

**Pražská vysoká škola psychosociálních studií**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**2010**

**GABRIELA SAJDÁKOVÁ**

**Pražská vysoká škola psychosociálních studií**



**Nebezpečí syndromu vyhoření v policejní profesi**

Gabriela Sajdáková

vedoucí práce: PaedDr. Jan Toman

**Praha 2010**

**Prague college of psychosocial studies**

**The danger of the burn out syndrom in the police profession**

Gabriela Sajdánková

The Diploma Thesis Work Supervisor: PaedDr. Jan Toman

**Praha 2010**

## Anotace

Bakalářská práce „Nebezpečí syndromu vyhoření v policejní profesi“ pojednává o syndromu vyhoření v konkrétní pomáhající profesi a to profesi policejní. Cílem práce bylo poukázat na tuto problematiku a upozornit na nebezpečí vzniku syndromu vyhoření u konkrétní profesní skupiny.

V teoretické části své práce definuji policejní profesi, cíle a závazky Policie České Republiky a také předpoklady pro přijetí jedince do služeb Policie České Republiky.

Ve druhé kapitole své práce se věnuji definici osobnosti, její struktuře a popisu dopadů zátěžových situací na osobnost.

V další kapitole charakterizuji samotný pojem syndromu vyhoření, uvádím jeho příznaky, příčiny, symptomy, ale také profese, které jsou více náchylné ke vzniku syndromu vyhoření.

Ve své práci zmiňuji rovněž možnosti prevence a následné pomoci.

V závěru teoretické části také upřesňuji z jakého důvodu vidím nebezpečí syndromu vyhoření právě v policejní profesi.

V praktické části uvádím případovou studii příslušníka kriminální policie, který se se syndromem vyhoření sám potýká.

Klíčové pojmy: policejní profese, osobnost, syndrom vyhoření, prevence a následná pomoc

## Abstract

This bachelors work called “The danger of the burn out syndrom in the police profession” talks about the burn out syndrom in a concrete profession such as the police profession is. Main goal of this work is to describe these relevant questions and to point out the danger of the inception of the burn out syndrom with a concrete group of profession.

Firstly, in the theoretical part of my work, I define the police profession, the goals and obligations of the police of the Czech Republic and also the qualifications of a person in order to be employed at the police of the Czech Republic.

In the second chapter of my work I pay attention to describing a persons personality, its structure and the impact critical situations can have on a person.

The concept of the burn out syndrom is characterized in the next chapter. I mention its symptoms, causes and also professions which seem to be more predisposed to its origin.

Moreover, I mention in this work the possibilities of prevention and subsequent help.

In the end of the theoretical part of my work I explain the reasons for my seeing the danger of the burn out syndrom especially in the police profession.

The practical part of this work contains a case study of a member of a criminal police who has been dealing with the burn out syndrom himself.

Key words: police profession, personality, burn out syndrom, prevention and subsequent help.

### Prohlášení

„Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracovala samostatně a cituji v ní veškeré prameny, které jsem použila.“

V Praze dne: 1. 8. 2010

Gabriela Sajdáková

### Poděkování

Děkuji svému vedoucímu práce PaedDr. Janu Tomanovi za pomoc a podporu při psaní. Dále bych ráda poděkovala Bc. Janu Roušalovi a Bc. Michalovi Vilímovi za psychickou podporu v období psaní mé bakalářské práce.

# Obsah

Úvod.....	3
1 Základní charakteristika policejní profese.....	4
1.1 Struktura Policie České republiky	
1.1.1 Služba kriminální policie a vyšetřování.....	5
1.2 Závazky Policie České republiky vůči veřejnosti.....	6
1.2.1 Slib policie České republiky	
1.3 Předpoklady pro práci u policie.....	7
2 Osobnost.....	8
2.1. Struktura osobnosti	
2.1.1 Temperament.....	8
2.1.2 Emoce.....	10
2.1.3 Schopnosti .....	11
2.1.4 Charakter.....	12
2.1.5 Jáství	
2.1.6 Motivace.....	13
2.1.6.1 Primární fyziologické potřeby	
2.1.6.2 Primární psychologické potřeby, instinkty a pudy.....	14
2.2 Osoba v zátěžových situacích	
2.2.1 Frustrace	
2.2.2 Konflikt.....	15



2.2.3 Trauma	
2.2.4 Krize	
2.2.5 Deprivace.....	16
2.2.6 Stres	
2.3 Působení stresu na práci policisty.....	17
3 Syndrom vyhoření.....	18
3.1 Příznaky syndromu vyhoření	
3.1.1 Subjektivní příznaky syndromu vyhoření	
3.1.2 Objektivní příznaky syndromu vyhoření.....	19
3.2 Příčiny syndromu vyhoření .....	20
3.2.1 Styk s lidmi a pracovní přetížení	
3.2.2 Pracovní podmínky.....	21
3.2.3 Míra svobody a kontroly	
3.2.4 Nesmyslnost požadavků.....	22
3.2.5 Autorita a odpovědnost	
3.2.6 Očekávání	
3.3 Profese náchylné ke vzniku syndromu vyhoření.....	23
3.4 Symptomy syndromu vyhoření.....	24
3.4.1 Vnější symptomy	
3.4.1.1 Aktivita na úkor produktivity	
3.4.1.2 Fyzická únava	

3.4.1.3 Neochota riskovat	
3.4.2 Vnitřní symptomy.....	25
3.4.2.2 Ztráta osobní identity a sebeúcty	
3.4.2.3 Ztráta objektivnosti	
3.4.2.4 Emocionální vyčerpanost.....	26
3.4.2.5 Negativní postoje	
4 Případová studie.....	27
4.1 První etapa: sociální evidence	
4.1.1 Základní údaje	
4.1.2 První kontakt	
4.2 Druhá etapa: sociální diagnostika.....	28
4.2.1 Sociální anamnéza	
4.2.2 Situace po prvním kontaktu.....	29
4.2.3 Osobní anamnéza.....	30
4.2.4 Hodnocení informací	
4.3 Třetí etapa: navrhování řešení a plán sociální pomoci.....	31
4.3.1 Socioterapeutický plán – krátkodobý plán	
4.3.2 Socioterapeutický plán – dlouhodobý plán	
4.3.3 Spolupráce s dalšími pomáhajícími pracovníky a fungování sociální sítě.....	32
4.4 Pátá etapa: ověřování výsledků	

5	Prevence a následná pomoc u syndromu vyhoření.....	34
5.1	Prevence syndromu vyhoření	
5.1.1	Interní postupy	
5.1.2	Externí postupy.....	35
5.1.2.1	Sociální opora	
5.1.3	Supervize	
5.2	Následná pomoc u syndromu vyhoření.....	36
5.2.1	Krizová intervence	
5.2.2	Psychoterapeutická pomoc.....	37
5.3	Prevence a následná pomoc syndromu vyhoření v policejní profesi	
5.3.1	Prevence syndromu vyhoření v policejní profesi	
5.3.2	Následná psychologická pomoc v policejní profesi.....	38
	Závěr.....	39
	Literatura.....	41

## ÚVOD

Jedním z hlavních důvodů, proč jsem si vybrala, jako téma své bakalářské práce Nebezpečí syndromu vyhoření v policejní profesi byla jeho aktuálnost. Podnětů k tomuto rozhodnutí bylo ovšem více.

Během tříletého bakalářského studia na naší škole jsem v rámci absolutoria praxí měla možnost nahlédnout a poznat mnohá (psychosociální) zařízení. Přes jistou deklarovanou a nezdělanou i praktikovanou snahu o účinnou prevenci nebylo možné si nevšimnout, že syndrom vyhoření se dal rozeznat téměř v každé z institucí, kde jsem svou praxi absolvovala. Ať už se jednalo o zdravotní sestry či vychovatelky v Olivově dětské léčebně v Říčanech u Prahy, nebo sociální pracovníky v občanském sdružení Hyperaktivita. Syndrom vyhoření jsem ovšem vnímala i ve svém rodinném prostředí, zejména v souvislosti s problémy v podnikání svého otce. Největší podnět ke zpracování tohoto tématu však bylo setkání se zaměstnancem kriminální policie, jenž mne oslovil jako psychosociálního poradce se žádostí o podporu a pomoc v souvislosti se svým pracovním problémem.

Právě tato konkrétní kauza se následně také stala klíčovým bodem mé bakalářské práce a dovedla mne k závěru, že policejní profese obecně je vznikem syndromu vyhoření nečekaně ohrožena v poměrně vysoké míře. Překvapilo mne zjištění, že přestože je pojem syndromu vyhoření relativně hojně popsáným fenoménem, účinnou prevencí či „léčbu“ se v praxi realizovat zjevně příliš nedaří. Alespoň ne v policejní profesi.

Ve své bakalářské práci popíši policejní profesi jako celek, její konkrétní cíle, úkoly a poslání. Dále mapuji požadavky na vzdělání a osobnostní nastavení příslušníků této konkrétní profese. Vzhledem k mnou vnímané souvztažnosti mezi osobnostním nastavením a vznikem syndromu vyhoření věnuji jednu kapitolu také obecnějšímu popisu osobnosti, struktury osobnosti a osobnosti v zátěžových situacích. Samozřejmě definuji elementární pojmy jako syndrom vyhoření, jeho příčiny, příznaky, symptomy a konkretizuji i některé další profese více náchylné ke vzniku popisovaného syndromu.

Nedílnou součástí mé práce je také výše zmíněná případová studie vypracovaná na základě konkrétní kauzy příslušníka kriminální policie.

Závěr své práce věnuji prevenci a následné možné pomoci u syndromu vyhoření.

## 1 ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA POLICEJNÍ PROFESÍ

Policejní profese je bezesporu jednou z nejnáročnějších profesí, která výrazně působí na psychiku jedince. Měla by být proto chápána více jako životní poslání, než jen jako běžná profese sloužící k získání finančních prostředků.

Police České republiky je ozbrojený bezpečnostní sbor, který plní nejen úkoly vnitřního pořádku, způsobem stanoveným právními předpisy, ale i úkoly bezpečnosti (POLIÁN, 2001). Police České republiky se kromě zákonných norem řídí také vlastním etickým kodexem.

Etické a morální zásady Police České republiky, které jsou u příslušníků policie vyžadovány, jsou ukotveny v etickém kodexu. Zákonem jsou stanoveny veškeré profesní nároky na příslušníky a zaměstnance Police České republiky (Etický kodex - Police České republiky, 2010).

Jak jsem již výše uvedla Police České republiky je zřizována zákonem. „Právní základ v této oblasti představuje zák. ČNR č. 283/1991 Sb., Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů“ (POLIÁN, 2001, s. 65).

Cílem Police České republiky je zachování pořádku ve společnosti a její bezpečnostní ochrana, prosazování zákonnosti, ochrana práva a svobod osob, ale i preventivní působení proti trestné a jiné protiprávní činnosti (Etický kodex - Police České republiky, 2010).

### 1.1 Struktura Police České republiky

Zde bych ráda ve stručnosti vyjmenovala jen základní celoměstské útvary, jelikož je celková struktura Police České republiky velmi složitá. Z těchto útvarů pak podrobněji popisují službu kriminální policie a vyšetřování, jelikož se má případová studie zaměřuje konkrétně na policistu pracujícího právě pod tímto útvarem.

### **Útvary s celoměstskou působností:**

- integrované operační středisko
- pohotovostní motorizovaná jednotka
- odbor služby pro zbraně a bezpečnostní materiál
- speciální pořádková jednotka
- zásahová jednotka
- odbor služby pořádkové policie
- oddělení služební kynologie
- oddělení doprovodů vlaků
- oddělení služební hipologie
- oddělení Metro
- poříční oddělení
- pohotovostní a eskortní oddělení
- odbor služby dopravní policie
- služba kriminální policie a vyšetřování

(Útvary s působností na celém území ČR – Policie České republiky, 2010).

#### **1.1.1 Služba kriminální policie a vyšetřování**

„Služba kriminální policie a vyšetřování odhaluje trestné činy a zajišťuje jejich pachatele, koná vyšetřování o trestných činech, pátrá po hledaných osobách a věcech. V rámci pražské policie jsou kriminalisté rozděleni podle jednotlivých problematik /odbor obecné kriminality, odbor pro odhalování závažné obecné kriminality, odbor hospodářské kriminality, odbor vyšetřování dopravních nehod, odbor operativní dokumentace, odbor kriminalistické techniky a expertíz, odbor technické ochrany, odbor analytiky, stálá výjezdová skupina. Kriminalisté zabývající se obecnou a hospodářskou trestnou činností působí i v rámci obvodních ředitelství“ (Krajské ředitelství policie hlavního města Prahy - Policie České republiky, 2010).

## 1.2 Závazky Policie České republiky vůči veřejnosti

Mezi hlavní závazky této profese patří:

- prosazování zákonů přiměřenými prostředky,
- důstojné, důvěryhodné a korektní jednání,
- uplatňování rovného přístupu ke každé osobě bez rozdílu, s respektem ke kulturním a hodnotovým odlišnostem příslušníků menšinových skupin,
- používání donucovacích prostředků pouze v souladu se zákonem a nikdy s žádným jedincem nezacházet krutě, nehumánně či ponižujícím způsobem,
- zachování mlčenlivosti o informacích zjištěných při služební činnosti,
- jednoznačné odmítání korupčního jednání, darů nebo jiných výhod (Etický kodex - Policie České republiky, 2010).

Němec charakterizuje úkoly Policie České republiky jako zajišťování veřejného pořádku, vedení boje proti terorismu, odhalování a vyšetřování trestných činů, dohlíží na bezpečnost a plynulost silničního provozu apod. (NĚMEC, 1996).

### 1.2.1 Slib policie České republiky

Jedinec nastupující do práce policisty je také povinen složit služební slib. V něm se zavazuje nasadit dokonce i vlastní život, pokud to bude nezbytné pro efektivní zvládnutí náplně práce policisty či konkrétního úkolu.

Slib:

„Slíbují na svou čest a svědomí, že při výkonu služby budu nestranný a budu důsledně dodržovat právní a služební předpisy, plnit rozkazy svých nadřízených a nikdy nezneužiji svého služebního postavení. Budu se vždy a všude chovat tak, abych svým jednáním neohrozil dobrou pověst bezpečnostního sboru. Služební povinnosti budu plnit řádně a svědomitě a nebudu váhat při ochraně zájmů České republiky nasadit i vlastní život“ ( Služební slib - Policie České republiky, 2010).

Zvláště tu část slibu ukládající policistům obětovat i vlastní život v případě ochrany zájmů České republiky považují v kombinaci s dalšími průvodními aspekty práce u Policie ČR za signifikantní prvek vedoucí k syndromu vyhoření.



### 1.3 Předpoklady pro práci u policie

Uchazeč se zájmem vykonávat službu v Policii České republiky musí splňovat několik daných podmínek:

- musí být bezúhonným občanem České republiky, starším 18 let,
- fyzicky, zdravotně a osobnostně způsobilým k výkonu služby, jeho fyzická způsobilost se prokazuje testy tělesné zdatnosti, uchazeč musí prokázat svou zdravotní způsobilost, včetně vyšetření zaměřené na zjištění přítomnosti omamných a psychotropních látek. Nezbytné je i psychologické vyšetření,
- uchazeč musí dosáhnout minimálně středoškolského vzdělání zakončené maturitní zkouškou,
- nesmí být členem žádné politické strany ani hnutí,
- podnikání na živnostenský list či jiná výdělečná činnost, stejně jako členství v řídicích nebo kontrolních orgánech právnických osob, mohou být rovněž důvodem pro nepřijetí uchazeče (Podmínky pro přijetí do služebního poměru - Policie České republiky, 2010).

Jak jsem již výše uvedla, policejní profese klade na jedince vykonávající službu u Policie České republiky vysoké nároky a to jak na jejich psychickou tak i fyzickou stabilitu. Policisté se ve výkonu svého zaměstnání dostávají do styku se spoustou stresových faktorů. Mezi nejtypičtější stresové situace bych zařadila řešení případů domácího násilí, vražd, vážných dopravních nehod, ale také odmítavý až nenávistný postoj ze strany občanů. Výkon této profese tak klade vysoké nároky nejen na fyzickou zdatnost, ale i na osobnost policisty a jeho psychickou stabilitu.

Je tedy, myslím zjevné, že struktura osobnosti každého člena policejního sboru má zásadní vliv na kvalitu jeho práce pro Policii České republiky. Strukturou osobnosti a osobností v zátěžových situacích, kterým se policista vyhnout zjevně nemůže, se budu dále zabývat v následující kapitole.

## 2 OSOBNOST

V této kapitole se budu zabývat osobností, jejím definováním, strukturou osobnosti, osobou v zátěžových situacích a posléze konkrétně působením stresu na práci policisty.

„Osobnost je nejčastěji definována jako celek duševního života člověka, má svůj původ ve slově persona, původně maska pro boha podsvětí, později stálý typ, charakter, role člověka. K běžně uváděným skutečnostem patří seznam 50 rozdílných definic osobnosti G. W. Allporta z r. 1937“ (HARTL, 1993, s. 131).

Oproti tomu Smékal definoval osobnost jako „... individuální celek chování a prožívání a současně jedinečné uspořádání psychických procesů, stavů a vlastností osobnosti jako individuální celek chování“ (SMÉKAL, 2004, s. 57).

Říčan dle mého názoru shrnul trefně pojetí osobnosti do jedné věty:

„Osobnost je individuum chápané jako integrace k seberealizaci v integraci se svým prostředím“ (ŘÍČAN, 2007, s. 38).

### 2.1. Struktura osobnosti

Podle Klimenta tvoří strukturu osobnosti temperament, emoce, schopnosti, charakter, jáství a motivace (Kliment, 2001)

#### 2.1.1 Temperament

Tento pojem pochází z latinského „temperamentum“, což je překlad z řeckého „krisis“ a znamená to „správné smísení“, nebo „správný poměr“ (SMÉKAL, 2004, s. 198).

„Temperament je termín Hippokratův, který převzal I. P. Pavlov pro typologii založenou na měření nervových procesů, jejich síly, rychlosti a proměnlivosti, rozlišuje čtyři typy“ (HARTL a HARTLOVÁ, 2000, s. 601):

1. Flegmatik – první ze čtyř typů osobnosti je charakteristický zpomalenými a chladnými emočními reakcemi, klidem, rozvážností, až netečností, zároveň však je flegmatik silný a vyrovnaný typ (HARTL a HARTLOVÁ, 2000).

2. Sangvinik – psychologický slovník jej charakterizuje, jako člověka prudce reagujícího, náladového, nestálého, zároveň ale velmi živého, pohyblivého a veselého (HARTL a HARTLOVÁ, 2000).

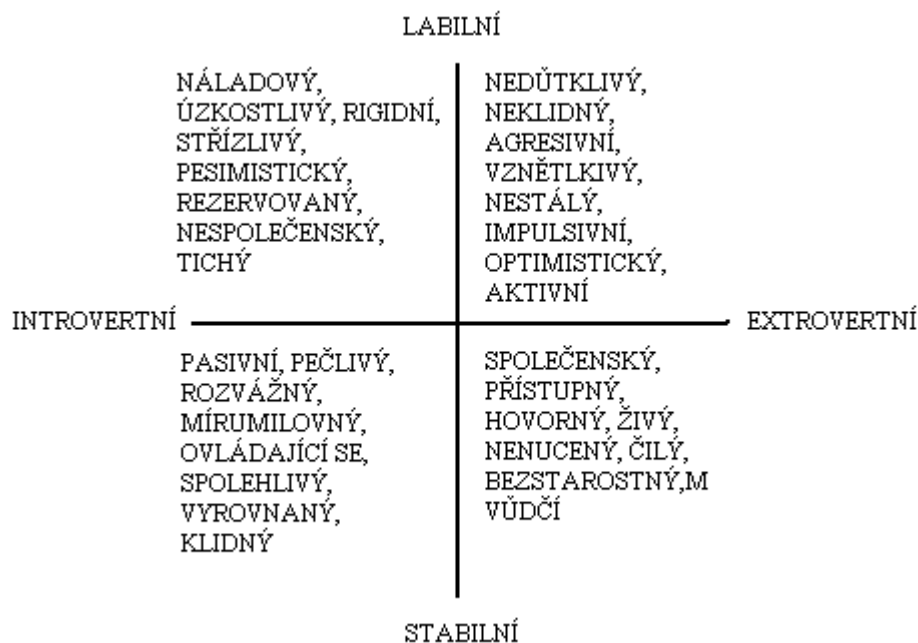
3. Cholerik – cholerik se vyznačuje citlivostí a na rozdíl od melancholika, velmi snadnou vznětlivostí, prudkostí a prchlivostí, je silný, ale nevyrovnaný, v práci velice aktivní, iniciativní, odvážný, energický, učenlivý, bohužel ale také náladový, netrpělivý, neukázněný až výbušný (HARTL a HARTLOVÁ, 2000).

4. Melancholik – poslední ze čtyř typů osobnosti, je charakterizován jako člověk se sklonem k zádumčivosti, těžkomyslnosti, přecitlivělosti, je pomalý, slabý a málo vzrušivý, i v práci je pomalý, zádumčivý a často hluboce prožívá i bezvýznamné události (HARTL a HARTLOVÁ, 2000).

Oproti tomu „E. Kretschmer na rozdíl od Pavlova předpokládá, že temperament je vrozený, neboť již v prvních týdnech života se děti navzájem liší svou aktivitou, vzrušivostí a reakcemi na okolí, liší se dále v potřebě mazlení a v reagování na rušivé podněty z okolí. Ve vztahu k rodičům bývá toto chování reciproční, dopadá na rodiče a vyvolává jejich zpětnou odpověď. Tyto rysy se však v průběhu vývoje mohou měnit a podléhají též životní zkušenosti“ (HARTL a HARTLOVÁ, 2000, s. 601).

Dle H. J. Eysencka je struktura osobnosti tvořena dvěma dimenzemi a to:

1. neuroticismem
2. introverzí - extroverzí (SMĚKAL, 2004).



Upraveno dle SMĚKALA, 2004, str. 197

Jejich kombinací lze dospět k typovým komponentám klasických temperamentů (SMĚKAL, 2004).

### 2.1.2 Emoce

Kliment uvádí, že problematika emocí patří mezi nejkontroverznější témata v psychologii osobnosti a někteří autoři je ani neuvádějí jako součást struktury osobnosti. Například Nakonečný emoce zařazuje pouze pod projevenou stránku temperamentu (KLIMENT, 2001).

Emoce souvisejí pouze v koexistenci s jinými duševními ději a nemají vlastní zážitkový obsah. Vyskytují – li se nezávisle na jiných duševních dějích, bývá to většinou znakem duševní choroby. Vznikají v interakci jedince s jeho vnějším prostředím, jsou těsně vázány na temperament a motivační procesy. Nejsou však pouhým doprovodem temperamentu, nebo motivace mohou tedy stát i samostatně, nezávisle na těchto složkách osobnosti (KLIMENT, 2001).

Struktura emočních vlastností jedince je označována emocionalitou a vymezována jako citlivost vůči situacím, které vyvolávají emoce.

Tato citlivost je zčásti vrozena a existují situace, které vyvolávají srovnatelnou emoční odezvu u většiny lidí a lišit se budou pouze svou intenzitou. Z určité části je však individuální, je výsledkem naší skupinové příslušnosti, nebo individuální zkušenosti (KLIMENT, 2001).

Emoce se dělí na emoce v užším slova smyslu a city. Emoce v užším slova smyslu jsou vrozené, city jsou získané a jsou výsledkem individuální a skupinové zkušenosti.

Emoce v užším slova smyslu se s ohledem na druh vyvolávající situace dále dělí na:

- a) emoce vyvolané smyslovou stimulací - emoční prožitky vznikající stimulací našich smyslových orgánů, u jedince mohou vyvolat libé, či nelibé emoce,
- b) emoce vztahující se k procesu uspokojování základních životních potřeb - jedná se o souvislost s emočními a motivačními procesy. O průběhu motivačních procesů jsme informováni naším prožitkem libosti, či nelibosti,
- c) nálady - obecné emoční nastavení, jednoznačně podmíněno temperamentem jedince. Odráží se v podobě chování a prožívání.

City v závislosti na vyvolávající situaci, členíme na:

- a) city vztahující se k sobě samotnému - postoj vůči vlastní osobě, který je emočně podmíněný, vyvstává z jedinceva sebepojetí a sebehodnocení,
- b) city vztahující se k druhým lidem,
- c) intelektové, etické a estetické city (KLIMENT, 2001).

### **2.1.3 Schopnosti**

Smékal schopnosti definuje jako složité struktury dispozic, které jsou limitovány anatomicke - fyziologickými vlohami. Uvádí, že není jasné, zda je neschopnost jen nepřítomnost předpokladů k danému výkonu, nebo zda je to struktura záporných předpokladů, které tvoří překážku k podání daného výkonu. Mezi speciální schopnosti se bezesporu řadí schopnosti matematické, lingvistické, hudební, výtvarné, dramatické, nebo pohybové.

Schopnosti organizační, technické, či manuální je vhodnější považovat za kombinaci inteligence a určitých rysů osobnosti. Schopnosti mohou také dosahovat úrovně talentu, či geniality. Zdá se, že rozhodující roli zde hraje motivace, ale také tvořivost (SMÉKAL, 2004).

#### **2.1.4 Charakter**

Významovým ekvivalentem charakteru, je povaha. Charakter pochází z řeckého slova, které znamená vryp, či „něco vtisknutého“. V psychologii se většinou charakter vysvětluje jako soubor rysů osobnosti (NAKONEČNÝ, 2003).

Na pojem charakter však neexistuje jednotné psychologické pojetí. Například L. Klages (1910) ztotožňoval pojem charakteru s pojmem osobnosti, G. W. Allport (1961) v psychologii pojem charakter odmítá, ale také zdůrazňuje obvykle nepsychologické, etické, či sociální hodnocení osobnosti. Uvádí, že jedinci většinou popisují člověka ve formě hodnot, aktivity a moci (NAKONEČNÝ, 2003).

Smékal uvádí, podle mého názoru nejjasnější vysvětlení pojmu charakter. Pojetí charakteru je v současné psychologii rozšířeno, jako soustavy stěžejních vztahů k jednotlivým oblastem skutečnosti, jako soustavy (dominujících) vlastností a jako soustavy zásad a způsobů jejich uvádění v život. Uvádí, že i obsahové charakteristiky jako láska a úcta k druhému člověku, respektování druhých, vztah k duchovním hodnotám, k přírodě a kulturním výtvorům atd., rozhodují o charakteru jedince (SMÉKAL, 2004).

#### **2.1.5 Jáství**

Jáství, nebo také sebe - obraz, je uvědomování si rysů své osobnosti, ale také uvědomování celé své osobnosti a to, jak ji jedinec hodnotí. Jáství zahrnuje celostní představu o svém já, vztah k sobě samému, který může být ovšem plný vnitřních rozporů. Sebe - obraz se skládá z kognitivních, afektivních a volních aspektů. Kognitivní aspekt obsahuje představu o charakteristikách a podstatě vlastní osobnosti. V afektivním aspektu dominují varianty sebelásky od bezvýhradného přijetí, po odmítání sebe sama a jiné sebehodnotící pocity. Volní aspekt určuje míru úsilí k sebezprosažení a sebeuplatnění. Sebe - obrazy se člení na tyto kategorie:

- reálné já, je reprezentací obsahu a struktury sebepojetí,
- vnímané já, obsahuje pocity sebe v určitém okamžiku, to, jak se vidíme v kontextu s danými situacemi,
- ideální já, je představa ideálního obrazu sebe, toho, jaký by chtěl jedinec být,
- prezentované já, to jak jedinec sám sebe prezentuje a předvádí před druhými lidmi, jak by se chtěl jevit, jak by chtěl, aby na něj druzí pohlíželi (SMĚKAL, 2004).

### **2.1.6 Motivace**

Motivace je „... nejčastěji chápána jako intrapsychický proces zvýšení nebo poklesu aktivity, mobilizace sil, energizace organismu...v zaměření motivace se uplatňuje osobnost jedince, jeho hierarchie hodnot i dosavadní zkušenosti, schopnosti a naučené dovednosti... za nežádoucí motivaci jsou považovány strach, úzkost, bolest a jiné“ (HARTL a HARTLOVÁ, 2000, s. 328).

Vše co zapříčiňuje určité chování, jednání nebo reakci, popisujeme jako motivaci (KERN, 1999).

Hartl a Hartlová dále rozdělují motivaci na primární a sekundární. „Motivace primární jsou vrozené biologické potřeby, které fungují jako instinkty a vyvíjejí se podmiňováním“ naopak „motivace sekundární jsou naučené tendence chování, jak jeho síly a směru, tak i způsobu, vycházejí z motivace primární“ (HARTL a HARTLOVÁ, 2000, s. 328).

#### **2.1.6.1 Primární fyziologické potřeby**

Říčan uvádí, že mezi primární fyziologické potřeby patří ty potřeby, které má jedinec společně s vyššími savci. Řadí sem potřebu kyslíku (nadechnutí), potřebu zbavit se oxidu uhličitého (vydechnutí), potřebu vody, potřebu potravy, potřebu smyslových podnětů, sexuální potřebu, potřebu laktace, vyměšování, potřeba vyhnout se bolesti, horku, chladu, poškození, potřeba spánku a je možné najít i další (ŘÍČAN, 2007).

Uspokojení těchto primárních potřeb je nezbytné z důvodu zachování života jedince, nebo rodu a jsou zajišťovány instinktivními mechanismy (ŘÍČAN, 2007).

### **2.1.6.2 Primární psychologické potřeby, instinkty a pudy**

Primární psychologické potřeby jsou úzce spjaty s primárními fyziologickými potřebami. Psychologické potřeby se vyvíjejí na vrozeném základě, který tvoří také fyziologické potřeby. Souhrn psychologických primárních potřeb není stále zcela ustálený. Je převážně výsledkem spekulace, který se opírá o zkušenost. Mezi uváděné patří například potřeba sdružovat se, potřeba lásky, potřeba uznání, potřeba ovládat, potřeba hry, potřeba soukromí, potřeba smíchu atd. (ŘÍČAN, 2007).

## **2. 2 Osoba v zátěžových situacích**

V průběhu života jsou na člověka kladeny různé nároky, větší či menší, s kterými se musí na základě své dispoziční výbavy vyrovnávat. To je spojeno s určitou zátěží, která může vést k narušení psychické rovnováhy částečné či dočasné. Pokud k takovému narušení rovnováhy dojde, projevuje se to změnou prožívání, uvažování i chování. Na jednotlivé psychické poruchy mohou mít zátěžové situace různý dopad. Diferencujeme je z hlediska jejich vzniku na frustrace, konflikt, stres, trauma, krize a deprivace (VÁGNEROVÁ, 2008).

### **2.2.1 Frustrace**

Frustrací chápeme situaci, kdy člověk nemůže dosáhnout důležité potřeby, ačkoliv byl přesvědčen, že tomu tak bude. Jinými slovy je frustrace ztráta naděje na uspokojení. Frustrace vyvolává v jedinci zklamání. Důležitou roli zde hraje pozitivní očekávání, pokud jedinec nic neočekává, nemůže být zklamán. Jednou z nejběžnějších obranných reakcí na frustraci je omezení tohoto očekávání. Jedinec překonává tento stav pouhým uspokojením, posílením vytrvalosti a úsilí, změnou motivu či rezignací. Frustrace může mít do určité míry také pozitivní dopad a to v případě, kdy jedinec hledá jiná řešení, což mu napomáhá v rozvoji jeho schopností. Například když se jedinci nedaří dosáhnout úspěchu, může být motivován k většímu úsilí a hledání nových způsobů, jak ho dosáhnout (VÁGNEROVÁ, 2008).



### **2.2.2 Konflikt**

V každodenním životě se jedinec potýká s konfliktními situacemi. Avšak patologickými se stávají v případě, že trvají příliš dlouho, jsou subjektivně prožívány příliš důležitě, nebo jej člověk není schopen vyřešit. Z psychologického hlediska jsou významné vnitřní konflikty, které se odehrávají ve vědomí a chápeme je jako střetnutí dvou vzájemných přibližně stejně silných tendencí. Příkladem může být protichůdná tenze vědomí povinnosti a uspokojení. Míra konfliktu se odvíjí od subjektivního, emočního i racionálního zpracování obou tenzí. Jak konflikty, tak frustrace nepředstavují závažnější zátěžové faktory i přestože ruší pocit pohody. Můžou se jimi stát jen tehdy, když dojde k jejich nahromadění, nebo jsou subjektivně velmi silně prožívány. Za určitých podmínek se mohou stát stresory (VÁGNEROVÁ, 2008).

### **2.2.3 Trauma**

Situace, která má pro jedince negativní význam a vede k poškození, nebo ztrátě se nazývá trauma. Projevy můžeme sledovat v emoční oblasti projevující se pocitem nejistoty a nebezpečí, prožívanou úzkostí, která zapříčiňuje obavy o budoucnost jedince a smutkem, který lze chápat v konotaci se ztrátou něčeho důležitého. Trauma zapříčiňuje změny v chování, které se budou snažit o neprožívání další traumatizující situace, tudíž se bude člověk izolovat, útočit nebo bude agresivní. Stane se zdrojem stresu v případě celkové změny životní situace postiženého. Takto vzniklá porucha se nazývá posttraumatická stresová porucha. Důležitým stresujícím faktorem je nejen pocit ztráty, změna sociálního postavení, ale i chování okolí. Trauma se může svými fyziologickými reakcemi zaměřovat za stres, nicméně rozdíl vidíme v počáteční fázi, kdy se projevuje šok (VÁGNEROVÁ, 2008).

### **2.2.4 Krize**

Vasiljuk uvádí, že teorie krize, jako samostatná disciplína se na psychologickém obzoru objevila poměrně nedávno a za její počátek se pokládá stať věnovaná analýze intenzivního zármutku E. Lindemanna (VASILJUK, 1988).

Vágnerová píše, že z psychologického pohledu je pojem krize narušení psychické rovnováhy, vzniklé vyhocenou situací, dlouhodobým shromažďováním či

nárůstem problémů. Lze jej také chápat jako podnět k nutné změně. Tyto pohledy krize lze poznat podle typického znaku selhání adaptačních mechanismů, kde dosavadní způsoby reagování přestaly být funkční nebo efektivní a jedinec hledá jiné, vhodnější způsoby reakce. Tímto získává krize pozitivní význam. Tento stav krize projevující se narušením pocitů jistoty a bezpečí je doprovázen negativně vnímanými prožitky. Mimo jiné jedinec přehodnocuje situaci, mění své uvažování, má pocit bezmocnosti, bezradnosti a vnímá jí jako nezvládnutelnou (VÁGNEROVÁ, 2008).

### **2.2.5 Deprivace**

Při dlouhodobém, nedostatečném uspokojování významných potřeb, ať už biologických či psychických vzniká deprivace. Při jejím dlouhodobém působení se narušuje psychický vývoj a může vést ke vzniku specifických psychických odchylek. Dlouhodobá deprivace, vycházející z oblasti biologických potřeb, ohrožuje tělesné i duševní zdraví, které může vést k závažnému poškození nebo dokonce ke smrti (VÁGNEROVÁ, 2008).

### **2.2.6 Stres**

Stres byl chápán jako odpověď organismu na různé zátěže. Také se dal chápat jako adaptační reakce. Naproti tomu dnes zastáváme mnohem širší terminologie jako stav individua, zátěžové situace či stav nadměrného zatížení organismu. Na stres můžeme pohlížet i z pozitivního hlediska. Podobně jako u frustrace může stres člověka motivovat k hledání jiných možností jak řešit situace. Tyto situace mohou být jedincem úmyslně vyhledávány, jelikož vyplavování endorfinů do mozku navozuje libé pocity. Takoví jedinci vyhledávají extrémní sporty a nadměrné výkony. Při překonávání takovýchto výkonů se jedinci posiluje sebedůvěra a roste důvěra ve vlastní možnosti (VÁGNEROVÁ, 2008).

## **2.3 Působení stresu na práci policisty**

Jedno z hlavních témat v současné policejní psychologii je problematika stresu v této profesi. Důvod je prostý. Jak jsme již naznačila v úvodu stres je v policejní práci jednou z nejčastějších příčin pracovní neschopnosti, nebo předčasného odchodu

z aktivní služby. I když stres samozřejmě nemá vliv jen na policejní profesi, ale také například na práci manažera, vedoucího pracovníka, vojáka a samozřejmě na pomáhající profese (ČÍRTKOVÝ, 2000). V policejní profesi je jeho koncentrace, dle mého názoru, obzvlášť silná.

Jedním z důvodů vzniku policejního stresu je skutečnost, že se jedinec ocitl v situaci, která překračuje obvyklý rámec běžné zkušenosti, narušuje jeho emocionální stabilitu a proto jsou častým a zákonitým jevem příznaky stresu. Mezi tyto situace se řadí například použití stříelné zbraně, nasazení zásahové jednotky v nepřehledné situaci, dramatické vyjednávání s pachatelem zadržujícím rukojmí, situace ohrožující život a samozřejmě situace, ve které dochází ke kontaktu se smrtí (ČÍRTKOVÁ, 2000).

### 3 SYNDROM VYHOŘENÍ

Pro účely své bakalářské práce používám termín syndrom vyhoření, který je také znám pod anglickým termínem burn out. V následující kapitole se zaměřuji na obecnou definici syndromu vyhoření, jeho příznaky, příčiny, druhy, symptomy a profese náchylné ke vzniku syndromu vyhoření.

Křivohlavý uvádí, že termín syndrom vyhoření se v psychologii objevil před třiceti lety v práci H. Freudenbergera (1975). Freudenberger termín převzal z knihy Grahama Greena A Burn Out Case (Případ vyhoření) (KŘIVOHLAVÝ, 2001).

Podle Hartla a Hartlové se dá syndrom vyhoření definovat jako ztráta profesionálního zájmu u příslušníků pomáhajících profesí, často spojenou se ztrátou poslání. Tento stav je provázen pocity zklamání, hořkosti a ztrátou zájmu o svou práci. Jedinec se spokojuje s každodenním stereotypem, rutinou, nevidí důvod pro další sebevzdělávání a osobní růst, snaží se pouze přežít a nemít problémy (HARTL a HARTLOVÁ, 2004).

Křivohlavý definuje syndrom vyhoření jako stav tělesného, citového (emociálního) a duševního (mentálního) vyčerpání, způsobeného přetrváváním v mimořádně náročných emocionálních situacích. Syndrom vyhoření je odpovědí organismu na situaci, uvádějící člověka do stresového stavu. Tato situace je přitom tak silná, že by se dotkla každého člověka, který by se do ní dostal (KŘIVOHLAVÝ, 2001).

#### 3.1 Příznaky syndromu vyhoření

Křivohlavý rozděluje příznaky syndromu vyhoření do dvou skupin. Na subjektivní a objektivní příznaky.

### 3.1.1 Subjektivní příznaky syndromu vyhoření

Mezi subjektivní příznaky Křivohlavý zařazuje mimořádně velkou únavu, snížené sebecenění a sebehodnocení, vyplývající z pocitů snížené profesionální kompetence (schopnosti a dovednosti něco dělat a udělat). Zařazuje zde také problémy se soustředěním pozornosti (koncentrace), snadné podráždění (iritability) a negativismu (vidění všeho v černých barvách), dále celou řadu příznaků stresového stavu při absenci organického onemocnění. „Vyhořelý“ člověk si neuvědomuje svou sebehodnotu, ztrácí energii, sílu, osobní zaujetí a nadšení. Takový člověk ztratil všechny iluze, ideje, naděje, plány a žije v neustálém napětí – přesto, že nic nedělá (KŘIVOHLAVÝ, 2001).

### 3.1.2 Objektivní příznaky syndromu vyhoření

Křivohlavý zahrnuje mezi objektivní příznaky syndromu vyhoření výrazně sníženou celkovou výkonnost trvající po řadu měsíců. Tyto symptomy mohou často jednoduše zjistit i členové rodiny, nebo spolupracovníci (kolegové), ale také příjemci služeb jakými mohou být zákazníci, pacienti, klienti, studenti apod. (KŘIVOHLAVÝ, 2001).

Denský dále řadí mezi typické příznaky syndromu vyhoření v policejní profesi depersonalizaci, neboli odosobnění (DENSKÝ, 2006).

Hartl a Hartlová pak popisují depersonalizaci jako stav sebeodcizení a odosobnění, které se projevuje pocitem, že zážitky jsou vzdálené, jako by nebyly vlastní. Dále je dělí na allopsychická – kdy člověk má pocit, že vše je neskutečné, vzdálené a autopsychické – které se projevují pocitem odcizení vlastní psychiky, kdy si jedinec připadá jako automat. A konečně somatopsychické – které charakterizuje jako pocit odcizení vlastního těla, neboli syndrom depersonalizační a derealizační (HARTL a HARTLOVÁ, 2004).

Dostane – li se policista do stavu depersonalizace je jeho práh vnímání vůči projevům násilného, či agresivního chování významně snížen, což se může projevovat např. v jednání policisty vůči občanům. Toto odosobnění se také může vyskytovat i v jiných pomáhajících profesích (DENSKÝ, 2006).

Ke vzniku syndromu vyhoření může výrazně přispívat také nevhodně nastavené pracovní podmínky.

Frustrace pracovníka z nemožnosti vykonávat zvolenou profesi dle ideálních představ může vézt k emocionálnímu, mentálnímu, ale i fyzickému vyčerpání odkud je opět o krůček blíž k vzniku syndromu.

Křivohlavý zde charakterizuje jednotlivé druhy vyčerpání. Je zároveň dobré mít na paměti, že některé z nich jedinec subjektivně vůbec nemusí vnímat:

- fyzické vyčerpání, které se projevuje výrazným snížením energie, chronickou únavou, nebo celkovou slabostí,
- emocionální vyčerpání, jež je charakteristické pocity beznaděje, představou, že člověku není pomoci a je chycen do pastí,
- mentální vyčerpání, které pak můžeme pospat jako negativní postoje k sobě samému, k práci, ke světu a k životu vůbec (KŘIVOHLAVÝ, 1998).

### 3.2 Příčiny syndromu vyhoření

Potterová uvádí, že prakticky v každém zaměstnání se vyskytují demotivační aspekty. Nicméně zaměstnání, ve kterých se situace vyvolávající syndrom vyhoření vyskytují častěji než jinde, se dají označit jako opravdu výrazně náročná. V Japonsku, které je orientované na mimořádný pracovní výkon, již dokonce používají zvláštní termín - „karoshi“, který v překladu znamená „smrt přepracováním“.

Vzniku syndromu vyhoření předcházejí periodicky se opakující stále stejné situace a aspekty, které dále uvádím (POTTEROVÁ, 1997).

#### 3.2.1 Styk s lidmi a pracovní přetížení

Mezi typické spouštěcí mechanismy syndromu vyhoření můžeme například zařadit dlouhodobý, bezprostřední, osobní styk s lidmi, či dlouho trvající a neúspěšně, cyklické jednání s lidmi. Rovněž dlouhou dobu trvající pracovní přetížení, kladení mimořádných až přemrštěných požadavků na pracovníka, nebo neadekvátně velké množství úkolů. V případě lékařské profese stejnou „službu“ může vykonat trvale nezvladatelné či neúměrné množství pacientů. U jiných pomáhajících profesí třeba extrémní množství zákazníků, úkolů, či stran v poměru k relevantní kapacitě pracovníků (POTTEROVÁ, 1997).

### 3.2.2 Pracovní podmínky

Ke vzniku syndromu výrazně přispívají rovněž špatně nebo nevhodně nastavené pracovní podmínky jako například příliš strohý pracovní režim, rigidní pravidla, či neadekvátně tvrdě vyžadované dodržování pravidel „hry“ (POTTEROVÁ, 1997).

Také diktátorský režim vedení, bezohledná manipulace s lidmi, nedostatek elementárního respektu, ale také například despekt v sociálním styku (ať ze strany nadřízených, tak například ze strany veřejnosti) mohou být výrazným přispěvatelem ke vzniku syndromu vyhoření (POTTEROVÁ, 1997).

Ke vzniku syndromu mohou svou výraznou měrou přispívat i „drobnosti“ jako jsou pochvaly, uznání, odměny či vhodné a žádoucí motivace, ale dokonce i aspekty ryze „nadstavbového“ charakteru jako například nedostatečná možnost regenerace, relaxace, spánku a dostatečně dlouhé a nerušené dovolené (POTTEROVÁ, 1997).

Dochází-li pak ke kumulaci některých výše uvedených podmínek, je pravděpodobnost vzniku syndromu vyhoření o to větší (KŘIVOHLAVÝ, 1998).

S psychickým vyhořením se nejčastěji potýkáme nejen u profesí, kde se setkává člověk s člověkem a kde tedy lidský faktor hraje zásadní roli, ale existují i specifické faktory pracovního či životního prostředí výrazně napomáhající vzniku syndromu vyhoření. Mezi základní patří míra svobody a kontroly (KŘIVOHLAVÝ, 1998).

### 3.2.3 Míra svobody a kontroly

Důležitost míry svobody a kontroly na vznik syndromu vyhoření vidí Křivohlavý v jejich extrémních polohách. Poukazuje na to, že člověku není dobře ani v extrémní svázanosti rozhodování, ale ani v takové míře svobody, že neví co s ní (KŘIVOHLAVÝ, 1998).

Totožně to vidí i s kontrolou. Nepůsobí na nás dobře příliš přísná a častá kontrola, ale zdravému pracovnímu prostředí neprospívá ani jsme-li ponecháni zcela jen a jen sami na sobě (KŘIVOHLAVÝ, 1998).

Je tedy dobré vnímat jistou rovnováhu mezi kontrolou a svobodou a vnímat tak, že o svobodu jako takovou jde často tam, kde máme možnost kreativního řešení úkolů. A o kontrolu jde i tam, kde máme na mysli zpětnou vazbu (KŘIVOHLAVÝ, 1998).

### **3.2.4 Nesmyslnost požadavků**

Mezi nejvýraznějšími podmínkami vzniku psychického vyčerpání bych ještě zmínila zjevnou nesmyslnost požadavků toho, co je nám nařízeno dělat. Problém samozřejmě tkví i v tom, že i smysluplný příkaz ze strany vedení může být pro podřízeného zcela nesmyslný. Příkladem může být taková práce, kde člověk nahrazuje technické zařízení. I v takovém případě je však možné zabránit syndromu vyhoření žádoucí motivací - u takové práce se motivace nejčastěji vztahuje jen na finanční stránku věci (KŘIVOHLAVÝ, 1998).

### **3.2.5 Autorita a odpovědnost**

Formálně nebo dokonce příliš násilně vyžadovaná autorita je dalším častým faktorem přispívajícím k syndromu vyhoření. Na jedné straně jde o centralizaci autority na jedinou osobu a o přílišné členění autority na straně druhé. Mimo to jde o situaci, kde si pracovníci váží méně člověka s formální autoritou, než toho, kdo je touto autoritou pověřen. Násilně vyžadovaná hierarchická struktura ve firmě může tedy být stejně kontraproduktivní jako nadměrná či neadekvátní míra odpovědnosti kladená na pracovníky. Stejný problém, samozřejmě může vyvolat rovněž naopak mizivá míra odpovědnosti - zejména ze strany vedení. Kumulace neodpovědnosti autoritativního vedení a naopak přílišného důrazu na odpovědnost samotných pracovníků pak možnost vzniku syndromu vyhoření jen násobí (KŘIVOHLAVÝ, 1998).

### **3.2.6 Očekávání**

Patrně méně očekávatelným aspektem příčin vzniku syndromu vyhoření jsou neadekvátní, nejasná či přehnaná očekávání. Ta vznikají všude tam, kde není jasně vymezeno od koho se co očekává a nebo tam, kde jsou očekávání naivní či nerealistická (KŘIVOHLAVÝ, 1998).

Autoři se neshodují na jednotném souhrnu příčin vzniku syndromu vyhoření a já jsme uvedla pouze několik nejčastěji se vyskytujících.



### 3.3 Profese náchylné ke vzniku syndromu vyhoření

Po příčinách vzniku syndromu vyhoření bych nyní ráda uvedla jednotlivé druhy profesních odvětví, které patří mezi nejnáchylnější ke vzniku syndromu vyhoření.

Dle Křivohlavého můžeme za nejnáchylnější profesní odvětví považovat oblasti:

- zdravotnictví

Právě ve zdravotnictví se jako u první profese upozornilo na syndrom vyhoření. Konkrétně se jednalo o vyhoření zdravotních sester, které působily v hospicích, tj. v zařízeních poskytující paliativní péči umírajícím pacientům. Také na onkologických odděleních, nebo odděleních intenzivní péče. Syndrom vyhoření se však nevyhýbá ani lékařům a jakýmkoliv jiným zdravotnickým pracovníkům. Ukázalo se, že v této profesi 58 – 70% pracovníků po nějakém čase změnilo své pracoviště. Jedním z nejčastějších důvodů při tom byla emocionální zátěž v této profesi (KŘIVOHLAVÝ, 1998).

- školství

Také ve školství se syndrom vyhoření vyskytuje ve velmi vysoké míře. A týká se učitelů a učitelek všech stupňů i druhů školství. Ovšem ve větší míře se projevuje ve speciální pedagogice, kde kantoři pracují například s mentálně postiženými (KŘIVOHLAVÝ, 1998).

- hospodářství a administrativy

Ač se to nezdá, tak také v oblasti hospodářství a administrativy je podstatně vyšší výskyt syndromu vyhoření. Především se jedná o pozice vedoucích pracovníků, od mistrů až po generální ředitele. Souvisí to s velkou mírou stresu v těchto pracovních pozicích (KŘIVOHLAVÝ, 1998).

- sociální péče a sociální služby

Tyto profese jsou ohroženy vyhořením především z důvodu častého styku a práce s druhými lidmi, kteří se ocitli v těžkých životních situacích. Patří sem například sociální pracovníci, pracovníci vězeňské služby a samozřejmě také policejní profese, které se v této práci věnují (KŘIVOHLAVÝ, 1998).

O této konkrétní skupině ohrožené syndromem vyhoření pak pojednává ve svém textu také Denský. Uvádí zde, že mezi faktory způsobující syndrom vyhoření v policejní profesi patří například zásahy proti narušitelům veřejného pořádku, odmítavý postoj řidičů vůči silničním kontrolám, řešení případů domácího násilí, účast při smrtelných dopravních nehodách, nedostatečné ohodnocení (nejen finanční), často neuspokojivé vztahy na pracovišti atd. (DENSKÝ, 2006).

### 3.4 Symptomy syndromu vyhoření

Rush rozděluje symptomy na dva druhy a to vnější a vnitřní. Zatímco mezi vnitřní symptomy řadí, podrážděnost, fyzickou únavu, člověk není ochoten riskovat ani v malé míře a pro stejnou produktivitu práce je najednou nutný nárůst aktivity. Mezi vnitřní symptomy patří ztráta odvahy, osobní identity a sebeúcty, také objektivnosti, dále emocionální vyčerpanost a negativní duševní postoj (RUSH, 2003).

#### **3.4.1 Vnější symptomy**

##### **3.4.1.1 Aktivita na úkor produktivity**

Jeden z hlavních vnějších symptomů se vyznačuje zvyšováním aktivity a přepínáním se, aniž by stoupala produktivita a výsledky práce zůstávají pořád stejné (RUSH, 2003).

##### **3.4.1.2 Fyzická únava**

Rush pojímá fyzickou únavu jako následek únavy emocionální, která vzniká na základě neuspokojení potřeb a nesplnění očekávaných výsledků (RUSH, 2003).

##### **3.4.1.3 Neochota riskovat**

Od přírody mají vysoce výkonní jedinci sklony riskovat. Nastane – li však u takového jedince syndrom vyhoření, nebo blíží – li se k němu, začíná se obávat následků, které by riskantní jednání mohlo obnášet. Místo komplikovaného řešení problému, postupně ztrácí motivaci riskovat a nejjednodušší východisko vidí v útěku

před narůstajícím tlakem. Důvodem tohoto jednání je ztráta sebedůvěry a schopnosti dosáhnout úspěchu. Považují se za ztroskotance a začínají negativně pohlížet na svět (RUSH, 2003).

### **3.4.2 Vnitřní symptomy**

#### **3.4.2.1 Ztráta odvahy**

Lidé se syndromem vyhoření se obávají riskovat a to především z důvodů ztráty odvahy. Emocionální, dušení a fyzická vyčerpanost dokáže proměnit i jinak odvážné a sebevědomé jedince ve zbabělce. Takoví lidé většinou dojdou do situace, kdy mají chuť rezignovat na život a přestat se jím zabývat. Právě to patří mezi jeden z klíčových vnitřních symptomů vyhoření (RUSH, 2003).

#### **3.4.2.2 Ztráta osobní identity a sebeúcty**

U jedince uvědomujícího si svou neschopnost dosahovat stejných výsledků a úspěchů jako dříve, často dochází ke ztrátě sebeúcty a osobní identity. Zatímco dříve nepochyboval o své úspěšnosti, teď má pocit, že svých cílů nemůže dosáhnout.

Vše na čem svou identitu a sebeúctu zakládal je pryč a takový člověk už ani neví, kdo je. Začínají o něm pochybovat už i přátelé, známí a kolegové z práce. Připadá si nepotřebný a nechtěný (RUSH, 2003).

#### **3.4.2.3 Ztráta objektivnosti**

Třetím vnitřním symptomem syndromu vyhoření je ztráta objektivnosti, kdy se vyhořelí lidé rozhodují čistě na základě svých subjektivních pocitů bez ohledu na fakta a realitu. Vyhořelí lidé v podstatě ztrácejí schopnosti objektivního pohledu na svět a neumějí se tak ve správný čas správně rozhodnout, naopak svá rozhodnutí, stejně jako své emoce a pocity, mění velmi často. Je pro ně extrémně obtížné se jakkoliv rozhodnout a svého rozhodnutí se držet. Jejich vyčerpanost jim zamezuje řídit se skutečností a rozumnými principy. Místo toho se výhradně řídí svými subjektivními pocity, což je primární důvod jejich klesající výkonnosti (RUSH, 2003).

#### **3.4.2.4 Emocionální vyčerpanost**

Čtvrtým vnitřním symptomem syndromu vyhoření je emocionální vyčerpanost, která obvykle nutí vyhořelého člověka utéct z reality, ve které se nachází na nějaké vzdálené, tiché nebo opuštěné místo, kde se nemusí vyrovnávat s každodenním tlakem, pracovními těžkostmi nebo pro něj neřešitelnými situacemi. Takové emocionální vyčerpání způsobuje své oběti naprostý nedostatek energie k řešení byť naprosto triviálních problémů (RUSH, 2003).

#### **3.4.2.5 Negativní postoje**

Posledním symptomem syndromu vyhoření jsou výrazně negativní postoje. Vyhořelí jedinci, kteří byli schopni běžného pracovního výkonu, se dostávají do stavu, kdy jejich postoje se stávají čím dál negativnějšími, až nakonec vidí vše kolem sebe výhradně v černých barvách. Jejich negativismus jim neumožňuje překonávat běžná selhání, drobné porážky, odmítnutí ani žádné jiné problémy. Každá sebemenší negativní zkušenost u dotyčného jen posiluje jeho negativní postoje a v podstatě jeho patologii upevňuje (RUSH, 2003).

## 4 PŘÍPADOVÁ STUDIE

### 4.1 První etapa: sociální evidence

#### 4.1.1 Základní údaje

Klientem je muž, jméno je pro účely práce změněno na Sebastian, rok narození klienta je 1975, vysokoškolsky vzdělán, nyní nastupuje do posledního ročníku magisterského studia. V době nástupu do policejní profese měl středoškolské vzdělání, zakončené maturitní zkouškou. Sebastian mě vyhledal s žádostí o psychosociální poradenství. Uváděl, že se potřebuje někomu svěřit se svými problémy a poradit se, jak nejefektivněji dále postupovat. S klientem jsem se scházela přibližně čtyři měsíce, 1-2x týdně a sepsali jsme spolu smlouvu o možnosti publikace daného případu pro potřeby této bakalářské práce.

Sebastian nastoupil do profese policisty v roce 1995, ihned po dokončení vojenské služby a to do pořádkové policie, obvodního oddělení. V roce 2001 přestoupil jako kriminalista do 1. oddělení majetkové a násilné trestné činnosti, konkrétně majetková činnost, jednalo se většinou o vloupání do chat v chatové oblasti.

Do profese nastupoval s nadšením, plný ideálů a v podstatě si takto splnil svůj sen. Sebastian je ženatý, má čtyři děti a žije v menším městě v Čechách.

#### 4.1.2 První kontakt

Sebastián působí velmi otevřeně, inteligentně a vstřícně. Z rozhovoru je jasné, že své práci opravdu rozumí, má ji rád, vidí v ní smysl a bere ji jako své poslání. Přimo řekl: „Někdo těm lumpům musí dát přes prsty, jít po nich a nedovolit jim dále páchat trestnou činnost.“

Sebastián velice pečlivě a otevřeně hovořil o své práci, problémech v ní, ale také sám o sobě, svých osobních problémech souvisejících právě s jeho profesí.

Mluví plynule, jasně, strukturovaně a srozumitelně. Rozhovor se týká syndromu vyhoření, jak jsem již výše uvedla.

Hovoří postupně o svém nástupu do policejní profese, o tom, s jakými ideály do své práce nastupoval a také o tom, že si tím splnil svůj profesní sen. Postupně se

dostává k momentu, kdy se u něj syndrom vyhoření začal projevovat, co k tomu vedlo, jak ho prožíval, jakým způsobem se snažil problém řešit, také jaký dopad měl syndrom vyhoření na jeho osobní život, rodinu a volný čas. Sebastian se během své služby u policie dostal do stavu, kdy se u něj projevil syndrom vyhoření již dvakrát a nyní je v situaci, kdy již sám cítí, že se do této situace, syndromu vyhoření začíná dostávat.

## 4.2 Druhá etapa: sociální diagnostika

### 4.2.1 Sociální anamnéza

Sebastian vyrůstal v úplné rodině, jak sám říká, v harmonickém prostředí. Matka je středoškolsky vzdělaná, otec má vystudované odborné učiliště. Má o čtyři roky mladšího sourozence. Sebastian uvádí, že rodinné prostředí bylo vždy bezproblémové. Dále zmiňuje, že z pohledu finanční situace jeho rodina nedostatkem nikdy netrpěla, oba rodiče celý život pracovali.

Jeho zdravotní stav před vznikem problémů byl velmi dobrý, podle testů byl kvalifikován jako skupina A (tedy nejvyšší možné hodnocení). Nyní Sebastian pociťuje poruchy spánku, respektive nespavosti a další den následující vyčerpanost. Dále se u něj projevuje apatie, zvýšený krevní a oční tlak. A jako jeden ze závažnějších problémů také zmiňuje zvýšenou konzumaci alkoholu, kterým se snaží vzniklé problémy řešit, respektive před nimi utéci a zapomenout na ně.

Poté, co jsem se Sebastiana zeptala, zda přikládá význam něčemu z jeho dětství, dospívání či výchovy a zda mohl některý z těchto faktorů ovlivnit jeho současnou situaci. Chvilí přemýšlel a nakonec odpověděl, že rodiče jeho i sestru vychovávali k veliké míře zodpovědnosti. Dále poznamenal, že si myslí, že právě tato velká míra zodpovědnosti a pocity nepostradatelnosti byly pravděpodobně jedním z faktorů přispívajícím ke vzniku syndromu vyhoření.

#### 4.2.2 Situace po prvním kontaktu

Nechávám Sebastiana mluvit o jeho problémech a vývoji těchto problémů, především o pocitech nepotřebnosti, neuznání, o totálním vyčerpání, hromadění práce a povinností, dále nerespektování soukromí a osobního volna ze strany nadřízených. Popisoval působení všech těchto faktorů na jeho psychický stav a vznik problémů v rodině. Sebastian uvedl, že začal tyto problémy řešit prostřednictvím alkoholu.

Při mém návrhu, zda by nebylo vhodné se obrátit pro pomoc k psychoterapeutovi, který je pro každé oddělení k dispozici, Sebastian okamžitě reagoval odmítavě s odůvodněním, že psychoterapeutku přidělenou k jejich oddělení dobře zná již z dřívější doby a obává se, že by se informace, které by jí svěřil, brzy dostaly k jeho kolegům a především k nadřízeným. Z vyjádření klienta bylo tedy podle mne zřejmé, že psycholog zde nevzbuzuje žádný pocit bezpečí a ochrany potenciálních informací, které by mu v rámci terapie uvedl.

Další můj návrh, zda by bylo možné zavolat na krizovou linku, která je přímo pro policisty k dispozici, byl také zamítnut. Sebastian, ačkoliv je dobře informován o nutnosti pomoci v takovýchto krizových situacích, jakou syndrom vyhoření bezesporu je, tuto možnost pomoci také odmítl. Jako důvody uváděl, že byl vychován tak, že policista musí být ten silný, odvážný „hrdina“, který se ničeho nezalekne, neměl by ukazovat svou slabost a také, že „kluci přece nepláčou“. Z rozhovoru soudím, že přestože takto argumentuje, velice dobře si uvědomuje nesmyslnost a zbytečnost těchto „mýtů“. Jako reakci na takovou argumentaci, jsem Sebastiana upozornila, zda by nebylo vhodné upustit od tak vysokých a nesmyslných nároků na sebe. Sebastian verbálně souhlasil, ale bylo zřejmé, že jeho souhlas vychází více ze snahy mi vyhovět, než z jeho vlastního přesvědčení. Na mou další otázku, zda tedy existuje nějaký způsob, jak jeho problém s někým sdílet uvedl, že jediný s kým mohl tyto problémy otevřeně řešit, byl jeho kolega, manželka a švagr. S nikým jiným tuto situaci nediskutoval a nesvěřoval se.

Sebastian uvádí, že pokaždé, když „vyhořel“ a byl již na pokraji vyčerpání, jak psychického, tak fyzického, uchýlil se nejdříve k řešení vzniklého problému alkoholem a poté ke změně zaměření ve své profesi. Změna zaměření v tomto případě vždy velice kladně zapůsobila. Vrátila se chuť do práce, přišly nové úspěchy a také čerstvá motivace. Dále, jak sám uvádí se jako asi nejúčinnějším „lékem“ stalo studium vysoké školy.

Mohl se zaměřit na zcela jinou problematiku, směřovat své úsilí do činnosti, která, na rozdíl od jeho práce, nesla nějaké hmatatelné výsledky a samozřejmě díky studijnímu volnu měl mnohem méně povinností v práci.

#### **4.2.3 Osobní anamnéza**

Sebastian uvádí, že se nikdy s žádnými psychickými problémy neléčil a žádnou odbornou pomoc v dřívější době nevyhledal.

Sám sebe popisuje jako energického, soběstačného materialistu se smyslem pro zodpovědnost. Dále uvádí, že je společenský, učenlivý a obětavý. Občas je prý také líný a pohodlný, přesto se považuje za workholika a v určitém slova smyslu za puntičkáře. Na otázku, jak by sám sebe zhodnotil, odpověděl: „Jako vcelku slušného člověka, který občas chybuje a hřeší jako všichni ostatní lidé – nejsem přeci bůh.“

Své schopnosti a dovednosti hodnotí Sebastian víceméně pozitivně. Klient uvádí, že on sám primárně na vzniku syndromu vyhoření nenese žádnou vinu. Domnívá se, že hlavní podíl viny na vzniku syndromu vyhoření v pomáhajících profesích a konkrétně u něj, má špatně nastavený pracovní systém, dále systém hodnocení kvality práce, v kombinaci se snahou o maximalizaci výkonů pracovníků.

Sebastian však uvádí, že samozřejmě částečnou vinu na vzniku syndromu vyhoření nese a to díky jeho povaze a životnímu nastavení. V mnoha případech nedokáže říci NE a jak sám uvádí, často zapomíná na heslo: „cesta do pekel je dlážděna dobrými úmysly.“

#### **4.2.4 Hodnocení informací**

Sebastian na mě působí jako otevřený, inteligentní a vzdělaný člověk, který se ještě dále vzdělává, ať už se jedná o dálkové studium vysoké školy, nebo absolvování spousty kurzů a seminářů. V tomto směru nemám nejmenší pocit, že by mohla k syndromu vyhoření přispět nedostatečná vzdělanost či neinformovanost. Ovšem návaznost s jeho potížemi vidím, jak již ve výchově a osobním nastavení klienta, tak v systému práce Policie České republiky.

Mezi konkrétní příčiny ke vzniku syndromu vyhoření u Sebastiana bych uvedla prvotní výrazné nadšení a elán do práce, také určitou naivitu a snahu „změnit svět“.



Postupné vystřízlivění a srážka s realitou, která se rozhodně nedá považovat za ideální, přispěla ke vzniku syndromu. Následně vzniklé pocity méněcennosti, nedocnění, zbytečnosti, dále přemíra pracovních povinností, ztráta soukromí a volného času. Roli hrálo i nedostatečné ohodnocení za vykonanou práci, chybějící pochvala, či uznání. Všechny tyto příčiny vedly k příznakům syndromu vyhoření. U Sebastiana se začaly objevovat problémy se spaním a nechuť jít další den do práce. Díky kupení se pracovních povinností se dostavil stres. Svou situaci začal řešit alkoholem. Všechny tyto aspekty se samozřejmě projevovaly na jeho osobním a rodinném životě.

Sebastian podle mého názoru nedokáže příliš oddělit profesní čas od svého osobního volna. Jak sám říká, rád by trávil více času s rodinou a rozvíjením svých koníčků, či odpočinkem. Má však pocit, že je na něj ze strany nadřízených a jeho profese vyvíjen tak velký tlak, že si své osobní volno nedokáže uchránit.

### **4.3 Třetí etapa: navrhování řešení a plán sociální pomoci**

#### **4.3.1 Socioterapeutický plán – krátkodobý plán**

Z krátkodobého hlediska je nutné především, aby si Sebastian uvědomil závažnost své, již několikrát se opakující situace v celé své šíři. Z rozhovoru a z jeho reakcí jsem nabyla dojmu, že si Sebastian závažnost své situace uvědomuje jen částečně. Bylo by žádoucí si připustit, že tento problém se nedá zvládnout bez pomoci zvenčí, začít zvažovat, či rovnou vyhledat vhodného psychoterapeuta. Poté jsem se Sebastiana ptala, zda by se lépe cítil v psychoterapeutickém vztahu s mužem, či ženou. Jaké jsou finanční možnosti, respektive, jaký finanční obnos by byl ochoten investovat do případné terapeutické pomoci. Po zpracování jeho odpovědí jsem, vzhledem ke své roli v daném případě, klientovi předala konkrétní kontakty na psychoterapeutickou pomoc.

### **4.3.2 Socioterapeutický plán – dlouhodobý plán**

V dlouhodobém plánu zvládnání syndromu vyhoření bych jako jeden z nejdůležitějších faktorů uvedla psychoterapii, jak jsem již výše zmínila.

Jako vhodnou prevenci před dalším možným „vyhořením“ bych navrhovala:

- aby si Sebastian vyhradit více času a prostoru k trávení času se svou rodinou,
- jako vhodné, vyhradit si prostor sám pro sebe, své koníčky a zájmy, které při rozhovoru uváděl a na které si, bohužel čas najít neumí,
- fyzickou aktivitu, nebo sport bych v tomto případě považovala za vhodný způsob relaxace,
- samozřejmě by se měl naučit psychicky si odpočinout a relaxovat, případně meditovat.

### **4.3.3 Spolupráce s dalšími pomáhajícími pracovníky a fungování sociální sítě**

Spolupráce s jinými pomáhajícími pracovníky v tomto případě neproběhla.

Při dlouhodobější spolupráci bych klientovi navrhla kontakt se supervizorem, který by byl schopen reflektovat účinně jeho pracovní problémy, nebo s psychoterapeutem, který by mohl klientovi pomoci s orientací v hledání vlastní motivace a životním nastavení. Dále bych klientovi doporučila rodinnou terapii, jelikož z jeho vyprávění bylo zřejmé, že problémy s opakujícím se syndromem vyhoření a jeho následné řešení alkoholem, zanechalo stopy také na Sebastianově partnerském vztahu a rodinné situaci.

### **4.4 Pátá etapa: ověřování výsledků**

Vzhledem ke specifčnosti spolupráce se Sebastianem se nedá v krátkém horizontu pozorovat nějaký zásadní pokrok. Výsledky intervence je možné pozorovat až v dlouhodobější perspektivě. Něco se však bezpochyby podařilo.

Ke konci našich setkávání jsem zřetelně nabyla dojmu, že Sebastian již reálně vnímá vážnost své situace.

Chápal již velmi přesně, co znamená „být vyhořený“ a jaké konkrétní symptomy na syndrom vyhoření poukazují a jaké možnosti „léčby“ jsou k dispozici. Při jednom z našich posledních rozhovorů mi klient sám sdělil, že vnímá jako opravdu vhodné a žádoucí, aby vyhledal psychoterapeutickou pomoc, kterou jsem mu navrhla, včetně konkrétních kontaktů.

## 5 PREVENCE A NÁSLEDNÁ POMOC U SYNDROMU VYHOŘENÍ

V této kapitole bych se ráda zaměřila na možnosti, jak syndromu vyhoření předcházet, na prevenci a také na možné druhy pomoci, když už tento problém nastane. Možností, tipů a doporučení, jak syndromu vyhoření předcházet, či jak jej řešit, je celá řada. Zmínila bych několik nejčastěji uváděných.

### 5.1 Prevence syndromu vyhoření

Ztotožňuji se s názorem Denského, který uvádí, že „Nejlepším způsobem, jak s vyhořením bojovat, je předcházet mu dřív, než člověk vyhoří“ (DENSKÝ, 2006, s. 27).

Mezi důležitou prevencí před vznikem syndromu vyhoření patří péče o duševní zdraví, kterou můžeme posilovat cestou spirituálních zdrojů, ale i jednoduchou relaxací. Také je důležité udržovat se v dobré fyzické kondici a pravidelně cvičit (DENSKÝ, 2006).

Podle Křivohlavého lze prevenci syndromu vyhoření rozdělit na interní a externí postupy.

Do první skupiny interních postupů patří metody zaměřené na toho, kdo je ohrožen vyhořením.

Druhá skupina postupů externích se zabývá úpravou vnějších podmínek, které by mohly napomáhat syndromu vyhoření (KŘIVOHLAVÝ, 2001).

#### 5.1.1 Interní postupy

Interní postupy vycházejí z jevu, který poukazuje na to, že lidé, kteří jsou zaměřeni pouze na jeden, úzce definovaný bezprostřední cíl, jsou náchylnější k vyhoření.

Tímto jejich cílem může být idea, myšlenka, osoba, životní cíl a podobně. Díky tomuto úzkoprofilovému exklusivnímu vidění jejich život ztrácí na své hloubce i výšce. Takto definovaný životní proud plyne v jakési jednoznačné přímce. Nečekaná nebo náhlá ztráta takového jediného exklusivního životního cíle zákonitě vede, mimo jiné, ke vzniku syndromu. Psychoterapeutický směr zvaný Logoterapie se pak snaží "narušit"

tuto exklusivitu jediného cíle a nabídnout klientovi pestřejší, variabilnější paletu možností jeho životních cílů (KŘIVOHLAVÝ, 2001).

### **5.1.2 Externí postupy**

Mezi externí postupy patří především sociální opora, ale dále také například vzdělání, či techniky zvládání zátěže.

#### **5.1.2.1 Sociální opora**

Pro Křivohlavého patří mezi jeden z nejdůležitějších externích faktorů sociální opora. Tou se myslí podaná pomoc od blízkých lidí člověku ohroženému syndromem vyhoření. Z toho ovšem plyne, že pouze člověk, který je ochoten a schopen navazovat a následně udržovat kontakty s druhými lidmi, může využívat výhod sociální opory a čerpat tak z palety možností, které dávají externí postupy (KŘIVOHLAVÝ, 2001).

### **5.1.3 Supervize**

Mezi možnosti účinné prevence vzniku syndromu vyhoření podle mého názoru patří také supervize.

Baštecká a Goldmann definují supervizi jako „...činnost, při které prostřednictvím zaměřeného pozorování a cílených otázek uvažujeme nad kvalitou péče o klienta a zvyšujeme pracovníkovu schopnost reflexe (uvědomovaného vnímání) vlastní práce a sebereflexe“ (BAŠTECKÁ a GOLDMANN, 2001, s. 368).

Podpora (nadhled) a kontrola (dohled) patří mezi složky supervize a zaručují kvalitní úroveň odbornosti v oblasti schopností, vědomostí, dovedností, ale také v etické a hodnotové oblasti (BAŠTECKÁ a GOLDMANN, 2001).

Supervize se zaměřuje na proces, jakým se dosahuje cílů práce. Dále také na vztahy, které jsou snad tím nejdůležitějším prostředkem, kterým se v pomáhajících profesích deklarované cíle naplňují.

Při zaměření na vztah, je nutné brát v úvahu jednotlivé strany vztahu a to jak pracovníka, tak i klienta a soustředit se také na komunikaci mezi nimi včetně přenosových a proti - přenosových prvků (BAŠTECKÁ a GOLDMANN, 2001).

Rozlišujeme supervizi odbornou, která je zaměřena na daný problém klienta, tedy na „případ“ a na supervizi rozvojovou, která je zaměřena na rozvoj a růst pracovníka nebo celého týmu. Oba typy supervize lze provádět individuálně nebo ve skupině (BAŠTECKÁ a GOLDMANN, 2001).

## 5.2 Následná pomoc u syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření není často u „postiženého“ jedince snadno identifikovatelný a ani následná léčba není tedy vždy jednoznačná, nebo snadná. Přesto se s ním dá něco dělat. Je ovšem nezbytné, aby si jedinec sám uvědomil, že má reálný problém a je rozhodnut ho aktivně řešit.

Jako účinnou pomoc, kterou může jedinec vyhledat, zde uvádím krizovou intervenci a psychoterapii.

### 5.2.1 Krizová intervence

Vodáčková definuje krizovou intervenci, jako: „... odbornou metodu práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování. Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací“ (VODÁČKOVÁ, 2002, s. 60).

Oproti tomu Špatenková uvádí, že „... krizovou intervenci můžeme vymezit jako specializovanou pomoc osobám, které se ocitly v krizi. Tvoří ji různé formy pomoci, které mají za úkol vrátit jedinci jeho psychickou rovnováhu, narušenou kritickou životní událostí. Krizová intervence zahrnuje především pomoc:

- psychologickou,
- lékařskou,
- sociální,
- právní“ (ŠPATENKOVÁ, 2004, s. 15).

## **5.2.2 Psychoterapeutická pomoc**

„Psychoterapie je léčení duševních chorob a hraničních stavů psychologickými prostředky, tj. slovem, gestem, mimikou, mlčením, případně úpravou prostředí. Je jedním z účinných způsobů psychické pomoci, plánované, promyšlené a prováděné odborníky“ (HARTL a HARTLOVÁ, 2000, s. 488).

Psychoterapeut může pomoci jedinci, u kterého probíhá syndrom vyhoření identifikovat jeho osobnostní nastavení a uvědomit si souvislost mezi tímto nastavením a vznikem syndromu vyhoření. Dále může pracovat s jeho vnitřními konflikty a zkoumáním situací, které u daného jedince vedou k tomu, že se u něj syndrom vyhoření vyskytne.

### 5.3 Prevence a následná pomoc syndromu vyhoření v policejní profesi

#### **5.3.1 Prevence syndromu vyhoření v policejní profesi**

U prevence syndromu vyhoření v policejní profesi samozřejmě platí všechny ty metody, které se využívají také v jiných profesích. Dále bych však ráda uvedla také možnosti prevence specifické pro policejní profesi.

Denský uvádí, že mezi prevence speciálně určené pro policejní profesi patří především:

- snaha o získání ztracené důvěry občanů přátelským přístupem a efektivní službou. Právě slabá úroveň vztahu mezi policií a občany často ústí u policisty v permanentní pocit, že dává víc, než dostává a to bývá také jednou z příčin vzniku syndromu vyhoření u policisty,

- dále by se každé personální oddělení mělo zabývat kvalitou sociální atmosféry jednotlivých policejních oddělení,

- významnou měrou mohou tento problém ovlivnit také nadřizení a to jak zvyšováním sebeúcty jejich podřízených udělováním pochval za dobře vykonanou práci a nejen za extrémní hrdinské činy, ale také za rutinní a stereotypní práci, která je zodpovědně vykonávaná (DENSKÝ, 2006).

### **5.3.2 Následná psychologická pomoc v policejní profesi**

U Policie České republiky je psychologická péče o policisty postavena na třech pilířích:

- psychologické poradenství, krizová intervence a terapie poskytována psychology policejních pracovišť,
- systém posttraumatické intervenční péče (obsahuje přibližně 80 zaměstnanců) pro policisty po traumatických zážitcích,
- anonymní telefonická linka pomoci policistovi v krizi (jde o profesní linku důvěry s non – stop provozem) (DENSKÝ, 2006).



## Závěr

Hlavním důvodem k vypracování bakalářské práce na téma nebezpečí syndromu vyhoření v policejní profesi bylo poukázat na nebezpečí vzniku syndromu vyhoření v této profesi a jeho negativní odezvu v kvalitě poskytovaných a deklarovaných služeb Policie České republiky.

V úvodu této bakalářské práce autorka charakterizuje elementární body zvoleného tématu - tedy nebezpečí syndromu vyhoření v policejní profesi.

V první kapitole mapuje policejní profesi jako celek a vysvětluje v jakém kodexu či zákoně jsou ukotveny etické zásady pro práci policie a veškeré nároky na příslušníky Policie České republiky. Dále zde uvádí její cíle, závazky vůči veřejnosti a předpoklady, které musí jedinec splňovat pro přijetí do policejního sboru Policie České republiky. Autorka zde poukazuje na to, že jedinec pracující v této profesi je vystavován velkému množství zátěžových situací, stresových faktorů atp. Upozorňuje také na míru zodpovědnosti, kterou policista musí nést na svých bedrech. V závěru této kapitoly uvádí slib Policie České republiky, který musí jedinec nastupující do práce policisty složit.

V další části textu se práce zaměřuje na popis osobnosti. Autorka zde definuje pojem osobnost, pro jasnější představu a vysvětlení z více zdrojů. Uvádí také strukturu osobnosti, definuje ji a snaží se ujasnit její význam na prožívání jedince. Pojem osobnosti dále konkretizuje v souvislosti s dopady zátěžových situací na jednotlivé typy osobností. Zároveň se práce zabývá vysokými nároky, které jsou dle ní kladeny na osobnost a prožívání jedince, který je často ve svém pracovním poměru vystavován zátěžovým situacím. Nejčastější následky těchto zátěžových situací jako například frustrace, stres, deprivace apod. jsou pak předmětem studie další části práce. Podle názoru autorky bylo také nutné zde zmínit konkrétní působení stresu na práci policisty.

Práce se věnuje samozřejmě také samotnému syndromu vyhoření, jeho definici a příznakům.

Popisuje nejčastější příčiny vzniku, ale také se zabývá vybranými profesními odvětvími, která jsou více náchylná ke vzniku syndromu vyhoření než jiné. Zdůrazňuje také symptomy syndromu vyhoření, jejich rozdělení a popis těch nejčastějších projevů i příčin.

Práce ve své praktické části uvádí případovou studii muže zaměstnaného na kriminálním oddělení Policie České republiky, který se již dvakrát sám se syndromem vyhoření potýkal. Iniciativa vzešla ze strany klienta, neboť se potřeboval někomu svěřit a žádal o radu, doporučení či pomoc, jak u sebe vzniklý syndrom vyhoření řešit. Autorka klienta vyslechla a snažila se spolu s ním nalézt možnosti pomoci pro něj.

V závěrečné kapitole práce jsou uvedeny možnosti prevence a následné pomoci u syndromu vyhoření.

## LITERATURA

BAŠTECKÁ, B., GOLDMANN, P. Základy klinické psychologie. Praha: Portál, 2001, s. 368. ISBN 80-7178-550-4

ČÍRTKOVÁ, L. Policejní psychologie. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-475-3

DENSKÝ, M. Proč „vyhoří“ policista. Psychologie dnes, 2006, 12. roč., č. 7.-8., s. 27.

HARTL, P., HARTLOVÁ, H. Psychologický slovník. Oprav.dotisk. Praha: Portál, 2004, s. 131,328,488,601. ISBN 80-7178-303-X

HARTL, P. Psychologický slovník. 2. vyd. Praha: Budka, 1994. ISBN 80-90 15 49-0-5

KERN, H. a kol. Přehled psychologie. 3. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-121

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

KŘIVOHLAVÝ, J. Psychologie zdraví. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-551-2

NAKONEČNÝ, M. Motivace lidského chování. Praha: Academia, 2004. ISBN 80-200-0592-7

NAKONEČNÝ, M. Úvod do psychologie. Praha: Academia, 2003. ISBN 80-200-0993-0

NĚMEC, M. Občan a policie. Praha: Naše vojsko, 1996. ISBN 80-206-0524-X

POLIÁN, M. Organizace a činnost veřejné správy. Praha: PPROSPEKTRUM, 2001, s. 65. ISBN 80-7175-098-0

POTTEROVÁ, B. Jak se bránit pracovnímu vyčerpání. Olomouc: Votobia, 1997. ISBN 80-7198-211-3

PINES, A., ARONSON, E. Career Bucnout: Causes and cures. The free press, Collin Mcmillan Publ., London, 1988. ISBN 0029253519

RUSH, M. Syndrom vyhoření. Praha: Návrat domů, 2003. ISBN 80-7255-074-8

ŘÍČAN, P. Psychologie osobnosti. Praha: Grada, 2007, s. 38. ISBN 978-80-247-1174-4

SMĚKAL, V. Psychologie osobnosti. Brno: BARRIESTER & PRINCIPAL, 2004, s. 57, 197, 198. ISBN 80-86598-65-9

ŠPATENKOVÁ, N. a kol. Krizová intervence pro praxi. Praha: Grada, 2004, s. 15. ISBN 80-247-0586-9

VÁGNEROVÁ, M. Psychologie pro pomáhající profese. 3. rozš.a přeprac.vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-414-4

VASILJUK, F. J. Psychologie prožívání. 1988

VODÁČKOVÁ, D. a kol. Krizová intervence. Praha: Portál, 2002, s. 60. ISBN 80-7178-696-9

#### INTERNETOVÉ CITACE

Etický kodex - Policie České republiky /on-line/ . c 2010, /cit. 25.7.2010/. Policie ČR. Dostupné z <http://www.policie.cz/clanek/eticky-kodex-policie-ceske-republiky.aspx>

Krajské ředitelství policie hlavního města Prahy - Policie České republiky /on-line/ . c 2010, /cit. 26.7.2010/. Policie ČR. Dostupné z <http://www.policie.cz/clanek/krajske-reditelstvi-policie-hlavniho-mesta-prahy-126559.aspx>

Podmínky pro přijetí do služebního poměru - Policie České republiky /on-line/ . c 2010, /cit. 26.7.2010/. Policie ČR. Dostupné z <http://www.policie.cz/clanek/podminky-prijeti-do-sluzebniho-pomeru.aspx>

Služební slib - Policie České republiky /on-line/ . c 2010, /cit. 25.7.2010/. Policie ČR. Dostupné z <http://www.policie.cz/clanek/sluzebni-slib.aspx>

Útvary s působností na celém území ČR – Policie České republiky /on-line/ . c  
2010, /cit. 25.7.2010/. Policie ČR. Dostupné z <http://www.policie.cz/clanek/utvary-s-pusobnosti-na-celem-uzemi-cr-312510.aspx>

## BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno a příjmení autora: Gabriela Sajdáková

Studijní program: Nebezpečí syndromu vyhoření v policejní profesi

Studijní obor: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Inkluze tělesně postižených

Počet stran bez příloh: 43

Celkový počet stran příloh: 0

Počet titulů české literatury a pramenů: 20

Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 1

Počet internetových odkazů: 5

Vedoucí práce: PaedDr. Jan Toman

Rok dokončení práce: 2010







**Posudek oponenta bakalářské práce  
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studentky: Gabriela Sajdánková

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Nebezpečí syndromu vyhoření v policejní profesi

Oponent\* práce: Mgr. Lucie Vacková

**Technické parametry práce:**

Počet stránek textu (bez příloh): 43

Počet stránek příloh: 0

Počet titulů v seznamu literatury: 21

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

**Výběr tématu**

Závažnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Oborová příléhavost tématu

		x		
--	--	---	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

			x	
--	--	--	---	--

**Formální zpracování**

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

			x	
--	--	--	---	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

		x		
--	--	---	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

			x	
--	--	--	---	--

**Metody práce**

Vhodnost a úroveň použitých metod

			x	
--	--	--	---	--

Využití výzkumných empirických metod

x				
---	--	--	--	--

Využití praktických zkušeností

		x		
--	--	---	--	--

**Obsahová kritéria a přínos práce**

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

x				
---	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

		x		
--	--	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

			x	
--	--	--	---	--

Návaznost kapitol a subkapitol

			x	
--	--	--	---	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

			x	
--	--	--	---	--

\*\* 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Vhodnost prezentace závěrů práce  
(publikace, referáty, apod.)

			X	
--	--	--	---	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Definujte význam supervize u pomáhajících profesí.

Byl váš pracovní postup uvedený v bakalářské práci supervidován?

Proč je sebereflexe důležitou součástí bakalářské práce?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Autorka bakalářské práce si vytkla za cíl upozornit na nebezpečí syndromu vyhoření u policistů. V teoretické části předkládá definici policejní profese včetně nejpodstatnějších cílů a závazků vůči občanům České republiky, mapuje etický kodex policistů i s požadavky na vzdělání a osobnostní strukturu uchazečů, zajímajících se o práci v řadách policejních profesionálů. Definuje syndrom vyhoření spolu s možnými působícími vnějšími i vnitřními příčinami a popisuje jeho dopady na celkový zdravotní stav pracovníků nejen v pomáhajících profesích, ale i u policejního sboru. Praktickou část bakalářské práce tvoří případová studie mladého policisty. V Závěru se autorka věnuje prevenci a možnostem odborné pomoci u syndromu vyhoření.

Domnívám se, že zvolené téma je vzhledem k sociální práci vhodné. Název práce odpovídá jejímu obsahu.

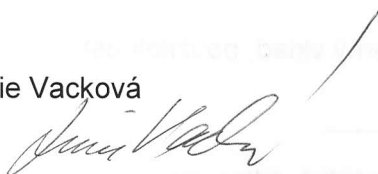
Práce má však mnoho nedostatků. V bibliografických údajích jsou zásadní chyby, neboť autorka zaměňuje studijní program za název práce a v názvu práce naopak uvádí nepatřičné označení: „Inkluze tělesně postižených“. Titul vedoucího práce nemá být „PaeDr.“, ale „PaedDr.“. Po formální stránce působí práce značně neuspořádaně. Např. s. 31; ř. 13: „4.3 Třetí etapa...“, kdy velikost písmen a jejich tučné zvýraznění neodpovídá předcházejícímu užitému stylu autorky. Text je členěn na mnoho podkapitol, z nichž některé obsahují pouze jedinou větu.

Celkově v textu převládají přímé a nepřímé citace, chybí vlastní názory autorky včetně logické argumentace. Stylizace vět se diametrálně liší v Úvodu, průběhu i Závěru práce. Za metodologickou chybu považují zařazení teoretické kapitoly č. 5 až za praktickou část práce, což působí v textu chaoticky. V důsledku toho se o možnostech odborné pomoci policistům dozvídáme poněkud nelogicky až v poslední části textu, těsně před Závěrem. Praktická část je příliš krátká a působí tak vůči teoretické části nevyváženě. Neobsahuje potřebnou sebereflexi.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: dobře

Datum, podpis: 14.9. 2010 Mgr. Lucie Vacková



**Posudek vedoucího bakalářské práce  
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: Gabriela Sajdánková  
 Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii  
 Název práce: Nebezpečí syndromu vyhoření v policejní profesi  
 Vedoucí práce: dr.J.Toman

**Technické parametry práce:**

Počet stránek textu (bez příloh): 43  
 Počet stránek příloh: 0  
 Počet titulů v seznamu literatury: 21+5

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

**Výběr tématu**

Závažnost tématu

		x		
--	--	---	--	--

Oborová přiléhavost tématu

		x		
--	--	---	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

		x		
--	--	---	--	--

**Formální zpracování**

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		x		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

		x		
--	--	---	--	--

**Metody práce**

Vhodnost a úroveň použitých metod

		x		
--	--	---	--	--

Využití výzkumných empirických metod

		x		
--	--	---	--	--

Využití praktických zkušeností

		x		
--	--	---	--	--

**Obsahová kritéria a přínos práce**

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

x				
---	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

		x		
--	--	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

		x		
--	--	---	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

		x		
--	--	---	--	--

\*\* 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

		x		
--	--	---	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

		x		
--	--	---	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

- Které obsahy profilu policejní práce hodnotí autorka jako práci pomáhající profesi
- Je problém vyhoření u policistů frekventovaný a jaký je systémový preventivní přístup u policie obecně?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Pro zpracování tématu, který si sama formulovala, měla autorka značný časový limit. Práce byla z tohoto důvodu zpracována téměř bez konzultací a je proto potřeba hodnotit samostatnost práce. Stručnost, přímota a logická struktura jsou ku prospěchu. Práce nese stopy publikační prvotiny. Zejména pasáže k vymezení základních kategorií je víceméně inventářem citací, konspektů odborných zdrojů. To však autorka přiznává a v souladu s normou bibliograficky vymezuje. Autorka prokázala schopnost samostatné odborné práce, práce s literaturou. Práce splňuje požadavky kladené na bakalářskou práci.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: velmi dobře

Datum, podpis:

15.9.2010

