

Syndrom vyhoření u policistů

Pavel Šerý

Bakalářská práce
2012



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Pavel ŠERÝ**
Osobní číslo: **H09171**
Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Syndrom vyhoření u policistů**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti psychologie – syndrom vyhoření.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvantitativního výzkumu.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E.: Syndrom vyhoření. Vzdělávací institut ochrany dětí, Praha 2006, ISBN 80-86991-74-1

KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I.: Syndrom vyhoření. Státní zdravotní ústav, Praha 2003, ISBN 80-7071-231-7

KŘIVOHLAVÝ, J.: Jak neztratit nadšení. Grada Publishing 1998, ISBN 80-7169-551-3

KŘIVOHLAVÝ, J.: Jak zvládat stres. Grada Avicenum 1994, ISBN 80-7169-121-6

ŠVINGALOVÁ, D.: Stres a "vyhoření" u profesionálů pracujících s lidmi. Technická univerzita, Liberec 2006, ISBN 80-7178-548-2

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Eva Machů, Ph.D.

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

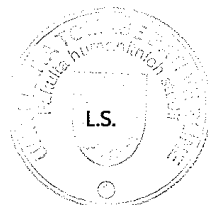
30. listopadu 2011

Termín odevzdání bakalářské práce:

4. května 2012

Ve Zlíně dne 12. ledna 2012


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




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

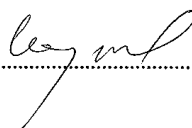
Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 26. 4. 2012



.....

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

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

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užití či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Cílem bakalářské práce je vyhodnocení míry ohrožení policistů pracujících v přímém výkonu služby syndromem vyhoření ve vztahu k jejich věku a délce služebního poměru. Téma syndromu vyhoření je zpracováno nejprve teoreticky. Zde je syndrom vyhoření popsán obecně, dále zde byla popsána specifika prevence syndromu vyhoření k povolání policistů zařazených do přímého výkonu služby.

V praktické části jsem se zabýval úrovní vyhoření policistů, která je podložena vyhodnocením dotazníku a porovnáním dosažených hodnot.

Klíčová slova:

Syndrom vyhoření, projevy, příčiny a stádia syndromu vyhoření, prevence, policista v přímém výkonu služby.

ABSTRACT

The main goal of this bachelor thesis is to evaluate “burnout syndrome“ with a view to police officers working in direct service in relation to their age, length of practice, thinking about leaving the service and their education. In the first part this theme is processed on the bases of theory. There is described burnout syndrome in general and specific features concerning to police officers assigned to direct performance of service.

The practical part deals with the processing of data obtained from questionnaires and evaluating hypotheses.

Keywords:

Burnout syndrome, symptoms, causes and stages of burnout syndrome, prevention, police officer in the performance of direct services

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně, pod vedením Mgr. Evy Machů, Ph.D., a že jsem uvedl všechny literární prameny a publikace uvedené v seznamu literatury.

Poděkování:

Děkuji paní Mgr. Evě Machů PhD., za odborné metodické vedení mé bakalářské práce, poskytnuté rady, příklady a čas strávený na konzultacích.

Čestné prohlášení:

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

OBSAH

ÚVOD.....	12
I TEORETICKÁ ČÁST	14
1 SYNDROM VYHOŘENÍ	15
1.1 POJEM A HISTORIE	15
1.2 TERMINOLOGIE.....	15
2 PŘÍČINY VZNIKU SYNDROMU VYHOŘENÍ.....	18
2.1 INDIVIDUÁLNÍ PŘÍČINY VZNIKU SYNDROMU VYHOŘENÍ	18
2.2 PODMÍNKY NA PRACOVIŠTI VEDOUcí K VYHOŘENÍ	19
Přehled ohrožených povolání	20
3 PŘÍZNAKY A STADIA SYNDROMU VYHOŘENÍ	22
3.1 PŘÍZNAKY SYNDROMU VYHOŘENÍ	22
3.2 STADIA VYHOŘÍVÁNÍ.....	23
4 STRES A SYNDROM VYHOŘENÍ U POLICISTŮ.....	27
4.1 POJEM STRES	27
4.2 POLICEJNÍ STRES.....	27
4.3 PROJEVY SYNDROMU VYHOŘENÍ U POLICISTŮ.....	29
5 PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ POLICISTŮ.....	30
5.1 PREVENCE NA ÚROVNI JEDNOTLIVCE.....	30
5.1.1 Rady pro policisty ohrožené stresem a vyhořením.....	31
5.1.2 Psychorelaxace	32
5.2 PREVENCE VYHOŘENÍ NA ÚROVNI ORGANIZACE	33
5.2.1 Profesionální prevence u PČR.....	34
II PRAKTICKÁ ČÁST	35
6 POPIS VÝZKUMNÉHO PROJEKTU.....	36
6.1 VYMEZENÍ PROBLÉMU	36
6.2 CÍLE VÝZKUMU	36
6.3 FORMULACE VÝZKUMNÝCH OTÁZEK A STANOVENÍ HYPOTÉZ	36
6.4 VÝZKUMNÝ VZOREK	37
6.5 POUŽITÁ METODA SBĚRU A ZPRACOVÁNÍ VÝSLEDKŮ.....	38
6.6 ORGANIZACE VÝZKUMU	41
7 VÝSLEDKY VÝZKUMU.....	42
7.1 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	42
7.2 VYHODNOCENÍ STANOVENÝCH HYPOTÉZ	50
8 ZÁVĚR.....	55

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	57
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	59
SEZNAM GRAFŮ	60
SEZNAM TABULEK.....	61
SEZNAM PŘÍLOH.....	62

ÚVOD

Pro napsání mé bakalářské práce jsem si zvolil téma syndrom vyhoření a vzhledem k tomu, že pracuji jako policista v přímém výkonu služby, chci práci zaměřit na policisty. Tuto oblast tématu jsem si zvolil, protože ji považuji za aktuální a naší společností stále málo vnímanou. Policisté mají heslo „pomáhat a chránit“. Nesmíme ale zapomínat na to, že policisté jsou sice profesionálové, ale pořád jsou to jenom lidé. Práce policisty vyžaduje stále vyšší a vyšší nároky na pracovní nasazení. S těmito rostoucími nároky se začalo o syndromu vyhoření více mluvit, jelikož tato profese je z hlediska působení tohoto syndromu riziková. Má negativní důsledky na pracovní výkony policistů, především ve vztahu k lidem.

Syndrom vyhoření velmi úzce souvisí se stresem. Ten na rozdíl od pojmu syndrom vyhoření je velmi dobře znám, a to jak u odborné, tak i u laické veřejnosti. Domnívám se, že každý z nás byl již účinkům stresu vystaven a v každém také zanechal své stopy. Jsou jedinci, pro které je určitý stupeň stresu pozitivní, povzbuzující, mnozí z nás však z boje s ním nemusí vyjít vítězně. Následkem kombinací stresových situací mohou tyto stavy vyústit i v syndrom vyhoření, který by v dnešní, zvláště uspěchané době mnoho lidí bez pomoci psychologů nezvládlo.

Já sám pracuji již více než 15 let u policie v přímém výkonu služby. Vezmeme-li v úvahu, že práce policisty je spojena s velkou fyzickou i psychickou zátěží, dojdeme k závěru, že jsou to mezi jinými právě oni, kdo se s vyhořením nejvíce potýkají.

V mé práci popíši nebezpečnost syndromu vyhoření v pomáhajících profesích, mezi které řadím také policisty. Objasním společné faktory, vedoucí k jeho vzniku, uvedu jeho základní příznaky a stadia. V neposlední řadě se zabývám jeho prevencí a pomocí lidem, u kterých se již syndrom vyhoření projevil. Jak jsem již uvedl, pracuji jako policista a považuji proto za důležité, aby byli kolegové informováni o tom, jakým rizikům a problémům se mohou v souvislosti s výkonem svého povolání vystavit.

Práci jsem rozdělil na teoretickou a praktickou část.

Teoretická část je rozdělena na pět kapitol. V první kapitole teoretické části uvádím obecné informace o syndromu vyhoření a jeho definice, ve druhé jsou uvedeny příčiny vzniku vyhoření, ve třetí jsou popsány příznaky a stádia vyhoření. Ve čtvrté se zaměřuji na policejní stres, který může vést k syndromu vyhoření policistů. Pátá je věnována prevenci policistů před vyhořením, a to jak z individuální stránky, tak z hlediska prevence potřebné na pracovištích.

V praktické části jsem popsal vybranou metodu výzkumu, která je založena na statistickém zpracování dotazníku a jeho následném vyhodnocení ke stanoveným hypotézám. Cílem mé práce je upozornit na závažnost této problematiky a její negativní důsledky, které mohou nastat, pokud policista počáteční příznaky syndromu vyhoření podcení a nevěnuje jim dostatečnou pozornost.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SYNDROM VYHOŘENÍ

*Pokud zapálíte oba konce svíčky,
získáte tím více světla. Svíčka však
zároveň rychleji vyhoří.*

(Myron D. Rush)

1.1 Pojem a historie

Termín burnout znamená v překladu do českého jazyka „vyhořet“ či „vyhoření“. V počátcích silně hořící oheň, který symbolizuje především vysokou motivaci, aktivitu a pracovní zápal, postupně přechází u člověka ohroženého příznaky syndromu do dohořívání až vyhasnutí - zjednodušeně můžeme říci, že kde již není materiál, který by udržoval hořící oheň, nemá již dál co hořet. Jméno tomuto jevu dal v roce 1974 psychoanalytik Hendrich Freuderberger, kdy jej poprvé popsal a publikoval v časopise „Journal of Social Issues“. Na přelomu 70. a 80. let minulého století jej začalo mnoho dalších psychologů soustavně studovat. V minulosti se termín burnout používal pro označení psychického stavu u lidí závislých na alkoholu, drogách, a to z důvodu, že vše kromě alkoholu a drog jim bylo lhostejné. Posléze se termínu burnout se začalo používat i pro lidi, kteří byli tak opojeni svou prací, že je nic jiného nezajímalo, v práci se doslova utápěli. Začal se pro ně razit termín „workoholici“. I zde docházelo k apatii a existenci těžkostí, překážek a neúspěchů, ke stranění se druhých lidí, depresím, lhostejností, celkové vyčerpanosti, únavě a osamění. Můžeme říci, že tento jev doprovází lidstvo již od nepaměti. Už v bibli, kde v knize „Kazatel“ říká judsko-izraelský král Šalamoun „Vanitas vanitatum et omnia vanita (Marnost nad marnost a vše je marnost). Také ve starořecké pověsti o Sysifovi se můžeme dočíst o totálním vyčerpání člověka, zápasícího s nekončícím trápením, při kterém si sáhne až na dno svých sil (Křivohlavý, 1998).

1.2 Terminologie

Chtěl bych zde uvést několik definic, které podle mého názoru nejlépe syndrom vyhoření vystihují. Z knihy Sestry v nouzi (Venglářová a kol., 2011) nejprve uvádím definici od Hendricha Freuderbergera, který, jak již bylo uvedeno, dal tomuto jevu jméno.

„U někoho jsou to pocity únavy a exhausce (vyčerpání), neschopnost setřást pocit chladu, pocit fyzické vyčerpání, u druhého třeba řada tělesných obtíží počínajících opakovanými bolestmi hlavy, dechovou tísní, přes gastrointestinální obtíže doprovázené poklesem váhy, až po nespavost a depresi. Ve stručnosti lze říci, že tento syndrom zasahuje na nejrůznějších místech celou psychosomatickou oblast. To jsou převážně tělesné projevy. Mohou se však objevit příznaky ve sféře psychické a behaviorální (chování): například osoba známá povídavostí je náhle zamlklá. Objevuje se psychická únava, nuda, rezignace, ale také zvýšená iritabilita (podrážděnost), ostře až nespravedlivě kritické postoje a další změny.“ (Venglářová a kol., 2011, str. 23,24).

V knize Jak neztratit nadšení (Křivohlavý, 1998) můžeme nalézt i následující definice těchto autorů:

Agnes Pines a Elliott Aronson:

„Burnout je formálně definován a subjektivně prožíván jako stav fyzického, emocionálního a mentálního vyčerpání, které je způsobeno dlouhodobým zabýváním se situacemi, které jsou emocionálně těžké (náročné). Tyto emocionální požadavky jsou nejčastěji způsobeny kombinací dvou věcí: velkým očekáváním a chronickými situačními stresy (Křivohlavý, 1998, str. 49

Maslach a Jackson:

„Burnout je syndromem emocionálního vyčerpání, depersonalizace a snížení osobního výkonu. Dochází k němu tam, kde lidé pracují s lidmi, tj. tam, kde se lidé věnují potřebným lidem“ (Křivohlavý, 1998, str. 50)

Oldřich Matoušek ve Slovníku sociální práce uvádí, že syndrom vyhoření „ je soubor příznaků vyskytující se u pracovníků pomáhajících profesí odvozený z dlouhodobé nekompensované zátěže, kterou přináší práce s lidmi. Je to stav psychického, někdy i celkového vyčerpání doprovázený pocity beznaděje, obavami, případně i zlostí. Pracovní motivace klesá, výkon se zhoršuje, klesá i sebevědomí“ (Matoušek, 2003, str.263)¹ V dostupné literatuře bychom našli další řady definic a vymezení syndromu vyhoření, můžeme však konstatovat, že většina z nich má tyto společné body:

- ✓ jedná se o duševní stav, prožitek a vyčerpání,
- ✓ objevuje se především u profesí, které mají v pracovní náplni práci s lidmi,

- ✓ je tvořen řadou příznaků, hlavně z oblasti psychické, ale také fyzické a sociální,
- ✓ klíčovou složkou syndromu je citové a tělesné vyčerpání,
- ✓ veškeré hlavní složky tohoto syndromu vycházejí z dlouhodobého stresu.

(Kebza, Šolcová, 2003)

Vzhledem k tomu, že pojem syndrom vyhoření je velmi často používán a lidé jej považují za nemoc, je potřeba také připomenout to, že podle ICD (Mezinárodní klasifikace nemocí Světové zdravotní organizace [WHO]) je syndrom vyhoření uváděn pouze jako doplňková diagnóza. Není tedy klasifikována jako nemoc (Christian Stock, 2010). Také se uvádí, že syndrom vyhoření není nemoc, ale je to proces, který se objevuje v průběhu kariéry pomáhajícího, často velmi záhy. Způsobuje škody osobní, ale také se v jeho důsledku zhoršuje kvalita poskytovaných služeb (Bartošíková, 2006). Nejpodobnější nemocí, která je u světové zdravotnické organizace vedena, je neurastenie, která má se syndromem vyhoření mnoho podobných znaků. V dnešní době někteří z kritiků uvádějí, že fenomén vyhoření existoval vždy a syndrom vyhoření je jenom jeho nový oblek (Christian Stock, 2010).

2 PŘÍČINY VZNIKU SYNDROMU VYHOŘENÍ

Existuje mnoho životních situací, díky kterým se může syndrom vyhoření plně rozvinout. Tyto podmínky, příznačné pro vyhoření, se vyskytují u některých profesí, které jsou díky tomu ohroženy přednostně. Čím jsou pracovní podmínky pracovníka ztíženy, tím rychleji může syndrom vyhoření vzniknout. Tímto syndromem jsou nejvíce ohroženy ty profese, jejichž představitelé pomáhají druhým lidem. Často na sebe přebírají jejich problémy, snaží se co nejlépe splnit jejich potřeby a své vlastní odsouvají do pozadí. Povolání se postupem času stává i jejich celoživotní náplní. Mezi takové profese patří i povolání policistů, které je velmi fyzicky i psychicky náročné. Neznamená to ovšem, že ostatní profese jsou bez rizika, i zde můžeme narazit na tento problém, zvláště, je-li spojen s osobními předpoklady pracovníka a vniklou situací (Venglářová a kol., 2011).

Christian Stock (2010) ve své knize Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout uvádí, že existuje přímá souvislost mezi povahovými vlastnostmi jedince, tzv. vnitřními faktory a prostředním, ve kterém se pohybuje, tzv. vnějšími faktory. V následujících kapitolách jsou popsány nejčastější individuální a pracovní příčiny vzniku syndromu vyhoření.

2.1 Individuální příčiny vzniku syndromu vyhoření

Při vzniku syndromu vyhoření se s vnějšími stresory vyrovnává každý z nás jinak. Každý člověk má své charakteristické zvyky. Kolegy z práce i rodinné příslušníky můžeme rozlišit podle jejich povahových vlastností. Odborníci se shodují na tom, že vnější podmínky a povahové faktory mají na vznik syndromu přibližně stejný vliv (Christian Stock, 2010). V této kapitole chci uvést příklady osobnostních typů lidí, u kterých je zvýšené riziko syndromu vyhoření. Patří zde především lidé:

- ✓ kteří mají dlouhodobý a intenzivní kontakt s jinými osobami, klienty, pacienty, žáky,
- ✓ s nedostatečnými sociálními jistotami,
- ✓ pracující z počátku s vysokým nasazením,
- ✓ idealističtí,
- ✓ velmi obětaví, vysoce empatičtí,

- ✓ málo asertivní,
- ✓ soutěživí,
- ✓ zodpovědní, pečliví až pedantští,
- ✓ neschopní odpočinku,
- ✓ zatížení dalšími mimopracovními náročnými aktivitami,
- ✓ žijící pod časovým tlakem,
- ✓ s nízkým sebevědomím a sebehodnocením,
- ✓ úzkostní,
- ✓ depresivně ladění,
- ✓ považující svoje povolání za společensky podceňované,
- ✓ trpící syndromem pomáhajících (Švingalová, 2006).

2.2 Podmínky na pracovišti vedoucí k vyhoření

Nejčastější příčiny vzniku syndromu vyhoření pocházejí z pracovní oblasti. Náročné podmínky, soutěživé prostředí nebo obava o pracovní místo vede u mnoha postižených ke stresovým faktorům, které mohou být spouštěčem syndromu vyhoření. Policista často musí reagovat na momentální potřeby příslušného oddělení, často řeší provozní problémy, nebo dokonce zastupuje jiné role a profese. Aby to vše zvládnul, potřebuje mít pevné zázemí. To může vytvořit pouze pozitivní pracovní prostředí. K syndromu vyhoření dochází nejčastěji tam, kde:

- ✓ je nedostatek pracovníků, času a prostředků (nemocnice, školy, obchody...),
- ✓ je absence ocenění práce podřízených (pochvaly, uznání,...),
- ✓ chybí respekt a úcta k ostatním lidem,
- ✓ se můžeme setkat s devalvací v sociálním styku,
- ✓ je nedostatek příležitostí k odpočinku,

- ✓ se nepříjemné věci dlouho vlečou a nic se pořád nezlepšuje,
- ✓ pracovní podmínky neumožňují rozvinutí schopností a dovedností,
- ✓ je rozdíl mezi představami a skutečnostmi,
- ✓ je vedení příliš necitlivé k potřebám podřízených (existuje jen zadávání úkolů a jejich kontrola),
- ✓ se klade velký důraz na kvantitu nebo mimořádnou přesnost (za každou cenu zvítězit),
- ✓ je zatížení daleko vyšší, než-li jsou jeho možnosti schopnosti,
- ✓ negativní pracovní podmínky se dlouhodobě nemění a nelepší,
- ✓ dochází k nahromadění (kumulaci) několika výše uvedených příkladů (Křivohlavý, 1998).

Přehled ohrožených povolání

Vzhledem k současnému životnímu tempu, rostoucím nárokům na ekonomické, sociální a emoční zdroje člověka, v dnešní rozvinuté a spotřebně orientované společnosti výskyt syndromu vyhoření neustále narůstá (Kebza, Šolcová, 2003). Následně uvádím přehled profesí, které jsou syndromem vyhoření ohroženy nejvíce:

- ✓ lékaři (především pracující v oborech onkologie, chirurgie, jednotkách intenzivní péče, léčebnách dlouhodobě nemocných, psychiatrie, obory neonatologie, ...)
- ✓ zdravotní sestry a zdravotní personál,
- ✓ psychologové, psychiatři a psychoterapeuti,
- ✓ sociální pracovníci,
- ✓ učitelé,
- ✓ policisté zařazení v přímém výkonu služby,
- ✓ pracovníci věznic,
- ✓ právníci, tzv. obhájci chudých,

- ✓ politici,
- ✓ pracovníci pošt,
- ✓ dispečeri,
- ✓ úředníci v bankách,
- ✓ duchovní a řádové sestry,
- ✓ podnikatelé a manažeři,
- ✓ piloti, osádky letadel a vedoucí letecké dopravy (Kebza, Šolcová, 2003).

3 PŘÍZNAKY A STADIA SYNDROMU VYHOŘENÍ

Jedná se o duševní stav, projevující se řadou různých symptomů v oblasti psychické, sociální a tělesné, které tvoří klinický obraz syndromu vyhoření. V jeho poslední fázi vždy převažuje projev celkového vyčerpání. (Švingalová, 2006).

3.1 Příznaky syndromu vyhoření

Chceme-li předejít možným následkům syndromu vyhoření, měli bychom si všimnout již prvních varovných příznaků a v okamžiku jejich zjištění na sobě začít pracovat. Můžeme tak předejít velmi závažným problémům. Tyto příznaky se projevují spíše v psychické, emocionální rovině, než že bychom je viděli na první pohled. Až v konečném stádiu vyhoření si můžeme všimnout příznaků v oblasti sociální a tělesné, které okolí bezpochyby zaregistruje. Příznaky syndromu vyhoření vypadají v jednotlivých oblastech zhruba následovně:

Psychická oblast

- ✓ převládá pocit emocionálního vyčerpání a psychické únavy, efektivita tohoto snažení je v porovnání s vynaloženým úsilím nepatrná,
- ✓ negativní obraz vlastních schopností, snížené sebevědomí, pocit profesního neúspěchu,
- ✓ ztráta zájmu o profesní témata, redukce profesní činnosti na rutinní postupy
- ✓ potíže s koncentrací pozornosti,
- ✓ zvýšená hostilita a agresivita, úzkost deprese, negativismus nebo lhostejnost k profesním činnostem,
- ✓ snížení aspirační úrovně,
- ✓ podrážděnost, sklíčenost, pocity bezmoci, zklamání, marnosti vynaloženého úsilí, sebelítost,
- ✓ pocit nedostatku uznání, nedostatek empatie,
- ✓ negativní vztahy ke kolegům v zaměstnání,
- ✓ útlum celkové aktivity, kreativity a iniciativy,

- ✓ ztráta zájmu o osobní profesní růst a důležitých životních oblastech.

Sociální oblast

- ✓ úbytek pracovní angažovanosti,
- ✓ kvalita i kvantita pracovního výkonu se zhoršuje,
- ✓ úbytek snahy řešit složité pracovní problémy,
- ✓ apatie vůči hodnocení ze strany druhých,
- ✓ omezení kontaktů s klienty, často i s kolegy,
- ✓ nárůst interpersonálních sporů v pracovním i mimopracovním životě,
- ✓ negativní vyjadřování vůči svému zaměstnavateli.

Tělesná oblast

- ✓ celková únava, apatie, ochablost,
- ✓ snížená odolnost organismu, zvýšená náchylnost k nemocím,
- ✓ vegetativní obtíže (srdeční, zažívací, dýchací),
- ✓ často nespecifické bolesti hlavy,
- ✓ svalové napětí, svalová bolest,
- ✓ poruchy spánku,
- ✓ poruchy krevního tlaku (Švingalová, 2006).

3.2 Stadia vyhořívání

Syndrom vyhoření má svůj specifický průběh, jde o dlouhodobý proces, v němž se začínají vynořovat jednotlivé příznaky. Charakteristicky jej můžeme přirovnat k dynamickému lidskému životu, protože i zde pozorujeme zrod, průběh a vyvrcholení. Tyto fáze se vyskytují i v průběhu vyhořívání (Křivohlavý, 1998).

Stadia syndromu vyhoření podle Edelwiche a Brodského (in Mallotová, 2000)

Nadšení – první fáze, která se vyznačuje velkým pracovním nasazením a vysokými ideály pracovníka. Má velké a nerealistické očekávání. Zaměstnání považuje za hlavní náplň svého života, dobrovolně pracuje přesčas a vše ostatní odsouvá do pozadí.

Stagnace – jedná se o fázi, kdy u pracovníka počáteční nadšení uvadá, dochází k vystřízlivění, pracovník se již ve své profesi zorientoval a poznal, že ideály nelze plně realizovat. Požadavky nadřízených a kolegů jej obtěžují, cítí nechuť a promarněné šance. Znovu se začíná věnovat svým koníčkům.

Frustrace – fáze nespokojenosti, kdy se pracovník začíná zajímat otázkou efektivity, kriticky vyjadřuje k věcem, se kterými nesouhlasí a snaží se o jejich změnu. Odmítá pracovat, navíc dochází ke sporům v kolektivu, s nadřízenými. Často se zamýšlí o smyslu vlastní práce, objevují se první psychické i emocionální potíže.

Apatie – jedná se o fázi, kdy se práce stává už jen zdrojem obživy a finančních prostředků, niko-li však zdrojem uspokojení. Pracovník plní jen nejnutnější pracovní povinnosti, odmítá další sebevzdělávání, vyhýbá se jakýmkoli novinkám, které souvisí s pracovním procesem. Projevuje se u něj snaha si pouze udržet místo bez větší námahy.

Vyhoření – fáze úplného vyčerpání psychických i fyzických sil organismu. Dochází k odlidštění, cynismu a ironii, pracovník si ničeho neváží, nic pro něj nemá opravdovou hodnotu a život se stává pouhým „vegetováním“.

V odborné literatuře můžeme najít vícero možností rozdělení průběhu syndromu vyhoření. Tyto modely jsou si však velmi podobné a rozdíl vidím pouze v jejich popisu. Jako příklad mohu uvést model procesu burnout od Christiny Maslach (in Křivohlavý, 1998), která stanovila tyto čtyři fáze:

1. Utopistické nadšení a dobrovolné přetěžování
2. Emocionální a tělesné vyčerpání
3. Odlidštění jako obrana před vyhořením
4. Konečné stadium – odmítání všeho a všech a odhalení se syndromu burnout v celé své

rozmanitosti

Uvedené fáze členění od Christiny Maslach uvádí Křivohlavý (1998) ve své knize Jak neztratit nadšení jako nejméně náročný čtyřfázový model procesu syndromu vyhoření. Zároveň je zde uveden také nejčlenitější model procesu vyhoření, který je vložen do 12-ti po sobě následujících stádií:

1. Snaha o kladné hodnocení v zaměstnání.
2. Snaha zvládat všechno sám
3. Opomíjení vlastních potřeb a nezbytností.
4. Práce, námět, plán, úkol a cíl atd. se stávají hlavním, oč danému zaměstnanci jde.
5. Chaos v žebříčku hodnot, není si jist, co je více důležité a co méně.
6. Nucené popření všech příznaků vznikajícího vnitřního napětí jako projev obrany tomu, co se děje.
7. Zmatenost, beznaděj, ztráta angažovanosti, vznik cynismu. Hledání útěchy v alkoholu, drogách, v lécích na uklidnění, nadměrném jídle.
8. Zjevně pozorovatelné změny v chování – odpor ke kritice a radám a jakémukoliv rozhovoru a společnosti druhých lidí, nastává sociální izolace.
9. Depersolizace – ztráta kontaktu sama se sebou a s vlastním životními cíli, hodnotami.
10. Nicota - pocit beznaděje, neúspěchu a dopadu až na dno. Věčný hlad po skutečném smysluplném životě - frustrace.
11. Sklíčenost – beznaděj z poznání, že nic nefunguje dle představ, člověk se ocitá ve smysluprázdném vakuu. Sebecenění, sebehodnocení a sebevážení je na nulovém bodě. Zážitek pocitu že „nic nejsem“.
12. Úplné vyčerpání – tělesné, duševní i citové. Ztráta všech zásob energie včetně zdrojů motivace. Pocit totální nesmyslnosti všeho – i marnosti dalšího žití (Křivohlavý, 1998).

Jiné rozdělení procesu vyhoření zveřejnil v roce 1997 Alfried Laengle (in Jeklová, Reimayerová, 2006)

1. Fáze nadšení – člověk se pro něco nadchl, má před sebou konkrétní cíl, jeho život je smysluplný, chce dosáhnout cíle, který si vytkl.
2. Fáze vedlejšího zájmu – z prostředku se stává cíl. Jedinec se zaměřuje pouze na výdělek, který mu za provedenou práci náleží, přestává být tím, kým chtěl, jeho nadšení polevuje.
3. Fáze popela – ztráta úcty k druhým lidem, necitlivé a necitelné chování, cynismus, ironie, sarkasmus. Ztráta úcty k vlastnímu životu.

4 STRES A SYNDROM VYHOŘENÍ U POLICISTŮ

Jak jsem uvedl již v úvodu, syndrom vyhoření úzce souvisí se stresem, kterému je policista při svém povolání vystaven. Domnívám se, že povolání policisty pracujícího v přímém výkonu služby, je silně stresující. Policista, prvotně zakročující na místě činu, se musí někdy na základě relativně mála informací rozhodnout, přičemž tato rozhodnutí mohou být v konečném důsledku nezvratná a tímto zažívá silně stresující situace.

4.1 Pojem stres

„K narození patří smrt.

K nádechu patří výdech.

K dávání patří přijímání.

K výkonu patří odpočinek.

K bezpečí patří osamělost.

K napětí uvolnění.“

Čínská moudrost

Stres může mít mnoho podob. Popisuje stav, kdy u člověka není momentálně nebo dlouhodobě něco v pořádku, nebo není v rovnováze. Něco člověku přerůstá přes hlavu. Zakladatelem nauky o stresu je považován světoznámý kanadský lékař maďarského původu Hans Selye (1907-1982), který je autorem mnoha odborných prací o stresu, z nichž nejznámější je kniha *Poznámky o adaptačním syndromu*. Pojem stres byl původně užíván v technickém průmyslu, a to ve vztahu k fyzikální síle působící na materiál. Podobnost můžeme vidět v tom, když si představíme lis drtící železo, také na člověka stejným způsobem působí stres, ale ze všech stran najednou. V roce 1956 původně technický pojem Selye přenesl do biologie, kde jím označil nespecifické změny biologického systému vyvolané nejrůznějšími škodlivými vlivy (Venglářová a kol., 2011).

4.2 Policejní stres

Můžeme říci, že policista se často ve službě setkává s úkoly, které provádí rutinním způsobem. Dostává se ale i do mimořádných situací, které svojí intenzitou a charakterem

přesahují schopnosti člověka se s touto situací vyrovnat. Jako příklady obzvláště velmi zatěžující v rámci výkonu služby policisty můžeme uvést situace, kdy je v ohrožení jejich vlastní život a zdraví, nebo je ohrožen život a zdraví jeho kolegů. Dále situace, kde policista musí použít služební zbraň, nebo jeho přítomnost u případů, kdy se jedná o brutální smrt nebo těžká zranění u dopravních nehod, sebevraždy, hromadná neštěstí, úmrtí dětí a sdělování úmrtí příbuzným. Mezi zátěžové situace patří také ty, kde se policisté stávají svědky toho, jak může být oběť bezbranná.

Řadu z těchto situací, se kterými se policista více či méně setkává v běžném výkonu služby, můžeme označit za nadlimitní a mohou policisty zasáhnout hlouběji, než by sami očekávali. Někdy se mylně domnívají, že je tyto situace nemohou nijak ohrozit, neuvědomují si, že stejně jako u ostatních, se negativní zážitky hromadí i u nich a problémy mohou nastat později (Vymětal, 2010).

Policejní stres v současné době nejvíce zajímá policejní psychology. Je to hlavně z důvodu, že tento je nejčastějším důvodem pracovní neschopnosti nebo předčasného odchodu policistů ze služby. (Čírtková, 2000)

Čírtková (2000) uvádí, že pod pojmem „policejní stres“ si je potřeba uvědomit, takové situace, které většina policistů vnímá jako zátěž spojenou s emocionálním a často fyzickým vypětím. Policejní stres je potřeba vztahovat pouze na policisty, kteří:

- prošli vstupní moderní výběrovou procedurou – tzn., že prošli lékařskou a psychologickou prohlídkou a získali osvědčení,
- pracují na relativně „normálním oddělení“, kde je dobrá disciplína, jasné role,
- během výkonu služby se setkali se situacemi, které některými svými parametry překročily běžný rámeček služby, nebo zkušenostmi, které narušuje emoční stabilitu a ve kterých jsou příznaky stresu častým a zákonitým jevem.

Jak již bylo výše uvedeno, policejní stres vzniká na základě emocionálních a fyzických příčin.

Denský (2006) uvádí, že zdrojem stresu u policistů je:

- ✓ zásah proti narušitelům,

- ✓ negativní postoj řidičů k silničním kontrolám,
- ✓ kauzy domácího násilí,
- ✓ účast u dopravních nehod,
- ✓ nedostatečné (nejen finanční) ohodnocení,
- ✓ špatné vztahy na pracovišti.

Stres policistů přímo souvisí s výkonem jejich profese, která přináší specifickou nadměrnou zátěž spojenou s emocionálním a fyzickým vypětím. Tento stres může po několika letech služby v přímém výkonu vyústit v syndrom vyhoření (Švingalová, 2006).

4.3 Projevy syndromu vyhoření u policistů

Policista musí být natolik silná osobnost, aby nárokům, které jsou na něho kladeny, nepodlehla, dokázal se ze své práce radovat, vykonával ji co nejpečlivěji a cítil její smysluplnost. K tomu musí mít dostatek prostoru pro relaxaci a odpočinek, musí vědět jak se vypořádat s napětím a stresem, který jeho služba přináší. Pokud tomu tak není, velmi záhy se u něj mohou projevit příznaky syndromu vyhoření.

U policistů je možné sledovat podobné příznaky vyhoření jako u jiných profesí. V souvislosti s prací policisty můžeme sledovat tyto projevy:

- policista ztrácí zájem o odpovědné plnění služebních povinností, ty se stávají rutinou,
- služební příprava se stává nutným zlem, které je třeba co nejrychleji a povrchně odbýt,
- činnosti související s výkonem služby se stávají nepříjemným břemenem, policista chce služby překonat s minimální námahou a angažovaností,
- policista nemá zájem o další vzdělání, profesní růst,
- ztráta zájmu o své okolí,
- projevují se u něj negativní, necitlivé až cynické postoje vůči lidem, které má chránit a pomáhat jim.

Vztah mezi délkou služebního poměru a syndromem vyhoření policistů se ukazuje jako podstatný. U policistů pracujících v přímém výkonu v rozmezí 6 až 15 let byla míra syndromu vyhoření vyšší, než u policistů pracujících kratší dobu (Denský, 2006).

5 PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ POLICISTŮ

O syndromu vyhoření je uváděno, že se jedná o nepoměr mezi příjmem a výdejem energie, nebo jejím vytvářením. Zjednodušeně můžeme říci, že se jedná o nerovnováhu mezi braním a dáváním, takže vyhořelý člověk víc dal, než následně přijal zpět. Proto je prevence nutná a důležitá jak ze strany pracovníka, tak i zaměstnavatele (Christin Stock, 2010).

Nejlepším způsobem jak s vyhořením bojovat, je předcházet mu dřív, než člověk vyhoří.

Prevenici a léčbu syndromu vyhoření je třeba zaměřit na dvě oblasti:

- individuální vliv – jedná se o oblast dotýkající se jednotlivců, kterým vyhoření hrozí nebo u nich již propuklo,
- soubor negativních vlivů prostředí, v němž tito lidé žijí a pracují, tj. vliv okolností, životních a pracovních podmínek (Křivohlavý, 2001).

5.1 Prevence na úrovni jednotlivce

Mezi hlavní faktory předcházení syndromu vyhoření jsou v dostupné literatuře nejčastěji uváděny tyto tři skupiny okolností:

- nalezení smysluplnosti své pracovní činnosti,
- získání a převzetí profesionální autonomie a opory,
- konstituování přirozeného vztahu k práci a životním aktivitám.

(C. Cherniss, 1995, in Kebza, Šolcová, 1998)

Škodlivý vliv psychosociálního stresu sice postihuje tělesnou strukturu, ale klíč k jeho ovlivnění musíme hledat často na úrovni osobnostní. Prevence na úrovni osobní tedy představuje vytváření si zdravého systému sebedopory, čímž rozumíme, postarat se o vlastní smysluplný, příjemný a fyzicky aktivní život, mimo roli pomáhajícího. Když se policista ztotožní s hlavní myšlenkou své práce – pomáhat a chránit, je potřeba, aby to uměl. Pokud se ale v důsledku vyhoření nedokáže postarat sám o sebe, pak nemůže dobře vykonávat svoji službu vůči lidem a jejich majetku. Policista, ohrožený syndromem

vyhoření si musí uvědomit, že je důležité najít rovnováhu mezi „výdaji a zisky“. Zhodnotit svoji situaci a popřemýšlet, kde přesunout své rezervy. Někdy je třeba začít s důležitými změnami v životním stylu, není špatné prověřit si síť svých osobních vztahů a hlavně je důležité realistické nastavení požadavků vůči sobě a ostatním. Někdy může stačit zvýšený odpočinek, relaxace, jindy musíme aktivně něco změnit. Někdy stačíme na změny sami, jindy je nutné vyhledat pomoc odborníka (Bartošíková, 2006).

5.1.1 Rady pro policisty ohrožené stresem a vyhořením

Syndromu vyhoření v individuální sféře lze předcházet celou řadou léčebných, preventivních a relaxačních opatření. Je na jednotlivci, policistovi, aby se rozhodl, kterou z těchto metod využije k předcházení vyhoření, a ta by se měla stát součástí jeho života. Následně bych zde chtěl uvést několik rad a možností relaxace, které jsou dle mého názoru nejvhodnější pro policisty :

- ✓ buďte k sobě mírní, vlídní a laskaví,
- ✓ mějte na mysli, že vaším úkolem je jen chránit a pomáhat lidem, nemůžete je zcela změnit,
- ✓ najděte si svůj azyl, kam se můžete uchýlit v případě naléhavé potřeby uklidnění,
- ✓ svým kolegům a nadřízeným buďte oporou a povzbuzením,
- ✓ uvědomte si, že je zcela přirozené cítit se bezhanně a bezmocně tvář v tvář bolesti a různým neštěstím,
- ✓ po návratu ze služby se zaměřte na něco pěkného a pozitivního, co se vám vzdor všemu dnes v práci podařilo vykonat,
- ✓ snažte se sami sebe povzbuzovat a posilovat,
- ✓ ve svém volném čase se vyhýbejte rozhovorům s kolegy o dění a problémech v zaměstnání
- ✓ naučte se říkat spíše „jsem pevně rozhodnut“ než „musím“,

- ✓ netečnost a rezervovanost ve vztahu vůči druhým lidem je daleko riskantnější a může nadělat více zla, než přiznání si skutečnosti, že více než jste udělali, se již udělat nedalo (Křivohlavý, 2001).

Čírtková (2000) ve své knize Policejní psychologie uvádí následující obecné zásady zdolávání stresových situací v terénu:

- ✓ relaxační cvičení a sebeovládání,
- ✓ nácvik koncentrace na policejní úkol,
- ✓ zvládání strachu a pocitu nejistoty v nepřehledných situacích,
- ✓ mentální přípravu (co všechno může nastat a jak v nastalých situacích správně zachovat),
- ✓ pozitivní sebeinstrukce,
- ✓ psychologickou přípravu na určité typové situace.

5.1.2 Psychorelaxace

Relaxace znamená uvolnění a o toto uvolnění napětí při prevenci vyhoření nám vlastně jde. Existuje nepřeberné množství různých způsobů relaxace, které kromě okamžité úlevy dodávají člověku pocit větší výkonnosti a sebeovládání. Relaxační postupy vycházejí z poznatků o vzájemné závislosti mezi třemi oblastmi: psychickým napětím, funkčním stavem vegetativního nervového systému a napětím kosterního svalstva. Spojují v sobě principy relaxace, koncentrace, představitosti, autosugestivního ovlivnění a systematického nácviku. Cílem je dosažení pohody a uvolnění. Napětí svalů povolí, dech se zklidní a prohloubí, zpomalí se tep, uvolní se duševní napětí, problémy ztratí svoji naléhavost. Prožíváme klid a příjemně si uvědomíme sami sebe (Šopek, 2004).

Existuje mnoho způsobů relaxování a záleží jen na jednotlivci, který způsob relaxace nebo kombinaci relaxačních technik si k uvolnění zvolí. Jako příklady jednoduché individuální relaxace můžeme uvést:

- ✓ dechová cvičení,
- ✓ hloubkový svalový trénink,

- ✓ dostatečný odpočinek,
- ✓ tělesný pohyb,
- ✓ kvalitní a přiměřený spánek,
- ✓ vyvážená strava,
- ✓ hraní na hudební nástroje, zpěv,
- ✓ aromaterapie,
- ✓ masáže,
- ✓ humor a smích (Křivohlavý, 1998).

5.2 Prevence vyhoření na úrovni organizace

Prevenčí na úrovni organizace rozumíme předcházení syndromu vyhoření u pracovníků, jež je vyjádřením zájmu organizace o podřízené, kteří v důsledku toho neztrácejí svoji výkonnost a sebedůvěru. Vzhledem k tomu, že se syndrom vyhoření promítá i do postojů a způsobu chování policistů v souvislosti s výkonem jejich pracovní činnosti, (vyšší nemocnost, snížené pracovní nasazení, předčasné odchody do civilní sféry), má tato prevence z hlediska organizace a v tomto případě i státu, ekonomický důsledek. Můžeme říci, že je v zájmu jak policie jako organizace, tak i státu, aby policisté nebyli syndromem vyhoření postihnuti. Je důležité, aby pracovníci na vedoucích postech podporovali týmovou spolupráci, která je jednou ze základních podmínek efektivní práce u policie (Bartošíková, 2006).

To, jaká je atmosféra na pracovišti, jakou důvěru poskytují vedoucí pracovníci svým podřízeným policistům, se odráží na jejich pracovním výkonu v terénu. Jestliže jsou vztahy mezi nadřízenými a podřízenými špatné, což se týká nejenom důvěry, ale také ocenění a uznání ze strany nadřízených za vykonanou práci, vede tato situace ke snížení pracovního výkonu. U policisty poté dochází ke snížení motivace, pracuje pouze v rámci svých povinností. Ve vztahu k lidem je chladný, neosobní, neprojevuje větší zájem o vyřešení jejich problémů.

Nejen nadřízení, ale i spolupracovníci policisty, mají vliv na jeho spokojenost v zaměstnání a jeho přístupu k lidem. Tam, kde mezi kolegy panuje rivalita a z toho pramenící chladné nepřátelské vztahy, se tento stav přenáší i do vztahů jednotlivých policistů k občanům. Ne každý policista je tak silná osobnost, aby tzv. překousl posměšné a přezíravé pohledy svých kolegů a při styku s občanem si tento fakt nepřipouštěl.

5.2.1 Profesionální prevence u PČR

U Policie ČR je možné vyhledat odbornou psychologickou pomoc u psychologa, který je zařazen u každého Krajského ředitelství Police ČR a má kvalifikaci k poskytování poradenství a krizové intervence. Tito psychologové jsou vázáni stejnou formou mlčenlivosti, jako je „lékařské tajemství“. Taktéž jsou na úrovni Krajských ředitelství vytvořeny týmy posttraumatické pomoci, kde v těchto týmech pracují vyškolení policisté, policejní psychologové, lékaři, popřípadě duchovní. Tato péče je upravena Závazným pokynem policejního prezidenta č. 21/2009, který byl novelizován ZPPP č. 79/2010. Základní podmínkou pomoci je vždy souhlas policisty nebo policistů, kterých se intervence týká. V roce 2002 vznikla Rozkazem policejního prezidenta č. 162/2002 na úrovni Policejního prezidia anonymní linka nepřetržitě pomoci policistům v krizi – služební tel. 834 688, případně může policista volat z civilní linky s předvolbou 974 834 688.

Jako prevenci syndromu vyhoření u policie doporučuje Denský (2006) tato opatření, která dle mého názoru můžeme použít jak u jednotlivce, tak i u organizace:

- zvýšenou snahou získat ztracenou důvěru občanů přátelským přístupem a efektivní službou. Protože nízká úroveň optimálního vztahu mezi občany a policií a přetrvávající pocit policisty, že dává víc, než dostává, je jednou z příčin syndromu vyhoření
- kvalitní práci policejních personálních oddělení, včetně policejních psychologů, kteří se zabývají kvalitou sociální atmosféry na jednotlivých policejních odděleních
- zvýšení kompetencí policejních psychologů při vstupní diagnostice a psychologické přípravě, ale zejména při různých formách poradenství, psychoterapií a krizové intervenci
- pro zvyšování sebeúcty podřízených zvolit formu udělování pochval a uznání nejenom za výjimečné hrdinské činy, ale hlavně za zodpovědně vykonávanou každodenní rutinní práce, mezi kterou patří např. stále ve velké míře tzv. papírování, které je jedním z významných spouštěčů stresu a následného syndromu vyhoření.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

6 POPIS VÝZKUMNÉHO PROJEKTU

6.1 Vymezení problému

Jak jsem již uvedl v teoretické části, pracuji jako policista v přímém výkonu služby. V mnou prostudované literatuře je práce policisty uváděna jako povolání silně stresující a tudíž velmi ohrožené syndromem vyhoření, který má následně vliv na kvalitu policejní služby vůči občanům. Prostudováním této literatury jsem však nezjistil žádnou studii, zabývající se výzkumem syndromu vyhoření policistů pracujících v přímém výkonu služby. Mým výzkumem jsem se proto pokusil zjistit, jaké je situace příslušníku policie pracujících v přímém výkonu služby v rámci Zlínského kraje ve vztahu k syndromu vyhoření.

6.2 Cíle výzkumu

Za cíle mého zkoumání jsem si stanovil zjistit, zda a v jaké míře jsou policisté pracující v přímém výkonu služby v rámci Zlínského kraje ohrožení syndromem vyhoření. Dalším cílem mé práce je zjistit, zda je mezi věkem, délkou praxe, uvažováním o odchodu ze služebního poměru, vzděláním a výskytem syndromu vyhoření u policistů souvislost.

6.3 Formulace výzkumných otázek a stanovení hypotéz

Vzhledem ke stanoveným výzkumným cílům a to, zda mezi délkou služebního poměru, věkem, uvažováním o odchodu ze služebního poměru, vzděláním policistů a syndromem vyhoření je vzájemný vztah, jsem na základě výzkumných otázek formuloval nulové a alternativní hypotézy.

Výzkumná otázka č. 1 - Je vzájemný vztah mezi délkou služebního poměru a úrovní syndromu vyhoření ?

H₀: Mezi délkou služebního poměru a syndromem vyhoření není souvislost.

H_A: Mezi délkou služebního poměru a syndromem vyhoření je souvislost.

Výzkumná otázka č. 2 - Je vzájemný vztah mezi věkem policistů a úrovní syndromu vyhoření ?

H₀: Mezi věkem policistů a syndromem vyhoření není souvislost.

H_A: Mezi věkem policistů a syndromem vyhoření je souvislost.

Výzkumná otázka č. 3 - Je vzájemný vztah mezi úrovní syndromu vyhoření a uvažováním o odchodu policistů ze služebního poměru ?

H₀: Mezi uvažováním policistů o odchodu ze služebního poměru a syndromem vyhoření není souvislost.

H_A: Mezi uvažováním policistů o odchodu ze služebního poměru a syndromem vyhoření je souvislost.

Výzkumná otázka č. 4 - Je vzájemný vztah mezi vzděláním policistů a úrovní syndromu vyhoření ?

H₀: Mezi vzděláním policistů a syndromem vyhoření není souvislost.

H_A: Mezi vzděláním policistů a syndromem vyhoření je souvislost.

Výzkumná otázka č. 5 - Jaký je celkový průměr syndromu vyhoření u policistů pracujících v přímém výkonu služby v rámci Zlínského kraje ?

K výzkumné otázce č. 5 jsem k jejímu vyhodnocení nepoužil stanovení nulové a alternativní hypotézy, protože jsem nezjišťoval, zda zde existuje vzájemný vztah mezi dvěma proměnnými. U této otázky jsem pouze zjišťoval průměrnou hodnotu úrovně syndromu vyhoření u policistů.

6.4 Výzkumný vzorek

Cílem výzkumu bylo zjištění míry vyhoření u policistů a za tímto účelem jsem vybral 90 policistů, pracujících na Obvodních odděleních Policie ČR v rámci Zlínského kraje. Dotazovaní policisté jsou zařazeni v přímém výkonu služby. Policisty Obvodních oddělení jsem vybral záměrně, neboť dle mého názoru jsou tito v nejčastějším kontaktu s občany, kterým pomáhají řešit jejich problémy.

6.5 Použitá metoda sběru a zpracování výsledků

Vzhledem k charakteru stanoveného výzkumného cíle jsem k jeho řešení zvolil kvantitativní výzkum, jehož výhodou je jeho vysoká reliabilita (spolehlivost), dále to, že nám může v poměrně krátkém časovém období poskytnout informace o velkém počtu jedinců a umožní odpovědět na dané výzkumné otázky. Nevýhodou kvantitativního výzkumu je fakt, že má nízkou validitu (platnost). Kvantitativní výzkum je výzkumem exogenním, což znamená, že výsledná data jsou tvořena výzkumníkem.

Jako metodu sběru dat jsem zvolil **dotazník**. Dotazník jsem sestavil z 27 otázek, z nichž prvních 6 zjišťovalo základní fakta o policistech, mezi která patřilo pohlaví, věk, pracovní zařazení, vzdělání, délka služebního poměru, uvažování o odchodu ze služebního poměru. Následných 21 otázek zjišťovalo míru vyhoření u policistů. Pro zjištění míry vyhoření jsem použil standardizovaný dotazník BM – psychického vyhoření, který uveřejnil v knize Jak neztratit nadšení J. Křivohlavý. Tento dotazník zjišťuje pět stupňů míry syndromu vyhoření. Od stupně 3 jsou již přítomny známky vyhoření, u stupně 4 je syndrom vyhoření zcela prokázán a pátý stupeň je považován za havarijní stav syndromu vyhoření. Otázky ke zjištění úrovně syndromu vyhoření jsem převedl do přítomného času a záměrně zapracoval do dotazníku jako následné otázky č. 7 – 27. Tento dotazník ke zjištění úrovně syndromu vyhoření je zaměřen na 3 různá hlediska jediného psychického jevu, a to celkového vyčerpání, kdy se jedná o pocit tělesného, citového a duševního vyčerpání. Tento dotazník se vyznačuje dobrou vnitřní konzistencí a vysokou mírou shody při jeho opakování po uplynutí jednoho až čtyř měsíců. BM dotazník má vysokou míru shody i mezi údaji, kdy se člověk hodnotí sám, nebo kdy ho hodnotí ten, kdo ho zná – např. spolupracovník nebo člen rodiny apod. (Křivohlavý, 1998). Dotazník i postup jeho vyhodnocení jsou uvedeny v příloze č. I-II. V dotazníku byly použity uzavřené a škálové otázky. Dotazník jsem předložil v rámci předvýzkumu několika policistům vybraného Obvodního oddělení Policie ČR. Tyto policisty jsem požádal, aby mi sdělili případné nejasnosti při vyplňování dotazníku. Vzhledem k tomu, že policisté měli připomínky spíše ke grafickému zpracování, dotazník jsem po minimálních úpravách předložil policistům obvodních oddělení v rámci Zlínského kraje k jejich vyplnění. Tento dotazník byl zcela anonymní a dobrovolný.

V rámci provedeného výzkumu jsem rozdál 90 dotazníků. Dotazníky mi byly vráceny zpět v plném počtu, návratnost je tedy 100%. V dotaznících jsem nezjistil závady v jejich vyplnění, a proto jsem je následně všechny vyhodnotil.

Získaná data byla zpracována na osobním počítači programem Microsoft Office-Excel a na kapesním kalkulátoru. Jako metody výpočtů byly použity funkce - součet a aritmetický průměr, chí-kvadrát kontingenční tabulky. Vypočtené hodnoty jsem pro lepší přehlednost zpracoval do grafů.

Aritmetický průměr vypočítáme podle vzorce:

$$\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_n}{n}$$

kde n je celkovou četností všech hodnot.

Za pomoci aritmetického průměru odhadujeme střední hodnotu základního souboru, jejíž skutečnou hodnotu zpravidla neznáme.

Za histogram četností můžeme považovat v podstatě sloupcový diagram, kdy na vodorovnou osu (x) zapisujeme jednotlivé naměřené intervaly (hodnoty) a na svislou osu (y) četnosti hodnot n_i (Chráska, 2003).

Výsledky získané na základě vyhodnocení dotazníků jsem nejprve zapsal do kontingenční tabulky. Čísla v kontingenční tabulce (bez závorek) vyjadřují četnost respondentů, kteří odpověděli určitým způsobem na první otázku a současně určitým způsobem na druhou otázku. Čísla, která jsou uváděna vpravo od tabulky a pod tabulkou jsou tzv. marginální (okrajové) četnosti, tzn. součet četností v řádcích a sloupcích kontingenční tabulky.

Test nezávislosti chí-kvadrát začínáme formulováním nulové a alternativní hypotézy.

H_0 : Mezi četnostmi odpovědí na obě uvedené otázky není souvislost (závislost)

H_A : Mezi odpověďmi respondentů na uvedené otázky je souvislost (závislost)

Test jsem provedl na hladině významnosti 0,05.

V dalším kroku jsem vypočítal očekávanou četnost O pro každé pole kontingenční tabulky. Tyto očekávané četnosti jsou v kontingenční tabulce uvedené v závorkách a odpovídají platnosti nulové hypotézy. Očekávanou četnost pro příslušné pole kontingenční tabulky jsem vypočítal tak, vždy vynásobíme odpovídající marginální četnost v tabulce a tento součin potom dělím celkovou četností.

$$\frac{(P - O)^2}{O}$$

Pro každé pole tabulky jsem vypočítal hodnotu

Testové kritérium χ^2 vypočítáme jako součet vypočítaných hodnot $\frac{(P - O)^2}{O}$ pro všechny pole kontingenční tabulky

$$\chi^2 = \sum \frac{(P - O)^2}{O}$$

Vypočítaná hodnota χ^2 je ukazatelem rozdílu mezi skutečností a vyslovenou nulovou hypotézou. Abych mohl vypočítanou hodnotu χ^2 posoudit, bylo potřebné určit počet stupňů volnosti vypočítaného testového kritéria. Pro kontingenční tabulku o r řádcích a s sloupcích určíme počet stupňů volnosti podle vzorce

$$f = (r-1) \cdot (s-1),$$

kdy r znamená počet řádků a s počet sloupců v kontingenční tabulce. Na základě vypočteného stupně volnosti a zvolené hladiny významnosti 0,05 nalezneme ve statistické tabulce kritickou hodnotu testového kritéria $\chi^2_{0,05}$. Srovnáme-li vypočítanou hodnotu s hodnotou kritickou, zjistíme, že pokud je vypočítaná hodnota vyšší, je možné odmítnout nulovou hypotézu. Mezi odpověďmi na uvedené otázky tedy byla prokázána statisticky významná souvislost. Nulovou hypotézu bychom neodmítli v případě, že vypočítaná hodnota testového kritéria by byla menší nebo alespoň rovna kritické hodnotě.

6.6 Organizace výzkumu

Výběr výzkumného vzorku	10/2011
Sestavení osobního dotazníku	11/2011
Provedení předvýzkumu na vybraném oddělení PČR	11/2011
Oslovení vybraného vzorku	11/2011
Rozeslání sestaveného dotazníku	12/2011
Shromáždění vyplněných dotazníků	01/2011-02/2012
Provedení rozřídění shromážděných dat	03/2012
Vyhodnocení získaných dat	03/2012-04/2012

7 VÝSLEDKY VÝZKUMU

7.1 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Na základě vyhodnocení položených informativních otázek dotazníkového šetření o policistech jsem získal data vztahující se k cílům výzkumu.

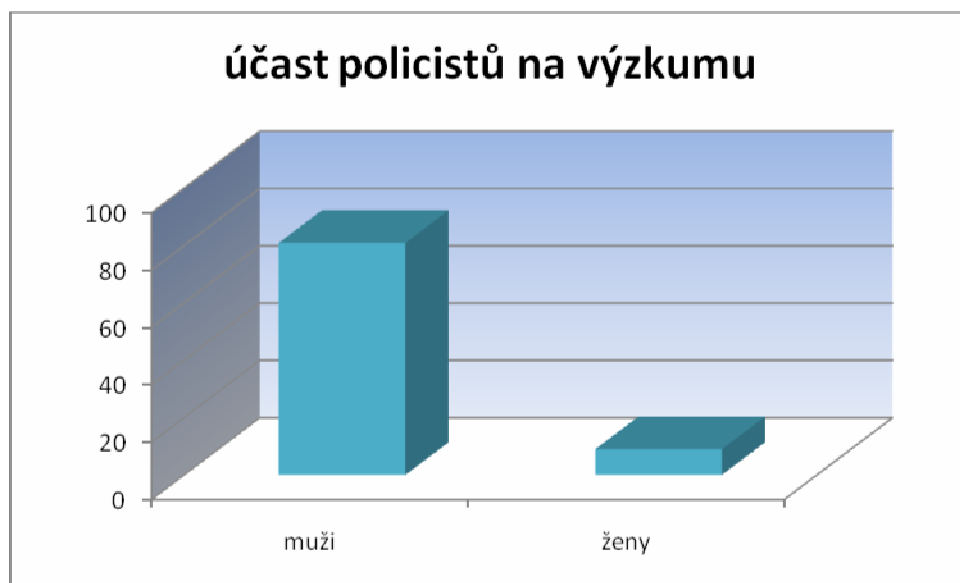
Složení výzkumného souboru podle pohlaví

Předložené dotazníky vyplnilo 81 policistů a 9 policistek. Na základě vyhodnocení dotazu k pohlaví respondentů lze konstatovat, že v dané profesi policisty zařazeného na obvodním oddělení PČR jsou v převážné míře zastoupeni muži, kteří tvořili 90 % respondentů, ženy tvořili 10 % zkoumaného vzorku respondentů (tabulka č. 1, graf č. 1, 2).

Tabulka č.1 – Počet policistů účastnících výzkumu

	počet osob
muži	81
ženy	9

Graf č. 1 – Počet policistů účastnících se výzkumu



Graf č. 2 – Počet policistů účastnících se výzkumu - procentuálně



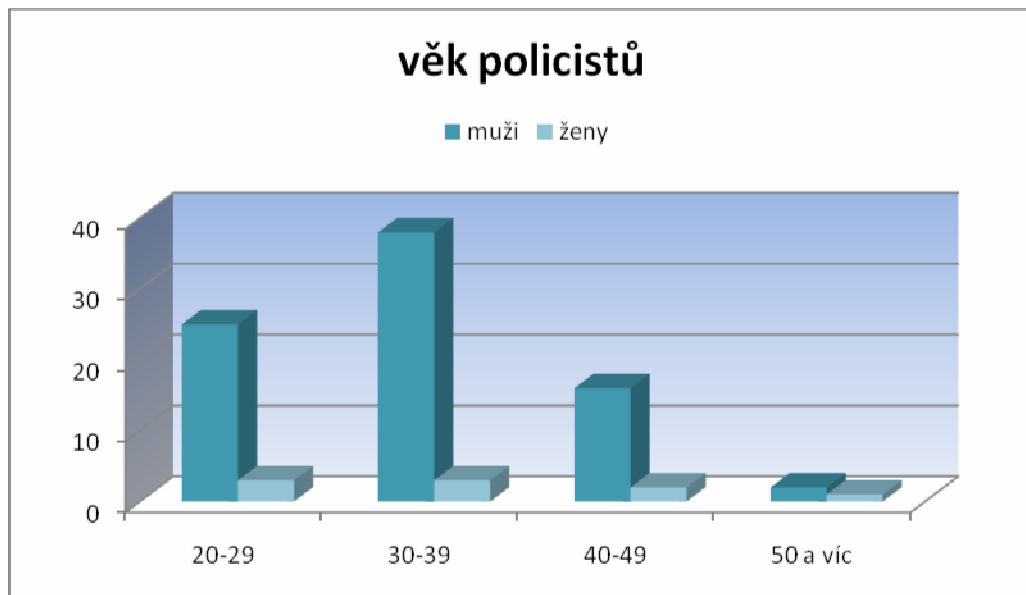
Složení výzkumného souboru podle věku

Z analýzy dotazníku jsem zjistil, že ve věku od 20 - 29 let bylo 28 policistů (31 %), z toho 25 mužů a 3 ženy. Ve věku od 30 - 39 to bylo 41 policistů (46 %), z toho 38 mužů a 3 ženy, ve věku 40 - 49 let 18 policistů (20 %), z toho 16 mužů a 2 ženy. Ve věku 50 let a více se výzkumu zúčastnili 3 policisté (3 %), z toho 2 muži a jedna žena (tabulka č. 2, graf č. 3, 4).

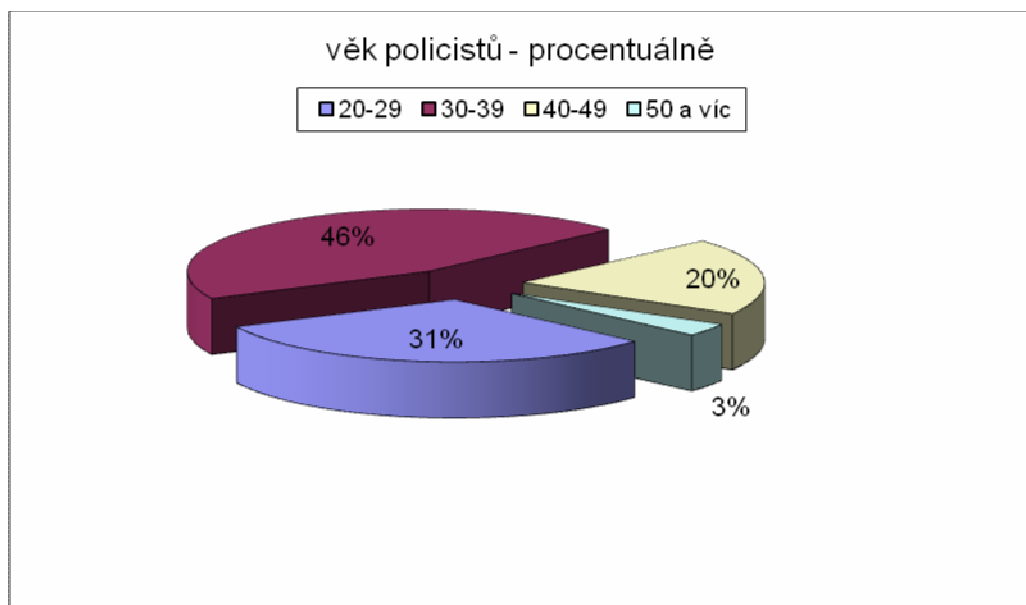
Tabulka č. 2 – věk policistů

	muži	ženy
20 - 29	25	3
30 - 39	38	3
40 - 49	16	2
50 a víc	2	1

Graf č. 3 – věk policistů



Graf č. 4 – věk policistů - procentuálně



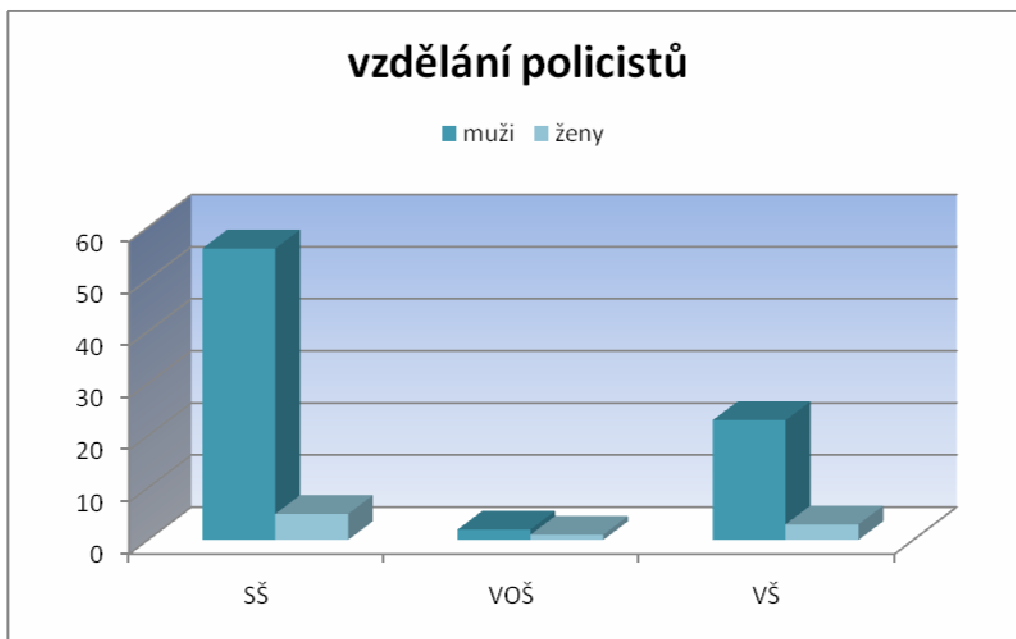
Složení výzkumného souboru podle vzdělání

Jako nejvyšší dosažené vzdělání středoškolské uvedlo 61 policistů (68 %), z toho 56 mužů a 5 žen, 3 policisté (3 %), z toho 2 muži a 1 žena mají vyšší odborné vzdělání. Dvacet šest policistů (29 %), z toho 23 mužů a 3 ženy uvedlo vysokoškolské vzdělání (tabulka č. 3, graf č. 5, 6).

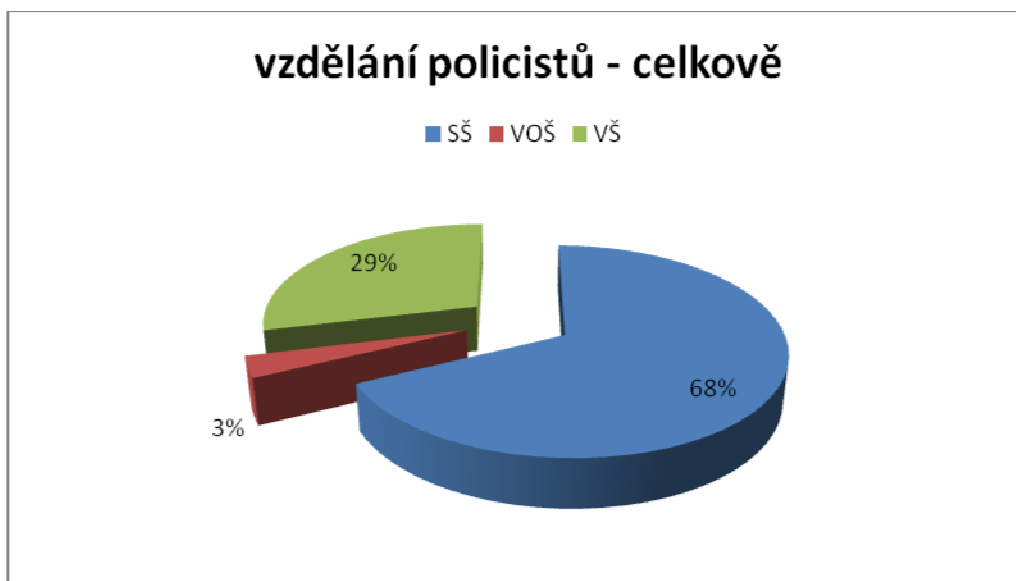
Tabulka č. 3 – vzdělání policistů

	muži	ženy
SŠ	56	5
VOŠ	2	1
VŠ	23	3

Graf č. 5 – vzdělání policistů



Graf č. 6 – vzdělání policistů celkově - procentuálně



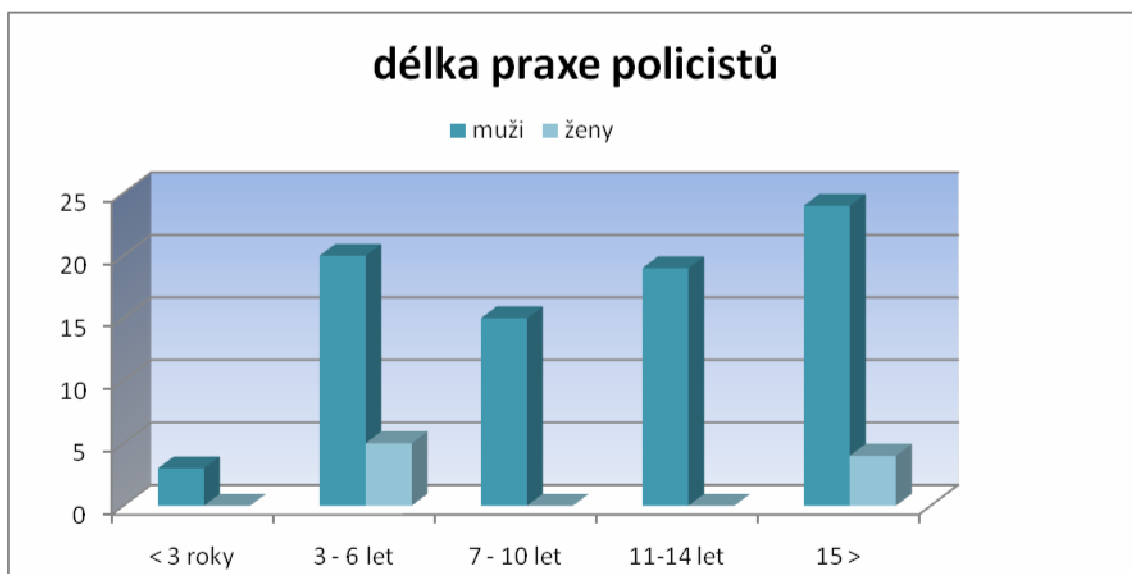
Složení výzkumného souboru podle délky praxe

Policistů jsem se dále dotazoval na délku jejich policejní praxe. Tato otázka byla položena, abych mohl zjistit, zda má délka praxe vliv na míru syndromu vyhoření. Odpověď na otázku k délce praxe u policie byla stanovena v rozmezí tří let, kdy nejnižší hranice byla stanovena do tří let. V současné době vykonávají policisté služební zkoušku po třech letech praxe a po jejím úspěšném zvládnutí je jim prodloužena smlouva u policie na neurčito. Pokud by služební zkoušku nezvládli, jejich služební poměr by byl ukončen. Nejvyšší hranicí byl stanoven věk 15 let a výše. Vyhodnocením dotazníku jsem zjistil, že mezi policisty, účastnících se výzkumu, jsou pouze 3 policisté sloužící méně než 3 roky, což tvoří 3 % zkoumaného vzorku. Lze to zdůvodnit tím, že se v současné době neprobíhá nábor nových policistů. V kategorii 3 - 6 let je 25 policistů (28 %), z toho je 5 žen, v kategorii 7 - 10 let je 15 policistů (17 %), v kategorii 11 - 14 let se jedná o 19 policistů (21 %) a u věkové kategorie 15 let a více se jednalo o 28 policistů (31 %), z toho byly 4 ženy (tabulka č. 4, graf č. 7, 8).

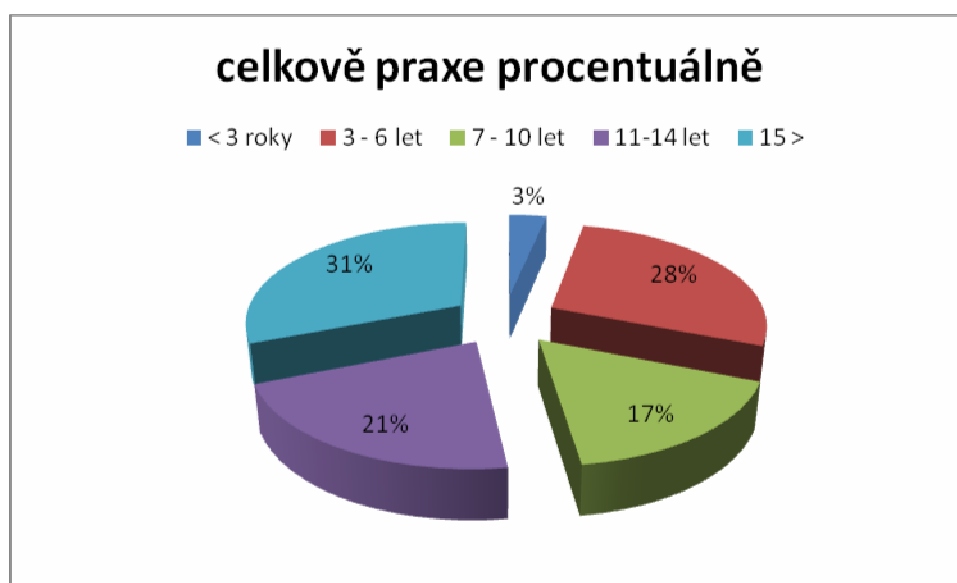
Tabulka č. 4 – délka praxe policistů

praxe	muži	ženy
< 3 roky	3	0
3 - 6 let	20	5
7 - 10 let	15	0
11 - 14 let	19	0
15 >	24	4

Graf č. 7 – délka praxe policistů



Graf č. 8 – délka praxe - procentuálně



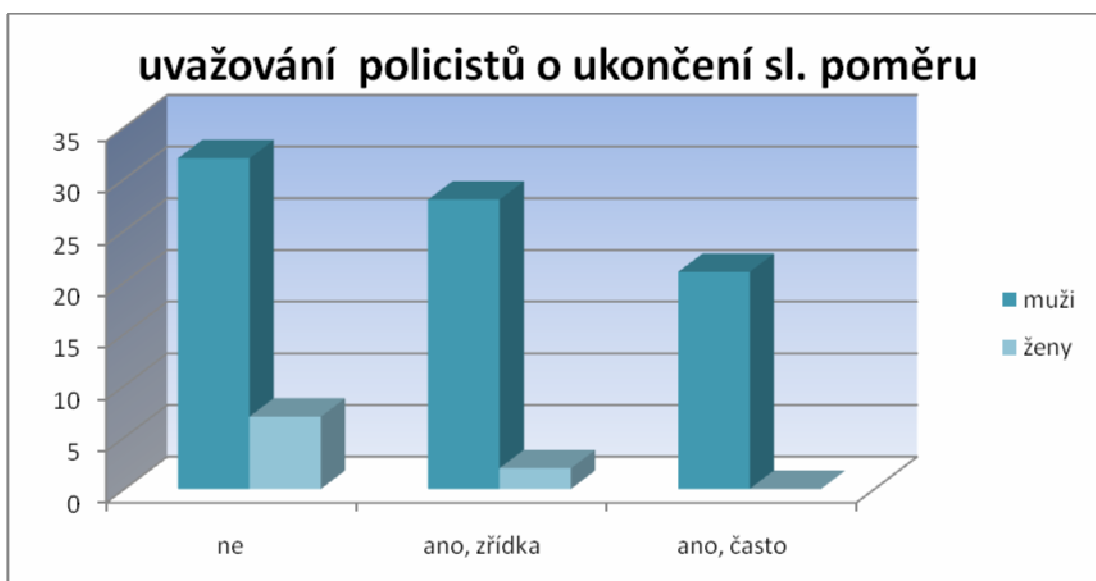
Složení výzkumného souboru podle uvažování o ukončení služebního poměru

V rámci výzkumu jsem se policistů taktéž dotazoval, zda-li v průběhu trvání jejich služebního poměru, někdy přemýšleli o jeho ukončení. K tomu 39 policistů (39 %) uvedlo, že o tomto neuvažovalo, 30 policistů (35 %) uvedlo, že o odchodu ze služebního poměru již uvažovalo, ale jenom zřídka a 21 policistů (26 %) uvedlo, že o odchodu uvažovali často. Z vyhodnocených dotazníku vyplynulo, že větší polovina (61 %) dotazovaných policistů, již někdy o odchodu ze služebního poměru uvažovala (tabulka č. 5, graf č. 9, 10).

Tabulka č. 5 – uvažování policistů o ukončení sl.poměru

	muži	ženy
ne	32	7
ano, zřídka	28	2
ano, často	21	0

Graf č. 9 – uvažování policistů o ukončení sl.poměru



Graf č. 10 – uvažování policistů o ukončení sl.poměru



7.2 Vyhodnocení stanovených hypotéz

Na základě stanovené metodiky jsem provedl vyhodnocení stanovených výzkumných otázek.

K výzkumné otázce č. 1

H_0 : Mezi délkou služebního poměru a syndromem vyhoření není souvislost.

H_A : Mezi délkou služebního poměru a syndromem vyhoření je souvislost.

Tabulka č. 5 – četnosti dvou proměnných k výzkumné otázce č. 1

	SV stup. 1	SV stup. 2	SV stup. 3	SV stup. 4	SV stup. 5	Σ
3 a méně	1 (0,57)	2 (1,2)	0 (0,57)	0 (0,47)	0 (0,2)	3
3 až 6	8 (4,72)	11 (10)	3 (4,72)	3 (3,89)	0 (1,67)	25
7 až 10	1 (2,83)	7 (6)	1 (2,83)	5 (2,33)	1 (1)	15
11 až 14	3 (3,59)	8 (7,6)	5 (3,59)	2 (2,96)	1 (1,27)	19
15 a víc	4 (5,29)	8 (11,2)	4 (4,36)	4 (4,36)	4 (1,87)	28
Σ	17	36	17	14	6	90

Vypočtená hodnota $\chi^2 = 18,638$

Počet stupňů volnosti $f = 16$

Pro vypočtený stupeň volnosti a zvolenou hladinu významnosti 0,05 je ve statistických tabulkách stanovena kritická hodnota testového kritéria $\chi^2(16) = 26,296$.

Při srovnání hodnoty testového kritéria s kritickou hodnotou jsem zjistil, že vypočítaná hodnota je menší, proto nelze odmítnout nulovou hypotézu.

U hypotézy č. 1 nebyla mezi proměnnými prokázána statisticky významná souvislost. Hypotéza byla falzifikována, což znamená, že **skutečnost, zda je vzájemný vztah mezi délkou služebního poměru policistů a úrovní syndromu vyhoření nebyla prokázána.**

K výzkumné otázce č. 2

H_0 : Mezi věkem policistů a syndromem vyhoření není souvislost.

H_A : Mezi věkem policistů a syndromem vyhoření je souvislost.

Tabulka č. 6 – četnosti dvou proměnných k výzkumné otázce č. 2

	SV stup. 1	SV stup. 2	SV stup. 3	SV stup. 4	SV stup. 5	Σ
20 - 29	9 (5,29)	12 (11,2)	3 (5,29)	4 (4,36)	0 (1,87)	28
30 - 39	6 (7,74)	19 (16,4)	8 (7,74)	6 (6,38)	2 (2,73)	41
40 - 49	1 (3,21)	4 (6,8)	4 (3,21)	4 (2,64)	4 (1,13)	17
50 a víc	1 (0,76)	1(1,6)	2 (0,76)	0 (0,62)	0 (0,27)	4
Σ	17	36	17	14	6	90

Vypočtená hodnota $\chi^2 = 29,378$

Počet stupňů volnosti $f = 12$

Pro vypočtený stupeň volnosti a zvolenou hladinu významnosti 0,05 je ve statistických tabulkách stanovena kritická hodnota testového kritéria $\chi^2(12) = 21,026$.

Při srovnání hodnoty testového kritéria s kritickou hodnotou jsem zjistil, že vypočítaná hodnota je vyšší, proto je možno odmítnout nulovou hypotézu.

U hypotézy č. 2 byla mezi proměnnými prokázána statisticky významná souvislost. Hypotéza byla verifikována, což znamená, že **skutečnost, zda je vzájemný vztah mezi věkem policistů a úrovní syndromu vyhoření byla prokázána.**

K výzkumné otázce č. 3

H_0 : Mezi uvažováním policistů o odchodu ze služebního poměru a syndromem vyhoření není souvislost.

H_A : Mezi uvažováním policistů o odchodu ze služebního poměru a syndromem vyhoření je souvislost.

Tabulka č. 7 – četnosti dvou proměnných k výzkumné otázce č. 3

	SV stup. 1	SV stup. 2	SV stup. 3	SV stup. 4	SV stup. 5	Σ
Ano, často	0 (2,46)	5 (5,2)	4 (2,46)	0 (2,02)	4 (0,87)	13
Ano, zřídka	1 (5,67)	14 (12)	8 (5,67)	6 (4,67)	1 (2)	30
Ne	16 (8,88)	17 (18,8)	5 (8,88)	8 (7,31)	1 (3,13)	47
Σ	17	36	17	14	6	90

Vypočtená hodnota $x^2 = 39,502$

Počet stupňů volnosti $f = 8$

Pro vypočtený stupeň volnosti a zvolenou hladinu významnosti 0,05 je ve statistických tabulkách stanovena kritická hodnota testového kritéria $x^2(8) = 15,507$.

Při srovnání hodnoty testového kritéria s kritickou hodnotou jsem zjistil, že vypočítaná hodnota je vyšší, proto je možno odmítnout nulovou hypotézu.

U hypotézy č. 3 byla mezi proměnnými prokázána statisticky významná souvislost. Hypotéza byla verifikována, což znamená, že **skutečnost, zda je vzájemný vztah mezi uvažováním policistů o odchodu ze služebního poměru a úrovní syndromu vyhoření byla prokázána.**

K výzkumné otázce č. 4

H_0 : Mezi vzděláním policistů a syndromem vyhoření není souvislost.

H_A : Mezi vzděláním policistů a syndromem vyhoření je souvislost.

Tabulka č. 8 – četnosti dvou proměnných k výzkumné otázce č. 4

	SV stup. 1	SV stup. 2	SV stup. 3	SV stup. 4	SV stup. 5	Σ
Střední	10 (11,52)	23 (24,4)	12 (11,52)	12 (9,49)	4 (4,07)	61
VŠ odborné	0 (0,57)	2 (1,2)	1 (0,57)	0 (0,47)	0 (0,2)	3
VŠ	7 (4,92)	11 (10,4)	4 (4,92)	2 (1,73)	2 (1,73)	26
Σ	17	36	17	14	6	90

Vypočtená hodnota $x^2 = 5,836$

Počet stupňů volnosti $f = 4$

Pro vypočtený stupeň volnosti a zvolenou hladinu významnosti 0,05 je ve statistických tabulkách stanovena kritická hodnota testového kritéria $x^2(4) = 9,488$.

Při srovnání hodnoty testového kritéria s kritickou hodnotou jsem zjistil, že vypočítaná hodnota je menší, proto nelze odmítnout nulovou hypotézu.

U hypotézy č. 4 nebyla mezi proměnnými prokázána statisticky významná souvislost. Hypotéza byla falzifikována, což znamená, že **skutečnost, zda je vzájemný vztah mezi vzděláním policistů a úrovní syndromu vyhoření nebyla prokázána.**

Výzkumná otázka č. 5

K výzkumné otázce č. 5 jsem k jejímu vyhodnocení nepoužil stanovení nulové a alternativní hypotézy, protože jsem nezjišťoval, zda zde existuje vzájemný vztah mezi dvěma proměnnými. Zjišťoval jsem pouze průměrnou hodnotu úrovně syndromu vyhoření u policistů.

Vyhodnocením získaných dat jsem zjistil, že stupeň vyhoření u 17 policistů nepřekročil druhý stupeň, což znamená z hlediska psychologie zdraví dobrý výsledek. U třiceti šesti policistů byl zjištěn stupeň vyhoření mezi stupněm 2 až 3, což znamená z hlediska psychologie zdraví uspokojivý výsledek. Hodnota 3 až 4 byla zjištěna u 17 policistů., což znamená, že u nich byly již zjištěny příznaky syndromu vyhoření. Hodnota 4 až 5 byla zjištěna u 14 policistů. V tomto případě byl syndrom vyhoření zcela prokázán. Osoby s tímto stupněm vyhoření by se měly obrátit na odbornou pomoc. U šesti policistů jsem zjistil stupeň vyhoření vyšší jak 5, což je potřeba považovat za havarijní signál a tito policisté by měli okamžitě vyhledat pomoc psychologa.

Na základě vyhodnocení získaných dat byl zjištěn průměrný stupeň policistů 3,375.

Tabulka č. 9 – počet policistů dle stupně vyhoření

stupeň vyhoření	počet policistů	průměrný st.vyhoření
1 až 2	17	1,624
2 až 3	36	2,322
3 až 4	17	3,376
4 až 5	14	4,336
5 a víc	6	5,217
	90	ø 3,375

8 ZÁVĚR

V současné době je policie pod tlakem neustálých změn, zvláště ze strany legislativy, která pramení z požadavků měnících se vládnoucích politických stran. Policisté stále čekají na novou systemizaci pracovních míst, která je pro ně zásadní. Tyto situace vedou k nejistotě u policistů, kteří se takto nemohou plně věnovat svému povolání. Policisté v současné době čelí neustálé mediální kritice, jsou pod drobnohledem veřejnosti a i ve svém volném čase musí často snášet kritiku na rezort, u kterého pracují. Svě mnohé úkoly policista ve službě řeší po nějaké době již rutinně. Přesto se, kromě pro něj již běžných úkolů dostává do situací, které svojí intenzitou a neobvyklostí často přesáhnou u něj únosnou mez. Tyto extrémní situace jej mohou zasáhnout více než by čekal. Ne každý policista se dokáže oprostít od ztotožnění se s kritikou a zátěžovými situacemi, což vede ke stresu a následně k syndromu vyhoření.

V teoretické části byly podány souhrnné informace týkající se syndromu vyhoření. Při shromáždění dostupné literatury jsem zjistil, že v současné době se o syndromu vyhoření v souvislosti s policisty dozvíme jenom okrajově, kdy je v literatuře většinou jenom vzpomenu, že syndrom vyhoření u této profese může nastat. Proto jsem se snažil podat informace o teoretickém zázemí, vývoji, příčinách a stádiích syndromu vyhoření. V této části byly také nastíněny možnosti prevence syndromu vyhoření jak u jednotlivce, tak u organizace.

Cílem výzkumné části bylo zjistit, zda a do jaké míry jsou policisté ohroženi syndromem vyhoření. Dále zda nezávislé proměnné věk, délka služebního poměru, uvažování o odchodu ze služebního poměru a vzdělání mají statistickou souvislost se syndromem vyhoření u policistů. Výzkumem jsem chtěl také zjistit průměrnou hodnotu míry syndromu vyhoření dotazovaných policistů.

Výzkum jsem provedl u policistů, pracujících v přímém výkonu služby v rámci Zlínského kraje. Vyhodnocením dotazníkového šetření jsem zjistil, že se neprokázala statistická souvislost mezi úrovní syndromu vyhoření a nezávislými proměnnými – délkou služebního poměru a vzděláním. Statistická souvislost byla prokázána mezi úrovní syndromu vyhoření a nezávislými proměnnými – věkem a uvažováním o odchodu ze služebního poměru.

Poslední stanovená výzkumná otázka byla vyhodnocena na základě pětistupňové stupnice BM syndromu vyhoření, přičemž celkový průměrný stupeň úrovně syndromu vyhoření byl u policistů stanoven na hodnotu 3,375. Stadium syndromu vyhoření ve třetím stupni je charakterizováno jako stádium, kde se objevují negativní postoje k pracovním postupům a mohou se objevovat první psychické příznaky. Při této úrovni syndromu vyhoření je doporučováno zamyslet se nad svým životem a svojí prací. Člověk by si měl ujasnit svůj žebříček hodnot, jak v teoretické, tak v praktické rovině.

Provedený výzkum je, dle mého názoru, přínosem pro zmapování situace ohledně syndromu vyhoření u policistů, pracujících v přímém výkonu služby. Vzhledem ke zjištění, že úroveň syndromu vyhoření má souvislost s věkem a úvahami policistů o odchodu ze služebního poměru, je důležité zamyslet se nad možnými důsledky těchto výsledků. Zjištěné výsledky by mohly být přínosem především pro vedoucí pracovníky, kteří by tak měli možnost přijmout opatření ke zlepšení této situace. Bylo by více než vhodné zorganizovat v rámci např. porad s vedoucími, přednášky, kde by byli policisté více seznámeni s touto problematikou, aby sami mohli poznat příznaky a stadia vyhoření. Dále, aby byli informováni o možnostech prevence a mohli tak vyhoření úspěšně předejít. V rámci těchto přednášek by měli být policisté informováni o možnosti využití pomoci policejních psychologů, kteří jsou připraveni každému policistovi kdykoliv pomoci, jak v rámci prožitých zátěžových situací v jejich náročné službě, tak i v jejich soukromém životě. Nedílnou součástí přednášky by měly být informace pro policisty, jak stresovým situacím v jejich zaměstnání předcházet a pokud k nim dojde, jak se s nimi co nejlépe vyrovnat. Bylo by jistě zajímavé provést tento výzkum po určitém období, ve kterém by policisté absolvovali přednášku v rámci prevence před syndromem vyhoření a následně tyto výsledky porovnat s výsledky, které byly dosaženy nyní.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BARTOŠÍKOVÁ, Ivana. *O syndromu vyhoření pro zdravotní sestry*. Vyd. 1. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006, 86 s. ISBN 80-701-3439-9.
- [2] ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2000, 254 s. ISBN 80-717-8475-3.
- [3] DENSKÝ, Michal. *Proč "vyhoří" policista*. 7.- 8. číslo, 12. ročník Praha: Portál, 2006. s. 26-28. ISSN 1212-9607.
- [4] HENNIG, Claudius a Gustav KELLER. *Antistresový program pro učitele: projevy, příčiny a způsoby překonání stresu z povolání*. 1. vyd. Praha: Portál, 1996, 99 s. Pedagogická praxe. ISBN 80-717-8093-6.
- [5] CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vydání 1. Praha: Grada Publishing, 2007, 265 s. ISBN 978-80-247-1369-4.
- [6] JEKLOVÁ, Marta a Eva REITMAYEROVÁ. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, 32 s. ISBN 80-869-9174-1.
- [7] KALLWASS, Angelika. *Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě*. Vyd. 1. Překlad Petr Babka. Praha: Portál, 2007, 139 s. ISBN 978-807-3672-997.
- [8] KEBZA, Vladimír a Iva ŠOLCOVÁ. *Syndrom vyhoření: funkční duševní porucha : (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 1. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 1998, 23 s. ISBN 80-707-1099-3.
- [9] KEBZA, Vladimír a Iva ŠOLCOVÁ. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2., rozš. a dopl. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, 23 s. ISBN 80-707-1231-7.
- [10] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada - Avicenum, 1994, 190 s. ISBN 80-716-9121-6.
- [11] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1998, 131 s. Psychologie pro každého. ISBN 80-716-9551-3.

- [12] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2003, 279 s. ISBN 80-717-8774-4.
- [13] MALLOTOVÁ, Kateřina. *Burn-out neboli syndrom vyhoření*. 2. číslo, 6. ročník Praha: Psychologie dnes, 2000. s. 14-15. ISSN 1211-5886.
- [14] MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 287 s. ISBN 80-717-8549-0.
- [15] STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, 103 s. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5.
- [16] ŠOPEK, Jan. *Zátěž a protistresový program*. Praha, 2004.
- [17] ŠVINGALOVÁ, Dana. *Základy psychologie: (psychologická propedeutika)*. Vyd. 3. Liberec: Technická univerzita, Pedagogická fakulta, 1998, 109 s. ISBN 80-708-3296-7.
- [18] ŠVINGALOVÁ, Dana. *Stres a "vyhoření" u profesionálů pracujících s lidmi*. Vyd. 1. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2006, 82 s. ISBN 80-737-2105-8.
- [19] ŠVINGALOVÁ, Dana. *Kapitoly z psychologie*. Vyd. 2., upr. Liberec: Technická univerzita, 2006, 94 s. ISBN 80-737-2043-4.
- [20] VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004, 870 s. ISBN 80-717-8802-3.
- [21] VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Sestry v nouzi: syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. 1. vyd. Praha: Grada, c2011, 184 s. Sestra. ISBN 978-802-4731-742.
- [22] VOLLMER, Helga. *Pryč s únavou: syndrom vyprahlosti*. Vyd. 1. Překlad Zlata Kufnerová. Praha: Motto, 1998, 167 s. Populárně psychologická řada. ISBN 80-858-7290-0.
- [23] VYMĚTAL, Štěpán, Vladimír VOSKA, Ondřej TOMAN, Jana JUNGWIRTOVÁ a Karel URBAN. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. Praha: Themis, 2010. ISBN 978-80-7312-065-8.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

Tzv. – takzvaně

Např. – například

SV stup. – syndrom vyhoření stupeň

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1 – počet policistů.....	42
Graf č. 2 – počet policistů – procentuálně.....	43
Graf č. 3 – věk policistů.....	44
Graf č. 4 – věk policistů – procentuálně.....	44
Graf č. 5 – vzdělání policistů.....	45
Graf č. 6 – vzdělání policistů – procentuálně.....	46
Graf č. 7 – délka praxe policistů.....	47
Graf č. 8 – délka praxe policistů – procentuálně.....	47
Graf č. 9 – uvažování policistů o odchodu ze služebního poměru.....	48
Graf č. 10 – uvažování policistů o ukončení služebního poměru – procentuálně.....	49

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1 – počet policistů účastnících se výzkumu.....	42
Tabulka č. 2 – věk policistů účastnících se výzkumu.....	43
Tabulka č. 3 – vzdělání policistů.....	45
Tabulka č. 4 – délka praxe policistů.....	47
Tabulka č. 5 – uvažování policistů o ukončení služeb. poměru.....	48
Tabulka č. 6 – četnost dvou proměnných k výzkumné otázce č. 1.....	50
Tabulka č. 7 – četnost dvou proměnných k výzkumné otázce č. 2.....	51
Tabulka č. 8 – četnost dvou proměnných k výzkumné otázce č. 3.....	52
Tabulka č. 9 – četnost dvou proměnných k výzkumné otázce č. 4.....	53
Tabulka č. 10 – počet policistů dle stupně vyhoření.....	54

SEZNAM PŘÍLOH

- I.** – osobní dotazník a dotazník BM syndromu vyhoření
- II.** – vyhodnocení dotazníku BM
- III.** – kritické hodnoty testovaného kritéria chí-kvadrát

Příloha P I:

Vážené kolegyně, kolegové,

chtěl bych vás požádat o spolupráci na výzkumu v rámci mé bakalářské práce na téma „Syndrom vyhoření u policistů“. Dotazník je zcela anonymní, výsledky výzkumu budou použity pouze pro potřeby mé bakalářské práce. Za Vaši ochotu a za čas strávený při vyplnění dotazníku děkuji.

Pavel Šerý

Zvolenou odpověď zakřížkujte.

1) Váš věk?

- 20-29 let
- 30-39 let
- 40-49let
- 50 let a víc

2) Pohlaví?

- muž
- žena

3) Nejvyšší dosažené vzdělání?

- SŠ
- VOŠ
- VŠ

4) Pracovně zařazen u policie na

- obvodním oddělení
- dopravním inspektorátu
- kriminální policii
- cizinecké policii

5) Celková délka praxe u policie?

- méně než 3 roky
- 3 – 6 let
- 7 – 10 let
- 11 – 14 let
- 15 let a víc

6) Přemýšlel(a) jste již někdy o ukončení služebního poměru?

- ano, často
- ano, ale jen zřídka
- ne

Použitý dotazník BM – syndrom vyhoření

Copyright 1980 Ayala Pines, PhD, Elliot Aronson, Phd in Křivohlavý (1998, s.36)

V následujících otázkách odpovězte, jak často máte v zaměstnání tyto pocity a zkušenosti?

Zvolenou odpověď dejte do kroužku.

1 ... nikdy

4 ... někdy

5 ...často

2 ... jednou za čas

6... obvykle

3 ... zřídka kdy

7 ...vždy

7. Jsem unaven/a. 1__2__3__4__5__6__7

8. Jsem v depresi (tísni). 1__2__3__4__5__6__7

9. Prožívám krásný den. 1__2__3__4__5__6__7

10. Jsem tělesně vyčerpán/a 1__2__3__4__5__6__7

11. Jsem citově vyčerpán/a. 1__2__3__4__5__6__7

12. Jsem šťasten/a. 1__2__3__4__5__6__7

13. Cítím se vyřízen/a (zničen/a). 1__2__3__4__5__6__7

14. Nemůžu se vzchopit a pokračovat. 1__2__3__4__5__6__7

15. Jsem nešťastný/á. 1__2__3__4__5__6__7

16. Cítím se uhoněn/a a utahán/a. 1__2__3__4__5__6__7

17. Cítím se jakoby uvězněn/a v pasti. 1__2__3__4__5__6__7
18. Cítím se jako bych byl/a nula(bezcenný/á). 1__2__3__4__5__6__7
19. Cítím se utrápen/a. 1__2__3__4__5__6__7
20. Tíží mne starosti. 1__2__3__4__5__6__7
21. Cítím se zklamán/a a rozčarován/a. 1__2__3__4__5__6__7
22. Jsem slabý/á a téměř nemocen/ná. 1__2__3__4__5__6__7
23. Cítím se beznadějně. 1__2__3__4__5__6__7
24. Cítím se odmítnut/a a odstrčen/a. 1__2__3__4__5__6__7
25. Cítím se pln/a optimismu. 1__2__3__4__5__6__7
26. Cítím se pln/a energie. 1__2__3__4__5__6__7
27. Jsem pln/a úzkostí a obav. 1__2__3__4__5__6__7

Příloha P II:

Vyhodnocení dotazníku BM

1. Vypočteme položku A – sečteme hodnoty, které jsou uvedeny u otázek číslo 7,8,10,11,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,27
2. Vypočteme položku B – sečteme hodnoty, které jsou uvedeny u položek číslo 9,12,25,26
3. Vypočteme položku C – odečteme od hodnoty 32 položku (B), tj. $C = 32 - B$
4. Vypočteme položku D – sečteme hodnoty (A) a (C), tj. $D = A + C$
5. Vypočteme celkové skóre (BQ) – hodnotu (D) dělíme číslem 21, tj. $BQ = D : 21$

Výsledek je hodnota psychického vyhoření změřená metodou BM.

Interpretace dosažených výsledků metodou BM	
BM < 2	dobrý výsledek z hlediska psychologie zdraví
2 < BM < 3	z hlediska psychologie zdraví se jedná o uspokojivý výsledek
3 < BM < 4	doporučuje se zamyslet nad životním stylem, pocitem smysluplnosti života, ujasnit si žebříček hodnot a to nejen teoreticky, ale i zcela prakticky
4 < BM < 5	přítomnost syndromu vyhoření je možno považovat za prokázanou, v tomto případě je dobré se obrátit na psychoterapeutické středisko či na určitého psychoterapeuta, zvláště pak na takového, který má kvalifikaci pro logoterapii a existenciální psychoterapii
BM > 5	z hlediska psychologie zdraví se jedná o havarijní signál, doporučuje se okamžitě obrátit na nejbližšího klinického psychologa či psychoterapeuta

(Křivohlavý, 1998, str. 36-39)

Příloha P III:**Kritické hodnoty testového kritéria chí-kvadrát**

Stupně volnosti	Hladina významnosti	
	0,05	0,01
1	3,841	6,635
2	5,991	9,210
3	7,815	11,341
4	9,488	13,277
5	11,070	15,086
6	12,592	16,812
7	14,067	18,475
8	15,507	20,090
9	16,919	21,666
10	18,307	23,209
11	19,675	24,725
12	21,026	26,217
13	22,326	27,688
14	23,685	29,141
15	24,996	30,578
16	26,296	32,000
17	27,587	33,409
18	28,868	34,805
19	30,144	36,191
20	31,410	37,576
21	32,671	38,932
22	33,924	40,289
23	35,172	41,638
24	36,415	42,980
25	37,652	44,314
26	38,885	45,642
27	40,113	46,963
28	41,337	48,278
29	42,557	49,588
30	43,773	50,892

(Chráska, 2007, str. 248)

