a KBT.²⁸

Bylo zjištěno, že pravděpodobnost rozvoje PTSD příliš nezávisí na pohlaví či věku postižené osoby. Jsou traumata, po kterých se porucha vytvoří téměř vždy (např. mučení, únos), u některých vzniká jen za určitých okolností (např. dopravní nehody).

Posttraumatická stresová porucha je duševní porucha. Traumata, která zapříčiňují posttraumatickou stresovou poruchu (Post Traumatic Stress Disorder – PTSD), jsou jedinečná tak, jako každý jedinec. Někteří lidé, kteří prožili trauma, si stěžují, že žijí jako v mlze, nic pro ně nemá smysl a mají problémy se soustředit (problémy s koncentrací pozornosti). Každé trauma může vyvolat symptomy PTSD. PTSD může být buď akutní, nebo chronická. Akutní fáze PTSD nastává přímo po prožití traumatu, zatímco chronická fáze může nastat mnohem později. Ve své akutní fázi je PTSD léčitelná a vyléčitelná, v chronické fázi je pouze léčitelná. Proto se v tomto případě člověk musí naučit žít s PTSD a musí umět se s PTSD vyrovnat²⁹.

Někdy se PTSD snadno zamění za další poruchy, které se v rámci PTSD mohou vyskytovat, nicméně diferenciální diagnostikou je dokážeme navzájem odlišit. Posttraumatický stresový syndrom může být spojen i s jinými psychickými poruchami, jako jsou deprese, panická porucha, fobie a generalizovaná úzkostná porucha. PTSD můžeme diagnostikovat také biochemicky stanovením krevní hladiny hormonu kortizolu z kůry nadledvin z kůry. U nemocných PTSD se kortizolémie paradoxně snižuje, přestože odpovědí na stres by mělo být naopak zvýšení hladiny kortizolu v krvi.

Diagnostická kritéria pro posttraumatickou stresovou poruchu (PTSD) jsou:³⁰

- 1) Expozice, tzn. vystavení extrémnímu stresujícímu zážitku mimo hranice běžné lidské zkušenosti.
- 2) Znovuprožívání traumatizující události ve vzpomínkách, snech, představách nebo úzkost při jejím připomenutí. Člověku se dělá špatně nejen psychicky, ale i fyzicky, když mu něco připomene traumatizující událost. Může trpět i vtíravými myšlenkami nebo nočními mramami apod.

²⁸ Zdroj: VYMĚTAL, Š. Intranet Policie ČR

²⁹ KULÍŠEK, J. Posttraumatická stresová porucha. In časopis VOJENSKÉ ROZHLEDY. Praha: Ministerstvo obrany České republiky, 2011, s. 94

³⁰ KULÍŠEK, J. Posttraumatická stresová porucha. In časopis VOJENSKÉ ROZHLEDY. Praha: Ministerstvo obrany České republiky, 2011, s. 95.

- 3) Přetrvávající vyhýbání se podnětům spojeným s traumatem nebo otupení celkové vnímavosti.
- 4) Symptomy zvýšeného prahu dráždivosti ve smyslu poruch spánku, podrážděnosti, obtíží při soustředění, zvýšené ostražitosti a přehnané úlekové reakce. Projevuje zvýšenou podrážděností nebo návaly hněvu, lekavostí nebo obtížným udržením spánku atd.

Typickými příznaky jsou epizody opakovaného ožívání traumatu v dotírajících vzpomínkách (flashbacky) nebo ve snech, které se objevují na pozadí stálého pocitu „necitlivosti“ a emočního otupění, stranění se lidí, nereagování na okolí, ztráty radosti. Typické je vyhýbání se stimulům, činnostem a situacím, které připomínají trauma. Když si postižení událost připomenou, mohou mít pocit, že ji prožívají znovu. Jejich stav se často zhoršuje, když se blíží výročí události nebo když se dostanou na podobné místo. Vzácně může dojít k rychlým dramatickým výbuchům strachu, paniky nebo agrese, spuštěným podněty, které náhle vyvolají znovuvybavení traumatu. Dále je tato porucha charakterizována podrážděností, napětím, ustrašeností, depresivními náladami, nespavostí a nočními můrami. Druhotně se často rozvíjí deprese a komplikace pití alkoholu nebo užívání drog.³¹

Přímo u policistů se PTSP může projevovat určitými pozorovatelnými změnami chování, kterých si povšimne buď okolí anebo dotyčný sám. Může se jednat o zvýšenou citlivost až přecitlivělost na nebezpečí (např. zúžené vnímání), o obavy z budoucích situací nebo strach ze ztráty kontroly (např. pocit blížící se paniky), nebo o nápadné problémy s normami, služebními předpisy i s nadřízenými. Nelze ani opomenout konflikty v rodině, stažení se do sebe, sociální izolace, náhlé nadměrné užívání alkoholu nebo medikamentů, zdánlivě bezdůvodná podrážděnost a popudlivost, pocit ztráty smyslu života nebo smysluplnosti práce a nezřídka i sebevražedné nálady.³²

³¹ PRAŠKO, J. Posttraumatická stresová porucha. Praha: Univerzita Karlova v Praze, 3. LF, Psychiatrické centrum Praha a Centrum neuropsychiatrických studií [online].

³² ČÍRTKOVÁ, L. Péče o policisty po extrémních stresových situacích. In časopis Policista č. 12/2001.

1.3 Syndrom vyhoření

Pojem „burnout“ byl uveden do literatury H. Freudenbergerem v jeho stati, publikované v časopise „Journal of Social Issues“ v roce 1974, a to v podstatě v rozměrech současného pojetí³³

V průběhu téměř 30 let výzkumu tohoto problému se objevila ve světové literatuře řada pojetí a vymezení syndromu vyhoření, jež se často v různých aspektech vzájemně liší.

Lze však konstatovat, že většina pojetí se shoduje alespoň v následujících bodech:

- jde především o psychický stav, prožitek vyčerpání,
- vyskytuje se zvl. u profesí, obsahujících jako podstatnou složku pracovní náplně „práci s lidmi“,
- tvoří jej řada symptomů především v oblasti psychické, částečně však též v oblasti fyzické a sociální,
- klíčovou složkou syndromu je zřejmě emocionální exhausce, kognitivní vyčerpání a „opotřebení“ a často i celková únava,
- všechny hlavní složky tohoto syndromu resultují z chronického stresu.

Vyčerpání, pasivita a zklamání ve smyslu burnout syndromu se dostavuje jako reakce na převážně pracovní stres. Jako burnout bývá popisován stav emocionálního vyčerpání vzniklý v důsledku nadměrných psychických a emocionálních nároků. Nejprve byl popsán u některých zaměstnaneckých kategorií pracujících s jinými lidmi (zvl. u lékařů, zdravotních sester, učitelů, policistů).³⁴

Později se ukázalo, že burnout syndrom se vyskytuje též v dalších zaměstnaneckých kategoriích (např. u advokátů, pojišťovacích agentů, poštovních úředníků, sociálních pracovníků atd.) a že se dokonce objevuje i v kategoriích nezaměstnaneckých (např. špičkových sportovců - Gould, 1996). Na základě dosud známých výsledků studií, publikovaných k problematice burnout syndromu, lze sestavit následující přehled hlavních profesních skupin, u nichž lze za určitých koincidujících okolností předpokládat vznik a rozvoj syndromu vyhoření.³⁵

³³ KEBZA V., ŠOLCOVÁ I. Syndrom vyhoření. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, s. 6.

³⁴ KEBZA V., ŠOLCOVÁ I. Syndrom vyhoření. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, s. 7.

³⁵ KEBZA V., ŠOLCOVÁ I. Syndrom vyhoření. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, s. 8.

Přehled profesí s rizikem vzniku vyhaslosti:³⁶

- lékaři (zvláště klinici, z nich zvl. lékaři v oborech onkologie, chirurgie, JIP, LDN, psychiatrie, gynekologie, rizikové obory pediatrie atd.),
- zdravotní sestry,
- další zdravotničtí pracovníci (ošetřovatelky, laborantky, technici apod.),
- psychologové a psychoterapeuti,
- sociální pracovníci a pracovnice ve všech oborech,
- učitelé na všech stupních škol,
- pracovníci pošt všeho druhu, zvl. pracovníci u přepážek a poštovní doručovatelé,
- dispečeři a dispečerky (záchranné služby, dopravy atd.),
- policisté, především v přímém výkonu služby, kriminalisté a členové posádek motorizovaných hlídek,
- právníci, zvl. pak advokáti,
- pracovníci věznic (dozorci, ale i další zaměstnanci),
- profesionální funkcionáři (v oblasti státní správy, ale i v oblasti sportu či umění), politici, manažeři,
- poradci a informátoři,
- úředníci v bankách a úřadech, orgánech státní správy,
- za určitých okolností (především podle celkové prestiže státu, jeho postavení z hlediska mezinárodního srovnání, prosperity, stavu ekonomiky) příslušníci ozbrojených sil (armáda, letectvo),
- duchovní a řádové sestry,
- někdy se burnout syndrom projevuje i u nezaměstnanecých kategorií, vždy však u osob, které jsou v jakémkoli kontaktu s druhými lidmi, jsou závislé na jejich hodnocení a mohou být vystaveny působení chronického stresu – např. u výkonných (špičkových) umělců, sportovců, ale také u osob samostatně výdělečně činných (dealeři, prodejci, pojišťovací a reklamní agenti atd.).

Výskyt syndromu vyhoření ve společnosti postupně dále rostl mj. vzhledem ke zvýšenému životnímu tempu, rostoucím nárokům na ekonomické, sociální a emoční zdroje člověka v dnešní relativně rozvinuté a spotřebně orientované společnosti.

³⁶ KEBZA V., ŠOLCOVÁ I. Burnout syndrom: Teoretická východiska, diagnostické intervenční možnosti. Text využívaný pro výuku Lékařské psychologie a psychoterapie (3. ročník) na 1. LF UK Praha [online].

Tři hlavní příznaky syndromu vyhoření:³⁷

- 1) **Vyčerpání:** Postižený se cítí emočně i fyzicky vysílený. Každý zná průvodní jevy tělesné únavy. Co však znamená vyčerpání emoční? Existuje několik pojmů, Jež tento stav vyjadřují přesněji (viz tabulka na následující straně). Jedná se především o pocity, které bývají spojovány spíše s depresí. A jak bylo naznačeno výše, jisté shodné rysy zde skutečně najdeme. Někteří američtí autoři v této souvislosti používají také výraz „znechucení“ (*tedium*).
- 2) **Odcizení:** Člověk trpící syndromem vyhasnutí má ke své práci a svému okolí odosobněný, téměř lhostejný postoj. Dříve převládal názor, že vyhoření postihuje zejména takzvané sociální profese, neboť ty představují pro zaměstnance výraznou emoční zátěž - např. zdravotní sestry, sociální pracovníky, učitele, vychovatelky. Nyní se však ukazuje, že odcizení vůči kolegům a nadřízeným pociťují zaměstnanci také v jiných oblastech. Pod pojmem odcizení rozumíme postupnou ztrátu idealismu, cílevědomosti a zájmu. Počáteční pracovní nadšení pomalu slábne a na jeho místo nastupuje cynismus. Zákazníci či klienti začínají být vnímáni jako přítěž, nadřízení jako zdroj ohrožení a spolupracovníci jako „obtížný hmyz“.
- 3) **Pokles výkonnosti:** Nízká efektivita spočívá v tom, že jedinec ztratil důvěru ve vlastní schopnosti a z profesního hlediska se považuje za neschopného. Jde sice jen o jeho subjektivní hodnocení, nicméně k jistému oslabení výkonu většinou skutečně dochází. Snížení produktivity je třetím důležitým příznakem syndromu vyhoření. Postižený nyní k provedení úkonů, jež dříve bez problémů zvládal, potřebuje mnohonásobně více času i energie. Postupně se prodlužuje doba nutná k regeneraci organismu - to znamená, že dovolená nebo prodloužený víkend mu již nestačí k tomu, aby si odpočinul a nabral nové síly.

U policistů se PTSP může projevat pozorovatelnými změnami chování, které vnímá okolí anebo dotyčný sám zhruba v následujících modalitách:³⁸

- zvýšená citlivost až přecitlivělost na nebezpečí (např. zúžené vnímání),
- obavy z budoucích situací, strach ze ztráty kontroly (např. pocit blížící se paniky),
- nápadné problémy s normami, služebními předpisy i s nadřízenými,

³⁷ STOCK, C. Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout. Praha: Grada, 2010, s. 19.

³⁸ ČÍRTKOVÁ, L. Péče o policisty po extrémních stresových situacích. In časopis Policista č. 12/2001.

- konflikty v rodině, stažení se do sebe, sociální izolace, náhlý abúz alkoholu nebo medikamentů, zdánlivě bezdůvodná podrážděnost a popudlivost, pocit ztráty smyslu života a smysluplnosti práce a nezřídka i sebevražedné nálady.

Fáze syndromu vyhoření dle C. Stocka:³⁹

- **nadšení:** jedinec přichází do práce s určitými ideály, s nadprůměrným nasazením, je ochoten pracovat nad rámec svých povinností, hýří bezmezným optimismem,
- **stagnace:** pracovník dostatečně seznámil s realitou a začíná přehodnocovat své počáteční ideály, nadšení a motivace časem otupí, člověk začíná slevovat ze svých ideálů, věci, které dříve považoval za nedůležité (plat, možnosti kariérního růstu), se nyní dostávají do popředí jeho zájmu, rodinný život dostává první trhliny,
- **frustrace:** pracovník zjišťuje, jak jsou jeho možnosti ve skutečnosti omezené, začíná pochybovat o smyslu svého snažení, uvědomuje si vlastní bezmocnost, zpochybňuje význam i výsledky své práce, přibývají problémy s byrokracií a nedostatkem uznání ze strany klientů a nadřízených. V důsledku propastného rozdílu mezi tím, co by chtěl udělat, a tím, co lze reálně provést, vzrůstá jeho zklamání,
- **apatie:** jako obranná reakce proti frustraci nakonec nastupuje vnitřní rezignace, pokud se práce stává trvalým zdrojem zklamání a postižený nemá žádné vyhlídky na změnu, dělá jen to, co je nezbytně nutné, vyhýbá se náročným úkolům i kontaktům s klienty a vše se snaží vyřídit co nejrychleji, přidávají pocity rezignace, popřípadě zoufalství, způsobené nedostatkem jiných možností uplatnění.

Způsoby eliminace negativních příznaků syndromu vyhoření:

V hodnocení stresogenních situací je potřeba vstít si několik zásad:

Obecně lze říci, že pokud je nárok nějaké situace prožíván jako ztráta (např. času nebo energie) spíše než přínos (např. příležitost seznámit se s něčím novým), bude tato situace pravděpodobněji hodnocena jako stresující. Důležité je vidět problémy v proporcích a v časové perspektivě (zejména ve vztahu k těžkostem již překonaným).

³⁹ STOCK, C. Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout. Praha: Grada, 2010, s. 23.

Účinným prostředkem redukce stresogenního dopadu různých problémů je vyhnout se jejich osobnímu prožívání – vztahování k vlastní osobě. Neúspěchy je potřeba hodnotit z hlediska snahy – pokud jste přesvědčeni o tom, že jste se snažili ze všech sil, není potřeba prožívat neúspěch jako tragédii. Při řešení životních situací má rozhodující význam náš aktivní přístup k životu, naše schopnost tvrdě a usilovně bojovat vlastními silami se všemi obtížemi, se kterými se v životě setkáváme.⁴⁰

Aktivní přístup k životu v sobě zahrnuje následující zásady:⁴¹

- otevřenost tomu, co se kolem nás děje, zájem o okolí a snaha chápat veškeré události a jevy v okolí jako zajímavé a smysluplné,
- nebát se změn, chápat a přijímat je jako něco naprosto běžného, přirozeného a obvyklého a považovat je za příležitost k tomu, ukázat, co dovedu,
- při setkání se stresujícími životními událostmi nebyt pasivní, ale aktivně hledat způsoby a kroky jak životní situaci čelit – odhodlat se k podniknutí rozhodné protiakce,
- počítat se stresujícími situacemi - je třeba si uvědomit, že stresujícím situacím se v dnešním světě nevyhneme a při jejich hodnocení je potřeba z tohoto vědomí vycházet. Zejména v postavení, ve kterém jsou napjaté situace každodenním chlebem,
- umět izolovat stres od ostatních životních aktivit – patří sem např. umění uzavřít své pracovní starosti za dveřmi kanceláře, stejně jako schopnost nepřinášet s sebou do zaměstnání své partnerské nebo rodinné starost,
- dbát na dobré a hojné vztahy s ostatními lidmi - dobré sociální zázemí a pevné zakotvení ve vztazích s druhými lidmi nám velmi pomáhá při zvládnání stresu, pocit podpory ze strany ostatních, pocit přináležení k někomu, možnost probrat s někým blízkým své problémy – to vše pomáhá lépe se vyrovnávat s životními těžkostmi,
- vytvořit si kolem sebe příznivé prostředí – zaměřit se na zdroje stresu, u jejichž vzniku je člověk sám – najít si uspokojující práci, aktivně, vstřícně a s rozvahou řešit průběžné problémy s životním partnerem a dětmi, harmonický rodinný

⁴⁰ KEBZA V., ŠOLCOVÁ I. Syndrom vyhoření. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, s. 20.

⁴¹ KEBZA V., ŠOLCOVÁ I. Syndrom vyhoření. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, s. 21.

život poskytuje nezbytnou oporu nutnou k doplnění rezerv vyčerpaných vysokými nároky ze strany pracovního prostředí,

- osvojit si zdravý životní styl - aktivní přístup k životu a aktivní odpovědnost za své zdraví jsou spojeny s dodržováním správné životosprávy, dostatkem spánku, dostatkem pohybové aktivity a s vyloučením škodlivých návyků (kouření, alkohol či jiné závislosti).

Jak se tedy chránit před vyhořením? Odborníci uvádějí několik rad:⁴²

- před burnout syndromem, respektive před jeho rozvojem, se lze chránit tak, že provedeme především kompletní inventuru svého soukromého i profesního života,
- má smysl udělat si situační analýzu, jejíž součástí bude identifikace individuálních stresových faktorů, a to jak vnějších, tak vnitřních.
- na jejím základě si stanovit cíle týkající se změn svého chování, postoje a rámcových podmínek,
- určením si priority a tím znovu získat kontrolu nad současnou situací,
- změna životního přístupu směrem k větší uvolněnosti může být přínosná v případě, že má jedinec tendenci se přetěžovat,
- být připraven na to, že změny s sebou mohou nést jisté komplikace a vyvolat nesouhlas okolí,
- je-li situace v zaměstnání velmi komplikovaná, nezbývá někdy jiná možnost než místo opustit,
- účinnou ochranu proti vyhoření zajišťuje vyvážený program doplněný relaxačním cvičením a dostatkem pohybu, funkční sít' sociálních vztahů a také pravidelný odpočinek spojený s regenerací a prožitky spokojenosti při oblíbených volnočasových aktivitách.

Bliže se problematikou prevence stresu zabývá třetí kapitola.

⁴² STOCK, C. Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout. Praha: Grada, 2010, s. 93.

1.4 Zátěžové situace z pohledu sociální pedagogiky

Jak vyplývá z textu této kapitoly na zátěžové situace lze možno nahlížet z různých hledisek. Je rovněž patrné, že zátěžové situace můžeme vnímat v sociální respektive sociálně pedagogické rovině.

Ze sociálně pedagogického hlediska je na zátěžové situace nahlíženo např. ze strany B. Krause, kdy ten je chápe jako v krátkém časovém úseku eskalované události, které již není člověk schopen zvládnout ani při maximální mobilizaci svých sil. Pokud se tedy člověk ocitne v takové situaci, tak právě zde je prostor pro sociálně pedagogické postupy. Je sice pravdou, že tím, kdo jako první zaznamená, že není s jedincem vše zcela v pořádku, bývají jeho nejbližší (partner, rodiče), ale jejich pomoc se často mine účinkem, především z důvodu jejich neprofesionality. Pomoc odborníka (psycholog, psychiatr) bývá až zcela krajním řešením, kdy lidé se mu často záměrně vyhýbají ať již z obavy o to co by nato řeklo okolí či z jiných osobních důvodů. V počátku je nutné ustálit klientovo „já“. Nesmírně důležitou vlastností pedagoga je schopnost naslouchat, kdy jen tím, že je postiženému umožněno se ze svých strastí vyprávět mu přináší značné uvolnění. Sociální pedagogika však není pouze formou odborného zásahu v době krize, ale soustředí se především na prevenci a způsoby jak negativním vlivům předcházet. To probíhá zejména tak, že se snažíme o vytvoření přátelského, tolerantního a nadměrnou soutěživostí nezatíženého prostředí prostého útlaku vůči těm slabším a méně výkonným, kdy vše je zastřešeno snahou o nastolení a udržení určitého režimu a řádu, z důvodu snahy o vystříhání se pocitů nejistoty a chaosu. Jelikož je však v současné době snaha vyhnout se stresogením situacím téměř nadlidským úkolem je dalším důležitým úkolem sociální pedagogiky posilování odolnosti lidí vůči těmto situacím.⁴³

Z etiologického hlediska mají různé patologické společenské faktory jako je kriminalita, šikana, drogové závislosti mnoho společných znaků a tedy i možností jak vůči nim jednotně postupovat a předcházet jim. Sociální pedagog se tedy může uplatnit jak v oblasti terapie, tak v oblasti prevence. Terapie i prevence jsou uplatňovány ve školách, školních družinách, centrech volného času a dalších obdobných zařízeních. S terapií se však úzce pojí spolupráce s orgány policie, zdravotnictví jakož i organizacemi působícími v sociální oblasti.⁴⁴

⁴³ KRAUS, B. Základy sociální pedagogiky. Praha: Portál, 2008, s. 144 – 147.

⁴⁴ KRAUS, B. Základy sociální pedagogiky. Praha: Portál, 2008, s. 148, 157.

Dílčí závěr

V této kapitole jsou uvedeny základní zátěžové a krizové situace, se kterými se člověk v průběhu života potýká. Dále jsou zde uvedeny některé možné způsoby jak se před nimi chránit. Je nepopíratelným faktem, že člověk se musí v současné moderní společnosti se stresem utkávat téměř denně, což je především zapříčiněno jeho interakcí s okolním prostředím. Různé zátěžové situace jsou pro každého jedince jinak významné. Co je pro jednoho nepodstatnou denní epizodou může být pro druhého patologicky významnou událostí. Některé situace může jedinec bezproblémově zvládat, jiné však mohou mít za důsledek vznik psychických a psychosomatických obtíží.

Jak je výše popsáno tak práce u policie patří k jedněm z nejrizikovější ve smyslu vzniku zátěžových situací a z toho plynoucích negativních důsledků na fyzickou a duševní stránku člověka.

Policejní práce přináší mnoho krizových situací, které mají negativní dopad na osobnost policisty a tím i na jeho výkonost a vztah k okolnímu prostředí, kdy pro překonání veškerých těžkostí je zapotřebí 100% nasazení a nemalá dávka entuziasmu.

2. Policie České republiky

Policie České republiky je jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor. Policie slouží veřejnosti. Jejím úkolem je chránit bezpečnost osob a majetku a veřejný pořádek, předcházet trestné činnosti, plnit úkoly podle trestního řádu a další úkoly na úseku vnitřního pořádku a bezpečnosti svěřené jí zákony, přímo použitelnými předpisy Evropských společenství nebo mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu.⁴⁵

Policie působí na území České republiky, nestanoví-li tento zákon nebo jiný právní předpis jinak.⁴⁶

Z hlediska legislativy upravují činnost policie zejména následující právní normy. Je to zákon č. 273/2008 Sb., o Policii ČR, v platném znění, a zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, v platném znění.

Policie je velmi specifickým druhem profesní subkultury. Každá subkultura je přitom minoritní společenství lidí, spjatých určitým sociálním postavením, určitou hierarchií hodnot, norem a pravidel, určitým očekáváním, pojetím cti a také sebepojetím a sebehodnocením. Pro každou proto platí v podstatě stejné základní zákonitosti tvorby chování, jednání a spoluprožívání, které ji vymezují a které lze (v jejich sociálních důsledcích) interpretovat jak pozitivně, tak ovšem i negativně. Subkulturní algoritmy totiž vymezují každého jedince – příslušníka dané subkultury ve dvojitým ohledu: jedinec se cítí být zakotvenou, funkční součástí nějakého smysluplného celku, a současně je utvrzován ve zcela konkrétním obrazu „těch druhých“, který je nutně zjednodušující, redukovaný, někdy i úmyslně jednostranně vykonstruovaný. Subkulturní vymezování je speciálním případem tzv. skupinové identity a vzniklá dichotomie „my“ – „oni“ je tedy umělým produktem, nevypovídajícím nic víc (ale také nic méně) než to, že nějaká skupina lidí cítí, prožívá a vykonává určitou sounáležitost, která pro ni má zásadní význam.⁴⁷

Policie je výrazně homogenní sociální skupina, jejíž příslušníci jsou vzájemně spjati sociální rolí a sociálním statutem, očekáváním ze strany veřejnosti, vysokou náročností a rizikovostí profese, nezbytností úzké vzájemné profesní spolupráce a solidarity, ale například i společnou vnější symbolikou (uniforma, odznak apod.). Její

⁴⁵ § 1 a § 2 zákona č. 273/2008, o Policii České republiky.

⁴⁶ § 3 zákona č. 273/2008, o Policii České republiky.

⁴⁷ www.mvcr.cz/soubor/06-priloha-pdf.aspx

svět je tedy ve vysoké míře světem izolovaným; policisté se cítí bližší jeden k druhému než ke skupinám, se kterými při své práci přicházejí do styku. Homogenní sociální skupiny mají tendenci myslet a chovat se výrazně stejným způsobem; každý člen se ztotožňuje se skupinovými zásadami, protože v opačném případě by sám sebe vyloučil. Konec konců i společenský život policistů se velmi často soustřeďuje opět okolo policistů, což posiluje uzavřenost a prohlubuje subkulturní zásady. Homogenita policejní subkultury produkuje pocity uzavřenosti, až sociální izolace, ale současně i jisté výlučnosti – což může mít kladně stimulující vliv, ovšem stejně tak i vliv výrazně negativní, o čemž bude pojednáno dále.⁴⁸

Policejní organizace je organizací vojenského typu, přísně hodnostně a funkčně hierarchizovanou, což je velice silné specifikum, odlišující policejní subkulturu od takřka všech ostatních subkultur ve společnosti. Vojenský charakter činí policejní organizaci z vnějšího pohledu sice atraktivní, zajímavou, ale též zneklidňující, s dominantním příděchem represivnosti. Nedávno zavedené motto „Pomáhat a chránit“, umístěvané na policejní vozidla, bylo proto částí veřejnosti přijato spíše s ironií až nedůvěrou, neboť s policií bývá tradičně spojován spíš aspekt mocenský než kooperativní či přímo pomáhající.⁴⁹

2.1 Kdo se může stát policistou

Policistou či policistkou se může stát každý, kdo je občanem ČR, bylo mu 18 let, má minimálně středoškolské vzdělání s maturitou, není členem politické strany nebo politického hnutí, nevykonává živnostenskou nebo jinou výdělečnou činnost a není členem řídicích nebo kontrolních orgánů právnických osob, které vykonávají podnikatelskou činnost a doloží svou trestní bezúhonnost.

V praxi to znamená:⁵⁰

- 1) Bezúhonnost je řešena zákonem č. 361/2003 Sb. o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů“ v § 14. Prokazuje se opisem z evidence Rejstříku trestů, který zajišťuje Policie ČR, která je dále oprávněna k tomu, aby v rámci přijímacího řízení využívala vlastní evidence a evidence Ministerstva vnitra ČR ověřování údajů o uchazeči. Při posuzování

⁴⁸ NESVADBA, P. Policejní etika. Plzeň: Aleš Čeněk, 2009, s. 189.

⁴⁹ NESVADBA, P. Policejní etika. Plzeň: Aleš Čeněk, 2009, s. 190.

⁵⁰ http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/rs_atlantic/data/files/chcete_se_stat_policistou3418.pdf

bezúhonnosti se nepřihlíží k zahlazení odsouzení nebo k rozhodnutí prezidenta republiky, v jejichž důsledku se na občana hledí jako by nebyl odsouzen. V případě jednání, které je v rozporu s požadavky kladenými na policistu, posuzuje konkrétní situaci služební funkcionář a ten s konečnou platností rozhoduje, zda byla splněna podmínka bezúhonnosti.

- 2) Minimální stupeň vzdělání - nejméně ukončené střední vzdělání s maturitní zkouškou.

Přijímací řízení:⁵¹

Přijímací řízení zahajuje policie s uchazečem, který doručí písemnou žádost o přijetí a splňuje výše uvedené podmínky. V případě, že v policii není volné služební místo, přijímací řízení se nezahájí. S uchazečem je jednáno ústně a písemně. Přijímací řízení obvykle trvá 3 měsíce. V průběhu řízení uchazeč absolvuje psychologické vyšetření, prověrku tělesné zdatnosti, zdravotní prohlídku a další personální řízení

- 1) Psychologické vyšetření je zaměřeno na zjišťování osobnostních předpokladů potřebných pro výkon služby na základních policejních služebních místech. Uchazeči absolvují celodenní vyšetření, v jehož průběhu vyplňují osobnostní dotazníky, podrobují se výkonovým testům a účastní se řízeného rozhovoru s psychologem. Výsledkem vyšetření je komplexní posouzení vhodnosti uchazeče pro výkon služby. Psychologické vyšetření provádějí výlučně psychologická pracoviště policie nebo ministerstva vnitra. Pokud uchazeč nesplní kritéria nutná pro přijetí, může další psychologické vyšetření podstoupit nejdříve za 2 roky.
- 2) Prověrka fyzické zdatnosti se skládá ze čtyř testů: člunkového běhu (běh mezi dvěma metami vzdálenými 10 metrů), běhu na 1000 metrů, celomotorického testu (cvičící ze stoje spatného přechází přes dřep do lehu na břicho a zvedne ruce z podložky, přechází zpět opět přes dřep do stoje spatného, dále pokračuje přes dřep do lehu na napřímená záda, ruce se dotknou podložky podél těla a zpět přechází přes sed a dřep do stoje spatného) a cvičení kliků.

⁵¹ <http://www.policie.cz/clanek/prubeh-prijimaciho-rizeni.aspx>

- 3) Komplexní zdravotní prohlídka sleduje posouzení zdravotní způsobilosti k výkonu služby. Přísná zdravotní kritéria jsou prevencí před případným poškozením zdraví v důsledku náročných podmínek služby policistů.

2.2 Obecné úkoly a povinnosti policie

Povinnosti policisty a policistky jsou zakotveny v mnoha právních zákonných i podzákonných normách, kdy tyto normy policistům obecně ukládají povinnost něco konat, něčeho se zdržet nebo stanovují způsob, jakým mají policisté jednat a postupovat. Povinnost, v tomto případě, je třeba chápat jako předem stanovený soubor činností, chování, jednání a vystupování, které povinná osoby musí ve vymezených případech a podmínkách plnit.⁵²

Policie České republiky zajišťuje plnění celé řady úkolů. Jedná se úkoly, které jsou stanoveny v § 2 zákona č. 273/2008 Sb. Úkoly policie vykonávají příslušníci policie a zaměstnanci zařazení v policii.

Mezi základní povinnosti policie patří:

- 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, zjišťuje jejich pachatele a realizuje opatření při předcházení trestné činnosti, koná vyšetřování o trestných činech – v trestním řízení vystupuje jako policejní orgán (odhalování a prověřování skutečností nasvědčující tomu, že byl spáchán trestný čin, jehož pachatelem je policista, však provádí Inspekce ministra vnitra a vyšetřování koná státní zástupce),
- ve vymezeném rozsahu zajišťuje ochranu státních hranic,
- zajišťuje ochranu ústavních činitelů 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, prezidenta republiky, Ústavního soudu, Ministerstva zahraničních věcí,

⁵² MURČEK, J. a kol. Pořádková služba. Učební text pro SPŠ MV ČR. Holešov: SPŠ MV ČR, 2004, s. 16.

Ministerstva vnitra a dalších objektů zvláštního významu pro vnitřní pořádek a bezpečnost určených vládou,

- dohlíží na bezpečnost a plynulost silničního provozu a spolupůsobí při jeho řízení,
- kontroluje doklady o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla,
- odhaluje přestupky,
- projednává některé přestupky (např. na úseku provozu na pozemních komunikacích),
- vede evidence a statistiky potřebné pro plnění svých úkolů,
- vyhlašuje celostátní pátrání,
- na základě vyzoomění 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,
- zajišťuje pohotovostní ochranu jaderných zařízení určených vládou a podílí se na fyzické ochraně jaderného materiálu při jeho přepravě,
- ve spolupráci s obcemi se podílí na zabezpečování místních záležitostí veřejného pořádku,
- plní úkoly státní správy atd.

Pořádková policie

Služba pořádkové policie je jednou ze základních služeb Policie České republiky. U této služby je v naší republice zařazeno přes 16.000 příslušníků policie. Jde o službu, která je prakticky pilířem policie a policisté zařazení k této službě, jsou v přímém kontaktu s občany, orgány obce a právníckými a fyzickými osobami.

Rozsah a charakter úkolů činnosti služby pořádkové policie k jejich zajištění v zásadě omezuje možnost užší specializace oproti jiným útvarům specializovaných služeb. Tento fakt tak činí službu pořádkové policie v podstatě „universální“, což klade vysoké nároky na samotné její příslušníky, a to jak v oblasti znalostí zákonů, vyhlášek, služebních předpisů, tak také na jejich fyzickou a psychickou připravenost. Vzhledem k již zmiňované universálnosti příslušníků pořádkové policie, je tato služba jakousi

základnou pro výběr policistů do jiných specializovaných a odborných služeb policie, např. ke službě kriminální policie a vyšetřování.⁵³

Rozsah činnosti služby pořádkové policie je stanoven zákonem o Policii České republiky, případně dalšími zákony, právními normami a resortními předpisy. Mezi základní úkoly služby pořádkové policie patří zejména: ochrana bezpečnosti osob a majetku,

- spolupůsobí při zajišťování veřejného pořádku a byl-li porušen, činí opatření k jeho obnovení,
- boj proti kriminalitě,
- přijímání, evidování a prošetřování oznámení osob,
- plnění úkolů v trestním, přestupkovém a správním řízení,
- dohled nad bezpečností a plynulostí silničního provozu.

Základními výkonnými organizačními články PČR s územně vymezenou působností, které jsou zřízeny k plnění základních úkolů služby pořádkové policie, jsou obvodní oddělení policie a oddělení hlídkové služby.

Obvodní (místní) oddělení policie:⁵⁴

Vykonávají svou činnost především následujícími formami:

- 1) Dozorčí službou, která je vykonávána nepřetržitě, zajišťuje akceschopnost oddělení a navazuje na činnost operačního střediska okresního (obvodního či městského) ředitelství policie. Dozorčí službou je zajištěn nepřetržitý styk základních útvarů se státními orgány, organizacemi a občany, neboť dozorčí služba je zpravidla prvním místem, kam se obracejí se svými stížnostmi, žádostmi, podněty či oznámením o trestném činu.
- 2) Obchůzkovou službou vykonávanou v určených částech území obvodního (místního) oddělení, která je zaměřena zejména na dohled nad dodržováním veřejného pořádku, na ochranu bezpečnosti osob a jejich majetku, předcházení a zabraňování páčání trestné činnosti, odhalování trestných činů a přestupků, pátrání po osobách a věcech a provádění prvotních opatření na místě činu.
- 3) Hlídkovou službou, která je vykonávána v určitých úsecích nebo na stanovištích s cílem chránit bezpečnost osob a jejich majetku, předcházet a zabraňovat

⁵³ <http://www.policie.cz/clanek/poradkova-policie.aspx>

⁵⁴ <http://www.policie.cz/clanek/poradkova-policie.aspx>

porušování veřejného pořádku a páčání trestné činnosti, zakročovat proti osobám dopouštějícím se protiprávního jednání, řeší přestupky a dohlíží na bezpečnost a plynulost silničního provozu a činí opatření při jeho porušení.

- 4) Procesní činností, která je zajišťována zejména plněním úkolů na úseku trestního, přestupkového a správního řízení a administrativní činností (výkon spisové služby, hlásná služba, vkládání dat do informačních systémů apod.)
- 5) Preventivní činností, spoluprací a součinností s dalšími orgány a organizacemi, jako např. orgány činnými v trestním řízení, některými správními orgány, obecními úřady a jejich orgány pro ochranu veřejného pořádku, např. obecní (městskou) policií apod.

Pracovní prostředí a jeho specifika

Prostředí, v němž se pohybuje policista, je ve vysoké míře prostředím deviantním, což vytváří silný tlak na osobní i profesionální bezúhonnost policisty. Především jde o situační lákadla (svody), např. k neoprávněným výhodám, zneužívání pravomocí apod. Jde však také o dlouhodobý negativní psychický dopad pohybu v deviantním prostředí: mnoho – zpočátku idealisticky naladěných – policistů se s léty služby přestává orientovat, ztrácí iluze, a buď si nevědomě osvojuje některé algoritmy deviantního chování z prostředí, nebo se u něho objevuje lhostejnost a citová i morální „vyprahlost“. Výkon policejní služby je takřka permanentně pod kontrolou veřejnosti, která velmi citlivě vnímá, posuzuje a hodnotí chování a jednání každého jednotlivého policisty a přenáší je na charakteristiku policejního sboru jako celku, ale nejen jeho, ale i na charakteristiku fungování státu a vůbec celého politického systému, jehož je policie nejcitlivější a nejviditelnější „prodlouženou rukou“. Takováto generalizace je samozřejmě začasť neoprávněná, nicméně každý policista musí počítat s její všudypřítomností.⁵⁵

2.3 Psychická zátěž v policejní praxi

Práce u policie je náročná a člověk se při ní střetává s mnohými těžkými situacemi. Ty pak mohou negativně ovlivňovat nejen člověka samotného a s ním

⁵⁵ NESVADBA, P. Policejní etika. Plzeň: Aleš Čeněk, 2009, s. 191.

pracovní výkon, ale také jeho okolí. Práce u policie vyžaduje značné nasazení, velkou dávku energie, nadšení a času.⁵⁶

Jednou z primárních příčin psychické zátěže policistů je každodenní kontakt příslušníků s veřejností. Z psychologického pohledu lze zdroje konfliktů rozdělit do tří skupin:⁵⁷

- zdroje konfliktů obecně přítomné a vyplývající z profesionální role policisty, tj. funkcionální,
- zdroje konfliktů, které vyplývají z osobnosti a jednání policisty, tj. individuální,
- zdroje konfliktů, které vyplývají z osobnosti a jednání občana.

Za obecně konfliktogenní prvky vyplývající z profese policisty jsou považovány následující aspekty pracovní role:

- moment výkonné moci,
- sociální stereotyp o policii jako zdroji nepříjemností,
- moment frustrace vyvolávané policejním jednáním,
- psychologický efekt ozbrojení policisty,
- psychologický efekt policejního stejnokroje.

Policisté a policistky se téměř každodenně dostávají do náročných situací při výkonu služby, a to zejména při ohrožení života svého, nebo kolegy, při šetření úmrtí, smrti dětí, při použití služební zbraně apod. Všechny tyto extrémní situace mohou mít silný dopad na jejich psychiku⁵⁸.

Policisté se odlišují od jiných i svojí pracovní náplní, která přináší vysokou míru stresu, vysoké riziko a množství nebezpečných anebo přinejmenším nepříjemných zážitků. Výkon policejní služby je mimořádně náročný fyzicky, psychicky, ale i morálně. Policista musí ve své každodenní práci identifikovat a řešit desítky, ba stovky dilemat; v ideálním případě by měl při svých rozhodnutích (která často musí činit v kratičkých časových intervalech) zhodnocovat vždy sociální i individuální aspekty dané situace, což vytváří velký nátlak na jeho osobnost. Identifikace a řešení dilemat nemusí přitom znamenat vždy jen volbu mezi dobrem a zlem; někdy jde

⁵⁶ Zdroj: VYMĚTAL, Š. Intranet Policie ČR.

⁵⁷ ČÍRŤKOVÁ, L. Policejní psychologie. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, s. 275 – 276.

⁵⁸ VYMĚTAL, Š., VOSKA, V., TOMAN, O. a kol. Možnosti psychologické podpory v Policii ČR, Praha: Ministerstvo vnitra, 2010, s. 19.

o konflikt dvou právních norem, jindy o konflikt práva a morálky, což je mimořádně frustrující záležitost (vybrat tzv. menší zlo)! Konfliktní je však už sama výchozí situace, kdy policista je současně občan (tedy člen společnosti, stojící na převážně utilitaristickém hodnocení dobra a zla) a současně představitel státu (a tady se po něm žádá, aby se důsledně řídil morálkou povinnosti). To posiluje výše zmiňovaný dojem výlučnosti.⁵⁹

Policista se každodenně setkává s mnoha úkoly, které řeší rutinně. Přestože odolnost policistů vůči negativním dopadům stresu je vyšší než u běžné populace, mohou se občas setkat s mimořádnou situací, která svou intenzitou a charakterem přesahuje přirozené schopnosti člověka se s takovou zkušeností vyrovnávat. Mezi zvláště zátěžové situace v rámci policejní služby patří například ohrožení vlastního života nebo zdraví, ohrožení života kolegů, použití střelné zbraně, pohled na případy kruté smrti a vážná zranění, sebevražda, hromadné neštěstí a jiné mimořádné události, úmrtí dítěte, sdělování úmrtí nebo situace, kdy jsme svědky bezmocnosti obětí trestných činů. Mezi další zátěžové situace v životě policisty patří úmrtí v rodině, partnerský nesoulad, rozvod, nemoc, závislost na alkoholu, šikana na pracovišti nebo jiné problémy v pracovních vztazích apod. Některé tyto nadlimitní situace nás mohou zasáhnout hlouběji, než jsme očekávali. Policisté se v rámci své odbornosti mnohdy domnívají, že musí čelit všem mimořádným událostem, které by jinak každého normálního člověka silně zasáhly. V rámci tohoto mýtu „nezlomného policisty“ si někdy neuvědomují, že v každém člověku se negativní zážitky načítají, a když nejsou adekvátně zpracovány, mohou způsobit problémy později. Přestože bývají policisté psychicky odolnější než ostatní populace, výrazně zátěžovým situacím jsou vystaveni mnohem častěji. Reagování psychiky na nadlimitní zátěž je naprosto normální lidskou reakcí na nenormální situace. To se samozřejmě týká také policistů, hasičů, zdravotníků a dalších exponovaných profesí.⁶⁰

Policistovi hrozí permanentní profesní i osobní frustrace. Ta se rodí především z často se opakujících pocitů bezvýslednosti a zároveň nedocenění vlastní práce. Vydatně ji může podporovat stav, kdy policista vnímá stávající právní řád jako stranící spíše nezákonnému jednání než zákonnému. A frustrovanému policistovi pak – zejména ve vypjatých situacích – „nabíhají“ obranné vzorce chování, např. agrese, racionalizace, fixace atd. V neposlední řadě pak je policejní profese velmi „úspěšným“ kandidátem

⁵⁹ NESVADBA, P. Specifičnost policejní subkultury. In časopis POLICISTA č. 6/2009.

⁶⁰ VYMĚTAL, Š., VOSKA, V., TOMAN, O. a kol. Možnosti psychologické podpory v Policii ČR, Praha: Ministerstvo vnitra, 2010, s. 35.

v řadě čekatelů na tzv. syndrom vyhoření, neboť podmínky, které spuštění tohoto syndromu vyvolávají, jsou v tomto případě obzvláště intenzivní.⁶¹

Neustálé reorganizace a restrukturalizace, probíhající v polici de facto již od přechodu od komunismu k demokracii svojí dlouhodobostí, nesystematičností a nelogičností přispívají k formování negativně chápané policejní subkultury jakožto „subkultury ohrožených“, jakožto kompaktní minority „frustrovaných obětních beránků“. Což má vliv jak na kvalitu odváděné policejní práce, tak na úroveň vztahů policie a veřejnosti, ale i na chod policejní organizace jako celku (oproti selhávající vertikální loajalitě se zpevňují mechanismy loajality horizontální – tedy nechvalně známé „já na bráchu, brácha na mne“). Cesta ven z tohoto „bludného kruhu“ je, zdá se, jediná: promyšlená a citlivá tvorba policejní subkultury v jejích pozitivních rozměrech, stabilizace profesionálně a lidsky zdatného policejního managementu a stanovení jasných, spravedlivých a transparentních pravidel „policejní hry“.⁶²

Dílčí závěr

V druhé kapitole jsem se čtenáři pokusil přiblížit Policii České republiky, jako instituci zabývající se ochranou majetku a zdraví občanů, kdy jsou zde uvedeny základní úkoly, jimiž se policie zabývá. Dále jsou v textu uvedeny podmínky, které je nutné splnit pro přijetí do služebního poměru, kdy nebyla opomenuta ani problematika práce obvodních oddělení Policie ČR. Je naprosto evidentní, že práce u policie je již z podstaty své činnosti velice psychicky a fyzicky náročná a jako taková má svá od ostatních profesí odlišná specifika. To vytváří na jednotlivé příslušníky značné nároky na odolnost těla i duše.

Z těchto příčin je nutností, ba co přímo nezbytností, existence technik a preventivních opatření, jak negativním dopadům stresu předcházet a v případě, že se již tyto příznaky objeví, tak jak je zdárně překonat.

⁶¹ NESVADBA, P. Policejní etika. Plzeň: Aleš Čeněk, 2009, s. 192.

⁶² NESVADBA, P. Specifičnost policejní subkultury. In časopis POLICISTA č. 6/2009.

3. Prevence a intervence

Z hlediska sociální pedagogiky definujeme pomoc jako aktivní účast při řešení konkrétní životní situace, a to s konkrétním cílem, který vyplývá z daného ohrožení nebo nouze. Je to soubor činností, kterými se snažíme kompenzovat odhalené nedostatky, tj. aktivizovat člověka a pomáhat mu zajistit sociální i psychickou stabilitu a sociální nezávislost, tedy zkvalitnit jeho život.⁶³

K průvodním jevům současného života patří větší pravděpodobnost extrémních situací, které mohou náhle a svévolně narušit obvyklý každodenní koloběh. Takové situace jsou obecně označovány jako krize. Průmyslové havárie s následným únikem nebezpečných látek do ovzduší, řetězové dopravní nehody, letecká či lodní neštěstí, teroristické atentáty a kriminální útoky jako např. loupežné přepadení představují typické příklady traumatizujících krizových situací. Psychologický výzkum zvládání těchto událostí přinesl mimo jiné zajímavý poznatek: nebezpečné situace přesahující rámec běžné a subjektivně pochopitelné zkušenosti mohou silně traumatizovat všechny osoby v ohnisku děje. I u členů profesionálních týmů se mohou objevit následné tělesné či psychické potíže. Ačkoli jsou na tyto situace odborně i mentálně připravováni, může se u nich rozvinout specifický syndrom označovaný jako posttraumatická stresová porucha. Tímto objevem byla odstartována diskuse o prevenci posttraumatických potíží u zvláště ohrožených profesí. K nim patří i policie. Od poloviny osmdesátých let se v rámci policejních organizací rodí různé projekty, kterými by měla být zajištěna jednak prevence ale i péče o týmy nebo jednotlivce vystavené extrémním krizovým dějům.⁶⁴

3.1 Prevence

Prevence je stěžejním způsobem jak předcházet důsledkům nadlimitních stresových situací. Nejvýznamnější formou prevence v rámci Policie ČR je existence posttraumatické intervenční péče pro policisty i policistky a jejich blízké, kteří si prošli traumatizující událostí. Pro řádné fungování intervenční péče je nesmírně důležité, aby se informace o existenci této formy pomoci dostali k těm kterým je primárně určena, tedy k policistům. Avšak nejen řadoví policisté by měli být o způsobech pomoci

⁶³ KRAUS, B. Základy sociální pedagogiky. Praha: Portál, 2008, s. 135.

⁶⁴ ČÍRTKOVÁ, L. Péče o policisty po extrémních stresových situacích. In časopis Policista č. 12/2001.

informování, ale především jejich nadřízení musí být v problematice výskytu stresu z povolání odborně proškoleni, neboť jsou to právě oni, kteří by měli být jedněmi z prvních, kdo na základě chování a odváděné práce rozpoznají, že s daným příslušníkem není vše zcela v pořádku a mohli mu nabídnout odpovídající podporu. Je sporné, zda bylo pro informovanost příslušníků v minulých letech učiněno dost. Jistě, bylo vytištěno bezpočet letáků a informačních brožur, avšak je pravdou, že možnosti pomoci v krizi nebyly policistům blíže vysvětleny a bylo ponecháno na každém, ať si informace vyhledá.

V posledních letech je dalším preventivním opatřením jak předcházet stresu v rámci policejní profese to, že v průběhu základní odborné přípravy každý policista podstoupí výcvik tzv. modelovými situacemi. Zde se nacvičují v předem připravených a kontrolovaných podmínkách zákroky a úkony, se kterými se policista ve výkonu služby může s vysokou pravděpodobností setkat. Je ovšem pravdou, že daný způsob výcviku nebyl prvotně zamýšlen jako preventivní opatření pro předcházení stresu, ale jako opatření, aby policisté v přímém výkonu služby odváděli kvalitnější práci. Neduhem modelových situací je to, že značně lpí na teoretické stránce věci (paragrafy, výzvy, ...), ale pro praxi zas tak moc nepřinášejí. Dalším postupem, který policisté musí povinně absolvovat je tzv. transakční analýza. Jedná se u tří denní kurz, vycházející z psychodynamického, kognitivně-behaviorálního a humanistického přístupu. Hlavním cílem je rozvoj mezilidské komunikace. Po dokončení tohoto kurzu by měl být jedinec schopen plně prožívat přítomnost, srozumitelně vyjádřit své pocity a měl by být rovněž schopen autonomního chování spojeného s navazováním důvěrných vztahů. Je však samozřejmostí, že v rámci resortu policie, je vše přizpůsobeno policejní praxi.

Rodina, kolegové a nadřízení

Při prevenci hraje důležitou roli to, jaký postoj člověk vůči své práci zaujímá. Je velice důležité, aby pociťoval smysluplnost svého konání, avšak práce nesmí být jedinou náplní jeho života. Pro předcházení negativních důsledků stresu hraje klíčovou roli sociální zázemí jedince (rodina, přátelé, pozitivní vztahy na pracovišti, zájmy, koníčky, apod.). Nepřítomností těchto faktorů se podstatně zvyšuje riziko profesního vyhoření.

Nejen samotný policista, ale i jeho nejbližší, zejména partner, mohou být vystaveni distresu v přímé souvislosti se služebním zárokem policisty. A i když může

být partner sám velice otřesen, je důležité, aby byl policistovi oporou. Při běžném rozhovoru podporovat hovornost partnera tím, že mu dává najevo zájem (např. přikyvováním, otázkami). Rozhodně by neměl být stresovaný policista partnerem nucen k tomu, aby o věci hovořil, ale měl by mu být ponechán čas na to, až bude sám připraven. Někdy ovšem ani partnerovo porozumění a podpora rodiny a přátel nestačí a je nutné se obrátit na specialisty poskytující posttraumatickou intervenční péči - viz níže.

Důležitým faktorem působícím na psychickou pohodu v práci jsou kolegové a nadřízení. Právě v případě, když policista prodělá traumatizující událost, jsou kolegové těmi prvními, se kterými si o dané věci může promluvit a je velice důležité, aby vztahy na pracovišti byly nastaveny na takové úrovni, aby se policista mohl z traumatu vypovídat a našel u kolegů pochopení a porozumění. Právě u policie, kde se musí jeden na druhého spoléhat a důvěřovat jeho schopnostem je důležité udržovat zdravé pracovní klima a přátelské prostředí. A o to by se měli snažit nadřízení, mimo jiné tím, že budou vůči každému podřízenému zaujímat individuální postoj, nikoho neupřednostňovat, nikomu nenadržovat a dokáží ocenit schopnosti jedince. Po traumatickém zážitku by měl být nadřízený policistovou oporou, vyslechnout ho a navrhnou možná řešení. Bylo prokázáno, že policisté, jejichž nadřízení prokazují aktivní zájem o jejich psychický stav, mají pozitivnější přístup k poskytované psychologické pomoci. Vedoucí může zabránit vzniku negativních vlivů na pracovišti, jejichž důsledkem je snížení kvality práce tím, že zajistí dobrého supervizora a skupinové porady kde se budou řešit vzniklé problémy.

3.2 Krizová intervence

Krizová intervence je velmi široký pojem. Může probíhat po telefonu nebo v přímém kontaktu odborníka a klienta. Krizová intervence je spojována s jakýmkoli typem krizí, není tedy limitována pouze na vnější katastrofy a traumatizující incidenty, do kterých vstupuje pracovník při výkonu své profese. Zahrnuje také celou škálu postupů a technik.

Pojem krizové intervence není zatím přesně definován (viz např. France 1996, Preis a Vizinová 1998, Dorner a Plog 1999, Kastová 2000). Ačkoliv je často používán, nemá jasné významové ohraničení. Přesto se zdá, že je všeobecně srozumitelný především laické veřejnosti. Ta ho vnímá jako rychlou pomoc (tj. intervenci) pro

člověka v libovolné krizové situaci založenou zejména na technice rozhovoru. Toto intuitivní, laické chápání nepochybně postihuje podstatu věci.⁶⁵

Krizová intervence v sobě zahrnuje rozmanité formy pomoci. Jedná především o pomoc psychologickou, lékařskou, sociální a právní:⁶⁶

- Psychologická pomoc spočívá v časově omezeném terapeutickém kontaktu zaměřeném na problém, který krizi vyvolal. Jedinec je s krizí konfrontován a dochází k jejímu řešení. Eliminace příznaků krize a znovuoobnovení psychické rovnováhy zabraňuje dalšímu rozvoji dezorganizace.
- Lékařská pomoc zahrnuje především (*ovšem nejen*) intervenci psychiatrickou a v případě potřeby také medikaci (*např. psychofarmaka*) a krátkodobou hospitalizaci.
- Sociální pomoc je krizová intervence chápána jako činnost směřující k okamžitému sociálnímu zásahu zaměřenému na osoby, které se ocitly v akutní krizové situaci. Zahrnuje služby sociální intervence poskytované osobám, které se přechodně ocitly nebo žijí v mimořádně obtížných poměrech.
- Právní pomoc může být v omezeném rozsahu poskytnuta také sociálním pracovníkem, a to zejména v oblasti sociálně-právní, ale spadá zejména do kompetence právníků.

Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osoba prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování. Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. Krizový pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a schopnosti a využít potenciálu přirozených vztahů. Krizová intervence se odehrává v rovině řešení klientova problému a překonání konkrétních překážek.⁶⁷

Základním předpokladem úspěchu při krizové intervenci je schopnost empatie, aktivního naslouchání a schopnost poskytnout klientovi emoční podporu. Tím se vytvoří bezpečný prostor, ve kterém lze dále na problému pracovat. Dalším důležitým krokem je pochopit význam, který má krizová situace pro klienta. Jak již bylo uvedeno, každý

⁶⁵ ČÍRTKOVÁ, L. Péče o policisty po extrémních stresových situacích. In časopis Policista č. 12/2001.

⁶⁶ ŠPATENKOVÁ, N. a kol. Krizová intervence pro praxi. Praha: Grada, 2004, s. 15.

⁶⁷ VODÁČKOVÁ, D. a kol. Krizová intervence. Praha: Portál, 2007, s. 60.

se do krize dostává v jiné situaci. Stejně tak se mohou z našeho pohledu zdát důvody krizové situace malicherné a bezdůvodné. Takový přístup ovšem vede k nepochopení celého procesu vzniku a vývoje krize a znemožní účinně pomoci k jejímu překonání. I obyčejné situace, pocity nebo stavy mohou mít člověkem přiřazeny zásadní významy.⁶⁸

3.3 Posttraumatická intervenční péče (PIP)

Poskytování posttraumatické intervenční péče jako jedné z forem psychologické pomoci je upraveno závazným pokynem policejního prezidenta (ZPPP) č. 79 ze dne 10. května 2010, kterým se mění závazný pokyn policejního prezidenta č. 21 ze dne 16. února 2009, o posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi.

V pokynu je vymezen pojem traumatizující událost jako zátěžová situace, kterou může být zejména zákrok spojený s použitím střelné zbraně, účast na akci na záchranu rukojmích, pronásledování nebezpečného pachatele, zákrok proti agresivním skupinám, náročný výslech oběti, vlastní zranění nebo jiná mimořádná událost, smrt nebo zranění blízké osoby, pohled na usmrcení osob či jejich těžká zranění při vážných dopravních nehodách, průmyslových havárií nebo hromadných neštěstích.

Dle ZPPP č. 21/2009 je pojem klient vymezen jako příslušník Policie ČR, který zejména v souvislosti s plněním služebních úkolů prožil nebo prožívá traumatizující událost. Dále pak občanský zaměstnanec policie a Ministerstva vnitra, rodinní příslušníci, popřípadě další blízké osoby a v případě mimořádných událostí i osoby z řad veřejnosti.

Posttraumatická intervenční péčí je zde chápána jako péče poskytnutá klientovi členem intervenčního týmu, která zahrnuje bezodkladnou primární pomoc, kterou se rozumí bezprostřední užití prostředků, jejichž cílem je zmírnění následku traumatizující události, následnou péči, kterou se rozumí další nutná opatření poskytnutá po bezodkladné primární pomoci nebo dle potřeby a zhodnocení situace.

Péče poskytovaná klientovy členem intervenčního týmu lze rozdělit na bezodkladnou primární pomoc, kterou se rozumí bezprostřední užití prostředků, jejichž cílem je zmírnění následku traumatizující události a na následnou péči, kterou

⁶⁸ HANUŠ, P., HELLEBRANDOVÁ, K. Krizová intervence. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, s. 9.

se rozumí další nutná opatření poskytnutá po bezodkladné primární pomoci nebo dle potřeby a zhodnocení situace.

Členy intervenčního týmu jsou odborně vyškolení pracovníci Policie ČR, Hasičského záchranného sboru, jakož i zaměstnanci Ministerstva vnitra a externí odborníci a duchovní. Činnost, povinnosti a oprávnění člena intervenčního týmu jsou upraveny v ZPPP 21/2009.

Nedílnou součástí poskytované posttraumatické péče je anonymní linka pomoci v krizi zřízená k 14. listopadu 2002. Provoz linky je nepřetržitý včetně sobot a nedělí.

Pracovníci linky klienta vyslechnou, hovoří s ním a neomezují ho v jeho svobodě vyjadřování, poskytuje klientovi oporu k řešení problémů, a informuje ho o možnostech následné péče případně ji i může zprostředkovat. Práva a povinnosti pracovníka krizové intervence jsou upraveny shora uvedenými závaznými pokyny.

V rámci Policie ČR se poskytovaná psychologická péče týká primárně příslušníků a zaměstnanců policie, dále ale také členů jejich rodiny a blízkých. Někdy jen svěřit se někomu nepomůže. Je třeba uskutečnit dílčí kroky nebo změny v životě. Několik takových rad a nápadů lze najít u členů PIP. Mohou také člověku doporučit nějakého odborníka specializujícího se na podobné situace. Je to jiné, než mluvit o problémech s přáteli u skleničky. Odbornější pohled může nabídnout objektivnější názor. A navíc je pravdou, že ne se vším se člověk chce svěřovat svým známým.⁶⁹

To, co člen týmu PIP uslyší, je u něj v bezpečí. Nikdo jiný se to nedozví. V případě kontaktu se nemusí nezbytně uvádět celé jméno nebo zařazení.

3.4 Metody posttraumatické intervenční péče

Jednotliví interventi PIP v rámci Policie České republiky jsou vyškoleni v metodách „Critical Incident Stress Management“ (CISM). U vzniku tohoto modelu zacházení se stresem v kritických situacích stojí americký autor Jeffrey T. Mitchell. CISM je proces orientovaný na prevenci, který má povahu diskuse, podpory, strukturovaného setkání a vzdělávání (informování) ohledně stresu. Nejedná se o terapii, psychoterapii, poradenství nebo jakoukoli psychologickou léčbu.⁷⁰

CISM je systém zvládání a řízení stresu. Je založen na modelu, který byl týmem psychologů vyvinut v 50. letech v USA. Využívá základních metod, jak nabídnout pomocnou ruku druhému člověku. Do tohoto systému jsou vybíráni kolegové, kteří

⁶⁹ Zdroj: VYMĚTAL, Š. Intranet Policie ČR.

⁷⁰ VYMĚTAL, Š. a kol. Možnosti psychologické podpory v policii ČR. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2010, s. 18.

dělají stejnou práci jako potenciálně zasažený člověk. To má výhodu v tom, že se zasažený člověk může snáze vypovídat ze svého problému, aniž by se musel zdržovat zdoluhavým vysvětlováním pracovních okolností laikovi. Kolega tyto okolnosti samozřejmě zná a navíc má k zasaženému člověku blíže než psycholog.

Rozlišujeme několik opatření CISM:

- Demobilizace.
- Defusing.
- Debriefing.
- Individuální krizová intervence.
- Školení; podpora rodiny a organizace.

Demobilizace

Demobilizace se využívá v případě katastrof velkého rozsahu pro profesní skupiny a krizové štáby. Cílem je dodat jasné a strukturované informace o možných symptomech, zvládnání stresu, doporučení ohledně dodržování životosprávy aj. Je třeba účastníky akce maximálně udržet na úrovni tzv. automatického pilota, aby mohli efektivně plnit likvidační práce. Demobilizace trvá přibližně 10 minut, přičemž následuje 20 minut relaxace spojené s občerstvením.⁷¹

Defusing

Defusing je chápán jako spontánní, volné "popovídání si" o kritickém incidentu s kolegy, přáteli či eventuálně rodinnými příslušníky. Jde tedy o soukromý, neformální a ničím nesvázaný rozhovor o tom, co se dělo. Defusing (v českém překladu bychom nejspíše mohli hovořit o uvolňovacím rozhoru) směřuje k odstranění "explosivních" emocí, které doprovází určitý zážitek. Anglický výraz defuse je v synonymickém slovníku opisován jako učinit něco méně nebezpečným, méně stresujícím a méně nepřátelským. Defusing je považován za běžný, probíhá ovšem mimo oficiální pozornost pracovní organizace, není institucionálně regulován.⁷²

Defusing se využívá pro malé události nebo tam, kde se bude debriefing dělat později. Defusing je vlastně zkrácenou formou níže popsaného debriefingu. Cílová skupina je malá a složená pouze z těch lidí, kteří společně prožili událost (5 – 10 lidí).

⁷¹ Zdroj: VYMĚTAL, Š. Intranet Policie ČR

⁷² ČÍRTKOVÁ, L. Péče o policisty po extrémních stresových situacích. In časopis Policista č. 12/2001.

Doba po události je optimálně 3 -8 hodin (max. 18 hodin), dělá se bezprostředně po návratu z nasazení, dříve než dotčený opustí služebnu, dokud zřetelně převládají jejich emocionální reakce. Defusing provádějí školení členové týmu posttraumatické intervenční péče. Zamýšleným účinkem je to, aby nebylo nutné žádné další péče případně, aby se následná péče upřesnila. Cílem je zklidnění – rychlé snížení intenzity reakce na stres.⁷³

Debriefing

Tento termín zavedl v 80. letech minulého století Jeffrey T. Mitchell jako přísně strukturovanou na předepsaném postupu založenou metodu osvětového působení na oběti z řad záchranářů po traumatizující události.⁷⁴

Debriefing představuje již institucionální a kvalifikované (tj. odborné) opatření. Původní význam anglického slova debriefing snad nejvíce vystihuje slovní spojení "porada po akci". V synonymickém slovníku je debriefing opisován jako postup dotazování za účelem získání důležitých poznatků a informací nasbíraných zejména při vojenských akcích (Microsoft Bookshelf 1997). Dnes je debriefing mezinárodně platným termínem používaným v tzv. psychologii neodkladné péče. Nepřekládá se do národních jazyků. Označuje specifický postup vedení rozhovoru s jednotlivcem či se skupinou, který je rozfázován do na sebe navazujících kroků. Jeho hlavním smyslem je pomoci účastníkům náročné a pravděpodobně traumatizující akce zpracovat vzpomínky a emoce z místa drastické události tak, aby se předešlo vzniku potíží v podobě PTSP. Debriefing mohou zajišťovat experti (například psychologové) ale také vyškolení laici (například kolegové). Debriefing zajišťovaný kolegy se začal používat nejdříve v USA, později i v Evropě a dnes je považován za nejefektivnější opatření v ohrožených profesích, jako jsou záchranáři, policisté či hasiči. V těchto profesích se zavádí tzv. *peer-support* čili "kolegiální podpora" zajišťovaná poradci z vlastních řad. Proškolení poradci z vlastních řad (tj. z výkonných policistů, hasičů a záchranářů) jsou dnes považováni za nosný, hlavní článek institucionálně zajišťované péče o pracovníky po nebezpečné akci. Výhodou *peer-suportu* je především fakt, že eliminuje rizika zbytečné psychologizace či psychiatrizace u jinak zdravých osobností. Účastníci debriefingu vnímají celou proceduru jako přirozenou součást vyhodnocení a zpracování akce, nejsou svázáni obavami, že jsou jejich pocity a reakce

⁷³ BAŠTECKÁ, B. Terénní krizová práce. Praha: Grada, 2005, s. 256.

⁷⁴ BAŠTECKÁ, B. Terénní krizová práce. Praha: Grada, 2005, s. 179.

kriticky přezkoumávány psychology, kteří by v nich mohli hledat duševní patologie. Další přednost systému kolegiálních poradců spočívá v tom, že brání zbytečné inflaci odborné psychologické (terapeutické) péče. Psychologové tak nejsou instalováni do systému personálních opatření na místech, kde nejsou se svou odborností nezbytně zapotřebí. Na expertní, odbornou psychologickou péči (opakované poradenské sezení, krátkodobá terapie atd.) dochází až v odůvodněných případech, například jestliže taková potřeba vyplyne u konkrétního jedince z průběhu debriefingu či o to projeví daná osoba sama zájem.⁷⁵

Debriefing lze rozdělit do 7 fází:

- 1) úvod – představení týmu, uspořádání sezení, motivace účastníků, stanovení očekávání a pravidel, zdůraznění důvěryhodnosti informací,
- 2) fáze skutečností (myšlenková úroveň) – po řadě říká každý své jméno, funkci, kde a jak se dozvěděl o události, co viděl, slyšel, dělal, cítil,
- 3) fáze myšlenek (přechod z myšlenkové do pocitové úrovně) – po řadě každý říká, jaké myšlenky mu během nasazení šly hlavou, co bylo jeho první myšlenkou,
- 4) fáze reakcí (pocitová úroveň) – kdo chce, říká, co bylo pro něj nejhorší zkušeností, který úsek události by z paměti nejraději vymazal,
- 5) fáze příznaků (přechod z pocitové úrovně do myšlenkové) – kdo chce, říká, jaké reakce nebo změny během nasazení nebo po něm na sobě zjistil,
- 6) fáze informací (myšlenková úroveň) – zabývá se hlavními projevy zátěže a učí způsoby, jak s nimi zacházet a jak je zvládat,
- 7) fáze opětovného začlenění (angl. re-entry) – příprava na ukončení debriefingu, diskuse o následných službách, závěrečné shrnutí, cíle plány, perspektivy.

Jádrem debriefingu je přesvědčení, že řeč a traumatizující události působí léčivě. To však platí jen někdy. Debriefing může sekundárně traumatizovat, neboť člověku znemožňuje zapomenout nebo se mentálně vzdálit od události; vede ho ke znovuprožití traumatizující události, aniž by byl čas a možnost prožitek zpracovat. Skupinová diskuze může prohloubit pocit studu a zahanbení.⁷⁶

Oblíbenost debriefingu lze přičíst jeho uchopitelnosti a zdánlivé snadnosti. Rychle a lehce se učí (základním kurzem projde člověk ve dvou dnech) a rychle

⁷⁵ ČÍRTKOVÁ, L. Péče o policisty po extrémních stresových situacích. In časopis Policista č. 12/2001.

⁷⁶ BAŠTECKÁ, B. Terénní krizová práce. Praha: Grada, 2005, s. 183.

a snadno se navrhne: uděláme debriefing. Vymýšlet postup šitý na míru je pro pracovníky ve všeobsažné a nic neříkající mlze psychosociální pomoci těžší. Dalším motivem může být snaha psychologů uplatnit svou moc ve složkách, kde ji obvykle nemají.⁷⁷

Individuální krizová intervence

Individuální krizovou intervencí lze poskytnout přímo na místě traumatické události, a to: redukcí stimulace (bezprostředních smyslových vjemů postiženého policisty), akceptací krize (nechat jej vyličít událost, city, pocity), korekcí nesprávně hodnocených vlastních reakcí policisty (ty jsou totiž pochopitelné a normální), vysvětlením stresu a stresových reakcí, znovu uvedením do činnosti, event. dalšími opatřeními. Později (do 4 týdnů po události) lze s jednotlivcem v závislosti na modelu a době také pracovat formou defusingu nebo debriefingu. Z praxe vyplývá, že 2/3 postižených osob se s traumatickou situací dovedou vypořádat samy. Asi u 1/3 osob je vyrovnání s hrůznými zážitky problematické a existuje zde reálné nebezpečí rozvoje posttraumatické stresové poruchy. Z podstaty profese policisty vyplývá zvýšené vystavení náročným traumatickým situacím, proto za nutnou součást péče o lidské zdroje v této oblasti považujeme systém posttraumatické intervenční péče.⁷⁸

Lze soudit, že systém institucionální péče o jednotlivé pracovníky založený na principech krizové intervence je pro Policii ČR životaschopnou myšlenkou. Vedle koncepčních a organizačních otázek (například zda jít cestou "peer- support" anebo cestou expertní krizové intervence telefonního či kontaktního typu či vytvořit smíšený model) je současně nezbytné pěstovat informovanost policistů o tomto typu služby. V podmínkách autoritativní organizace může být krizová intervence jednotlivcem vnímána nejen jako výraz péče zaměstnavatele, ale také jako určité omezení práva na soukromou volbu (o tom, jakou pomoc si zvolí) a jako pokus o kontrolování doposud privátních sfér života. Bude rovněž žádoucí, aby pracovníci policie byli v nejbližší době sto odlišit hlavní poslání krizové intervence (tj. mentální překonání evidentně traumatizujících pracovních událostí) od jiných typů psychologického poradenství (např. v případech manželských problémů, pracovních konfliktů, ztráty pracovní

⁷⁷ BAŠTECKÁ, B. Terénní krizová práce. Praha: Grada, 2005, s. 187.

⁷⁸ VYMÉTAL, Š. Posttraumatická intervenční péče jako prevence rozvoje posttraumatické stresové poruchy u policistů. In časopis Policista č. 12/2003 [online].

motivace atd.). Současně by se domácí policejní psychologové neměli zastavit u sice atraktivních, ale relativně málo častých extrémních situací. Více výzkumné pozornosti by si zasloužily běžné, prozaické pracovní stresory vyplývající především z mezilidských vztahů v policejních týmech anebo stresory plynoucí z nezájmu a podceňování některých policejních činností v očích veřejnosti.⁷⁹

Dílčí závěr

Ve třetí a poslední kapitole teoretické části mé práce jsem se zabýval možnostmi prevence a krizové intervence v rámci Policie České republiky.

Ve vztahu k prevenci jsem se soustředil na důležitost poskytované posttraumatické intervenční péče a na nezbytnost zajištění informovanosti policistů o možnostech této formy pomoci, jakož jsou i zmíněny nové postupy volené v rámci základní odborné přípravy jako prostředku pro zlepšení připravenosti policistů na výkon služby.

Dále se v textu kapitoly zabývám nutností sociální opory pro policistu nejen v krizové situaci, protože jsou to právě jeho nejbližší, jeho kolegové a nadřízení kdo mají nemalý podíl na jeho psychickém rozpoložení.

V kapitole o krizové intervenci je vysvětlen samotný tento pojem a dále způsoby poskytované podpory a pomoci.

Rovněž je v textu rozvinuta myšlenka poskytované posttraumatické intervenční péče v rámci Policie ČR, kdy je zde vysvětleno co pod takovým pojmem hledat, jaké jsou nabízené způsoby pomoci. Je zde uvedeno, kdo jsou lidé poskytující takovou pomoc, jakož i jejich povinnosti. S touto péčí velice úzce souvisí i anonymní telefonní linka pomoci, o které je v této kapitole rovněž pojednáno.

V poslední části této kapitoly jsou popsány metody posttraumatické intervenční péče sloužící k dosažení jejích cílů, tedy udržet, rozvíjet nebo znovuobnovovat zdravý duševní stav klientů.

⁷⁹ ČÍRTKOVÁ, L. Péče o policisty po extrémních stresových situacích. In časopis Policista č. 12/2001.

4. Výzkumná část

V teoretické části jsem se postupně zabýval tím, jak je možné pohlížet na jednotlivé zátěžové a krizové situace, zhoubné dopady v případě nezvládnutí těchto situací organismem a metody sloužícími k překonání krize. Pokusil jsem se popsat Policii ČR jako instituci zabývající se ochranou zdraví a majetku občanů. Nastínil jsem náročnost profese policisty a s tím spojené negativní důsledky na duševní a potažmo i fyzické zdraví jedince. Dále byla v textu rozvinuta problematika prevence a informovanosti policistů v oblasti poskytované pomoci v krizi. Stručně byly analyzovány a vymezeny existující postupy v rámci Policie ČR sloužící policistům, ale i jejich rodinným příslušníkům a nejbližším v době krize.

V empirické části se pokusím studiem odborné literatury a odborných publikací nabyté informace uplatnit v praxi, při výzkumné činnosti, kdy doufám, že má zjištění a mé závěry budou alespoň námětem k zamyšlení se nad současným neutěšeným stavem policie a současně podmětem k zahájení nezbytné nápravy o kterou se musí pokusit nejen vedoucí pracovníci, ale i samotní řadoví policisté, protože organizace je tak silná jak silné má základy.

4.1 Záměry a cíle výzkumu

Během mé téměř již 6 leté zkušenosti práce na obvodním oddělení Policie ČR, jsem měl tu možnost potvrdit si skutečnost, že práce u policie je značně psychicky, ale občas i fyzicky náročná. Každý s policistů se s prožitými situacemi vyrovnává po svém. Někdo vychází ze stresové situace posílen a zocelen, jiný se naopak stáhne do sebe, ztrácí sebedůvěru a jistotu, která je při výkonu služby jednou z důležitých složek. Z tohoto důvodu jsem zaměřil část svého výzkumu na skutečnosti, které policisté vnímají jako zátěžové, kdy jsem se soustředil na to, jak tyto situace ovlivňují jejich jednání a život a na formy činnosti, kterými se policisté stresu brání.

Dále jsem se zabýval myšlenkou, že ačkoliv jsou policistům nabízeny různé formy pomoci v krizi, ať již se jedná o anonymní telefonní linku pomoci v krizi či o posttraumatické intervenční týmy tak nabízené možnosti samotní příslušníci příliš nevyužívají a snaží se zátěž zvládat vlastními silami či s pomocí svých nejbližších. Tato skutečnost může být zapříčiněna tím, že v České republice je i nadále na formu

psychické pomoci, respektive na ty co jí vyhledají, pohlíženo skrz prsty a takoví jedinci jsou považováni za „nějaké divné“. Proto jsem další část výzkumu zaměřil na to, zda policisté vůbec mají informace o poskytované pomoci i na to zda mají o takové informace zájem.

Během výkonu mé služby jsem si sám vytvořil různé názory na určité situace, se kterými se v práci musím potýkat, jakož jsem si i sám vytvořil soubor mechanismů, kterými se snažím předcházet negativním důsledkům stresu a v případě, že se objeví, tak tyto vlivy co nejrychleji a nejefektivněji odbourat. Jelikož mě vždy zajímalo, jak negativní vlivy vnímají mí kolegové a i to jak se oni se stresem vyrovnávají, měl jsem tedy v rámci své bakalářské práce možnost si ověřit či vyvrátit domněnku, že práce na obvodních odděleních klade na policisty nejvyšší nároky, co se týká psychické odolnosti a je nesnadné jim aspoň z malé části nepodlehout.

Cílem praktické části je především zmapování zátěžových situací, s nimiž se policisté při plnění služebních zákroků a úkonů setkávají, o jaké typy situací se jedná či v jaké oblasti tuto zátěž vnímají a jaké volí postupy pro předcházení, minimalizaci či úplné odstranění zátěže.

Stanovení hypotéz

Stanovení výzkumného problému nebylo vůbec lehkou záležitostí. Vycházel jsem především ze studia odborné literatury a současných dostupných informací o fenoménu stresu v policejní praxi. Rovněž jsem nemalou měrou čerpal ze svých osobních zkušeností, ale i z hovorů vedených s kolegy o skutečnostech, které společně pociťujeme jako nejpálčivější ve vztahu k výkonu povolání.

Na základě výše uvedeného jsem se ve své práci rozhodl přesvědčit se o správnosti svých názorů, které jsem se pokusil vyjádřit v hypotézách praktické části.

Hypotézy:

H1: Existují rozdíly v informovanosti policistů/tek o možnostech využití intervenční péče vzhledem k pohlaví.

H2: Existují rozdíly v informovanosti policistů o možnostech využití intervenční péče vzhledem k délce služebního poměru.

H3: Existují rozdíly v informovanosti policistů o možnostech využití intervenční péče vzhledem k délce jejich základní odborné přípravy.

H4: Mezi nadměrnou psychickou a administrativní zátěží policistů základních útvarů a kvalitou odváděné práce a chováním a postoji policistů vůči občanům je pozitivní vztah.

H5: Policisté jsou nedostatečně motivováni, což se negativně odráží na kvalitě jejich práce.

Výzkumná metoda

Po stanovení hypotéz jsem nyní byl před rozhodnutím jako metodu výzkumu zvolit. Jak kvalitativní tak kvantitativní výzkum má svá pro a proti. Oba přístupy jsou neoddělitelně spjaté, kdy metodologie obou přístupů je stejná a v některých, především moderních, odborných publikacích se členění na kvantitativní a kvalitativní dokonce nevyskytuje. I přes to lze v jednotlivých přístupech najít odlišnosti, ať již s ohledem k uplatnění základních principů poznání, strukturu plánu výzkumu, postoji výzkumníka k výzkumu, vztahu mezi účastníky výzkumu, povaze dat či požadavkům na výsledky výzkumné činnosti.

Kvalitativní výzkum formou rozhovoru by jistě nebyl špatnou volbou a byla by zde možnost nahlédnout více do hloubky problému, kdy však zde vyvstává problém se získáním dostatečného množství adekvátních dat od respondentů.

Naproti tomu kvantitativní výzkum na základě toho, že získáme informace od velkého množství respondentů, můžeme ověřit platnost formulovaných hypotéz a vyslovit tak generalizace o celé skupině.⁸⁰

Zvážením veškerých pro a proti jsem se rozhodl pro kvantitativní výzkum, respektive anonymní dotazník. Dotazník se skládá z otázek uzavřených (věk, pohlaví, pracovní zařazení...) tak i polouzavřených s možností výběru více možností odpovědi. Formu dotazníku jsem si zvolil již z podstaty vytyčeného cíle. Získaná data jdou snadno kvantifikovat a předně jsem chtěl postihnout co možná největší počet příslušníků, kdy dalším nemalým důvodem pro tuto volbu byl předpoklad menší časové náročnosti. Na

⁸⁰ JANDOUREK, J. Úvod do sociologie. Praha: Portál, 2003, s. 205.

základě získaných dat jsem se následně deduktivní metodou pokusil ověřit platnost mnou stanovených hypotéz.

Z uvedených hypotéz jsem operacionalizoval otázky dotazníku, soustředěné na oblast prožívání a zvládání zátěžových situací, oblast informovanosti policistů o možnostech pomoci v krizi, jakož i na dopady negativních pracovních aspektů na motivaci, vztahy na pracovišti a postoje vůči veřejnosti. Otázky v dotazníku byly určeny na základě studia různých vědeckých náhledů na problematiku stresu v policejní praxi. Rovněž byla využita má osobní zkušenost tak i zkušenost mých kolegů z výkonu služby.

Jako podpůrný prostředek pro co možná nejlepší srozumitelnost či odstranění případných nejasností v sestavených otázkách byl užit předvýzkumem mezi několika mými kolegy, konkrétně pěti, kteří nebyli následně do výzkumu zařazeni. Na základě předvýzkumu jsem operacionalizoval oblasti na které je nutné se více zaměřit, či které naopak do výzkumu vůbec nezahrnout. Předvýzkumem mezi kolegy byly odstraněny nedostatky a nejasnosti v položených otázkách, kdy následně na základě těchto zjištění byla vytvořena konečná podoba dotazníku.

Výběr respondentů

Pracuji u Policie České republiky, konkrétně na jednom z obvodních oddělení ve Středočeském kraji, jako uniformovaný policista. Děni na obvodních odděleních (OOP) a od toho se odvíjející potýkání se s každodenním stresem je mi tedy velice blízké. Jelikož mám dobré vazby na příslušníky a jejich vedoucí pracovníky na jednotlivých obvodních odděleních v rámci Středočeského kraje, rozhodl jsem se tedy, že nejlepší volbou kde provést svůj výzkum, bude právě na OOP ve Středočeském kraji. Základním souborem mého výzkumu se stali policisté pořádkové policie sloužící na obvodních odděleních. Věk mých respondentů se pohybuje od 21 let do 55 let, kdy převládají policisté do 30 let věku. Délka služby se u jednotlivých policistů pohybuje od 2 až do 25 let služby.

Celkový počet vyhotovených a předaných dotazníků, ať již formou vedoucích jednotlivých oddělení tak i osobně, bylo 100 ks. Z těchto předaných dotazníků se mi vrátilo 76 ks. Každý soubor dotazníků předaných na jednotlivých obvodních odděleních byl krom úvodní vysvětlující části dotazníku ještě doplněn o průvodní dopis, jenž blíže osvětloval důvody a požadavky dotazníku, jakož i zdůrazňoval absolutní

anonymitu jednotlivým informantům. Tato průvodka byla dostupná každému pro bližší seznámení se s mými požadavky na vyplnění dotazníku.

4. 2 Vyhodnocení a interpretace výsledků výzkumu

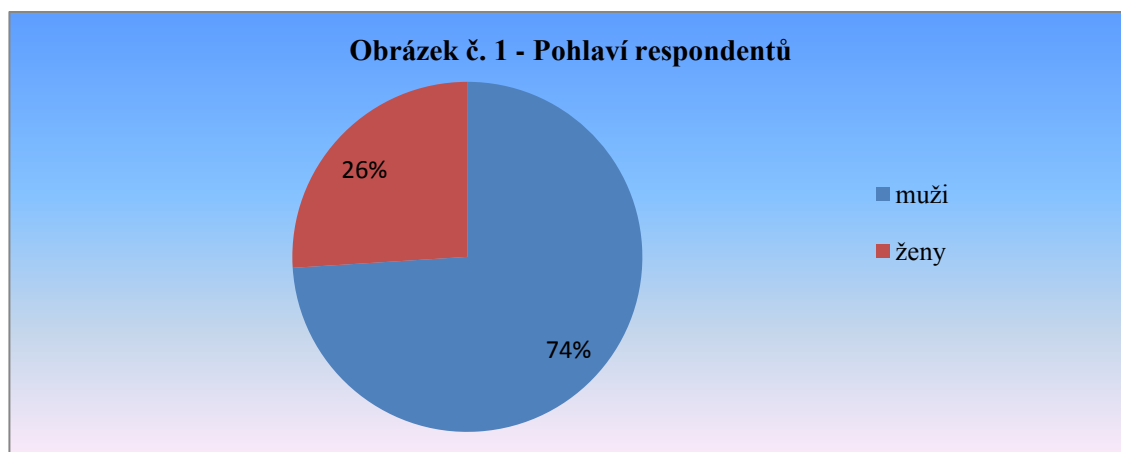
Jak je výše uvedeno, při administraci mi bylo vráceno 76 ks vyplněných dotazníků. Návratnost tedy činí 76 % což považuji za úspěch. Z vybraných a vyplněných dotazníků bylo následně zpracováno a vyhodnoceno 73 ks.

První otázka byla věnována zjištění celkového procentuálního zastoupení mužů a žen sloužících na obvodních odděleních (tabulka č. 2).

Tabulka č. 2. Pohlaví respondentů

Pohlaví	Muži	Ženy	Celkem
Absolutní četnost	54	19	73
Relativní četnost	74%	26%	100%

Jak je patrné z odečtených údajů v tabulce, převažující částí mezi dotazovanými policisty byly muži, kteří zaujímají 74 %. Zbývajících 26 % dotazovaných tvořily ženy. Bylo tedy zjištěno, že na vytypovaných obvodních odděleních se dotazníkového šetření aktivně zúčastnilo téměř $\frac{3}{4}$ mužů a $\frac{1}{4}$ žen. Tedy poměr, který ne zcela odpovídá celkovému poměrovému zastoupení žen u policie, kdy údaje o ženách ve službě z roku 2010 hovoří o tom, že podíl žen tvoří pouze necelých 15 % z celkového počtu policistů. Poměr zúčastněných mužů a žen je znázorněn na obrázku č. 1.

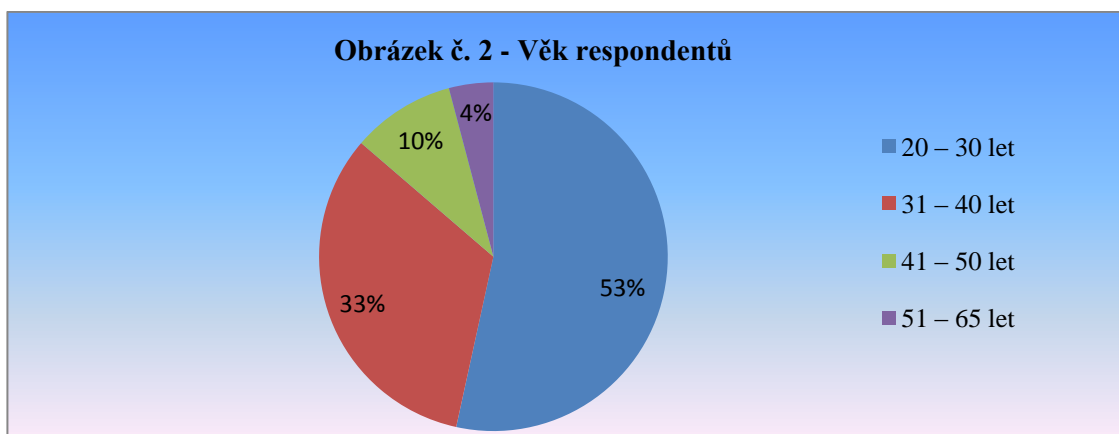


Druhá otázka byla zaměřena na zjištění věkového spektra dotazovaných policistů.

Tabulka č. 3 – Věk respondentů

Věk	20 – 30 let	31 – 40 let	41 – 50 let	51 – 65 let	Celkem
Absolutní četnost	39	24	7	3	73
Relativní četnost	53 %	33 %	10 %	4 %	100 %

Ze získaných údajů je patrné, že na odděleních kde bylo prováděno dotazníkové šetření, je vysoké procento policistů do 30 let, kteří tvoří více jak polovinu z celkového počtu respondentů a to 53 %. Druhá nejpočetnější skupina jsou policisté ve skupině 31 – 40 let, kteří tvoří 33 %. Policisté a policistky ve skupině 41 – 50 let tvoří 10% skupinu z celkového počtu zúčastněných a nakonec policisté ve věku od 51 do 65 let tvoří pouze 4 % z celkového počtu dotazovaných policistů. Značné procento policistů ve věku do 30 let, ale i do 40 let věku lze přikládat tomu, že v důsledku nedávné reformy Policie ČR došlo ke značnému odchodu starších a zkušenějších kolegů, jakož to lze i přikládat tomu, že obvodní oddělení tvoří základní článek policie a starší a zkušenější policisté hledají uplatnění u jiných složek - např. u kriminální policie. Poměrové rozložení věkových skupin je znázorněno na obrázku č. 2.

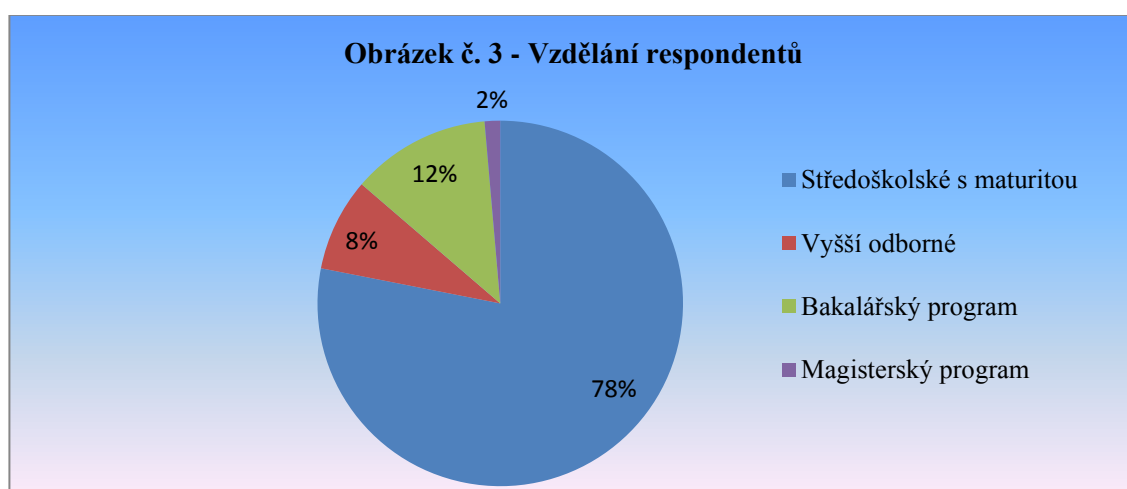


Třetí otázka byla zaměřena na zjištění dosaženého vzdělání jednotlivých policistů.

Tabulka č. 4 – Vzdělání respondentů

Věk	Středoškolské s maturitou	Vyšší odborné	Bakalářský program	Magisterský program	Celkem
Absolutní četnost	57	6	9	1	73
Relativní četnost	78 %	8 %	12 %	2 %	100 %

Odečtením dat z výše uvedené tabulky je patrné, že více jak tři čtvrtiny respondentů mají pouze středoškolské, tedy u policie základní požadované vzdělání. To lze přisuzovat tomu, že na vybraných obvodních odděleních slouží velké množství mladých policistů, jakož i tomu, že pokud má policista vyšší vzdělání, s velkou pravděpodobností odchází na vyšší a lépe placenou pozici a to povětšinou na kriminální policii nebo dokonce na nějakou vedoucí funkci. Druhou nejpočetnější skupinu, dosahující 12 % z celkového počtu respondentů, tvoří policisté, jež mají bakalářský titul, následovány policisty s vyšším odborným vzděláním a policisty, respektive policistkou, majícím magisterský titul. Policisté mající bakalářský a magisterský titul se v naprosté většině pohybují na vedoucích funkcích obvodních oddělení. Poměrové znázornění vzdělání policistů je na obrázku č. 3.



Čtvrtá otázka měla za cíl zjistit rodinný stav policistů.

Tabulka č. 5 – Rodinný stav

Stav	Svobodný/á	Ženatý/vdaná	Rozvedený	Vdovec/vdova	Celkem
Absolutní četnost	56	13	4	0	73
Relativní četnost	77 %	18 %	5 %	0 %	100 %

Nejpočetněji zastoupenou skupinou jsou ze 77 % svobodní policisté a policistky, kdy tento fakt lze přikládat tomu, že z celkového počtu respondentů tvoří policisté do 30 let věku více jak 50 % - viz tabulka č. 3 a dále tomu, že se v současné moderní době prodlužuje doba, kdy dochází k uzavírání manželských svazků, ale i tomu, že mnoho párů spolu žije v nesezdaném soužití. Druhou nejpočetnější skupinou s 18 % jsou policisté žijící v manželském svazku, rozvedení policisté tvořili pouze 5 % z celkového počtu respondentů.

Pátá otázka, důležitá pro potvrzení hypotéz, měla za cíl zjistit délku trvání služebního poměru policistů na vytípaných obvodních odděleních.

Tabulka č. 6 – Délka služební praxe

Délka praxe	0 – 3 roky	3 – 5 let	5 – 10 let	10 – 15 let	15 let a více	Celkem
Absolutní četnost	32	13	13	12	3	73
Relativní četnost	44 %	18 %	18 %	16 %	4 %	100 %

Z tabulky č. 6 je jednoznačně vidět, že policisté do 5 let služby tvoří na obvodních odděleních, která byla součástí výzkumu, celých 62 % z celkového počtu respondentů a policisté nad pět let služby, tedy ti s již relativně dostatkem zkušeností, tvoří pouze 38 % z celku. Tato skutečnost je především dána nedávno provedenou reformou policie, kdy zkušeným kolegům byly odebrány jejich lety nabyté hodnosti

a ti s pocitem zatrpklosti raději odcházeli, protože nový zákon pro ně zajišťoval horší podmínky při pozdějším odchodu a snižovala se jim i mzda oproti zákonu stávajícímu, jakož zde i vyvstala nutnost vysokoškolského vzdělání pro policisty ve vedoucích funkcích či na SKPV, kdy značná část policistů v již zralém věku kolem 50 let odmítala podstoupit podle nich ponižující a vzhledem k jejich letitým zkušenostem nesmyslné studium vysoké školy při zaměstnání.

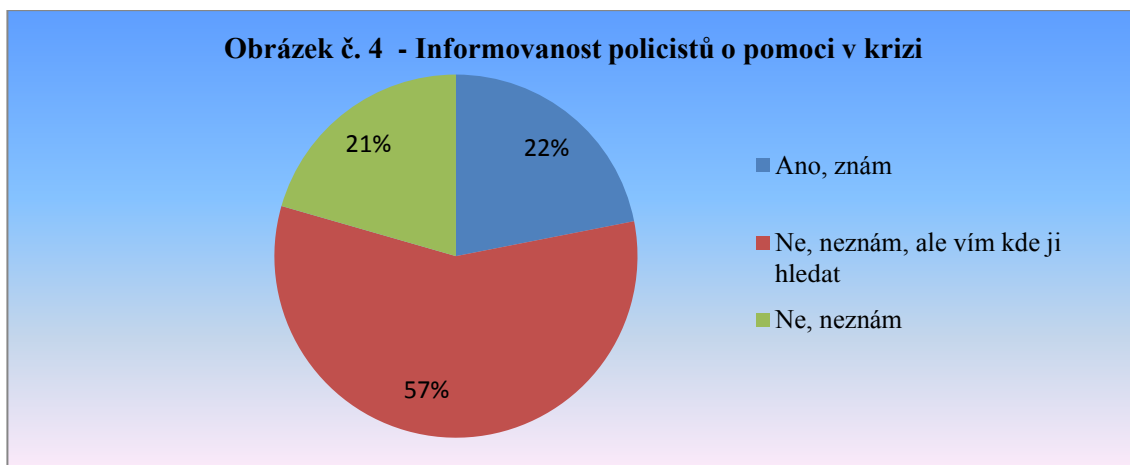
Následující soubor otázek č. 10 až č. 14 se zabývá zjištěními, zda jsou policisté dostatečně informováni o možnostech pomoci v krizi. Jde zde tedy o potvrzení či vyvrácení první, druhé a třetí hypotézy, že existují rozdíly v informovanosti policistů/policistek vzhledem k jejich pohlaví, délce služebního poměru a délce základní odborné přípravy.

Otázkou číslo 10 jsem se pokusil zjistit, zda policisté znají nějakou organizaci, či formu péče zabývající se pomocí v krizi policistům a jejich rodinným příslušníkům.

Tabulka č. 7 – Informovanost policistů

Informovanost policistů	Ano, znám	Ne, neznám, ale vím kde ji hledat	Ne, neznám	Celkem
Absolutní četnost	16	42	15	73
Relativní četnost	22 %	57 %	21 %	100 %

S výše uvedených výsledků je jasně patrné, že informovanost policistů, kteří se zúčastnili mého dotazníkového šetření o možnostech pomoci v krizi, je nedostatečná. Celých 21 % respondentů z celkového počtu dotazovaných uvedlo, že žádnou formu pomoci nezná a ani neví kde ji hledat a 57 % uvedlo, že rovněž žádnou formu pomoci nezná, ale aspoň ví kde ji hledat. Pouze 22 % dotazovaných uvedlo, že nějakou formu pomoci zná a vypsalo ji. Tito policisté všichni uvedli jako známou formu pomoci v krizi telefonní linku pomoci v krizi a sedm policistů z těchto 15 uvedlo, že má povědomost o existenci postintervenčních týmů. Jedná se tedy o čísla dokládající absolutní nedostatečnost informovanosti policistů v této oblasti. Na základě těchto údajů považuji za nutné vyvíjet neustálou snahu jakoukoliv formou informovat policisty o způsobech pomoci v krizi a o organizacích ji poskytujících. Poměrové zastoupení jednotlivých skupin lze vidět na obrázku č. 4.



Dalším poznatkem plynoucím z této otázky je to, že ženy policistky mají o možnostech pomoci v krizi více informací než muži policisté – viz tabulka č. 8. Proč tomu tak je z dotazníku nelze vyčíst a lze se tak pouze domnívat. Dle mého názoru jsou ženy obecně více přístupné jednotlivým formám pomoci, ať již se to týká péče o tělo či o duši. Muži jsou naopak dle starého u nás stále zakořeněného patriarchálního vzorce ochránci rodiny a musí být těmi silnými, kteří jsou schopni překonat veškerá úskalí života sami a bez pomoci, což má za následek to, že se ať již vědomě nebo nevědomě brání přiznat si, že by takovou pomoc mohli potřebovat. Tento postoj je rovněž zakotven v chápání profese policisty jako toho, který musí být za každých okolností tím, který vše zvládne a nic jím neotřese. Je to problémem nejen české společnosti, ale i zemí bývalého východního bloku, kdy naopak v západní kultuře je již toto dogma z velké části překonáno.

Tabulka č. 8 – Rozdíl v informovanosti žen a mužů

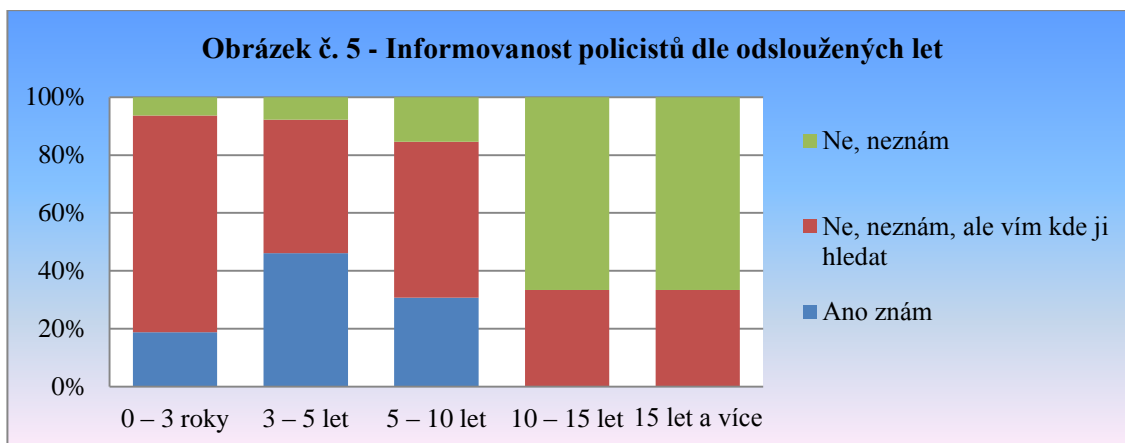
Informovanost policistů	Ano, znám		Ne, neznám, ale vím kde ji hledat		Ne, neznám	
	Muži	Ženy	Muži	Ženy	Muži	Ženy
Absolutní četnost	3	13	36	6	15	0
Relativní četnost	6 %	68 %	67 %	32 %	27 %	0 %

Dalším zkoumaným aspektem byla skutečnost ohledně informovanosti respondentů dle odsloužených let.

Tabulka č. 9 – Informovanost policistů dle odsloužených let

Délka praxe	0 – 3	3 – 5 let	5 – 10 let	10 – 15	15 let a	Celkem
Informovanost	roky			let	více	
Ano znám	6	6	4	0	0	16
Ne, neznám, ale vím kde ji hledat	24	6	7	4	1	42
Ne, neznám	2	1	2	8	2	15
Celkem	32	13	13	12	3	73

Dle dat odečtených z tabulky je patrné, že mezi informovaností policistů dle odsloužených let zahrnutých do průzkumu nepanují výrazné rozdíly. Avšak lze zde například vidět, že policisté s délkou služby 10 – 15 let i 15 let a více neznají žádnou formu nabízené pomoci. Dále je viditelné, že největší míra informovanosti je mezi policisty s délkou služby 3 – 5 let a 5 – 10 let. Naproti tomu policisté s délkou služby 0 – 3 roky nevykazují příliš velkou povědomost o formě nabízené pomoci. Vzhledem k tomu, že stěžejním zdrojem informovanosti policistů je kurz základní odborné přípravy (ZOP) - viz tab. č. 10, lze výsledky možno interpretovat tak, že policisté nově nastoupivší absolvovali pouze 6 měsíční kurz ZOP, kdy jim tudíž nebyla věnována taková péče a množství učiva bylo menšího rozsahu a nebylo probíráno tak do hloubky. Kdežto policisté déle sloužící prodělali kurz ZOP v délce 9 měsíců, respektive jednoho roku, kdy učivo předložené studentům bylo obsáhlejší jak svou hloubkou, tak svým rozsahem. Avšak policisté sloužící déle jak 10 let naopak informování v rámci ZOP nebyli, neboť v době jejich studia nebyla rozvinuta forma poskytované péče a tudíž nebyla ani této problematice věnována výuka. Přehled informovanosti policistů lze porovnat na obrázku č. 5.

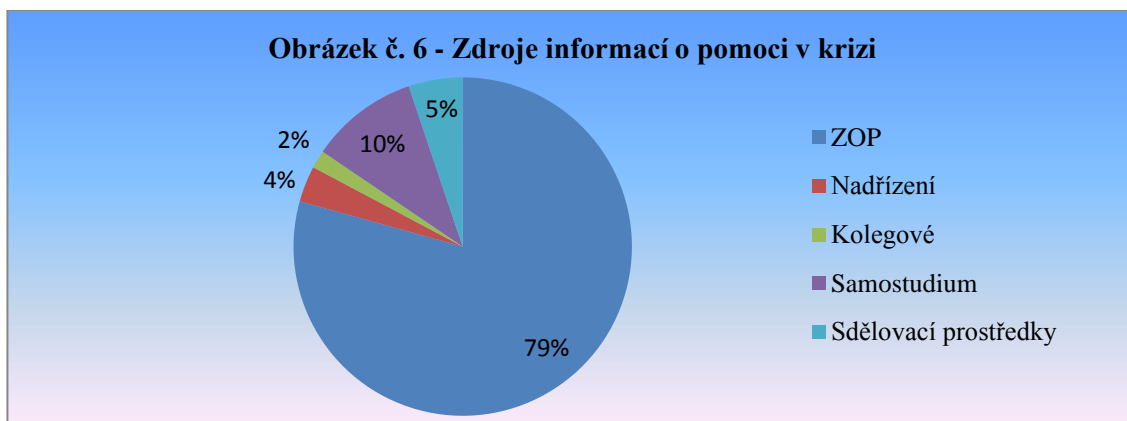


Otázka s pořadovým číslem 11 byla zaměřena na to, z jakých zdrojů mají policisté informace o pomoci v krizi.

Tabulka č. 10 – Zdroje informací o pomoci v krizi

Zdroj informací	ZOP	Nadřízení	Kolegové	Samostudium	Sdělovací prostředky	Celkem
Absolutní četnost	46	2	1	6	3	58
Relativní četnost	79 %	4 %	2 %	10 %	5 %	100 %

Ze získaných údajů jednoznačně vyplývá, že nejvýznamnějším zdrojem informací o možnostech pomoci v krizi je základní odborná příprava (ZOP). Zde je v posledních přibližně 10 letech přece jen věnována informovanosti policistů o jejich možnostech pomoci v krizi větší pozornost, než tomu bylo v minulosti, kdy předtím vlastně ani žádná skutečná pomoc v rámci resortu policie neexistovala. Ostatní zdroje informací mají pouze dílčí a nepatrné podíly na informovanosti policistů, kdy zejména pouze 4 % na straně informovanosti od nadřízených je zajímavým údajem. Jistě dalo by se říci, že kolikrát není na takové věci jako informovat podřízené o možnostech nabízené pomoci čas, ale bylo by vhodné aspoň jednou za čtvrt či půl roku věnovat této problematice prostor na pravidelných měsíčních poradách. Byla by tak zajištěna aspoň jakási jistota toho, že pokud se policista octne v krizi, bude vědět kam se obrátit a nebude v sobě problémy dusit, což by se následně negativně odrazilo v jeho práci. Poměr zastoupení jednotlivých zdrojů informací lze vidět na obrázku č. 6.



Ohledně informovanosti v této problematice byla dále položena otázka č. 12 zabírající se tím, zda jsou v současné době nabízené informace dostatečné. Na tuto otázku odpovědělo, že informace jsou dostatečné pouze 21 policistů, tedy 29 % z celkového počtu 73 dotazovaných. Naopak za nedostatečnou označilo informovanost celkem 52 policistů, tedy 71 %. Je tedy vidět, že současná forma, kterou je mezi policisty šířena osvěta ohledně pomoci v krizi, je nedostačující.

Na tuto otázku navazuje otázka č. 13, která měla za cíl zjistit to, zda policisté vůbec mají zájem o informace ohledně nabízené pomoci v krizi. Zájem o to, aby byla informovanost o této problematice větší, projevilo 79 % z celkového počtu 73 dotazovaných, kdy naopak nezájem o více informací deklarovalo 21 % policistů. Z toho vyplývá, že policisté mají eminentní zájem být informováni a tedy i mít znalost toho kam a jak se obrátit v případě nutnosti.

Otázka č. 14 uzavírající podtéma informovanosti policistů o pomoci v krizi měla za cíl zjistit to, jakou formou by byli policisté rádi informováni - viz tabulka č. 11.

Tabulka č. 11 – Preference zdroje poskytovaných informací

Forma poskytnutých informací	Školení vedené odborníkem	Letáky, brožury	Jiné	Celkem
Absolutní četnost	38	26	9	73
Relativní četnost	52 %	36 %	12 %	100 %

Ze shora uvedené tabulky lze zjistit to, že policisté nejvíce preferují možnost být informováni formou odborného školení, které bude vedeno osobou s příslušnou odborností. Tito respondenti tvoří 52 % z celkového počtu dotazovaných. Další nejvíce poměrově zastoupenou skupinou jsou policisté preferující možnost být informováni formou letáků či brožurek. Tato skupina je reprezentována 36 % respondentů. Poslední skupinou tvořenou 12 % dotazovaných jsou policisté, kteří na otázku odpověděli možností *jiné*. Výběr jednotlivých možností lze chápat tak, že povětšinou policisté dávají přednost možnosti vyslechnout si slovo odborníka, kdy v případě nejasností se lze ve věci dotazovat a informace si utřídit a tím je lépe pochopit. Druhou volbu lze chápat tak, že ne každý má rád hromadná a povinná školení, která může považovat i za ztrátu času a raději si informace přečte sám a podle svého s nimi naloží.

Vyhodnocením odpovědí na soubor výše uvedených otázek jsem dospěl k závěru, že byla potvrzena první stanovená hypotéza, že „Existují rozdíly v informovanosti policistů/tek o možnostech využití intervenční péče vzhledem k pohlaví“, jakož i hypotéza č. 2, že „Existují rozdíly v informovanosti policistů o možnostech využití intervenční péče vzhledem k délce služebního poměru“ a rovněž třetí hypotéza, že „Existují rozdíly v informovanosti policistů o možnostech využití intervenční péče vzhledem k délce jejich základní odborné přípravy.“

Další část průzkumu byla zaměřena na předpoklad, že větší zátěž než krizové situace běžně spojované s policejní prací pro policisty představuje každodenní administrativa a další demotivující faktory, což se odráží na kvalitě jejich práce. Bylo tedy zkoumáno to, zda jsou policisté ve svém zaměstnání vystaveni nadměrné zátěži a rovněž to, zda nadměrná psychická a administrativní zátěž policistů základních útvarů má negativní vliv na jejich chování a jednání vůči občanům.

První otázka tohoto soubor zjišťovala to, zda se policisté dostávají do situací, které vnímají jako silně stresující.

Tabulka č. 12 – Četnost stresových situací u policistů

Četnost stresových situací	Ne		Jednou		Opakovaně		Celkem
	Muži	Ženy	Muži	Ženy	Muži	Ženy	
		0	3	9	9	45	7
Absolutní četnost	3		18		52		
Relativní četnost	4 %		25 %		71 %		100 %

Z tabulky č. 12 je patrné, že absolutní většina policistů, kteří se účastnili mého výzkumu, respektive 71 % z nich, se opakovaně dostalo do situace, kterou vnímalo jako silně stresující. Silně stresovou situaci prožilo pouze v jednom případě 25 % respondentů a pouze 4 % dotazovaných uvedlo, že se do stresové situace nikdy nedostalo. Dále lze zpozorovat, že tři ženy uvedli, že se do stresové situace nikdy nedostali, kdežto z mužů tuto možnost nevedl ani jeden z policistů, a to i přesto že byli daleko více početně zastoupeni. Tento trend lze vidět i u toho, že do stresové situace se dostalo jednou 47 % žen, kdežto u mužů tuto možnost uvedlo pouze 17 % z nich. Jedním z vysvětlení může být to, že ženy po zapracování přecházejí spíše na administrativní činnost a do ulic se dostávají méně často než muži policisté. Nebo jsou ženy prostě pro zvládání stresových situací lépe vybaveny než muži.

V další otázce policisté odpovídali na to, jaké konkrétní situace vnímají jako stresové či krizové.

- a) Situace, na kterou jsem nebyl vyškolen21 policistů
- b) Použití donucovacích prostředků15 policistů
- c) Sdělování informace o úmrtí blízké osoby29 policistů
- d) Kontakt se zraněnou, umírající či mrtvou osobou29 policistů
- e) Zákroky proti většímu počtu osob (proti davu)21 policistů
- f) Zranění či smrt kolegy3 policisté

- g) Při bezprostředním ohrožení vlastního života12 policistů
- h) Vážná dopravní nehoda s těžkým zraněním, smrtí.....15 policistů
- i) Zákroky proti nebezpečnému pachateli15 policistů
- j) Zákroky při kterých není jasně známo možné riziko24 policistů
- k) Vnitřní vztahy na pracovišti30 policistů
- l) Nadměrné množství přidělených spisů spojené s nedostatkem času pro jejich řádné zpracování38 policistů

Z výše uvedeného vyplývá, že policisté jako nejvíce zatěžující a ovlivňující jejich psychickou pohodu vnímají situace související s nadměrnými nároky kladenými na jejich administrativní činnost. To není jistě překvapivé zjištění, neboť přebujelá administrativa státní správy není ničím, co by nebylo všeobecně známo a policie v tomto směru není žádnou výjimkou, kdy administrativní činnost tvoří nejméně 50 % z činnosti policistů obvodních oddělení. Početně druhou nejvíce zastoupenou skupinou jsou problémy s vnitřními vztahy na pracovišti. Právě dobré a přátelské vztahy jsou v policejní profesi důležitou složkou. Po prodělaném stresu jsou právě kolegové těmi prvními, o které se lze opřít a je velice důležité, aby vztahy na pracovišti byly nastaveny na takové úrovni, aby policista našel u kolegů pochopení a porozumění. Třetí a čtvrté co do četnosti je sdělování informací o úmrtí blízké osoby či kontakt se zraněnou či umírající osobou. Jak ukazují odpovědi na danou otázku, tak policisté nejvíce vnímají jako zatěžující situace, se kterými se musí dennodenně potýkat a jsou v jejich povolání nejfrekventovanější. Mělo by proto být ze strany odborníků věnováno více prostoru řešení právě každodenních, možná i na první pohled banálních situací a nejen se primárně soustředit na nejzávažnější krizové situace, se kterými se může policista setkat jako je např. použití střelné zbraně, protože ve skutečnosti se jedná o situace ojedinělé a většina policistů se s nimi ani nemusí setkat.

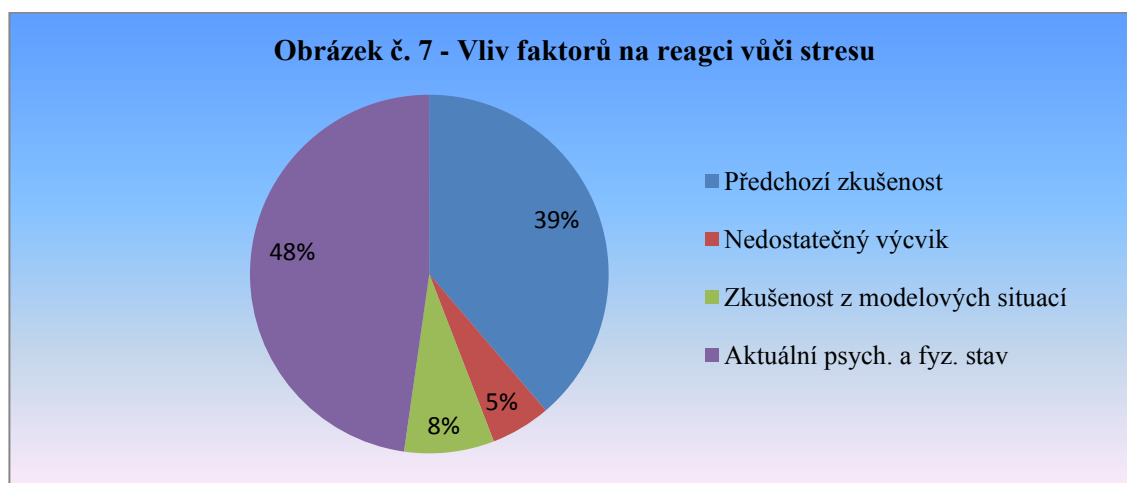
Následující otázka zjišťovala, co mělo největší vliv na reakci policistů na stresový podnět.

Tabulka č. 13 – Co nejvíce ovlivňuje reakci na stresovou situaci

Reakce	Předchozí zkušenost		Nedostatečný výcvik		Zkušenost z modelových situací		Aktuální psych. a fyz. stav	
	do 5 let služby	5 let a více	do 5 let služby	5 let a více	do 5 let služby	5 let a více	do 5 let služby	5 let a více
Absolutní četnost	19	24	4	2	4	5	34	19
Relativní četnost	39 %		5 %		8 %		48 %	

Zde vidíme, že skutečnými nejvíce ovlivňujícími reakce policistů na stres je předchozí zkušenost a aktuální psychický a fyzický stav. Naopak nejméně vlivu přikládají respondenti zkušenostem z modelových situací a nedostatečnosti výcviku.

Pokud se zaměříme na rozdělení policistů podle odsloužených let, tak policisté s délkou služby nad 5 let, tedy ti již zapracovaní s dostatkem zkušeností, označili za nejvíce přínosné předchozí zkušenosti, kdežto policisté do 5 let služby předchozí zkušenost označili v menším počtu, což je jistě pochopitelné. Poměr jednotlivých činitelů na zvládnání stresu lze porovnat na obrázku č. 7.



Další otázka zjišťovala, zda policisté pociťují to, že stres z povolání má negativní vliv na jejich jednání s občany.

Tabulka č. 14 – Vnímání stresu na jednání policistů

Vliv stresu	Ano		Ne		Celkem
	do 5 let služby	5 let a více	do 5 let služby	5 let a více	
Délka služby	do 5 let služby	5 let a více	do 5 let služby	5 let a více	73
Absolutní četnost	30	25	15	3	
Relativní četnost	75 %		25 %		100 %

Na základě dat získaných z odpovědí jednotlivých respondentů lze říci, že $\frac{3}{4}$ z nich pociťují, že stres z povolání má škodlivý vliv na jejich reakce vůči občanům a pouze $\frac{1}{4}$ dotazovaných nemá za to, že pracovní stres ovlivňuje jejich reakce. Dále je patrné, že policisté s více jak 5 lety služby pociťují negativní dopad stresu více než policisté se službou pod 5 let. Konkrétně se jedná o 89 % déle sloužících policistů, kdežto mladší kolegové tento pocit mají jen z 66 %.

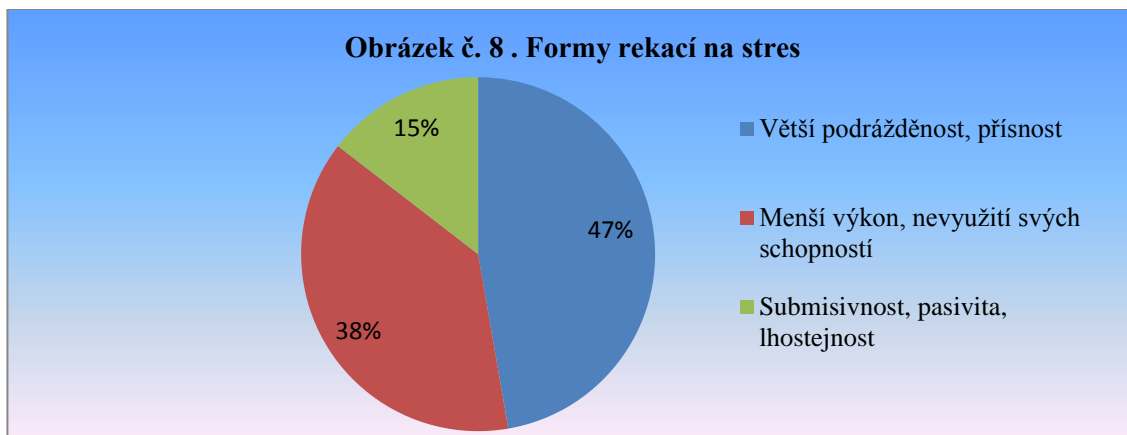
Následující otázka, vztahující se na respondenty, kteří v předchozím případě odpověděli, že pociťují vliv stresu na jednání s občany, měla za úkol zjistit to, jak se takový vliv projevuje.

Tabulka č. 15 – Druhy reakcí na zátěž

Druhy reakcí	Větší podrážděnost, přisnost	Menší výkon, nevyužití svých schopností	Submisivnost, pasivita, lhostejnost	Celkem
Absolutní četnost	26	21	8	55
Relativní četnost	47 %	38 %	15 %	100 %

Z respondentů pociťujících vliv stresu na jejich chování vůči občanům necelá polovina, konkrétně 47 % odpovědělo, že vlivem stresu jsou při jednání s občany více podráždění a vykazují větší přisnost. Celých 38 % respondentů uvedlo, že pod tíhou

stresu neodvádí výkon odpovídající jejich schopnostem a dovednostem a 15 % z daného vzorku uvedlo, že při zátěži vykazují pasivitu a lhostejnost vůči výsledkům své práce, jsou submisivní. Poměr jednotlivých složek lze vidět na obrázku č. 8.



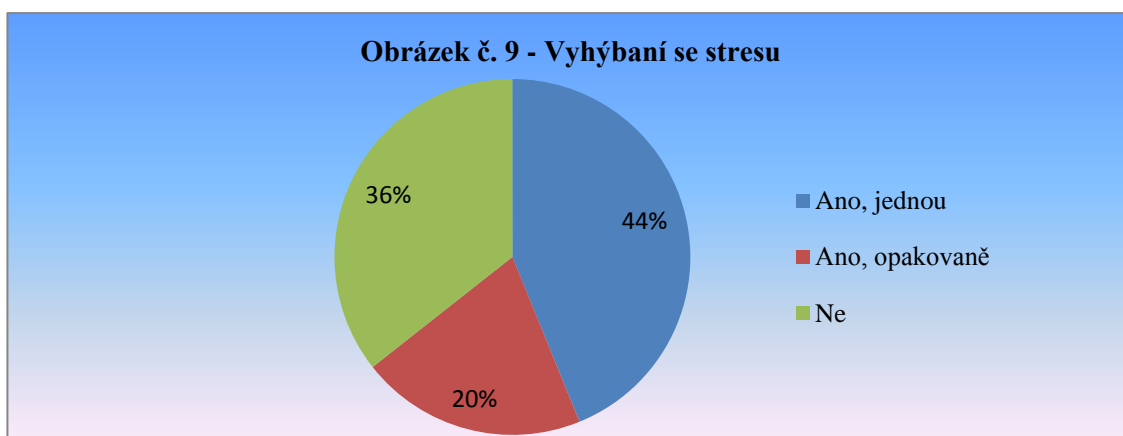
Následovala otázka: Zachoval jste se někdy ve svém zaměstnání tak, že i když jste zaznamenal nějaké protiprávního jednání, tak v důsledku očekávané stresové situace jste nekonal a předstíral, že věc nevidíte, že se věc nestala?

Tabulka č. 16 – Vliv stresu na jednání policistů

Reakce	Ano, jednou		Ano, opakovaně		Ne		Celkem
	do 5 let služby	5 let a více	do 5 let služby	5 let a více	do 5 let služby	5 let a více	
Délka služby							73
Absolutní četnost	23	9	3	12	19	7	
Relativní četnost	44 %		20 %		36 %		

Očekávání budoucího stresu má jak vidno vliv na chování respondentů z vybraných obvodních oddělení. Celkem 44 % z nich uvedlo, že v jednom případě se zachovali tak, že raději přešli zaznamenané protiprávní jednání, aby se vyvarovali následného stresu. Co se týká věkového rozložení tak takové jednání doznává 51 % policistů do 5 let služby a 32 % policistů s více jak 5 lety služby. Dále pak 20 % z celkového počtu dotazovaných uvedlo, že takové jednání se z jejich strany opakovalo více jak jednou. U policistů do 5 let služby to je 7 % z jejich celkového počtu a u policistů nad 5 let služby dokonce 43 % z celkového jejich počtu. Naproti tomu

pouze 36 % policistů z výzkumného vzorku uvedlo, že se takového jednání nikdy nedopustili. Policisté s kratší délkou služební se takového jednání nedopustili ze 42 % a policisté déle sloužící se takového jednání nedopustili pouze z 25 %. Jak tedy z výsledků vyplývá obava z očekávané stresové situace má vliv na jednání příslušníků a tím i přímí vliv na jejich konání vůči občanům. Za povšimnutí dále stojí to, že déle sloužící policisté oproti policistům s kratší délkou služby vykazují větší procento ve sklonu vyhýbání se konání a tím i následnému stresu. Poměrové rozložení jednotlivých skupin lze vidět níže na obrázku č. 9.

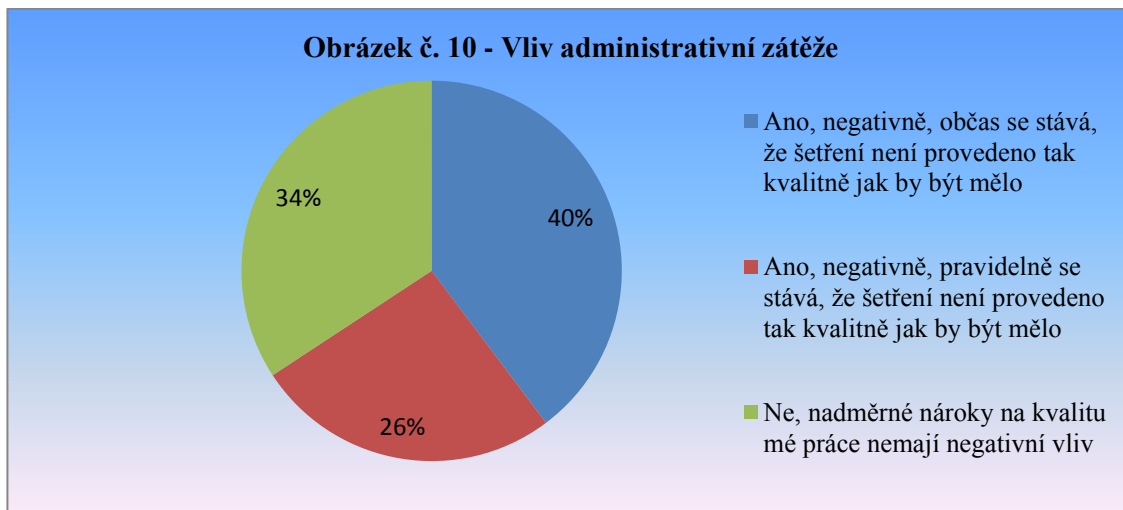


Poslední otázkou tohoto souboru byla otázka: Projevují se nadměrné administrativní nároky na kvalitě Vaší práce, a pokud ano, jakým způsobem?

Tabulka č. 17- Vliv administrativních nároků na kvalitu práce

Reakce	Ano, negativně, občas se stává, že šetření není provedeno tak kvalitně jak by být mělo		Ano, negativně, pravidelně se stává, že šetření není provedeno tak kvalitně jak by být mělo		Ne, nadměrné nároky na kvalitu mé práce nemají negativní vliv		Celkem
	do 5 let služby	5 let a více	do 5 let služby	5 let a více	do 5 let služby	5 let a více	
Délka služby							73
Absolutní četnost	19	10	5	14	21	4	
Relativní četnost	40 %		26 %		34 %		

Odečtením získaných výsledků můžeme konstatovat, že občas se negativně projeví administrativní nároky na kvalitě práce u 40 % respondentů, kdy ve skupině policistů do 5 let služby to je 42 % a u policistů po 5 letech služby to je 36 %. Pravidelně se negativní důsledky administrativní zátěže podepisují na 25 % policistů z celkového počtu respondentů. U policistů s kratší délkou služby to je 11 %, kdežto u policistů sloužících více jak 5 let to je dokonce 50 %. To, že nepocítuje žádné negativní důsledky administrativní zátěže, uvedlo 34 % dotazovaných, kdy policisté s délkou služby do 5 let tvoří 47 % a policisté s délkou služby více jak 5 let pouhých 14 % respondentů. Na základě těchto výsledků lze jednoznačně konstatovat, že nadměrná administrativní zátěž má na kvalitu práce jednotlivých příslušníků zásadní vliv. Konkrétně se s negativními důsledky potýká celkem 66 % dotazovaných. Rovněž je vidět, že déle sloužící policisté pocítují negativní vliv administrativy více jak mladší kolegové, což lze přičíst tomu, že policisté se služební dobou nad 5 let musí řešit složitější a obsáhlejší spisy, které kladnou větší nároky jak na odbornost policistů, tak na čas nutný k řádnému zpracování spisu. Poměr zastoupených skupin je vidět na obrázku č. 10.



Vyhodnocením odpovědí na soubor výše uvedených otázek jsem dospěl k závěru, že byla potvrzena čtvrtá stanovená hypotéza, že „Mezi nadměrnou psychickou a administrativní zátěží policistů základních útvarů a kvalitou odváděné práce a chováním a postoji policistů vůči občanům je pozitivní vztah.“

Poslední soubor otázek dotazníku měl za cíl zjistit, zda jsou policisté dostatečně motivováni pro svou práci a pokud ne, jaký to má na kvalitu práce vliv.

První otázka tohoto souboru zjišťovala co je pro policisty nejvíce motivujícím faktorem.

Tabulka č. 18 – Nejvýznamnější motivační faktory

Motivační faktory	Finance	Uznání společnosti	Pochvala nadřízeného	Dobrá kolektiv	Délka dovolené	Možnost studia
Četnost	64	44	31	55	52	19

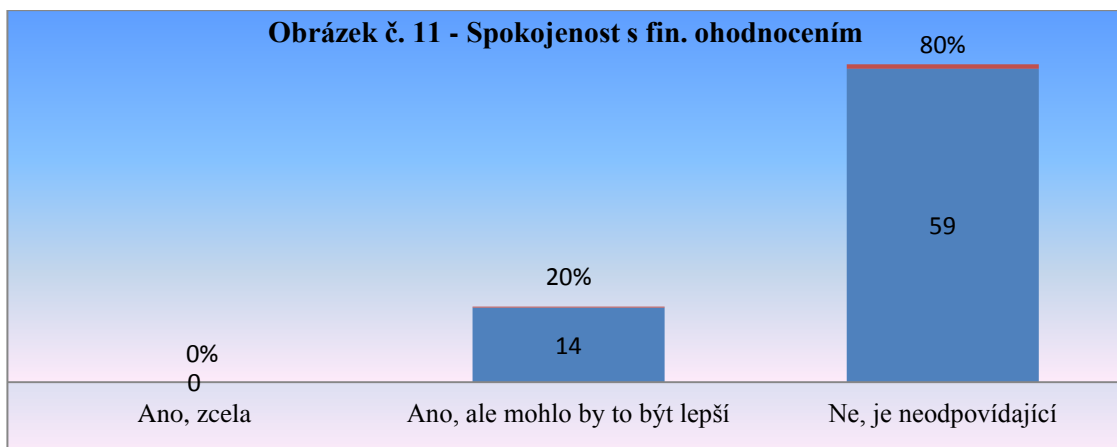
Z dat v tabulce je jasné vidět, že nejvíce motivujícím faktorem v práci policistů, kteří se zúčastnili mého šetření, je finanční ohodnocení, kdy tuto variantu uvedlo 64 respondentů z celkového počtu 73 dotazovaných. Druhý, policisty nejvíce uváděný faktor je dobrý kolektiv, který jak je v teoretické části uvedeno, je významnou složkou pro celkovou pracovní pohodu. Na třetím místě uvádí policisté jako důležitý faktor spokojenosti v práci délku dovolené, která má u policie nadstandardní délku 6 týdnů a jistě ne neopodstatněně, protože v této psychicky namáhavé práci je odpočinek velice důležitý pro nabytí potřebných sil a odreagování se. Jelikož policejní práce je především prací s lidmi je rovněž velice důležité jak je policejní práce veřejností vnímána a přijímána, kdy potřebu uznání společností jako důležitého faktoru uvedlo 44 respondentů. Je tedy vidět, že i na této oblasti, tedy na zlepšení obrazu Policie ČR v očích veřejnosti, se musí stále pracovat, což je nejen úkolem pro vedoucí funkcionáře, ale i samotné policisty v přímém výkonu služby, protože právě oni jsou těmi, kdo s lidmi přichází do přímého kontaktu. Na předposledním, tedy pátém místě, se nachází potřeba uznání nadřízeného, kterou uvedlo pouze 31 informantů. Poslední místo je obsazeno možností studia při zaměstnání s možností placeného volna. Danou možnost zvolilo pouze 19 dotazovaných, což je zřejmě zapříčiněno tím, že v rámci Středočeského kraje, kde byl můj výzkum prováděn, se v poslední době rozšiřuje trend, že studium je povolováno pouze příslušníkům v šesté platové třídě, tedy těm s nejméně 5 lety služby a ostatním až v posledním ročníku studia a to pouze na rezortních školách, tedy vesměs jen na Policejní akademii. Je zde tedy značný rozpor se všeobecně deklarovaným postojem policie o umožnění dalšího rozvoje každému policistovi bez rozdílu.

Další otázka se soustředila na výše uvedený nejvýznamnější motivační faktor a to finanční stránku zaměstnání, kdy byl položen dotaz, zda policisté vnímají své finanční ohodnocení jako dostatečné a vyhovující.

Tabulka č. 19 – Vnímání finančního ohodnocení své práce

Spokojenost s finančním ohodnocením	Ano, zcela		Ano, ale mohlo by to být lepší		Ne, je neodpovídající		Celkem
	Do 5 let	Nad 5 let	Do 5 let	Nad 5 let	Do 5 let	Nad 5 let	
Délka služby							73
Absolutní četnost	0	0	14	0	31	28	
Relativní četnost	0 %		20 %		80 %		100 %

Z tabulky č. 19 lze odečíst, že mezi policisty, na vybraných obvodních odděleních panuje značné rozladění nad finančním ohodnocením jejich práce, kdy celých 80 % z nich uvádí, že je s touto situací zcela nespokojeno a pouze 20 % z celkového počtu respondentů uvádí, že finanční stránku přijímá, i když s jistými výhradami. Dokonce ani jeden z dotazovaných policistů nevedl, že je s finanční stránkou spokojen zcela. Dle délky služby můžeme vidět, že u policistů do 5 let služby uvedlo 14 z nich, že je s finanční stránkou alespoň částečně spokojeno, ale u policistů nad 5 let služby tuto možnost nezvolil nikdo. Lze to vidět tak, že přeci jen policisté do pěti let služby jsou v převážně většině mladí lidé bez větších závazků a současné finance jim na běžný životní standart zcela dostačují. Kdežto déle sloužící policisté již mají své partnery i rodiny a děti, jakožto musí splácet i různé půjčky a hypotéky a zejména po snížení platů státním zaměstnancům museli začít obracet každou korunu a své životní standardy přizpůsobit nové, horší finanční situaci. Poměrové zastoupení jednotlivých skupin lze vidět na obrázku č. 11.



Další otázka zjišťovala názor respondentů na to, zda je v jejich zaměstnání nakládáno ze strany nadřízených odpovědně s odměnami. Z celkového počtu 73 dotazovaných na tuto otázku odpovědělo, že s odměnami podle nich není nakládáno odpovědně 85 % policistů, kdežto pouze 15 % má pocit, že s odměnami je zacházeno zcela dle dobrých mravů.

Na předchozí otázku úzce navazuje otázka další, která měla za cíl zjistit, co nejvíce policistům vadí na systému přerozdělování odměn.

Tabulka č. 20 – Nedostatky při přerozdělování odměn

Nedostatky	Nízká výše a malá frekvence odměn	Osobní sympatie převažují na úkor odvedené práce	Rozdělení odměn na základě kvantity, nikoliv kvality práce	Jiné
Četnost	28	61	49	14

Na základě získaných dat lze konstatovat, že policisté nejsou spokojeni se systémem, ale především způsobem přerozdělování finančních odměn ze strany svých nadřízených. Nejčastěji uváděným neduhem je dle policistů, kteří se se účastnili mého výzkumu, to že ze strany velitelů jsou upřednostňovány osobní sympatie k vybraným podřízeným a jim se pak na základě toho dostává vyšších finančních částek na odměnách i přes skutečnost, že jiný, ne tak ze strany velitele oblíbený příslušník stejného oddělení, odvedl na stejné pozici lepší práci. Policistům dále vadí to, že je často oceňována kvantita odvedené práce na úkor kvality. Ten, kdo rozdává 10 pokut

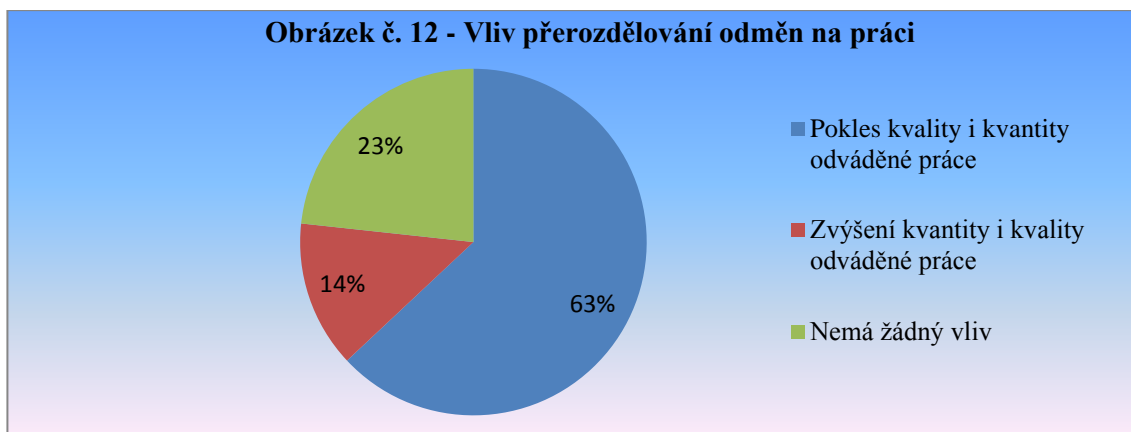
byť i za vyloženě marginální přestupky v dopravě, které se běžně řeší domluvou, je často ceněn více než člověk pracující na spisech, který se nedostane tolik ven, ale odvádí kvalitní práci, která však není tolik vidět jako do systému zavedené pokuty. To vede přímo k tomu, že policisté vyvíjejí snahu o udělení co největšího počtu pokut i za nepatrné přestupky (např. zapomenutý malý technický průkaz), jen aby mohly vykázat činnost, na kterou si vedení tak potrpí. To se děje i přes to, že tzv. čárkový systém oficiálně neexistuje, ale opak je pravdou. Zkuste se vrátit z hlídky bez pokuty a hned je na Vás pohlíženo jako na lenocha. Nižší, ale ne nevýznamným hlediskem je dle respondentů dále to, že výše odměn je dle nich nedostatečná a rozdělují se s malou frekvencí, což je patrné zejména od nástupu finanční krize a s tím související přijatá úsporná opatření, i když i o jejich systematickosti a logičnosti by se dalo jistě úspěšně pochybovat.

Navazující otázka zjišťovala vliv přerozdělování odměn na odváděnou práci.

Tabulka č. 21 – Nedostatky při přerozdělování odměn

Následky	Pokles kvality i kvantity odváděné práce	Zvýšení kvantity i kvality odváděné práce	Nemá žádný vliv	celkem
Absolutní četnost	46	10	17	73
Relativní četnost	63 %	14 %	23 %	100 %

Jak se ukazuje z údajů v tabulce tak nespokojenost s rozdělením pracovních odměn má negativní vliv na pracovní výkon téměř dvou třetin policistů. Projevuje se to jak na kvalitě, tak kvantitě odvedené práce. Naopak nespokojenost se způsobem odměňování pracovníků má pozitivní vliv na kvalitu i kvantitu u 14 % respondentů a 23 % dotazovaných uvádí, že způsob jakým jsou odměny přerozdělovány, nemá na jejich práci žádný vliv. Tato zjištění nejsou pro vedoucí pracovníky na jednotlivých odděleních určitě dobrým vysvědčením a svědčí o tom, že je v jejich práci stále co zlepšovat. Graficky je zastoupení jednotlivých skupin vidět na obrázku č. 12.



Dále jsem zjišťoval, co policisté považují za nejvíce demotivující faktor v jejich povolání.

a) Nadměrná administrativa	48
b) Nerovnoměrný přístup ze strany nadřízených	31
c) Upřednostňování kvantity na úkor kvality (čárkový systém)	45
d) Špatná legislativa nahrávající pachatelům	51
e) Lpění na nepodstatných detailech (nezapnutý knoflíček na košili, čepice na hlavě...)	28
f) Špatné vztahy mezi kolegy	19
g) Špatné finanční ohodnocení mé práce	60
h) Negativní postoj společnosti vůči policii	42
i) Tendenční informace o policii ze strany sdělovacích prostředků	41
j) Jiné	13

Ze zaznamenaných údajů vyplývá, že nejvíce demotivujícím faktorem je mezi policisty, na mnou vybraných obvodních odděleních, neuspokojivá finanční situace, což je již výše poznamenáno a má to přímou souvislost s nespokojeností s přerozdělováním odměn, ale i se snížením mezd státních zaměstnanců. Druhou početně nejvíce zastoupenou složkou je pocit nevyhovující legislativy. Mezi policisty, ale i dle nesčetných hovorů, které jsem vedl s běžnými občany, je současná legislativa až příliš benevolentní k pachatelům. Z pohledu policistů je to často sisyfovská práce, když pořád dokola zatýkají tytéž pachatele a soudy je pak zase pouští na svobodu. Následuje nadměrná administrativa, kterou jako demotivující faktor uvedlo 48 respondentů. Nespokojenost také převládá se stále existujícím čárkovým systémem, viz blíže text k tabulce č. 20. Téměř rovny jsou si ukazatele o vnímání negativních

postojů společnosti vůči policii a informováním sdělovacích prostředků o ní. U policistů se člověk často setká se skeptickým náhledem na zprávy poskytované takzvanými nezávislými médii, ať již v jejich tištěné či televizní nebo internetové podobě. Ze strany médií jsou zprávy veřejnosti předkládány v často skreslené podobě s cílem ztraktivnit danou událost a poukázat na domnělou nečinnost policie a vyzdvihnout vlastní pozitivní, často smyšlenou, roli v případě prohlášeními typu, „Díky naší televizi se policie začala o případ zajímat.“ Nerovnoměrný přístup k jednotlivým policistům a lpění na nepodstatných detailech trápí necelou polovinu respondentů. Na konci žebříčku se nachází neuspokojivé vztahy s kolegy na pracovišti, což je zapříčiněno tím, že tyto vztahy většina policistů vnímá i přes drobné výhrady jako dobré.

Otázka č. 25 se soustředila na to, jaký mají demotivující faktory vliv na práci policistů.

Tabulka č. 22 – Nedostatky při přerozdělování odměn

Následky	Pokles kvality práce	Pokles kvantity práce	Nemá žádný vliv
Absolutní četnost	44	47	18

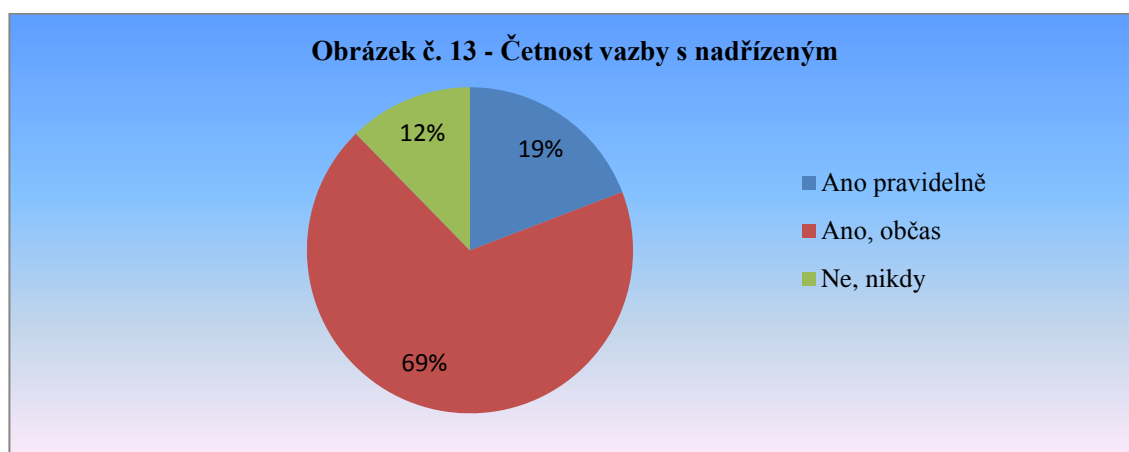
Dle získaných odpovědí je patrné, že demotivující faktory mají na práci policistů, dle očekávání negativní vliv, kdy se u 60 % z nich projevuje pokles jak kvality, tak kvantity odváděné práce. Pouze 25 % informantů uvedlo, že na ně demotivující faktory nijak nepůsobí, i když zde lze spíše konstatovat, že si to dotyční spíše odmítají připustit a jejich vliv si neuvědomují. Konkrétní vliv demotivujících faktorů lze ukázat na jednom z policistů, který ač vykazoval nadstandartní výsledky, nosil hodně pokut, zpracoval velké množství spisů, jeho finanční odměny byly na stejné úrovni jako u policistů pracujících průměrně, ba co hůř, i podprůměrně. Tento policista se po dvou letech zařekl a na své nadstandartní výkony rezignoval z důvodu, že nenalézal od svých nadřízených za svou výbornou práci adekvátní odezvu a zařadil se do šedého průměru. Nejhorší však na tom je to, že se nejedná o ojedinělý případ. Jak je tedy vidět motivace podřízených nepatří zrovna k silným stránkám vedoucích pracovníků policie a to se pak negativně odráží na policejní práci samotné.

Předposlední otázka zněla: Jste ze strany svého nadřízeného informováni o kvalitě Vaší práce?

Tabulka č. 23 – Četnost zpětné vazby s nadřízeným

Četnost vazby	Ano pravidelně	Ano, občas	Ne, nikdy	Celkem
Absolutní četnost	14	50	9	73
Relativní četnost	19 %	69 %	12 %	100 %

Odečtením dat zaznamenaných v tabulce lze konstatovat, že zpětná vazba mezi nadřízeným a jeho podřízenými v podstatě funguje, i když by se dalo polemizovat jakým způsobem. Z vlastní zkušenosti i nesčetných pozorování během mé dlouholeté praxe mohu říci, že zpětná vazba funguje pouze v případě, že nadřízený chce podřízenému něco vytknout. Že by si vedoucí pozval podřízeného a za něco ho pochválil je velice zřídka vídaný fakt a to jistě není v pořádku, protože pochvala jistě více motivuje k práci než neustále peskování, které spíše od práce odrazuje a zadržává k utváření si negativních postojů k dané činnosti. Četnost vazby s nadřízeným lze vidět níže na obrázku č. 13.

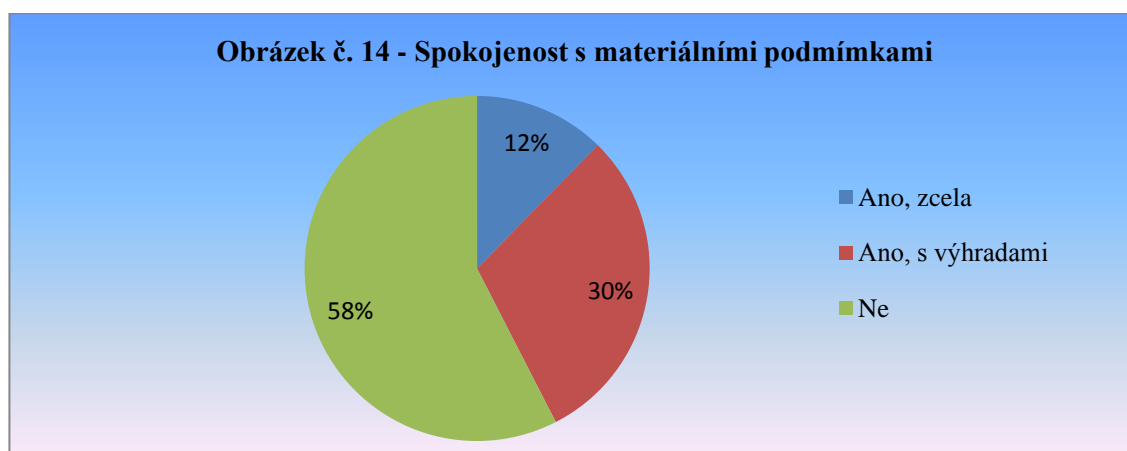


Poslední otázka tohoto souboru, jakož i celého dotazníku směřovala na to, zda jsou policisté spokojeni s poskytovanými materiálními podmínkami (počítačová technika, vozový park, výstroj aj.).

Tabulka č. 24 – Spokojenost s materiálními podmínkami

Spokojenost	Ano, zcela	Ano, s výhradami	Ne	Celkem
Absolutní četnost	9	22	42	73
Relativní četnost	12 %	30 %	58 %	100 %

Celkovou spokojenost s materiálními podmínkami sloužícími pro výkon povolání vykazují pouze 12 % respondentů a částečně je spokojeno jen 30 % policistů z celkového počtu dotazovaných. Naopak nespokojeno je s vypařením celých 58 % informantů. Je zde tedy jasně vidět, že poskytované vybavení není pro práci policistů ideální. Ze zkušeností a pozorování během mé praxe mohu říci, že nejpalčivějším problémem je na obvodních odděleních výpočetní technika. Používání i 10 let starých počítačů vyřazených z ostatních státních úřadů se zastaralým operačním systémem není bohužel výjimkou, ale pravidlem. Počítače s takovou délkou odezvy, že při zapnutí stroje je nutné čekat 20 minut než je možné na počítači pracovat. Dvacet i třicet let starý nábytek, stěny malované naposledy před 15 lety, hygienickým normám nevyhovující sociální zařízení. Uniformy z pochybných umělých materiálů šité horkou jehlou a rozpadající se pod rukama. Je toho zkrátka mnoho a vydalo by to na mnoho stránek. Snad jedinou světlou výjimkou jsou služební vozidla, která představují adekvátní složku vybavení a odpovídající současné době. Spokojenost policistů v poměrovém zastoupení lze vidět na obrázku č. 14.



Vyhodnocením odpovědí na soubor výše uvedených otázek jsem dospěl k závěru, že byla potvrzena i pátá stanovená hypotéza, a to že „Policisté jsou nedostatečně motivováni, což se negativně odráží na kvalitě jejich práce.“

4.3 Závěr výzkumného šetření

Data získaná z provedeného výzkumu lze celkově shrnout ve vztahu k jednotlivě stanoveným hypotézám.

K potvrzení prvních tří hypotéz jsem využil výsledků získaných z odpovědí na otázky č. 1, 5, 10, 11, 12, 13 a 14. Data získaná z odpovědí jasně ukazují, že policisté nejsou o možnostech pomoci v krizi dostatečně informováni, kdy znalost nějaké formy pomoci uvedlo pouze 22 % respondentů a dokonce 21 % respondentů neví ani kde pomoc hledat.

H1: Existují rozdíly v informovanosti policistů/tek o možnostech využití intervenční péče vzhledem k pohlaví.

Zajímavým zjištěním, které ze získaných dat plyne, je to, že ženy policistky mají o možnostech pomoci v krizi více informací než muži policisté. Ženy dokládají znalost nějaké formy pomoci z celých 68 %, kdežto muži pouze z 6 % (tab. č. 8, s. 55). Co je tomu příčinou ze získaných odpovědí nelze jednoznačně říci, lze ale vyvodit jisté závěry. Podle mého názoru jsou ženy obecně více nakloněny vícero řešením než muži, kteří často projevují svou racionální stránku osobnosti. Ženy častěji inklinují k alternativním přístupům k životu, ať již se to týká např. využívání homeopatik v léčbě či horoskopů a numerologie při rozhodování se v osobní a profesním životě. Jsou tak i více přístupné jednotlivým formám pomoci, ať již se to týká péče o tělo či o duši. Muži však podle u nás stále zakotveného patriarchálního vzorce chování vidí sami sebe jako ochránce rodiny a musí být těmi silnými, kteří jsou schopni překonat veškerá úskalí života sami a bez pomoci, což má za následek to, že se ať již vědomě nebo nevědomě brání přiznat si, že by takovou pomoc mohli potřebovat. Tento postoj je rovněž zakotven v chápání profese policisty jako toho, který musí být za každých okolností tím, který vše zvládne a nic jím neotřese. Je to problémem nejen české společnosti, ale i zemí bývalého východního bloku, kdy naopak v západní kultuře je již toto dogma z velké části překonáno. **Výzkumný záměr byl potvrzen.**

H2: Existují rozdíly v informovanosti policistů o možnostech využití intervenční péče vzhledem k délce služebního poměru.

H3: Existují rozdíly v informovanosti policistů o možnostech využití intervenční péče vzhledem k délce jejich základní odborné přípravy

Shora uvedené hypotézy č. 2 a č. 3 spolu přímo souvisí a jsou úzce provázány, neboť délka služebního poměru má přímou souvislost se způsobem a délkou absolvovaného kurzu základní odborné přípravy (ZOP). Nejlepší informovanost o možnostech posttraumatické intervenční péče vykazují policisté s délkou služby od 5 do 10 let služby (tab. č. 9, s. 56). Naproti tomu policisté s délkou služby do 5 let, ale především policisté s délkou služby do 3 let, tedy relativně čerství absolventi kurzu ZOP, nevykazují přílišnou znalost v této problematice a policisté s délkou služby více jak 10 let mají znalost nabízené pomoci v krizi ještě na nižší úrovni. Neboť jako stěžejní zdroj informací o pomoci v krizi příslušníci uvádí z celých 79 % ZOP, kdy další zdroje hrají spíše podružnou roli, lze vyvodit z těchto výsledků následující závěr. Policisté s délkou služby mezi 5 a 10 lety museli podstoupit roční kurz základní odborné přípravy. Z toho vyplývá, že poskytovaná výuka zahrnovala větší okruh k policejní praxi se stahujícími záležitostmi a vědomostmi, kdy i hloubka tohoto učiva byla větší, než tomu bylo u policistů s délkou služby do 5, respektive tří let služby, kteří absolvovali 9 měsíční, či spíše 6 měsíční kurz ZOP. Poněvadž tedy délka jejich studia byla poloviční, nemohla být ani hloubka studia či jeho rozsah tak podrobný a zabíhající do všech sfér s policejní praxí souvisejících, kdy některá témata byla zcela vynechána a jiná byla zmíněna jen okrajově. Co se týká policistů s délkou služby nad 10 let, tak délka jejich studia byla dostačující pro osvojení si potřebných znalostí, avšak v této době nebyla psychologické pomoci policistům věnována potřebná pozornost, ba co víc, neexistovala ani ucelená koncepce této pomoci a ve výuce tak o možnostech jak se bránit stresu a kam se v případě potřeby obrátit nebyl věnován žádný prostor. **Výzkumný záměr byl potvrzen.**

H4: Mezi nadměrnou psychickou a administrativní zátěží policistů základních útvarů a kvalitou odváděné práce a chováním a postoji policistů vůči občanům je pozitivní vztah.

Tento výzkumný záměr jsem potvrzoval na základě odpovědí na otázky č. 15 – 18 s využitím odpovědí na otázku č. 5. Prvotní zjištění se soustředila na to, zda

policisté považují své povolání jako silně stresující, kdy 70 % dotazovaných (tab. č. 12, s. 60) uvedlo, že se ve svém zaměstnání setkávají se silným stresem opakovaně a za nejvíce stresující považují situace, se kterými se musí potýkat každý den, jako je přebujelá administrativa či pracovní vztahy s ostatními kolegy, ale i psychicky vyčerpávající situace, jako je sdělování zprávy o úmrtí blízké osoby či kontakt se zraněnou osobou (s. 60). To, co nejvíce ovlivňuje reakce policistů na nastalý stres, je předchozí zkušenost a aktuální psychický a fyzický stav, kdy policisté s délkou služby nad 5 let předchozí zkušenosti kladli na vyšší místo než služebně mladší kolegové. Vliv stresu se logicky musí odrážet na jednání policistů, kdy tento neduh si uvědomuje celkem 75 % respondentů. Konkrétně se jedná o 89 % déle sloužících policistů, kdežto mladší kolegové tento pocit mají „jen“ z 66 %. Za nejvýraznější projev svého negativního chování označili policisté to, že jsou při jednání s občany více přísní a podráždění a vykazují menší pracovní výkon a nevyužívají veškeré své schopnosti a dovednosti, kdy někteří uvádějí i to, že pod tlakem stresu se uzavírají do sebe a projevuje se u nich lhostejnost k práci. To, že nepocítuje dopady stresu na svou práci, uvedlo 25 % respondentů (tab. č. 14, s. 63). Dále bylo zjištěno, že i přes skutečnost, že policisté zaznamenají nějaké protiprávní jednání, pod vlivem očekávaného stresu se někteří i opakovaně cíleně vyhýbají těmto situacím, kdy u déle sloužících policistů se tato skutečnost projevuje ve vyšší míře (viz tab. č. 16, s. 64). Rovněž byla potvrzena má domněnka, že administrativní zátěž se neblaze odráží v policejní práci, kdy tuto skutečnost uvedlo 65 % dotazovaných policistů s výrazným zastoupením policistů s délkou služby nad 5 let.

Prokázaná vysoká psychická náročnost policejní profese je neoddiskutovatelným faktem, kdy lze bohužel konstatovat, že situace se nijak nelepší, ba právě naopak. Nekoncepční reforma policie, snižování policejních mezd i početních stavů policistů, přebujelá administrativa, upřednostňování kvantity práce na úkor její kvality, „čaročíselnictví“ s policejními statistikami klade na jednotlivé příslušníky stále větší nároky. Pokud nechceme, aby se policie zcela rozložila, je nutné přijmout nezbytná opatření. Především je třeba zamyslet se nad nesmyslně obsáhlou administrativou, která pokud chceme dostát volání občanů i odborné veřejnosti po více policistech v ulicích musí zjednodušit. Když není problémem ve vyspělých státech západní Evropy např. se zaznamenáním vykradeného auta na jeden protokol, proč by to nešlo i u nás. Je nutné, a dnes se tomu tak neděje, odmítat požadavky občanů o šetření ve věcech, které svou povahou spadají spíše do roviny občanskoprávní a policie tak dělá zbytečnou a často

časově náročnou práci. Rovněž je nutné zapracovat na komunikaci se sdělovacími prostředky, kde jsou často uváděné nepřesné a zkreslené informace o práci policie, kdy tyto ji pak poškozují v očích veřejnosti a iritují samotné policisty, avšak i přes to se ve Středočeském kraji daří nadále zlepšovat pozitivní náhled občanů na policii, kdy dle posledního průzkumu pocit bezpečí dokládá 80 % usedlíků. **Výzkumný záměr byl potvrzen.**

H5: Policisté jsou nedostatečně motivováni, což se negativně odráží na kvalitě jejich práce.

Poslední hypotéza byla zkoumána na základě odpovědí na otázky č. 19 – 27. Za nejvýznamnější motivátory své činnosti policisté označili finanční stránku a potřebou dobrých vztahů s kolegy, odpovídající délkou dovolené, ale i potřebou uznání jejich práce ze strany veřejnosti (tab. č. 18, s. 67). Avšak i když jako nejvýznamnější motivační faktor policisté označují finanční stránku své práce, jako nedostatečnou ji současně označuje 80 % respondentů a alespoň částečně je s ní spokojeno pouze 20 % dotazovaných. Žádný z informantů neuvedl, že je z výši finančního ohodnocení zcela spokojen. Nespokojenost dále projevovali policisté se způsobem přerozdělování finančních odměn, které jsou podle nich udělovány především na základě osobních sympatií, a nikoliv odvedené práce a na základě kvantity, a nikoliv kvality práce. Nespokojenost s tímto stavem se u policistů projevuje především snížením kvality i kvantity práce (tab. č. 20, č. 21, s. 69). Nespokojenost s finanční stránkou a okolnostmi s tím související pociťují policisté jako nejvýznamnější demotivační faktor. Další v pořadí jsou dle policistů nedostatky v současné legislativě, které nahrávají zločincům, nadměrná administrativa, ale i postoj společnosti a informace o policii ve sdělovacích prostředcích, kdy to vše se odráží na kvantitě a posléze i kvalitě práce jednotlivých příslušníků i policie jako celku. To, že motivace policistů není v rámci Policie ČR odpovídající, odráží i výsledky na otázku zaobírající se spokojeností s materiálním vybavením policie, kdy absolutní nebo alespoň částečnou spokojenost deklarovalo pouze 42 % respondentů, kdežto nespokojenost celých 58 % policistů zúčastněných na mém výzkumu.

Aby se zamezilo negativním vlivům je nutné policisty vhodně motivovat, což se dnes neděje a přímo se to odráží v práci policistů, kteří neodvádí práci v odpovídající kvalitě. Dle mého názoru je již okleštění výdajů za hranici únosnosti. Šetření pohonných hmot pod hrozbou postihu, nevyhovující a zastaralé materiální vybavení,

nedostatečné sociální zařízení jednotlivých služeben, vytváření Potěmkinových vesnic (zvelebení prostorů pro veřejnost, ponechání starého stavu v prostorách pro policisty) atd. Nejvýznamnější motivační faktorem uváděný policisty jsou finance a stálo by jistě za zamyšlení, aby byl v rámci vyplácených mezd vrácen alespoň stav před jejich snížením. Policisté s měsíční mzdou 16 tisíc čistého, kteří slouží na ulici, a kteří jsou těmi prvními, kdo zasahují proti pachatelům, není jistě ideálním stavem. Nežřídkou kdy se rovněž stává, že poté co se nováček setká s policejní rutinou, odměněnou takto malým penízem, raději odchází do soukromého sektoru. Rovněž nadřízení jednotlivých policistů by se měli zamyslet nad přerozdělováním odměn, které by měly být distribuovány dle odvedené práce, a ne osobních sympatií. Rovněž by se měli vystříhat tzv. čárkového systému, tedy upřednostňováním kvantity práce na úkor její kvality. Při motivaci policistů a nejen jich je nutné dbát na reálnost a dosažitelnost stanovovaných cílů, které musí být v souladu s individuálními schopnostmi a zvláštnostmi pracovníka.

Výzkumný záměr byl i zde potvrzen.

Pokud tedy vše shrneme, tak ze strany nadřízených je nutné vytvořit pro práci policistů odpovídající pracovní prostředí s žádoucím materiálním vybavením, spravedlivě přistupovat ke každému policistovi, spravedlivě hodnotit každého dle jeho schopností a ne osobních sympatií, být podřízeným oporou a nebát se za ně postavit, zachovávat důstojnost každého jednotlivce, a v neposlední řadě je účinně motivovat do další práce. Samotní policisté by se měli v současném neutěšeném stavu, v jakém se policie potácí, naučit myslet pozitivně, těšit se i z drobných úspěchů, snažit se udržovat přátelské pracovní vztahy, pěstovat aktivní a zdravý životní styl, umět izolovat stres od ostatních životních situací a nepřenášet si zátěž domů, udržovat si zdravé sociální zázemí a umět se aktivně případnému stresu postavit

Závěr

Stěžejním cílem této práce bylo podrobněji zmapovat problematiku stresu u policistů základních útvarů Policie ČR. Dále bylo cílem zjistit to, jak dobře jsou policisté informováni o možnostech pomoci v krizi a jaké zaujímají k této nabízené pomoci postoje, jakož byly i popsány a rozebrány motivační faktory, jež se hlavní měrou podílí na kvalitě policejní práce v jejích negativních, ale i pozitivních aspektech.

V rámci bakalářské práce bylo zvoleno a následně potvrzeno pět hypotéz, kdy z odpovědí na otázky sloužící k potvrzení hypotéz byla získána zajímavá fakta, na jejichž základě jsem vyvodil v závěru empirické části uvedená doporučení.

Z literatury, odborných publikací a provedeného dotazníkového šetření získané informace mě vedou k závěru, že v rámci prevence stresu se stav u policie za posledních 10 let značně zlepšil, ale je stále na čem pracovat. Policejní služebny obvodních i místních oddělení jsou plné letáků a brožurek jak se má bránit oběť trestného činu či domácího násilí, ale brožurku ohledně pomoci policistovi v krizi zde nenajdete, a to je špatně. Dotazníkovým šetřením zjištěné informace, ale i dle vlastní zkušenosti a hovorů vedených s mými kolegy mohu říci, že postoje policistů vůči nabízené pomoci jsou ze značné části stále zatíženy předsudky vztahujícími se k negativnímu vnímání psychologické či psychiatrické pomoci. Mnoho příslušníků má obavy, že poté co by v rámci resortu vyhledali odbornou pomoc, mohli by přijít o své místo a bylo by na ně nahlíženo jako na slabochy. Z tohoto důvodu považuji za důležité zvýšit informovanost policistů ohledně nabízené pomoci, aby byla tato bariéra odstraněna. Za nejlepší formu jakou policisty informovat považuji odborné školení vedené resortním psychologem či sociálním pedagogem se zkušenostmi s posttraumatickou intervenční péčí. Osobní kontakt mezi odborníkem a jednotlivými policisty je v tomto případě nejlepší formou jak zprostředkovat skutečná fakta a vyvrátit panující mýty. Ruku v ruce s tím, ale musí jít zvyšování odbornosti řadových policistů, ale i vedoucích pracovníků, jak v oblasti psychologie tak i sociální pedagogiky.

A právě zde ve vzdělávání policistů vidím prostor pro sociální pedagogiku. Nastupující policisté přicházející s médii i akčními filmy poznamenanou představou, že policie je pouze represivním orgánem si musí uvědomit, že je to především práce s lidmi a jako v takové je nutné pěstovat nestrannost, nezištnost, humanitu, profesní etiku a dobročinnost. Jak vyplývá z této bakalářské práce policejní práce je velice

psychicky náročná a klade na každého jednotlivce často až nadlimitní nároky. V rámci výuky budoucích policistů je proto nutné nejen se zaměřovat na to, aby měli policisté dobré teoretické znalosti v právní oblasti, ale je i nutné rozvíjet dovednosti v oblasti sociální. Proto bych považoval za vhodné, aby v rámci základní odborné přípravy byl do výuky zaveden i obor sociální pedagogiky. Budoucí policisté by si tak osvojili multidisciplinární znalosti a vědomosti jak v oblasti komunikace, tak v oblasti porozumění chování běžných občanů, ale i lidí s patologickými sklony. Dle mého názoru by policisté rovněž lépe chápali své reakce na stresové podmínky a tím by se i s nimi snadněji a rychleji vypořádali, jakož by i měli větší pochopení pro chování obětí trestných činů i pro samotné pachatele.

Ze získaných výsledků této práce je vidět, že policisté jsou ve své práci značně přetěžováni, jak nadměrnými administrativními nároky, tak nesmyslnými nařízeními plynoucími z manažerských pozic v policii, kdy rovněž vykazují značnou nespokojenost a rozladěnost s tím, jak jsou, či spíše nejsou pro svou práci motivováni a k tomu se ještě přidává to, že i přestože vykonávají náročnou práci, není jim o možnostech pomoci v krizi poskytováno dostatek informací. I když se tyto výsledky spíše než na celou policii stahují na vybraná oddělení, kde byl proveden výzkum, bylo by jistě záhodno obdobné šetření provést v širším měřítku, kde rovněž vidím prostor pro uplatnění sociální pedagogiky. Na základě šetření a výzkumů by se pomohly odhalit hlavní motivátory v práci policistů, faktory co policisté pociťují jako nejvíce znepríjemňující jejich práci, jakož i případné chyby v organizační struktuře policie. Vyvozením závěrů z těchto výzkumů a jejich převedením do praxe by se pak dala přijmout účinná opatření pro zkvalitnění práce jednotlivých policistů i policie jako celku.

Po přečtení této bakalářské práce získá čtenář široký náhled na problematiku zátěžových a krizových situací nejen v jejich obecné rovině, ale především získá teoretické a praktické znalosti o výskytu těchto situací v rámci základních útvarů Policie ČR a technikách sloužících k jejich zvládnutí. Jak je již řečeno v úvodu doufám, že má bakalářská práce bude podnětem k zamyšlení se nad stávajícím neutěšeným stavem Policie České republiky a současně motivem k tomu, aby jak řadoví policisté tak jejich nadřízení, ale především vyšší management přijali opatření vedoucí ke spokojenosti běžných policistů, jejich nadřízených služebních funkcionářů a tím i široké veřejnosti.

Resumé

Bakalářská práce je rozdělena do čtyř základních kapitol, kdy v každé je jednotlivě řešena problematika zátěžových a krizových situací ve vztahu k policejní praxi.

V první kapitole jsou uvedeny vybrané zátěžové situace, které jsou rozděleny podle způsobu prožívání. Dále je zde rozebrána problematika posttraumatické stresové poruchy, je zde nastíněn od nadměrné zátěže se odvíjející syndrom vyhoření a v obecné rovině jsou zde uvedena některá možná řešení těchto limitních situací. Závěr kapitoly je věnován pohledu sociální pedagogika na zvládání zátěže a krize v životě člověka.

Snahou druhé kapitoly je přiblížit Policie ČR, popsat její základní úkoly, jakož i zákonné podmínky nutné pro službu v tomto sboru. Vysvětluje co je obvodní oddělení a jaký je předmět jeho činnosti. Popsána jsou specifika policejního prostředí, ale především je zdůrazněna a popsána psychická náročnost vyplývající z povolání policisty.

Třetí kapitola se zabývá možnostmi prevence a intervence obecně, ale především v policii samotné. Je zde uvedena důležitost sociální opory jako významného aspektu dobrého duševního zdraví. Rozebrána je krizová intervence jako rozmanitá forma pomoci v krizi zahrnující jak složku psychologickou, lékařskou, sociální ale i právní. Podrobně je rozebrána posttraumatická intervenční péče včetně nabízených forem pomoci a anonymní linky pomoci v krizi. V závěru této kapitoly jsou uvedeny a popsány jednotlivé metody posttraumatické intervenční péče, které mají za cíl udržet, rozvíjet nebo znovuobnovovat zdravý duševní stav klientů.

Závěrečná kapitola bakalářské práce se zabývá vyhodnocením dat získaných z výzkumu provedeného dotazníkovou metodou. Je zde provedena verifikace stanovených hypotéz, kdy v závěrečné části se nachází několik doporučení pro samotnou služební praxi.

Anotace

Tato bakalářská práce je zaměřena na problematiku zátěžových situací působících na uniformované policisty na vybraných základních útvarech. Teoretická část práce rozebírá problematiku zátěžových a krizových situací, jakož i popisuje způsoby vyrovnávání se se zátěží. Dále hovoří o Policii ČR a jejích členech, jejich úkolech, povinnostech a zmiňuje specifické zátěže, jež souvisí s policejní prací. V praktické části zjišťuji spojení mezi osobními charakteristikami, psychickým stavem, zázemím policistů a mírou stresu v typických policejních činnostech.

Klíčová slova

Stres, zátěž, krize, syndrom vyhoření, důsledky zátěže, policie, krizová intervence, motivace.

Anotation

This thesis is focused on problems of stressful situations affecting at uniformed police officers at selected basic services. It consists of theoretical and practical part. The theoretical part analyzes the general situation of stressful and crisis situations, main consequences of burden, ways of coping with stress. Then this thesis presents The Czech Police and his members, their tasks and responsibilities, where refers to the specific load that is directly related to police work. In the practical part, I discovering the connections between personal characteristics, mental condition, background of the police officers and the level of the stress at the typical police activities.

Keywords

Stress, load, crisis, burn-out, consequences of load, the police, crisis intervention, motivation.

Seznam použité literatury

Právní předpisy:

1. Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů.
2. Zákon č. 273/2008 Sb. o Policii České republiky.
3. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 21, o posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi. Zdroj intranet Policie ČR, staženo 12. 10. 2011.
4. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 79, o posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi. Zdroj intranet Policie ČR, staženo 12. 10. 2011.

Monografie:

5. ATKINSON, Rita L. a kol. Psychologie. 2. vyd. Praha: Portál, 2003, 750 s. ISBN: 80-7178-640-3.
6. BAŠTECKÁ, B. Terénní krizová práce. Praha: Grada, 2005, 300 s. ISBN: 80-247-0708-X.
7. ČÍRTKOVÁ, L. Policejní psychologie. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, 309 s. ISBN: 80-86898-73-3.
8. GAVORA, P. Úvod do pedagogického výzkumu. Brno: Paido, 2000, 207 s. ISBN: 80-85931-79-6.
9. HANUŠ, P., HELLEBRANDOVÁ, K. Krizová intervence. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, 24 s. ISBN: 80-86991-84-9.
10. HARTL, P., HARTLOVÁ, H. Psychologický slovník. Praha: Portál, 2004, 776 s. ISBN: 978-80-7367-569-1.
11. HOŠEK, V. Psychologie odolnosti. Praha: Karolinum, 1997, 70 s. ISBN: 80-7066-976-4.
12. JANDOUREK, J. Úvod do sociologie. Praha: Portál, 2003, s. 232. ISBN: 80-7178-749-3.
13. KEBZA, V. Psychosociální determinanty zdraví. Praha: Academia, 2005, s. 264. ISBN: 80-200-1307-5.

14. KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. Syndrom vyhoření. 2. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, 23 s. ISBN: 80-7071-231-7.
15. KERN, H. a kol. Přehled psychologie. 3. vyd. Praha: Portál, 2006, 288 s. ISBN: 978-80-262-0105-2.
16. KRAUS, B. Základy sociální pedagogiky. Praha: Portál, 2008, 216 s. ISBN: 978-80-7367-383-3.
17. KŘIVOHLAVÝ, J. Psychologie zdraví. 2. vyd. Praha: Portál, 2003, 279 s. ISBN: 80-7178-774-4.
18. KŘIVOHLAVÝ, J. Jak neztratit nadšení. Praha: Grada, 1998, s. 131. ISBN: 80-7169-551-3.
19. MURČEK, J. a kol. Pořádková služba. Učební text pro SPŠ MV ČR. Holešov: SPŠ MV ČR, 2004.
20. NAKONEČNÝ, M. Úvod do psychologie. Praha: Academia, 2003, s. 508. ISBN 80-200-0993-0.
21. NESVADBA, P. Policejní etika. Plzeň: Aleš Čeněk, 2009, s. 320. ISBN: 978-80-7380-195-3.
22. PALOVČÍKOVÁ, G. Sociální psychologie II. Brno: IMS Brno, 2009.
23. ŘEHOŘ, A. Metodické pokyny pro vypracování bakalářské a diplomové práce. Brno: IMS Brno, 2008.
24. STOCK, C. Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout. Praha: Grada, 2010, s. 112. ISBN: 978-80-247-3553-5.
25. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. Krizová intervence pro praxi. Praha: Grada, 2004, 200 s. ISBN: 80-247-0586-9
26. ŠVINGALOVÁ, D. Kapitoly z psychologie, II. díl - Psychologie osobnosti. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2002, 94 s. ISBN: 80-7083-614-8.
27. VÁGNEROVÁ, M. Psychopatologie pro pomáhající profese. 3. vyd. Praha: Portál, 2004, 870 s. ISBN: 978-80-7367-414-4.
28. VÍZDAL, F. Psychologie řízení. Brno: IMS Brno, 2007.
29. VODÁČKOVÁ, D. a kol. Krizová intervence. Praha: Portál, 2007, 544 s. ISBN: 978-80-7367-342-0.
30. VYMĚTAL, Š., VOSKA, V., TOMAN, O. a kol. Možnosti psychologické podpory v Policii ČR. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2010.

Odborné publikace:

31. ČÍRTKOVÁ, L. Péče o policisty po extrémních stresových situacích. In časopis Policista č. 6/2008. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2008. ISSN: 1211-7943.
32. KULÍŠEK, J. Posttraumatická stresová porucha. In časopis Vojenské rozhledy, ročník XX., č. 1/2011. Praha: Ministerstvo obrany ČR, 2011. ISSN: 1210-3292.
33. NESVADBA, P. Specifičnost policejní subkultury. In časopis Policista č. 6/2009. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2009. ISSN: 1211-7943.

Internetové zdroje:

34. KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. Bournout syndrom: Teoretická východiska, diagnostické intervenční možnosti. Text využívaný pro výuku Lékařské psychologie a psychoterapie (3. ročník) na 1. LF UK Praha [online]. Dostupné na: <http://portal.lf1.cuni.cz/download.php?fid=191>. Staženo 10. 11. 2011.
35. MICKOVÁ, E. a kol. Nepodléhejte stresu [online]. Dostupné na: http://www.equalcr.cz/files/clanky/910/manual_stres.pdf. Staženo 16. 12. 2011.
36. PRAŠKO, J. Posttraumatická stresová porucha. Praha: Univerzita Karlova v Praze, 3. LF, Psychiatrické centrum Praha a Centrum neuropsychiatrických studií [online]. Dostupné na: <http://www.zdn.cz/clanek/postgradualni-medicina/posttraumaticka-stresova-porucha-165282>. Staženo 13. 12. 2011.
37. VYMĚTAL, Š. Posttraumatická intervenční péče jako prevence rozvoje posttraumatické stresové poruchy u policistů. In časopis Policista č. 12/2003 [online]. Dostupné na: <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/policista/2003/12/vymetal.html>. Staženo 27. 12. 2011.
38. http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/rs_atlantic/data/files/chcete_se_stat_policistou3418.pdf. Staženo 2. 12. 2012.
39. <http://www.mvcr.cz/soubor/06-priloha-pdf.aspx>. Staženo 2. 12. 2012.
40. http://www.sosag.cz/dokumenty/jancusova/Kv_Zatezove_situace.pdf. Staženo 27. 12. 2012.
41. <http://www.policie.cz/clanek/prubeh-prijimaciho-rizeni.aspx>.
42. <http://www.policie.cz/clanek/poradkova-policie.aspx>.
43. Intranet Policie ČR

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Dotazník

Příloha č. 2 – Informační leták anonymní linky pomoci v krizi

Příloha č. 3 – Závazný pokyn policejního prezidenta č. 79, o posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi

Příloha č. 1 - Dotazník

Vážená kolegyně, Vážený kolego,

studuji posledním rokem bakalářské studium oboru Sociální pedagogika, Specializace v pedagogice na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně, Fakultě humanitních studií, Institutu mezioborových studií v Brně. Má bakalářská práce je zaměřena na téma:

Interní a externí příčiny zátěže u policistů

Laskavě Vás žádám o vyplnění dotazníku, který je součástí výzkumu k otázkám vnímání problematiky zvládnutí krizových a zátěžových situací při výkonu služby u Policie České republiky. Dotazník je anonymní a jeho výsledky budou využity pouze pro potřeby mé bakalářské práce.

Při vyplňování dotazníku si řádně přečtete otázku a zaškrtněte Vámi zvolenou odpověď znakem „X“ vedle nabízené odpovědi, případně i více odpovědí k jedné otázce.

Velmi si vážím času, který věnujete vyplnění mého dotazníku. Děkuji za spolupráci

Lukáš Sukdolák.

Zaškrtněte varianty, které odpovídají Vaší situaci.

1. Jaké je Vaše pohlaví?
 - Muž
 - Žena

2. Kolik je Vám let?
 - 20 – 30
 - 31 – 40
 - 41 – 50
 - 51 – 65

3. Jaké je Vaše dosažené vzdělání?
 - Středoškolské s maturitou
 - Vyšší odborné
 - Bakalářský program
 - Magisterský program

4. Jaký je Váš rodinný vztah?
 - Svobodný/á
 - Ženatý/vdaná
 - Rozvedený/á
 - Vdovec/vdova

5. Jaká je doba trvání Vašeho služebního poměru u Policie ČR?
- 0 – 3 roky
 - 3 -5 let
 - 5 – 10 let
 - 10 – 15 let
 - 15 a více
6. Dostal/a jste se při výkonu služby do situace, kterou jste vnímal/a jako silně stresující?
- Ne
 - Ano, jednou
 - Ano, opakovaně
7. O jakou konkrétní stresovou či krizovou situaci se jednalo?
- Situace, na kterou jsem nebyl vyškolen
 - Použití donucovacích prostředků
 - Použití střelné zbraně se smrtelným následkem, zraněním
 - Sdělování informace o úmrtí blízké osoby
 - Kontakt se zraněnou, umírající či mrtvou osobou
 - Zákroky proti většímu počtu osob (proti davu)
 - Zranění či smrt kolegy
 - Při bezprostředním ohrožení vlastního života
 - Při svém zranění
 - Vážná dopravní nehoda s těžkým zraněním, smrtí
 - Zákroky proti nebezpečnému pachateli
 - Zákroky při kterých není jasně známo možné riziko
 - Vnitřní vztahy na pracovišti
 - Nadměrné množství přidělených spisů spojené s nedostatkem času pro jejich řádné zpracování
8. Co nejvíce ovlivnilo Vaši reakci na krizovou situaci?
- Předchozí zkušenost
 - Nedostatečný výcvik
 - Zkušenosti z modelových situací
 - Aktuální fyzický a psychický stav
9. Vyhledal a) jste někdy odbornou pomoc v důsledku prožití stresové situace (psycholog, krizové centrum aj.)?
- Ano, ale pouze anonymně, telefonicky
 - Ano, osobní návštěva psychologa
 - Ano, osobní návštěva krizového centra
 - Ne, vyrovnal jsem se s tím sám
 - Ne, svěřil jsem se někomu blízkému (rodič, partner, přítel aj.)
 - Ne, bál jsem se reakce okolí
 - Ne, měl jsem strach z výsledků vyšetření

- 10.** Znáte nějakou organizaci, která se zabývá pomocí v krizi? Popř. uveďte jakou.
- Ano, znám (vypište).....
 - Ne neznám, ale vím kde ji v případě potřeby hledat
 - Ne, neznám
- 11.** Pokud jste na předchozí otázku odpověděl první či druhou možností z jakých zdrojů máte informace o poskytované pomoci v krizi.
- ZOP
 - Od nadřízeného
 - Od kolegy
 - Samostudium (internet, intranet...)
 - Sdělovací prostředky (noviny, televize...)
- 12.** Jsou podle Vás současné nabízené informace o pomoci v krizi dostatečné?
- Ano
 - Ne
- 13.** Uvítal/a byste aby bylo policistům poskytováno více informací o možnostech pomoci v krizi.
- Ano
 - Ne
- 14.** Jakou formou by bylo pro Vás nejlepší, aby byly informace o pomoci v krizi zprostředkovány.
- Formou školení vedeného odborníky
 - Formou letáků a brožurek
 - Jiné
- 15.** Pociťujete negativní vliv nadměrné stresu pramenícího ze zaměstnání na Vaše jednání s občany?
- Ano
 - Ne
- 16.** Pokud ano tak jakým způsobem?
- Jsem více podrážděný, snadněji se rozčílím, jsem přísnější
 - Neodvádím takovou práci, jaká je v mých silách, schopnostech
 - Jednám submisivně, stahuji se do sebe, jsem pasivní, lhostejný k práci
- 17.** Zachoval jste se někdy ve svém zaměstnání tak, že i když jste zaznamenal nějaké protiprávního jednání tak v důsledku očekávané stresové situace jste nekonal a předstíral, že věc nevidíte, že se věc nestala?
- Ano, jednou
 - Ano, opakovaně
 - Ne, nezachoval

- 18.** Projevují se nadměrné administrativní nároky na kvalitě Vaší práce, a pokud ano, jakým způsobem?
- Ano, negativně, občas se stává, že šetření není provedeno tak kvalitně jak by být mělo
 - Ano, negativně, pravidelně se stává, že šetření není provedeno tak kvalitně jak by být mělo
 - Ne, nadměrné nároky na kvalitu mé práce nemají negativní vliv
- 19.** Co je pro Vás nejvíce motivující faktorem ve Vašem povolání:
- Finanční ohodnocení
 - Uznání společností
 - Pochvala nadřízeného
 - Dobrý kolektiv
 - Možnost studia při zaměstnání s přiznáním pracovního příjmu
 - Delší dovolená než u jiných profesí
- 20.** Považujete Vaše současné finanční ohodnocení za odváděnou práci dostatečné?
- Ano, zcela
 - Ano, ale mohlo by to být lepší
 - Ne, je zcela nedostatečné vůči kladeným pracovním nárokům
- 21.** Je podle Vašeho názoru nakládáno ve Vašem zaměstnání s odměnami za práci ze strany nadřízených odpovědně?
- Ano
 - Ne
- 22.** Co Vám nejvíce vadí na přerozdělování odměn?
- Jsou malé a málo časté
 - Jsou rozdělovány podle osobních sympatií a nikoliv podle odvedené práce
 - Rozdělování odměn na základě kvantity práce a nikoliv kvality práce
 - Jiné
- 23.** Jakým způsobem se u Vás projevuje nespokojenost s přerozdělováním odměn a finančních prostředků ve vztahu k odváděné práci?
- Klesá u mne kvalita i kvantita odváděné práce
 - Zvyšuje se u mne kvalita i kvantita odváděné práce
 - Nemá to na mou práci žádný vliv
- 24.** Co Vás nejvíce demotivuje při výkonu Vašeho povolání?
- k) Nadměrná administrativa
 - l) Nerovnoměrný přístup ze strany nadřízených
 - m) Upřednostňování kvantity na úkor kvality (čárkový systém)
 - n) Špatná legislativa nahrávající pachatelům
 - o) Lpění na nepodstatných detailech (nezapnutý knoflíček na košili, čepice na hlavě...)
 - p) Špatné vztahy mezi kolegy
 - q) Špatné finanční ohodnocení mé práce
 - r) Negativní postoj společnosti vůči policii

- s) Tendenci informace o policii ze strany sdělovacích prostředků
- t) Jiné,
uveďte.....

25. Jakým způsobem se projevuje vliv demotivujících faktorů na Vaši odváděnou práci?

- Klesá kvantita mé práce
- Klesá kvalita mé práce
- Na mé práci se to nijak neprojevuje

26. Jste ze strany svého nadřízeného informováni o kvalitě Vaší odváděné práce?

- Ano, pravidelně
- Ano, občas
- Ne, nikdy

27. Jste spokojeni s poskytovanými materiálními podmínkami (počítačová technika, vozový park, výstroj aj.)?

- Ano, zcela
- Ano, s výhradami
- Ne, poskytované vybavení je nevyhovující

Závěrem bych Vám chtěl ještě jednou poděkovat za ochotu a čas, strávený vyplňováním tohoto dotazníku.

**OTEVŘENÁ
ANONYMNÍ LINKA
POMOCI V KRIZI**



**POLICISTŮM
VOJÁKŮM
HASIČŮM
ZAMĚSTNANCŮM
REZORTŮ MV A MO
JEJICH RODINÁM
A BLÍZKÝM**

pomoc.ski@mvcz.cz

**HLEDAT POMOC
JE KLÍČ K ŘEŠENÍ**

974 834 688

linkapomoci

SKYPE

NONSTOP

OTEVŘENÁ ANONYMNÍ LINKA
POMOCI V KRIZI



VOLEJTE, KDYŽ:

- jste ztratili blízkou osobu, kolegyni nebo kolegu
- máte rodinné či partnerské problémy
- jste použili služební zbraň
- máte nezvyklé fyzické příznaky neumožňující plné nasazení
- máte problémy v zaměstnání, s nadřízeným nebo kolegy
- vás sužují jiné nepříjemnosti či těžkosti, které vám dlouhodobě ztrpčují život

LINKA POMOCI V KRIZI NABÍZÍ:

- ANONYMITU
- povinnost mlčenlivosti
- emocionální podporu
- vyslechnutí a porozumění
- zprostředkování kontaktů



974 834 688 • skype: linkapomoci • 991 834 688
ZABRAŇTE KRIZI, ABY VÁS OVLÁDLA

Příloha č. 3 - Závazný pokyn policejního prezidenta č. 79, o posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi

21

ZÁVAZNÝ POKYN policejního prezidenta ze dne 16. února 2009

o posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi

Změna: ZPPP č. 79/2010

S t a n o v í m:

ČÁST PRVNÍ ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Čl. 1

Předmět úpravy

Tímto závazným pokynem se upravuje

- a) systém posttraumatické intervenční péče,
- b) anonymní telefonní linka pomoci v krizi (dále jen „linka pomoci v krizi“).

Čl. 2

Vymezení pojmů

Pro účely tohoto závazného pokynu se rozumí

- a) traumatizující událostí
zátěžová situace, kterou může být zejména
 1. zákrok s použitím střelné zbraně, účast v akci na záchranu rukojmí, pronásledování nebezpečného pachatele, zákrok proti agresivním skupinám, náročný výslech oběti, vlastní zranění, teroristický útok nebo jiná mimořádná událost,
 2. smrt nebo zranění blízké osoby, pohled na usmrcení osob či jejich těžká zranění při vážných dopravních nehodách průmyslových haváriích nebo hromadných neštěstích,
- b) klientem
 1. příslušník Policie České republiky (dále jen „policie“), který zejména v souvislosti s plněním služebních úkolů prožil nebo prožívá traumatizující událost,
 2. zaměstnanec policie a Ministerstva vnitra, jejich rodinní příslušníci, popřípadě další blízké osoby a v případě mimořádných událostí¹ i osoby z řad veřejnosti, v rámci prevence rozvoje posttraumatických potíží,

3. volající na linku pomoci v krizi; je jím příslušník nebo zaměstnanec (dále jen „pracovník“) z řad policie, Hasičského záchranného sboru České republiky (dále jen „Hasičský záchranný sbor“) a Ministerstva vnitra, případně jejich rodinní příslušníci,
- c) posttraumatickou intervenční péčí
péče poskytnutá klientovi členem intervenčního týmu, která zahrnuje
 1. bezodkladnou primární pomoc, kterou se rozumí bezprostřední užití prostředků, jejichž cílem je zmírnění následku traumatizující události,
 2. následnou péči, kterou se rozumí další nutná opatření poskytnutá po bezodkladné primární pomoci nebo dle potřeby a zhodnocení situace,
 - d) intervenčním týmem
skupina pracovníků z řad policie a zaměstnanců Ministerstva vnitra, vyškolených k poskytování posttraumatické intervenční péče, externích spolupracovníků a duchovních,
 - e) skupinou krizové intervence
pracoviště oddělení vedoucího psychologa odboru strategického personálního řízení ředitelství pro řízení lidských zdrojů Policejního prezidia České republiky (dále jen „oddělení vedoucího psychologa“), které zajišťuje provoz linky pomoci v krizi; k zajištění provozu linky pomoci v krizi využívá rovněž dalších vyškolených pracovníků z řad policie, Hasičského záchranného sboru nebo Ministerstva vnitra.

Čl. 3

Zřízení intervenčního týmu a školení jeho členů

(1) Ředitel ředitelství pro řízení lidských zdrojů Policejního prezidia České republiky (dále jen „ředitelství pro řízení lidských zdrojů“) jmenuje a odvolává

- a) koordinátory intervenčních týmů (dále jen „koordinátor“) Policejního prezidia České republiky (dále jen „prezidium“) a krajských ředitelství policie (dále jen „krajské ředitelství“) na návrh oddělení vedoucího psychologa, který systém posttraumatické intervenční péče metodicky řídí,
- b) členy intervenčního týmu prezidia na návrh koordinátora prezidia;

seznam členů intervenčního týmu prezidia a koordinátorů bude vydán pokynem ředitele ředitelství pro řízení lidských zdrojů a bude uveřejněn na intranetových stránkách ředitelství pro řízení lidských zdrojů^{1a)}, které odpovídá za jeho aktuálnost.

(2) Členy intervenčního týmu zřízeného u krajského ředitelství jmenuje a odvolává ředitel krajského ředitelství na návrh koordinátora krajského ředitelství z pracovníků se služebním a pracovním působištěm v teritoriu krajského ředitelství.

(3) Ředitel krajského ředitelství je povinen zajistit

- a) vedení aktuálního seznamu členů intervenčního týmu zřízeného u krajského ředitelství na příslušných intranetových stránkách,
- b) informování ředitelství pro řízení lidských zdrojů dojde-li ke změně v osobě koordinátora krajského ředitelství.

(4) Služební funkcionáři jsou povinni vytvářet koordinátorům a členům intervenčních týmů potřebné podmínky pro jejich činnost.

(5) Školení členů intervenčních týmů zajišťuje oddělení psychologie odboru personálního Ministerstva vnitra (dále jen „psychologické pracoviště Ministerstva“), které je zároveň gestorem odborné kvality systému posttraumatické intervenční péče a jeho koncepčního rozvoje.

Čl. 4

Koordinátor

Koordinátor zejména

- a) odpovídá za činnost intervenčního týmu,
- b) předkládá návrhy na jmenování, odvolání a doplnění členů intervenčního týmu příslušnému služebnímu funkcionáři,
- c) při výběru nového člena intervenčního týmu vede strukturovaný rozhovor,
- d) vede seznam členů intervenčního týmu a evidenci poskytnuté posttraumatické intervenční péče v souladu s právním předpisem¹,
- e) zajišťuje spolupráci a součinnost s
 1. ostatními intervenčními týmy,
 2. psychology policie, psychology a týmy posttraumatické péče Hasičského záchranného sboru, skupinou krizové intervence a psychologickým pracovištěm Ministerstva,
 3. dalšími mimorezortními odbornými pracovišti,
- f) organizačně zabezpečuje školení a další vzdělávání členů intervenčního týmu,
- g) každoročně vyhodnocuje činnost intervenčního týmu,
- h) zajišťuje intervizi a supervizi členů intervenčního týmu a pořádá zakončovací setkání,
- i) zajišťuje preventivní a osvětovou činnost, která se týká psychologické péče.

Čl. 5

Činnost, povinnosti a oprávnění člena intervenčního týmu

(1) Úkolem členů intervenčního týmu je poskytnout klientovi posttraumatickou intervenční péči a seznámit jej s možnostmi dlouhodobé pomoci prostřednictvím dalších odborníků.

(2) Posttraumatickou intervenční péči je člen intervenčního týmu povinen poskytnout, považuje-li to za potřebné, na požádání klienta nebo kteréhokoliv pracovníka. O jejím poskytnutí rozhodne přímý nadřízený.

(3) Činnost člena intervenčního týmu se posuzuje jako výkon práce nebo výkon služby.

(4) Posttraumatická intervenční péče je poskytována zpravidla na pracovišti klienta nebo člena intervenčního týmu; je-li to vhodné, je ji možno poskytnout na jiném místě.

(5) Člen intervenčního týmu je pro účely poskytnutí posttraumatické intervenční

péče oprávněn využít služební vozidlo policie k uskutečnění cesty za klientem, nebrání-li tomu závažné pracovní nebo služební úkoly.

(6) O tom, zda doba poskytnutí posttraumatické intervenční péče nad rámec pracovní doby nebo doby služby bude uznána jako práce nebo služba přesčas, rozhoduje přímý nadřízený.

(7) Člen intervenčního týmu nesmí být jakkoliv znevýhodňován z důvodů jeho činnosti v intervenčním týmu.

(8) Členové intervenčního týmu jsou ve své činnosti a rozhodování nezávislí. Jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech souvisejících s činností intervenčního týmu.

(9) Členové intervenčních týmů podle potřeby spolupracují s psychology, skupinou krizové intervence, pracovišti a týmy uvedenými v čl. 4 písm. e).

(10) Členové intervenčního týmu jsou povinni zúčastňovat se odborné přípravy, akcí organizovaných koordinátory a oddělením vedoucího psychologa a jsou povinni sami dbát o svůj odborný růst. Účast na cvičeních Integrovaného záchranného systému České republiky je nedílnou součástí jejich vzdělávání.

Čl. 6

Členství v intervenčním týmu

(1) Přihlášku k členství v intervenčním týmu předkládá uchazeč o členství koordinátorovi prostřednictvím svého přímého nadřízeného, který na ní uvede své stanovisko.

(2) O vhodnosti uchazeče o členství rozhodují všichni členové intervenčního týmu. Ti se též vyjadřují k návrhu koordinátora na jeho odvolání.

(3) Uchazeči o členství jsou povinni se zúčastňovat akcí a cvičení uvedených v čl. 5 odst. 10.

(4) Člen intervenčního týmu může být z intervenčního týmu uvolněn na vlastní žádost, která nemusí obsahovat důvod.

Čl. 7

Poskytnutí posttraumatické intervenční péče

(1) O poskytnutí posttraumatické intervenční péče je klient oprávněn požádat již v průběhu traumatizující události nebo v kterékoliv době po jejím skončení podle svého uvážení

- a) přímo člena intervenčního týmu,
- b) pracovníka skupiny krizové intervence, prostřednictvím přímého nadřízeného, kolegy nebo operačního důstojníka;

v souvislosti s jejím poskytnutím nesmí být žádným způsobem znevýhodňován.

(2) O poskytnutí posttraumatické intervenční péče klientovi může podle svého uvážení požádat přímý nebo vyšší nadřízený klienta nebo operační důstojník; ti tak učiní vždy, jde-li o traumatizující událost zvláště závažnou (např. hromadné neštěstí, použití střelné zbraně proti osobě se smrtelným následkem nebo těžkým zraněním, usmrcení dítěte, usmrcení osoby, které bylo spojeno s mučivými útrapami nebo při něm došlo k závažným zraněním, která jsou viditelná).

Čl. 8

Spolupráce s církevními organizacemi

Spolupráce s Ekumenickou radou církví a Českou biskupskou konferencí v oblasti poskytování posttraumatické intervenční péče je upravena dohodou s Ministerstvem vnitra.

ČÁST DRUHÁ **LINKA POMOCI V KRIZI**

Čl. 9

Linka pomoci v krizi a skupina krizové intervence

(1) Linka pomoci v krizi je určena klientům

- a) k telefonické pomoci v situacích akutního či chronického stavu psychické nouze,
- b) k poskytování kontaktů, informací a psychologické podpory,
- c) k prevenci nepředloženého, sebe či okolí poškozujícího jednání a protiprávního jednání v důsledku psychologicky obtížně řešitelných situací.

(2) Telefonní čísla linky pomoci v krizi jsou

- a) služební 834 688,
- b) s civilní provolbou 974 834 688.

(3) Provoz linky pomoci v krizi zajišťuje skupina krizové intervence. Vedoucí skupiny krizové intervence odpovídá za řádné fungování linky pomoci v krizi v souladu se statutem linky pomoci v krizi, který je uveden v příloze k tomuto závaznému pokynu.

ČÁST TŘETÍ **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Čl. 10

Zrušovací ustanovení

Zrušuje se

- a) závazný pokyn policejního prezidenta č. 129/2001, kterým se zřizuje systém poskytování posttraumatické intervenční péče příslušníkům Policie České republiky, kteří prožili traumatizující událost v souvislosti s plněním služebních úkolů,
- b) rozkaz policejního prezidenta č. 162/2002, kterým se zřizuje tým anonymní telefonní linky pomoci v krizi,
- c) rozkaz policejního prezidenta č. 154/2004, kterým se jmenují členové intervenčního týmu Policejního prezidia České republiky k poskytování posttraumatické intervenční péče příslušníkům Policie České republiky,
- d) rozkaz policejního prezidenta č. 5/2006, kterým se jmenují koordinátoři intervenčních týmů k poskytování posttraumatické intervenční péče příslušníkům Policie České republiky,
- e) rozkaz policejního prezidenta č. 30/2007, kterým se mění rozkaz policejního prezidenta č. 5/2006, kterým se jmenují koordinátoři intervenčních týmů k poskytování posttraumatické intervenční péče příslušníkům Policie České republiky,

- f) rozkaz policejního prezidenta č. 117/2007, kterým se mění rozkaz policejního prezidenta č. 154/2004, kterým se jmenují členové intervenčního týmu Policejního prezidia České republiky k poskytování posttraumatické intervenční péče příslušníkům Policie České republiky,
- g) rozkaz policejního prezidenta č. 123/2007, kterým se mění rozkaz policejního prezidenta č. 5/2006, kterým se jmenují koordinátoři intervenčních týmů k poskytování posttraumatické intervenční péče příslušníkům Policie České republiky, ve znění rozkazu policejního prezidenta č. 30/2007.

Č. j. PPR-12974-22/ČJ-2008-99OP

Zpracovatel: ředitelství pro řízení lidských zdrojů Policejního prezidia České republiky

Policejní prezident
brig. gen. Mgr. Oldřich MARTINŮ v. r.

Doporučená hesla pro evidenci:

- psychologie
- týmy
- krizová situace
- mimořádné události