

Zvládání stresových situací, napětí a syndrom vyhoření u příslušníků Policie České republiky

Karolína Popelková

Bakalářská práce
2024



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení
Ústav ochrany obyvatelstva

Akademický rok: 2023/2024

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Karolína Popelková**
Osobní číslo: **L21641**
Studijní program: **B1032A020002 Ochrana obyvatelstva**
Forma studia: **Prezenční**
Téma práce: **Zvládání stresových situací, napětí a syndrom vyhoření u příslušníků Policie České republiky**

Zásady pro vypracování

- Na základě dostupných zahraničních a domácích zdrojů vypracujte teoretické poznatky a formulujte teoretické východiska z dané problematiky.
- Zpracujte dotazníkové šetření u příslušníků PČR na téma zvládání stresových situací a analyzujte získaná data.
- Na základě získaných a vyhodnocených výsledků dotazníkového šetření vypracujte doporučení a návrhy na zlepšení současného stavu.

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

Seznam doporučené literatury:

1. KOŽINOVÁ, Dagmar. *Jak zvládnout stres a posílit odolnost*. Praha: GRADA, 2022. ISBN 978-80-271-3413-7.
2. ŠTEINBACH, Miroslav. *30 let Policie České republiky*. Praha: Policejní prezidium ČR, 2021. ISBN 978-80-908139-0-8.
3. URBAN, Jan. *Přestaňte se v práci stresovat: 44 doporučení pro ty, kteří nechtějí práci obětovat své zdraví*. Praha Grada, 2016. ISBN 978-80-247-5820-6.

Další odborná literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Ivan Princ**
Ústav ochrany obyvatelstva

Datum zadání bakalářské práce: **1. prosince 2023**
Termín odevzdání bakalářské práce: **3. května 2024**

L.S.

doc. Ing. Zuzana Tučková, Ph.D.
děkanka

prof. Ing. Dušan Vičar, CSc.
ředitel ústavu

V Uherském Hradišti dne 4. prosince 2023

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že:

- bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a 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;
- podle § 60 odst. 1 autorského zákona má Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona 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;
- pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou obsahově totožné.

V Uherském Hradišti, dne: 3.5.2024

Jméno a příjmení studenta: Karolína Popelková

.....
podpis studenta

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá problematikou stresu a syndromu vyhoření u příslušníků Policie České republiky. Práce je rozdělena do teoretické a praktické části. Teoretická část definuje pojmy jako emoce a motivace, komunikace, psychika, stres, syndrom vyhoření a seznamuje s Policií České republiky. V praktické části je vytvořena SWOT analýza na práci u policie a analýza dotazníkového šetření. Na konci praktické části jsou definovány návrhy ke zlepšení současného stavu.

Klíčová slova: Emoce, komunikace, motivace, Policie České republiky, prevence, psychika, psychologie, stres, syndrom vyhoření.

ABSTRACT

The bachelor thesis deals with the issue of stress and burnout syndrome in members of the Police of the Czech Republic. The thesis is divided into theoretical and practical parts. The theoretical part defines concepts such as emotions and motivation, communication, psyche, stress, burnout syndrome and introduces the Police of the Czech Republic. In the practical part, a SWOT analysis on working in the police force and an analysis of a questionnaire survey are created. At the end of the practical part, suggestions for improving the current situation are defined.

Keywords: Burnout syndrome, communication, emotions, motivation, Police of the Czech Republic, prevention, psychics, psychology, stress.

Chtěla bych poděkovat hlavně vedoucímu bakalářské práce panu Ing. Ivanovi Princovi za pomoc při zpracování mé práce a za cenné rady a připomínky, které mi pomohly zdokonalit bakalářskou práci. Dále děkuju všem příslušníkům policie, kteří si našli čas na vyplnění mého dotazníku a v neposlední řadě děkuji své rodině, přítelovi a kamarádům za jejich podporu při mém studiu.

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

OBSAH

| | |
|--|-----------|
| ÚVOD..... | 9 |
| I TEORETICKÁ ČÁST | 10 |
| 1 VYBRANÉ POJMY Z OBLASTI PSYCHOLOGIE..... | 11 |
| 1.1 OBECNÁ PSYCHOLOGIE | 11 |
| 1.2 PSYCHOLOGIE EMOCÍ A MOTIVACE | 12 |
| 1.3 MOTIVACE PODLE ABRAHAMA MASLOWA..... | 13 |
| 1.4 KOMUNIKACE..... | 14 |
| 1.4.1 Neverbální komunikace | 15 |
| 1.4.2 Verbální komunikace | 16 |
| 1.5 KRIZOVÁ KOMUNIKACE..... | 17 |
| 1.6 PSYCHIKA..... | 19 |
| 2 STRES | 20 |
| 2.1 CO JE TO STRES..... | 20 |
| 2.2 FÁZE A PŮVODNÍ SYMPTOMY STRESU | 21 |
| 2.3 CO VŠECHNO MŮŽE ZPŮSOBIT STRES | 22 |
| 2.4 PREVENCE PROTI STRESU..... | 24 |
| 3 SYNDROM VYHOŘENÍ | 25 |
| 3.1 CO JE TO VYHOŘENÍ?..... | 25 |
| 3.2 PRŮBĚH SYNDROMU VYHOŘENÍ..... | 26 |
| 3.3 MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) | 27 |
| 3.4 PREVENCE PROTI SYNDROMU VYHOŘENÍ..... | 28 |
| 4 POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY..... | 31 |
| 4.1 HISTORIE A VÝVOJ POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY | 31 |
| 4.2 ÚTVARY POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY | 32 |
| 4.3 ZÁKONY SOUVISEJÍCÍ S POLICIÍ..... | 34 |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 4.4 | PODMÍNKY PŘIJETÍ K POLICII | 35 |
| 4.5 | OBECNÍ POLICIE..... | 36 |
| II | PRAKTICKÁ ČÁST..... | 37 |
| 5 | SWOT ANALÝZA | 38 |
| 5.1 | CO JE TO SWOT ANALÝZA..... | 38 |
| 5.2 | PROVEDENÍ SWOT ANALÝZY | 39 |
| 6 | DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ..... | 42 |
| 6.1 | VYHODNOCENÍ VÝZKUMU | 42 |
| 6.2 | NÁVRHY NA OPATŘENÍ | 55 |
| | ZÁVĚR | 57 |
| | SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY..... | 58 |
| | SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK..... | 63 |
| | SEZNAM OBRÁZKŮ | 64 |
| | SEZNAM GRAFŮ | 65 |
| | SEZNAM TABULEK..... | 66 |
| | SEZNAM PŘÍLOH..... | 67 |

ÚVOD

Dnešní svět se neustále vyvíjí a mění, ale s rychlým vývojem roste i napětí ve světě. Svět postihla pandemie Covidu-19, která hodně věcí změnila. Někteří jedinci tuto zkoušku zvládli lépe, ale zas naopak někteří to mohli psychicky zvládat hůř. Každý člověk se vypořádá s mimořádnou situací jinak. Kdokoliv se může ocitnout v nepříznivé životní situaci, která může být způsobena různými faktory, jako například zdravotními problémy, problémy v práci, ztrátou blízké osoby nebo finančními problémy. Na každého tyto faktory působí jiným způsobem, a s tím souvisí psychika jedince, protože každý má za sebou různé zkušenosti, a proto každý na jednu stejnou situaci bude reagovat jinak. Když nastane nějaká situace, která může být stresující, tak je důležitá komunikace, která může pomoci zmírnit dopady. Někdy stačí podívat se na úsměv blízké osoby, nebo obejmoutí a stres hned může upadnout. Ne každá událost je tak negativní, jak se může na první pohled zdát.

Ale na druhou stranu může jedinec některé varovné signály přehlížet nebo ignorovat a to může vést až k psychickým problémům. Je důležité si udělat čas na své koníčky nebo prostě jen vypnout hlavu a odpočinout si.

Práce u policie je fyzicky i psychicky náročná, protože se policisté mohou setkávat s různými typy nebezpečí při mimořádných událostech a tyto události mohou často končit i smrtí, a proto jsou stále kladeny vyšší nároky na pracovní nasazení. I když policisté jsou profesionálové, pořád jsou to taky jenom lidé, kteří občas od těchto všech negativních událostí si musí odpočinout, aby nedocházelo k nadměrnému stresu a třeba i následnému syndromu vyhoření. Ale jak tomu předejít? Existují nějaké způsoby, které by mohli zmírnit stresové napětí u policistů? Na tyto otázky bude odpovězeno v bakalářské práci. Hlavním cílem práce je na základě získaných a vyhodnocených výsledků dotazníkového šetření vypracovat doporučení a návrhy na zlepšení současného stavu. Ke splnění hlavního cíle byly stanoveny následující dílčí cíle: na základě dostupných zahraničních a domácích zdrojů vypracovat teoretické poznatky a formulovat teoretická východiska z dané problematiky a zpracovat, vyhodnotit a analyzovat výsledky dotazníkového šetření u příslušníků PČR na téma zvládání stresových situací. Pro zpracování bakalářské práce byly využity metody dotazníkového šetření a SWOT analýzy. Teoretická část práce je zpracovaná na základě prostudované odborné literatury z oblasti stresu a syndromu vyhoření a Policie České republiky. V praktické části bakalářské práce je provedena SWOT analýza na práci u policie, poté vyhodnocení dotazníkového šetření a návrhy opatření na zlepšení současné situace.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VYBRANÉ POJMY Z OBLASTI PSYCHOLOGIE

Psychologie je rozmanitý vědecký obor, který se zabývá studiem mysli, chování, emocí. Její kořeny sahají hluboko do historie a postupně se vyvíjela v reakci na zvýšený zájem o porozumění lidské mysli a chování. V současnosti je psychologie bohatým a rozmanitým oborem, který se zabývá různými aspekty lidské psychiky, včetně vývoje, učení paměti a sociálních interakcích. Psychologie nabízí pohled na to, jak lidé vnímají svět kolem sebe, jak si formují své vnitřní představy a jak tyto představy ovlivňují jejich chování. Kromě toho se zabývá také tím, jak se mohou tyto procesy lišit v závislosti na jednotlivých faktorech, jako jsou kultura, genetika, prostředí a osobní zkušenosti. Studium psychologie může mít velký vliv nejen na individuální porozumění sobě samému, ale také na společnost jako celek prostřednictvím aplikace poznatků získaných z výzkumu. Psychologie spojuje různá odvětví, díky poznatkům z biologie, sociologie, antropologie, filozofie a dalších. Jedná se o obor, který neustále roste a mění se v reakci na nové objevy, technologický pokrok a společenské potřeby. Svým širokým zaměřením a aplikací se psychologie stává důležitou součástí našeho každodenního života a poskytuje nám nástroje k porozumění lidského chování a zlepšení kvality života. (Vágnerová, 2016)

1.1 Obecná psychologie

Obecná psychologie řeší základní psychické procesy a funkce. Zkoumá i mechanismy, které ovlivňují průběh a způsob fungování. Cílem obecné psychologie je poznávání a charakterizování jednotlivých psychických procesů, porozumění a vysvětlení, jak fungují, pochopení, jak je můžeme v reálném životě využít a jaké faktory je mohou ovlivňovat, a díky získaným poznatkům je možné předvídat tak, jak budou lidé určité situace prožívat a jak se budou za určitých okolností chovat. Psychické procesy se projevují různě. Mohou probíhat skrytě a nemusí se projevovat nějak viditelně. Psychické funkce mohou být závislé na vnějších i na vnitřních faktorech. Záleží také na genetických dispozicích a ostatních vlivů, které se objevují v průběhu celého života. Obecná psychologie je základní oborovou disciplínou, která se může překrývat s ostatními psychologickými disciplínami. (Vágnerová, 2016)

Tyto disciplíny jsou hlavně:

- Psychologie osobnosti – zaměřuje se na identifikaci rozdílů psychických vlastností jednotlivých lidí, a zkoumá způsob jejich fungování. (Vágnerová, 2016)

S obecnou psychologií se překrývá hlavně v rámci studia motivace, emočního prožívání a poznávacích schopností.

- Sociální psychologie – Studuje, jak se různé psychické funkce projevují v sociálním kontextu, například v mezilidských vztazích nebo při plnění různých rolí, a zkoumá, jak mohou být tyto funkce ovlivňovány.
- Vývojová psychologie – Pomáhá nám porozumět, jak se jednotlivé psychické funkce vyvíjejí a identifikuje faktory, které mohou ovlivňovat jejich vývoj.
- Neuropsychologie – Hraje klíčovou roli v objasnění a pochopení mozkových funkcí, které tvoří biologický základ různých psychických procesů, jejich propojení a vzájemné interakce. (Vágnerová, 2016)

1.2 Psychologie emocí a motivace

Obecná psychologie se zaměřuje také na studium emočního prožívání a motivace k různým činnostem a také na analýzu jednotlivých emočních a motivačních aspektů. Snaží se získat odpovědi na otázky, jak lidé prožívají různé emoce, proč dělají to, co dělají a proč reagují takovým způsobem. První člověk, který se zajímal o vliv emocí na chování, byl přírodovědec Charles Darwin. V roce 1872 vydal Darwin publikaci, která se zaměřovala na Výraz emocí u člověka a zvířat. V druhé polovině 20. století se psychologové začali více zajímat o emoční prožívání. Americký psycholog P. Ekman hledal společné znaky emočních prožitků a projevů lidí z různých kultur. Přišel na to, že základní emoce jsou univerzální a jsou spojeny s různými výrazy obličeje. Další zkoumání se více zaměřovalo na analýzu vzájemného vztahu emocí a kognice. Různí psychologové měli na daný problém rozdílné názory, ale ukázalo se, že obě složky psychiky mohou fungovat samostatně, ale vzájemně se mohou ovlivňovat. „*Emoce představují zdroj informací, které vyvolávají další otázky, a ty vyžadují spoluúčast kognitivních funkcí.*“ (Vágnerová, 2016)

Postupně se vyvíjelo i zkoumání motivace. Motivace přestala být brána jako výlučně pudově podmíněná, ale začala se propojovat i s dalšími psychickými aspekty, jak kognitivními, tak i sociálními. Sigmund Freud byl zakladatelem psychoanalytického směru a na začátku 20. století byl přesvědčen, že lidské chování je řízeno hlavně základními pudy, které dávají podnět k určité aktivitě. V roce 1928 americký badatel H. Murray vydal své dílo, které zahrnovalo i komplexní teorii motivace. (Vágnerová, 2016)

Nemluvil pouze o pudových silách, ale zmínil i další motivy, hlavně sociálního charakteru, do kterých můžeme zařadit potřebu úspěchu, začlenění a sounáležitosti. (Vágnerová, 2016)

1.3 Motivace podle Abrahama Maslowa

Abraham Harold Maslow byl americký psycholog a patřil mezi zakladatele humanistického proudu v psychologii. Narodil se v roce 1908 a zemřel 1970 na srdeční infarkt. Autor vydal knihy „*Motivace a osobnost*“, „*O psychologii bytí*“ a další díla, ale nejvíce je známý díky Maslowově pyramidě lidských potřeb. Po druhé světové válce začal zpochybňovat behavioristické metody a začal si vytvářet vlastní názor o fungování lidské mysli. Maslow společně s dalšími psychology věřil v jedinečný potenciál člověka, který se projevuje přirozenou tendencí k růstu a sebeaktualizaci. Popisoval také odlišnosti mezi lidmi založených na jejich individuálním způsobu, jak se dívají na svět. (Arienn.cz, ©2024)

Maslowova pyramida potřeb je považována za základ pro pochopení lidské motivace. I v současnosti je důležitá pro další teorie motivace a chování. Maslow tvrdí, že každý máme soubor základních potřeb, které chceme, aby byly uspokojeny, včetně biologických a psychologických potřeb, bezpečí, sounáležitosti, lásky, sebeúcty a seberealizace. Jak lidé uspokojují své potřeby na jednotlivých úrovních pyramidy, tak jsou více schopni uspokojovat složitější potřeby a propracovávají se blíže k seberealizaci a dosažení svého plného potenciálu. Tento model může pomáhat pochopit proč mohou být lidé v daném okamžiku motivováni k určitému chování. (Human Kinetics, ©2024)



Obrázek 1 – Teorie motivace podle Maslowa. (Mentem, 2018)

Fyziologické potřeby – Jde o základní potřeby, které jsou důležité pro přežití. Pokud nejsou uspokojeny, je těžké se soustředit na cokoli jiného. Zahrnuje především potravu, přístřeší a spánek. (Human Kinetics, ©2024)

Bezpečí a jistota – Do této potřeby je zahrnuto vyhýbání se nebezpečí a neznámým a ohrožujícím podnětům. Aby byla tato potřeba splněna, člověk hledá jistotu, spolehlivost a stabilitu. Jistota se může nacházet ve svém zdraví, zaměstnání nebo rodině. (Human Kinetics, ©2024)

Sounáležitost a láska – Jakmile se člověk cítí spokojeně a bezpečně, nastává další důležitá potřeba. Každý jedinec chce někam patřit a být milován druhými. Lidé potřebují patřit k něčemu většímu, být součástí partnerství nebo skupiny přátel, kteří si jich budou vážit jako jednotlivce. Tato potřeba může být naplněna pomocí příbuzenských, partnerských a přátelských vztahů. (Mentem, 2018)

Uznání a sebeúcta – tato potřeba vychází z touhy člověka být uznán jak okolím, tak sám sebou. Uznávat sám sebe není vůbec jednoduché a dosažení opravdové sebeúcty může trvat několik let. Tato potřeba patří až skoro na vrchol pyramidy, protože někteří lidé nedokážou tuto potřebu naplnit. (Mentem, 2018)

Seberealizace – Na nejvyšším vrcholu pyramidy se nachází seberealizace. Jde o potřebu rozvinout svůj potenciál, své schopnosti, talent a osobní růst. Potřeby seberealizace se daří uspokojit pouze pár lidem a většinou se to podaří až po období středního věku. (Mentem, 2018)

1.4 Komunikace

Téma komunikace je pro psychologii velmi zajímavým a důležitým pojmem, protože každý má potřebu komunikovat. Komunikace umožňuje předávání určitých informací jednotlivcům nebo skupinám. Díky komunikaci se rozvíjí různé schopnosti a dovednosti, k jejichž plnému rozvinutí pomáhá jazyk. Komunikace pomáhá vést diskuze o postojích, hodnotách a životních zkušenostech, v podstatě komunikace se může vést úplně o čemkoliv. Prostřednictvím komunikace se daří projevat podpora v emoční tísní, buď verbálně, nebo např. obejmutím, tudíž komunikace má komplexní význam. Jednotlivé významy souvisí s psychikou, protože každý máme určité osobní zkušenosti a charakteristiky. Komunikace je také klíčová pro vytváření a udržování vztahů. „*Učíme se, pracujeme, hrajeme si, jdeme na*

rande, vychováváme, kupujeme, prodáváme, vyjednáваме, přesvědčujeme, hovoříme, komunikujeme spolu – komunikace v různých podobách naplňuje podstatu celé řady aktivit (Boukalová et al., 2023).“

1.4.1 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace může doprovázet verbální komunikaci. Neverbální komunikace dokáže nést několik významů nebo plnit několik účelů zároveň. Neverbální komunikace může představovat univerzální jazyk. Spoustě neverbálních výrazům jde porozumět, i když se hovoří odlišnými jazyky nebo neslyšíme, co říkají ostatní, třeba když se dotyčný usměje nebo ukáže prstem na určitou stranu. Při každé situaci máme nějaký výraz v obličeji, nebo v postoji celého těla, ale nemusí být nějak nápadný. (Boukalová et al., 2023)

Komunikace dotyky – Haptika

Haptika pochází z řeckého slova „háptó“, které znamená spojuji. Jde o komunikační kanál, který je velmi důležitý po celý život člověka. Mezi komunikaci dotyky patří poplácání po rameni, obejmutí, podání rukou, ale také nepříjemné dotyky jako jsou facka nebo bouchnutí pěstí. Mezi důležité funkce haptiky patří zklidnění druhého člověka. (Boukalová et al., 2023)

Komunikace pohledy očí

Pohledy očí patří mezi další důležité komunikační spojení. Sledováním člověka, který právě mluví, dáváme najevo zájem, pozornost a efektivní vnímání druhého. (Boukalová et al., 2023)

Lidské oči dokážou představovat spoustu emocí, včetně zájmu a přitažlivosti, díky zorničkám, které se rozšiřují. Oči pomáhají posoudit upřímnost člověka. *„Normální, stálý oční kontakt je často brán jako znamení, že člověk říká pravdu a je důvěryhodný. Pohyblivé oči a neschopnost udržovat oční kontakt jsou na druhé straně často považovány za indikátor toho, že někdo lže nebo není upřímný. (Verywellmind, © 2024)“*

Komunikace pohyby obličeje – mimika

O zkoumání mimiky měl zájem už Charles Darwin, který se stal zakladatelem výzkumu neverbální komunikace. Ve své knize *„The Expression of the Emotions in Man and Animals,“* kterou vydal v roce 1872 v Londýně, se zabývá vývoji mimických výrazů, jako je například pozvednuté obočí. Darwin zkoumal různé výrazy díky rozdílným emocím,

ale uvádí 7 základních výrazů, kterými jsou vztek, strach, překvapení, odpor, štěstí, opovržení a smutek. Výraz ve tváři člověka je často první věc, která jde vidět ještě předtím, než dotyčný začne mluvit. (Boukalová et al., 2023)

Komunikace pohyby paží a rukou – gesta

Jde o komunikaci pomocí pohybů částí lidského těla, například rukou, nohou, hlavy nebo celého těla. Největší pozornost má pohyb rukou. Každý člověk používá různě výrazná gesta. Mezi běžná gesta patří mávání, ukazování a dávání palce nahoru. Spousta gest souvisí s kulturou a v každém státě může určité gesto znamenat něco jiného. (Verywellmind, © 2024)

Komunikace postojem těla, pohyby těla – řeč těla a držení těla

Držení těla a pohyb poskytují velké množství informací. Mezi časté projevy řeči těla se řadí překřížené ruce na prsou, zkřížené nohy, ale i ruce v kapsách. (MDPI, 2022)

Paralingvistika

Tento typ komunikace zahrnuje zvukové projevy, které doprovázejí řeč. Řadí se sem pauzy v řeči, rychlost řeči, rytmus a důrazy. Paralingvistika se také zabývá hlasitostí, výškou hlasu, kokanejím nebo sténáním a vzdychy. (Boukalová et al., 2023)

Artefakty, fyzické prostředí a čas

Oblečení, šperky a vzhled se také řadí do neverbální komunikace. Prostřednictvím těchto věcí se sděluje spousta informací okolí. Oblečení vypovídá o postavení ve společnosti, o majetku, nebo pouze co má daný člověk rád. Posuzování záleží také na dané situaci, kde se člověk nachází. (Boukalová et al., 2023)

1.4.2 Verbální komunikace

Verbální komunikace sdílí spousta významů, které mají různý charakter. Komunikační dovednosti patří mezi hlavní sociální dovednosti. Komunikační dovednosti se rozvíjí přirozeně, díky sociálnímu prostředí a vlastním zkušenostem. Do vzájemné komunikace vstupuje každý jedinec s různou motivací a záměrem a formuluje určité sdělení. (Boukalová et al., 2023)

Efektivní naslouchání

Naslouchání probíhá různými způsoby, záleží na vztahu k druhé osobě a také na našich cílech. Naslouchat jde aktivně nebo pasivně. Aktivní naslouchání dává najevo zájem, o to, co druhý říká. Naslouchání pomáhá k větší otevřenosti a vytvoření důvěry v daném vztahu. Porozumění díky efektivnímu naslouchání je součástí empatie. (Boukalová et al., 2023)

Zpětná vazba

V rámci komunikace se dává najevo, jak věnujeme pozornost sdělení, které druhý říká. Zpětná vazba je cílené reagování. Může to naznačit postoj těla, náklon dopředu, oční kontakt nebo i pokyvování hlavou. Zpětná vazba rozvíjí další komunikaci. Měla by být vyžádaná, protože se může stát, že nevyžádaná zpětná vazba se bude brát jako kritika. Zpětná vazba by měla jedinci pomoci k vlastnímu posunu. (Boukalová et al., 2023)

Mlčení

Mlčení patří také do komunikace. Když člověk mlčí, může tím sdělovat spoustu věcí. Mlčení může znamenat, že hovor už je u konce a nikdo nechce dodat něco do konverzace. Mlčení může být pauzou v komunikaci, kdy obě strany vstřebávají dané informace. Je spojováno se spoustou emocí, jde například o překvapení, bezradnost nebo o náklonnost. (Boukalová et al., 2023)

1.5 Krizová komunikace

Krizová komunikace se používá v různých oborech různými způsoby. Něco jiného může znamenat pro psychology a psychoterapeuty, něco jiného pro zdravotníky. Krizová komunikace se bere jako reakce jednotlivců na ohrožení. (Tomandl et al., 2020)

Kdykoli neočekávaná událost zasáhne organizaci, následující komunikace je velmi důležitá, protože určuje vnímání a pověst organizace na veřejnosti i mezi členy týmu v organizaci. Krizová komunikace se skládá ze systémů a postupů, které společnost používá k ochraně svých operací a pověstí, když čelí neočekávaným událostem, které mohou způsobit krizi. Existují 2 druhy krizové komunikace. Veřejná krizová komunikace, která se zaměřuje na veřejnost a soukromou, která směřuje sdělení k zaměstnancům. Některé úspěšné postupy v krizové komunikaci zahrnují okamžité reakce, využití vhodných komunikačních prostředků, vytvoření plánu pro krizovou komunikaci a školení zaměstnanců i managementu

v oblasti krizové komunikace. Mezi další účinné kroky, které mohou organizace podniknout, patří vyhýbat se mlčení a nedůvěře, držet se faktů, zůstat věrným, podporovat zaměstnance, sbírat zpětnou vazbu a reflektovat nad získanými zkušenostmi. Při přijímání kroků krizové komunikace k minimalizaci rizika je rozhodující čas. Odložení komunikace může způsobit nejistotu, strach a nedůvěru. (Pumble, 2021)

V prvním kroku krizové komunikace je důležité identifikovat krizovou situaci a aktivovat potřebné zdroje. Druhým krokem je sestavení týmu pro řešení krize. Třetím krokem je provést analýzu situace. Čtvrtým krokem je učinit několik klíčových rozhodnutí. Pátým krokem je započít s komunikací. (MEDIAGURU, ©2024)

Fáze krizové komunikace

- Předkrizová fáze – zaměřuje se na prevenci a přípravu.
- Fáze reakce na krizi – krize se rozvíjí a podnik musí reagovat rychle a přesně.
- Komunikace po krizi – komunikace by měla pokračovat i po skončení krize. (Pumble, 2021)

Pravidlo 3D

- *„Deal – obnovení pověsti – „cílem této strategie je kauzu rychle ukončit nebo do veřejného povědomí dostat dobrou zprávu typu už se to nebude opakovat.*
- *Diminish (omezení negativních informací) – komunikace směřuje k omezení poškození reputace, k tomu je zapotřebí předložit přesvědčivé argumenty, na podporu mohou vystoupit i vlivné osobnosti.*
- *Deny (odmítnutí) – tato strategie se volí tehdy, když má subjekt silné a přesvědčivé argumenty, díky kterým je možné příběh přesunout jinam, cílem je rychlé ukončení krizové komunikace. (MEDIAGURU, ©2024)“*

Pravidlo 3R

- *„Repent: „lítost je nezbytná, arogantní komunikace ničemu nepomůže.*
- *Repay: je dobré ukázat snahu odškodnit poškozené a podpořit je.*
- *Reform: co lze udělat pro to, aby se situace neopakovala. (MEDIAGURU, ©2024)“*

1.6 Psychika

Psychika je projevem nervové soustavy u člověka, především centrální nervové soustavy hlavně v mozku a míše, a umožňuje organismu vnímat a reagovat na okolní prostředí. Pojem psychika je odvozen z řeckého slova „psýché“, což znamená duše. V antickém řeckém mýtu byla Psýché mladou a krásnou bohyní duševní krásy, která byla milenkou boha lásky, Erosa. Tento proces zahrnuje senzomotorické reakce na okolní podněty, percepční schopnosti k porozumění okolnímu světu a intelektuální schopnosti, které umožňují chápat vztahy a zákonitosti jevů. Psychika je založena na biologických procesech a umožňuje učení, základní instinkty a také sociální interakce a adaptaci na kulturní prostředí. Psychika může být vědomá nebo nevědomá. Existuje spousta psychických onemocnění, které zahrnují změny v emocích, myšlení nebo chování. Psychické poruchy jsou buď vrozené, nebo se mohou vyskytnout kdykoliv během života, například kvůli prožitému traumatu. (Jirsák, ©2017-2024)

Psychická odolnost je individuální a záleží na genetice, životním přístupu, výchově, vzdělání a dalších faktorech. (Dutková, 2023)

Psychické procesy

- Kognitivní (poznávací): získává a zpracovává informace – rozum.
- Emocionální: vznik emocí, pocitů a citů.
- Motivační: aktivují a usměrňují chování – vůle.

Psychické stavy

- *„přechodné, dočasné: například dobrá či špatná nálada, podrážděnost, tréma, únava*
- *trvalé: každý člověk má tendenci k určité převládající náladě, která ovlivňuje ostatní psychické procesy i chování – charakterové vlastnosti, například úzkostnost, vytrvalost (Jirsák, ©2017-2024)“*

2 STRES

Stres je v dnešním světě všudypřítomným fenoménem, který ovlivňuje životy lidí po celém světě bez ohledu na jejich věk, pohlaví nebo sociální status. Jde o reakci organismu na vnější nebo vnitřní podněty, kterými mohou být výzvy, ohrožení nebo změny, které vyžadují přizpůsobení. I když stres je považován za nezbytnou a přirozenou součást lidského života, jeho nadměrné nebo chronické působení může vyvolat závažné důsledky pro fyzické i duševní zdraví jednotlivce. Stres může vzniknout z různých faktorů, mezi hlavní důvody mohou patřit pracovní nároky, finanční potíže, mezilidské konflikty, ztráta blízké osoby, zdravotní problémy nebo životní změny. Jakékoli z těchto situací může způsobit aktivaci stresové reakce, která může vést k nepříjemným emocionálním stavům, fyzickým příznakům a zhoršení kvality života. Je důležité si uvědomit, že stres může být jak pozitivní, tak negativní. Krátkodobý mírný stres může být pro organismus stimulující a může například zvýšit výkonnost a schopnost řešení problémů. Stres působí na každého z nás jiným způsobem, záleží na osobní charakteristice, zkušenostech a schopnostech zvládnání stresu.

2.1 Co je to stres

Stres je normální reakce, která se vyskytuje u každého. Lidské tělo je stavěno tak, aby prožívalo stres a reagovalo na něj. Stresové reakce pomáhají přizpůsobit se novým situacím. Když je člověk vystaven různým stresorům (změny, výzvy) tak tělo produkuje fyzické a duševní reakce. Stres může být pozitivní, ale ve větším množství bývá velmi negativní. Stres nemůžeme ze života odstranit, ale můžeme se naučit s ním správně zacházet. Stres je automatická a okamžitá odpověď na prožívané nebezpečí nebo náhlou změnu. Nervový systém při stresu uvede do pohybu svaly, srdce, zvýší se krevní tlak a spotřeba kyslíku. (Dutková, 2023)

Mezi fyzické příznaky stresu patří: bolest na hrudi, zvýšený tep, potíže se spánkem, bolesti hlavy, závratě, třes, svalové napětí, žaludeční potíže, slabý imunitní systém. (My Cleveland Clinic, ©2024)

Emoční a duševní příznaky stresu jsou: úzkost, podrážděnost, deprese, panické záchvaty, smutek. (My Cleveland Clinic, ©2024)

Nezdravé chování při stresu: časté pití alkoholu, hazardní hry, přejídání, kouření, užívání drog. (My Cleveland Clinic, ©2024)

Pozitivní a negativní stres

Pozitivní stres (eustres) může přivést lepší výkon a stav organismu a dokáže nás více namotivovat k různým rozhodnutím. Stres pomáhá zlepšovat výkon ve sportu, nebo i třeba v kritických situacích. Je to díky návalu adrenalinu, který ale musí být v rozumné míře, aby nezapříčinil negativní stres. Negativní stres (distres) je velkou zátěží pro celý organismus. Způsobuje ho spousta životních událostí, prožitá traumata nebo strach z budoucnosti. Každý jedinec vnímá stres jiným způsobem. Je důležité na chvíli zastavit, vnímat a poslouchat potřeby svého těla a neignorovat náznaky, které by mohli vést k negativnímu stresu. (Kožimová, 2022)

„Stres v žádném případě nemusí být pouze škodlivý; je zároveň kořenem života, neboť každé hnutí mysli a každá činnost zapříčiňuje stres. Stejný stres, po kterém jeden člověk onemocní, může znamenat pro druhého životodárné uzdravení. (Hans Selye, 2022)“

2.2 Fáze a původní symptomy stresu

1. Poplachová fáze stresu

Příprava na útěk nebo boj. Mezi první příznaky se může zařadit napínání svalů, změna dýchání, může docházet k hormonálním změnám, zhoršení trávení, oslabení imunity, problémy se soustředit a zhoršená paměť. Poplachová reakce probíhá ve dvou stupních. První je pouze v mozku, kdy se dá stres ještě zastavit, třeba tím že se člověk nad situací zamyslí a podívá se na ni z jiného úhlu. Při druhém stupni už je obtížnější situaci zvládnout, protože se aktivovaly hormony do krve. V této fázi je doporučena nějaká tělesná aktivita. (Dutková, 2023)

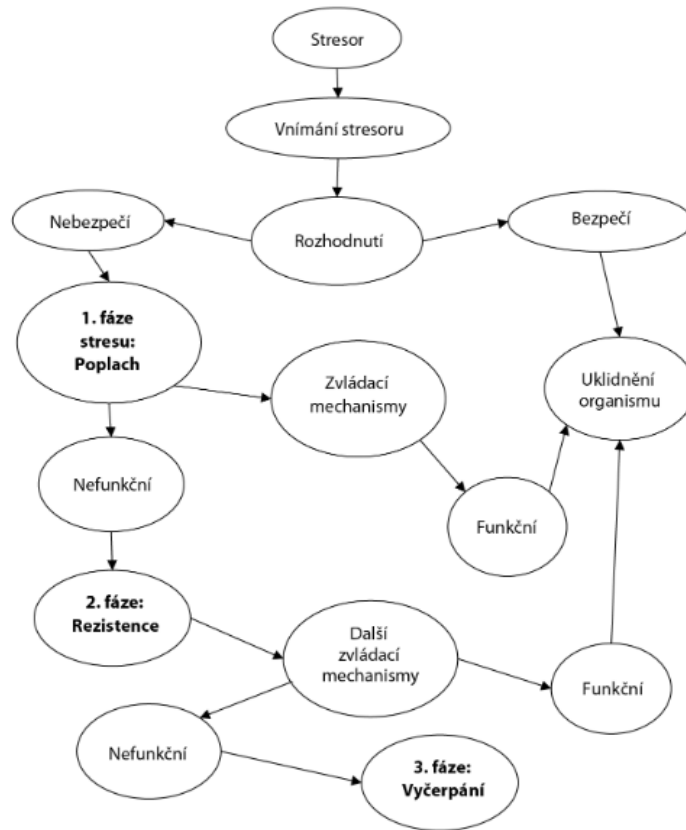
2. Stadium rezistence

Problém se podařilo zvládnout a dochází k zotavení těla i psychiky a snižuje se hladina stresových hormonů. Po odeznění stresu je důležité si odpočinout, protože stres bere hodně energie. (Dutková, 2023)

3. Stadium vyčerpání

Pokud stres trvá příliš dlouho nebo se objevuje více stresujících podnětů v krátkém rozmezí, je to velmi nebezpečné stadium. Při dlouhodobém stresu se zhoršuje tělesná i duševní odolnost a může to vést až k celkovému vyčerpání nebo syndromu vyhoření. Mohou se objevit

úzkosti, změny nálad a častý smutek. „Zhoršuje se imunita, duševní i tělesná výkonnost, schopnost komunikovat a pracovní výkonnost. (Dutková, 2023)“



Obrázek 2 – Model reakce organismu na stres. (Jochmannová, Kimplová, 2022)

2.3 Co všechno může způsobit stres

Vnější stresory – Pochází z vnějšího prostředí a často si všichni myslí že s těmito událostmi nejde nic udělat. „Jde často o běžné životní události, které nás něčím překvapí, nebo různé mimořádné a neočekávané situace, které nás vytrhnou z běžných činností a doslova nás zaskočí. (Kožinová, 2022)“

Každé tyto situace jsou jinak závažné, některé méně a jiné více. Můžou v našem životě způsobit chaos, ale jsou také výzvou pro naše schopnosti. (Kožinová, 2022)

Vnější stresory:

- Vnitřní stresory – Mezi vnitřní stresory se mohou zařadit myšlenky, které nám běží hlavou, vnitřní konflikty (které nemusí být ani reálné), ale patří sem také zdravotní stav.
- Fyzikální stresory – štěkající sousedův pes, hlučná hudba, příliš velké horko.

- Psychické stresory – zodpovědnost, placení účtů, termíny úkolů k splnění, prokrastinace.
- Sociální stresory – komplikované osobní vztahy, špatná komunikace, zklamání, nevěra, šikana, nezdravý životní styl.
- Traumatické faktory – úmrtí v rodině, rozvod, rozchod, stěhování, vážné nemoci, ztráta zaměstnání. (Kožíňová, 2022)

Američtí psychologové T.H. Holmes a R. H. Rahe (1967) vytvořili tabulku, která znázorňuje životní události způsobující stresovou zátěž u dospělých. Na vytvoření pracovali více než 15 let. Jde pouze o orientační hodnoty, protože každá situace působí na každého jedince jiným způsobem.

| | | | |
|--|-----|---|----|
| 1. Smrt manžela či manželky | 100 | 23. Odchod dítěte z domova | 29 |
| 2. Rozvod | 73 | 24. Problémy s příbuznými | 28 |
| 3. Oddělené manželství | 65 | 25. Vynikající osobní úspěch | 26 |
| 4. Výkon trestu odnětí svobody | 63 | 26. Partner začal nebo přestal chodit do zaměstnání | 26 |
| 5. Úmrtí blízkého příbuzného | 63 | 27. Zahájení či ukončení školy | 26 |
| 6. Úraz, zranění nebo nemoc | 53 | 28. Změna životních podmínek | 25 |
| 7. Sňatek | 50 | 29. Revize osobních návyků | 24 |
| 8. Propuštění ze zaměstnání | 47 | 30. Potíže s šéfem | 23 |
| 9. Manželský smír | 45 | 31. Změna pracovní doby, podmínek | 20 |
| 10. Odchod do důchodu | 45 | 32. Změna bydliště | 20 |
| 11. Změna zdravotního stavu člena rodiny | 44 | 33. Změna školy | 20 |
| 12. Těhotenství | 40 | 34. Změna trávení volného času | 19 |
| 13. Sexuální potíže | 39 | 35. Změna církevních rituálů | 19 |
| 14. Příchod nového člena rodiny | 39 | 36. Změna společenských povinností | 18 |
| 15. Změna rekvalifikace v zaměstnání | 39 | 37. Menší hypotéka nebo půjčka | 17 |
| 16. Změna finanční situace | 38 | 38. Změna spánkových návyků | 16 |
| 17. Úmrtí blízkého přítele | 37 | 39. Změna rodinných sešlostí | 15 |
| 18. Změna ve způsobu práce | 36 | 40. Změna stravovacích návyků | 15 |
| 19. Změna počtu manželských hádek | 35 | 41. Dovolená | 13 |
| 20. Větší hypotéka (půjčka) | 31 | 42. Prázdniny | 12 |
| 21. Vymáhání hypotéky (půjčky) | 30 | 43. Méně závažné porušení zákona | 11 |
| 22. Změna pracovních povinností | 29 | | |

Obrázek 3 – Stresová zátěž. (Aviation Psychology s.r.o., @2020)

Výsledky míry stresu:

- 150–200 bodů – skupina mírně ohrožená stresovými vlivy,
- 200–300 bodů – skupina ohrožená stresovými vlivy,
- nad 300 bodů – riziková skupina (Aviation Psychology s.r.o., @ 2020)

2.4 Prevence proti stresu

Prevence proti stresu se zabývá metodami a strategiemi, které pomáhají jednotlivcům minimalizovat nebo předcházet negativnímu vlivu stresu na jejich životní kvalitu. Každý se vyvíjí se stresem jiným způsobem, ale nejčastěji jsou praktikovány relaxační metody, pravidelný pohyb nebo pobyty na čerstvém vzduchu. (Urban, 2016)

„Nejdůležitější krok v prevenci proti stresu je přijmout, že některé věci nemůžeme ovlivnit, a soustředit se na to, co můžeme změnit. (Hans Selye, 2022)“

Doporučené techniky proti boji se stresem

- Využití mentální techniky – Změnit pohled na věc, ne všechno může být tak negativní, jak se na první pohled může zdát. Důležité je pozitivní myšlení.
- Nebrat si věci zbytečně osobně – *„Berte nepříznivé okolnosti stejně „osobně“ jako špatné počasí. (Urban, 2016)“* Pomůže také uvědomění, že když se určití jedinci chovají k jiným osobám nepříjemným způsobem, vypovídá to daleko více o nich samotných než o vás.
- Nepřemýšlet nad tím co bylo, nebo co teprve může nastat – Žít v přítomnosti!
- Plánování časových termínů – Nenechávat povinnosti na poslední chvíli, vše si naplánovat s většími rezervami.
- Připustit si, že se nejde vždycky všem zavděčit.
- Naslouchání druhým. (Urban, 2016)
- Pobyt na čerstvém vzduchu.
- Sportovní aktivita.
- Relaxace.
- Trávení času s přáteli.
- Poslouchání oblíbené hudby.
- Čtení knížky.
- Meditace, dechové cvičení.
- Zdravý životní styl. (HelpGuide.org, ©1999-2024)

3 SYNDROM VYHOŘENÍ

Syndrom vyhoření může postihnout kohokoliv v různých profesích i osobních situacích, kdy se dlouhodobě vystavují vysokému stresu, náročným pracovním podmínkám a emocionální zátěži. Syndrom vyhoření má negativní dopady na profesní výkony jedince, ale také na jeho fyzické a duševní zdraví, vztahy a celkovou životní spokojenost. V této kapitole bude popsán syndrom vyhoření, jeho příznaky a příčiny, které způsobují tento negativní jev.

3.1 Co je to vyhoření?

Syndrom vyhoření neboli burnout provází několik příznaků. Někdy jsou tyto příznaky přehlížející, a proto dojde až k vyhoření. „*Termín vyhoření popisuje profesionální selhávání na základě vyčerpání vyvolaného zvyšujícími se požadavky od okolí nebo od samotného jedince. Zahrnuje ztrátu zájmu a potěšení, ztrátu ideálů, energie i smyslu, negativní sebeocenu a negativní postoje k povolání.* (Venglářová, 2011)“

Syndrom vyhoření se nejdříve vyskytuje v psychice a až později se projevuje navenek. Jako první se o tuto problematiku začal zajímat Herbert Freudenberger v roce 1974. Při tomto syndromu dochází k fyzickému, psychickému a emocionálnímu vyčerpání organismu. Většinou je příčina přetrvávající a nadměrný stres. (Venglářová, 2011)

Příznaky syndromu vyhoření:

- Tělesné příznaky: chronická únava, nedostatek energie, bolesti svalů, větší nemocnost, bolesti hlavy, problémy se zažíváním.
- Psychické příznaky: negativní postoje k sobě i ostatním, pesimistický přístup ke všemu, problém se soustředit, zapomětlivost, nechut' k aktivitám, sebevražedné myšlenky, žádná radost, ztráta empatie, nervozita, časté změny nálad, žádná motivace.
- Emocionální příznaky: pocity bezmoci, uzavřenost do sebe, vyhýbání se lidem, agresivita, strach, pláč.

Nejvíce ohrožení vyhořením jsou lidé, kteří jsou pracovití, důslední, obětují se pro druhé a neumějí říct NE. Lidé, kteří mají pouze svoji práci a nemají žádné zájmy, nebo jedinci kteří si myslí že jsou nepostradatelní a nepřipustí si že i oni mohou vyhořet. (Venglářová, 2011)

Rizikové faktory syndromu vyhoření:

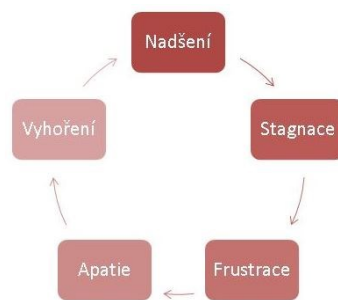
- Nejistota pracovních poměrů, nestabilita na trhu práce, strach ze ztráty pracovní pozice.
- Více přesčasů v práci.
- Dlouhá pracovní doba.
- Rostoucí intenzita práce.
- Rušení pracovních míst.
- Růst emocionální náročnost práce.
- Problém sloučit zaměstnání a soukromý život.
- Nedostatek uznání.
- Špatný kolektiv.
- Nespravedlivost.
- Nízká odolnost jedince. (Stock, 2010)

3.2 Průběh syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření se může vyvíjet několik měsíců až let. Průběh syndromu se rozděluje do pěti fází. Některé fáze vyhoření jsou na člověku více zpozorovatelné, jiné se mohou poznat hůř.

Fáze vyhoření:

- Nadšení – ideály, stanovený cíl, smysluplnost, motivace, začátek přetěžování se.
- Stagnace – nadšení pomalu upadá, slevování ze svých cílů.
- Frustrace – myšlení pouze na práci, nezájem o cokoliv jiného, pocit osamělosti a zklamání.
- Apatie – práce se bere pouze jako povinnost, vyhýbání se komunikaci, nezájem o další vzdělání nebo zkušenosti, nedbalost, bezmoc.
- Vyhoření – celkové vyčerpání, negativismus, lhostejnost. (Venglářová, 2011)



Obrázek 4 – Fáze syndromu vyhoření. (Manager profi, © 1997–2024)

Na obrázku 4 jde vidět jak průběh syndromu vyhoření probíhá. Jednotlivé fáze se mohou prolínat, nebo mohou být přeskočeny.

3.3 Maslach burnout inventory (MBI)

Jde o nejznámější dotazník ke sledování syndromu vyhoření u důležitých profesí a používá se po celém světě. Vznikl v roce 1981 díky rozhovorům s pracovníky v různých profesích ve zdravotnictví a sociálních službách. Při správném použití mohou tyto aplikace MBI výrazně prospět zaměstnancům a organizacím vést zdravější pracoviště. Existuje několik verzí MBI podle pracovních pozic. MPI-General Survey (MPI-GS) byl vyvinut pro použití v jakémkoliv typu povolání a byl vyzkoušen v několika zemích po celém světě. Zahrnuje 3 stupnice: emoční vyčerpání, depersonalizace a osobní úspěch. Cílem bylo zjistit co spojuje tyto 3 dimenze. MBI byl navržen pro objevování nových strategií, které vedou ke změnám. (Harvard Business Review, 2021)

V dotazníku je 22 otázek a odpovídá se na ně v rozmezí 0 (vůbec) – 7 (velmi silně).

| | | |
|---|----|--|
| 1 | EE | Práce mě citově vysává. |
| 2 | EE | Na konci pracovního dne se cítím být na dně sil. |
| 3 | EE | Když ráno vstávám a pomyslím na pracovní problémy, cítím se unavený/á. |
| 4 | PA | Velmi dobře rozumím pocitům svých klientů/pacientů. |
| 5 | DP | Mám pocit, že někdy s klienty/pacienty jedním jako s neosobními věcmi. |
| 6 | EE | Celodenní práce s lidmi je pro mě skutečně namáhavá. |
| 7 | PA | Jsem schopen/ná velmi účinně vyřešit problémy svých klientů/pacientů. |
| 8 | EE | Cítím „vyhoření“, vyčerpání ze své práce. |

Obrázek 5 – MBI. (Venglářová, 2011)

| | | |
|----|----|---|
| 9 | PA | Mám pocit, že lidi při své práci pozitivně ovlivňuji a naladuji. |
| 10 | DP | Od té doby, co vykonávám svou profesi, jsem se stal méně citlivý k lidem. |
| 11 | DP | Mám strach, že výkon mé práce mne činí citově tvrdým. |
| 12 | PA | Mám stále hodně energie. |
| 13 | EE | Moje práce mi přináší pocity marnosti, neuspokojení. |
| 14 | EE | Mám pocit, že plním své úkoly tak usilovně, že mě to vyčerpává. |
| 15 | DP | Už mě dnes moc nezajímá, co se děje s mými klienty/pacienty. |
| 16 | EE | Práce s lidmi mi přináší silný stres. |
| 17 | PA | Dovedu u svých klientů/pacientů vyvolat uvolněnou atmosféru. |
| 18 | PA | Cítím se svěží a povzbuzený, když pracuji se svými klienty/pacienty. |
| 19 | PA | Za roky své práce jsem byl úspěšný/á a udělal/a hodně dobrého. |
| 20 | EE | Mám pocit, že jsem na konci svých sil. |
| 21 | PA | Citové problémy v práci řeším velmi klidně – vyrovnaně. |
| 22 | DP | Cítím, že klienti/pacienti mi přičítají některé své problémy. |

Obrázek 6 – MBI. (Venglářová, 2011)

Vyhodnocení:

Vyhodnocení spočívá v součtu všech bodových hodnocení jednotlivých sub-škálách:

- EE – emocionální vyčerpání – součet nad 27 – vysoké vyhoření,
- DP – depersonalizace – součet nad 13 – vysoké vyhoření,
- PA – osobní úspěch – součet 31 a méně – vysoké vyhoření. (Venglářová, 2011)

3.4 Prevence proti syndromu vyhoření

Prevence je u syndromu vyhoření velmi důležitá, protože pomáhá zachovat fyzické a psychické zdraví jedinců před vyhořením. Účinné strategie prevence mohou zahrnovat širokou škálu opatření, od individuálních technik zvládnání stresu a podpory až po změny organizačních struktur a pracovních procesů. Následující tipy mohou pomoci proti syndromu vyhoření.

- Nebát se požádat o odbornou pomoc.
- Přiznat si, že je toho moc a nejde to všechno zvládat.
- Vytvoření fyzického odstupu – dovolená.
- Žádost o léčebný pobyt.
- Určení priorit – zdravotní stav, rodina a přátelé.
- Určit si, co dodává energii (lidé, události, koníčky) a co naopak bere.
- Určení cílů – co je potřeba změnit? Čeho se chce dosáhnout?
- Relaxace.
- Sportovní aktivita.
- Změna postoje.
- Snaha o vyváženost.
- Sociální opora.
- Time management.
- Počítat s překážkami.
- Kontrola pokroků.

Relaxační metody

- „*Autogenní trénink podle Schultz*“.
- *Uvolnění svalů podle Jacobsona*.
- *Asijské techniky jako jóga, Tai chi, Čchi-kung*.
- *(Auto)hypnóza*.
- *(Nenáboženská) meditace, tzv. bdělé snění*.
- *Biofeedback neboli biologická zpětná vazba. (Stock, 2010)“*

Všechny tyto techniky jsou důkladně vědecky ověřené a velmi přínosné. Pravidelné cvičení má velmi pozitivní vliv na lidské zdraví. Pro člověka, který prochází syndromem vyhoření jsou relaxační cvičení velmi přínosné. Relaxační cvičení je důležité provádět pravidelně a delší dobu, aby měli co nejlepší efekt pro zdraví. (Stock, 2010)

Účinky relaxačních cvičení mohou přinést klid a vyrovnanost, snížení napětí, snížení tepové a dechové frekvence, snížení krevního tlaku a snížení spotřeby kyslíku. (Stock, 2010)

Možnosti reakce na působení stresorů

| | |
|------------------|---|
| Take it | Smiř se s tím tak, jak to je! Nacházíme-li se ve stresové situaci, nejdřív zvážíme, zda je pro nás přijatelná a snesitelná. Pokud ano, rozhodneme se v ní setrvat – to může znamenat, že ji buď budeme tolerovat, nebo rezignujeme. |
| Change it | Změň to! Pokud si myslíme, že situace není snesitelná, zhodnotíme, zda jsme schopni se s ní vypořádat. Domníváme-li se, že ano, pokusíme se situaci vzít do svých rukou či nějakým způsobem ji ovlivnit. |
| Leave it | Vzdej to! Jestliže je pro nás situace nepřijatelná, ale nemůžeme ji ovlivnit, nastupuje rezignace. Po ní v lepším případě následuje tzv. „ <i>Leave it</i> “, tedy vystoupení z dané situace. Jsme-li ovšem nuceni v těchto podmínkách dále zůstat, např. nemáme-li jinou možnost, neboť se nám nedaří najít jiné zaměstnání, nezbývá nám nic jiného než současný stav tolerovat, čímž se vracíme zpět k „ <i>Take it</i> “. |

Obrázek 7 – Možnosti reakce na působení stresorů. (Stock, 2010)

Důležité je si uvědomit, jak daný stresor je vážný a podle toho dál postupovat. Existují 3 možnosti, jak se může reagovat na stresor.

4 POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY

Policie České republiky (dále jen „PČR“) je orgán, která dohlíží na dodržování zákonů a veřejný pořádek. Je to instituce, která má na starost několik důležitých úloh. PČR má bohatou historii, která sahá až do dob první republiky. Od svého vzniku se neustále vyvíjí a adaptuje na měnící se potřeby a výzvy moderního světa. PČR patří mezi základní složky integrovaného záchranného systému (dále jen „IZS“) a při své práci policisté používají nejmodernější technologie, které jim pomáhají účinně a rychle bojovat proti kriminalitě. V této kapitole bude popsán vývoj PČR, seznámení s útvary policie a co všechno obnáší práce policistů, jaké zákony se zabývají policií a také jaké podmínky musí být splněny, aby se mohlo nastoupit do služebního poměru.

4.1 Historie a vývoj Policie České republiky

Prvním bezpečnostním sborem na našem území bylo četnictvo, které započalo už v 19. století a fungovalo do roku 1945. Po roce 1945 byl zřízen Sbor národní bezpečnosti (dále jen „SNB“) a tento sbor měl ze všech sborů největší působnost. V průběhu roku 1991 se rozpadl na několik bezpečnostních sborů a patřila tam i nová Policie ČR. Nová PČR vznikala během komplikovaného období, díky federativnímu uspořádání státu a emancipační tendenci a snahy Slovenské republiky, což se projevovalo i ve vývoji české části státu. Slovenská republika se snažila získat do své působnosti co největší část federální agendy. Dne 21. června 1991 byl schválen Českou národní radou první zákon o PČR. Oficiální vznik se datuje na 15. července 1991, kdy se rozpadli dosavadní složky SNB. Po rozpadu Československa 1. ledna 1993 se PČR stala hlavním bezpečnostním sborem. V průběhu několika let se změnila struktura, úkoly a také se vyvíjelo technické vybavení a výstroj. Během 90. let došlo k postupnému přesunu některých funkcí z Ministerstva vnitra ČR k policejním útvarům a některé úkoly policie převzaly civilní orgány. Právní úprava prošla významnými změnami, a to 1. ledna 2009 byl první zákon o policii nahrazen současným zákonem a proběhla také úprava služebního poměru. (Šteinbach, 2021)

Definice současné PČR

„Policie České republiky je jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor, který slouží veřejnosti. Jejím úkolem je chránit bezpečnost osob a majetku, chránit veřejný pořádek a předcházet trestné činnosti. Plní rovněž úkoly podle trestního řádu a další úkoly na úseku vnitřního pořádku a bezpečnosti svěřené jí zákony, předpisy Evropských společenství a mezinárodními

smlouvami, které jsou součástí právního řádu České republiky. Policie České republiky je podřízena ministerstvu vnitra. Tvoří ji policejní prezidium, útvary s celostátní působností, krajská ředitelství policie a útvary zřízené v rámci krajských ředitelství. (Policie České republiky, ©2024)“

4.2 Útvary Policie České republiky

Policie je podřízena ministerstvu vnitra. Útvary policie se dělí na policejní prezidium, celostátní útvary a krajská ředitelství policie.

Policejní prezidium

V čele policejního prezidia stojí prezident a od roku 2022 je nový prezident generálporučík Mgr. Martin Vondrášek. Policejního prezidenta jmenuje a odvolává ministr vnitra se souhlasem vlády České republiky. Dále do tohoto útvaru patří kancelář policejního prezidenta, národní operační centrum, národní centrum informačních a komunikačních technologií a také hudba Hradní stráže a Policie ČR. (Policie České republiky, ©2024)

Útvary s celostátní působností

Kriminalistický ústav – patří mezi nejstarší a vysoce odborné policejní útvary s celostátní působností. Specializuje se na kriminalisticko-technické a znalecké (expertizní) činnosti v oborech elektrotechnika, chemie, kriminalistika, písmoznalectví a strojírenství. Kriminalistický ústav zpracovává znalecké posudky, které pomáhají v trestním řízení. (Policie České republiky, ©2024)

Letecká služba – provozuje vrtulníkové techniky se speciálním policejním, zásahovým, záchranným a sanitním vybavením. Podporuje práci policie a všechny složky IZS. Letecká služba se využívá hlavně při událostech, kde hrozí nebezpečí a v místech kde se nedostanou dopravní prostředky. Letecká podpora je zabezpečena nepřetržitou 24hodinovou pohotovostí a poskytuje záchranu životů a pátrací akce po osobách. Letecká podpora je realizována ze základny v Praze a v Brně. (Policie České republiky, ©2024)

Národní protidrogová centrála SKPV – Tento útvar vyhledává a odhaluje trestnou činnost v souvislosti s nedovolenou výrobou a obchodem s omamnými a psychotropními látkami a jedy. Cílem tohoto útvaru je snižování nabídky nelegálních drog v ČR. Podílí se na prevenci pro odbornou veřejnost. (Policie České republiky, ©2024)

Pyrotechnická služba – útvar který, řeší pyrotechnické činnosti. Pyrotechnická služba vyhledává, shromažďuje, zneškodňuje a přepravuje munice, výbušniny, pyrotechnické výrobky a nástražné výbušné systémy. (Policie České republiky, ©2024)

Ředitelství služby cizinecké policie – tento útvar odhaluje nelegální migraci, provádí pobytovou kontrolu, provozuje zařízení pro zajištění cizinců, provádí eskortní činnost, rozhoduje o udělení víza nebo povolení vstupu na území (Policie České republiky, ©2024)

Úřad dokumentace a vyšetřování zločinů komunismu SKPV – odhaluje a stíhá trestné činy, které byly spáchané v období mezi 25. únorem 1948 a 29. prosincem 1989, které nebyly z politických důvodů pravomocně rozhodnuty. Sídlo má v Praze a v Brně. (Policie České republiky, ©2024)

Útvar policejního vzdělávání a služební přípravy – Útvar zajišťuje policejní vzdělání, služební přípravu (Policie České republiky, ©2024)

Národní centrála proti organizovanému zločinu SKPV – odhaluje organizovaný zločin, finanční kriminality, závažně hospodářské trestné činnosti a korupce (Policie České republiky, ©2024)

Národní centrála proti terorismu, extremismu a kybernetické kriminalitě SKPV – Odhaluje a objasňuje trestné činnosti v kyberprostoru a boj proti terorismu a extremismu (Policie České republiky, ©2024)

Útvar pro ochranu prezidenta ČR – zajišťuje neustálou bezpečnost prezidenta. Chrání také bývalé prezidenty a dalším chráněným osobám (Policie České republiky, ©2024)

Ochranná služba Policie ČR – poskytuje ochranu diplomatických objektů a také zajišťuje osobní a epizodickou ochranu a bezpečnostní dopravu chráněných ústavních činitelů (Policie České republiky, ©2024)

Útvar rychlého nasazení – Zajišťuje nepřetržitou akci na aktuální vývoj bezpečnostní situace. Provádí zákroky hlavně proti teroristům, únoscům osob a nebezpečným pachatelům (Policie České republiky, © 2024)

Útvar speciálních činností SKPV – poskytuje ochranu osobám ohroženým v trestním řízení (Policie České republiky, © 2024)

Útvar zvláštních činností SKPV – provádí odposlech a záznam telekomunikačního provozu a sleduje osoby a věci (Policie České republiky, © 2024)

Krajská ředitelství policie

Služba pořádkové policie – „chrání a zajišťuje veřejný pořádek, bojuje proti kriminalitě, provádí trestní a přestupkové řízení, dohlíží na bezpečnost silničního provozu. (Policie České republiky © 2024).“

Služba dopravní policie – „dohlíží na bezpečnost a plynulost silničního provozu a spolupůsobí při jeho řízení, vyšetřuje dopravní nehody a kontroluje doklady o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla. (Policie České republiky, © 2024).“

Služba cizinecké policie – „zajišťuje ochranu vnějších hranic Schengenského prostoru, kontroluje doklady, povoluje a kontroluje vstup a pobyt cizinců, zabezpečuje ve vymezeném rozsahu ochranu civilní letecké dopravy. (Policie České republiky, © 2024).“

Služba kriminální policie a vyšetřování – „odhaluje skutečnosti nasvědčující tomu, že byl spáchán trestný čin, jehož znaky jsou popsány v trestním zákoně, a zjišťuje pachatele těchto trestných činů. (Policie České republiky, © 2024).“

4.3 Zákony související s policií

Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky

Tento zákon je účinný od 1.1.2009. Má 3 části a 15 hlav, které upravují policii. Tento zákon definuje policii, jaké má řízení a organizaci. Dále seznamuje s činností policie. Určuje základní povinnosti příslušníků policie. Upravuje spolupráci a další vztahy policie a také určuje, jak mohou příslušníci omezit osobní svobodu, nebo použít donucovací prostředky a zbraně. (Česko, 2008)

Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů

Zákon je rozdělen do 14 částí a upravuje vše o služebním poměru. Jak vzniká a skončí služební poměr. Určuje základní povinnosti příslušníka, jaké jsou kázeňské odměny a kázeňské tresty. Dále tento zákon určuje dobu služby, služební pohotovost a dobu odpočinku. (Česko,2003)

Zákon č. 141/1961 Sb., Trestní řád

Zákon je rozdělen do 5 částí a upravuje postup orgánů činných v trestním řízení. (Česko, 1961)

Zákon č. 40/2009 Sb., Trestní zákoník

Zákon je rozdělen do 3 částí a upravuje trestné činy. (Česko, 2009)

4.4 Podmínky přijetí k policii

Uchazeč, který chce vykonávat službu u policie musí doručit na příslušné personální pracoviště policie písemnou žádost o přijetí do služebního poměru. Dále musí splňovat tyto podmínky:

- Občan České republiky,
 - věk nad 18 let,
 - plná způsobilost k právním úkonům,
 - bezúhonnost,
 - střední vzdělání a vyšší,
 - fyzickou, zdravotní a osobnostní způsobilost k výkonu služby,
 - není členem politické strany nebo politického hnutí,
 - nevykonává živnostenskou nebo jinou výdělečnou činnost a není členem řídicích nebo kontrolních orgánů právnických osob, které vykonávají podnikatelskou činnost.
- (Policie České republiky, © 2024 Policie ČR)

Průběh přijímacího řízení

Přijímací řízení je zahájeno doručenou písemnou žádostí. V průběhu 3 měsíců uchazeč absolvuje psychologické vyšetření, prověrku tělesné zdatnosti a zdravotní prohlídku.

- *„Psychologické vyšetření je zaměřeno na zjišťování osobnostních předpokladů potřebných pro výkon služby na základních policejních služebních místech. Pokud uchazeč nesplní kritéria nutná pro přijetí, může další psychologické vyšetření podstoupit nejdříve za dva roky.*
- *Prověrky fyzické zdatnosti se skládá ze čtyř testů: člunkového běhu, běhu na 1000 m, celomotorického testu a cvičení kliků.*
- *Komplexní zdravotní prohlídka sleduje posouzení zdravotní způsobilosti. (Policie České republiky, ©2024).“*

Základní odborná příprava (ZOP)

Každý uchazeč, který splní podmínky k přijetí musí absolvovat základní odbornou přípravu. ZOP poskytuje všem policistům potřebné vzdělání k výkonu služby. ZOP se rozděluje na 4 části a trvá 12 měsíců. Nástupní příprava probíhá 1 měsíc, odborná výuka ve vzdělávacím zařízení probíhá 6 měsíců, řízená praxe na oddělení krajského ředitelství trvá 3 měsíce a poslední odborná výuka, která zahrnuje závěrečné zkoušky, probíhá 2 měsíce. (Útvar policejního vzdělávání a služební přípravy, ©2024)

4.5 Obecní policie

Obecní policie je orgán obce. Obecní policie zabezpečuje místní záležitosti veřejného pořádku v rámci působnosti obce. Obce zřizují obecní policii a města a městysy zřizují městskou policii. Tento orgán se zřizuje zastupitelstvem obce formou obecně závazné vyhlášky obce. Obce nejsou povinny obecní policii zřizovat. Obecní policie se řídí zákonem č. 553/1991 Sb., o obecní policii. Práci obecní policie vykonávají strážníci v pracovním poměru. *„Obecní policie přispívá k ochraně a bezpečnosti osob a majetku, dohlíží na dodržování pravidel občanského soužití, dohlíží na dodržování obecně závazných vyhlášek a nařízení obce, podílí se na dohledu na bezpečnost a plynulost provozu na pozemních komunikacích, podílí se na dodržování právních předpisů o ochraně veřejného pořádku a v rozsahu svých povinností, podílí se na prevenci kriminality v obci, provádí dohled nad dodržováním čistoty na veřejných prostranstvích v obci, odhaluje přestupky a jiné správní delikty, jejichž projednávání je v působnosti obce. (Odbor bezpečnostní politiky, ©2024)“*

Dílčí závěr z teoretické části

Teoretická část se zabývala pojmy z psychologie jako jsou emoce, motivace a komunikace. Komunikace hraje rozhodující roli v předcházení konfliktům a vytváření pozitivních vztahů mezi jednotlivci i organizacemi. Komunikace může být verbální nebo neverbální. Dále byl popsán stres, jak vzniká a jak se může s ním bojovat, aby k němu nedocházelo. Další kapitola se věnovala syndromu vyhoření, jak tento syndrom vzniká, a hlavně důležitá prevence proti vyhoření. Poslední kapitola představila základní složku integrovaného záchranného systému, a to konkrétně Policii České republiky.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 SWOT ANALÝZA

V úvodní části je provedena SWOT analýza na práci u Policie ČR. První podkapitola se zaměří na detailní popis této metody, co je to za metodu, kde se může provést a jakým způsobem se dělá. V další podkapitole se provede samotná analýza, kde se identifikují a zhodnotí všechny faktory. Na konci této kapitoly se vyhodnotí SWOT analýza.

5.1 Co je to SWOT analýza

SWOT analýza je nástroj ke zjištění situace podniku či projektu. Zkratka SWOT se skládá z prvních písmen čtyř anglických slov, kterými jsou Strengths (silné stránky), Weaknesses (slabé stránky), Opportunities (příležitosti) a Threats (hrozby). Tato analýza je hojně využívána především v marketingu a je součástí dlouhodobého, tedy strategického plánování podniku. Z tohoto důvodu není SWOT analýza pouhým vyjádřením silných a slabých stránek, možností a hrozeb, ale také nalezení možných strategií při řešení problémů, které se v podniku (projektu) vyskytují. (Mladý podnikatel.cz, © 2011–2024)

Postup tvorby SWOT analýzy

Vytvoří se tabulku SWOT. Ke každému prvku analýzy se přiřadí minimálně jeden pojem, který se daného prvku týká. K těmto pojmům je přiřazena váha a hodnota. Hodnoty ve silných stránkách a příležitostech se zapisují s kladným znaménkem a hodnoty ve slabých stránkách a hrozbách se zapisují se záporným znaménkem. Součet vah všech pojmů v jednom prvku musí být 1. Poté se vynásobí hodnota vah s hodnocením. V každém kvadrantu se sečtou vynásobené hodnoty. Poté se zvlášť spočítá interní část a externí část SWOT analýzy. Konečný výsledek se získá odečtením interní a externí části na osách grafu.

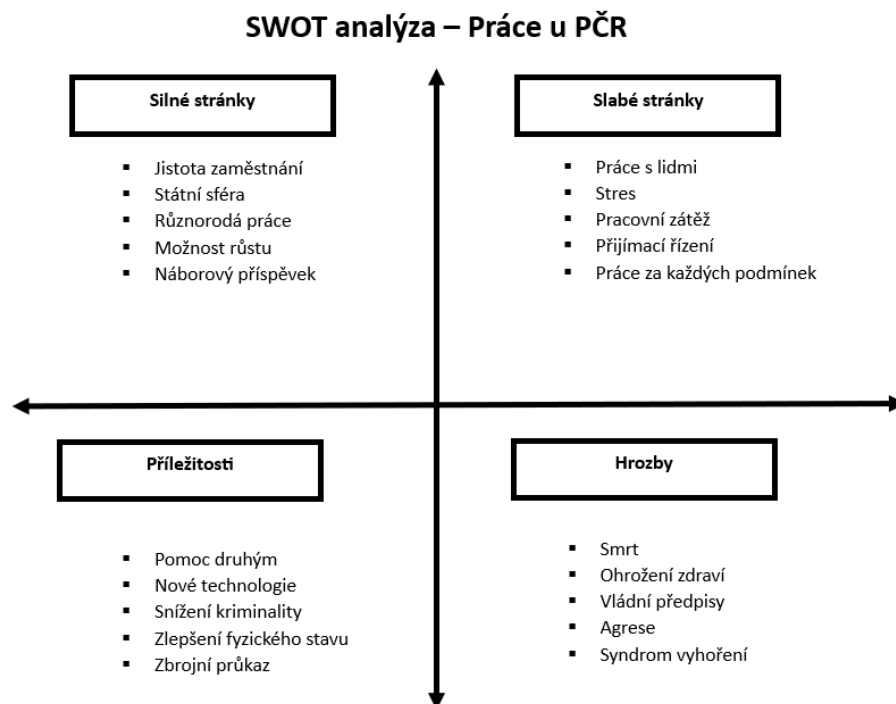
Strategie řízení:

- *Ofenzivní strategie* – SO (Strengths Opportunities) – je nejatraktivnější strategický varianta. Může si ho zvolit podnik, ve kterém převažují síly nad slabostmi a příležitostmi nad hrozbami. Vzhledem ke své mohutné síle je schopen využít všechny nabízející se příležitosti. (Grasseová et al., 2012)
- *Defenzivní strategie* – ST (Strengths Threats) – je strategií silného podniku, který se nachází v nepříznivém prostředí. Silná pozice by se měla využít na blokování nebezpečností, zastrášení konkurence anebo únik do bezpečnějšího prostředí. (Grasseová et al., 2012)

- *Strategie spojenectví* – WO (Weaknesses Opportunities) – si volí podnik, ve kterém převažují slabosti nad silami, nachází se však v atraktivním prostředí. Aby podnik využil otvírající se příležitosti, pro které zvládnutí nemá dostatek vnitřních schopností, snaží se postupně posilňovat svou pozici a odstranit nedostatky. (Grasseová et al., 2012)
- *Strategie úniku anebo likvidace* – WT (Weaknesses Threats) – je vhodná pro podnik, který je slabý a navíc se nachází v neatraktivním prostředí. Takový podnik musí uvažovat v lepším případě o odchodu z daného podnikání a pokusit se začít v příznivějším prostředí, kde by jeho slabosti nebyly tak výrazné, anebo v horším případě bude své podnikatelské aktivity redukovat a likvidovat. (Grasseová et al., 2012)

5.2 Provedení SWOT analýzy

SWOT analýzu byla provedena na téma práce u Policie ČR. Jako první byla vytvořena tabulka, kde byly zvoleny následující prvky.



Obrázek 8 – SWOT analýza – Práce u PČR. (vlastní, 2024)

Dále se vytvořila tabulka, kde jsou vypsané všechny faktory a následně se k těmto faktorům přidaly váhy a hodnocení.

Tabulka 1 – SWOT analýza. (vlastní, 2024)

| | <i>Parametr</i> | <i>Body</i> | <i>Váha</i> | <i>Výsledek</i> |
|-----------------------------|---------------------------|-------------|-------------|-----------------|
| <i>Silné stránky</i> | Jistota zaměstnání | 5 | 0,4 | 2 |
| | Státní sféra | 4 | 0,2 | 0,8 |
| | Různorodá práce | 4 | 0,2 | 0,8 |
| | Možnost růstu | 3 | 0,1 | 0,3 |
| | Náborový příspěvek | 2 | 0,1 | 0,2 |
| | | <1,5> | Σ 1 | Σ 4,1 |
| <i>Slabé stránky</i> | Práce s lidmi | -3 | 0,2 | -0,6 |
| | Stres | -4 | 0,3 | -1,2 |
| | Pracovní zátěž | -5 | 0,3 | -1,5 |
| | Přijímací řízení | -2 | 0,1 | -0,2 |
| | Práce za každých podmínek | -3 | 0,1 | -0,3 |
| | | <-1,-5> | Σ 1 | Σ -3,8 |
| <i>Příležitosti</i> | Pomoc druhým | 4 | 0,3 | 1,2 |
| | Nové technologie | 3 | 0,1 | 0,3 |
| | Snížení kriminality | 4 | 0,4 | 1,6 |
| | Zlepšení fyzického stavu | 3 | 0,1 | 0,3 |
| | Zbrojní průkaz | 3 | 0,1 | 0,3 |
| | | <1,5> | Σ 1 | Σ 3,7 |

| | Parametr | Body | Váha | Výsledek |
|---------------|-----------------------|------|---------|----------|
| Hrozby | Smrt | -5 | 0,4 | -2 |
| | Ohrožení zdraví | -4 | 0,2 | -0,8 |
| | Vládní předpisy | -2 | 0,1 | -0,2 |
| | Agrese | -3 | 0,1 | -0,3 |
| | Syndrom vyho- ření | -3 | 0,2 | -0,6 |
| | | | <-1,-5> | Σ 1 |

5.3 Výsledky SWOT analýzy

Zvlášť se provedl výpočet interní a externí části. Výsledky interní a externí části se sečetly.

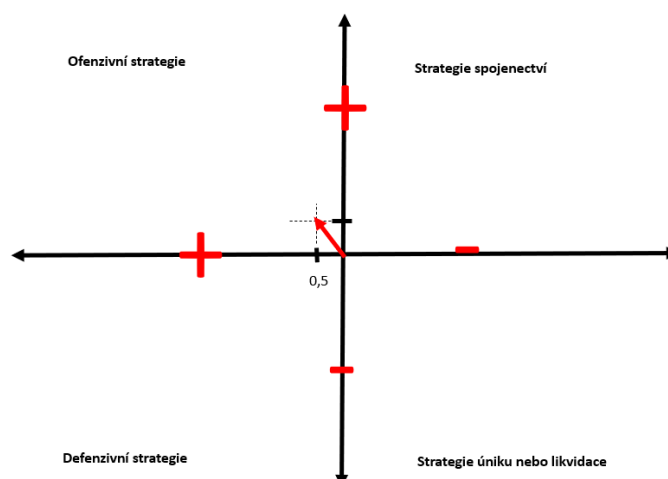
Interní část (silné stránky + slabé stránky): $4,1 + (-3,8) = 0,3$

Externí část (příležitosti + hrozby): $3,7 + (-3,9) = -0,2$

Celkový výsledek se dostane, když se interní část odečte od externí části.

Celkem: $0,3 - (-0,2) = 0,5$

Výsledný graf SWOT analýzy



Obrázek 9 – Výsledný graf SWOT analýzy. (vlastní, 2024)

SWOT analýza vyšla do ofenzivní strategie, což znamená že převažují síly nad slabostmi.

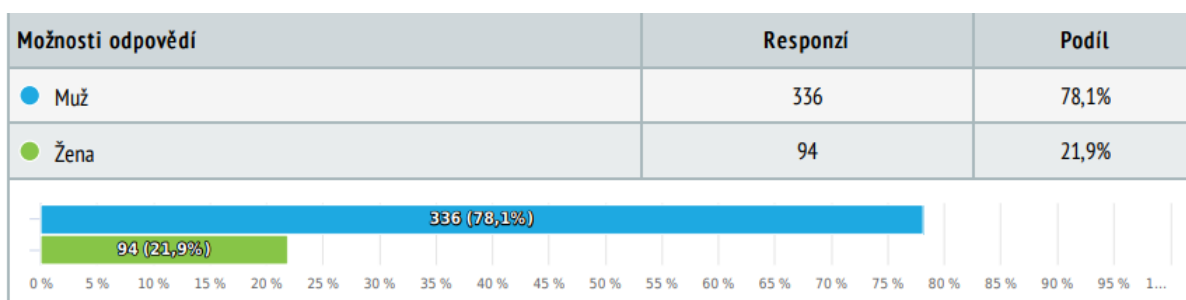
6 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

Ve svém výzkumu jsem se zaměřila na sběr dat. Vytvořila jsem dotazník na téma stresové napětí a syndrom vyhoření u příslušníků PČR. Dotazník byl zaslán všem útvarům policie po celé ČR. Úvodní otázky jsou zaměřeny na základní informace o příslušnících. Mezi tyto informace patří pohlaví, věk, služební zařazení, délka služby u PČR. Další otázky jsou, jak hodnotí vztahy na pracovišti a třeba finanční ohodnocení. Další otázky jsou zaměřeny na psychické vnímání práce. V dotazníku je celkem 25 otázek. Na dotazník mi odpovědělo 430 respondentů.

6.1 Vyhodnocení výzkumu

Otázka 1 Pohlaví

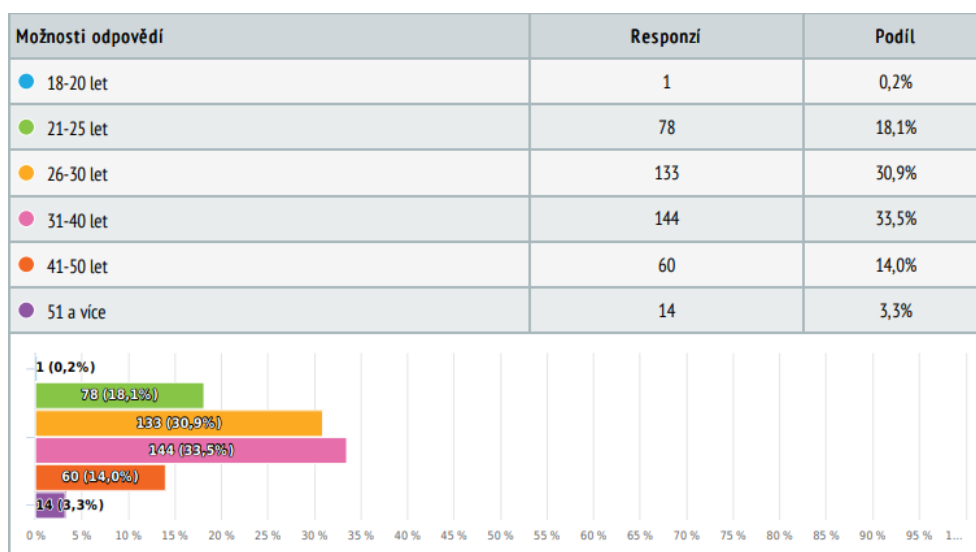
První otázka rozdělovala respondenty podle pohlaví. Na dotazník odpovědělo 336 mužů (tj. 78,1 %) ze všech dotázaných. Žen odpovědělo 94 (tj. 21,9 %).



Graf 1 – Pohlaví. (vlastní, 2024)

Otázka 2 Věk

Z grafu 2 je zřejmé že největší zastoupení u PČR je ve věku „31–40 let“, tj. 144 respondentů (33,5 %). Ve věku „18–20 let“ odpověděl pouze jeden respondent, (tj. 0,2 %). Ve věkové kategorii „21–25 let“ bylo zastoupeno 78 respondentů (tj. 18,1 %), ve věkové kategorii „26–30 let“ bylo zastoupeno 133 respondentů (tj. 30,9 %), ve věkové kategorii „41–50 let“ bylo zastoupeno 60 respondentů (tj. 14 %) a ve věkové kategorii „51 a více let“ bylo zastoupeno 14 respondentů (tj. 3,3 %).



Graf 2 – Věk. (vlastní, 2024)

Otázka 3 Kraj

Na otázku, v jakém kraji slouží, odpověděli všichni respondenti (tj. 430). Z tabulky 2 lze zjistit, že nejvíce příslušníků odpovědělo z Hlavního města Prahy v zastoupení 96 respondentů (tj. 22,3 %). Dále následoval Jihomoravský kraj s 63 respondenty (tj. 14,7 %). Na třetím místě se umístil Středočeský kraj s 55 respondenty (tj. 12,8 %).

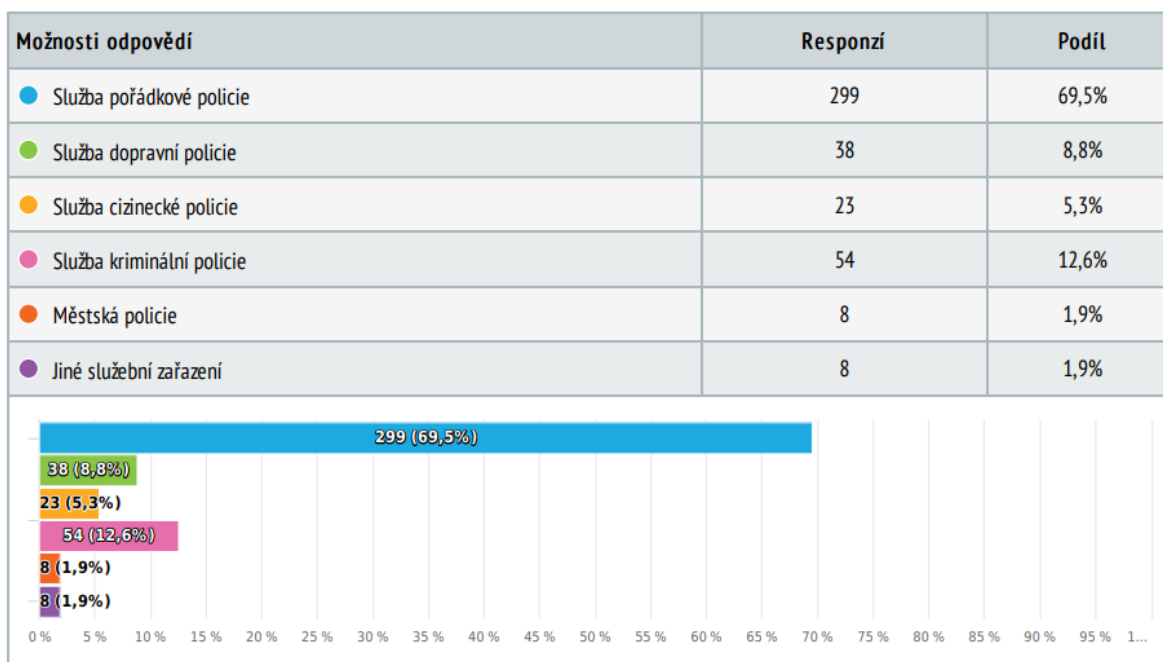
Tabulka 2 – Kraj. (vlastní, 2024)

| Název kraje | Počet respondentů | Podíl |
|----------------------|-------------------|--------|
| Hlavní město Praha | 96 | 22,3 % |
| Jihomoravský kraj | 63 | 14,7 % |
| Středočeský kraj | 55 | 12,8 % |
| Zlínský kraj | 50 | 11,6 % |
| Plzeňský kraj | 24 | 5,6 % |
| Jihočeský kraj | 21 | 4,9 % |
| Ústecký kraj | 21 | 4,9 % |
| Olomoucký kraj | 21 | 4,9 % |
| Královéhradecký kraj | 19 | 4,4 % |
| Moravskoslezský kraj | 16 | 3,7 % |

| Název kraje | Počet respondentů | Podíl |
|------------------|-------------------|-------|
| Pardubický kraj | 12 | 2,8 % |
| Kraj Vysočina | 12 | 2,8 % |
| Karlovarský kraj | 10 | 2,3 % |
| Liberecký kraj | 10 | 2,3 % |

Otázka 4 Služební zařazení

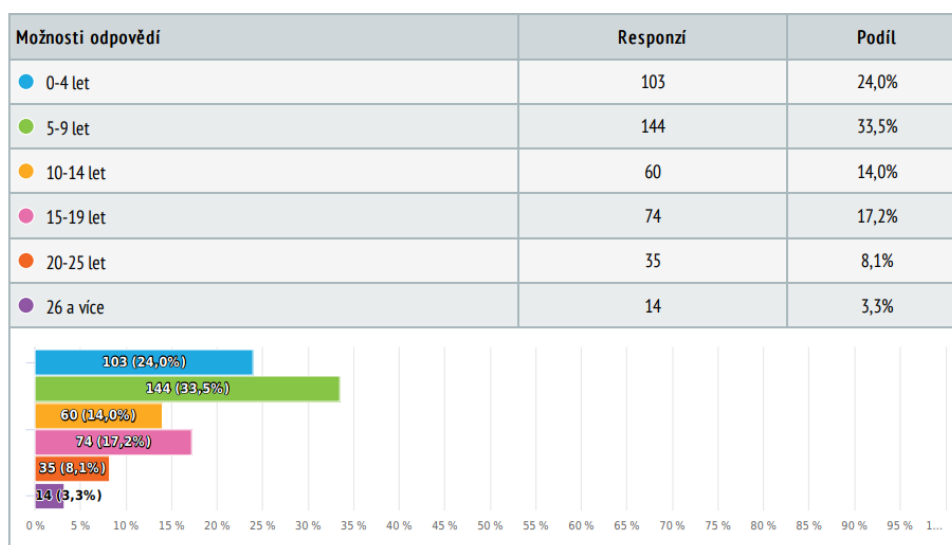
Z odpovědí respondentů na otázku 4 bylo zjištěno, že nejvíce respondentů je ve službě pořádkové policie. Ve službě pořádkové policie bylo 299 respondentů (tj. 69,5 %). U služby dopravní policie bylo 38 respondentů (tj. 8,8 %), u cizinecké policie bylo zastoupeno 23 respondentů (tj. 5,3 %), u kriminální policie bylo zastoupeno 54 respondentů (tj. 12,6 %), u městské policie bylo zastoupeno 8 respondentů (1,9 %) a možnost jiné služební zařazení si vybralo 8 respondentů (tj. 1,9 %).



Graf 3 – Služební zařazení. (vlastní, 2024)

Otázka 5 Délka služby u PČR

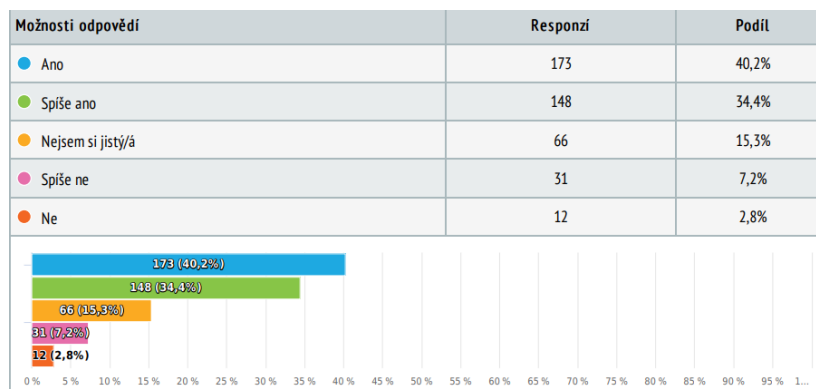
Na otázku 5 odpovědělo 103 respondentů (tj. 24 %) možnost „0–4 let“, odpověď „5–9 let“ byla v zastoupení 144 respondentů (tj. 33,5 %), odpověď „10–14 let“ byla v zastoupení 60 respondentů (tj. 14 %), odpověď „15–19 let“ byla zastoupena 74 respondenty (tj. 17,2 %), možnost „20–25 let“ byla odpovězena 35 respondenty (tj. 8,1 %) a možnost „26 a více let“ vybralo 14 lidí (tj. 3,3 %).



Graf 4 – Délka služby u PČR. (vlastní, 2024)

Otázka 6 Baví Vás práce u PČR a chcete v ní pokračovat nadále?

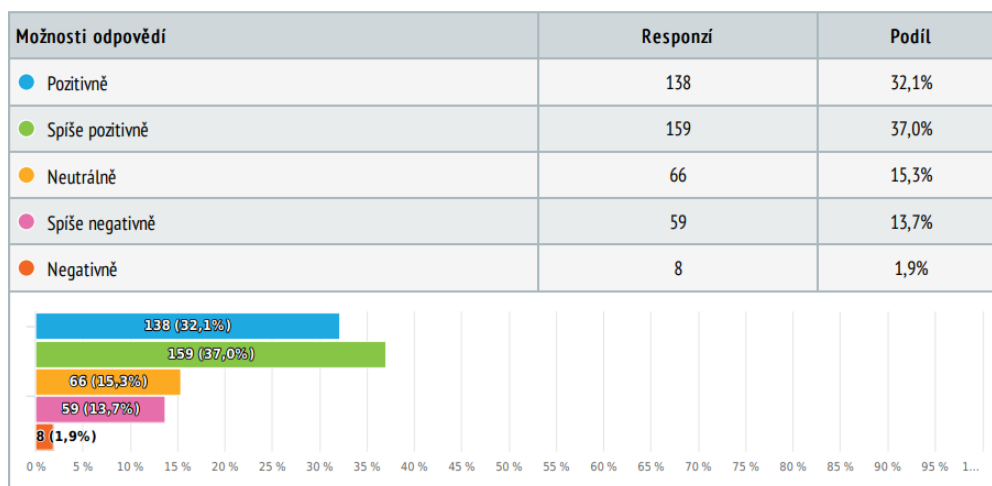
Na otázku 6 vybralo 173 respondentů (tj. 40,2 %) možnost „ano“, 148 respondentů (tj. 34,4 %) vybralo možnost „spíše ano“, možnost „nejsem si jistý/á“ bylo zastoupeno v 66 odpovědích (tj. 15,3 %), odpověď „spíše ne“ vybralo 31 respondentů (tj. 7,2 %) a poslední možnost „ne“ vybralo 12 respondentů (2,8 %).



Graf 5 – Pokračování služby u PČR. (vlastní, 2024)

Otázka 7 Jak hodnotíte vztahy u Vás na pracovišti?

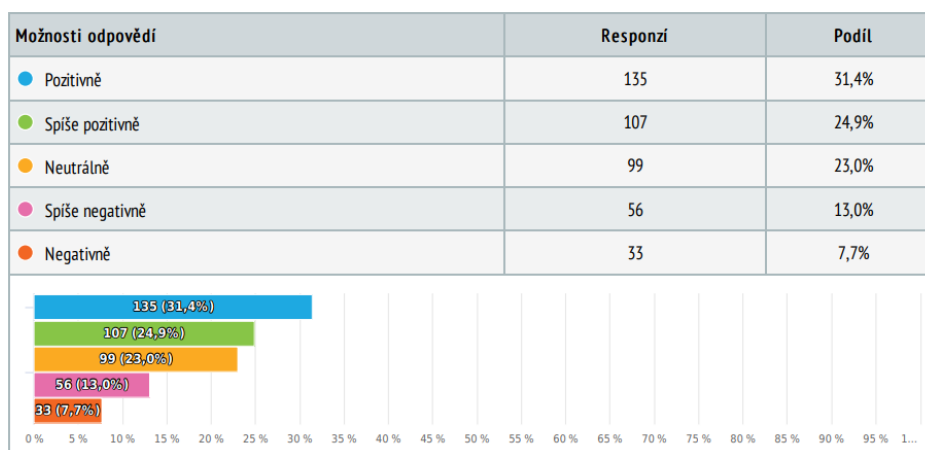
Z dotázaných respondentů odpovědělo 138 příslušníků (tj. 32,1 %), že vnímají vztahy na pracovišti „pozitivně“, „spíše pozitivně“ odpovědělo 159 respondentů (tj. 37 %), „neutrálně“ hodnotí vztahy 66 respondentů (tj. 15,3 %), možnost „spíše negativně“ odpovědělo 59 respondentů (tj. 13,7 %) a „negativně“ hodnotí vztahy 8 respondentů (tj. 1,9 %).



Graf 6 – Hodnocení vztahů na pracovišti. (vlastní, 2024)

Otázka 8 Jak vnímáte vztahy s nadřízenými?

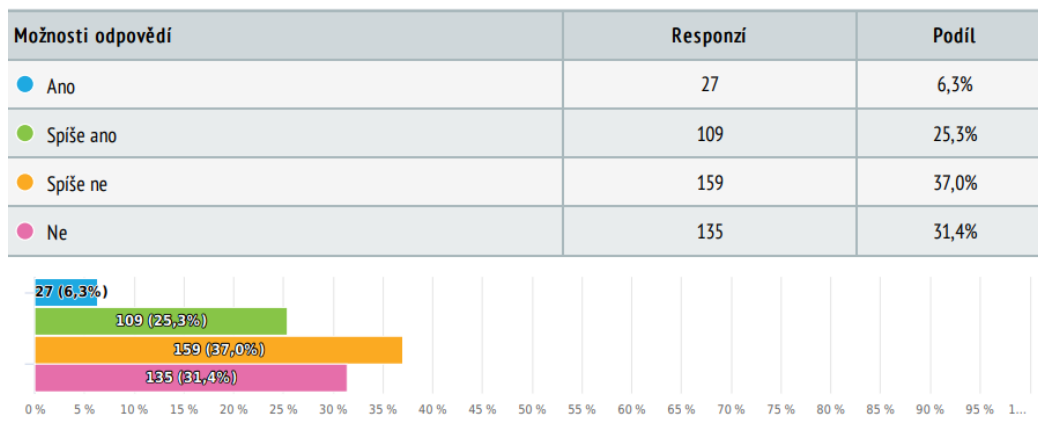
Na otázku 8 odpovědělo 135 respondentů (tj. 31,4 %) „pozitivně“, možnost „spíše pozitivně“ vybralo 107 respondentů (tj. 24,9 %), „neutrálně“ hodnotí vztahy s nadřízenými 99 respondentů (tj. 23 %), možnost „spíše negativně“ vybralo 56 respondentů (tj. 13 %) a „negativně“ hodnotí vztahy s nadřízenými 33 respondentů (tj. 7,7 %).



Graf 7 – Vztahy s nadřízenými. (vlastní, 2024)

Otázka 9 Jste spokojeni s finančním ohodnocením?

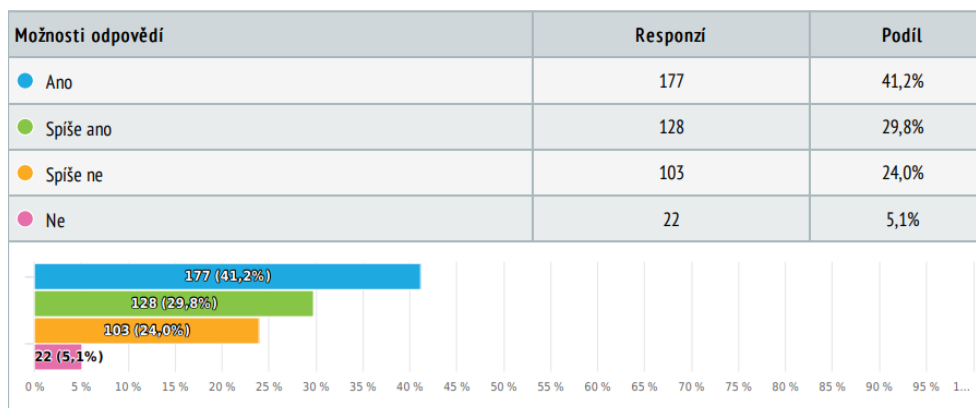
V otázce 9 vybralo možnost „ano“ pouze 27 respondentů (tj. 6,3 %), „spíše ano“ odpovědělo 109 respondentů (tj. 25,3 %), možnost „spíše ne“ vybralo 159 respondentů (tj. 37 %) a možnost „ne“ vybralo 135 respondentů (tj. 31,4 %).



Graf 8 – Spokojenost s finančním ohodnocením. (vlastní, 2024)

Otázka 10 Cítíte se z práce občas fyzicky unavení?

Na otázku 10 vybralo možnost „ano“ 177 respondentů (tj. 41,2 %), možnost „spíše ano“ vybralo 128 respondentů (tj. 29,8 %), možnost „spíše ne“ odpovědělo 103 respondentů (tj. 24 %) a možnost „ne“ odpovědělo 22 respondentů (tj. 5,1 %).

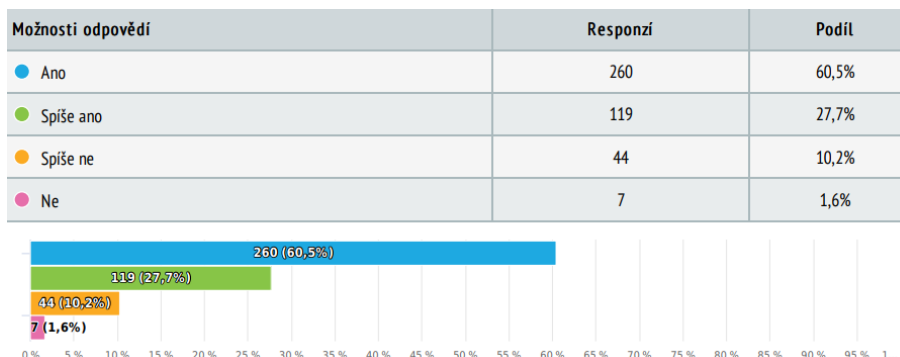


Graf 9 – Fyzická únava. (vlastní, 2024)

Otázka 11 Cítíte se z práce občas psychicky unavení?

Z odpovědí respondentů na otázku 11 bylo zjištěno, že možnost odpovědi „ano“ vybralo 260 respondentů (tj. 60,5 %), možnost „spíše ano“ odpovědělo 119 respondentů (tj. 27,7 %),

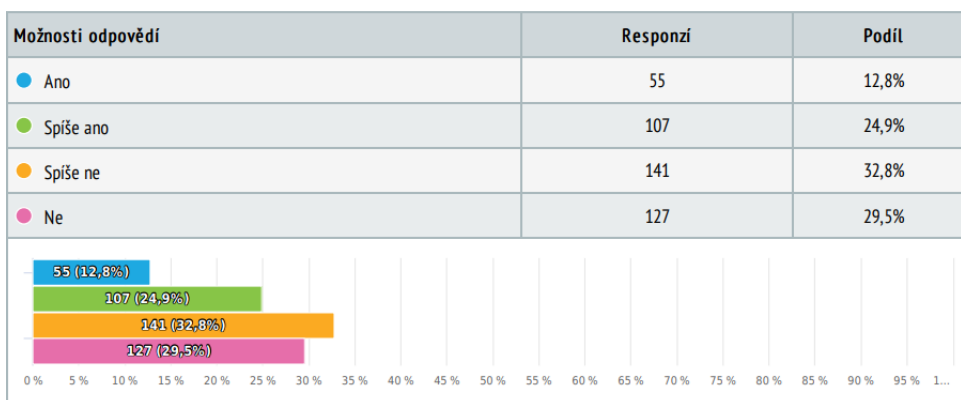
možnost „spíše ne“ vybralo 44 respondentů (tj. 10,2 %) a možnost „ne“ odpovědělo 7 respondentů (tj. 1,6 %).



Graf 10 – Psychická únava. (vlastní, 2024)

Otázka 12 cítíte občas úzkosti?

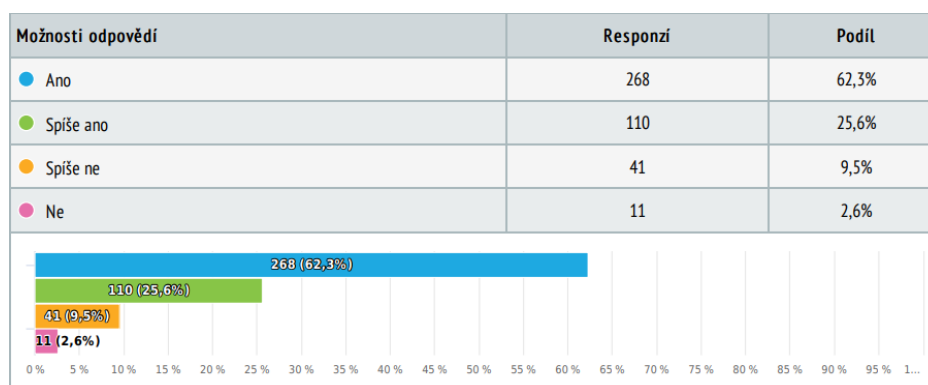
Z odpovědí respondentů na otázku 12 bylo zjištěno, že možnost „ano“ vybralo 55 respondentů (tj. 12,8 %), možnost „spíše ano“ vybralo 107 respondentů (tj. 24,9 %), možnost „spíše ne“ odpovědělo 141 respondentů (tj. 32,8 %) a možnost „ne“ odpovědělo 127 respondentů (tj. 29,5 %).



Graf 11 – Úzkosti. (vlastní, 2024)

Otázka 13 myslíte, že Vaše povolání má vliv na osobní život?

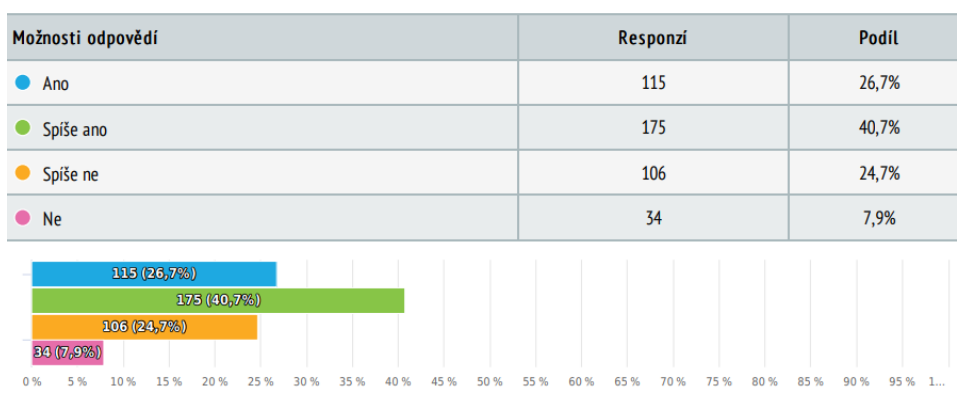
Z odpovědí respondentů na otázku 13 bylo zjištěno, že možnost „ano“ vybralo 268 respondentů (tj. 62,3 %), možnost „spíše ano“ odpovědělo 110 respondentů (tj. 25,6 %), možnost „spíše ne“ vybralo 41 respondentů (tj. 9,5 %) a možnost „ne“ vybralo 11 respondentů (tj. 2,6 %).



Graf 12 – Vliv na osobní život. (vlastní, 2024)

Otázka 14 Myslíte, že máte dostatek volna?

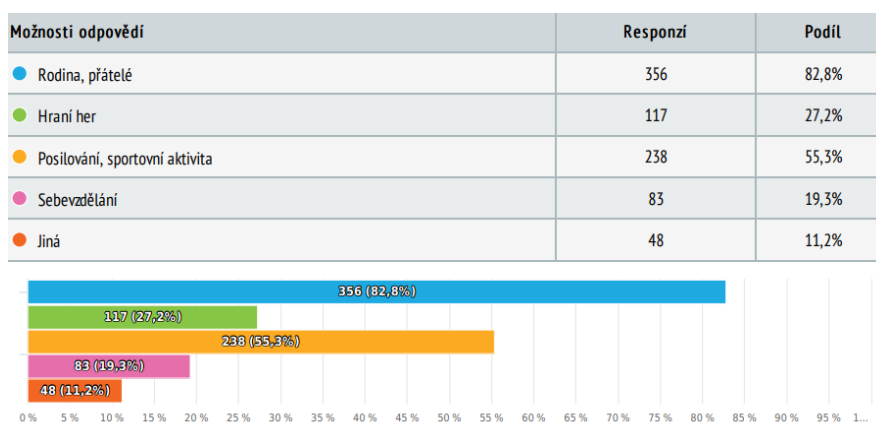
Z odpovědí respondentů na otázku 14 bylo zjištěno, že možnost „ano“ vybralo 115 respondentů (tj. 26,7 %), možnost „spíše ano“ odpovědělo 175 respondentů (tj. 40,7 %), možnost „spíše ne“ vybralo 106 respondentů (tj. 24,7 %) a možnost „ne“ vybralo 34 respondentů (tj. 7,9 %).



Graf 13 – Dostatek volna. (vlastní, 2024)

Otázka 15 Jak nejradši trávíte svůj volný čas?

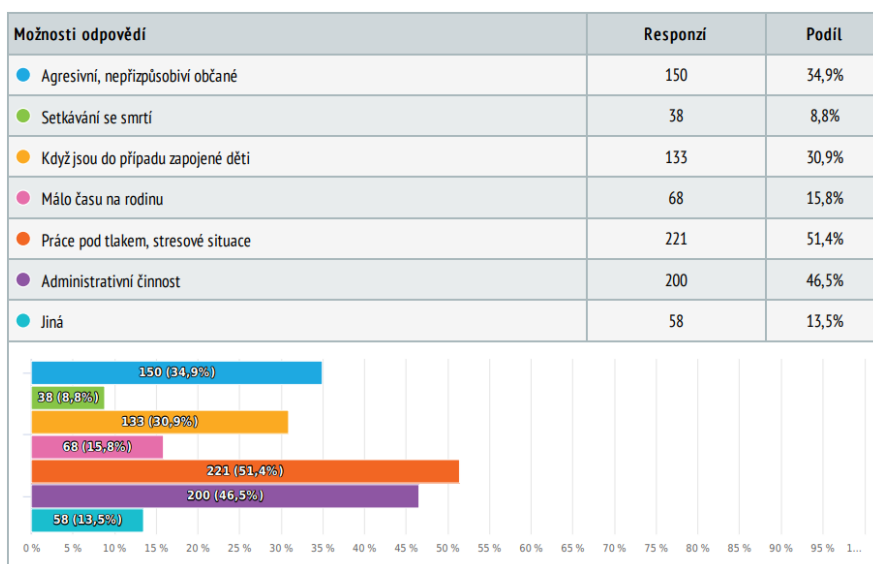
Na otázku 15 mohli respondenti vybrat více možností zároveň. Nejvíce respondentů (356) vybralo možnost trávení času se svou rodinou nebo přáteli. Dále 238 respondentů vybralo možnost posilování, sportovní aktivitu. Hraní her vybralo 117 respondentů (tj. 27,2 %), sebevzdělání vybralo 83 respondentů (tj. 19,3 %) a možnost „jiná“ vybralo 48 respondentů (tj. 11,2 %). V možnosti „jiná“ napsali respondenti např. cestování, sledování filmů a seriálů, čtení knížek anebo různé koníčky.



Graf 14 – Trávení volného času. (vlastní, 2024)

Otázka 16 Co si myslíte, že nejvíce ohrožuje Vaše psychické zdraví?

V otázce 16 mohli respondenti vybrat více odpovědí současně. Nejvíce respondentů (221) vybralo možnost „práce pod tlakem, stresové situace.“ Podle možnosti odpovědi „jiná“ vybrali respondenti následující faktory: nedostatek respektu od občanů, neshody s vedením, vztahy na pracovišti, malé finanční ohodnocení, nedostatečné uznání, nedostatek lidí na směně, zvyšování nároků. V grafu 15 jsou vidět faktory, které respondenti vybírali z dostupných možností.

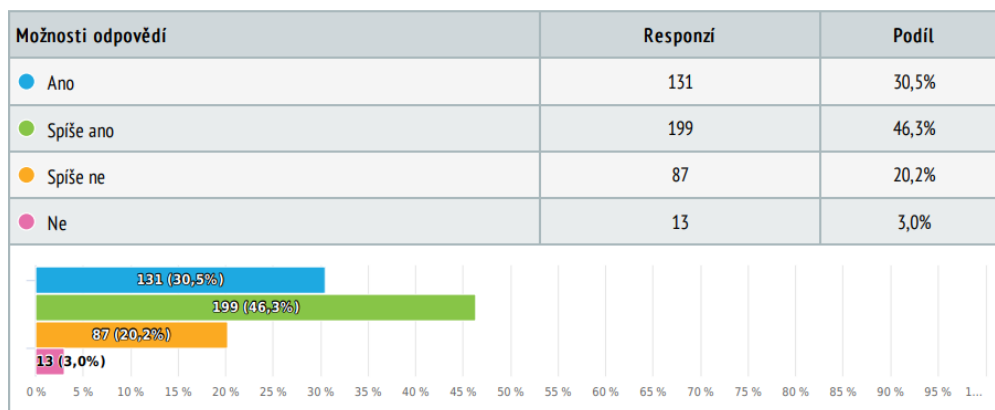


Graf 15 – Faktory ohrožující psychické zdraví. (vlastní, 2024)

Otázka 17 Umíte odpočívat a uklidnit svoji mysl?

Z odpovědí respondentů na otázku 17 bylo zjištěno, že možnost „ano“ vybralo 131 respondentů (tj. 30,5 %), možnost „spíše ano“ odpovědělo 199 respondentů (tj. 46,3 %), možnost

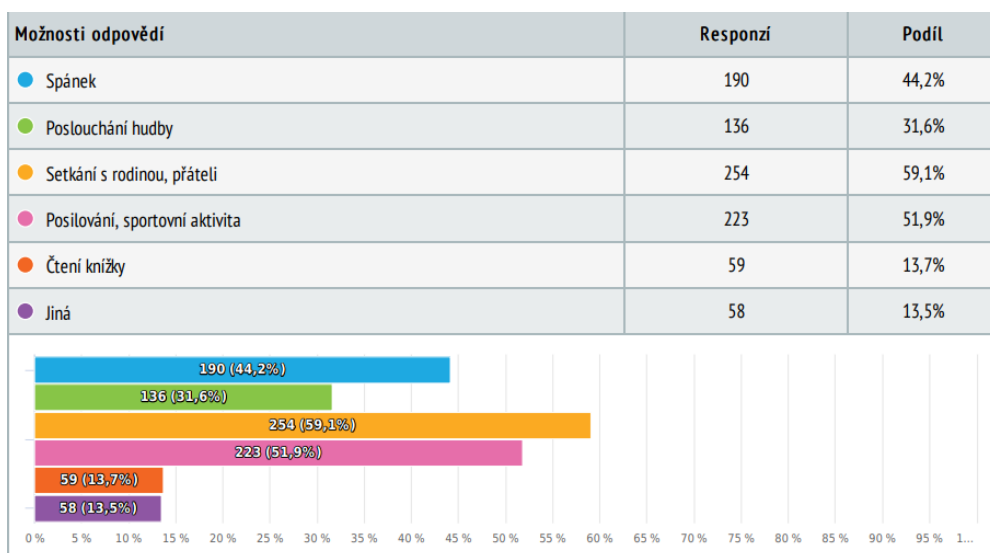
„spíše ne“ vybralo 87 respondentů (tj. 20,2 %) a možnost „ne“ vybralo 13 respondentů (tj. 3 %).



Graf 16 – Odpočívání. (vlastní, 2024)

Otázka 18 Co Vám nejvíce pomáhá na odbourání stresu?

V otázce 18 mohli respondenti vybrat více možností zároveň. Odpovědi byli dost podobné jako u otázky 15 (trávení volného času). Možnosti odpovědi jsou vidět na grafu 17. V možnosti „jiná“ odpovídali respondenti hlavně: turistika, práce na zahradě (okolo domu), samota, procházky se psy. Na otázku 18 odpovědělo 15 respondentů, že jim na odbourání stresu pomáhá alkohol a jiné nebezpečné návykové látky.

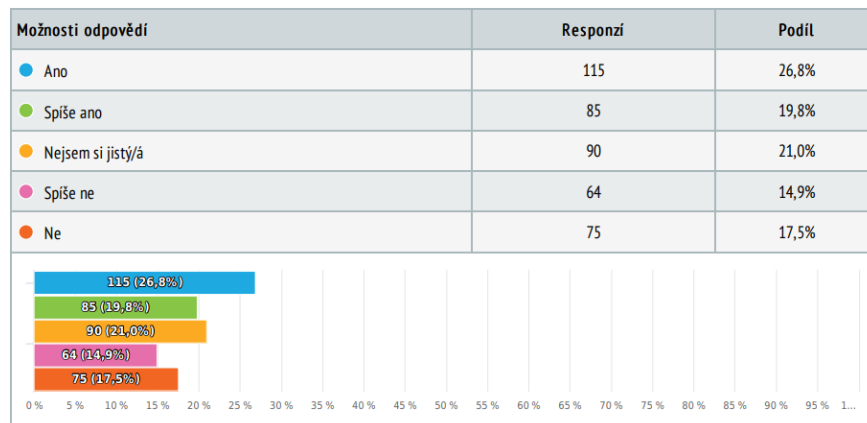


Graf 17 – Odbourání stresu. (vlastní, 2024)

Otázka 19 Zažili jste někdy tzv. syndrom vyhoření?

Z odpovědí respondentů na otázku 19 bylo zjištěno, že možnost „ano“ vybralo 115 respondentů (tj. 26,8 %), možnost „spíše ano“ odpovědělo 85 respondentů (tj. 19,8 %), možnost

„nejsem si jistý/á“ vybralo 90 respondentů (tj. 21 %), možnost „spíše ne“ vybralo 64 respondentů (tj. 14,9 %) a možnost „ne“ vybralo 75 respondentů (tj. 17,5 %).



Graf 18 – Syndrom vyhoření. (vlastní, 2024)

Otázka 20 Pokud Vaše odpověď byla na předchozí otázku ano, spíše ano – jaká byla příčina vyhoření?

Na otázku 20 mohli respondenti odpovědět volnou odpovědí. Odpovědí bylo spousta, ale podle dotázaných respondentů mezi největší příčiny vyhoření patří velká administrativa, špatné vedení organizace nebo finanční ohodnocení. Na obrázku 9 je seznam příčin, které se v odpovědích nejvíce opakovali.

- Administrativa u policie. Špatný přístup nadřízených. Špatné ohodnocení aktivní práce. Házení klacků pod nohy. Závist. Pomluva
- Byrokracie
- Celkový stres z rozpadajícího se oddělení a přenášení administrativní zátěže na zbylé příslušníky
- Covid
- Člověk by chtěl změnit něco k lepšímu, ale nadřízení jsou jako zeď.
- Delší doba na stejné pracovní pozici a s tím spojený nezajímavý obsah služby, neviděl jsem už smysl ve vykonávané práci a zbytečná oznámení od občanů, které byli schopni vyřídit sami bez PČR
- Demotivace
- Hodně práce, málo odpočinku. Každodenní setkávání se smrtí, kolegové na pracovišti
- Hodně práce za malé ohodnocení s tím, že ať už okolí mimo policii tak vedení hází klacky pod nohy.
- Jaká byla příčina? Totalně nefunkční a kostnatý systém u Policie. Další je rozhodně finanční podhodnocení, zkratka platí nas velice špatně. Multisportka za 960 korun a v Albertu mají za 270. Což znamená že prodávacka na pokladně bude v lepší kondici než Policista, který je povinen se udržovat ve fyzické kondici. Dale stravenky, které byly zrušeny. Za svatek 0 nebo nahradní volno. Vánoční odměny 0. A když člověk se rozhodne změnit služební místo, tak ho tam dusí rok. Protože proč? Nejsou lidi
- Několik let nenaplněný stav oddělení. Člověk dělá za dva, za tři další kolegy, co tam nejsou a x let to nikdo neřeší. Řeší se to placenými přesčasů, které už ale skoro nikoho nezajímá. Co s penězi, když je nemá čas utratit nebo se ti ani nikam nechce je utratit. Nic se ti nechce... Jsem prostě unavená...
- Nekonečná práce pořád dokola. Jsou chvíle, kdy nevidím v práci smysl zejména kvůli nadměrné administrativě. Na případu dělám třeba půl roku a ve výsledku pachatel dostane podmínku. Zejména akyber spisy jsou pořád dokola to samý, bez vidiny objasnění.
- Neustálé přidávání práce pořádkové policii. Buzerace ze strany nejvyššího vedení ke vztahu k čárkovému systému pokuty-alkoholy-toxi. Věčné změny v plánování služeb a nechota...
- Neustálý stres
- Nevím přesně
- Pocit z toho, že to nemá smysl, když děláš moc špatně, když děláš málo zase špatně, nikdo tě nepochválí a neocení, (myslím nadřízené) přijdeš si zbytečný
- Po deseti letech jsem už potřeboval změnit pracovní pozici a začít s něčím trochu novým, posunout se i vědomostmi dál a už vypadnout z ulice, nebavilo mě už řešit lidi na ulici. Už jsem řešil pouze oznámení a z vlastní iniciativy nevyvíjel žádnou činnost, třeba jsem viděl dva opilce, jak se perou a bylo mi to už jedno, dokud to někdo neoznámil na linku 158 nebo nehrozilo, že ohrozí „normální“ lidi, tak jsem to ignoroval a z vlastní iniciativy je neřešil.

Obrázek 10 – Příčiny vyhoření. (vlastní, 2024)

- Práce z 99% s nepřízpůsobivými občany, narkomany a jinak závadovými lidmi ve spojení s nízkým finančním ohodnocením. Dále ignorace od vedení policie (nestojí za svými řadovými podřízenými) nelogické a zatěžující výmysly, inovace, které akorát přidělávají práci. Ať se člověk ve službě v těžké situaci rozhodne jakkoli, vždy se hledá, co udělal špatně a je "jednou nohou v hrobě a druhou v kriminále". Nesnášenlivost občanů vůči policii. O toto tématu by se dalo psát hodiny.
- Prepracovanost, stresové prostředí
- Pretíženost a psychické zhroutilí se z toho tlaku

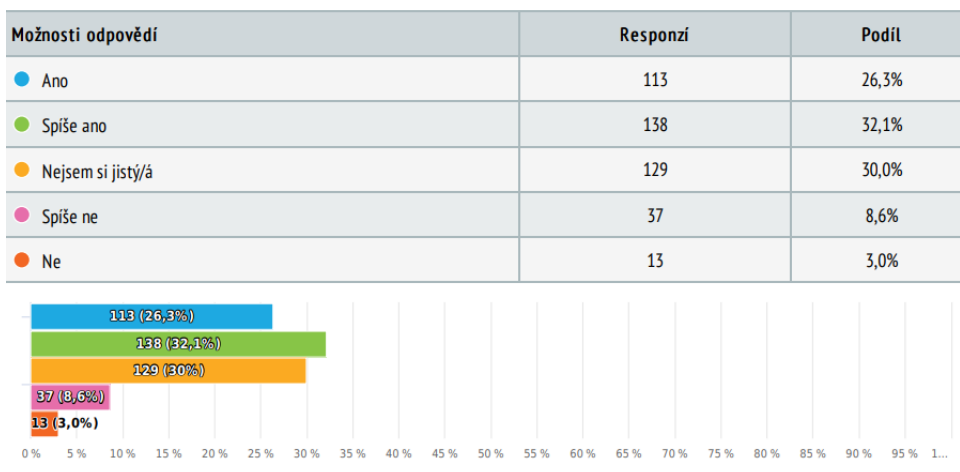
- Stereotyp, 8 let stejná činnost
- Stres

- Špatné vedení, málo lidí - moc práce, byrokracie, využívání policie jako pojišťovaky, spisovatele, rozvodové právníky, celkově zneužívání policie, protože si nas platí z daní...dělají security na soukromých akcích... Policie jde pomalu ale jistě do kytek... Policie už není co bývala, jsme k smíchu a po více než 20 letech uvažují o civilu, protože už opět začínám mít syndrom vyhoření
- Špatný kolektiv, špatné vedení
- Vyhořelý kolega
- Zažil jsem 2x na různých pracovištích a v obou případech bylo hlavní příčinou vytváření stresového prostředí bez pozitivní motivace nadřízenými - v prvním případě ne přímým nadřízeným, ale jeho nadřízenými, v druhém případě celou škálou od přímého nadřízeného, až po ředitele útvaru (tady pomohla kompletní výměna managementu).
- Velká pracovní vytiženost majetkového oddělení oproti jiným problematikám, nulové/nízké odměny, neschopnost vedení docílit jakékoliv změny ze zažitých postupů, neschopnost vedení reagovat na vyvíjící se majetkovou tr.činnost, práce pod neustálým tlakem, dávání důrazu na nesmyslné věci (odklikaný eSiaf, vyluxovaná auta oproti řešení skutečných problémů, které všechny zatěžují...), nepodporování sportu v rámci prac.doby, ztráta benefitů, vše se ruší, zpřísňuje, utahuje.nemožnost stáže/změny
- Vysoká administrativa, malé finanční ohodnocení (30K v čistém opravdu v těchto době nestačí), nesmyslné požadavky od vedoucího
- Vysoká administrativní a psychická zátěž v práci. Zvyšující se agresivita a neochota lidí s policií spolupracovat. Zjištění neefektivnosti policejní práce, kdy často náročné policejní šetření a prověřování nekoresponduje s udělenými tresty, pokud vůbec k potrestání dojde.

Obrázek 11 – Příčiny vyhoření. (vlastní, 2024)

Otázka 21 Myslíte, že se dá nějakým způsobem předejít, abyste „nevyhořeli“?

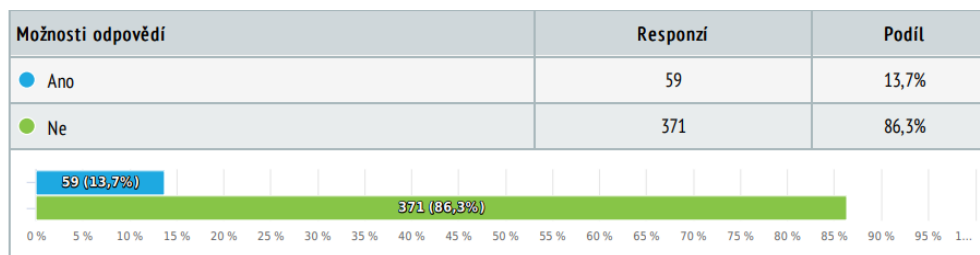
Z odpovědí respondentů na otázku 21 bylo zjištěno, že možnost „ano“ vybralo 113 respondentů (tj. 26,3 %), možnost „spíše ano“ odpovědělo 138 respondentů (tj. 32,1 %), možnost „nejsem si jistý/á“ vybralo 129 respondentů (tj. 30 %), možnost „spíše ne“ vybralo 37 respondentů (tj. 8,6 %) a možnost „ne“ vybralo 13 respondentů (tj. 3 %).



Graf 19 – Předejití vyhoření. (vlastní, 2024)

Otázka 22 Navštívili jste někdy psychologa?

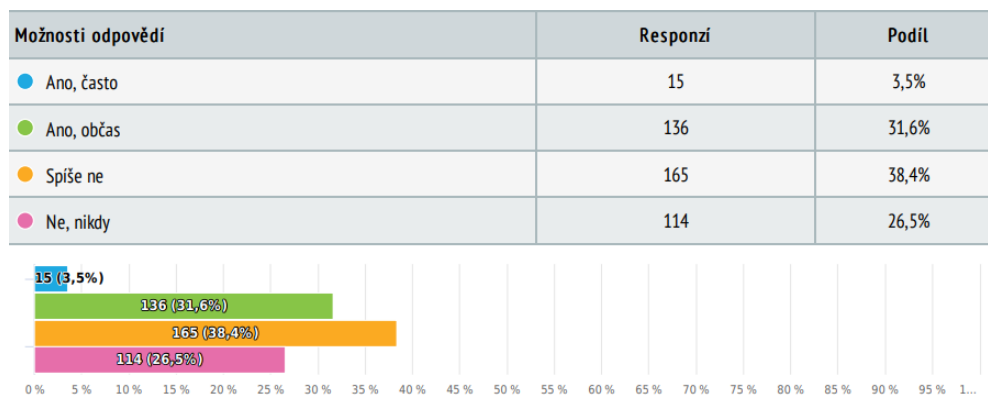
V otázce 22 respondenti odpovídali pouze ano – ne. Z grafu 20 jde vidět, že pouze 59 respondentů navštívilo psychologa (tj. 13,7 %) a 371 respondentů (tj. 86,3 %) psychologa nenavštívilo.



Graf 20 – Návštěva psychologa. (vlastní, 2024)

Otázka 23 Zažíváte po návratu z práce pocit úzkosti nebo agrese při běžných situacích?

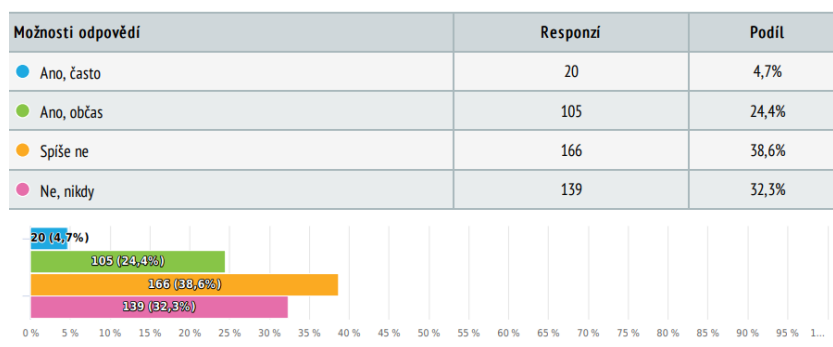
Z odpovědí respondentů na otázku 23 bylo zjištěno, že možnost „ano často“ odpovědělo 15 respondentů (tj. 3,5 %), možnost „ano občas“ vybralo 136 respondentů (tj. 31,6 %), možnost „spíše ne“ vybralo 165 respondentů (tj. 38,4 %) a možnost „ne, nikdy“ odpovědělo 114 respondentů (tj. 26,5 %).



Graf 21 – Pocit úzkosti nebo agrese. (vlastní, 2024)

Otázka 24 Míváte po návratu z práce (např. po nějakém traumatizujícím zážitku) zhoršený spánek nebo noční můry?

Z odpovědí respondentů na otázku 24 bylo zjištěno, že možnost „ano často“ odpovědělo 20 respondentů (tj. 4,7 %), možnost „ano občas“ vybralo 105 respondentů (tj. 24,4 %), možnost „spíše ne“ vybralo 166 respondentů (tj. 38,6 %) a možnost „ne, nikdy“ odpovědělo 139 respondentů (tj. 32,3 %).



Graf 22 – Zhoršený spánek. (vlastní, 2024)

Otázka 25 Máte nějaké návrhy, jak by mohlo Vaše vedení nebo vláda zajistit, aby se co nejdříve předcházelo syndromu vyhoření?

Na otázku 25 mohli respondenti odpovídat volnou textovou odpovědí. Odpovědi, které se nejčastěji opakovaly, byly použity v následující kapitole – Návrhy na opatření.

6.2 Návrhy na opatření

Syndrom vyhoření je nebezpečný jev, který ničí fyzickou i psychickou stránku jedince. Vyhořet může kdokoli, v jakékoli práci nebo pozici. Můj výzkum byl zaměřený na příslušníky policie. V následujícím textu budu vycházet z poznatků mé teoretické části a z výsledků dotazníkového šetření provedeného na příslušnících policie.

Práce policistů je velmi náročná jak fyzicky, tak i psychicky a denně nasazují svůj život. Proto si myslím, že by měli být náležitě finančně odměněni. Spousta příslušníků mi odpovědělo, že musí mít druhou práci, aby měli šanci vyžít. Věřím, že kdyby se zvedl plat policistů tak spousta lidí by mělo větší motivaci tuhle práci dělat. Spousta respondentů také odpověděla, že by uvítali možnost psychologa na pracovišti. Policisté by také přivítali, aby byla povolena fyzická aktivita v rámci pracovní doby nebo větší benefity na sportovní aktivity. Bylo by dobré, aby policisté měli možnost využít wellness nebo masáže. Policisté by měli absolvovat kurzy, jak zvládat stres nebo předejít vyhoření. Vedoucí pracovníci by se měli starat o své oddělení, pořádat pravidelné schůze a případné teambuildingové akce a vyslechnout si zpětnou vazbu, a hlavně si ji vzít k srdci a dělat vše proto ať jejich oddělení má správnou motivaci. Proto by měli i vedoucí pracovníci absolvovat pravidelné školení o tom, jak mají správně vést chod organizace.

Měla by se také zlepšit administrativa, ať policisté netráví většinu pracovní doby tím, že budou vypisovat velký počet formulářů – co nejvíc zjednodušit papírování, nebo případně mít na oddělení pracovníky, kteří budou mít na starost pouze administrativu.

Aby se předcházelo stereotypu, tak by policisté mohli mít možnost vyzkoušet si různé útvary a zjistit, který jim vyhovuje nejvíce.

Vedoucí pracovníky by měli dělat pouze ti, kteří mají za sebou dlouholetou praxi u policie, aby věděli, co ta práce obnáší a tudíž věděli, jaké nároky mohou mít na své podřízené.

Každé oddělení by mělo mít možnost využít supervizi.

ZÁVĚR

Stres a vyhoření jsou neoddelitelnou součástí pracovního prostředí příslušníků Policie České republiky. Tato práce se zaměřila na identifikaci faktorů stresu a jejich dopad na psychické i fyzické zdraví členů policejního sboru. Zároveň se zabývala strategiemi a metodami, které by mohly přispět k lepšímu zvládnání stresových situací a prevenci syndromu vyhoření.

Výzkum naznačuje, že prevence je klíčovým prvkem v boji proti syndromu vyhoření. Implementace pravidelného školení, podpora mentálního zdraví a vytvoření prostředí, které podporuje otevřenou komunikaci a sdílení emocí, jsou klíčové k posílení odolnosti příslušníků PČR vůči stresu spojenému s jejich prací. Je důležité, aby organizace jako je Policie České republiky neustále vyvíjely a zdokonalovaly strategie pro zvládnání stresu, aby mohly lépe podporovat své členy a zajišťovat jejich dlouhodobé psychické i fyzické zdraví. Další výzkum a implementace konkrétních opatření jsou nezbytné pro dosažení udržitelných změn v rámci této problematiky. Pouze tak lze naplno využít potenciál příslušníků PČR a zajistit, aby byli schopni plnit své povinnosti efektivně a zároveň si udržet vyvážený a zdravý životní styl.

V teoretické části bakalářské práce byla popsána obecná psychologie, emoce a motivace, vysvětlení, co je to stres a jak se proti němu bránit, jak vzniká syndrom vyhoření a jaká je prevence proti vyhoření. Na konci teoretické části byla popsána Policie České republiky.

V praktické části bakalářské práce byla provedena SWOT analýza na práci u policie. Dále bylo provedeno a vyhodnoceno dotazníkové šetření na syndrom vyhoření u příslušníků policie. Jako poslední bylo navrženo opatření, které by mohlo zlepšit současnou situaci.

Vyhodnocení dostupných dat naznačuje, že prevence stresu a syndromu vyhoření by měla být prioritou pro policejní vedení. Účinné strategie prevence by měly zahrnovat jak individuální opatření, jako je poskytování podpůrných služeb a tréninku zvládnání stresu, tak i organizační změny, jako je optimalizace pracovních podmínek a podpora rovnováhy mezi pracovním a osobním životem. Důležitým krokem je také zvýšení povědomí o této problematice mezi příslušníky policie a poskytování prostoru pro otevřenou komunikaci o stresu a duševním zdraví.

Lze konstatovat, že cíl bakalářské práce byl splněn.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- Arienn, 2024 Arienn.cz ©. Online. *Abraham Maslow*. Dostupné z: <https://arienn.cz/vy-znamni-psychologove/abraham-maslow/>. [cit. 2024-03-14].
- Body Language Analysis in Healthcare: An Overview, 2022. Online. *Healthcare*. S. 10. Dostupné z: <https://www.mdpi.com/2227-9032/10/7/1251>. [cit. 2024-04-03].
- BOUKALOVÁ, Hedvika; CERHA, Ondřej; SEDLÁČEK, Mojmir a ŠÍROVÁ, Eva, 2023. *Psychologie komunikace*. Psyché (Grada). Praha: Grada. ISBN 978-80-271-1388-0.
- ČESKO, 1961. *Zákon č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním (trestní řád)*. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010–2024 [cit. 2024-04-16]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1961-141>.
- ČESKO, 2003. *Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů*. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010–2024 [cit. 2024-04-16]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2003-361>.
- ČESKO, 2008. *Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky*. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010–2024 [cit. 2024-04-16]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-273>.
- ČESKO, 2009. *zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník*. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010–2024 [cit. 2024-04-16]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-40>.
- DUTKOVÁ, Andrea, 2023. *Jak vnímat stres: průvodce pro vnitřní pohodu*. Zdraví & životní styl. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-2568-5.
- GRASSEOVÁ, Monika; DUBEC, Radek a ŘEHÁK, David, 2012. *Analýza podniku v rukou manažera: 33 nejpoužívanějších metod strategického řízení*. 2. vyd. Brno: BizBooks. ISBN 978-80-265-0032-2.
- Harvard business review, 2021. Online. *How to Measure Burnout Accurately and Ethically*, Dostupné z: <https://hbr.org/2021/03/how-to-measure-burnout-accurately-and-ethically>. [cit. 2024-04-15].
- HelpGuide, ©1999-2024 HelpGuide.org. Online. *Stress Management: How to Reduce and Relieve Stress*, Dostupné z: <https://www.helpguide.org/articles/stress/stress-management.htm>. [cit. 2024-04-14].

Human kinetics, © 2024 Human Kinetics. Online. *Theory of Human Motivation*, Dostupné z: <https://us.humankinetics.com/blogs/excerpt/theory-of-human-motivation>. [cit. 2024-03-14].

JOCHMANNOVÁ, Leona a KIMPLOVÁ, Tereza, 2022. *Psychologie zdraví*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-2569-2.

KOŽINOVÁ, Dagmar, 2022. *Jak zvládnout stres a posílit odolnost*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-3413-7.

Letecký psycholog, @2020 Aviation Psychology s.r.o. Online. *Míra stresu*. Dostupné z: <https://www.leteckypsycholog.cz/mira-stresu/>. [cit. 2024-04-13].

Manager Profi, ©1997–2024. Online. *Pokud už nehoříte, patrně už jste vyhořeli*. Dostupné z: <https://www.managerprofi.cz/33/pokud-uz-nehorite-patrne-uz-jste-vyhoreli-uniquei-dmRRWSbk196FNf8-jVUh4EhYiKWCSNpX0jIVJ1EY6bjw/>. [cit. 2024-04-15].

Mediaguru, ©2024. Online. *V krizi pomáhá otevřená a rychlá komunikace*. Dostupné z: <https://www.mediaguru.cz/clanky/2021/01/v-krizi-pomaha-otevrena-a-rychla-komunikace/>. [cit. 2024-04-12].

Mentem, 2018. Online. *Teorie motivace podle Maslowa*. Dostupné z: <https://www.mentem.cz/blog/teorie-motivace/>. [cit. 2024-03-14].

Ministerstvo vnitra České republiky, © 2024 Ministerstvo vnitra České republiky. Online. *Úvod do problematiky obecní (městské) policie k 30. červnu 2021,..* Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/uvod-do-problematiky-obecni-mestske-policie-k-30-cervnu-2021.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d>. [cit. 2024-04-16].

Mladý podnikatel, © 2011–2024. Online. *Co to je SWOT analýza? A k čemu slouží?* Dostupné z: <https://mladypodnikatel.cz/co-to-je-swot-analyza-t2797>. [cit. 2023-12-11].

My cleveland clinic, © 2024 Cleveland Clinic. Online. *Stress*. Dostupné z: <https://my.clevelandclinic.org/health/articles/11874-stress>. [cit. 2024-04-03].

Policie České republiky, © 2024 Policie ČR. Online. *Policie České republiky – Útvar rychlého nasazení*, Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/utvar-rychleho-nasazeni-policie-ceske-republiky-utvar-rychleho-nasazeni.aspx>. [cit. 2024-04-16].

Policie České republiky, © 2024 Policie ČR. Online. *Pyrotechnická služba Policie České republiky*. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/pyrotechnicka-sluzba-policie-ceske-republiky-906180.aspx>. [cit. 2024-04-16].

Policie České republiky, © 2024 Policie ČR. Online. *Letecká služba Policie České republiky*. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/policie-ceske-republiky-letecka-sluzba-824129.aspx>. [cit. 2024-04-16].

Policie České republiky, © 2024 Policie ČR. Online. *Národní centrála proti organizovanému zločinu SKPV*. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/narodni-centrala-proti-organizovanemu-zlocinu-skpvc.aspx>. [cit. 2024-04-16].

Policie České republiky, © 2024 Policie ČR. Online. *Národní centrála proti terorismu, extremismu a kybernetické kriminalitě SKPV*. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/narodni-centrala-proti-terorismu-extremismu-a-kyberneticke-kriminalite.aspx>. [cit. 2024-04-16].

Policie České republiky, © 2024 Policie ČR. Online. *Národní protidrogová centrála SKPV PČR*. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/vitejte-na-strankach-narodni-protidrogove-centraly-sluzby-kriminalni-policie-a-vysetrovani-policie-ceske-republiky.aspx>. [cit. 2024-04-16].

Policie České republiky, © 2024 Policie ČR. Online. *Ochranná služba Policie ČR*. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/ochranna-sluzba-policie-cr.aspx>. [cit. 2024-04-16].

Policie České republiky, © 2024 Policie ČR. Online. *Podmínky přijetí do služebního poměru*. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/podminky-prijeti-do-sluzebniho-pomeru.aspx>. [cit. 2024-04-16].

Policie České republiky, © 2024 Policie ČR. Online. *Policie České republiky – Kriminalistický ústav*. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/o-nas-56.aspx>. [cit. 2024-04-16].

Policie České republiky, © 2024 Policie ČR. Online. *Policie České republiky – Služba cizinecké policie*. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/o-nas-831034.aspx>. [cit. 2024-04-16].

Policie České republiky, © 2024 Policie ČR. Online. *Policie České republiky*. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/o-nas-policie-ceske-republiky-policie-ceske-republiky.aspx>. [cit. 2024-04-16].

Policie České republiky, © 2024 Policie ČR. Online. *Průběh přijímacího řízení*. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/prubeh-prijimaciho-rizeni.aspx>. [cit. 2024-04-16].

Policie České republiky, © 2024 Policie ČR. Online. *Úřad dokumentace a vyšetřování zločinů komunismu*. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/urad-dokumentace-a-vysetrovani-zlocinu-komunismu-679905.aspx>. [cit. 2024-04-16].

Policie České republiky, © 2024 Policie ČR. Online. *Útvar policejního vzdělávání a služební přípravy*. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/utvar-policejního-vzdelavani-a-sluzebni-pripravy.aspx>. [cit. 2024-04-16].

Policie České republiky, © 2024 Policie ČR. Online. *Útvar policejního vzdělávání a služební přípravy*. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/utvar-policejního-vzdelavani-a-sluzebni-pripravy.aspx?q=Y2hudW09Mw%3D%3D>. [cit. 2024-04-16].

Policie České republiky, © 2024 Policie ČR. Online. *Útvar pro ochranu prezidenta České republiky*. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/utvar-pro-ochranu-prezidenta-ceske-republiky.aspx>. [cit. 2024-04-16].

Policie České republiky, © 2024 Policie ČR. Online. *Útvar speciálních činností služby kriminální policie a vyšetřování*. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/utvar-specialnich-cinnosti-skvv-utvar-specialnich-cinnosti-sluzby-kriminalni-policie-a-vysetrovani.aspx>. [cit. 2024-04-16].

Policie České republiky, © 2024 Policie ČR. Online. *Útvar zvláštních činností služby kriminální policie a vyšetřování*. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/utvar-zvlastnich-cinnosti-sluzby-kriminalni-policie-a-vysetrovani-716842.aspx>. [cit. 2024-04-16].

Policie České republiky, © 2024 Policie ČR. Online. *Základní policejní služby*. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/zakladni-policejni-sluzby.aspx>. [cit. 2024-04-16].

Pumble, 2021. Online. *What Is Crisis Communication: Strategies & Examples for Effective Planning*. Dostupné z: <https://pumble.com/blog/crisis-communication/>. [cit. 2024-04-12].

STOCK, Christian, 2010. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Poradce pro praxi. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3553-5.

Stručně-zdravě, 2017-2024 © Milan Jirsák. Online. *Psychika*. Dostupné z: <https://www.strucne-zdrave.cz/psychika/>. [cit. 2024-04-12].

SVOBODA, Martin, 2022. *Citáty slavných osobností*. Online. Citáty. Dostupné z: <https://citaty.net/citaty/9466-hans-selye-stres-v-zadnem-pripade-nemusi-byt-pouze-skodlivy/>. [cit. 2024-04-14].

ŠTEINBACH, Miroslav, 2021. *30 LET POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY*. Praha: Policejní prezidium ČR. ISBN 978-80-908139-0-8.

TOMANDL, Jan; ČUŘÍK, Jaroslav; MARŠOVSKÁ, Kristýna a FOJTOVÁ, Tereza, 2020. *Krizová komunikace: principy – zkušenosti – postupy*. Promedia. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-9636-3.

URBAN, Jan, 2016. *Přestaňte se v práci stresovat: 44 doporučení pro ty, kteří nechtějí práci obětovat své zdraví*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5820-6.

VÁGNEROVÁ, Marie, 2016. *Obecná psychologie: dílčí aspekty lidské psychiky a jejich orgánový základ*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246-3268-1.

VENGLÁŘOVÁ, Martina, 2011. *Sestry v nouzi: syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. Sestra (Grada). Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3174-2.

Very well mind, © 2024 Dotdash Media, Inc. Online. *Types of Nonverbal Communication*,.. Dostupné z: <https://www.verywellmind.com/types-of-nonverbal-communication-2795397>. [cit. 2024-04-02].

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

IZS Integrovaný záchranný systém

MBI Maslach burnout inventory

PČR Policie České republiky

SKPV Služba kriminální policie a vyšetření

SNB Sbor národní bezpečnosti

Tj. To je

ZOP Základní odborná příprava

SEZNAM OBRÁZKŮ

| | |
|---|----|
| <i>Obrázek 1 – Teorie motivace podle Maslowa. (Mentem, 2018)</i> | 13 |
| <i>Obrázek 2 – Model reakce organismu na stres. (Jochmannová, Kimplová, 2022)</i> | 22 |
| <i>Obrázek 3 – Stresová zátěž. (Aviation Psychology s.r.o., @2020)</i> | 23 |
| <i>Obrázek 4 – Fáze syndromu vyhoření. (Manager profi, © 1997–2024)</i> | 27 |
| <i>Obrázek 5 – MBI. (Venglářová, 2011)</i> | 27 |
| <i>Obrázek 6 – MBI. (Venglářová, 2011)</i> | 28 |
| <i>Obrázek 7 – Možnosti reakce na působení stresorů. (Stock, 2010)</i> | 30 |
| <i>Obrázek 8 – SWOT analýza – Práce u PČR. (vlastní, 2024)</i> | 39 |
| <i>Obrázek 9 – Výsledný graf SWOT analýzy. (vlastní, 2024)</i> | 41 |
| <i>Obrázek 10 – Příčiny vyhoření. (vlastní, 2024)</i> | 52 |
| <i>Obrázek 11 – Příčiny vyhoření. (vlastní, 2024)</i> | 53 |

SEZNAM GRAFŮ

| | |
|---|----|
| <i>Graf 1 – Pohlaví. (vlastní, 2024)</i> | 42 |
| <i>Graf 2 – Věk. (vlastní, 2024)</i> | 43 |
| <i>Graf 3 – Služební zařazení. (vlastní, 2024)</i> | 44 |
| <i>Graf 4 – Délka služby u PČR. (vlastní, 2024)</i> | 45 |
| <i>Graf 5 – Pokračování služby u PČR. (vlastní, 2024)</i> | 45 |
| <i>Graf 6 – Hodnocení vztahů na pracovišti. (vlastní, 2024)</i> | 46 |
| <i>Graf 7 – Vztahy s nadřízenými. (vlastní, 2024)</i> | 46 |
| <i>Graf 8 – Spokojenost s finančním ohodnocením. (vlastní, 2024)</i> | 47 |
| <i>Graf 9 – Fyzická únava. (vlastní, 2024)</i> | 47 |
| <i>Graf 10 – Psychická únava. (vlastní, 2024)</i> | 48 |
| <i>Graf 11 – Úzkosti. (vlastní, 2024)</i> | 48 |
| <i>Graf 12 – Vliv na osobní život. (vlastní, 2024)</i> | 49 |
| <i>Graf 13 – Dostatek volna. (vlastní, 2024)</i> | 49 |
| <i>Graf 14 – Trávení volného času. (vlastní, 2024)</i> | 50 |
| <i>Graf 15 – Faktory ohrožující psychické zdraví. (vlastní, 2024)</i> | 50 |
| <i>Graf 16 – Odpočívání. (vlastní, 2024)</i> | 51 |
| <i>Graf 17 – Odbourání stresu. (vlastní, 2024)</i> | 51 |
| <i>Graf 18 – Syndrom vyhoření. (vlastní, 2024)</i> | 52 |
| <i>Graf 19 – Předejítí vyhoření. (vlastní, 2024)</i> | 53 |
| <i>Graf 20 – Návštěva psychologa. (vlastní, 2024)</i> | 54 |
| <i>Graf 21 – Pocit úzkosti nebo agrese. (vlastní, 2024)</i> | 54 |
| <i>Graf 22 – Zhoršený spánek. (vlastní, 2024)</i> | 55 |

SEZNAM TABULEK

| | |
|--|----|
| <i>Tabulka 1 – SWOT analýza. (vlastní, 2024)</i> | 40 |
| <i>Tabulka 2 – Kraj. (vlastní, 2024)</i> | 43 |

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Dotazníkové šetření

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

Stresové napětí a syndrom vyhoření u příslušníků PČR

Dobrý den,

jsem studentka 3. ročníku UTB (Fakulta logistiky a krizového řízení) - obor Ochrana obyvatelstva a chtěla bych Vás požádat o vyplnění následujícího krátkého dotazníku.

Dotazník je zaměřený na stres a syndrom vyhoření u příslušníků PČR a je zcela anonymní.

1 Pohlaví

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

Muž Žena

2 Věk

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

18-20 let 21-25 let 26-30 let 31-40 let 41-50 let 51 a více

3 Kraj

4 Služební zařazení

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

Služba pořádkové policie Služba dopravní policie Služba cizinecké policie Služba kriminální policie Městská policie
 Jiné služební zařazení

5 Délka služby u PČR

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

0-4 let 5-9 let 10-14 let 15-19 let 20-25 let 26 a více

6 Baví Vás práce u PČR a chcete v ní pokračovat nadále?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

Ano Spíše ano Nejsem si jistý/á Spíše ne Ne

7 Jak hodnotíte vztahy u Vás na pracovišti?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

Pozitivně Spíše pozitivně Neutrálně Spíše negativně Negativně

8 Jak vnímáte vztahy s nadřízenými?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

Pozitivně Spíše pozitivně Neutrálně Spíše negativně Negativně

9 Jste spokojeni s finančním ohodnocením?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano Spíše ano Spíše ne Ne

10 Cítíte se z práce občas fyzicky unavení?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano Spíše ano Spíše ne Ne

11 Cítíte se z práce občas psychicky unavení?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano Spíše ano Spíše ne Ne

12 Cítíte občas úzkosti?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano Spíše ano Spíše ne Ne

13 Myslíte, že Vaše povolání má vliv na osobní život?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano Spíše ano Spíše ne Ne

14 Myslíte, že máte dostatek volna?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano Spíše ano Spíše ne Ne

15 Jak nejradši trávíte svůj volný čas?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- Rodina, přátelé Hraní her Posilování, sportovní aktivity Sebevzdělání
 Jiná

16 Co si myslíte, že nejvíce ohrožuje Vaše psychické zdraví?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- Agresivní, nepřizpůsobiví občané Setkávání se smrtí Když jsou do případu zapojené děti Málo času na rodinu Práce pod tlakem, stresové situace
 Administrativní činnost
 Jiná

17 Umíte odpočívat a uklidnit svoji mysl?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano Spíše ano Spíše ne Ne

18 Co Vám nejvíce pomáhá na odbourání stresu?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- Spánek Poslouchání hudby Setkání s rodinou, přáteli Posilování, sportovní aktivity Čtení knihy
 Jiná

19 Zažili jste někdy tzv. syndrom vyhoření?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu odpověď

- Ano Spíše ano Nejsm si jistý/á Spíše ne Ne

20 Pokud Vaše odpověď byla na předchozí otázku ano, spíše ano - jaká byla příčina vyhoření?

21 Myslíte, že se dá nějakým způsobem předejít, abyste "nevyhořeli"?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu odpověď

- Ano Spíše ano Nejsm si jistý/á Spíše ne Ne

22 Navštívili jste někdy psychologa?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu odpověď

- Ano Ne

23 Zažíváte po návratu z práce pocit úzkosti nebo agrese při běžných situacích?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu odpověď

- Ano, často Ano, občas Spíše ne Ne, nikdy

24 Míváte po návratu z práce (např. po nějakém traumatizujícím zážitku) zhoršený spánek nebo noční můry?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu odpověď

- Ano, často Ano, občas Spíše ne Ne, nikdy

25 Máte nějaké návrhy, jak by mohlo Vaše vedení nebo vláda zajistit, aby se co nejvíc předcházelo syndromu vyhoření?