Syndrom vyhoření a jeho prevence u příslušníků policie Zlínského kraje z pohledu andragoga

Filip Hlavička

Bakalářská práce
2017

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd
akademický rok: 2016/2017

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení:	**Filip Hlavička**
Osobní číslo:	**H13302**
Studijní program:	**B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor:	**Andragogika v profilaci na řízení lidských zdrojů v neziskové sféře**
Forma studia:	**kombinovaná**
Téma práce:	**Syndrom vyhoření a jeho prevence u příslušníků policie Zlínského kraje z pohledu angragoga**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení terminologie a teoretických východisek vztahujících se k syndromu vyhoření u příslušníků policie Zlínského kraje a k možnostem preventivních opatření založených na vzdělávání dospělých.
Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.
Realizace kvantitativního výzkum formou dotazníku.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4.
CHRÁSKA, Miroslav. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.
KALLWASS, Angelika. Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-299-7.
STOCK, Christian. Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3553-5.
TRNAVSKÁ, Tereza. Burnout syndrom at andragogical professions: How not burnt out. Lap Lambert Academic Publishing, 2011. ISBN 978-3845401386.

Vedoucí bakalářské práce: **PhDr. Hana Včelařová**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **1. listopadu 2016**

Termín odevzdání bakalářské práce: **26. dubna 2017**

Ve Zlíně dne 1. listopadu 2016

doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka

L.S.

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
Fakulta humanitních studií

Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby [1)];
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 [2)];
- podle § 60 [3)] odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 [3)] odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 26.4.2017 .....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevýdělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.
(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:
(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:
(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.
(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.
(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce pojednává o problematice syndromu vyhoření u policistů. Cílem bakalářské práce je zjistit rozsah syndromu vyhoření u příslušníků Policie ČR ve Zlínském kraji a poukázat na možnosti jeho prevence z pohledu andragoga. Teoretická část práce vymezuje problematiku syndromu vyhoření v obecné rovině, ale i konkrétně se zaměřením na danou cílovou skupinu policistů a také definuje oblast stresu a zejména supervizi jako možnost prevence syndromu vyhoření. Praktická část práce zjišťuje míru vyhoření u policistů ČR ve Zlínském kraji pomocí kvantitativního dotazníkového šetření. V závěru práce jsou zodpovězeny výzkumné otázky a jsou uvedena i doporučení pro praxi.

Klíčová slova: Syndrom vyhoření, Policie České republiky, prevence, andragog, supervize

ABSTRACT

The bachelor thesis deals with occupational burnout syndrome in the police force. The aim of the bachelor thesis is to find out the extent of the occupational burnout syndrome among members of the Police of the Czech Republic in the Zlín Region and to point out the possibilities of its prevention from the point of view of andragogy. The theoretical part of the thesis defines the problem of occupational burnout syndrome in the general, but also specifically with focus on the target group of policemen and also defines the area of stress and especially supervision as a possibility of prevention of occupational burnout syndrome. Practical part of the thesis investigates the rate of occupational burnout by police officers in the Zlín Region through a quantitative questionnaire survey. At the end of the thesis, research questions are answered and recommendations for practice are given.

Keywords: occupational burnout syndrome, Police of the Czech Republic, prevention, andragog, supervision

Děkuji PhDr. Haně Včelařové za ochotu a vstřícné jednání při konzultacích, za odbornou pomoc a cenné rady, které mi poskytla při zpracování bakalářské práce.

Také děkuji kolegům policistům za ochotu a čas, který věnovali vyplnění dotazníku.

Chtěl bych poděkovat své přítelkyni a rodině za jejich podporu a pomoc, kterou mi v průběhu studia trpělivě poskytovali.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD **10**
I TEORETICKÁ ČÁST **12**
1 SYNDROM VYHOŘENÍ **13**
1.1 Vymezení pojmu 13
1.2 Příčiny a faktory syndromu vyhoření 14
1.3 Hlavní příznaky syndromu vyhoření 17
1.4 Vývoj syndromu vyhoření 18
2 STRES **20**
2.1 Fáze stresu 20
2.2 Obecné zásady ke zvládání stresu 21
2.3 Policejní stres 22
2.4 Zvládání stresových situací v policejní praxi 22
3 SYNDROM VYHOŘENÍ U POLICIE ČR **24**
3.1 Policie ČR 24
3.2 Syndrom vyhoření u Policistů ČR 25
4 PREVENCE **27**
4.1 Rozdělení prevence 27
4.2 Možnosti prevence u PČR 29
4.3 Andragogická podpora a supervize 31
4.3.1 Supervize 32
II PRAKTICKÁ ČÁST **36**
5 METODOLOGIE VÝZKUMU **37**
5.1 Výzkumný cíl a výzkumné otázky 37
5.2 Hypotézy 37
5.3 Pojetí výzkumu a technika sběru dat 38
5.4 Průběh sběru dat 39
5.5 Výzkumný soubor 39
6 ANALÝZA DAT **40**
6.1 Vlastní dotazník 40
6.2 Základní data o respondentech 57
6.3 Dotazníkové vyhodnocení syndromu vyhoření 61
6.4 Testování hypotéz 63
7 SHRNUTÍ VÝZKUMU A DOPORUČENÍ PRO PRAXI **65**

ZÁVĚR **68**
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY **69**
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK **73**
SEZNAM GRAFŮ **74**
SEZNAM TABULEK **75**
SEZNAM PŘÍLOH **76**

ÚVOD

V posledních letech se čím dál častěji setkáváme s lidmi, kteří jsou příliš vyčerpaní, nemají energii, nic je netěší ani nebaví, dokonce ani práce či jiné činnosti, kterými si dříve zpříjemňovali volný čas. Tento stav je odborníky označován jako syndrom vyhoření. Zpočátku byl definován jen u některých profesí, ale postupem času a různými výzkumy se zjistilo, že tímto syndromem trpí skoro každý člověk bez ohledu na povolání, věk či pohlaví. Převážně však postihuje ty, kteří se během své profese neustále setkávají s jinými lidmi. Jedná se například o manažery, pedagogy, zdravotní sestry, sociální pracovníky a právě i policisty. Ačkoliv se tento fenomén stává poměrně známým, faktem zůstává, že by se mu měla i nadále věnovat pozornost, a to zejména v oblasti prevence.

Ve své bakalářské práci jsem se zaměřil na problematiku syndromu vyhoření a jeho prevenci u příslušníků policie Zlínského kraje z pohledu andragoga. Na základě osobní zkušenosti z devítiletého působení u Policie ČR mohu potvrdit, že u policistů stres úzce souvisí s výkonem jejich profese, která přináší specifickou nadměrnou zátěž spjatou s emocionálním a fyzickým vypětím, a právě tento stres může po několika letech služby vyústit v daný syndrom. U policistů se často očekává neomylnost, bezchybné jednání a řádné prosazování zákonů naší společnosti. Už jen tento fakt a tíha oněch závazků jak ke společnosti, tak i k sobě samému, staví policistu do těžké pozice. Pod neustálým tlakem a stresem musí zasahovat v těžkých situacích, kde rozhodují minuty (úmrtí, vážná zranění, domácí násilí, dopravní nehody, život ohrožující situace, atd.) a zároveň musí přemýšlet, zda vše provedl dle zákona a především musí dbát na stanovené rozkazy a závazné pokyny svých nadřízených. Svou prací chci tedy poukázat na riziko ohrožení policistů syndromem vyhoření a taktéž na možnosti řešení této situace pomocí supervize, neboť ta se nejčastěji využívá jako prevence vyhoření v oblasti pomáhajících profesí.

Cílem bakalářské práce je zjistit rozsah syndromu vyhoření u příslušníků Policie ČR ve Zlínském kraji a možnosti jeho prevence z pohledu andragoga. Záměrem je také odhalit příčiny vzniku vyhoření a možnosti zmírnění dopadů na policisty. Cílem práce je tedy zodpovězení hlavní výzkumné otázky, která zní: Jak syndrom vyhoření ovlivňuje výkon služby u PČR a jaké jsou možnosti využití supervize?

Bakalářská práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou, přičemž teoretická část se skládá ze čtyř kapitol. První kapitola se věnuje definování samotného syndromu vyhoření,

jeho příčinám, projevům a vývoji. Druhá kapitola pojednává o problematice stresu zahrnující taktéž stres policejní. Třetí kapitola je konkrétně zaměřena na syndrom vyhoření u policistů a poslední kapitola nás seznamuje s oblastí prevence, která zahrnuje nejen vymezení daného pojmu, ale i možnosti prevence syndromu vyhoření u policistů, andragogické hledisko a supervizi. Praktická část byla realizována prostřednictvím kvantitativní výzkumné strategie a jako technika sběru dat byl zvolen dotazník.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SYNDROM VYHOŘENÍ

„Každý, kdo žije nad svoje síly, bude muset jednou splatit dluh – a úroková sazba bývá mimořádně vysoká.“

Angelika Kallwass

1.1 Vymezení pojmu

Historicky poprvé bylo toto onemocnění pojmenováno v roce 1975 americkým psychoanalytikem německého původu H. Freudenbergerem, a to v článku „Staff burnout“ v časopise Journal of Social Issues. Freudenberger definoval syndrom vyhoření jako *„stav vyplenění všech energetických zdrojů původně velice intenzivně pracujícího člověka (např. lidí, kteří se snaží druhým lidem v jejich těžkostech pomoci a pak se cítí sami přemoženi jejich problémy). Jinak řečeno, být dlouhodobě nešťastný, zoufalý, smutný, přepracovaný, neumět si přiznat, že potřebuji odpočinek. Takový stav může začít jak v zaměstnání, tak i v rodině.*“ (Novák, 2010, str. 43)

Mezinárodní klasifikace nemocí (MKN 10) syndromu vyhoření uděluje kód Z 73.0. s názvem „Problémy spojené s obtížemi v uspořádání života“. Vedle označení syndrom vyhoření se můžeme setkat také s pojmy jako syndrom vyhasnutí či s anglickým burn-out syndrom (Vosečková, Hrstka, 2010).

V literatuře však můžeme naleznout více definic vztahujících se k syndromu vyhoření. Například Tošnerovi (2002, str. 4) jej popisují jako „*duševní stav objevující se často u lidí, kteří pracují s jinými lidmi a jejichž profese je na mezilidské komunikaci závislá. Tento stav ohlašuje celá řada příznaků: člověk se cítí celkově špatně, je emocionálně, duševně i tělesně unavený. Má pocity bezmoci a beznaděje, nemá chuť do práce ani radost ze života.*“

Dle názoru Dr. Stocka (2010) je k syndromu vyhoření náchylný každý člověk, neboť každý z nás je v dnešní době vystaven chronickému stresu a dlouhodobé nadměrné zátěži a není schopen najít cestu ven. Je jedno zda je člověk manažer, workoholik či žena, jež má kromě svého zaměstnání na starost také péči o děti a rodinu. Syndrom vyhoření se nevyhýbá nikomu.

Kallwass (2007, str. 9) jej například definuje jako „*stav extrémního vyčerpání, vnitřní distance, silného poklesu výkonnosti a různých psychosomatických obtíží*.“ A dodává, že se čím dál častěji setkává s lidmi, kteří jsou tímto onemocněním postiženi a jejich potíže se řeší minimálně. Podle jejího názoru by se vyhoření mohlo stát plíživou hrozbou naší společnosti.

Jako poslední vymezení můžeme uvést definici Průchy (2008, s. 26), podle něhož syndrom vyhoření znamená vyčerpání fyzických a psychických sil, ztrátu zájmu o práci a erozi profesionálních postojů, což se především projevuje u pracovníků tzv. pomáhajících profesí (sociální pracovníci, poradci, pedagogové, zdravotní sestry či policisté). Značný podíl na tomto jevu mají stres, časová náročnost povolání, administrativní zásahy, které rušivě ovlivňují práci, apod.

Jak můžeme vidět, charakteristika daného stavu a většina definic jsou si velmi podobné. Autoři Kebza a Šolcová (2003) konstatují, že většina pojetí syndromu vyhoření se shoduje v následujících bodech:

1. Jedná se především o psychický stav, prožitek vyčerpání.
2. Vyskytuje se zvláště u profesí, obsahujících jako podstatnou složku pracovní náplně „práci s lidmi“.
3. Tvoří jej řada symptomů zejména v oblasti psychické, částečně však též v oblasti fyzické a sociální.
4. Klíčovou složkou syndromu je zřejmě emoční exhausce (vyčerpání), kognitivní vyčerpání a „opotřebení“ a často i celková únava.
5. Všechny hlavní složky syndromu vyhoření pocházejí z chronického stresu (Kebza, Šolcová, 2003, s. 7).

1.2 Příčiny a faktory syndromu vyhoření

V případě syndromu vyhoření můžeme sledovat celou škálu faktorů, které se na jeho vzniku podílí. Etiologii vzniku lze například obecně rozdělit na příčiny spočívající v jednotlivci, v organizaci a ve společnosti. Křivohlavý (2012, str. 37) vymezuje všeobecné okolnosti vedoucí ke ztrátě elánu, síly a nadchnutí se pro práci. Jedná se o:

- **Přílišnou zátěž, stresové faktory** – úzkost, zátěž a stres jsou aktuálními problémy zapříčiňující velkou část současně řešených negativních jevů. Setkáváme se s nimi

na každém kroku a víme, že mají negativní dopad na naše zdraví, a to nejen na psychické, ale také na duševní zdraví.

- **Frustraci, tedy neúspěch při dosažení potřeb** – charakteristické je příliš velké očekávání od práce, které však není naplněno. Pokaždé se pouštíme do práce s určitou představou o výsledku, kterým může být nejen peněžní ohodnocení, ale zejména pak uznání ve společnosti, ocenění vykonané práce a hodnocení druhých lidí. V případě pozitivního hodnocení hovoříme o satiaci (uspokojení), naopak při negativním zhodnocení o frustraci (neuspokojení).
- **Negativní vztahy mezi lidmi –** významný je vliv kolegů, ale i rodinných příslušníků. V souvislosti se vznikem syndromu vyhoření hovoříme i o předchozích problémových mezilidských vztazích. Charakterizují je spory, nedorozumění, rozepře, nadávky, slovní či fyzické napadení, agrese, zášť a nepřátelství. Je zde také nedostatek projevů úcty a respektu k druhému jedinci a pozitivního ohodnocení jeho osoby.
- **Nadměrná citová zátěž –** ohroženi jsou jedinci, na něž jsou kladeny příliš vysoké nároky na kladné emocionální vztahy s lidmi, se kterými přicházejí do přímého osobního kontaktu. Policisté (ale také kurátoři či sociální pracovníci) se velmi často setkávají s „klienty“, kteří si neustále stěžují a chovají se k nim hrubě.
- **Vliv prostředí, pracovních podmínek a organizace práce –** obecně za nejdůležitější faktory, které mohou vést ke vzniku syndromu vyhoření, jsou považovány: míra volnosti a kontroly, nesmyslné požadavky, nadměrná zodpovědnost za práci při nedostatku prostředků, konflikt autority, dlouhodobě neplněný úkol, neadekvátně stanovená očekávání či nedostatky v sociální komunikaci.

Pro posouzení faktorů, které zvyšují (resp. snižují) pravděpodobnost vzniku syndromu vyhoření můžeme rozlišit tři rozdílné přístupy. Hovoříme o individuálním přístupu, přístupu vycházejícím z psychologie práce a organizace a o sociologickém/sociálně psychologickém přístupu. U **individuálního přístupu** je zdůrazňována role osobnostních charakteristik, typ chování, nezdolnost, význam motivace a smysl života. **Přístup vycházející z psychologie práce a organizace** chápe vyhoření jako důsledek chronického stresu na pracovišti a definuje důležité indikátory syndromu vyhoření, a to pracovní

přetížení, konflikt rolí, nedostatečnou sociální oporu, časový stres, nedostatek prostoru k autonomnímu rozhodování, slabou zpětnou vazbu aj. U pomáhajících profesí většinou platí, že jsou zde vysoké nároky na kvalitu práce, odpovědnost a nasazení pracovníků při současně nízké autonomii pracovní činnosti. **Sociologický/sociálně psychologický přístup** zdůrazňuje význam sociální opory a sociální sítě, význam motivace a smyslu života. Tento přístup poukazuje také na ztrátu morální zodpovědnosti a nižší fungování přirozených sociálních vazeb (Vosečková, Hrstka, 2010).

Vznik vyhoření je o to pravděpodobnější, čím více rizikových faktorů se u jedince vyskytuje a kumuluje. (Vosečková, Hrstka, 2010) Kebza a Šolcová (2003) vymezují tzv. rizikové a protektivní faktory syndromu vyhoření, jejichž přehled je uveden v následující tabulce.

Tabulka 1: Rizikové a protektivní faktory (Kebza, Šolcová, 2003, s. 15–17)

RIZIKOVÉ FAKTORY	PROTEKTIVNÍ FAKTORY
Život v současné civilizované společnosti s rychle rostoucím životním tempem a nároky	Chování typu B[1]
Nutnost čelit chronickému stresu	Dostatečná asertivita
Vysoké až nadměrné požadavky na výkon	Schopnost a dovednost relaxovat
Chování typu A s důrazem na soutěživou hostilitu	Vhodná organizace času
Vysoká empatie, obětavost a zájem o druhé	Odolnost (resistence) ve smyslu hardiness či sense of coherence
Nízká asertivita	Pracovní autonomie, pestrost a proměnlivost práce

[1] Lékaři Friedman a Roseman rozlišili dva způsoby lidského chování – „chování typu A“ a „chování typu B“. Chování typu A bylo dáno do souvislosti s výskytem syndromu vyhoření. Lidé typu A jsou dynamičtí, agresivní, ambiciózní, mají silnou potřebu dosáhnout úspěchu za každou cenu, nikdy nejsou spokojení se svým postavením či s výsledkem své práce, kladou na sebe i druhé náročné požadavky, neustále se pouštějí do soutěžení a soupeření a stále pociťují časovou tíseň. Taktéž si stanovují vysoké cíle, které se snaží dosáhnout v co nejkratším čase. Prakticky všechny aktivity těchto jedinců jsou zrychlené. (Vosečková, Hrstka, 2010)

Neschopnost relaxace	Osobní kompetence, ego-kompetence
Vysoký perfekcionismus, pedantství, odpovědnosti	Self-efficacy, víra ve vlastní schopnosti, sebeuplatnění
Depresivní ladění, negativní afektivita	„flow“ – příjemný tok či proud zážitků dostavujících se na základě přiměřených požadavků v poměru k možnostem jedince a silného euforicky laděného zaujetí pro věc
Nízké či nestabilní sebepojetí a sebehodnocení	Sociální opora; v případě vyhaslosti se jako nejefektivnější jeví opora ze strany spolupracovníků stejného postavení („peer-support“)
Chronické přesvědčení o neodpovídajícím společenském uznání a ekonomickém hodnocení vykonávané profese	Pocit adekvátního společenského a ekonomického uznání hodnocení

1.3 Hlavní příznaky syndromu vyhoření

Příznaky můžeme chápat jako ukazatele, které nám dávají najevo, že se v našem životě něco děje a je potřeba učinit změnu, která navrátí život/zdraví zpět do harmonického stavu. Vymezení příznaků není zcela jednoznačné, a proto se u různých autorů můžeme setkat s odlišnými přehledy jednotlivých příznaků. Například Křivohlavý (1998) dělí příznaky syndromu vyhoření na **objektivní** (snížená výkonnost trvající v řádu měsíců) a **subjektivní** (mimořádně velká únava, snížené sebeocenění a sebehodnocení, pocit snížené profesionální kompetence, špatné soustředění a pozornost, negativismus apod.).

Dle Stocka (2010) jsou hlavní příznaky syndromu vyhoření děleny na vyčerpání, odcizení a pokles výkonnosti. Postižený se cítí emočně (dojem bezmoci, sklíčenosti, beznaděje, ztráta sebeovládání, pocity bázně či apatie) a fyzicky (pocit nedostatku energie, slabost, svalové napětí a neklid, bolest zad, náchylnost k onemocněním, poruchy a nedostatek spánku, kardiovaskulární a zažívací potíže, taktéž poruchy paměti a soustředění či náchylnost k nehodám) **vyčerpán**. **Odcizení** se projevuje jako přezíravý postoj člověka k jeho okolí, který může v krajním případě přerůst až k agresivnímu chování. Tento stav doprovází odpor ke klientům nebo nechuť stýkat se s kolegy. Dříve nadšený a pracovitý jedinec již nemá o danou práci zájem jako dříve, neboť na jednu stranu cítí zklamání a je frustrován a

na stranu druhou je skutečně vyčerpán. Mezi projevy odcizení patří například negativní postoj k sobě samému, k životu, k práci či ostatním lidem, ztráta sebeúcty, pocit vlastní nedostatečnosti či méněcennosti. **Pokles výkonnosti** spočívá v nízké efektivitě v pracovním procesu, a to z toho důvodu, že jedinec ztratil důvěru ve vlastní schopnosti a považuje se za neschopného. Mezi projevy patří například nespokojenost s vlastním výkonem, nízká produktivita, vyšší spotřeba času a energie, ztráta nadšení, nerozhodnost, ztráta motivace, pocit selhání.

Autoři Vosečková a Hrstka (2010) rozdělují příznaky syndromu vyhoření do tří úrovní, v nichž se projevují.

- Do **psychické úrovně** zařazují příznaky: pocit profesního neúspěchu; vztah k pracovní činnosti (která byla dříve oblíbená a žádoucí) se stává negativní; utlumení empatie; duševní vyčerpání; expresivní popis únavy („jsem k smrti unaven“, „mám toho po krk“); sebelítost; depresivní ladění, frustrace; projevy negativismu, cynismu a hostilis ve vztahu k osobám, které jsou součástí profesionální práce s lidmi; utlumení celkové aktivity; deprese; pocity bezmoci a zoufalství; nutkání k pláči.
- Do **fyzické úrovně** řadí: stav celkové únavy organismu, apatie, ochablost; rychlá unavitelnost; nespecifikované bolesti hlavy; poruchy krevního tlaku, spánku; bolesti ve svalech; vegetativní obtíže – bolesti u srdce, zažívací obtíže, dýchací obtíže a poruchy (lapání po dechu).
- Mezi příznaky **v úrovni sociálních vztahů** patří**:** celkový útlum sociability; zjevná nechuť k vykonávané profesi a všemu, co s ní souvisí; nízká empatie (převážně u osob s původně vysokou empatií); postupné narůstání konfliktů z důvodu nezájmu, lhostejnosti a „sociální apatie“

1.4 Vývoj syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření je dlouhodobý proces a vyvíjí se postupně. Podle vzoru dvojice autorů Edelwiche a Brodského (in Stock, 2010) uvádíme fázový model příkladu čtyř kroků průběhu vyhoření:

1. **Idealistické nadšení** vychází z nadprůměrného nasazení jedince, jež má velké ideály a množství energie v rozporu s nereálnými nároky kladenými na sebe i své okolí.
2. **Stagnace** – v této fázi je člověk dostatečně seznámen a konfrontován s realitou a začíná přehodnocovat své počáteční ideály. Stále vykonává svou práci, která už pro něj ale není tak atraktivní a už jej dostatečně neuspokojuje, jelikož zažil několik zklamání. Plat a kariérní růst se stávají čím dál více důležitými. Zjišťuje, že celý jeho život se omezil jen na práci a rodinný život začíná pociťovat trhliny. V této fázi postižený ani jeho blízké okolí nepozorují známky onemocnění, ačkoliv se již jedná o počáteční stádium.
3. **Frustrace** – člověk začíná zvažovat své možnosti a zpochybňuje výsledky své práce a snažení. Postupně zjišťuje, že jeho možnosti jsou omezené. Přibývají také problémy například s byrokracií či nedostatkem uznání ze strany nadřízených či klientů.
4. **Apatie** a tedy vnitřní rezignace je obranou fází proti frustraci a pro postiženého se stává práce zdrojem trvalého zklamání. Jelikož postižený nemá žádné vyhlídky na změnu, tak dělá jen to, co je nezbytně nutné. Vše se snaží co nejrychleji ukončit v neosobní linii, aby zamezil kontaktu s klienty a vyhnul se náročným úkolům. Jeho počáteční nadšení se již trvale vytratilo a převládají zde pocity rezignace, zoufalství, a to z důvodu nedostatku jiných možností uplatnění. Poslední fází je vyhoření (Stock, 2010).

2 STRES

Jak již bylo zmíněno v předchozí kapitole, pokud je člověk dlouhodobě vystaven stresové či distresové situaci, je velmi ohrožen psychickým vyhořením. Stres může být vyvolán různými podněty jako je například infekce, zranění, operace, těhotenství, zlost neboli citové pohnutí, pracovní zatížení a další na tělo působící vnější i vnitřní vlivy, na které není dostatečně připraveno. Psychický stres vzniká při nepoměru mezi specifickými požadavky a jejich subjektivním zvládnutím. Je to jakýsi stav napětí a nadprůměrného zatížení a na každého člověka tento faktor působí buď negativně či pozitivně (Vollmerová, 1998).

Další z pohledů na stres předkládá Kallwass (2007), která tvrdí, že stres je pouze subjektivní prožitek, pro který neexistuje žádné měřítko, které by šlo považovat za závazné nebo objektivně ověřitelné. Naše osobnost a naše duševní nebo fyzická konstituce se převážně podílí na zvládání nejrůznějších stresových faktorů.

Čírtková (In Švingalová, 2006, s. 9) uvádí, že pro stres je podstatné, že rozpor mezi vnějšími nároky a způsobilostí jedince jim čelit musí být subjektivně zaregistrován a prožíván. Jestliže si jedinec tento rozpor neuvědomuje nebo si jej nepřipouští, tak k zátěži nedochází. Současně může být situace prožívána subjektivně jako stresová, aniž by rozpor mezi tlakem situace a připraveností jedince skutečně nastal.

2.1 Fáze stresu

Pod stresem se cítí člověk v rané fázi syndromu vyhoření a to ještě dříve než dosáhne fáze frustrace. Jako jednu z možných dělení reakcí na stres jsou **fáze subjektivního uvědomění** a prožívání situace či podnětu jako stresového. Dále pak **fáze poplachová**, při které dochází k aktivaci organismu, respektive k aktivaci jeho obranných reakcí, a to jak psychických, tak fyziologických. Poslední je **fáze zvládání** neboli hledání strategie, která by mohla vést ke zmírnění nebo odstranění stresu. Ve fázi zvládání může docházet k dvojímu řešení, a to:

1. Stres ustoupí nebo je zátěž zvládnuta – zde pak následuje fáze zotavovací, ve které dochází k nastolení rovnovážného stavu (pocit životní pohody a spokojenosti).
2. Zátěž či stresor nejsou zvládnuty a dochází zde k selhání adaptačního systému, psychické i fyziologické obranné mechanismy se hroutí a organismus spěje do **fáze vyčerpání** (Švingalová, 2006, s 10-11).

2.2 Obecné zásady ke zvládání stresu

K obecným zásadám aktivního přístupu a zvládání stresu uvádí Kebza, Šolcová (2003) následující zásady:

1. Být otevřený a zajímat se o vše, co se kolem nás děje zajímavého a smysluplného.
2. Nebát se změn, které máme chápat a akceptovat jako něco naprosto běžného a považovat je za příležitost k tomu, ukázat, co dovedeme.
3. Při setkání se stresujícími životními událostmi nebýt pasivní, ale tyto situace aktivně řešit a podniknout vůči nim rozhodné kroky.
4. Přijmout, že stresujícím situacím se v dnešním světě nevyhneme. Zejména v určitém zaměstnání či postavení, ve kterém jsou napjaté situace každodenním chlebem a proto s nimi musí člověk počítat a s tímto vědomím s nimi i pracovat.
5. Naučit se izolovat stres od ostatních životních činností, kde patří například - nechat své pracovní problémy v zaměstnání či si zase nepřinášet sebou své rodinné záležitosti na pracoviště.
6. Dbát na dobré sociální zázemí a pevně zakotvené vztahy s druhými lidmi, což velmi pomáhá při zvládání stresu. Pocity jako sounáležitost k někomu, podpory ze strany druhých či možnost probrání svých problému s někým blízkým, napomáhá k lepšímu vyrovnání se s životními těžkostmi.
7. Vybudovat si kolem sebe pozitivní atmosféru – zaměřit se na zdroj stresu a tento vyřešit například uspokojující prací, koníčky či je aktivně, vstřícně a s rozvahou řešit s partnerem, jelikož harmonický rodinný život poskytuje nezbytnou oporu k doplnění rezerv vyčerpaných vysokými nároky ze strany pracovního prostředí.
8. Osvojit si aktivní přístup k životu a svému zdraví dodržováním správné životosprávy, dostatkem spánku, pohybových aktivit a vyvarovat se špatným návykům či závislostem.

Jako nezbytný předpoklad úspěšné prevence syndromu vyhoření se jeví nejen osvojení si základních postupů a strategií vyhodnocení stresogenních situací a zvládání stresu, stejně jako úprava životosprávy, denního režimu a celkového životního stylu (Kebza, Šolcová, 2003).

2.3 Policejní stres

V současné policejní psychologii problematika stresu dominuje, jelikož stres a jeho působení je jednou z nejčastějších příčin pracovní neschopnosti či předčasného odchodu policistů z aktivní služby. Stres je popsán jako situace, kterou většina policistů chápe jako zátěž, jež je spojena s fyzickým či emociálním vypětím. Policejní stres není důsledkem špatného psychologického výběru u nově nastupujících policistů a taktéž není ani produktem osobnosti. Je spojen s jednáním u konkrétní situace, kde policisté zasahují (Čírtková, 2015).

K nejvíce psychology prozkoumaným stresovým situacím patří:

- použití střelné zbraně proti člověku
- situace, které ohrožují život a zdraví jednajících policistů
- vyjednávání s pachatelem, který zadržuje rukojmí (posttraumatická stresová porucha)
- mimořádné situace, u kterých dochází ke kontaktu se smrtí (úmrtí dítěte, extrémní mrtvoly a úmrtí při jakýchkoliv situacích)
- tragické okolnosti případů
- nasazení zásahové jednotky v náročných situacích

„Stres u policistů lze vymezit jako stres související s výkonem jejich profese, která přináší specifickou nadměrnou zátěž spojenou s emocionálním a fyzickým vypětím. Tento stres může po několika letech služby vyústit v syndrom vyhoření.“ (Švingalová, 2006, s. 70)

2.4 Zvládání stresových situací v policejní praxi

Psychologie se zajímá nejen o vznik stresových situací, ale taktéž se na ně snaží najít řešení. Čírtková (2015) uvádí, že lze rozložit zdolávání stresu na dva základní způsoby, a to na obranné mechanismy a strategii zvládání stresu.

Obranné mechanismy

Jedná se o přístup jedince k situaci, který lze označit jako za defenzivní, jelikož tato situace se mu jeví jako těžko řešitelná a současně ohrožující jeho vlastní sebeúctu, sebehodnocení a sebevědomí. Tyto mechanismy probíhají jako bezděčné pokusy o zvládnutí situace a to například tím, že ji překrucujeme tak, aby byla přijatelná a neohrožovala naše sebepojetí.

Jedná se o neuvědomované jednání, které je zpravidla spontánní a bezděčná. Každý jedinec upřednostňuje jiné obranné mechanismy, které více či méně vystihují jeho osobnost a chování v zátěžových situacích. Lze například jmenovat věkově nepřiměřené a nesprávné primitivní chování, popírání, vytěsnění či únik do fantazie. Další z možností je vznik autoagresivního jednání, kde člověk nachází ze zdánlivé či skutečné neřešitelné situace řešení v podobě agrese vůči sobě samému (Čírtková, 2015).

Strategie zvládání stresu u PČR

Je to taktika, která představuje účelné a uvědomované zvládání životních situací. Je chápána jako pochod složitých myšlenkových operací, ve kterých se jedinec rozhoduje pro určité možnosti řešení a osobní postoj k tíživým událostem. Policejní psychologie se v této oblasti snaží aplikovat a uplatnit následující obecné zásady zdolávání stresových situací v terénu:

- relaxační cvičení a sebeovládání,
- nácvik koncentrace na policejní úkol,
- zvládání strachu a pocity nejistoty v nepřehledných situacích,
- mentální příprava (jak se na různé varianty děje správně zachovat) a sebeinstrukce,
- psychologická příprava na určité typové situace (jednání s obětí či poškozeným, zákroky v rodinných krizích, silniční kontroly, jednání s duševně narušenou osobou či agresorem). (Čírtková, 2015)

3 SYNDROM VYHOŘENÍ U POLICIE ČR

Jak již bylo řečeno, syndrom vyhoření je fenomén, který se dotýká celé řady profesí, zejména však těch, ve kterých lidé svojí prací pomáhají ostatním. Můžeme na tomto místě připomenout známé heslo policie, jež můžeme vidět například na služebních vozech – *Pomáhat a chránit*. Mezi tato povolání lze tedy bezesporu řadit povolání policisty a to především policisty v přímém výkonu služby, kriminalisty a členy posádek motorizovaných hlídek. Do přehledu profesí s rizikem vzniku syndromu vyhoření jsou řazeni například autory Kebzou a Šolcovou (2003) či Křivohlavým (1998) aj.

3.1 Policie ČR

Policie České republiky (PČR) je jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor zřízený zákonem České národní rady ze dne 21. června 1991 (zákon č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů), jenž plní službu veřejnosti a jejímž úkolem je chránit bezpečnost osob a majetku, chránit veřejný pořádek a předcházet trestné činnosti a plní rovněž i další úkoly např. podle trestního řádu aj. (Policie české republiky, ©2017a)

Její postavení v současné době upravuje zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky a je podřízena Ministerstvu vnitra ČR, které tvoří policejní prezidium, útvary s celostátní působností, krajská ředitelství a útvary založené v rámci krajských ředitelství. V České republice se nachází 14 krajských ředitelství, které územně spadají a shodují se s územními obvody 14 krajů České republiky. (Policie české republiky, ©2017b)

Příslušníci policie jsou ve služebním poměru k České republice, který upravuje zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. Tento zákon mj. upravuje práva a povinnosti policistů, dále upravuje podmínky pro přijetí. Každý policista, který chce být přijat do služebního poměru, musí splnit zákonem stanovené podmínky a dále složit a podpisem stvrdit služební slib, jenž zní: „*Slibuji na svou čest a svědomí, že při výkonu služby budu nestranný a budu důsledně dodržovat právní a služební předpisy, plnit rozkazy svých nadřízených a nikdy nezneužiji svého služebního postavení. Budu se vždy a všude chovat tak, abych svým jednáním neohrozil dobrou pověst bezpečnostního sboru. Služební povinnosti budu plnit řádně a svědomitě a nebudu váhat při ochraně zájmů České republiky nasadit i vlastní život.*“ Pokud uchazeč služební slib odmítne složit anebo jej složí s výhradami, jeho služební poměr nevznikne (zákon č. 361/2003 Sb. §17).

U každé profese můžeme hovořit o jisté profesní etice (morálním nasměrování), která znamená určitý systém hodnot a principů, který má přispět k tomu, aby daná profese byla vykonávána řádně a žádoucím způsobem. Moc a privilegia mohou být snadno zneužita, a proto každá profese by měla disponovat kodexem, který reguluje chování svých členů. U policie to platí dvojnásob. V jejich etickém kodexu jsou též obsaženy principy, které by měli sdílet a dodržovat. Podle etického kodexu patří mezi závazky PČR vůči společnosti např. chovat se důstojně a důvěryhodně, jednat se všemi lidmi slušně, korektně a s porozuměním a respektovat jejich důstojnost (Nečasová, 2001).

3.2 Syndrom vyhoření u Policistů ČR

Policejní práce a její specifická činnost je zdrojem mnoha stresujících situací, které mohou způsobovat u policistů zvýšené riziko výskytu syndromu vyhoření, jak už bylo zmíněno v podkapitole 2.3 s názvem Policejní stres.

Zdroj stresu u policistů popisuje stručně a výstižně Denský (In Švingalová, 2006), který uvádí následující situace:

- nedostatečné platové a osobní ohodnocení,
- neuspokojující poměry na pracovišti,
- odmítavý postoj řidičů vůči silničním dohledům
- řešení případů domácího i jiného násilí,
- účast při smrtelných dopravních nehodách,
- zásahy proti narušitelům veřejného pořádku.

K psychickému vyhoření dochází především tam, kde jsou kladeny velké nároky na kladné emocionální vztahy mezi lidmi. Policisté často přicházejí do situací, které jsou však opačného charakteru. Setkávají se s lidmi, kteří se k nim často chovají velmi hrubě, a to i přesto, že policisté při svém povolání prosazují zákonnost (Křivohlavý, 1998).

V každodenní praxi se policista setkává s úkoly, které řeší již rutinně, přesto se může setkat s mimořádnou situací, která svým charakterem přesahuje přirozené schopnosti člověka vyrovnávat se s takovou zkušeností. „*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.“ Policisté jsou považování za psychicky odolnější než ostatní populace, ale výrazně zátěžovým situacím jsou vystaveni také mnohem častěji (Vymětal a kol., 2010, s. 35). To se projevuje i tím, že policisté pomalu, ale jistě ztrácí zájem o odpovědné plnění pracovních povinností a stávají se pro ně jen rutinní záležitostí a upadají ve stereotyp. Služební příprava v podobě fyzického či střeleckého tréninku se pro ně stává nutným zlem. Další profesní vzdělání a trénink podpory profesního a osobního rozvoje není vyhledáván a dochází nejen ke ztrátě zájmu o své okolí, ale i o profesní kariéru. Činnosti spjaté s výkonem funkce se pro policisty stávají nepříjemným břemenem, což vyúsťuje v redukci osobní angažovanosti s co možná nejmenším výdejem energie a snahou pouze přežít službu – pracovní den. Policisté dále projevují negativní, necitlivé a někdy až cynické postoje vůči občanům, které by měli chránit a poskytovat jim určité služby, pro které se zavázali (Denský In Švingalová, 2006).

Nesmíme ovšem opomenout ani velmi důležitý vztah mezi syndromem vyhoření a délkou služebního poměru. Policisté, kteří pracovali ve sboru 6–15 let, vykazovali vyšší míru syndromu vyhoření než policisté, kteří u sboru působí kratší dobu (Denský In Švingalová, 2006).

4 PREVENCE

V rámci prevence syndromu vyhoření je nutné si uvědomit, že zdraví člověka by pro něj mělo být tou nejdůležitější hodnotou, jelikož se může snadno dostat do fyzického, emociálního či duševního vyčerpání. Dle Vymětala (2009) by měl každý jedinec průběžně analyzovat a následně aktivně měnit svoji situaci (stereotypy, potřeby, cíle, nerealistická očekávání či představy). Dále je vhodné se neustále vzdělávat a dbát na svůj osobní rozvoj. Důležité je i udržovat a pěstovat dobré mezilidské vztahy nejen doma, ale i na pracovišti.

Taktéž je třeba upozornit, že postižení ani jejich blízcí většinou neregistrují počáteční projevy, které mohou zapříčinit syndrom vyhoření. Přitom včasná prevence by jej mohla odvrátit. Je třeba mít na paměti, že na psychiku působí tělesný stres a na tělo zase psychický stres. Z čehož plyne, že tyto symptomy zapříčiňují také psychosomatické nemoci. Proto je nutné, aby tělo a duše spolupracovaly (Kallwass, 2007).

„Významnou úlohou při prevenci syndromu vyhoření může plnit vysokoškolská příprava pracovníků pomáhajících profesí“ (Švingalová, 2006, s. 57). Autorka dále uvádí i doporučení, že výuka a osnovy by se měly více zaměřit na psychologické oblasti, jelikož ty mohou studentům poskytnout určité praktické dorozumívací dovednosti a vztahové kompetence pracovníka pomáhající profese. Jde o dovednosti, jak jednat a komunikovat s klienty, kolegy, nadřízenými či rodiči.

4.1 Rozdělení prevence

Prevenci můžeme rozdělit do osobní prevence či prevence v oblasti organizace. Autorky Kelnarová, Matějková (2014) dělí **osobní prevenci** na dodržování určitých obecných pravidel:

- volnočasové aktivity a koníčky
- sebehodnocení a sebevědomí
- znát své hranice
- fyzická aktivita
- asertivita

Dalšími možnostmi v rovině osobní, ale i pracovní, se zabývají Kebza a Šolcová (2003), kteří doporučují nepotlačovat své emoce, naopak s nimi pracovat a mluvit o nich. Vytvářet vhodné prostředí pro jejich sdílení, například porada pro rozebrání složitějších situací.

V běžný den si vytvořit adekvátní přestávky v rámci pracovního, ale i volného dne, které by měly obsahovat tělesné cvičení, procházky, relaxaci nebo meditaci. Dále řešit své problémy a obtížné situace s kolegy, přáteli či blízkými rodinnými příslušníky. Poukazují na možnosti využití supervize v organizaci a dále na oddělení pracovního a osobního života.

Prevence na pracovišti se může týkat například **vztahů na pracovišti** – každé pracoviště by mělo vytvářet příjemnou a tvůrčí atmosféru, kde jsou jasně rozdělené role a povinnosti. V případě napjaté atmosféry či dokonce mobbingu jsou zaměstnanci ve vyšším ohrožení. Dále se týká také:

Ohodnocení za práci – zejména finanční, ale třeba i vědomí toho, že si zaměstnavatel váží toho, co zaměstnanec dělá a je s ním spokojený.

Kontrolní systém – na pracovišti musí být nastaven takový kontrolní systém, který odhalí každou chybu a zabrání fatálním důsledkům, zároveň však nesmí být příliš byrokratický a pro zaměstnance ponižující.

Vhodné načasování – správné načasování jednotlivých pracovních úkolů, systém přestávek, přiměřená zátěž, příliš nezaměstnávat administrativními povinnostmi.

Nabídka aktivit k odreagování od pracovní činnosti – tělocvičny, posilovny, relaxační místnosti a možností aplikovat **supervizi** (Kelnarová, Matějková, 2014).

Ze strany jedince je možné ovlivnit vznik syndromu vyhoření osvojením si postupů hodnocení zátěžových situací a strategií zvládání stresu. Neméně důležitý je také zaměstnavatel a jeho organizace a kultura na pracovišti (Bartošíková, 2006).

Jako preventivní opatření v organizaci, lze zařadit:

- **adekvátní přípravu na povolání**, jejíž součástí je trénink nezbytných sociálních dovedností, pak dostatečně dlouhou zkušenost s klienty podobného typu, se kterými se má zaměstnanec setkávat v zařízení, kde bude pracovat;
- **jednoznačné vymezení cíle organizace** a metod práce, které si musí nastupující pracovník osvojit;
- jasné vymezení **profesionální role** a s ní související náplň práce;
- **zácvik** příchozích pracovníků;

- **profesionální poradenství**, které mají pracovníci k dispozici, vedené kompetentním odborníkem ze strany organizaci, kam pracovníci nastoupili;
- možnost **osobního rozvoje** s podporou doplňování vzdělávání ze strany zařízení, kde jsou zaměstnáni;
- průběžnou **supervizi;**
- **případové konference** v rámci jedné instituce či za přítomnosti pracovníků z různých institucí, jež spolupracují;
- **redukci počtu případů,** které má pracovník na starosti za určité časové období;
- **omezení administrativy**, jejíž přemíra je pro pracovníka zátěží;
- **zpestření práce** kombinací přímého kontaktu s klienty a s jinými činnostmi (Matoušek, 2013, s. 56).

Existuje i několik zásad v prevenci stresu a syndromu vyhoření. Jedná se například o dodržování zdravé a pravidelné životosprávy. Vyhýbání se frustracím, které způsobují vysoké nároky. Předcházením pracovních problémů svou otevřeností. Naučení se sestavení pořadí svých podstatných priorit a postupně je naplnit. Udržení si emocionálního odstup a nepřebírání zodpovědnost za druhé a za dění kolem nich. Vyvarování se s přetížení vlastní ochoty vůči druhým osobám a jejích následnému dopadu, osvojení si zdvořilého odmítnutí slovem *Ne*. Být sdílný, otevřený ve vyjadřování svých názorů a pocitů. Naučení se poslouchat druhé lidi a vážit si jejich emocionální podpory. Pozitivně přemýšlet o sobě a jiných a vyvarovat se negativním názorům a vlastní lítosti. Pravidelně pracovat a odpočívat, rovnoměrně si navrhnout přestávky a dodržovat je. Neztrácení důvěry sama v sebe, ve své schopnosti a smysluplnosti své práce (Musil, 2010).

4.2 Možnosti prevence u PČR

V minulých podkapitolách byly zmíněny obecné preventivní techniky zvládání stresu a syndromu vyhoření. Jako další možnosti prevence týkající se policistů konkretizuje Denský (In Švingalová, 2006) tyto aspekty: zvýšenou snahu získat ztracenou důvěru spoluobčanů přátelským přístupem a efektivní službou, jelikož právě slabá úroveň vzájemného vztahu mezi spoluobčany a policií a stálý pocit policisty, že dává víc, než dostává, je jednou z příčin vzniku syndromu vyhoření. Zlepšit práci policejních personálních oddělení, včetně policejních psychologů, kteří se mají více zabývat kvalitou a sociální prostředím na jednotlivých policejních odděleních. Zajistit intenzivnější práci policejních psychologů

nejen při vstupní diagnostice a psychologické přípravě, ale také při různých formách poradenství, psychoterapii a krizové intervenci. Zkvalitnit přípravu jedinců na post vedoucích pracovníků, v rámci čehož mají zvyšovat pocit sebeúcty podřízených cestou udělování pochval nejen za extrémní hrdinské činy, ale i za zodpovědně vykonávanou rutinní a stereotypní každodenní práci, která svou podstatou představuje významný stresor.

V oblasti okamžité prevence a péče o policisty je za strany organizace, tedy PČR, možnost využití **psychologického poradenství**. Každý policista má možnost využít služeb policejního psychologa, který může poskytnout pomoc v podobě odborných konzultací, krizové intervence, zjištění a doporučení řešení problematických vztahů na pracovišti, psychologické poradenství či psychoterapie (Vymětal a kol., 2010).

Další možností je využití **posttraumatické intervenční péče** (PIP), kde „*Garantem etické a odborné kvality systému posttraumatické intervenční péče je psychologické pracoviště MV (oddělení psychologie odboru personálního MV ČR), které zajišťuje odbornou přípravu interventů a spolupodílí se s vedoucím psychologem Policie ČR na koncepci a rozvoji systému PIP"* (Vymětal a kol., 2010, s. 40).

Základem této péče jsou intervenční pracovníci, kteří jsou schopni poskytnout policistům specifické informace, potřebnou podporu, pomoc či zprostředkovat další odbornou péči, i mimo resort. Příklady intervencí PIP: úmrtí policisty při dopravní nehodě, hromadné neštěstí, onkologické onemocnění, různé závislost či střelba. Základem intervence je zachovat maximální diskrétnost a anonymitu. Intervenční pracovníci mají rovněž povinnost zachovávat mlčenlivost, což mají stanovené ve svém etickém kodexu pracovníka. O intervenci může požádat sám policista nebo blízká osoba policisty, jeho kolega, popř. nadřízený. Základní podmínkou je, že policista s poskytnutím intervence souhlasí. Pomoc je poskytována bezplatně a v souladu se závazným pokynem policejního prezidenta č. 21/2009, který byl změněn ZP PP č. 79/2010 (Vymětal a kol., 2010).

Poslední možností je **anonymní telefonní linka pomoci v krizi.** Linka je určena k nepřetržité telefonické psychické podpoře příslušníkům a zaměstnancům PČR, Celní správy České republiky, Vězeňské služby České republiky, Generální inspekce bezpečnostních sborů a Armády České republiky nebo i Hasičského záchranného sboru České republiky, kteří se ocitli v situaci akutního či chronického stavu psychické nouze nebo v obtížně řešitelné životní situaci, kde potřebují poskytnout kontakty a informace na

odborníky, kteří by jim poskytli psychologickou, sociální či právní pomoc. Provoz linky je zajištěn nonstop a starají se o něj pracovníci skupiny krizové intervence oddělení vedoucího psychologa Policejního prezidia ČR. Klientům je garantována anonymita, hovory se nenahrávají a pracovníci skupiny krizové intervence zachovávají povinnou mlčenlivost. Při své práci se řídí etickým kodexem linky důvěry a etickým kodexem internetové poradny (Vymětal a kol., 2010; Policie České republiky, 2017).

Z dlouhodobého hlediska management PČR jako možné preventivní opatření syndromu vyhoření, opírající se o psychologii zdraví a duševní hygienu, volí možnost **Ozdravného pobytu** jako další formu preventivní péče o příslušníky PČR, což je zakotveno v Zákonu o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů konkrétně § 80, odst. 1) zákon č. 361/2003 Sb., *o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů*, ve znění pozdějších předpisů, kde je stanoveno, že služební poměr příslušníka trval alespoň 15let, má nárok na ozdravný pobyt k upevnění tělesného a duševního zdraví v době trvání 14 dnů nepřetržitě v kalendářním roce (Zákon 361/2003 Sb., §80 odst. 1).

4.3 Andragogická podpora a supervize

Průcha, Veteška (2012) definuje andragoga jako odborníka působícího v oblastí edukace dospělých, který by měl disponovat řadou andragogických kompetencí. Andragog může vystupovat v rolích vzdělavatele, školitele, poradce, konzultanta, metodika, instruktora, manažera vzdělání atd. Z andragogické práce vyplývá, že jednou z andragogických úloh je umožňovat a udržovat komunikaci za účelem předávání a ujasnění si osobních a společenských postojů, norem, hodnot a cílů.

V České republice však tvoří převážnou část pracovníků ve vzdělávání dospělých a personální práci obecně, lidé bez příslušného vzdělání, kterým chybí andragogické, psychologické, personální a didaktické znalosti. Budoucí andragog by měl aplikovat své znalosti v oblasti komunikace, manažerských dovedností, didaktické a poradenské kompetenci a znalosti (Beneš, 2003).

V obecném pojetí si andragogika vytváří nástroje pro komplexní pomoc člověku, pro jeho integraci ve společnosti, uplatnění a humanizaci. Jednou z možností dělení androgogiky je personální, sociální a kulturní andragogika, které vycházejí z vývoje člověka jako jedince a

tvora společenského, který se formoval prostřednictvím personalizace, socializace a enkulturace (Palán, 2003).

Andragogika se zaměřuje na zkoumání praxe vzdělávání dospělých, zobecňuje takto získané znalosti a zároveň reformuluje pro své potřeby i výsledky jiných vědních oborů. Jako teorie vzdělávání dospělých je teorií kurikula a jeho psychologických a sociologických předpokladů, přeměňuje tedy potřeby a očekávání účastníků, organizací a společnosti do didaktické roviny**.** *„Jako teorie intencionální socializace dospělých hledá andragogika kritické události a úseky života a zkoumá různé intervenční mechanizmy.“* (Beneš, 2003, s. 30)

Andragogické vzdělání dnes dosahuje čím dál tím větší kvality, která nezáleží na normách, certifikaci, standardech nebo ekonomických nástrojích, ale v rozhodující míře na profesionalitě andragogů a na jejich prestiži a pozici v hierarchii organizace. Dnešní pojetí andragogické práce bere andragoga jako manažera vzdělávání dospělých s didaktickými kompetencemi. Nároky se však za poslední dobu rozšiřují a zvyšují a andragog se tak stává specialistou na sociálně-psychologickou intervenci, která už přesáhla tradiční pojetí výuky a poradenství ve vzdělání. Andragog se mění v kouče, trenéra, **týmového, skupinového a individiuálního supervizora** či poradce pro praxi, kde se podílí na rozvoji organizace a managementu, dále se z něj stává „terapeut“, který odstraňuje bloky učení jednotlivců, kolektivů a organizací. U andragogů tedy vzniká nový druh kvalifikace převážně sociálně-psychologického charakteru, který rozšiřuje profil andragoga a staví ho do přímé konkurence s jinými profesemi z oblasti psychologie. K tomu napomáhá i nové pojetí učení se a didaktiky. Místo učení se přesunuje z učeben přímo za zdrojem vznikajícího problému, tedy převážně na pracoviště (Beneš, 2008).

4.3.1 Supervize

V této podkapitole se budeme zabývat oblastí supervize, kterou můžeme chápat jako možný a velmi vhodný nástroj řešení syndromu vyhoření u PČR a o které již hovořili autoři Kebza, Šolcová (2003), Matoušek (2013) a Kelnarová, Matějková (2014).

„Slovo supervize může vyvolávat představu jakési vyšší kontroly, hodnocení. V koncepci integrativní supervize Českého institutu pro supervizi však supervizí rozumíme bezpečnou, laskavou a obohacující zkušenost. Supervizor má být průvodcem, který pomáhá supervidovanému jedinci, týmu, skupině či organizaci vnímat a reflektovat vlastní práci a

vztahy, nacházet nová řešení problematických situací. Supervize může být zaměřena na prohloubení prožívání, lepší porozumění dané situaci, uvolnění tvořivého myšlení a rozvoj nových perspektiv profesního chování. Současně může být supervize také modelem učení.“ (ČIS, ©2006)

Další možnou interpretaci uvádí Kopřiva (2006), kde je supervize chápána i jako vzájemné konzultování dvou stejně postavených kolegů. Nicméně využití konceptu supervize je mnohem širší. Lze mimo jiné pracovat s reálnými situacemi rozhovoru pracovníka s uživatelem, a to za možné přítomnosti supervizora, nebo za použití nahrávky sezení. Další využití je při modelových situacích v reálném prostředí, užití nahrávky v supervizované skupině nebo práce s písemným záznamem rozhovoru s podřízeným supervidovaným pracovníkem.

Maroon, Matoušek a Pazlarová (2007, s. 8) definují supervizi následovně: *„Supervize je systematická aktivita, řízena a plánovaná tak, aby pracovníkům pomohla vykonávat jejich role efektivněji pomocí předávání a modifikování znalostí, dovedností a postojů.“*

Havrdová a kol. (2011) vychází z toho názoru, že supervize by měla být jednou z významných součástí organizace, které by mohla dopomáhat ke změně prostřednictvím učení pracovníků. Ti pak prochází reflexí a zpracováním informací, které supervize umožňuje. Její dopad na dění v organizaci je zapotřebí správně vykomunikovat a zahrnout v poskytovaném kontraktu. Každé supervizi totiž předchází diskuze mezi supervizorem a zadavatelem, jejímž účelem je stanovit cíle supervize (tzn. čeho by se měla týkat a jaké výsledky zadavatel – organizace požaduje). V reakci na tato sdělení (kontrakt), pak supervizor poskytne zpětnou vazbu, zda je schopen těmto požadavkům a cílům dostát.

Z předchozího textu je tedy zřejmé, že na pojem supervize můžeme nahlížet z mnoha různých úhlů. Můžeme ji interpretovat i jako nikdy nekončící proces pro ty, kteří mají chuť objevovat, radovat se a vylepšovat pocit z vlastní práce. V kritických okamžicích v ní může pracovník najít podporu, možnost ventilovat své emoce nebo získat rozhled, kudy jít dál. Supervize pomáhá jedinci se zorientovat, případně mu navrhnout cestu, po které se může vydat (Havlíčková, 2014).

Formy a funkce supervize

Supervizi můžeme rozdělit dle:

a) počtu supervidovaných
   - individuální supervize (jde o setkání jednoho pracovníka se supervizorem)
   - skupinová supervize (supervizor se setkává s osmi až desetičlennou skupinou pracovník, zaměřuje se na vztahy v týmu, pozice jednotlivých zaměstnance, a efektivitu práce celého týmu)

b) pozice supervizora vůči organizaci
   - interní
   - externí

c) frekvence setkávání
   - pravidelná
   - příležitostná
   - krizová

d) další formy
   - vzájemné konzultování dvou kolegů
   - intervize (setkání bez supervizora)
   - autovize neboli sebereflexe (Venglářová, 2007, s. 87).

Cíle supervize u syndromu vyhoření

Supervize plní úlohu mohutného nástroje pravidelného očištění od zbytků myšlenek i emotivních pocitů a prospívá také v dalším osobním a profesionálním rozvoji. Pokud je odborně provedená a pravidelně se opakující, pak je jedním z nejlepších preventivních opatření proti syndromu vyhoření (Tošnerovi, 2002, str. 15).

„Cílem supervize může být vyšší uspokojení z práce, zvýšení její kvality a efektivity, prevence profesního vyhoření. Je prokázáno, že prostřednictvím „dominového efektu" může být dobrá supervize prospěšná nejen supervidovanému, ale především jeho klientům, žákům, zaměstnancům atd." (ČIS, ©2006b)

Cíle supervize jsou obecně stanoveny zejména v oblasti sociální práce, lze je však interpretovat i jako cíle pro jiné obory. Bärtlová (2007) mezi ně řadí např.: rozvoj profesionalizace prostřednictvím učení neboli vzdělávání, možnost se na někoho obrátit

s těžkostmi, motivovat se zkušenostmi, chybami či úspěchy druhých lidí, zajištění změny reflexe práce s klientem, rozjímání a zpracování emočních a vztahových aspektů práce, rozvoj osobnosti, posilování nezávislosti a sebedůvěry, vyrovnání se s pracovním stresem, kde zmiňuje obranu proti vyhoření, podílet se při naplnění etických pravidel, splňovat očekávání organizace a odvádět kvalitní práci.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 METODOLOGIE VÝZKUMU

V první části této práce byla vymezena teoretická východiska, která nám umožnila hlouběji nahlédnout do zvolené problematiky. Cílem této kapitoly je charakterizovat výzkumnou část bakalářské práce, která se zaměřuje na zmapování rozsahu syndromu vyhoření u policistů Zlínského kraje a na možnosti jeho prevence.

5.1 Výzkumný cíl a výzkumné otázky

Výzkumným cílem bylo zjistit rozsah syndromu vyhoření u příslušníků Policie ČR ve Zlínském kraji a možnosti jeho prevence z pohledu andragoga. Záměrem bylo tedy podání ucelenějšího obrazu o problematice syndromu vyhoření u policistů a zejména pak o možnostech pomoci a prevence v podobě supervize.

Cílem práce bylo zodpovězení **hlavní výzkumné otázky (HVO)**: *V jaké míře se vyskytuje syndrom vyhoření u příslušníků Policie ČR ve Zlínském kraji a jaké jsou možnosti jeho prevence z pohledu andragoga?*

Dílčí výzkumné otázky zjišťují:

1. Jaká je míra vyhoření u příslušníků policie České republiky ve Zlínském kraji?
2. Zúčastňují se policisté kurzů proti syndromu vyhoření?
3. Jak se policisté vyrovnávají s krizovými situacemi?
4. Jaký vliv má práce na spokojenost policistů?
5. Jsou policisté naklonění myšlence supervize jako případné prevenci syndromu vyhoření?

5.2 Hypotézy

Stanovili jsme tři hypotézy, které jsme se pokusili provedeným výzkumem potvrdit či vyvrátit.

H1: Policisté Zlínského kraje vykazují známky syndromu vyhoření.

H2: Existuje závislost na počtu odpracovaných let u policie a syndromem vyhoření.

H3: Přejí si policisté prevenci v podobě supervize.

5.3 Pojetí výzkumu a technika sběru dat

Vzhledem k charakteru výzkumného problému byla zvolena **kvantitativní výzkumná strategie**. Tento druh výzkumu byl zvolen z důvodu možnosti oslovení většího počtu respondentů, je tedy užitečný při zkoumání velkých skupin. Mezi další přednosti kvantitativního výzkumu patří např. relativně rychlý a přímočarý sběr dat, poskytuje přesná, numerická data, výsledky výzkumu lze zobecnit na populaci, umožňuje relativně rychlou analýzu dat i testování a validizaci teorií. Hendl (2005) poukazuje i na možné nevýhody kvantitativního výzkumu, například na to, že kategorie a teorie použité výzkumníkem nemusejí odpovídat lokálním zvláštnostem, výsledky mohou být příliš obecné či může dojít k opomenutí fenoménů, protože se výzkumník soustřeďuje pouze na testování určité teorie a ne na její rozvoj (Hendl, 2005).

Data byla získána pomocí **dotazníkového šetření** a následně zpracována standardními statistickými metodami. Bylo využito deskriptivní statistiky (absolutní a relativní četnosti) a inferenční statistiky v podobě testování hypotéz. Pro znázornění výsledků bylo vyhodnocení doplněno grafy. Na základě stanovených cílů výzkumu byly následně vytvořeny hypotézy k testování. Testování hypotéz bylo prováděno pomocí jedno-výběrového testu hypotéz tzv. Studentův t-test, pomocí testu o nezávislosti tzv. Pearsonův chí-kvadrát a intervalových odhadů. U všech testů byla stanovena hladina významnosti alfa 5 % (Litschmannová, 2011; Klímek, 2008).

Dotazník byl rozdělen na tři části, přičemž první část se zabývala syndromem vyhoření, druhá část byla zaměřena na preventivní opatření spojená se supervizí a třetí část se zaměřovala na informace o respondentech. První část byla sestavena podle dotazníku uvedeného v knize Sám sobě psychologem 2 na stranách 44–45, jejímž autorem je Tomáš Novák (2010). Dotazník v této knize nebyl přímo aplikovatelný na prostředí Policie České republiky, a proto byly provedeny úpravy otázek. Následně byla také upravena vyhodnocovací škála daného dotazníku. Dotazník je přiložen v této bakalářské práci – viz příloha č. 1. Druhou část dotazníku tvoří otázky, které byly vytvořeny z dílčích výzkumných otázek. Třetí část otázek byla konstruována pro potřebu získání základních informací o respondentech.

5.4 Průběh sběru dat

Dotazník byl vytvořen na portálu *vyplnto.cz*, který umožňuje zpracování dotazníku online. Dotazníkové šetření bylo zasláno pouze cestou policejního emailu jednotlivým oddělením, kde se mohli vyjádřit pouze policisté v přímém výkonu služby. Tento dotazník se netýkal vedoucích pozic, ale byl cílen právě na policisty, kteří pracují na Obvodních odděleních po celém Zlínském kraji. Délka vyplnění jednoho dotazníku byla odhadnuta na 5 až 10 minut a celé anonymní dotazníkové šetření bylo otevřeno 14 dní (sběr dat probíhal od 6. 3. – 19. 3. 2017).

5.5 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor vychází ze základního souboru, který reprezentují policisté v přímém výkonu služby na Obvodních odděleních Policie ve Zlínském kraji. Výzkumu se zúčastnilo celkem 183 respondentů.

6 ANALÝZA DAT

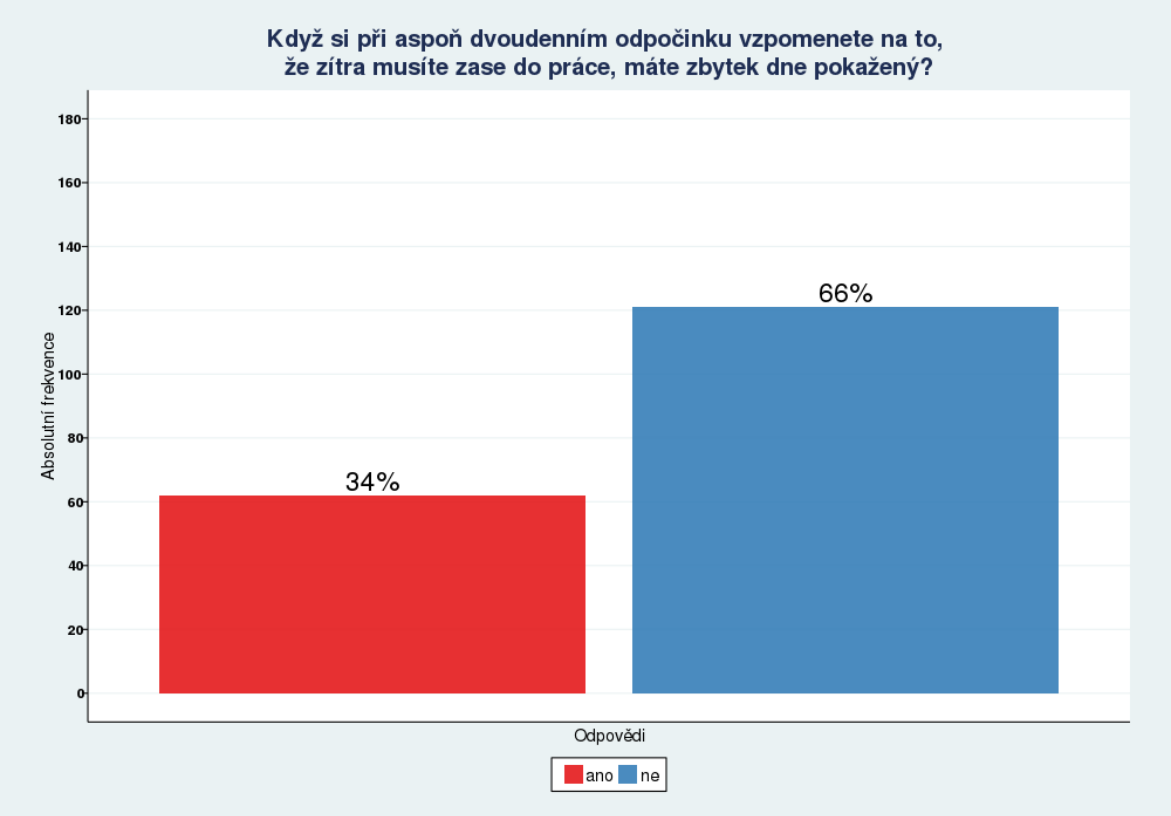
V této kapitole se budeme věnovat analýze dat, která jsme získali dotazníkovým šetřením. Data jsou zaznamenána do tabulek a vyjádřena četnostmi (absolutními a relativními) a pro lepší názornou představivost doplněna o grafy se stručným vyhodnocením.

6.1 Vlastní dotazník

Otázka č. 1: Když si při aspoň dvoudenním odpočinku vzpomenete na to, že zítra musíte zase do práce, máte zbytek dne pokažený?

Tabulka 2: Otázka č. 1

Odpovědi	Absolutní frekvence	Relativní frekvence [%]
ano	62	34
ne	121	66



Graf 1: Otázka č. 1

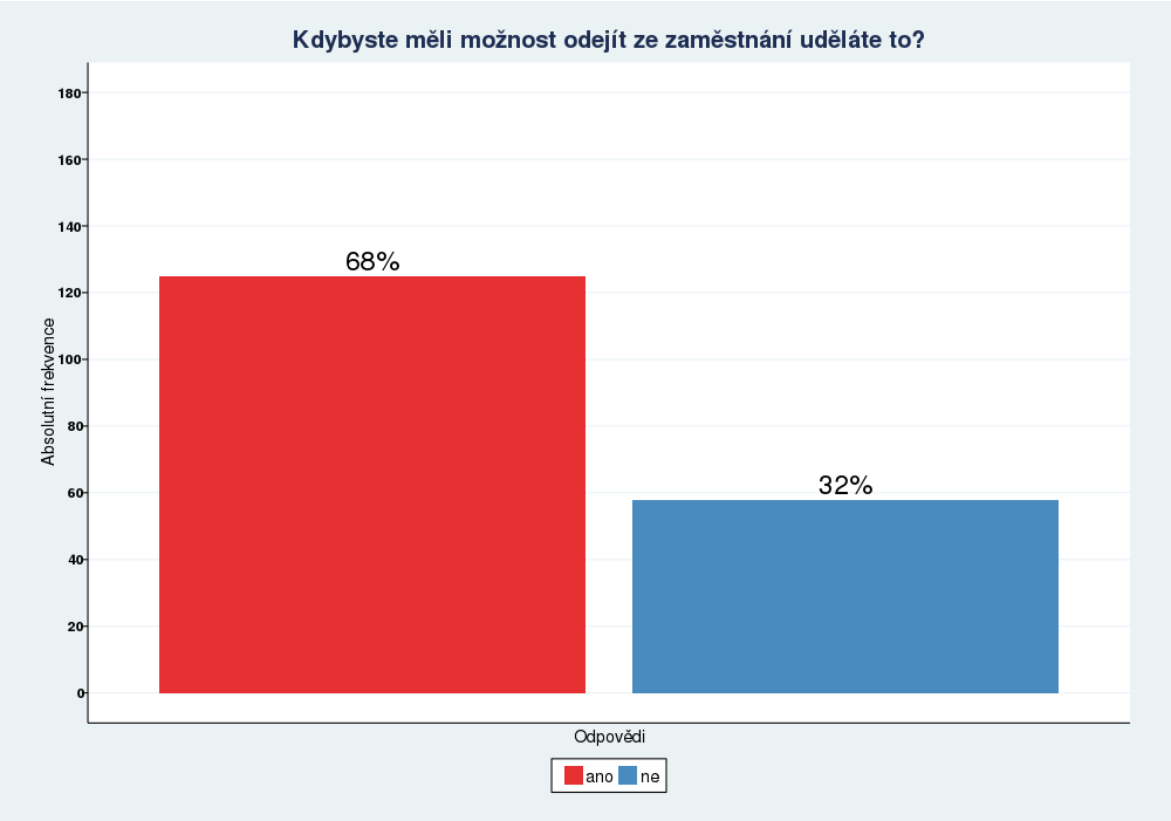
Vyhodnocení

Celkem 121 (66%) policistů uvedlo, že když si vzpomenou, že zítra musí zase do práce, tak jim to zbytek dne nepokazí. 62 (34%) respondentů odpovědělo, že ano, zkazí jim to den či náladu.

Otázka č. 2: Kdybyste měli možnost odejít ze zaměstnání (renta, lepší pracovní nabídka, předčasný důchod), uděláte to?

Tabulka 3: Otázka č. 2

Odpovědi	Absolutní frekvence	Relativní frekvence [%]
ano	125	68
ne	58	32



Graf 2: Otázka č. 2

Vyhodnocení

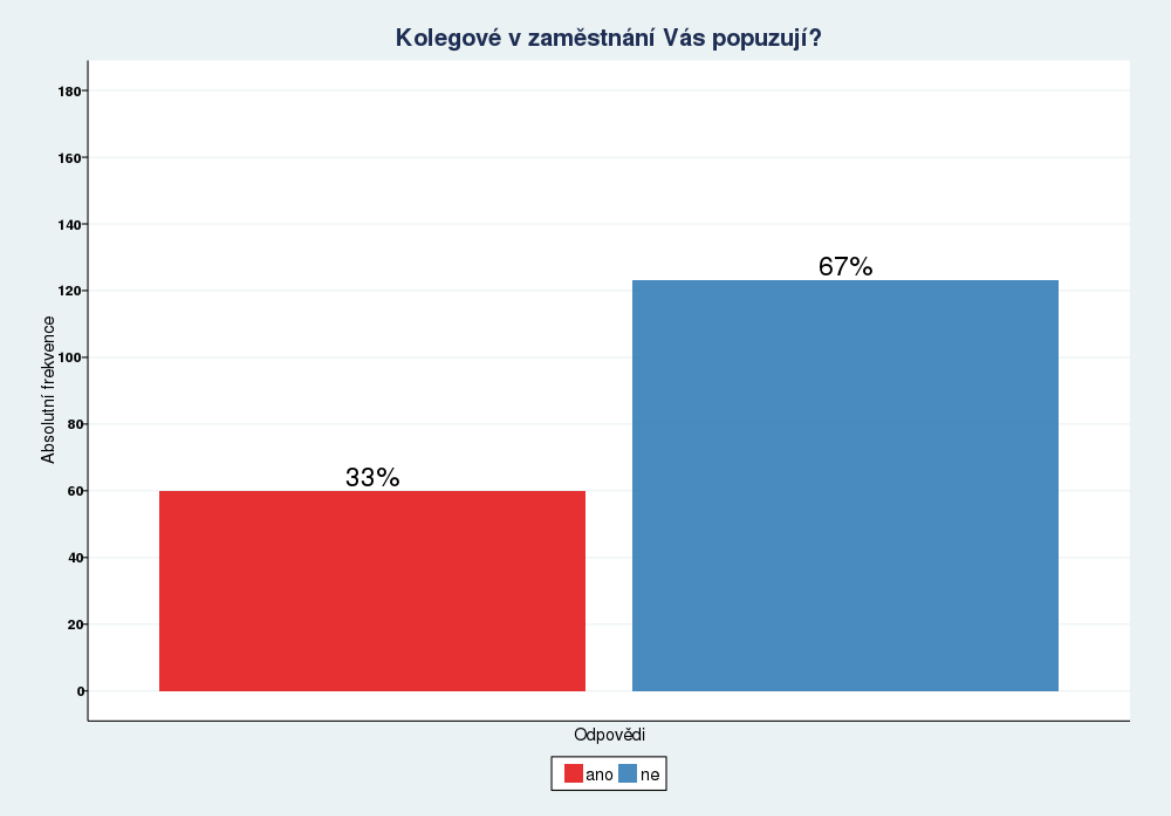
Druhá otázka zjišťovala, zda policisté přemýšlí o odchodu ze zaměstnání, kde většina čili 125 (68%) respondentů uvedla, že ano a jen 58 respondentů 32% uvedlo, že ne. Z odpovědí tedy plyne, že větší část policistů zvažuje možnost odchodu ze zaměstnání. Důvodů pro

tento výsledek je jistě více. Jedním z možných důvodů je vysoký stres plynoucí z jejich zaměstnání, neadekvátní ohodnocení práce policistů nebo špatné zkušenosti s nadřízenými.

Otázka č. 3: Kolegové v zaměstnání Vás popuzují?

Tabulka 4: Otázka č. 3

Odpovědi	Absolutní frekvence	Relativní frekvence [%]
ano	60	33
ne	123	67



Graf 3: Otázka č. 3

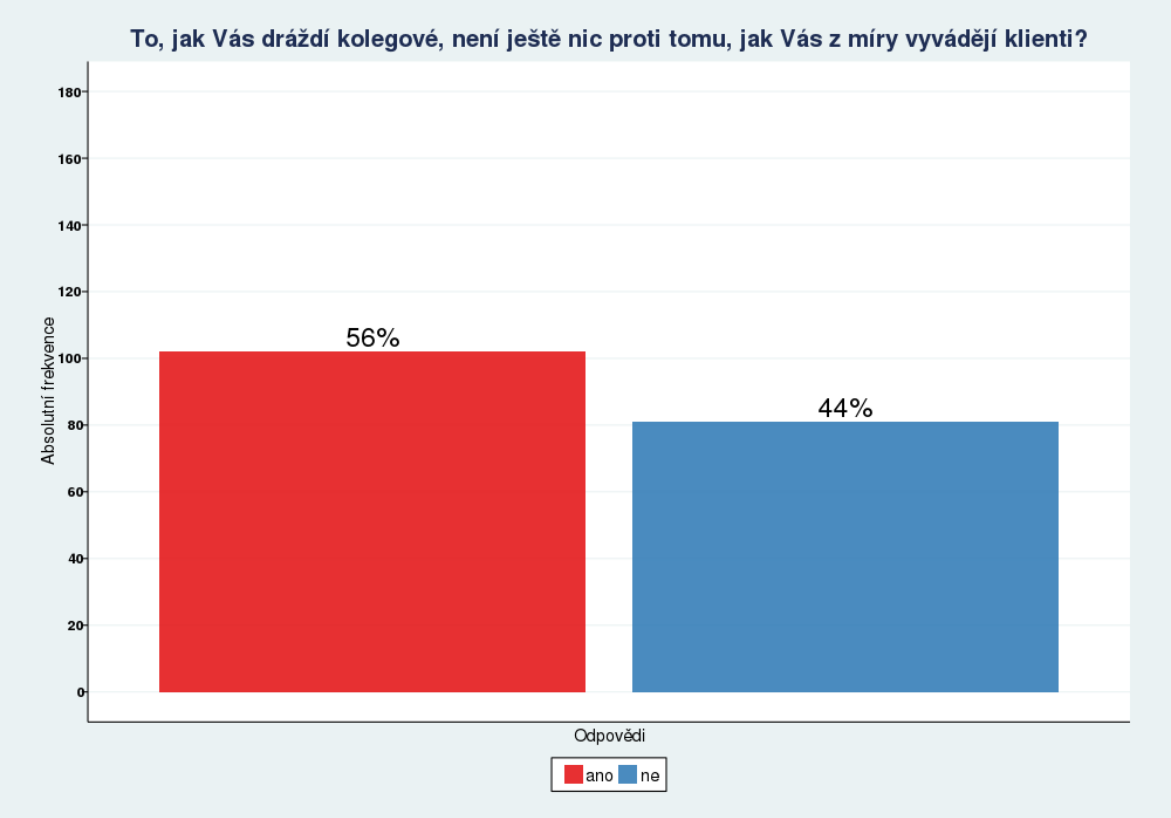
Vyhodnocení

Tato otázka hodnotí míru nespokojenosti se spolupracovníky na pracovišti. V počtu 60 respondentů 33% uvedlo, že je nespokojeno se svými spolupracovníky, ale většina 123 respondentů 67% uvedlo, že je spokojena se svými spolupracovníky.

Otázka č. 4: To, jak Vás dráždí kolegové, není ještě nic proti tomu, jak Vás z míry vyvádějí „klienti"?

Tabulka 5: Otázka č. 4

Odpovědi	Absolutní frekvence	Relativní frekvence [%]
ano	102	56
ne	81	44



Graf 4: Otázky č. 4

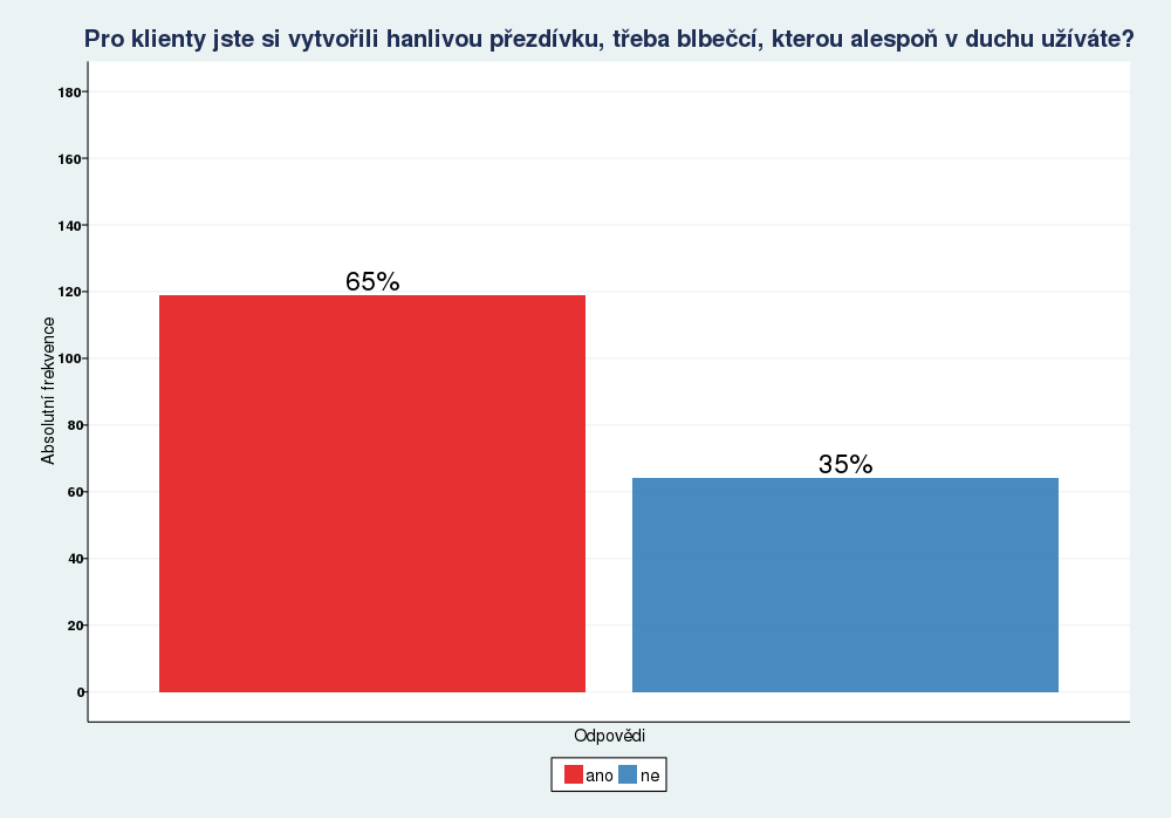
Vyhodnocení

Práce s „klienty“ je jednou z hlavních náplní práce policisty. 102 policistů 56% uvedlo, že práce s „klienty“ je pro ně více stresující než vycházet se svými kolegy. Z toho 81 (44%) policistů uvedlo, že to tak nevnímají.

Otázka č. 5: Pro „klienty" jste si vytvořili hanlivou přezdívku, třeba „blbečcí", kterou alespoň v duchu užíváte?

Tabulka 6: Otázka č. 5

Odpovědi	Absolutní frekvence	Relativní frekvence [%]
ano	119	65
ne	64	35



Graf 5: Otázky č. 5

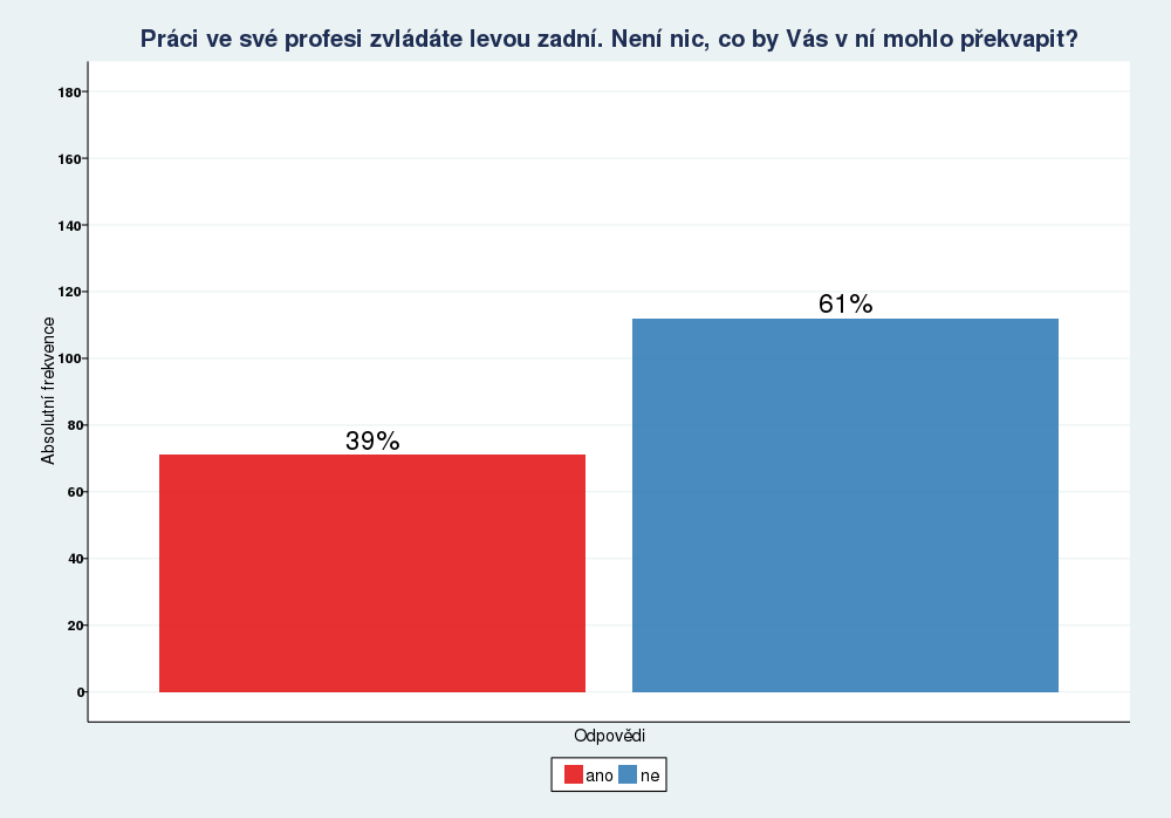
Vyhodnocení

V této otázce odpovídali respondenti, zda si vytvořili pro své „klienty“ nějakou hanlivou přezdívku. Výsledkem je, že 65% respondentů čili 119 osob uvedlo, že pro své „klienty“ si nějakou podobnou přezdívku vytvořila. Z toho 64 odpovídajících 35% uvedlo ne. Nadpoloviční většina tedy své „klienty“ nějakým způsobem „škatulkuje“.

Otázka č. 6: Práci ve své profesi zvládáte „levou zadní". Není nic, co by Vás v ní mohlo překvapit?

Tabulka 7: Otázka č. 6

Odpovědi	Absolutní frekvence	Relativní frekvence [%]
ano	71	39
ne	112	61



Graf 6: Otázky č. 6

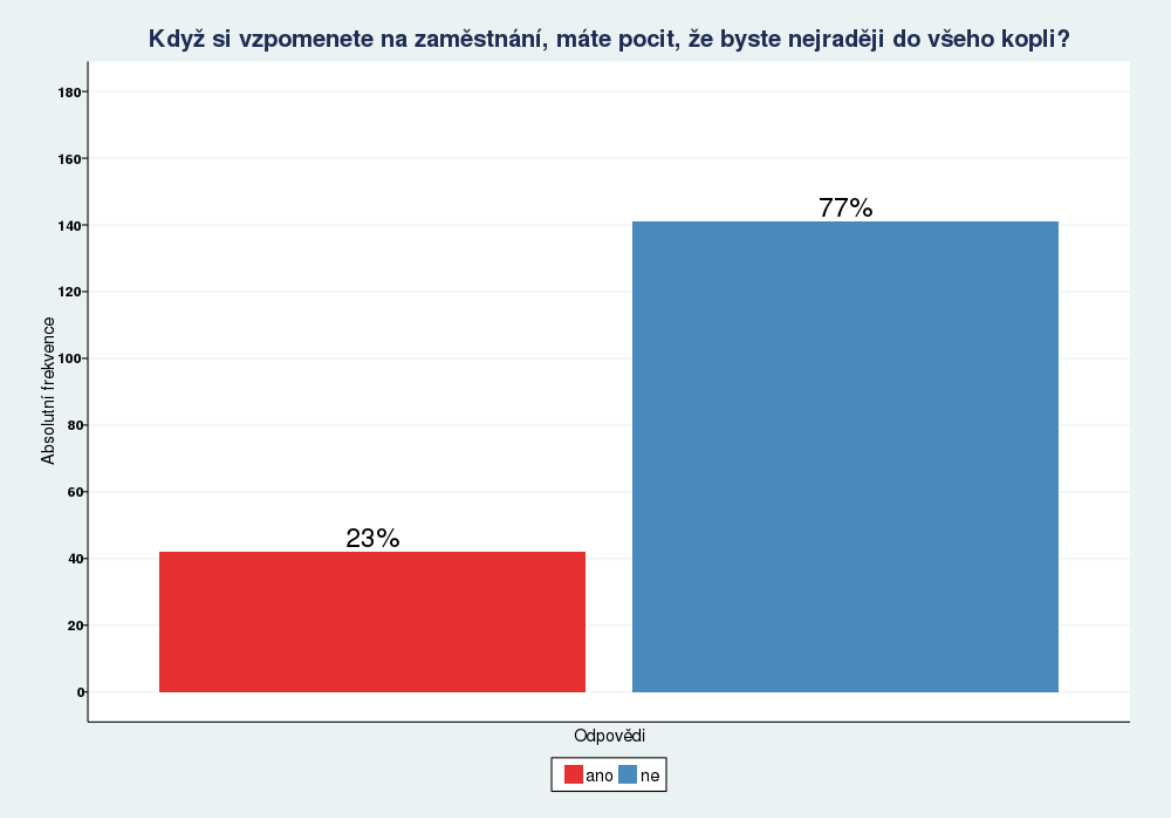
Vyhodnocení

Na tuto otázku uvedlo v počtu 71 respondentů (39%) ano, nic mne v ní už nemůže překvapit a 112 odpovídajících uvedlo, ne nezvládám vše a pořád mne dokáže překvapit, což zodpovědělo 61% dotazovaných.

Otázka č. 7: Když si vzpomenete na zaměstnání, máte pocit, že byste nejraději do všeho kopli?

Tabulka 8: Otázka č. 7

Odpovědi	Absolutní frekvence	Relativní frekvence [%]
ano	42	23
ne	141	77



Graf 7: Otázky č. 7

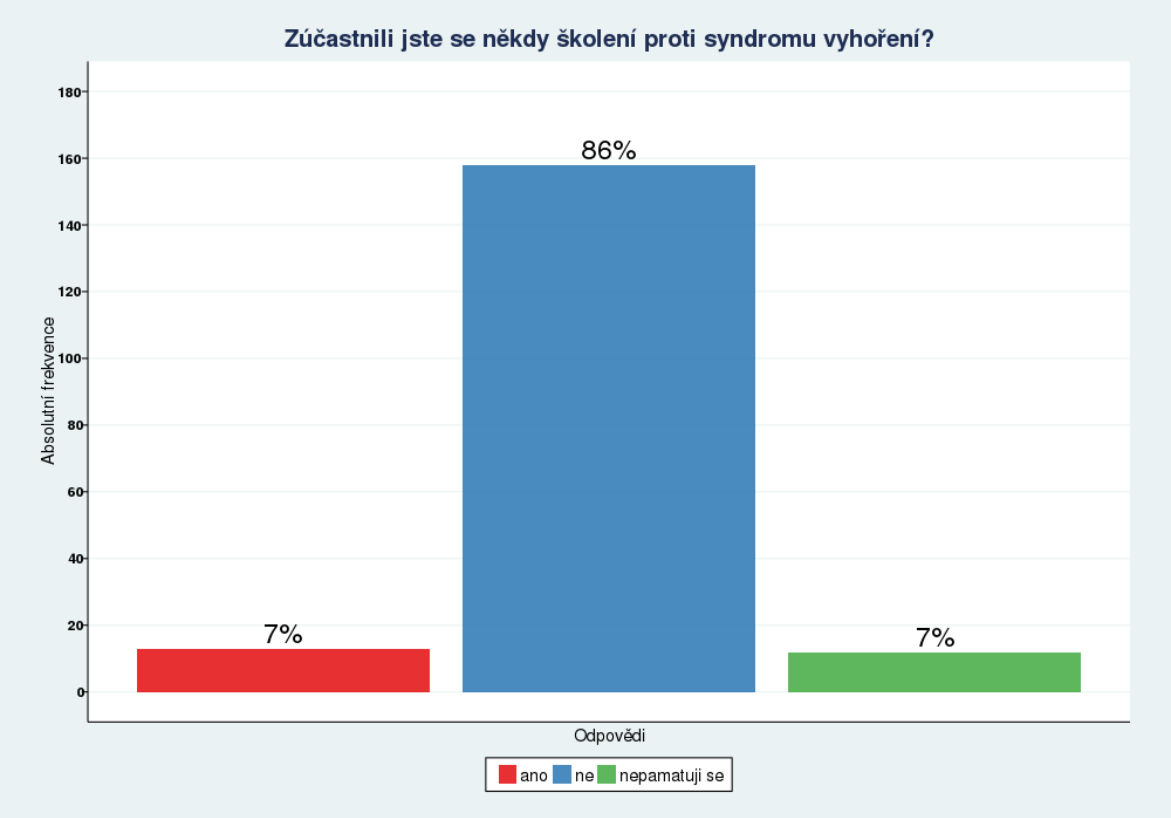
Vyhodnocení

Z odpovědi vyplývá, že 77% čili 141 respondentů odpovědělo, že nejsou nijak popudliví při vzpomínce na zaměstnání a jen 42 (23%) uvedlo, že k zaměstnání mají negativní pocity.

Otázka č. 8: Zúčastnili jste se někdy školení proti syndromu vyhoření?

Tabulka 9: Otázka č. 8

Odpovědi	Absolutní frekvence	Relativní frekvence [%]
ano	13	7
ne	158	86
nepamatuji se	12	7



Graf 8: Otázky č. 8

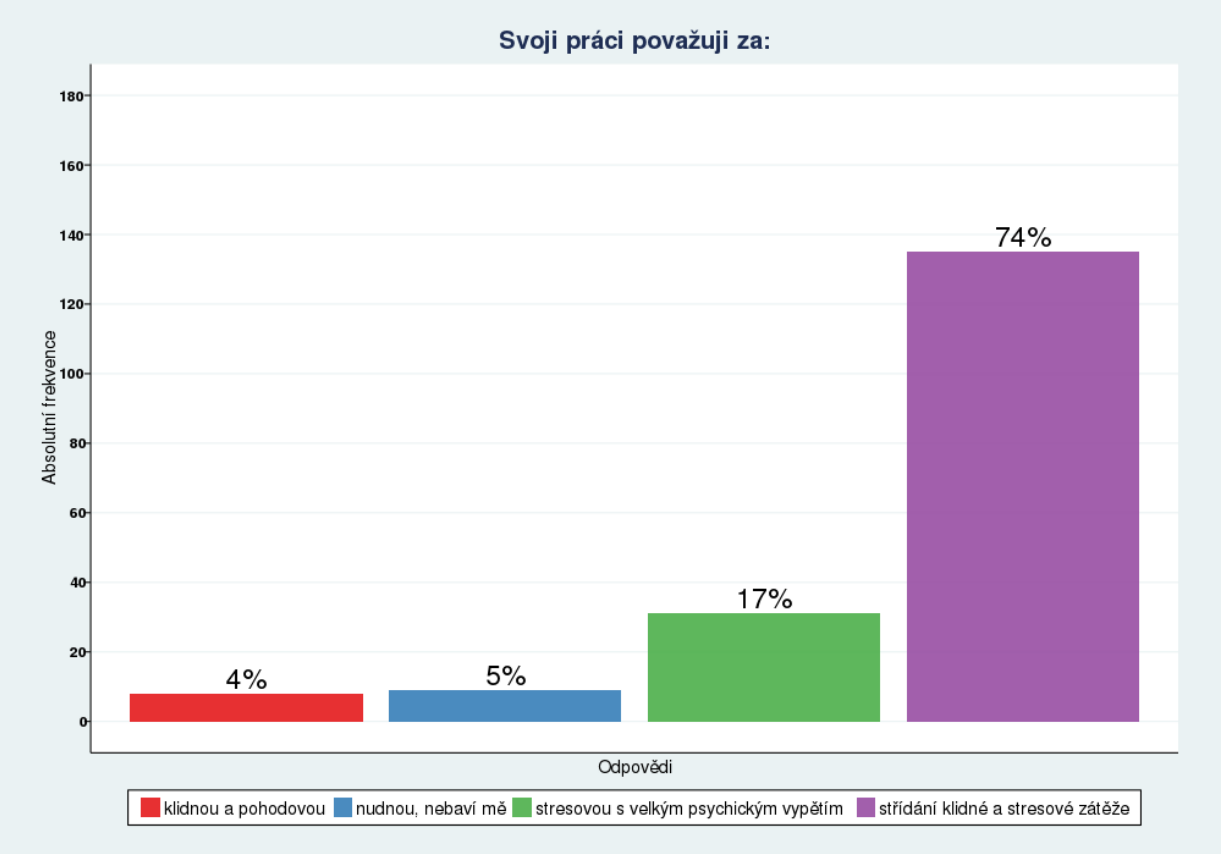
Vyhodnocení

Při vyhodnocení této otázky bylo zjištěno, že naprostá většina dotazových, což činilo 158 respondentů tvořících 86% všech odpovídajících, se nikdy neúčastnilo jakéhokoliv školení proti syndromu vyhoření. 13 respondentů odpovědělo, že se zúčastnilo, čili 7% z celkového počtu a 12 z nich si nepamatuje, což je taktéž 7%. Školení u policie ČR jsou většinou povinnou součástí výkonu služby, a jestliže 86% PČR Zlínského kraje se nezúčastnilo takového školení, je velmi pravděpodobně, že se takové školení ani nekonalo.

Otázka č. 9: Svoji práci považuji za:

Tabulka 10: Otázka č. 9

Odpovědi	Absolutní frekvence	Relativní frekvence [%]
klidnou a pohodovou	8	4
nudnou, nebaví mě	9	5
stresovou s velkým psychickým vypětím	31	17
střídání klidné a stresové zátěže	135	74



Graf 9: Otázky č. 9

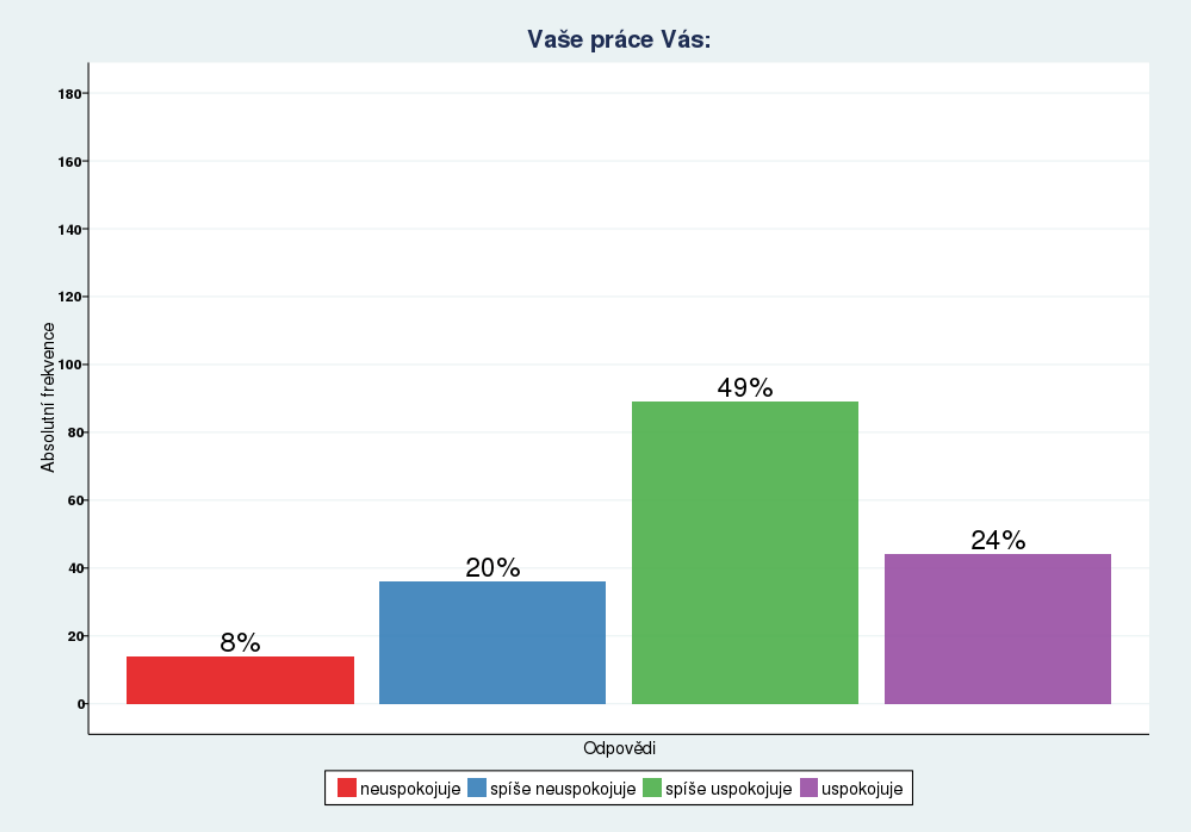
Vyhodnocení

Respondenti v počtu 135 odpověděli, že práci považují za střídání klidné a stresové zátěže, což činí 74% všech dotazovaných, za stresovou s velkým psychickým vypětím ji považuje 31 respondentů čili (17%), 9 dotazovaných odpovědělo nudnou (5%) a jen 8 jich uvedlo za klidnou a pohodovou (4%). Jedná se tedy o práci, ve které jsou policisté vystaveni nestabilní hladině stresu a jsou zde tedy podmínky pro vytvoření syndromu vyhoření.

Otázka č. 10: Vaše práce Vás:

Tabulka 11: Otázka č. 10

Odpovědi	Absolutní frekvence	Relativní frekvence [%]
neuspokojuje	14	8
spíše neuspokojuje	36	20
spíše uspokojuje	89	49
uspokojuje	44	24



Graf 10: Otázky č. 10

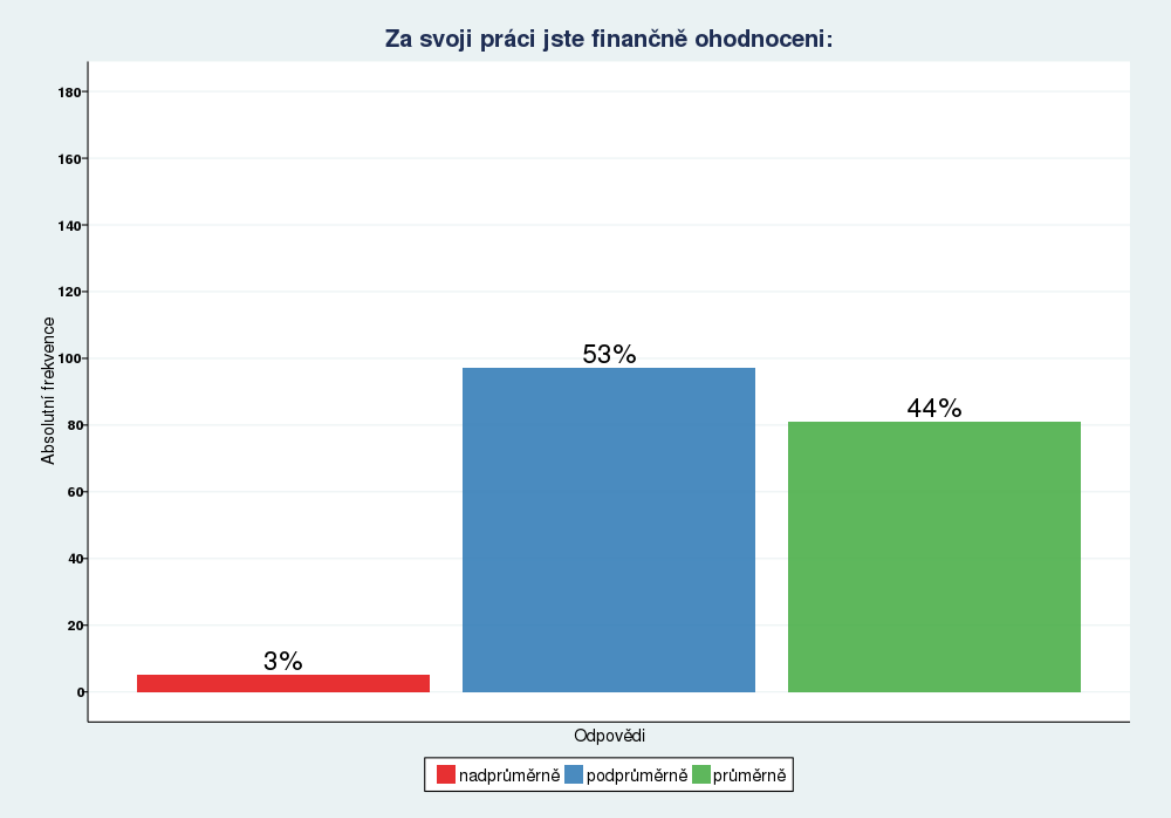
Vyhodnocení

U této otázky byla zjišťována míra spokojenosti PČR se svým zaměstnáním. 89 odpovídajících uvedlo, že je práce spíše uspokojuju (49%), 44 tedy (24%) uvedlo, že jsou uspokojeni, spíše neuspokojených je 36 respondentů (20%) a práce u PČR neuspokojuje celkem 14 dotazovaných (7%). Skoro polovina dotazovaných uvedla spíše uspokojivé hodnocení ve svém zaměstnání.

Otázka č. 11: Za svoji práci jste finančně ohodnoceni:

Tabulka 12: Otázka č. 11

Odpovědi	Absolutní frekvence	Relativní frekvence [%]
nadprůměrně	5	3
podprůměrně	97	53
průměrně	81	44



Graf 11: Otázky č. 11

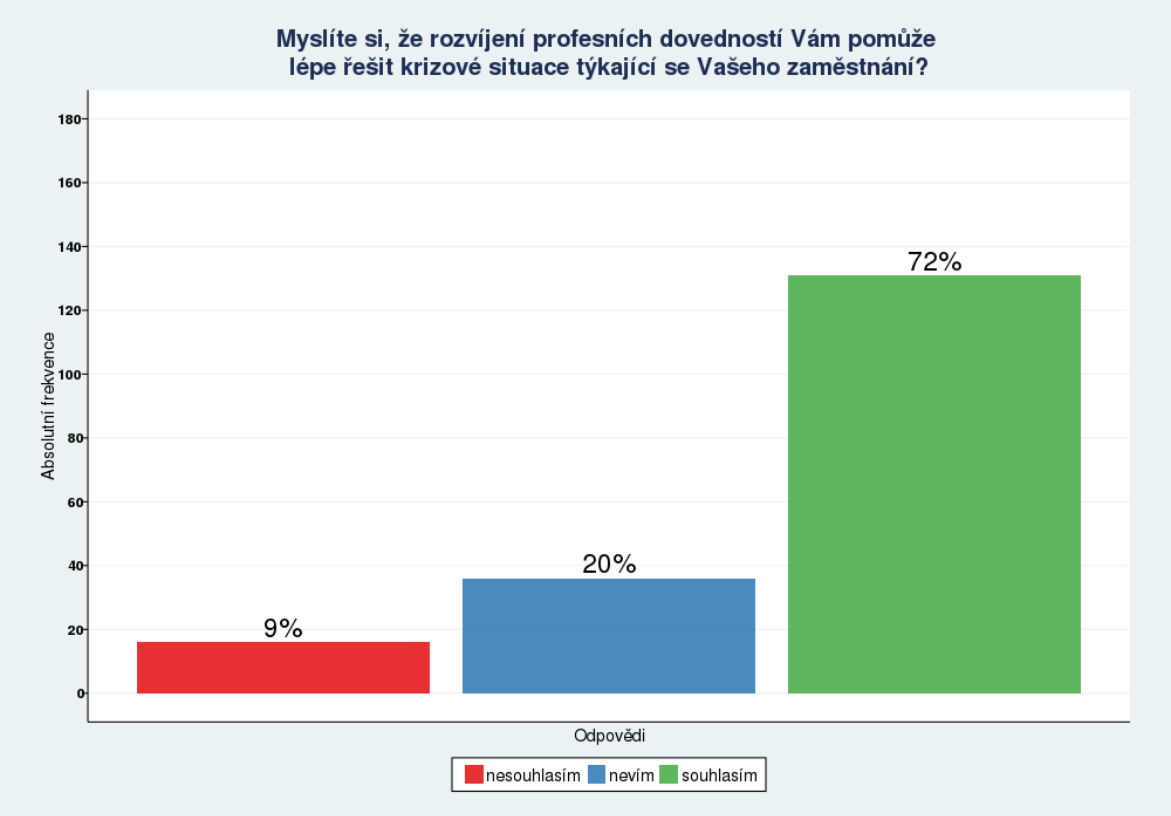
Vyhodnocení

Finanční jistota v podobě platu je jednou z nejzákladnějších potřeb naší společnosti, která ovlivňuje chuť člověka pracovat a je jedním z motivačních faktorů. Ohledně finančního ohodnocení uvedlo 97 (53%) respondentů, že se cítí být podprůměrně hodnoceni, průměrné ohodnocení je u 81 odpovídajících (44%) a nadprůměrné finanční ohodnoceni cítí 5 (3%) respondentů.

Otázka č. 12: Myslíte si, že rozvíjení profesních dovedností Vám pomůže lépe řešit krizové situace týkající se Vašeho zaměstnání?

Tabulka 13: Otázka č. 12

Odpovědi	Absolutní frekvence	Relativní frekvence [%]
nesouhlasím	16	9
nevím	36	20
souhlasím	131	72



Graf 12: Otázky č. 12

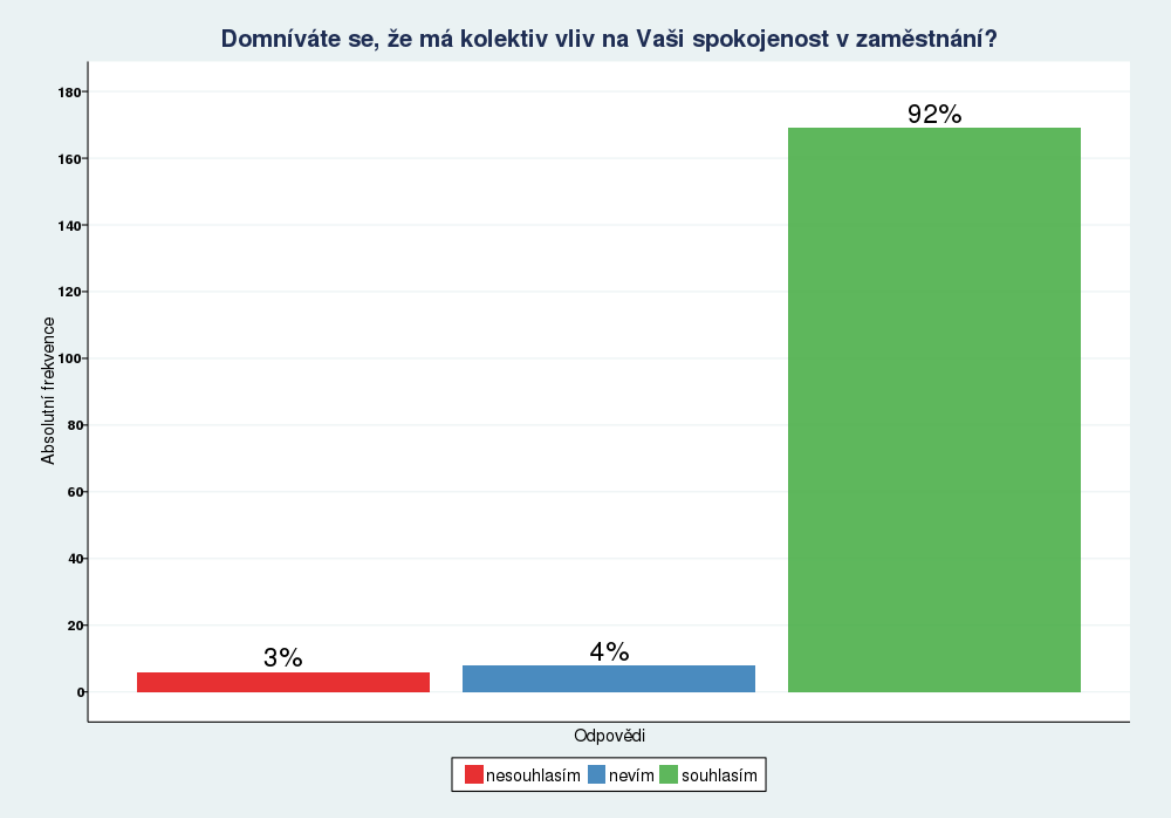
Vyhodnocení

Zde respondenti uvedli, že 131 (72%) respondentů souhlasí s dalším profesním rozvojem a má o něj zájem, 36 (20%) odpovídajících neví a 16 (9%) s touto otázkou nesouhlasí. Nadpoloviční většina policistů projevuje známky možnosti dalšího profesního růstu.

Otázka č. 13: Domníváte se, že má kolektiv vliv na Vaši spokojenost v zaměstnání?

Tabulka 14: Otázka č. 13

Odpovědi	Absolutní frekvence	Relativní frekvence [%]
nesouhlasím	6	3
nevím	8	4
souhlasím	169	92



Graf 13: Otázky č. 13

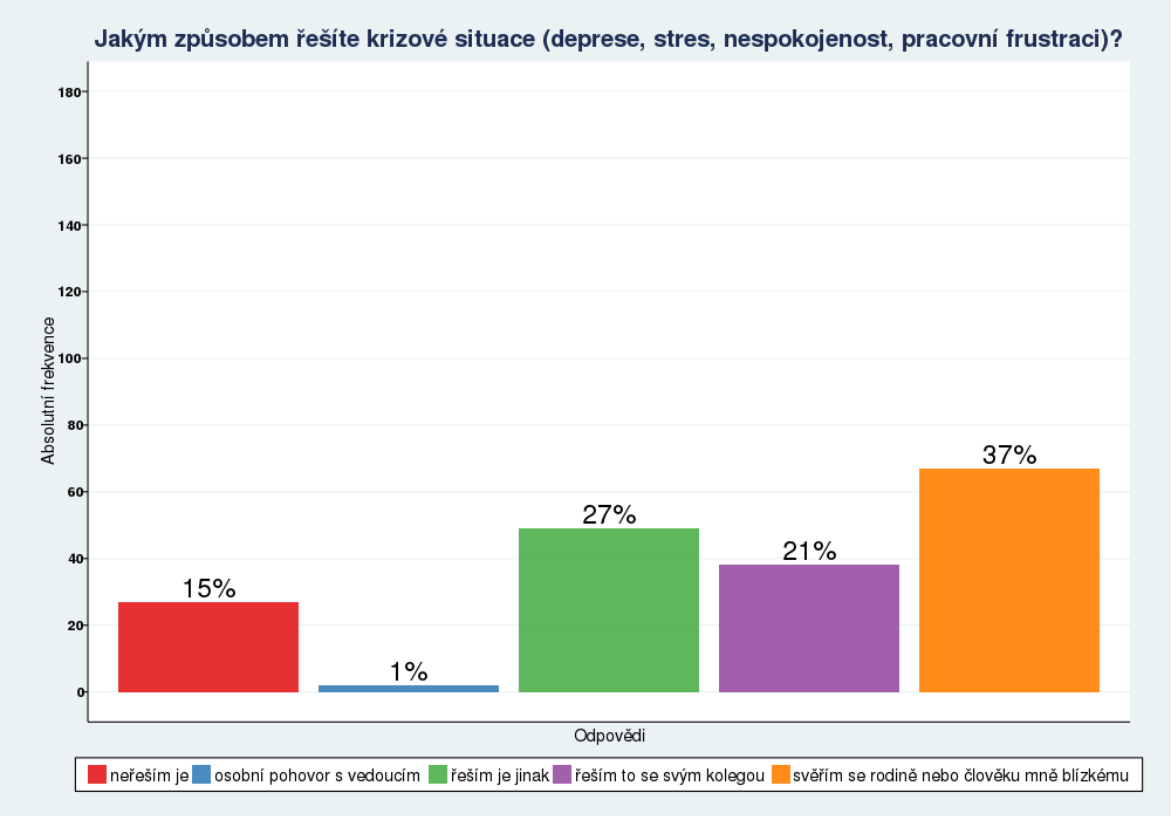
Vyhodnocení

U této otázky bylo zjištěno, že většina respondentů 169 (92%) uvedla, že kolektiv je pro ně ve vztahu ke spokojenosti v zaměstnání velmi důležitý, 8 (4%) neví a jen 6 (3%) respondentů nesouhlasí s vlivem kolektivu na jejich spokojenost. Z otázky tedy vyplývá, že vztahy na pracovišti a dobře laděná atmosféra mezilidských vztahů je pro policisty na pracovišti důležitá.

Otázka č. 14: Jakým způsobem řešíte krizové situace (deprese, stres, nespokojenost, pracovní frustraci)?

Tabulka 15: Otázka č. 14

Odpovědi	Absolutní frekvence	Relativní frekvence [%]
neřeším je	27	15
osobní pohovor s vedoucím	2	1
řeším je jinak	49	27
řeším to se svým kolegou	38	21
svěřím se rodině nebo člověku mně blízkému	67	37



Graf 14: Otázky č. 14

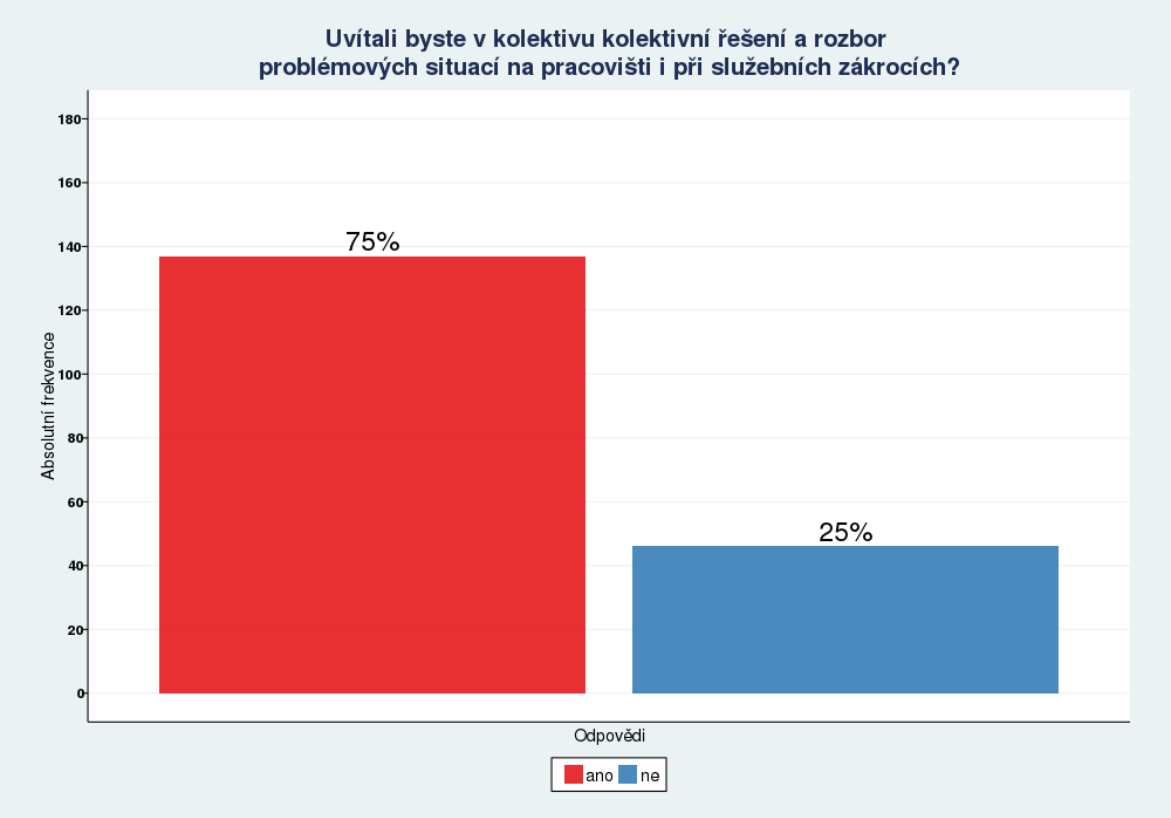
Vyhodnocení

U této otázky mne zajímalo, jak policisté řeší „krizové situace“. 27(15%) respondentů uvedlo, že je neřeší. Pouze 2 (1%) osob uvedlo, že je řeší osobním pohovorem s vedoucím, 49(27%) odpovídajících je řeší jinak, 38 osob (21%) sdělilo, že je řeší se svým kolegou a 67 policistů (37%) uvedlo, že je řeší s rodinou nebo člověkem jemu blízkým. Je zarážející, že jen zanedbatelné množství policistů řeší své „krizové situace“ s vedoucím pracovníkem.

Otázka č. 15: Uvítali byste v kolektivu kolektivní řešení a rozbor problémových situací na pracovišti i při služebních zákrocích?

Tabulka 16: Otázka č. 15

Odpovědi	Absolutní frekvence	Relativní frekvence [%]
ano	137	75
ne	46	25



Graf 15: Otázky č.15

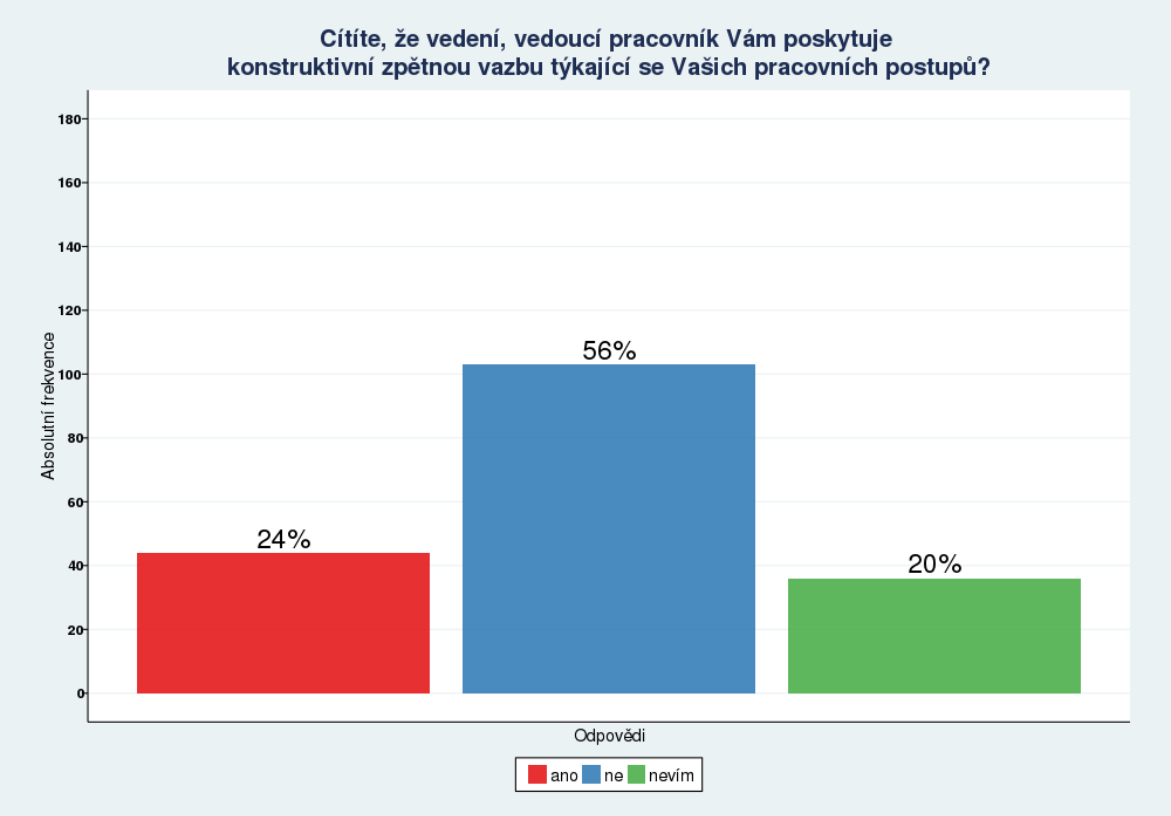
Vyhodnocení

Naprostá většina dotazovaných 137 (75%) uvedla, že by tuto možnost uvítala a jen 46 (25%) bylo proti. Z toho vyplývá, že vztahy na pracovišti a řešení služebních zákroků jsou pro policisty velmi důležité. Jako možná prevence či řešení situací by tedy mohla být využita supervize.

Otázka č. 16: Cítíte, že vedení, vedoucí pracovník Vám poskytuje konstruktivní zpětnou vazbu týkající se Vašich pracovních postupů?

Tabulka 17: Otázka č. 16

Odpovědi	Absolutní frekvence	Relativní frekvence [%]
ano	44	24
ne	103	56
nevím	36	20



Graf 16: Otázky č. 16

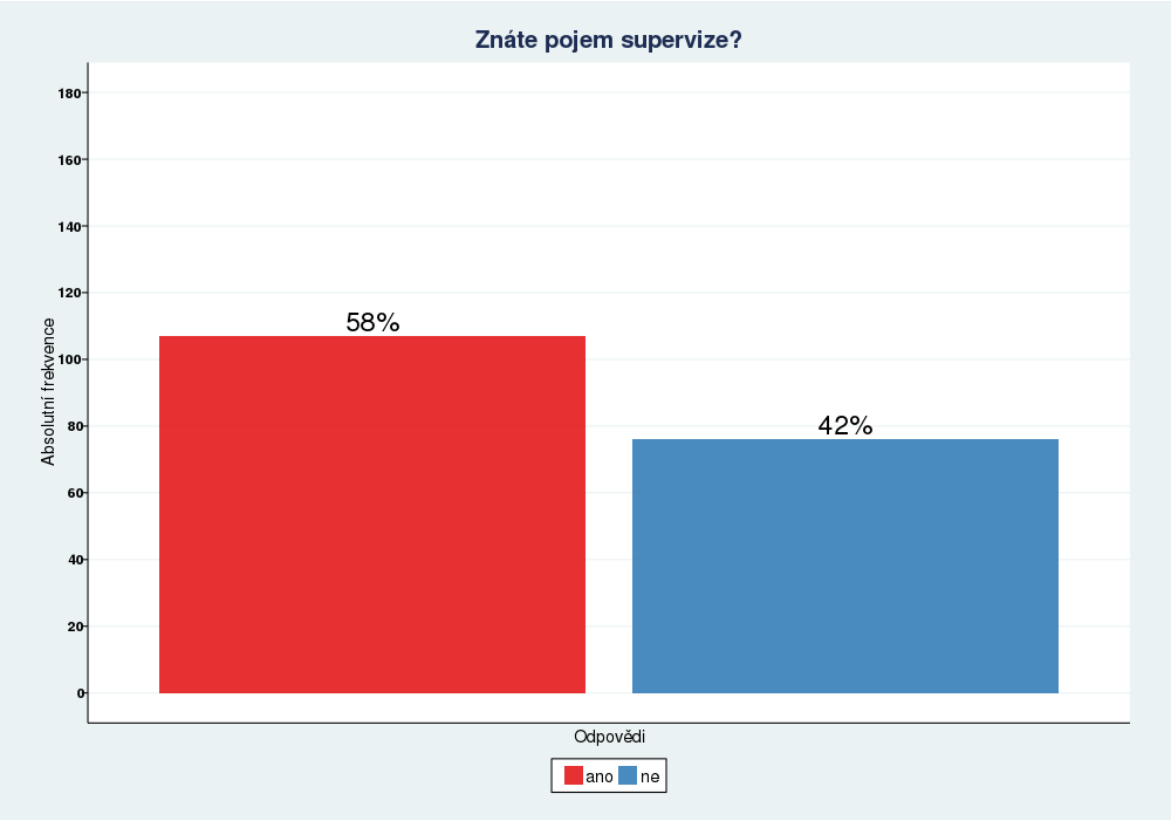
Vyhodnocení

Zhodnocení odpovědí na tuto otázku je v počtu 44 (24%) policistů uvedlo, že vedení, vedoucí pracovník je konstruktivní ve zpětné vazbě, 36(20%) neví a 103(56%) odpovědělo, že vedoucí pracovník jim neposkytuje konstruktivní zpětnou vazbu.

Otázka č. 17: Znáte pojem supervize?

Tabulka 18: Otázka č. 17

Odpovědi	Absolutní frekvence	Relativní frekvence [%]
ano	107	58
ne	76	42



Graf 17: Otázky č. 17

Vyhodnocení

U této otázky jsme ověřovali povědomí policistů o supervizích. 107 (58%) dotazovaných odpovědělo, že zná pojem supervize a 76 (42%) ji nezná.

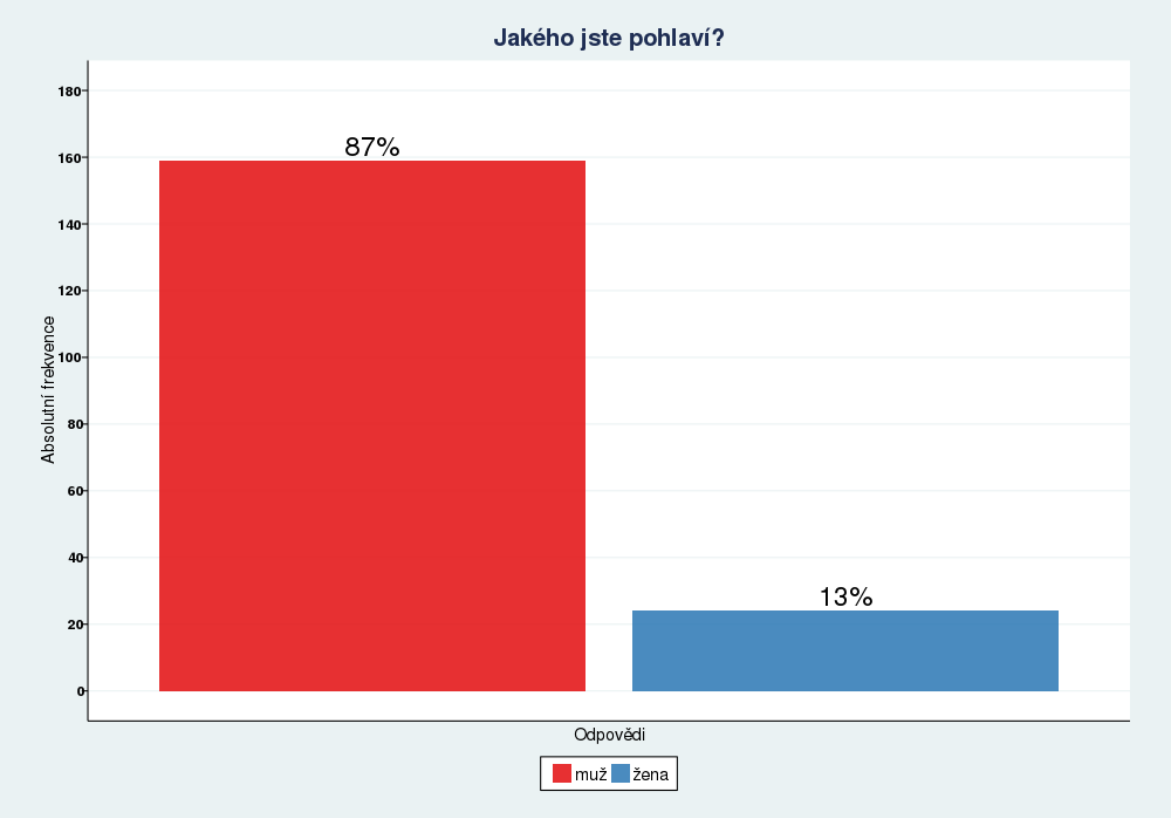
6.2 Základní data o respondentech

V poslední části dotazníku jsem zvolil otázky týkající se charakteristiky respondentů, týkající se pohlaví, věku, vzdělání a délky pracovního poměru u PČR.

Otázka č. 18: Jakého jste pohlaví?

Tabulka 19: Otázka č. 18

Odpovědi	Absolutní frekvence	Relativní frekvence [%]
muž	159	87
žena	24	13



Graf 18: Otázky č. 18

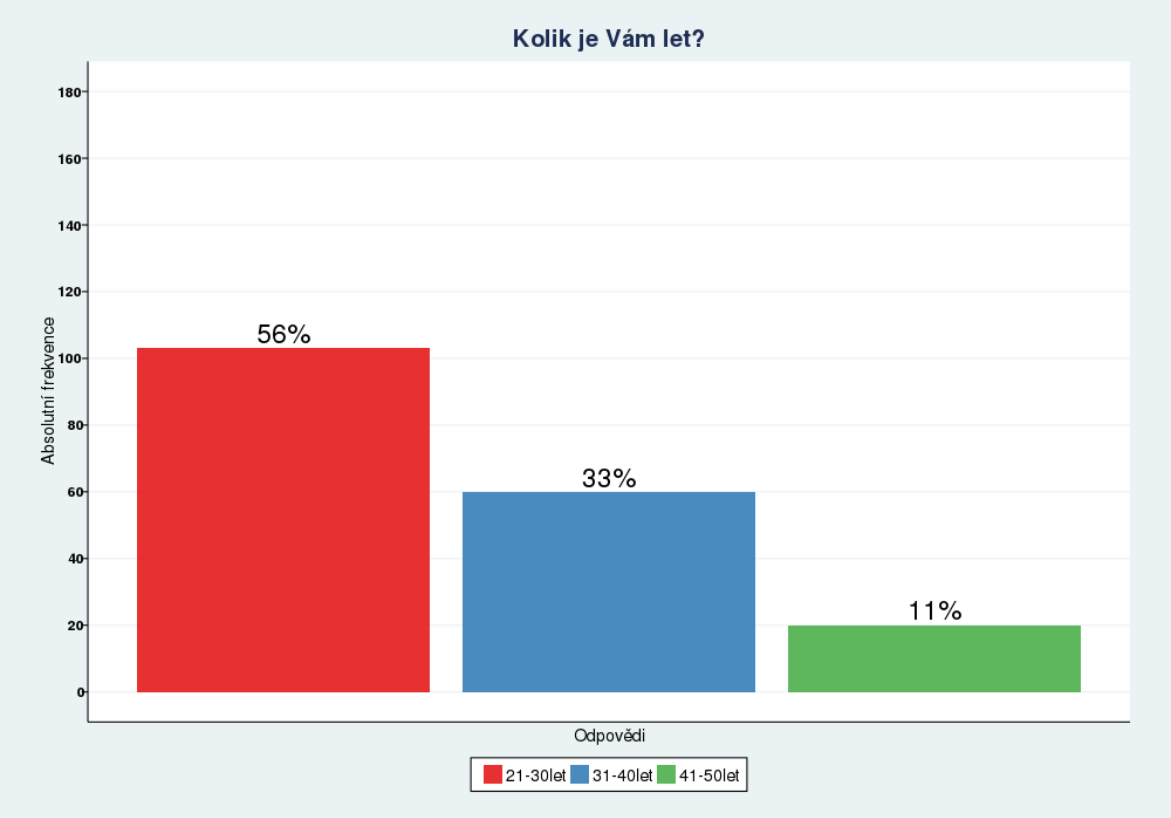
Vyhodnocení

Otázka č. 18 směřovala ke zjištění pohlaví respondentů. Z celkového množství dotazovaných celkem 183 respondentů, se zkoumání účastnilo 159 (87%) mužů a 24 (13%) žen, což se dalo očekávat, jelikož na Obvodních odděleních policie je převážné zastoupení mužského kolektivu.

Otázka č. 19: Kolik je Vám let?

Tabulka 20: Otázka č. 19

Odpovědi	Absolutní frekvence	Relativní frekvence [%]
21-30let	103	56
31-40let	60	33
41-50let	20	11



Graf 19: Otázky č. 19

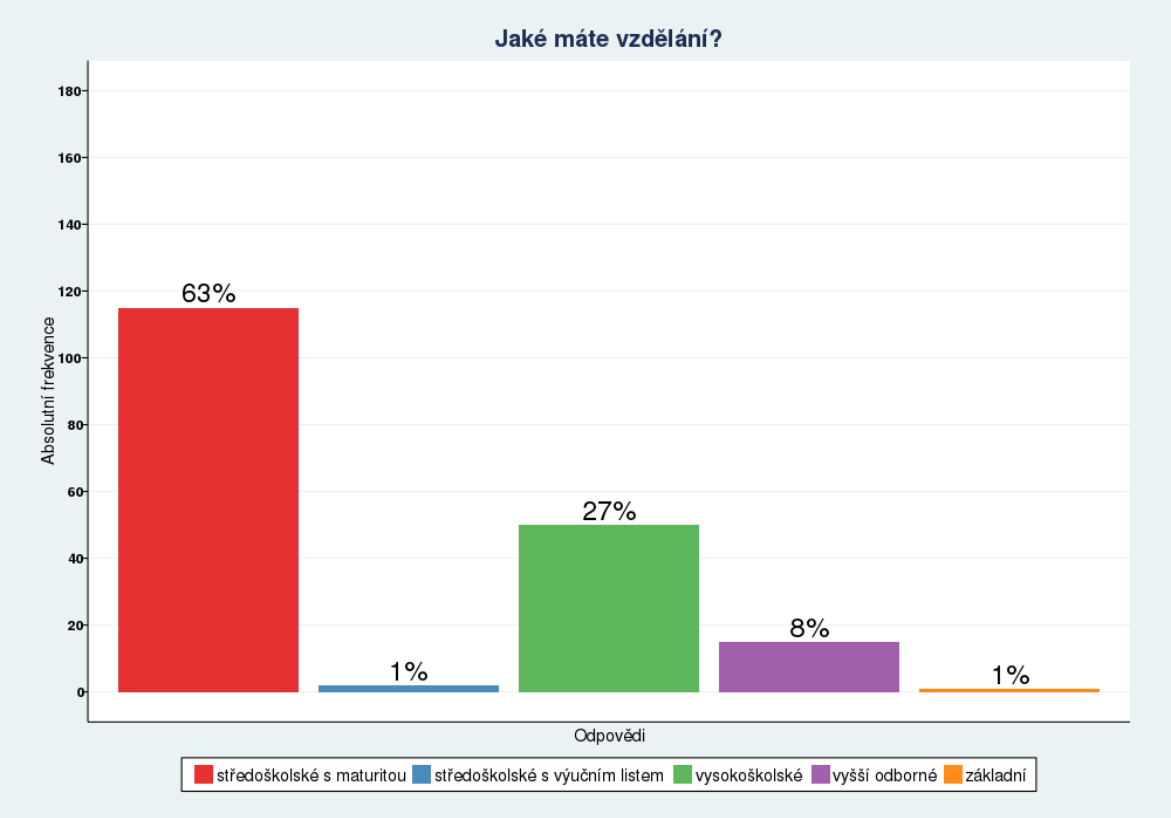
Vyhodnocení

Výzkumný vzorek jsem dále analyzoval podle stáří. Věková hranice byla určena v rozmezí věku 21-30 let, kde bylo celkem 103 (56%) respondentů, dále 31-40 let v počtu 60 (33%) respondentů a 41-50 let v počtu 20 (11%) respondentů.

Otázka č. 20: Jaké máte vzdělání?

Tabulka 21: Otázka č. 20

Odpovědi	Absolutní frekvence	Relativní frekvence [%]
středoškolské s maturitou	115	63
středoškolské s výučním listem	2	1
vysokoškolské	50	27
vyšší odborné	15	8
základní	1	1



Graf 20: Otázky č. 20

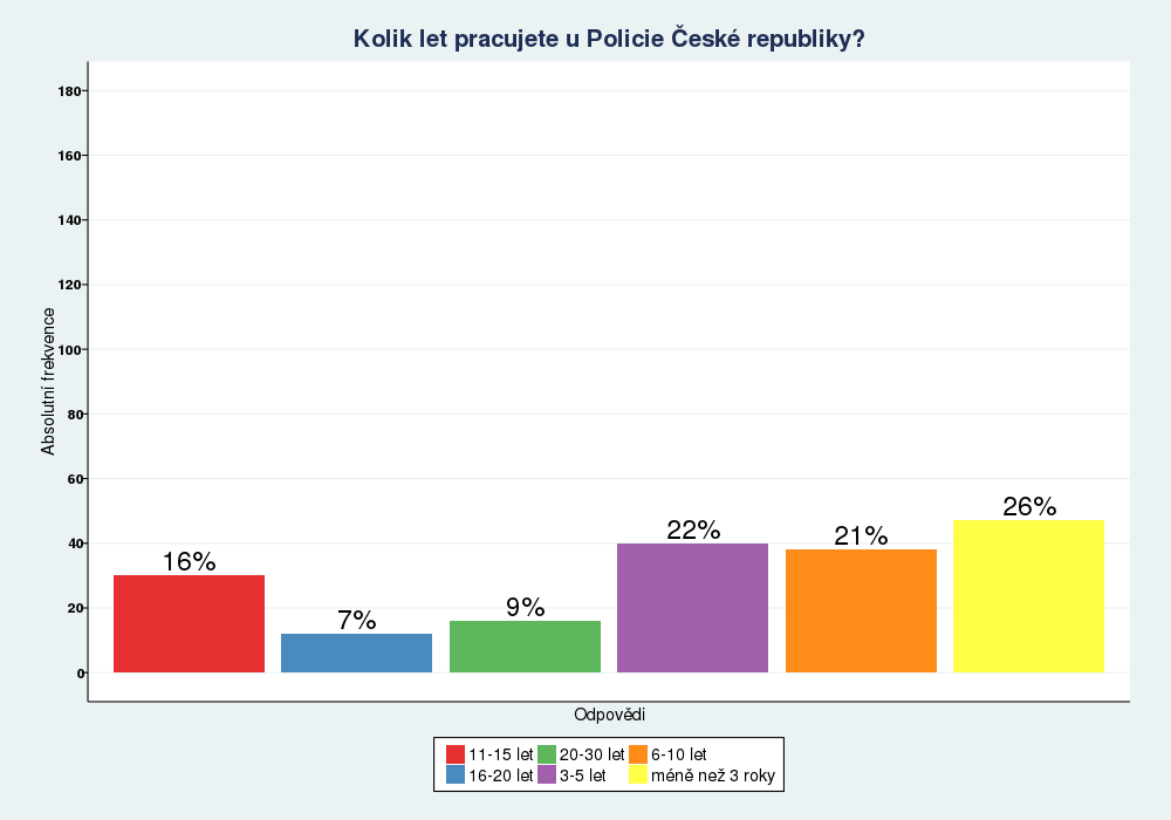
Vyhodnocení

Otázka č. 20 byla zaměřena na zjištění dosaženého vzdělání u respondentů. Středoškolské s maturitou mělo 115 respondentů středoškolské s výučním listem 2 respondenti, vysokoškolské 50 dotazovaných a vyšší odborné 1. Jeden respondent uvedl výši svého vzdělání, jako základní vzdělání. Při pohledu do dat bylo zjištěno, že tento patří do kategorie věku 41-50 let. Jedná se tedy pravděpodobně o školeného specialistu a do PČR byl přijat dříve než PČR zavedla minimální vzdělání jako středoškolské.

Otázka č. 21: Kolik let pracujete u Policie České republiky?

Tabulka 22: Otázka č. 21

Odpovědi	Absolutní frekvence	Relativní frekvence [%]
méně než 3 roky	47	26
3-5 let	40	22
6-10 let	38	21
11-15 let	30	16
16-20 let	12	7
20-30 let	16	9



Graf 21: Otázky č. 21

Vyhodnocení

Poslední otázka č. 21 zjišťovala délku služebního poměru policistů ve Zlínském kraji u PČR. Méně než 3 roky uvedlo 47(26%) respondentů, 3-5 let připadlo 40 (22%) respondentů, 6-10 let 38 (21%) respondentů, 11-15 let uvedlo 30(16%) respondentů, 20-30 let 16 (9%) a 16-20 let připadlo na 12 (7%) respondentů.

6.3 Dotazníkové vyhodnocení syndromu vyhoření

Jedny z nejdůležitějších otázek celého dotazníků byly otázky 1 až 7. Tyto otázky vycházely z dotazníků PhDr. Tomáše Nováka z knihy Sám sobě psychologem 2 (2010, s. 44-45), zde má autor vytvořenu i stupnici a její následné vyhodnocení a určení míry vyhoření u respondentů.

Škála hodnocení pro náš dotazník byla stanovena následovně:

0-1 odpověď Ano: Syndrom vyhoření nehrozí

2-4 odpovědí Ano: Nejste už na jednom místě déle než 7 let?

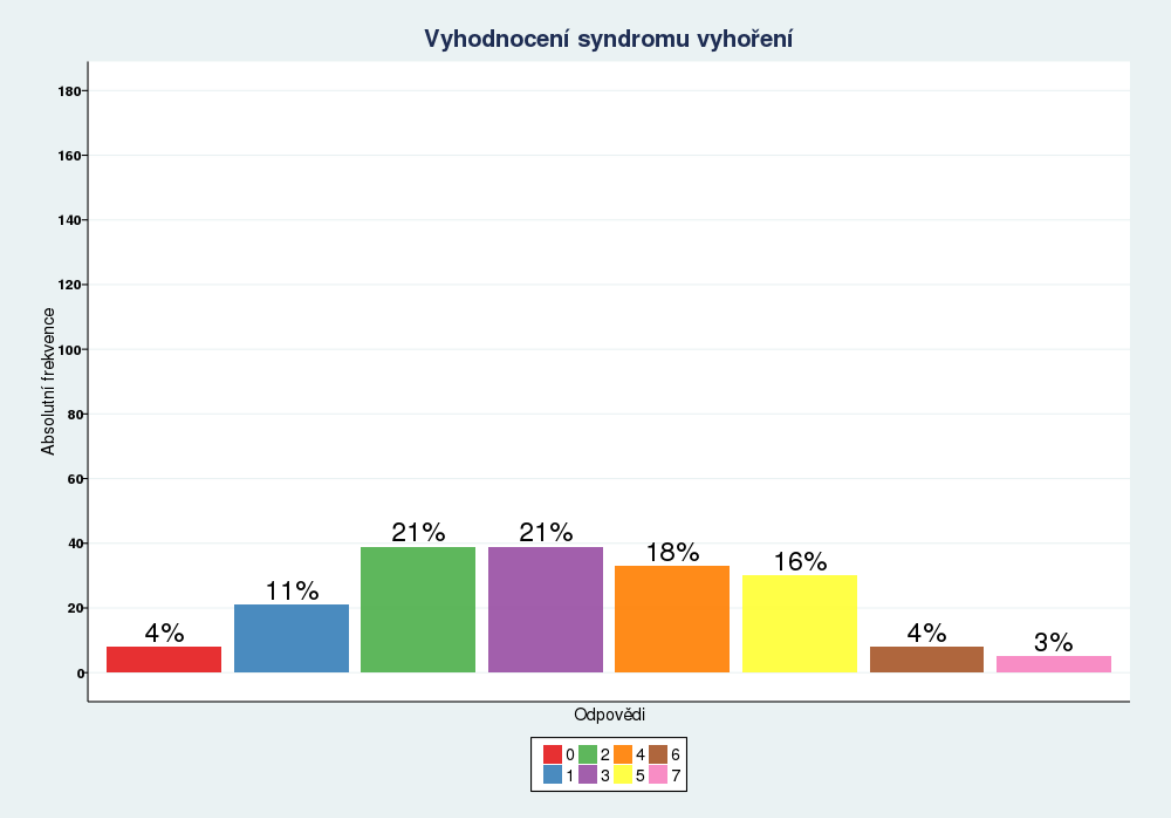
5-6 odpovědí Ano: Je na čase uvažovat o změně zaměstnání nebo o změně životního stylu.

7 odpovědí Ano: Stav je vážný, jste vyhořelý.

Vyhodnocení syndromu vyhoření

Tabulka 23: Vyhodnocení syndromu vyhoření

Odpovědi	Absolutní frekvence	Relativní frekvence [%]
0	8	4
1	21	11
2	39	21
3	39	21
4	33	18
5	30	16
6	8	4
7	5	3



Graf 22: Vyhodnocení syndromu vyhoření

Vyhodnocení

V rámci vyhodnocení syndromu vyhoření z předem stanové škály, odpovídali respondenti u otázek 1 až 7, kde nás zajímaly pouze počty kladně zodpovězených otázek. Do škály odpovědí 0-1 patří 29 (15%) respondentů, kteří syndromem vyhoření netrpí. U škály 2-4 připadlo 111 (60%) respondentů, kteří dle stanovené škály patří mezi lidi s možným výskytem syndromu vyhoření, což je nadpoloviční většina. U škály 5-6 kladně zodpovězených otázek připadlo 38 (20%) respondentů, kteří vykazují známky syndromu vyhoření, a přímo se jich týká a pouze 5 (3%) ze všech respondentů spadá do vážného stavu postiženého syndromem vyhoření.

6.4 Testování hypotéz

Cílem praktické části této práce bylo stanovené hypotézy buď potvrdit, případně vyvrátit.

Hypotéza H1 : Policisté Zlínského kraje vykazují známky syndromu vyhoření?

Hypotéza testována na otázkách 1-7 resp. počtu hodnocení "Ano" na tyto otázky.

H_0 $: \mu \leq 4$ PČR Zlínsko kraje nevykazuje známky vyhoření.

H_A $: \mu > 4$ PČR Zlínsko kraje vykazuje známky vyhoření.

$$T = \frac{\bar{X} - \mu}{S}\sqrt{n}$$

$$T = -6{,}77$$

$$t_{0.95}(182) = 1{,}65$$

$$T < t_{0.95}(182)$$

Nepodařilo se nám nashromáždit dostatek důkazu pro zamítnutí H_0. Jsme si z 95% jistí, že policisté Zlínského kraje nevykazují známky syndromu vyhoření.

Hypotéza H2: Existuje závislost na počtu odpracovaných let u policie a syndromem vyhoření?

Hypotéza testována na otázkách 1-7 resp. počtu hodnocení "Ano" na tyto otázky. V závislosti na odpovědích na otázku kolik let pracujete u PČR.

H_0: Neexistuje závislost mezi syndromem vyhoření a počtem odpracovaných let u PČR Zlínsko kraje

H_A: Existuje závislost mezi syndromem vyhoření a počtem odpracovaných let u PČR Zlínsko kraje

$$G = \sum_{i=1}^{r} \sum_{i=1}^{s} \frac{(n_{ij} - n'_{ij})^2}{n'_{ij}}$$

$$G = 66{,}08$$

$$\chi^2_{0.95}(35) = 49{,}8$$

$$G > \chi^2_{0.95} \quad (35)$$

Podařilo se nám nashromáždit dostatek důkazu pro zamítnutí $\mathbf{H_0}H_0$. Jsme si tedy z 95% jistí, že existuje závislost mezi počtem odpracovaných let u PČR Zlínského kraje a syndromem vyhoření.

Hypotéza H3 : Přejí si policisté prevenci v podobě supervize?

Hypotéza testována na otázkách 12,13 a 15. Tyto otázky se zabývají kolektivním řešením krizových situací nejlépe za asistence zkušeného supervizora/mentora.

$$\pi \in (p - \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}} u_{(1-\alpha)}, 1)$$

Otázka č. 12 interval spolehlivosti pro odpověď "souhlasím":

$$\pi \in < 0{,}685; 1 >$$

Otázka č. 13 interval spolehlivosti pro odpověď "souhlasím" :

$$\pi \in < 0{,}885; 1 >$$

Otázka č. 15 interval spolehlivosti pro odpověď "ano" :

$$\pi \in < 0{,}695; 1 >$$

U všech vypočtených intervalů spolehlivosti pro proporce jsme si z 95% jistí, že intervaly nezahrnují hodnotu 50% a tudíž více jak polovina respondentů by si přála prevenci syndromu vyhoření v podobě supervizí.

7 SHRNUTÍ VÝZKUMU A DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Cílem práce bylo zodpovězení HVO: *V jaké míře se vyskytuje syndrom vyhoření u příslušníků Policie ČR ve Zlínském kraji a jaké jsou možnosti jeho prevence z pohledu andragoga?* Provedeným výzkumem bylo z výše uvedených výsledků zjištěno následující:

U první hypotézy bylo zjištěno, že míra syndromu vyhoření u příslušníků policie Zlínského kraje nedosahuje patřičných hodnot a nepodařilo se nám tedy zamítnout hypotézu H_0. Jsme si z 95% jisti, že policisté Zlínského kraje nevykazují známky syndromu vyhoření, což vyplývá i z analýzy grafu 22, kde 60% policistů nevykazuje známky vyhoření, ale spíše jsou ze své práce otrávení či zklamáni. Pouze 20% ze všech dotazovaných vykazuje určité známky vyhoření a jen 3% jsou zasaženi přímo. V rámci této analýzy byla použita škála bodového hodnocení kladně zodpovězených otázek v dotazníky od PhDr. Tomáše Nováka z knihy Sám sobě psychologem 2 (2010, s. 44–45). Vzhledem k zjištěným datům, by vedení PČR Zlínského kraje či jejich personální zastoupení, mělo provádět více průběžných rozhovorů a projevit větší zájem o své zaměstnance např. – ve které oblasti své profese shledávají nedostatky a co je naopak uspokojuje, čímž by se předešlo dané pracovní frustraci a následnému vzniku syndromu vyhoření.

V případě druhé hypotézy se vycházelo z předpokladu, že neexistuje závislost mezi počtem odpracovaných let u PČR a syndromem vyhoření. Podařilo se nám nashromáždit dostatek důkazu pro zamítnutí. Jsme si tedy z 95% jistí, že existuje závislost mezi počtem odpracovaných let u PČR Zlínského kraje a syndromem vyhoření. Ze získaných dat a výpočtů vyplývá, že s růstem odsloužených let roste riziko zasažení syndromem vyhoření. Policisté jsou více a více zahlcováni složitou byrokratickou administrativou, čím dál tím častěji se dostávají do situací ohrožující život a zdraví a taktéž zde hrají roli i špatné manažerské dovednosti přímých nadřízených. To vše se musí zákonitě podepsat na jejich psychickém a fyzickém stavu i na celé službě naší společnosti.

Výsledky bakalářské práce byly porovnány s diplomovou prací (Kroutil, 2014), která byla zaměřena taktéž na syndrom vyhoření u příslušníků policie Krajského ředitelství hlavního města Prahy. Autor se opíral o kvantitativní metodu sběru dat pomocí dotazníků a jeho výsledky se ztotožňují s mým závěrem hypotézy H2, že délka služebního poměru i u policistů ve Zlínském kraji má vliv na to, v jaké míře se tento syndrom vyhoření projevuje.

Třetí hypotéza vychází z otázek 12,13 a 15, které byly zaměřeny na zjištění, zda policisté Zlínského kraje chtějí prevenci v podobě supervize. Otázky byly formulovány s ohledem na možnosti řešení vztahů v kolektivu, na řešení služebních zákroků a na možnosti dalšího osobního či profesního rozvoje. U všech vypočtených intervalů spolehlivosti pro proporce daných otázek jsme si z 95% jistí, že intervaly nezahrnují hodnotu 50%, a tudíž více jak nadpoloviční většina respondentů by si přála prevenci syndromu vyhoření v podobě supervizí. Možnosti uplatnění supervize v policejní činnosti či konkrétně u policistů jsou rozsáhlé. Vše se odvíjí od konkrétních požadavků zadavatele organizace, kterým je v našem případě Policie České republiky Zlínského kraje, k čemuž může svými znalostmi a zkušenostmi přispět právě andragog. Ten by měl vedení organizace (PČR Zlínského kraje) nebo její personální složce navrhnout možnost supervize k prevenci syndromu vyhoření, ke zlepšení situace na pracovišti a k celkovému zkvalitnění profesionalizace policistů ve Zlínském kraji. Záměrně je zde zmíněn andragog, tedy člověk s patřičným vzděláním v daném oboru. Na základě literatury a informací z teoretické části a z praxe se dovídáme o lidech, kteří pracují na pozicích personálních pracovníků u PČR, avšak nemají pro své zaměstnání patřičnou kvalifikaci, tudíž o možnostech supervize či jiných způsobech prevence nemají přehled. V případě policie se jedná o vedoucí pracovníky, kteří jsou do svých funkcí dosazováni i bez patřičného vzdělání a znalostí manažerských a personálních dovedností. Kritériem pro výběr těchto pracovníků je například jakékoliv vysokoškolské vzdělání, vynikající dosahované výsledky, délka praxe u PČR a jiné osobnostní předpoklady. Domníváme se, že vedoucí pracovník by měl do jisté míry plnit či zastávat určitou roli „andragoga“ a aplikovat své znalosti z oblasti psychologických, manažerských dovedností, komunikace a školitele v policejní profesi. Vedoucí pracovník by tedy mohl zastávat důležitý článek v prevenci syndromu vyhoření, jakožto zadavatel konkrétního kontraktu pro možnou supervizi svých podřízených a měl by být pro zastávání své funkce v andragogické problematice dále proškolen (vzdělán).

Návrhy dalších možných preventivních opatření u PČR ve Zlínském kraji:

Vedení PČR by se mělo zaměřovat na budování a udržování pozitivně laděné atmosféry na pracovišti. Jako vhodná se jeví integrace skupinových supervizí, které mohou vést k eliminaci rizika syndromu vyhoření či ke zkvalitnění již zmíněných vztahů na pracovišti a uvolnění emočního napětí. Důležité je věnovat větší pozornost systému výběru vedoucích pracovníků a jejich vzdělání v oblasti řízení lidských zdrojů a personalizace, jelikož jen 1%

ze všech dotazovaných (183 respondentů) uvedlo, že své pracovní problémy řeší se svým vedoucím. Přitom PČR ukládá svým pracovníkům povinnost řešit jakýkoliv problém na pracovišti nejdříve se svým nadřízeným. Vedoucí pracovníci by neměli v oblasti komunikace zaujímat pouze autoritativní postoj a měli by se více zaměřit na své podřízené, naslouchat jejich prosbám, požadavkům a návrhům na zkvalitnění pracovní náplně.

ZÁVĚR

„Preventivní přístup k vyhoření spočívá též ve vytváření stimulujícího prostředí, které umožňuje další učení. Týmová spolupráce a rozvojová supervize jsou v tomto smyslu jedním z nejdůležitějších způsobů, jak předcházet vyhoření.“ (Havrdová In Bärtlová, 2007, s. 54)

Ačkoliv se fenomén vyhoření může již jevit jako poměrně známý, je potřeba mu věnovat zvýšenou pozornost, neboť se jeho výskyt neustále navyšuje. Podceňování rizika vyhoření pracovníků může mít negativní dopady nejen na samotné ohrožené jedince, ale také na jejich blízké a v neposlední řadě na kvalitu prováděné práce.

Bakalářská práce pojednává o problematice syndromu vyhoření u pomáhající profese, a to konkrétně u příslušníků policie Zlínského kraje, a o možnostech prevence z pohledu andragoga. Teoretická část práce nabídla nejprve pohled na obecné pojetí syndromu vyhoření a poté se konkrétněji zaměřila na oblast syndromu vyhoření u PČR. Taktéž stres byl nejprve definován v obecné rovině, na což pak navázalo vymezení stresu policejního (a možnosti jeho zvládání), který je jedním z hlavních spouštěčů tohoto „onemocnění“. Poslední kapitola teoretické části byla cílena na prevenci nejen v oblasti osobní, ale i organizační a pracovní. V oblasti prevence poskytuje PČR policistům možnost využití psychologického poradenství, posttraumatické intervenční péče či anonymní telefonní linky pomoci v krizi.

Praktická část si kladla za cíl zmapování rozsahu syndromu vyhoření u policistů Zlínského kraje a možností jeho prevence. Výzkum ukázal, že ačkoliv příslušníci policie Zlínského kraje nejsou syndromem vyhoření tolik zasaženi, jsou nespokojeni s nynějším stavem PČR. V práci je také poukázáno na možnost provázání prevence syndromu vyhoření u PČR, a její možné aplikace, s oblastí andragogického poradenství s užitím supervize jako vhodného preventivního opatření.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. BÄRTLOVÁ, Eva. 2007. *Supervize v sociální práci*. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně, 61 s. ISBN 9788070449523.

2. BARTOŠÍKOVÁ, Ivana. 2006. *O syndromu vyhoření pro zdravotní sestry*. Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 86 s. ISBN 8070134399.

3. BENEŠ, Milan. 2003. *Úvod do andragogiky*. Praha: Karolinum. ISBN 80-7184-542-6.

4. BENEŠ, Milan. 2008. *Andragogika*. Praha: Grada, 135 s. ISBN 9788024725802.

5. ČESKÝ INSTITUT PRO SUPERVIZI. ©2006. *Co je supervize* [online]. [cit. 2017-04-04]. Dostupné z: http://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/.

6. ČÍRTKOVÁ, Ludmila. 2015. *Policejní psychologie*. 2. rozšířené vydání. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 318 s. ISBN 9788073805814.

7. HAVLÍČKOVÁ, Michala. 2014. Chvála supervize. *In: Sociální služby*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, č. 8-9/2014. ISSN 1803-7348.

8. HAVRDOVÁ, Zuzana. 2011. *Kultura organizace a supervize ve vzájemném působení*. Praha: FHS UK, 102 s. ISBN 9788087398142.

9. HENDL, Jan. 2005. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál, 407 s. ISBN 80-7367-040-2.

10. KALLWASS, Angelika. 2007. *Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě*. Praha: Portál, 139 s. ISBN 9788073672997.

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

12. KELNAROVÁ, Jarmila a Eva MATĚJKOVÁ. 2014. *Psychologie 2. díl: pro studenty zdravotnických oborů*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3600-6.

13. KLÍMEK, Petr. 2008. Aplikovaná statistika: cvičebnice. 3., upr. vyd. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 129 s. ISBN 978-80-7318-777-4.

14. KROUTIL, Michal. 2012. Syndrom vyhoření u příslušníků Policie České republiky a jeho prevence. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 121 s. Dostupné také z: http://hdl.handle.net/10563/27916. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Fakulta humanitních studií, Katedra psychologie. Vedoucí práce Prášilová, Halka.

15. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. 1998. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada. Psychologie pro každého. ISBN 80-7169-551-3.

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

17. LITSCHMANNOVÁ, Martina. 2011. Úvod do statistiky. Ostrava: VŠB – TU Ostrava, Fakulta elektrotechniky a informatiky. Dostupné z: http://mi21.vsb.cz/sites/mi21.vsb.cz/files/unit/uvod_do_statistiky.pdf.

18. MAROON, Istifan, Oldřich MATOUŠEK a Hana PAZLAROVÁ. 2007. *Vzdělávání studentů sociální práce v terénu: model pro supervizi*. Praha: Karolinum. Učební texty Univerzity Karlovy v Praze. ISBN 978-80-246-1307-9.

19. MATOUŠEK, Oldřich. 2013. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 395 s. ISBN 9788026202134.

20. MUSIL, Jiří V. 2010. *Stres, syndrom vyhoření a mentálně hygienická optima v dynamice lidského sociálního chování*. Olomouc: Jiří Musil - Psychologická a výchovná poradna, 60 s. ISBN 9788090344990.

21. NEČASOVÁ, Mirka. 2001. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci.* Brno: Masarykova univerzita v Brně. ISBN: 80-210-2673-01. Dostupné z: https://is.muni.cz/el/1423/jaro2009/SPP807/um/Necasova_-_skripta.pdf

22. NOVÁK, Tomáš. 2010. *Sám sobě psychologem 2*. Praha: Grada, 187 s. Psychologie pro každého. ISBN 9788024729565.

23. PALÁN, Zdeněk. 2003. *Základy andragogiky*. Praha: Vysoká škola J.A. Komenského, 199 s. ISBN 80-86723-03-8.

24. POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. ©2017a. *O Policii ČR* [online]. [cit. 2017-03-18]. Dostupné z: http://www.policie.cz/clanek/o-nas-policie-ceske-republiky-policie-ceske-republiky.aspx.

25. POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. ©2017b. *Povinně zveřejňované informace* [online]. [cit. 2017-03-18]. Dostupné z: http://www.policie.cz/clanek/povinne-zverejnovane-informace-136591.aspx.

26. PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA. 2012. *Andragogický slovník*. Praha: Grada, 294 s. ISBN 978-80-247-3960-1.

27. PRŮCHA, Jan, Eliška WALTEROVÁ a Jiří MAREŠ. 2008. *Pedagogický slovník*. 4. aktualiz. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-416-8.

28. STOCK, Christian. 2010. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 103 s. Poradce pro praxi. ISBN 9788024735535.

29. ŠVINGALOVÁ, Dana. 2006. *Stres a "vyhoření" u profesionálů pracujících s lidmi*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 82 s. ISBN 8073721058.

30. TOŠNER, Jiří a Tamara TOŠNEROVÁ. 2002. *Burn-out syndrom, Syndrom vyhoření*. Pracovní sešit pro účastníky kurzů. Praha: Hestia. Dostupné z: www.hest.cz/ruzne/BURNOUT.doc.

31. VENGLÁŘOVÁ, Martina. 2007. Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky. Praha: Grada, 96 s. ISBN 9788024721705.

32. VOLLMEROVÁ, Helga a Zlata KUFNEROVÁ. 1998. *Pryč s únavou: Syndrom vyprahlosti*. Praha: Motto. Populárně psychologická řada. ISBN 8085872900.

33. VOSEČKOVÁ, Alena a Zdeněk HRSTKA. 2010. *Kapitoly z psychologie zdraví. 4. díl Syndrom vyhoření.* Učební text pro vysokoškolskou výuku. Univerzita obrany.

34. VYMĚTAL, Štěpán. 2009. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada, 176 s. Psyché. ISBN 9788024725109.

35. VYMĚTAL, Štěpán. a kol. 2010. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. 1. vyd. Praha: Tiskárny MV, p.o., s. 80. ISBN 978-80-7312-065-8.

36. Zákon č. 273/2008 Sb., *o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů.* In: Sbírka zákonů. 17. 7. 2008

37. Zákon č. 361/2003 Sb., *o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů.* In: Sbírka zákonů. 23. 9. 2003.

38. Závazný pokyn policejní prezidenta č. 135/2012, *o ozdravných pobytech*, ve znění pozdějších předpisů.

39. Závazný pokyn policejní prezidenta č. 21/2009, *o posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi*, ve znění pozdějších předpisů.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

PČR Policie České republiky.

PIP Posttraumatická informační péče.

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Otázka č. 1 40
Graf 2: Otázka č. 2 41
Graf 3: Otázka č. 3 42
Graf 4: Otázky č. 4 43
Graf 5: Otázky č. 5 44
Graf 6: Otázky č. 6 45
Graf 7: Otázky č. 7 46
Graf 8: Otázky č. 8 47
Graf 9: Otázky č. 9 48
Graf 10: Otázky č. 10 49
Graf 11: Otázky č. 11 50
Graf 12: Otázky č. 12 51
Graf 13: Otázky č. 13 52
Graf 14: Otázky č. 14 53
Graf 15: Otázky č.15 54
Graf 16: Otázky č. 16 55
Graf 17: Otázky č. 17 56
Graf 18: Otázky č. 18 57
Graf 19: Otázky č. 19 58
Graf 20: Otázky č. 20 59
Graf 21: Otázky č. 21 60
Graf 22: Vyhodnocení syndromu vyhoření 62

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Rizikové a protektivní faktory (Kebza, Šolcová, 2003, s. 15–17) 16
Tabulka 2: Otázka č. 1 40
Tabulka 3: Otázka č. 2 41
Tabulka 4: Otázka č. 3 42
Tabulka 5: Otázka č. 4 43
Tabulka 6: Otázka č. 5 44
Tabulka 7: Otázka č. 6 45
Tabulka 8: Otázka č. 7 46
Tabulka 9: Otázka č. 8 47
Tabulka 10: Otázka č. 9 48
Tabulka 11: Otázka č. 10 49
Tabulka 12: Otázka č. 11 50
Tabulka 13: Otázka č. 12 51
Tabulka 14: Otázka č. 13 52
Tabulka 15: Otázka č. 14 53
Tabulka 16: Otázka č. 15 54
Tabulka 17: Otázka č. 16 55
Tabulka 18: Otázka č. 17 56
Tabulka 19: Otázka č. 18 57
Tabulka 20: Otázka č. 19 58
Tabulka 21: Otázka č. 20 59
Tabulka 22: Otázka č. 21 60
Tabulka 23: Vyhodnocení syndromu vyhoření 61

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Dotazník

PŘÍLOHA Č. 1: DOTAZNÍK

Vážená paní, vážený pane,

jmenuji se Filip Hlavička, pracuji jako policista ve Zlínském kraji a zároveň jsem studentem 3. ročníku Fakulty humanitních studii na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně, obor Andragogika v profilaci na řízení lidských zdrojů v neziskové sféře. Součástí mého studia je zpracování bakalářské práce, která se vztahuje k problematice syndromu vyhoření u policistů ve Zlínském kraji a jeho prevenci z pohledu andragoga.

Tímto bych Vás chtěl požádat o vyplnění předloženého dotazníku, kdy vyplnění Vám zabere přibližně 5-10 minut. Dotazník je zcela anonymní a je určen pro řadové policisty. Jeho vyplnění a účast na výzkumu je čistě dobrovolná.

1. Když si při aspoň dvoudenním odpočinku vzpomenete na to, že zítra musíte zase do práce, máte zbytek dne pokažený?

☐ ano ☐ ne

2. Kdybyste měli možnost odejít ze zaměstnání (renta, lepší pracovní nabídka, předčasný důchod) uděláte to?

☐ ano ☐ ne

3. Kolegové v zaměstnání Vás popuzují?

☐ ano ☐ ne

4. To, jak Vás dráždí kolegové, není ještě nic proti tomu, jak Vás z míry vyvádějí „klienti"?

☐ ano ☐ ne

5. Pro „klienty" jste si vytvořili hanlivou přezdívku, třeba „blbečcí", kterou alespoň v duchu užíváte?

☐ ano ☐ ne

6. Práci ve své profesi zvládáte „levou zadní". Není nic, co by Vás v ní mohlo překvapit?

☐ ano ☐ ne

7. Když si vzpomenete na zaměstnání, máte pocit, že byste nejraději do všeho kopli?

☐ ano ☐ ne

8. Zúčastnili jste se někdy školení proti syndromu vyhoření?

☐ ano ☐ ne ☐ nepamatuji se

9. Svoji práci považuji za:

- ☐ nudnou, nebaví mě
- ☐ střídání klidné a stresové zátěže
- ☐ klidnou a pohodovou
- ☐ stresovou s velkým psychickým vypětím

10. Vaše práce Vás:

☐ neuspokojuje ☐ spíše neuspokojuje ☐ spíše uspokojuje ☐ uspokojuje

11. Za svoji práci jste finančně ohodnoceni:

☐ podprůměrně ☐ průměrně ☐ nadprůměrně

12. Myslíte si, že rozvíjení profesních dovedností Vám pomůže lépe řešit krizové situace týkající se Vašeho zaměstnání?

☐ nesouhlasím ☐ nevím ☐ souhlasím

13. Domníváte se, že má kolektiv vliv na Vaši spokojenost v zaměstnání?

☐ nesouhlasím ☐ nevím ☐ souhlasím

14. Jakým způsobem řešíte krizové situace (deprese, stres, nespokojenost, pracovní frustraci)?

- ☐ neřeším je
- ☐ řeším je jinak
- ☐ řeším to se svým kolegou
- ☐ svěřím se rodině nebo člověku mně blízkému
- ☐ osobní pohovor s vedoucím

15. Uvítali byste v kolektivu kolektivní řešení a rozbor problémových situací na pracovišti i při služebních zákrocích?

☐ ano ☐ ne

16. Cítíte, že vedení, vedoucí pracovník Vám poskytuje konstruktivní zpětnou vazbu týkající se Vašich pracovních postupů?

☐ ano ☐ ne ☐ nevím

17. Znáte pojem supervize?

☐ ano ☐ ne

18. Jakého jste pohlaví?

☐ muž ☐ žena

19. Kolik je Vám let?

- ☐ 21-30let
- ☐ 31-40let
- ☐ 41-50let

20. Jaké máte vzdělání?

- ☐ základní
- ☐ středoškolské s výučním listem
- ☐ středoškolské s maturitou
- ☐ vyšší odborné
- ☐ vysokoškolské

21. Kolik let pracujete u Policie České republiky?

- ☐ méně než 3 roky
- ☐ 3-5 let
- ☐ 6-10 let
- ☐ 11-15 let
- ☐ 16-20 let
- ☐ 20-30 let