

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

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Brno 2009

Martin JUREK

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

Syndrom vyhoření u Policie ČR

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:
Mgr. Iva Kuchyňková

Vypracoval:
Martin JUREK

Brno 2009

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Syndrom vyhoření u Policie ČR“ zpracoval samostatně a použil jen literaturu uvedenou v seznamu literatury.

Brno 25.04.2009

Martin JUREK

Poděkování

Děkuji paní Mgr. Ivě Kuchyňkové za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce.

Také bych chtěl poděkovat své přítelkyni a rodičům za morální podporu a pomoc, kterou mi poskytli při zpracování mé bakalářské práce a které si nesmírně vážím.

Martin Jurek

Obsah

Úvod	6
1. Definice psychického vyhoření	8
1.1 Pokusy o ujasnění	10
1.2 Popisné definice	11
1.3 Zralé definice burnout	11
1.4 Společné znaky definic burnout	12
2. Seznámení s procesem psychického vyhoření	13
2.1 U koho se objevují příznaky	13
2.2 Jak se sám cítí	14
2.3 Jak se cítí mezi druhými lidmi	15
2.4 Co vede k psychickému vyhoření	16
2.5 Fáze vyhořívání	17
2.6 Jak na vyhoření	18
2.7 Prevence vyhoření	19
3. Psychická zátěž (stres)	19
3.1 Fungování psychiky v zátěžových situacích	23
3.2 Dvojitá role psychické zátěže	25
4. Stres a syndrom vyhoření u policistů	26
4.1 Policejní stres	26
4.2 Psychická zátěž při vyšetřování násilné trestné činnosti	28
4.3 Psychologické důsledky použití střelné zbraně	30
4.4 Psychická zátěž při komunikaci policista – občan	32
5. Péče o policisty po extrémních stresových situacích	37
5.1 Strategie psychologické pomoci v rizikových profesích	38
5.2 Proč „vyhoří“ policista	41
5.3 Specifika policejního vyhoření	42
6. Prevence syndromu vyhoření	43

Závěr	51
Resumé	53
Anotace	54
Seznam použité literatury	55

Úvod

Co se skrývá za syndromem profesionálního vyhoření?

„Mnohým z nás občas při návštěvě zdravotnického zařízení nebo při jednání s některými učiteli, při jednání s policisty přijde na mysl otázka: Proč někteří lidé vykonávají povolání, které je tak viditelně obtěžuje? Překvapivou odpovědí může být: Protože tito lidé nastoupili do tohoto povolání s velkými cíli a vysokými ideály a realita ve spojení se stylem práce či atmosférou na pracovišti je dovedla k pocitu zklamání a osobního selhání. Jinak řečeno: Protože tito lidé mohou trpět syndromem profesionálního vyhoření.“ (Křivohlavý)

Jako téma bakalářské práce jsem si vybral syndrom vyhoření u policie. Vzhledem k tomu, že policejní práce souvisí s velkou psychickou a fyzickou zátěží, považoval jsem toto téma za zajímavé. Při svém studování jsem zjistil, že odborná veřejnost tento termín zná a dokáže jej vysvětlit, přesto v česky psané literatuře neexistuje, až na výjimky, publikace zaměřená výlučně na téma syndrom vyhoření policistů.

Svoji práci rozdělím na dvě části. V první části se zaměřím na obecné vysvětlení pojmu syndromu vyhoření a ve druhé části se zaměřím na syndrom vyhoření u pomáhajících profesí, zejména u policie.

V této práci chci popsat nebezpečnost syndromu vyhoření v rizikových profesích, ve kterých dochází následkem extrémních situací k distresu a vzniku posttraumatické stresové poruchy. Chtěl bych popsat společné znaky, příznaky a příčiny vzniku syndromu vyhoření. A v neposlední řadě se chci zabývat jeho nebezpečností, prevencí a pomocí lidem, u kterých se již rozvinul.

Policistům hrozí vyhoření. Stojí, s ostatními pomáhajícími profesemi, v první linii ohrožení syndromem vyhoření. Sám několik let pracuji jako policista v přímém výkonu služby a považuji proto za důležité, aby se policisté dozvěděli, jaké riziko jim hrozí.

Mým hlavním cílem je, aby si policisté uvědomili, že jejich profese je velmi riziková a aby si uvědomili, že syndrom vyhoření se může týkat i jich samotných. Nejde však jen o řadové policisty, ale i o nadřízené, kteří by měli se snažit pracovat s řadovými policisty tak, aby vyhoření nebylo příliš velké nebo k němu vůbec nedocházelo. Je zejména důležité, aby se snažili tomuto problému předcházet.

Je třeba zjistit, proč dochází k vyhoření policistů. Jestli je to způsobeno nekvalitním výběrem, nedostatečnou motivací policistů, nedostatečnou přípravou policistů, špatným vedením nadřízených, nadměrnou zatížeností policistů nebo náročností profesi.

1. Definice psychického vyhoření

Burnout je odborný termín, který se objevil v psychologii a psychoterapii v sedmdesátých letech tohoto století. Použil ho poprvé Hendrich Freudenberger. Označil jím jev, který byl dobře znám. Freudenberger mu však dal jméno. Pojmenoval ho a mnoho dalších psychologů začalo tento jev soustavně studovat.

Je možné, že Freudenberger byl k tomu, co udělal, stimulován beletristickou knihou Grahama Greena nazvanou „Případ vyhoření“ (v angličtině „A Burn out Case“). V této knize líčí Graham Green život nadějného architekta, který vstupuje do života s mnoha nadějnými představami, s velkým očekáváním a iluzemi. V praxi se však setkává s problémy, které ho dříve ani nenapadly. Vidí jejich nesmyslnost. Potýká se s nimi, avšak postupně ztrácí nadšení. Nakonec znechucen a odrazen absurditou života v soudobé společnosti opouští svou práci a utíká do africké džungle.

Jev (fenomén) celkového vyčerpání, tj. vyčerpání tělesného, psychického (emocionálního a mentálního) i duchovního nebyl neznám v kolébce evropského křesťansko – antického myšlení. Setkáváme se s ním např. v bibli, kde v knize nazvané „Kazatel“ (1,2) čteme to, co vyjadřuje termín burnout (vyhoření): „Marnost nad marnost, všechno je marnost“. O tom, co znamená dostat se na dno životní energie, pojednává v bibli např. i příběh proroka Eliáše. Tento prorok byl pronásledován krvežíznivou královnou Jezábel. Utíkal před ní. Uchýlil se do pouště. Tam, zcela vyčerpán, padá a žádá o svou smrt.

V starém Řecku se zrodila pověst o Sysifovi, která vyjadřuje, co je to totální vyčerpání. Sysifos byl podle této pověsti odsouzen k tomu, aby dovalil na vysokou horu velký kámen. Rozkazu uposlechl. Kámen poslušně valil nahoru. Když se však blížil k samému vrcholu, kámen se mu vždy vysmekl, spadl a Sysifos musel začít znovu. Není divu, že takovému trápení, kterému není konce, se dodnes říká „Sysifovská práce“.¹

¹ Prof. PhDr. Jaro Křivohlavý, CSc. Jak neztratit nadšení. I. vyd. Praha: Grada Publishig, 1998, s.136 ISBN 80-7169-551-3 (s.45)

Příklady vyhoření bylo by možno uvádět z badatelské činnosti, z válečného života, ale také z civilního života. Příklady podnikatelů, kteří vstupovali do obchodního světa s určitými představami, ideály a očekáváním, které se nesplnily. Překážky, těžkosti a nepříznivé okolnosti je však dovedli do situace, v níž začali myslet na konkurs (bankrot). Bylo by možno hovořit o studentech, kteří chtěli studovat, avšak to, co měli zvládnout, bylo nad jejich síly. Byli nuceni se vzdát a přestat studovat. Bylo by možno hovořit o manželech, kteří s velkým nadšením a zamilováním vstupovali do manželství. Po určité době došli k závěru, že setrvávat déle v manželství nemá cenu. Vyhořeli.

Termín burnout (vyhoření) byl původně používán pro označení stavu lidí, kteří zcela propadli alkoholu a ztratili o vše ostatní zájem. Později se tento termín začal používat i pro toxikomany, jejichž zájem je soustředěn jen na danou drogu a vše ostatní jim je zcela lhostejné. Posléze se termínu burnout začalo používat i pro lidi, kteří byli tak opojeni svou prací, že nic jiného než to, co dělali, je nezajímalo. Pro nic jiného nebyli s to žít. V práci se doslova utápěli. Začal se pro ně razit termín „workoholici“ – v odkazu na obdobu, kterou je možno vidět u alkoholiků. I zde docházelo k apatii a při existenci těžkostí, překážek a neúspěchů ke stranění se druhých lidí, depresím, lhostejnosti, celkové vyčerpanosti, únavě a osamění.

Jakmile se objevil termín „burnout“ a zjistilo se, že jde o něco, co se v životě vyskytuje a mnoho lidí trápí, vynořily se psychologické studie lidí, u nichž byl tento syndrom vyčerpání všech sil pozorován. Americký psycholog Faerber uveřejnil v r. 1983 seznam 1500 odborných pojednání, článků a knih, z let 1974 – 1983, které byly věnovány v anglicky psané psychologické literatuře jevu burnout. Dvojice amerických psychologů Kleiber a Enzman v této přehledové práci pokračovala. Tito psychologové zjistili, že za dalších 6 let, tj. od r. 1984 do r. 1990, bylo zveřejněno dalších 1500 odborných pojednání o jevu zvaném burnout. Tento trend neustále rostoucího zájmu o psychické vyhoření pokračuje (viz o tom pojednání v knize Maslach, Schaufeli a Marek, 1993). Podívejme se na některé postřehy, poznatky a výsledky této práce, které nám mohou pomoci jak v orientaci, tak v diagnostice a terapii syndromu burnout (psychického vyčerpání).

1.1 Pokusy o ujasnění

Zastavme se nejprve u některých výroků psychologů, kteří se jevem burnout dlouhodobě zabývali. Uvádíme zde celou sérii takovýchto výroků, abychom ukázali jev burnout v celé jeho pestrosti – obrazně řečeno v celé jeho „paletě barev.“

Cary Cherniss:

„Burnout je reakcí na práci, která člověka mimořádně zatěžuje.“

„Burnout je situací totálního (úplného) vyčerpání sil.“

„Burnout je pocitem člověka, který došel k závěru, že již nemůže jít dále.“

„Burnout je stav, kdy člověk ztratil naději, že se ještě něco může změnit.“

Henrich Freudenberger:

„Burnout je stav vyplenění všech energetických zdrojů původně velice intenzivně pracujícího člověka (např. lidí, kteří se snaží druhým lidem v jejich těžkostech pomoci a pak se cítí sami přemoženi jejich problémy).“

Carol J. Alexandrová:

„Burnout je stavem totálního odcizení (alienation), a to jak práci, tak druhým lidem i sama sobě.“

Řehulka:

„Burnout je emoční vyprahlost.“

„Burnout je ztrátou smyslů pro zaujetí pracovní činností.“

„Burnout je vystupňovaná nespokojenost ze ztráty iluzí (deisilusion-ment).“

O tom, co se děje v lidech, kteří ztrácejí energii, nadšení i celkovou životní sílu (vitalitu), je možno mít určité představy. Tyto představy je však možno formulovat postupně přesněji a systematictěji. A to je právě případ, jak postupuje věda. Ta hovoří o burnout a snaží se tento jev definovat. Uvedme si zde dvě skupiny definic jevu burnout. Prvá je souborem pokusů o popisnou definici. Druhá pak pokusem o systematictější a přesnější ujasnění (definování) toho, co to burnout je.

1.2 Popisné definice

Henrich Freudenberger:

„Burnout je konečným stádiem procesu, při němž lidé, kteří se hluboce emocionálně něčím zabývají, ztrácejí své původní nadšení (svůj entusiasmus) a svou motivaci (své vlastní hnací síly).“

Termínem „lidé, kteří se něčím hluboce emocionálně zabývají“ myslel Freudenberger v první řadě lidi, kteří pracují ve zdravotnictví jako lékaři či zdravotní sestry, případně sociální pracovníci. Sám dlouho a intenzivně studoval stav mezi tím, kdo takovouto „humánní“ službu poskytuje (tzv. provider), a tím, kdo takovouto službu přijímá (tzv. recipient). Kladem této definice je mimo jiné důraz na burnout jako na proces a ne jen jako na stav psychického vyhoření.

Edelwich a Richelson:

„Burnout je proces, při němž dochází k vyčerpání fyzických a duševních zdrojů (energií), k vyplnění celého nitra, k „utahání se“ tím, že se člověk nadměrně intenzivně snaží dosáhnout určitých subjektivně stanovených nerealistických očekávání nebo že se snaží uspokojit takovouto nerealistická očekávání, která mu někdo jiný stanoví.“

1.3 Zralé definice burnout

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.“

Tato autorská dvojice se přitom pokusila jednotlivé druhy vyčerpání přesněji určit:

- Fyzické vyčerpání je definováno výrazným snížením energie, chronickou únavou a celkovou slabostí.

- Emocionální vyčerpání je definováno pocitem beznaděje a představou, že člověku není pomoci (tzv. HH syndromem – příznaky beznaděje a bezmoci), a představou, že člověk je chycen do pastí.
- Mentální vyčerpání je definováno negativním postojem sama k sobě, k práci a negativním postojem ke světu (k životu).

Oba autoři navrhli dotazník BM – Burnout Measure – měřítko syndromu burnout. Tento dotazník umožňuje měřit intenzitu celkového vyčerpání, tj. vyčerpání fyzického, emocionálního a mentálního. Je to druhý nejčastěji ve světě používaný nástroj k měření syndromu burnout.

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. „Burnout může vést ke snížení kvality i kvantity práce nebo služby, která je lidem poskytována. Burnout je faktorem, který úzce souvisí s fluktuační (změnou zaměstnání) a absencí (nepřítomností v práci). Souvisí i s nízkou morálkou a s pracovní spokojeností (přesněji zde platí: čím vyšší je míra nespokojenosti, tím vyšší je i míra psychického vyhoření, burnout). Burnout souvisí i s fyzickou vyčerpaností, nespavostí, zvýšenou konzumací alkoholu a drog. Psychické vyčerpání souvisí i s manželskými problémy typu ztráty zamilovanosti a uhasínání manželské lásky.

Autorská dvojice Maslach a Jackson nezůstala jen u definování burnout, ale vypracovala i nástroj, kterým se burnout dá měřit. Jde o dotazník MBI – Maslach Burnout Inventory. Ten má celkem 22 otázek vztahujících se k výše uvedeným třem faktorům emocionální vyčerpanosti, depersonalizaci a sníženému pracovnímu výkonu.

1.4 Společné znaky definic burnout

Přehledněme-li řadu definic burnout, pak vidíme, že některé charakteristiky jsou jim společné. Které to jsou?

1. Je uváděna řada negativních emocionálních příznaků – charakteristických např. pro stav emocionálního vyčerpání, únavy, deprese atp.

2. Důraz je kladen více na příznaky a chování než na fyzické (tělesné) příznaky burnout.
3. Burnout je uváděn vždy v souvislosti s výkonem určitého povolání.
4. Příznaky burnout se vyskytují u jinak psychicky zcela zdravých lidí, tj. nejde o psychologicky nenormální osobnosti (psychopaty).
5. Snížená výkonnost (nižší efektivita práce) při burnout souvisí úzce s negativními postoji a z nich vyplývajícím chováním, a ne z nižších kompetencí či z nižších pracovních schopností a dovedností.

Příznaky burnout se někdy rozdělují do dvou skupin:

- I. Subjektivní příznaky** – mimořádně velká únava, snížené sebecenění a sebehodnocení, vyplývající z pocitů snížené profesionální kompetence (schopnosti a dovednosti něco dělat a udělat). Patří sem i problémy špatného soustředění pozornosti (koncentrace), snadného podráždění (iritability) a negativismu (vidění všeho v černých barvách). Patří sem i celá řada příznaků stresového stavu při absenci organického onemocnění.
- II. Objektivní příznaky** – zahrnují po řadu měsíců trvající sníženou výkonnost. Tato okolnost je zjištělná i spolupracovníky (kolegy), příjemateli služeb (občany).

Z burnout se vylučují případy, kdy některý z výše uvedených příznaků je způsoben psychiatrickým onemocněním, nedostatečnou kvalifikací pro danou práci (nekompetentností) nebo rodinnými problémy promítnutými do zaměstnání. Nepatří sem ani únava z monotónní práce, neboť ta není spojována s pocitem neschopnosti.²

2. Seznámení s procesem psychického vyhoření

2.1 U koho se objevují příznaky

- U člověka, který byl zprvu velice nadšen tím, co dělal, prožíval, tvořil, řídil atp., avšak časem u něho toto vnitřní zanícení ochablo.

² Prof. PhDr. Jaro Křivohlavý, CSc. Jak neztratit nadšení. I. vyd. Praha: Grada Publishig, 1998, s.136 ISBN 80-7169-551-3 (s.46-51.)

- U člověka, který na sebe neustále klade příliš vysoké požadavky.
- U člověka, který pracuje nad úroveň své kapacity, kompetence, schopností, dovedností atp..
- U člověka původně nejodpovědnějšího a nejpečlivějšího.
- U člověka, který by mohl být zařazen mezi tzv. workoholiky (termín vytvořený s odkazem na alkoholiky, tímto termínem se označují lidé, kteří svou práci berou jako drogu).
- U člověka, který neúspěch prožívá jako osobní porážku.
- U člověka, který není s to přiměřeně si odpočinout, relaxovat, rekreovat, regenerovat svou energii atp..
- U člověka, který žije v dlouhotrvajících mezilidských konfliktech.
- U člověka s nízkou úrovní zdravé asertivity (který nedovede říci „ne“ tam, kde by měl říci ne).
- U člověka, který stále více dává nežli přijímá (měřeno v psychologických jednotkách).
- U psychoterapeutů a pracovníků poradenských profesí, vyčerpávaných často neúspěšnými či málo úspěšnými zásahy.
- U lidí, kterým jde příliš o peníze nebo (a) o moc.
- U člověka, který je posedlý soupeřením a soupeřivostí (nepřátelstvím – hostilitou).
- U lidí s příznakem uspěchanosti (s tzv. rush out syndromem či hurry-sickness), kteří žijí v neustálém časovém stresu.
- U lidí, kteří z vlastní iniciativy kladou sami na sebe příliš dlouho příliš velké požadavky.
- U lidí, kteří pocítují neustále ohrožení kladného sebehodnocení (self-esteem).

2.2 Jak se sám cítí

- Cítí se tělesně vyčerpán.
- Cítí se emocionálně vyčerpán – citově chladný a prázdný.
- Cítí se duševně i duchovně „na dně“.
- Cítí se „vyřízen“ – „jako by vytekla poslední kapka života“.
- Cítí se unaven – „k smrti unaven“.

- Cítí se „v koncích“.
- Cítí, jako by byl zcela bezcenným předmětem na tomto světě.
- Cítí se, jako by byl nějak nemocen (bez konkrétních fyzických příznaků nemoci).
- Cítí se jako bezcenný cár papíru, jako zbytečný kus nábytku, jako něco, co je „k ničemu“.
- Je mu jako ohni, který kdysi hořel, ale nyní již téměř dohořel a poslední jiskry uhasínají,
- Je v tísní, v napětí, ve stresu, v distresu (nezvládnutelném stresu).
- Je smutný a smutně nešťastný.
- Je zklamán.
- Je rozčarován.
- Je plný pesimismu, beznaděje.
- Je v úzkosti, plný obav a strachu.
- Je bez odvahy, iniciativy, tvořivosti (kreativity).
- Je na konci svých sil.

Má dojem, že:

- jako člověk nemá žádnou hodnotu;
- ztratil všechny iluze, ideje, naděje, plány;
- prožívá odliv veškeré síly, energie, osobního zaujetí a nadšení;
- si neví rady ani sám se sebou, ani s problémy, které ho trápí;
- ho vše nadměrně zatěžuje;
- žije v neustálém napětí – i když nic nedělá.

2.3 Jak se cítí mezi druhými lidmi

- S druhými lidmi jedná emocionálně chladně a lhostejně – apaticky (bez citové účasti).
- Druzí lidé ho moc nezajímají, jejich problémy ho nechávají v klidu, nevzrušují ho.
- Mizí u něho soucítění (empatie) – stav druhých lidí se mu stále více stává lhostejným.

- K druhým lidem se chová nezúčastněně.
- Druzí lidí ho obtěžují – považuje je za „ obtížný hmyz“.
- Moc ho nezajímá, co si druzí lidé o něm myslí, jak ho vidí, za koho ho považují, zda ho chápou a jak ho hodnotí.

2.4 Co vede k psychickému vyhoření

Uvedme zde v přehledu soubor poznatků, výsledků pozorování psychologů, kteří se profesionálně zabývají studiem psychického vyčerpání – vyhoření. Přehled naznačuje, kdy se syndrom burnout nejčastěji vyskytuje, co k němu vede a co tento stav zhoršuje.

- Dlouhodobý bezprostřední osobní styk s lidmi, např. jak tomu je u policistů, učitelů, lékařů, zdravotních sester, vedoucích pracovníků atd..
- Dlouhou dobu trvající pracovní přetížení v důsledku mimořádných požadavků na pracovníka.
- Příliš strohý pracovní režim, příliš přísná pravidla jednání či příliš tvrdě vyžadované dodržování „pravidel hry“.
- Diktátorský režim, bezohledné manipulování lidmi.
- Přetěžování, tj. situace, kde je příliš velké množství úkolů v poměru ke kapacitě pracovníků.

Je tomu tak

- tam, kde je nedostatek personálu, času, prostředků atp.;
- tam, kde téměř chybí kladné oceňování práce podřízených – pochvaly, uznání atp.;
- tam, kde chybí respekt (úcta) k lidem;
- tam, kde se setkáváme s devalvací v sociálním styku (s ponižováním, urážením, pomlouváním atp.);
- tam, kde je nedostatek příležitosti k odpočinku (relaxaci, rekreaci, spánku atp.);
- tam, kde je příliš velký rozdíl mezi představami a realitou;
- tam, kde je vedení příliš necitlivé k potřebám podřízených, kde se znají jen úkoly, kontroly, výtky atp.;
- tam, kde je zatížení pracovníka nepoměrně větší nežli je jeho kapacita (jeho možnosti, schopnosti atp.);

- tam, kde nepříznivé pracovní (životní) podmínky trvají příliš dlouho, až neúnosně dlouho (jak tomu je např. u chronického onemocnění, které se protahuje a nelepší, atp.);
- tam, kde dochází ke kumulaci několika (více) výše uvedených podmínek.³

2.5 *Fáze vyhořívání*

Burnout nikoho jen tak nepřepadne; jde až o závěrečné stadium pozvolného, několik měsíců až let trvajících procesu, o důsledek dlouhodobého stresu, špatně zvolených nebo chybějících copingových mechanismů (postupů při zvládnání stresu), a to vše na pozadí osobnostních předpokladů. Vývoj vyhoření podle Edelwiche a Brodskyho probíhá v pěti fázích:

1. **Nadšení** - Začínající pracovník srší elánem, má velká (a nerealistická) očekávání. Dobrovolně pracuje přesčas, práce ho zcela naplňuje, identifikuje se se svou profesí a zanedbává volnočasové aktivity.
2. **Stagnace** - Počáteční nadšení uvadá, dotyčný se ve své profesi už trochu zorientoval a zjistil, že má svá omezení a že ne všechny ideály půjdou naplnit. Rovněž se už začíná ohlížet i po jiných než jen pracovních věcech - bere v potaz osobní potřeby, koníčky.
3. **Frustrace** - Pracovníka začínají zajímat otázky efektivity a smyslu vlastní práce, protože se opakovaně setkal s nespolupracujícími klienty, technickými a byrokratickými překážkami. Mohou se vyskytnout spory s nadřízenými i počínající emocionální a fyzické potíže.
4. **Apatie** - Stadium apatie přichází po déleodobější frustraci, když na frustrující situace nemá dotyčný vliv (ať už domněle nebo objektivně). Mnozí lidé se potýkají s tzv. HH-syndromem charakterizovaným bezmocností a beznadějí ("HH" z angl. helplessness & hopelessness). Pracovník vnímá své povolání jen jako zdroj obživy, dělá pouze to, co musí, a odmítá jakékoli novinky, rozhovory se spolupracovníky i žádosti o práci přesčas. Klienty se často cítí obtěžován.

³ Prof. PhDr. Jaro Křivohlavý, CSc. Jak neztratit nadšení. I. vyd. Praha: Grada Publishig, 1998, s.136
ISBN 80-7169-551-3(s.15-19)

5. **Vyhoření** - Jako poslední nastává období emocionálního vyčerpání, depersonalizace (pocit ztráty sebe, vnímání sebe jen jako kolečka ve stroji atp.), pocitu ztráty smyslu a vůbec všech možných projevů syndromu vyhoření. Jednotlivé fáze přecházejí do dalších tak hladce a nepostřehnutelně, že dotyčný si to, co se dělo, uvědomí teprve ve chvíli, kdy už je po všem. Tím hlavním, co odliší nevyhořelého perfekcionista, nadšence a pilného pracovníka od toho, u koho se syndrom vyhoření rozvine, je míra ne/realističnosti očekávání a aspirací.

2.6 Jak na vyhoření

Jako u všech onemocnění a poruch platí i v případě syndromu vyhoření, že čím dříve se začne řešit, tím lépe. V ideálním případě je problém rozpoznán už ve fázi stagnace, kdy jsou předpoklady pro zabránění rozvoji burnoutu nejlepší. Úspěchem ale je i to, pokud se problém podaří identifikovat v následných fázích, tj. ve stadiu frustrace a apatie. Mnozí lidé si však připustí možnost, že s nimi není něco v pořádku, až ve chvíli, kdy už se jiné východisko prostě nenabízí. U vyhoření (podobně jako třeba u závislosti) jde navíc o plíživý proces, jehož vznik a vývoj je těžké z pozice samotného postiženého vůbec postřehnout. S plně rozvinutým syndromem vyhoření je asi nejlepší svěřit se do rukou odborníka, tj. psychologa nebo psychiatra. Kromě odstranění nejakutnějších potíží (depresivních nálad, příp. sebevražedných tendencí apod.) se pracuje na získání realističtějšího přístupu k zaměstnání i sobě samému, osvojení si základů zdravé životosprávy, umění odpočívat a pozornost je věnována i vybudování sociální podpůrné sítě (systému zdravých mezilidských vztahů). Pracuje se s osobností dotyčného, s jeho mezilidskými vztahy a s jeho prací. Konkrétní postupy závisejí na preferencích toho kterého poradce nebo terapeuta - dobře se může uplatnit kognitivně-behaviorální terapie, logoterapie V. E. Frankla i další přístupy.

Z hlediska jedince a jeho konkrétní pracovní pozice se nabízí několik možností: změnit charakter zaměstnání, změnit místo v rámci oboru, přejít do vyšší pozice (nebo neudělat nic). Efekt všech těchto postupů je však značně limitován, protože neřeší vnitřní rovinu potíží, navíc jejich užití může mít za následek pocity selhání, další prohloubení prožitků beznaděje nebo negativní vliv na spolupracovníky. Existuje ovšem i možnost využít burnout a s ním spojenou krizi k vlastnímu osobnostnímu růstu,

rozpoznání svých silných a slabých stránek, přeuspořádání hierarchie hodnot a interpersonálních vztahů a samozřejmě i k získání dovedností nepřipustit další epizodu vyhoření.

2.7 Prevence vyhoření

Co člověku pomůže nevyhořet?

Určitě jsou to kvalitní mezilidské vztahy - tzv. sociální podpůrná síť, tedy existence blízkých lidí, kteří jedinci mohou poskytnout to, co si on sám dát nemůže. Jde hlavně o aktivní naslouchání (ovšem bez nutkání radit), povzbuzování a faktickou i emocionální pomoc v těžkých situacích. Dále osvědčení zaměstnavatelé, kteří podporují účast svých pracovníků na workshopech. Při nich jsou na začátku utvořeny skupiny pracovníků různých pomáhajících profesí ohrožených burnoutem. Členové těchto skupin spolu diskutují o rozličných problémech, řeší úkoly, podporují se, vyměňují si informace o tom, jak pracují se svými klienty atp. Ukázalo se, že dva roky účasti ve workshopu mají za následek významné snížení výskytu syndromu vyhoření i mnohem lepší pracovní výkon (v množství i kvalitě).⁴

3. Psychická zátěž (stres)

V profesionálním i soukromém životě nastávají v důsledku různých příčin situace, které hovorově označujeme jako náročné, obtížné, svízelné či konfliktní apod. Jejich společným jmenovatelem je, že kladou na člověka zvýšené nároky a požadavky, které lze zvládnout jen s vystupňovaným úsilím, tj. aktivizací často všech psychických a fyzických sil, kterými jedinec potencionálně disponuje. V těchto situacích dochází k porušení rovnováhy mezi vnějšími požadavky a tlaky na straně jedné a způsobilostí či připraveností jedince je zvládnout na straně druhé. V psychologii se pro tyto situace používá souhrnného označení zátěž. Pro zátěž je podstatné, že rozpor mezi vnějšími

⁴ <http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/>

nároky a způsobilostí jedince jim čelit musí být subjektivně zaregistrován a prožíván. Pokud si jedinec tento rozpor neuvědomuje či nepřipouští, pak k zátěži nedochází. Současně může být situace prožívána subjektivně jako zátěžová, aniž by rozpor mezi tlakem situace a připraveností jedince skutečně nastal. Je zvláštností lidského prožívání, že zátěž může vzniknout „pouze“ v důsledku anticipované subjektivní nedostatečnosti situaci zvládnout. I v případě takové pomyslné zátěže však nastupuje příznačná zátěžová reakce se všemi průvodními jevy a důsledky.

Příkladem může být následek „kanadského žertíku“ v anglické policejní škole. Maskovaní studenti přepadli a svázali svého spolužáka. Za velmi věrohodně působících okolností jej odsoudili k trestu smrti stětím, které provedli mokřým ručníkem. Výsledkem byla okamžitá smrt postiženého mladého policisty.

I když je nepochybné, že psychické zátěže lidí vznikají především v důsledku skutečně existujícího rozporu mezi vlastní způsobilostí a tlakem náročné situace, vždy se tu do větší či menší míry uplatní i prolínání skutečnosti s představami.

Psychologie i medicína prokázaly intenzivní vliv představ na psychofyzilogický stav jedince. Opakující se představy nepříjemných zážitků (obav, úzkosti, strachu) mohou u některých jedinců vystupovat dlouho před skutečným nástupem rozporu (viz tzv. tréma či tzv. neuróza z očekávání). Obdobně působí i reevokace nepříjemných zážitků v podobě paměťových představ i dlouho po reálném ukončení zátěže. Obrazně řečeno tu platí, že největší peklo si člověk dovede vytvořit ve svém vlastním nitru. Současně může síla představivosti fungovat i v opačném směru. Uklidňující, subjektivně příjemné a povzbuzující představy dokážou tlumit stresový charakter situace.

Pojem zátěž je souhrnným, obecným označením pro skutečný či pomyslný rozpor mezi vnějšími požadavky a vnitřní způsobilostí jedince je řešit. Prožívaný rozpor nabývá z psychologického hlediska různých podob. Z pravidla se rozlišují následující typy zátěžových situací: frustrace, deprivace, konflikty, problémy a stres.

Frustraci se rozumí takové situace, kdy vnější či vnitřní překážky blokují možnost uspokojení aktualizovaných potřeb jedince.⁵ Frustraci lze charakterizovat jako

⁵ Doc. PhDr. Ludmila Čírtkova, CSc. Policejní psychologie. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, 309 s. ISBN 80-86898-73-3 (s.125-126)

situaci a současně její psychické prožívání, kdy je v důsledku různých příčin zablokováno uspokojování potřeb jedince. Pokud jedinec přiměřeným způsobem usiluje o nasycení aktualizovaných potřeb, hovoříme o jednání s obvyklým, normálním průběhem motivace. V takovém případě nejde o frustraci. Ta nastává teprve tehdy, jestliže jedinec reaguje na překážky nepřiměřeným způsobem.

Frustrační teorie je amerického původu. V roce 1939 ji se svými spolupracovníky formuloval J. Dollard, působící na Yalské univerzitě. Proto bývá někdy označována jako yalská hypotéza. Podle ní agrese je vždy důsledkem určité frustrace. Je-li člověk frustrován, jedná agresivně a naopak, jedná-li jedinec agresivně, lze téměř s jistotou předpokládat, že byl frustrován. Agrese je přirozenou, zákonitou reakcí na frustraci. Je-li nemožné anebo na základě získané zkušenosti nebezpečné zaměřit agresi přímo proti činiteli vnímanému jako příčina frustrace, dochází k přesunutí agrese na vhodný, dostupný náhradní terč (v krajním případě i proti sobě).⁶

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

Podoby deprivace :

- 1. Fyzická nebo biologická** vzniká při chronickým nedostatku výživy, spánku, pohybu, sexu atd..
- 2. Psychická** vzniká při chronickým nedostatku podnětů potřebných pro zdravý duševní vývoj, např. deprivace citová (typická u dětí z dětských domovů anebo rozvracených rodin, zanechávající trvalé následky ve struktuře osobnosti, vznik záporných povahových vlastností, disharmonický duševní vývoj).
- 3. Sociální** vzniká při chronickým nedostatku podnětů potřebných pro rozvoj společenských vlastností a společenských vztahů (např. příliš velká sociální izolace).
- 4. Existenční** vzniká při nedostatku pocitu existenční jistoty (případy sebevražd, útěky k drogám).

Konflikty představují v psychologickém slova smyslu situace, kdy zátěž nastává v důsledku střetu různých soupeřících tlaků. V případě vnitřních intrapsychických

⁶ Doc. PhDr. Ludmila Čírtkova, CSc. Policejní psychologie. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, 309 s. ISBN 80-86898-73-3 (s.171)

konfliktů se střetávají vnitřní psychické síly, tj. motivy. V případě vnějších, např. interpersonálních konfliktů, je jedinec postaven před nutnost volby mezi vnějšími, vzájemně neslučitelnými tlaky.

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

Stres je spojován se situacemi, kdy se od jedince vyžadují sice obvyklé a osvojené činnosti, ovšem za ztížených či tísnivých podmínek pro jejich realizaci. Obvyklé úkony jsou ztěžovány nebo narušovány vnějšími tlaky a podmínkami, např. časovým deficitem, pocitem ohrožení nebo zvýšené výjimečné odpovědnosti apod.

K pojmu stres je třeba poznamenat, že se stále více prosazuje jeho používání v širším významu než zahrnuje výše uvedená charakteristika. Současný výzkum a teorie chápou pojem stres jako obecné a souhrnné označení náročných životních situací vůbec a pojem stres se tak stává synonymem českého výrazu zátěž. V tomto širokém pojetí je stres chápán jako nárok (nebo zátěž) přesahující schopnosti jedince potřebné k jeho zdolání a překonání. Český stresolog V. Schreiber definuje stres jako jakýkoliv vliv životního prostředí (fyzikální, chemický, sociální, politický), který ohrožuje fyzické a psychické zdraví některých citlivých jedinců. Z tohoto pojetí vychází i zahraniční výzkumy tzv. policejního stresu, tj. zkoumání stresogenních vlivů přítomných v policejní profesi. Pojem stres přitom označuje jak vnější vlivy (tj. stresory), tak vnitřní reakci organismu na ně.

Z dosavadního textu je zřejmé, že problematika stresu je velmi rozsáhlá a má interdisciplinární povahu. Intenzivně je zkoumána v psychologii a současně v lékařské vědě. V medicíně je dokonce objev stresu svým významem přirovnáván k objevu mikrobů vyvolávající infekce. Dnes se kapitoly o stresu zařazují do psychologických i lékařských učebnic – přirozeně s akcentací různých přístupů a pohledů na vyrovnávání se jedince s prožívanou zátěží. Lékařský pohled se zabývá především fyziologickými reakcemi organismu na stres (viz emoce), zatímco psychologický přístup se zaměřuje na průběh psychických jevů ve stresových situacích. Oba momenty se však v reálném dění prolínají a lze je izolovat jen na úrovni abstrakce.

3.1 Fungování psychiky v zátěžových situacích

Skutečný či pomyslný stres narušuje psychickou rovnováhu jedince a uvozuje subjektivně i objektivně pozorovatelné změny chování a prožívání. Stresem iniciované změny psychického dění probíhají ve třech fázích:

- Fáze aktivizace (fyziologové hovoří o tzv. poplachové reakci).
- Fáze zvládnání či pokusů o zvládnání zátěže (fyziologové ji označují jako fázi rezistence).
- Fáze důsledková (fyziologové ji nejčastěji označují jako fázi vyčerpání).

Ve **fázi aktivizace** dochází k mobilizaci psychických i fyzických možností jedince. Vzrůstá obecné napětí psychiky, které je vždy subjektivně prožíváno v podobě konkrétního emocionálního zabarvení, např. jako vzrůstající úzkost, nastupující pocit průbojnosti apod. Jednoduše řečeno, jde o psychické koreláty, dříve popisovaného Seylova generálního adaptačního syndromu. Tam, kde jedinec předvídal nástup náročné životní situace, jde o „nažhávání“ k výkonu. U náhlého, neočekávaného nástupu náročné situace jde spíše o orientaci nepřehledné situaci. Objektivní fyziologické děje i subjektivní pochody prožívání jsou závislé na tom, jak jedinec vnímá a hodnotí význam požadavků a tlaků situace. Přisuzuje-li stimulaci situace malý subjektivní význam, je aktivace psychiky minimální, nedochází k dostatečnému „nažhávání“ k optimálnímu (maximálnímu) výkonu. Při značném subjektivním významu situační stimulace může míra aktivace duševního potenciálu přesáhnout optimální mez vyladění a nastupují dezintegroující účinky emocí na výkon.

Fáze zvládnání psychické zátěže je plynulým pokračováním fáze aktivizace. Psychická aktivace a fyziologická energetizace pokračují a možnosti adaptace na stres dosahují bodu maxima. V této fázi se chování a prožívání jedince diferencuje do dvou základních podob. V případě orientace na zvládnutí psychické zátěže nastupuje postupné zklidňování, kognitivní procesy se uplatňují v plně rozvinuté, emocemi nenarušované podobě. Jedinec se soustřeďuje na volbu optimálního řešení či na podání optimálního výkonu. Psychická aktivace a fyziologická energetizace korespondují

s požadavky situace a tím se odstraňuje původní rozpor mezi počáteční, výchozí připraveností situaci zvládnout.

Druhou podobou chování a prožívání jedince v této fázi je pokračující vzestup aktivace, který je příznačný pro případy, kdy se prosazuje orientace na selhání v zátěži. Jedinec je ochromen silně prožívanými emocemi (strachu, obav, odpovědnosti apod), postupně se vytrácí schopnost volní seberegulace (poruchy záměrné pozornosti), v kognitivních procesech převládají bezděčné mimovolní průběhy, myšlenkové operace jsou narušeny a obecné rozumové schopnosti nejsou využity.

Fáze důsledková buď plynule navazuje na fázi zvládnání zátěže, nebo přímo na fázi aktivizace, a to v tom případě, když je jedinec vznikem náročné situace traumatizován natolik, že k fázi zvládnání zátěže nedochází. V důsledkové fázi se stává zřetelným, zda jedinec náročnou situaci zvládl nebo zda ji podlehl. Nezvládl-li jedinec požadavky a tlak situace, hovoříme o jeho psychickém selhání. K obrazu důsledkové fáze patří vždy i procesy zotavování, které zabezpečují návrat jedince do psychicky rovnovážného stavu, ve kterém se duševní dění navrácí do obvyklých, běžných podob a průběhů. K subjektivním příznakům důsledkové fáze patří prožitky vyčerpanosti a únavy, které jsou v případě zvládnutí náročné situace kombinovány s pocity uspokojení a radosti z výkonu. Návrat do výchozího stavu předstresové psychické rovnováhy se ohlašuje opětovným subjektivním pocitem vnitřní duševní pohody a přítomné životní spokojenosti.

Popsané fáze zobrazují aktuální reakci jedince na stres. Vedle momentálních účinků stresu bylo prokázáno rovněž **dlouhodobé přetrvávající působení závažných zátěžových situací**, které se navracejí do prožívání jedince i po delší době od momentu působení a přitom výrazně ovlivňují jeho chování a prožívání. Cenné poznatky byly v tomto směru získány po vietnamské válce. Několik let po jejím ukončení začali američtí vysloužilci trpět zvláštními potížemi, např. nespavostí, depresemi, zvýšenou agresivitou a neklidem. Ukázalo se, že tyto potíže postihují zejména ty účastníky války, kteří se aktivně zúčastnili nebo byli svědky krutostí páchaných na civilním obyvatelstvu. Psychiatři v USA zavedli pro jejich obtíže pojem postvietnamský syndrom. Ukázalo se však, že obdobnými potížemi trpí i lidé, kteří prodělali otřesný zážitek (přeživší obyvatelé vyhořelých domů, přeživší leteckých katastrof, násilněné ženy apod.). Pojem postvietnamský syndrom byl proto nahrazen označením

„posttraumatická stresová porucha“. Podle výzkumů postihuje jedince, kteří prodělali evidentní, zřetelnou zátěž, která obecně a zákonitě vyvolává stres u každého člověka. Základními symptomy této poruchy jsou mimo jiné opakující se a vnucující se vzpomínky na událost, opakované sny o zážitku a náhlé nezvladatelné pocity, že se traumatický zážitek bude znovu opakovat. Hlavní způsob léčby této poruchy se zakládá na psychoterapii.

3.2 Dvojitá role psychické zátěže

Posttraumatická porucha ilustruje negativní význam a důsledky zátěže pro jedince. Současně je třeba zdůraznit, že důsledky zátěžových situací nejsou a nemusí být nutně negativní povahy. Obecně je zátěž chápána jako východisko a zdroj psychické dynamiky, která je koneckonců součástí rozvoje osobnosti člověka. Je jí přisuzován stimulační vliv na psychickou odolnost jedince i sociálních celků. I kulturní antropologové potvrzují, že kultury, v nichž zcela absentují konfliktní situace, vývojově stagnují.

Zátěž tvoří nezbytnou a obecně účelnou součást života jedinců, malých skupin i větších sociálních celků. Při studiu jejich účinků a důsledků se rozlišuje její pozitivní a její negativní role. Po diferenciaci pozitivní a negativní role zátěže používají někteří autoři pojmy eustres a distres. Eustres vyjadřuje příznivé, pozitivní účinky zátěže a distres označuje škodlivé, zjevně ohrožující působení zátěže na rozvoj osobnosti jedince.

To, zda zátěž sehraje pozitivní či naopak negativní roli v rozvoji jedince, závisí do značné míry na jejím stupni a délce trvání. Běžně se rozlišují čtyři stupně psychického zatížení jedince:

- **Běžné nároky**, které reprezentují běžné podmínky bez příznaků zátěže.
- **Zvýšená zátěž**, která vyžaduje zvýšené úsilí jedince a aktivizaci psychických i fyzických předpokladů, současně však nepřekračuje způsobilost jedince se s náročnou situací vyrovnat.
- **Hraniční zátěž**, která předpokládá mimořádné vypětí všech psychických i fyzických sil a čerpání z nejhlubších rezerv organismu.

- **Extrémní zátěž**, která představuje náročné situace překračující kritický bod psychické způsobilosti daného jedince.

Pozitivní role zátěže je zpravidla spojována se stupněm zvýšené zátěže a za určitých okolností ještě s krátkodobě působící a zvládnutou hraniční zátěží.

Negativní role zátěže je zjevnější než pozitivní a bývá také více uvědomována. Je spojována s neúměrně prodlužovanou zvýšenou zátěží (např. dlouhodobý tlak na zvýšenou pracovní výkonnost), ale především pak se stupněm hraniční a extrémní zátěže. Negativní účinky zátěže se promítají jak do duševních, tak do tělesných příznaků (např. změny nálad, zvýšená podrážděnost, pokles kvality výkonu, neurotické projevy u jinak duševně zdravých lidí, vznik rozvinutých neuróz, vznik reaktivních stavů hypertenze, alergická onemocnění).

4. Stres a syndrom vyhoření u policistů

4.1 Policejní stres

Problematika stresu dominuje v současné policejní psychologii. Důvod je ryze praktický. Stres je jednou z nejčastějších příčin pracovní neschopnosti anebo předčasného odchodu z aktivní služby. Bylo by velkým nedorozuměním předpokládat, že o stresogenních faktorech a jejich rizicích se hovoří pouze v souvislosti s policejními profesemi. Policisté nejsou zdaleka jedinou profesní skupinou ohrožovanou pracovním stresem. Svědčí o tom pojmy jako manažerský stres u vedoucích pracovníků, bojový stres u profesionálních vojáků či burnout u tzv. pomáhajících profesí zaměřených na poskytování sociálních služeb. Tyto pojmy vyjadřují skutečnost, že v daném povolání existují specifické zdroje zátěže.

Otázka, zda policisté jsou při své práci vystaveni zátěžím více či méně než ostatní profese, není podstatná. Důležité je pochopit, že výrazem „policejní stres“ se míní takové situace, které většina policistů vnímá jako zátěž spojenou s emocionálním a často i fyzickým vypětím. Je tedy normální vnímat tyto situace jako zdroj stresu. Jinak řečeno, policejní stres není důsledkem špatného psychologického výběru policistů. Není

ani produktem osobnosti (např. změkčilé, přecitlivělé povahy) policisty. Policejní stres musí být spojován s policistou, který:

- byl vybrán podle moderních výběrových procedur (tj. získal lékařské i psychologické osvědčení);
- je členem relativně „normálního“ oddělení (tj. zjevně dobrá disciplína, jasná diferenciací rolí, otevřené kooperativní vztahy pod.);
- se během služby ocitl v situaci, která některými svými parametry překračuje obvyklý rámec běžné zkušenosti, narušuje emocionální stabilitu a ve které jsou tudíž příznaky stresu častým a zákonitým jevem.⁷

Denský (2006) uvádí, že zdrojem stresu u policistů a syndromu vyhoření jsou následující situace:

- Zásahy proti narušitelům veřejného pořádku.
- Odmítavý postoj řidičů vůči silničním kontrolám.
- Řešení případů domácího násilí.
- Účast při smrtelných dopravních nehodách.
- Nedostatečné (nejen finanční) ohodnocení.
- Neuspokojující vztahy na pracovišti.

Stres policistů lze vymezit jako stres související s výkonem jejich profese, která přináší specifickou nadměrnou zátěž spojenou s emocionálním a fyzickým vypětím. Tento stres může po několika letech služby vyústit v syndrom vyhoření. U policistů můžeme sledovat podobné příznaky vyhoření jako u jiných profesí.

V souvislosti se specifikou tohoto povolání se projevuje tím, že:

- Policista pomalu, ale jistě ztrácí zájem o odpovědné plnění pracovních povinností, které se stávají nudným stereotypem a rutinou.

⁷ Doc. PhDr. Ludmila Čírtková, CSc. Policejní psychologie. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, 309 s. ISBN 80-86898-73-3 (s.171)

- Služební příprava se stává nutným zlem, které je třeba co nejrychleji a povrchně odbýt.
- Činnosti související s výkonem funkce se začnou stávat nepříjemným břemenem, vše se redukuje na snahu přežít službu s co nejmenším výdejem energie a s co nejmenší osobní angažovaností.
- Dochází ke ztrátě zájmu o další vzdělávání a trénink podpory osobního růstu.
- Policista ztrácí zájem o své okolí.
- Policista projevuje negativní, necitlivé až cynické postoje vůči občanům, kterým by měl sloužit a které by měl chránit. (Denský, 2006)

Jako podstatný se ukazuje vztah mezi syndromem vyhoření a délkou služebního poměru. Policisté, kteří ve sboru pracovali 6 - 15 let, vykazovali vyšší míru syndromu vyhoření než policisté pracující kratší dobu. (Denský, 2006)⁸

Policejní psychologové usilují o identifikaci a popis konkrétních situací, ve kterých obvykle vzniká stres u jednajících policistů. K relativně nejvíce prozkoumaným patří použití střelné zbraně proti člověku (tzv. *post-shooting* trauma), nasazení zásahové jednotky v nepřehledné situaci včetně dramatického vyjednávání s pachatelem zadržujícím rukojmí (posttraumatická stresová porucha), dále situace ohrožující život a zdraví jednajících policistů a také některé mimořádné situace, ve kterých dochází ke kontaktu se smrtí, např. při vyšetřování násilné trestné činnosti.

4.2 Psychická zátěž při vyšetřování násilné trestné činnosti

Do pracovní náplně některých policejních specializací patří takřka každodenní kontakt s násilnou nebo jinak tragickou smrtí. Jde o událost, která vyžaduje určitou psychickou odolnost (ne každý by se na ni „cítíl“). Nicméně na obecné úrovni nepředstavuje objasňování, jak došlo k úmrtí obětí, stresovou situaci, která by vyhovovala definici policejního stresu. Ten vzniká až ve spojení s určitými extrémními,

⁸ PhDr. Dana Švingalová, Ph. D. Stres a „vyhoření“ u profesionálů pracujících s lidmi. Liberec: Vysokoškolský podnik, 2006, 82 s. ISBN 80-7372-105-8 (s.70, 71)

mimořádnými charakteristikami vyšetřovaného případu. Výzkumy policejních psychologů naznačují, že teprve určité okolnosti působí zvláště tíživě. Konkrétně to znamená, že kladou na kriminalisty a vyšetřovatele zvýšené nároky, působí stresogenně: musí vynaložit zvýšené úsilí, aby zvládli práci na místě nálezu obětí a další s tím spojené úkony, událost jim ulpívá v mysli, hůře se potlačují vzpomínky, vnucují se paralely k vlastnímu osobnímu životu, je třeba potlačovat klíčící pocity trpkosti, bezmoci a apatie, objevují se různé tělesné potíže atd. Následující poznatky byly získány v policejní praxi. Na základě rozhovorů s policisty a v dotazníkových šetřeních byly identifikovány zvláště náročné okolnosti spojené s vyšetřováním smrti druhého člověka. Stresogenně, tíživě působí zejména následující momenty:

- Extrémní mrtvoly.
- Smrt dítěte.
- Tragické okolnosti dítěte v rodině.

Extrémní mrtvoly

Tímto pojmem se označují stresory, které vznikají při bezprostředním vnímání mrtvoly. Subjektivně velmi nepříjemné, a proto i náročné jsou případy mrtvol ve stadiu rozkladu (odpuzující zápach) a dále výrazně porušené a znetvořené mrtvoly (rozřezané části těla).

Smrt dítěte

Vyšetřování případu smrti dítěte je pro policisty vždy psychicky náročné, nezávisle na tom, zda je případ objektivně komplikovaný či spíše snadný. Vysoká stresovost těchto situací zřejmě plyne z lidské podstaty: smrt patří ke stáří, s obdobím dětství se neslučuje, vždy je nepřirozená, zvláště krutá a surová. Právě proto aktivuje takový případ silné asociace na vlastní soukromý život. Myšlenka na to, že neštěstí může potkat potomky ve vlastní rodině, posiluje empatické pochody, soucítění s postiženými rodiči je prožíváno jako pohnutí, bolest.

Tragické okolnosti případu

Jde o komplex souvislostí, které vtiskují případu zvláště krutou tvář. Tragické okolnosti případu působí i na zkušené policisty. Případ získává individuální, lidský rozměr, vzbuzuje v policistech autentické pocity a jeho profesionální zvládnutí se proto stává náročnější. Z pohledu jednajících policistů nevyplývá psychická náročnost situace

ze setkání s mrtvým (jak tomu bylo v předcházejících dvou bodech), nýbrž pramení z kontaktu s pozůstalými osobami.

Ilustrativním příkladem může být jednání s mladou ženou, která po nešťastném smrtelném úrazu manžela zůstává sama s malými dětmi. Předávat zprávu o úmrtí je za takových okolností nesmírně obtížné, situace vyvolává osobní pohnutí a soucit a současně navozuje silné pocity vlastní bezmocnosti.

Zřejmě je to právě napětí mezi soucitem na straně jedné a nemožnosti fakticky pomoci (věc napravit, změnit) na straně druhé, co navozuje stres u policistů.

Do této skupiny dále patří vyšetřování případů, ve kterých oběť byla jedním z policistů osobně známa (soused, kolega, známý, přítel, příbuzný apod.) Vzniká konflikt rolí, ve kterém se proplétají pocity policisty jako privátní osoby a jako profesionála. Oddělit tyto role je nesmírně obtížné, možná i nemožné.

Osobní dojetí (zasaženost) vzniká dále v situacích, kdy mrtvý svým zevnějškem někoho známého připomíná. Na základě asociačních pochodů se do mysli vtírají paralely s vlastním životem (např. obavy o někoho z blízkých, pocit ohrožení stejným neštěstím apod.).

4.3 Psychologické důsledky použití střelné zbraně

Za nejdůležitější příznaky posttraumatické stresové poruchy jsou považovány zejména následující projevy a potíže:

- **Opakované prožívání události v mysli** (opakující se noční můry, opakující se nutkavé vzpomínky na událost, intenzivní úzkost při setkání s věcmi, které událost připomínají, náhle impulzy chovat se tak, jako by událost znovu nastala).
- **Vyhýbání se podnětům souvisejícím či připomínajícím kritickou událost** (úporná snaha vyhnout se myšlenkám na událost, nápadné úsilí vyhýbat se činnostem připomínajícím kritickou událost, neschopnost rozpomenout se na

důležité okolnosti kritického děje, nápadný nezáměr o jinak důležité věci nebo úkoly, pocit izolace od ostatních, pocit ztráty životních perspektiv).

- **Nervová labilita** (poruchy spánku, podrážděnost a záchvaty vzteku, poruchy koncentrace, hypervigilance, zvýšená lekavost).

Na počátku 80. let publikují američtí výzkumníci zprávu, že příznaky poststresové poruchy se vyskytují i u policistů, kteří se ocitli v situaci, ve které byla použita služební zbraň proti člověku. Když policista postřelí či zastřelí druhého člověka, anebo když přihlíží, jak dochází k násilnému usmrcení jeho kolegy při policejní akci, vždy jde o skutečnost, která přesahuje běžnou lidskou zkušenost, a proto představuje extrémní psychickou zátěž.

Intenzivní psychologické zkoumání situací, ve kterých dochází k použití střelné zbraně policistou proti druhému člověku, přináší i odpověď na otázku, v čem spočívá jejich hlavní traumatizující moment. Ukazuje se, že stresová událost vede ke zborcení základních životních iluzí, které každý jedinec potřebuje k normálnímu, zdravému a plnohodnotnému životu. Jde především o narušení:

- **Iluze nezranitelnosti či nesmrtelnosti** (náhlý, svévolný zásah do tělesné integrity aktivuje vědomí konečnosti vlastní fyzické existence).
- **Iluze kontroly či vlastní omnipotence** (krizový zážitek likviduje přesvědčení, že vlastním přičiněním lze vyřešit každou, i tu nejobtížnější situaci bez setkání se smrtí).

K typickým poststresovým reakcím po použití střelné zbraně patří zejména následující projevy:

- Zvýšená citlivost (přecitlivělost) na nebezpečí.
- Obavy z budoucích situací, strach se selhání.
- Problémy s normami, služebními předpisy i s nadřízenými.
- Konflikty v rodině a v okruhu známých a přátel.
- Abúzus alkoholu nebo medikamentů.
- Podrážděnost, popudlivost.
- Sebevražedné nálady.
- Sexuální potřeby.

Tyto projevy včetně dalších obvyklých příznaků postrkové poruchy byly zaregistrovány nezávislé na tom, zda šlo o oprávněné či neoprávněné použití služební zbraně. Jinak řečeno, psychologické důsledky použití střelné zbraně proti člověku jsou individuálně odlišné a současně nemusí být nutně nezávislé na právní kvalifikaci kritické události. I při oprávněném použití střelné zbraně policistou se může rozvinout post-shooting trauma (psychická stresová reakce)⁹

4.4 Psychická zátěž při komunikaci policista – občan

Problematika psychické zátěže (stresu) je zevrubně rozebrána v odborné literatuře, a to jak v obecné rovině, tak ve specifických podmínkách policejní praxe.

Psychickou zátěží (stresem) rozumíme vnitřní stav člověka, který je buď něčím ohrožován, nebo takové ohrožení očekává a přitom se domnívá, že jeho obrana proti nepříznivým vlivům není dostatečně silná. Subjektivní hladinu prožívané psychické zátěže hodnotíme ve smyslu aktualizovaných disproporcí mezi předpoklady daného jedince a nároky prostředí (profese) na jeho psychiku a aktivity.

Za základní zdroje stresu v policejní profesi považuje Raiskup společenský význam a důležitost práce policisty, vědomí odpovědnosti, existenci rizika, konflikty a konfliktní situace a s nimi související zvýšené nároky na sebekontrolu a sebeovládání policistů.

Zdrojem stresu může být vše, co v účastnících interakce vyvolává pocity nepřipravenosti, nekompetentnosti, bezmoci, ohrožení pro ně významných hodnot či potřeb. Jak se přítomnost stresu může projevit viz tabulka.

⁹ Doc. PhDr. Ludmila Čírtkova, CSc. Policejní psychologie. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, 309 s. ISBN 80-86898-73-3 (s.126-134)

Příznaky a signály stresu

Fyzické	Kognitivní	Emocionální	Behaviorální
Žízeň	Zmatenost	Strach	Odtažení se
Únava	Noční můry	Pocit viny	Nesociální jednání
Nevolnost	Nejistota	Žal	Neschopnost odpočívat
Mdloba	Zvýšená bdělost, pozornost	Panika	Zvýšené „dávkování“
Dávení	Podezíravost	Odmítání	Nejisté, nahodilé pohyby
Závrať	Vnitřní, dotěrné myšlenky	Úzkost	Změna v sociální aktivitě (chování)
Slabost	Obviňování někoho	Rozčilení, vzrušení	Změny v projevaném charakteru
Bolest na hrudi	Špatné řešení problémů	Podrážděnost	Snížení nebo zvýšení chutí k jídlu
Bolest hlavy	Špatné abstraktní myšlení	Deprese	Velká ostražitost vůči okolí
Zvýšený tlak	Slabá pozornost	Prudký hněv	Zvýšená konzumace alkoholu
Rychlá tepová frekvence	Špatná koncentrace/paměť	Předtucha, obavy	Změny v běžné komunikaci
Svalový třes	Dezorientace v čase, prostředí nebo v lidech	Emocionální výbuchy	
Šok	Snížené poznávání věci nebo lidí	Pocit utlačování	
Skřípání zubů	Snížená nebo zvýšená ostražitost	Snížená kontrola emocí	
Zrakové potíže	Zvýšené nebo snížené uvědomování si okolí	Neodpovídající emocionální reakce	
Pocení			
Potíže s dýcháním			
Chlad, zima			

Zvýšené nároky na psychiku účastníků při komunikaci policisty – občan vyvolává:

– **Předmět a obsah jednání.**

Jedná se zejména o vyžadování, resp. poskytování informací, vyvolávajících emocionálně negativní emoce v psychice občana ale i policisty;

– **Konkrétní podmínky** (fyzikální, časové, prostředí), v nichž komunikace probíhá.

Patří sem např. komunikace na místě činu, přítomnost dalších osob, materiální vybavení policisty k výkonu služby aj.;

– Především však **jednání účastníků** komunikačního procesu, jejich **osobnostní zvláštnosti či aktuální projevy**. Policistou vnímaná problémovost partnera v komunikaci, vycházející z trvalejších osobnostních charakteristik (osobnostní zvláštnosti, příslušnost občana k určité skupině či vrstvě, jeho fyzický zjev aj.) či z aktuálního chování a reakcí občana (zejména různé stupně a formy agresivního chování, od pasivního odporu přes verbální útoky až k fyzickému odporu) má za následek vznik interpersonálních konfliktů jako dalšího zdroje psychické zátěže.

Při zkoumání otázek psychické zátěže v komunikaci policista – občan je podstatné, že psychickou zátěž nevyvolávají stresogenní faktory přímo, ale zprostředkovaně. To, zda se určitý faktor z prostředí (ale i organismu jedince) stane stresujícím, závisí na subjektivním významu, který jedinec působícímu faktoru přisoudí, a na charakteru prožitku, který v něm stresor vyvolá.

Vnitřně prožívaná psychická tenze ovlivňuje chování a reakce účastníků komunikačního aktu, promítá se do interakce, zvyšuje polaritu postojů, které účastníci zaujmají ke komunikační situaci i k sobě navzájem, indukuje vznik dalších stresogenních faktorů, zesiluje jejich účinek.

Pochopení subjektivního významu, který jedinec určitému jevu přisuzuje, umožňuje porozumět jeho prožívání a chování. Porozumět tomu, co (a proč) se odehrává v psychice druhého účastníka komunikační situace (a promítá se do jeho chování a reakcí), a porozumět odezvě – vlastnímu prožitku, který ve mně toto chování vyvolalo, považujeme za rozhodující podmínku pro předcházení vzniku psychické zátěže a následně vzniku komunikačně náročných situací.

Mezi psychickou zátěží a interpersonálními konflikty existuje vztah vzájemnosti (vzájemné podmíněnosti). Jedinec ve stresu je potencionální příčinou vzniku

interpersonálních konfliktů a naopak interpersonální konflikty jsou jedním z nejčastějších zdrojů psychické zátěže při jednání policistů s občany.

Jejich přítomnost v komunikační situaci vyvolává jednak aktuální psychickou zátěž (způsobenou existujícím konfliktem a potřebou řešit ho), jednak mohou vyvolat – zejména při opakovaném výskytu – psychickou zátěž dlouhodobějšího rázu, se všemi důsledky na psychiku účastníků.

Interpersonální konflikt chápeme jako střetnutí dvou nebo více zcela nebo do určité míry se navzájem vylučujících či protichůdných snah, sil a tendencí v podobě představ, názorů, postojů, zájmů.

V komunikaci policisty s občanem je konfliktnost implicitně obsažená, což pramení:

- Z protichůdnosti představ, názorů, postojů, zájmů, účastníků komunikace (vyslychající – obviněný, dopravní policista – řidič, který spáchal přestupek, apod.).
- Z intencionality (zaměřenosti), cílovosti a účelovosti jednání účastníků komunikace policista – občan. Z titulu své profese ztělesňuje policista v řadě situací převážně omezování individuálních cílů ve prospěch veřejného pořádku a dodržování zákonů.
- Z rolového uspořádání komunikace policista – občan (tzv. konflikt pojetí role, kdy např. policista si vytvoří představu o občanovi jako kompetentním, ten však jeho představu z různých příčin nenaplnuje). U policistů není výjimkou postoj zdůrazňující nutnost krátkého procesu, což znamená plně uplatnit formální, autoritativní přístup. Takový přístup lze z psychologického hlediska považovat za účelový a profesionální. Ignoruje totiž poznání, že konflikty mezi lidmi mohou být dopředu naprogramovány rolí jednoho či obou účastníků sociálního styku.
- Z nezářadka epizodického charakteru kontaktu. V epizodických kontaktech se zpravidla nevytváří osobní vztah. Není výjimečné, že různé konfliktní situace se vyskytují již na počátku úředního jednání, tzn. v době, kdy se policisté nestačili z psychologického hlediska ještě individuálně projevit. Je proto přirozené, že policisté prožívají takovéto situace jako náročné a zátěžové. Určujícím pro navázání a udržení komunikace se pak stává bezprostřední vzájemné působení. Epizodický charakter kontaktu bez perspektivy spolupráce v sobě implicitně obsahuje vyšší pravděpodobnost vzniku konfliktů.

Čírtková, člení konflikty (co do zdrojů a příčin jejich vzniku) následovně:

- konflikty vyplývající z profesionální role policisty (funkcionální);
- konflikty vyplývající z osobnosti a jednání policisty (individuální);
- konflikty vyplývající z osobnosti a jednání občana.

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

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

Mezi specifické zdroje konfliktů při jednání policista – občan patří:

- věk jednajícího policisty;
- místo úředního jednání;
- zákroky v přítomnosti nezúčastněných osob;
- snížený práh frustrační tolerance;
- nezdvořilost a nepřátelský tón;
- protiagrese a zneužívání moci;
- neochota poskytovat informace.

Předpokladem účinného zvládnání, příp. vyrovnávání se s následky psychické zátěže policisty je uvědomění si zdrojů a příčin existence stresogenních faktorů při jeho jednání s občany.

Způsoby vyrovnávání se s psychickou zátěží jsou záležitostí individuální. Jejich volba závisí na osobnostních dispozicích jedince (zejm. zkušenostech, které s řešením psychické zátěže získal) a dovednostech, které pro zvládnutí psychické zátěže využívá.

Obecně lze říci, že existují dvě základní tendence lidí při zvládnání psychické zátěže a vyrovnávání se s její následky:

- pomocí obranných mechanismů (vytěsňování, popírání, regrese, racionalizace, intrapunitivní, extrapunitivní tendence, projekce, kompenzace aj.);
- pomocí individuálních obranných strategií zvládnání (spočívajících v záměrné změně způsobu a obsahu myšlení, cítění a chtění).

Obranné mechanismy a strategie zvládání se od sebe liší různým vztahem k realitě. Obranné mechanismy lze definovat jako „jakýkoliv druh činnosti včetně myšlení a cítění, jehož účelem je odvést pozornost a povědomí o nepříjemném či zahanbujícím faktu nebo skutečnosti, které vzbuzuje úzkost. Ohrožena přitom může být sebeúcta, sebevědomí, sebehodnocení, vlastní jádro našeho já“. Jedná se o nevědomé procesy, které nastupují automaticky. Účelem obranných mechanismů je dosáhnout iluzivního zvládnutí situace jedincem tam, kde se reálné řešení nebo přizpůsobení si podmínek jeví jako nemožné (Ihilevich, Gleser 1986).

Oproti tomu individuální obranné strategie jsou vědomými tendencemi jedince řešit psychickou zátěž dosahováním změn v kognitivním zpracování a emočním prožívání psychické zátěže jedincem (to souvisí s jeho sebepojetím, jeho schopností sebereflexe). Účelem individuálních obranných strategií je dosáhnout reálného zvládnutí stresující situace korekcí dosavadních zkušeností a změnou dosavadních způsobů řešení psychicky náročných situací jedincem.¹⁰

5. Péče o policisty po extrémních stresových situacích

K průvodním jevům současného života patří větší pravděpodobnost extrémních situací, které mohou náhle a svévolně narušit obvyklý každodenní koloběh. Takové situace jsou obecně označovány jako krize. Průmyslové havárie s následným únikem nebezpečných látek do ovzduší, řetězové dopravní nehody, letecká či lodní neštěstí, teroristické atentáty a kriminální útoky jako např. loupežné přepadení představují typické příklady traumatizujících krizových situací. Psychologický výzkum zvládání těchto událostí přinesl mimo jiné zajímavý poznatek: nebezpečné situace přesahující rámec běžné a subjektivně pochopitelné zkušenosti mohou silně traumatizovat všechny osoby v ohnisku děje. I u členů profesionálních týmů se mohou objevit následné tělesné či psychické potíže. Ačkoli jsou na tyto situace odborně i mentálně připravováni, může

¹⁰ Mgr. Ingrid Matoušková, JUDr., Mgr. Joža Spurný, Ph.D. Komunikačně náročné situace v policejní praxi. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk,s.r.o. 2005,159 s.ISBN 80-86898-37-7 (s.59 -65)

se u nich rozvinout specifický syndrom označovaný jako posttraumatická stresová porucha. Tímto objevem byla odstartována diskuse o prevenci posttraumatických potíží u zvláště ohrožených profesí. K nim patří i policie. Od poloviny osmdesátých let vznikají v rámci policejních organizací různé projekty, kterými by měla být zajištěna nejen prevence, ale i péče o týmy nebo jednotlivce vystavené extrémním krizovým dějům.

5.1. Strategie psychologické pomoci v rizikových profesích

Na posttraumatickou stresovou poruchu se momentálně nahlíží jako na celkem normální reakci duševně zdravého člověka na silně ohrožující a zcela mimořádnou situaci, ve které je konfrontován s děsivými fakty vyvolávajícími silné emoce. Ke vzniku posttraumatické stresové poruchy je však třeba doplnit dvě podstatná fakta.

1. Potíže odpovídající obrazu posttraumatické stresové poruchy se nemusí objevit okamžitě po kritické události. Mezi spouštěcím incidentem a následnými problémy v chování a prožívání postiženého jedince může uplynout delší časový interval. Je běžné, že příznaky přestálého silného stresu se vyskytnou až v době návratu ke všednímu dni.
2. Dále je třeba zdůraznit, že posttraumatická stresová porucha nepředstavuje automatický důsledek evidentně krizových incidentů. Posttraumatická stresová porucha reprezentuje sice normální reakci člověka na mimořádně zraňující vnější expozici, ale stejně tak normální je, jestliže se zúčastněné osoby vyrovnají s krizí bez následných potíží. Někteří autoři dokonce předpokládají, že vznik posttraumatické stresové poruchy je výjimkou, nikoli pravidlem (Ehlers 1999). Faktory, které ovlivňují, zda v konkrétním případě dojde či nedojde k rozvinutí posttraumatické stresové poruchy, nejsou zatím blíže známy. Teorie tohoto otevřeného problému není zatím k dispozici a empirie skýtá velmi vágní obraz. Podle blíže nespecifikovaných statistik USA a Izraele (Ehlers 1999) se předpokládá, že zhruba tři čtvrtiny obyvatel jsou alespoň jednou za život konfrontovány se silně traumatizujícím krizovým incidentem (tj. člověkem nebo přírodou způsobeným

nenadálým ohrožením na životě). Posttraumatická stresová porucha postihne asi každého čtvrtého jedince z tohoto počtu, přičemž někteří se vyléčí sami (může jít například o spontánní vyzdravení nebo o laické, naivní použití nějaké privátní techniky, která má terapeutický efekt). U poměrně malé části osob (statistické odhady se pohybují kolem 10 % lidí pobývajících v ohnisku krize) dochází k chronifikaci potíží a vyhledání odborné péče. Z těchto empirických přehledů je vyvozován obecný a orientační poznatek, že z celkového počtu osob pohybujících se na místech krize, jako jsou přírodní katastrofy, války, teroristické útoky, masakry způsobené kriminalitou atd., se u jedné čtvrtiny objevují příznaky více či méně rozvinuté posttraumatické stresové poruchy.

Ačkoliv by se podle těchto propočtů mohlo zdát, že posttraumatická stresová porucha představuje spíše okrajovou hrozbu, je jí věnována značná pozornost. To platí především pro okruh profesí, které jsou označovány jako zvláště rizikové z hlediska pravděpodobnosti doteku pracovníků na traumatizující krizové okolnosti. Předpokládá se totiž, že opakovaný kontakt se situacemi překračujícími běžnou lidskou představivost zvyšuje rapidně pravděpodobnost vzniku posttraumatické stresové poruchy. Lapidárně řečeno, mohou být rizika destabilizace psychiky vyšší právě u profesionálů (policistů, hasičů, záchranářů), kteří při výkonu své práce opakovaně přicházejí do kontaktu s evidentně otrěsnými incidenty.

To je hlavní důvod a srozumitelné vysvětlení, proč se právě v policejních sborech diskutují koncepční otázky spojené s péčí o policisty. Do personálních systémů jsou včleňovány prvky organizované, psychologicky komponované péče o exponované pracovníky (Buchmann 1999). Jsou vnímány jako preventivní opatření, která by měla chránit potenciálně ohrožené pracovníky před rozvinutím či chronifikací potíží odpovídajících obrazu posttraumatické stresové poruchy. Dnes se rozlišují tři základní typy pokrizové pomoci:

1. defusing
2. debriefing
3. krizová intervence (eventuálně spojená s následnou krátkodobou terapií).

Defusing je chápán jako spontánní, volné "popovídání si" o kritickém incidentu s kolegy, přáteli či eventuálně rodinnými příslušníky. Jde tedy o soukromý, neformální a ničím nesvázaný rozhovor o tom, co se dělo. Defusing (v českém překladu bychom

nejspíše mohli hovořit o uvolňovacím rozhovoru) směřuje k odstranění "explozivních" emocí, které doprovází určitý zážitek. Anglický výraz defuse je v synonymickém slovníku opisován jako učinit něco méně nebezpečným, méně stresujícím a méně nepřátelským. Defusing je považován za běžný, probíhá ovšem mimo oficiální pozornost pracovní organizace, není institucionálně regulován.

Debriefing představuje již institucionální a kvalifikované (tj. odborné) opatření. Původní význam anglického slova debriefing snad nejvíce vystihuje slovní spojení "porada po akci". V synonymickém slovníku je debriefing opisován jako postup dotazování za účelem získání důležitých poznatků a informací nasbíraných zejména při vojenských akcích (Microsoft Bookshelf 1997).

Dnes je debriefing mezinárodně platným termínem používaným v tzv. psychologii neodkladné péče. Nepřekládá se do národních jazyků. Označuje specifický postup vedení rozhovoru s jednotlivcem či se skupinou, který je rozfázován do kroků navazujících na sebe. Jeho hlavním smyslem je pomoci účastníkům náročné a pravděpodobně traumatizující akce zpracovat vzpomínky a emoce z místa drastické události tak, aby se předešlo vzniku potíží v podobě posttraumatické stresové poruchy.

Debriefing mohou zajišťovat experti (například psychologové), ale také vyškolení laici (například kolegové). Debriefing zajišťovaný kolegy se začal používat nejdříve v USA, později i v Evropě a je dnes považován za nejefektivnější opatření v ohrožených profesích jako jsou záchranáři, policisté či hasiči. V těchto profesích se zavádí tzv. peer-support čili "kolegiální podpora", zajišťovaná poradci z vlastních řad. Proškolení poradci z vlastních řad (tj. z výkonných policistů, hasičů a záchranářů) jsou dnes považováni za nosný, hlavní článek institucionálně zajišťované péče o pracovníky po nebezpečné akci.

Výhodou peer-supportu je především fakt, že eliminuje rizika zbytečné psychologizace či psychiatrizace u jinak zdravých osobností. Účastníci debriefingu vnímají celou proceduru jako přirozenou součást vyhodnocení a zpracování akce, nejsou svázáni obavami, že jsou jejich pocity a reakce kriticky přezkoumávány psychology, kteří by v nich mohli hledat duševní patologii. Další přednost systému kolegiálních poradců spočívá v tom, že brání zbytečné inflaci odborné psychologické (terapeutické) péče.

Psychologové tak nejsou instalováni do systému personálních opatření na místech, kde nejsou se svou odborností nezbytně zapotřebí. Na expertní, odbornou

psychologickou péči (opakované poradenské sezení, krátkodobá terapie atd.) dochází až v odůvodněných případech, například jestliže taková potřeba vyplyne u konkrétního jedince z průběhu debriefingu či o to projeví daná osoba sama zájem.¹¹

5.2 Proč „vyhoří“ policista

Nejvíce trestných činů nepáchají nováčci, ale ti, kteří u policie slouží již několik let. Co k tomu zkušené policisty vede? Je to jen „slabá chvílka“, nebo se na strážcích zákona projevuje známý syndrom vyhoření?

Zásahy proti narušitelům veřejného pořádku, odmítavý postoj řidičů vůči silničním kontrolám, řešení případů domácího násilí, účast při smrtelných dopravních nehodách, nedostatečné (nejen finanční) ohodnocení, mnohdy neuspokojující vztahy na pracovišti a ještě mnohé další faktory jsou součástí široké škály policejních stresů, které vedou k pocitům napětí, strachu, nejistoty a hněvu. Práce příslušníků policie patří mezi nejstresovější společenské profese (Storm a Rothmann, 2003). Autoři studie monitorující míru kriminality příslušníků police považují za objektivní příčiny páchaní trestné činnosti účinky stresových, konfliktních a zátěžových situací působících na psychiku příslušníků policejního sboru ve vztahu k pracovnímu kolektivu i k oblasti rodinného života.

Dlouhodobě přetrvávající stresory odčerpávají člověku energii a entuziasmus a postupně vyvíjejí velmi silný tlak, který se projeví ničivými následky na tělesném, psychickém i emocionálním zdraví a v konečném důsledku se mohou odrazit i jako syndrom vyhoření (Stinchcomb, 2004). O jeho podobách u lékařů, zdravotních sester, učitelů, psychologů, sociálních pracovníků i duchovních se v průběhu třiceti let hodně napsalo. Schaufeli a Enzman v roce 1998 napočítali více než 3800 publikací - ovšem jen několik málo titulů se věnovalo problematice syndromu vyhoření u policistů. Mezi první studie patří práce Maslachové, autorky MB1 - první a nejrozšířenější diagnostické škály syndromu vyhoření, publikované v roce 1979 v časopise *Psychology Today*.

¹¹ Doc. PhDr. Ludmila Čírtková, CSc., JUDr. Mgr. Josef Spurný, *Kriminalistika* 3/2001, diskuse

5.3 Specifika policejního vyhoření

U policistů můžeme sledovat podobné příznaky vyhoření jako u jiných profesí. V souvislosti se specifikou zmíněného povolání se projeví tím, že policista pomalu, ale jistě ztrácí zájem o odpovědné plnění pracovních povinností. Co dříve dělal se zájmem, se mění na nudný stereotyp. Služební příprava se stává nutným zlem, které je třeba co nejrychleji a povrchně odbýt. Činnosti související s výkonem funkce se začnou stávat nepříjemným břemenem, vše se redukuje na snahu přežít službu s co nejmenším výdejem energie a s co nejmenší osobní angažovaností. O dalším vzdělávání a tréninku podpory osobního růstu nemůže být řeči. Policista ztrácí zájem o okolí, projevuje negativní, necitlivé až cynické postoje vůči občanům, kterým by měl sloužit a které by měl chránit. Toto chování může eventuálně vysvětlit jako snahu ochránit se před tlakem permanentně stresogenního prostředí (Stinchcomb, 2004).

Jako podstatný se ukazuje vztah mezi syndromem vyhoření a délkou služebního poměru. Policisté, kteří ve sboru pracovali 6 až 15 let, vykazovali vyšší míru syndromu vyhoření než policisté pracující kratší dobu (Durán, Montalbán, Stangeland, 2006). Hypoteticky lze uvažovat též o souvislosti mezi počtem odsloužených let a mírou stresu, projevenou syndromem vyhoření, a údaji o trestné činnosti policistů (viz tabulka) - tato problematika by však vyžadovala hlubší analýzu a výzkum. Pro pozitivní korelaci mezi syndromem vyhoření a násilným jednáním policistů existují dva důvody:

1. Depersonalizace, odosobnění, které je typickým příznakem syndromu vyhoření, snižuje práh projevů násilného jednání policisty vůči občanům.
2. Policisté, kteří jsou emocionálně vyčerpaní a cítí se nekompetentní, trpí nedostatkem energie potřebné pro konstruktivní řešení problémů a konfliktů.

Trestná činnost policistů v roce 2005

	Česká republika	Slovenská republika
Objasněné trestné činy policistů	325	207
Nejčastější pachatele ve služebním poměru/ % všech trestných činů policistů	5-10 let 31,3%	11-20 let 38,6 %
Nejčastější věk pachatelů	do 30 let, tj. 47 %	26-30 let, tj. 19,8%
	do 40 let, tj. 31 %	31-40 let, tj. 43,9 %
Zneužití pravomoci veřejného činitele	31,7 %	37,1 %
Trestná činnost pořádkové policie	49,6 %	43,1 %
Trestná činnost kriminalistů a vyšetřovatelů	20,2 %	6,2 %
Trestná činnost dopravní policie	10,9 %	20,5 %
Trestná činnost cizinecké a pohraniční policie	9,2 %	15,4 %

(zpracování podle veřejně dostupných údajů z webu MV ČR a MV SR)

6. Prevence syndromu vyhoření

Prevenčí syndromu vyhoření je:

- Kvalitní příprava na profesi zahrnující výcvik v potřebných sociálních dovednostech i dostatečně dlouhou praxi s klientelou srovnatelného typu, s jakou se pak pracovník setká v instituci, kde bude působit.
- Jasná definice poslání organizace a metod práce, s nimiž se nastupující pracovník důkladně seznámí.
- Jasná definice profesionální role pracovníka a náplně práce.

- Existence systému zácviku nových pracovníků.
- Existence programu osobního rozvoje a podpora dalšího vzdělávání pracovníků ze strany instituce, v níž jsou zaměstnaní.
- Průběžná supervize.
- Nasazení více pracovníků v náročných programech se skupinami klientů
- Omezení administrativní zátěže spojené s prací s klienty.
- Omezení pracovního úvazků.
- Kombinace přímé práce s klienty s jinými činnostmi, jež nezahrnují přímou práci s klienty.¹²

Jak se vyhnout vyhoření

Někteří lidé nepotřebují mnoho, aby prožívali pocit vyhoření. Na stres, termíny, tlaky, požadavky, jednotvárnost a odpovědnost reaguje každý jinak. To, co jednomu nevadí, může druhý považovat za nesmírně rozčilující a zneklidňující. Přesto však existují specifické postupy, jimiž by se měl řídit každý, kdo chce předcházet vyhoření.

- Stanovte si cíle priority. Čeho chcete v životě dosáhnout?
- Kromě práce pěstujte i jiné zájmy.
- V práci se snažte dělat také věci, které mají osobní smysl.
- Začněte aktivně působit tak, abyste utvářeli svůj život podle svých představ.
- Přemýšlejte, jak do své práce vnést pestrost, je-li to možné.
- Dbejte o své zdraví: postarejte se o přiměřený spánek, pohyb, zdravou výživu a odpočinek.
- Nikdy nedávejte kvůli žádné práci v sázku své zdraví.
- Naučte se snižovat míru stresu na pracovišti i doma.
- Naučte se požádat o to, co chcete, ale neočekávejte, že to vždy dostanete.
- Je-li to možné, přenášejte pravomoci a odpovědnost na ostatní – nemusíte nést na zádech celý náklad.
- Nepřebírejte břemena, která mají na starosti jiní.
- Nevyžadujte od sebe dokonalost a zbavte se perfekcionismu.
- Naučte se znát svá omezení a naučte se stanovit hranice pro ostatní.

¹² Oldřich Matoušek a kol. Metody a řízení sociální práce. I. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 384 ISBN 80-7178-548-2 (str. 58)

- Jestliže jde skutečně do tuhého, zkuste se spolupracovníky vytvořit podpůrnou skupinu, v níž se podělíte o své pocity a najdete způsob, jak zmírnit frustraci.
- Naučte se odpouštět si, když se dopustíte chyby nebo nenaplníte všechny své představy.
- Je-li to nutné, poraďte se s odborníkem v oboru osobního rozvoje a zvládnání stresu.¹³

Prevence je kritická sebereflexe a realistické nastavení požadavků

Jeden současný psychologický slogan říká, že jestliže někdo vyhořel, musel zákonitě předtím hořet, a to velmi intenzivně. Není tedy divu, že obětí burnout jsou především lidé, kteří se do svého poslání vrhli vybaveni nesplnitelnými ideály, nadměrným očekáváním, které při kritickém rozboru neobstojí v konfrontaci s realitou. Úlohou odborníka (psycholog, psychiatr s psychoterapeutickou erudicí) je v první řadě naučit je správné míře sebeoceny ve vztahu k náročnosti úkolů – neexistuje zde univerzální doporučení, protože situace je vždy pro každého specifická a individuální.

Postupy neúčelné – útek k drogám

Sem patří především různé „zběsilé samoléčitelství“ (kofein, nikotin, alkohol, lehké drogy). U zdravotníků, pro něž je standardně dostupná celá paleta psychofarmak vedoucích většinou k rychlé závislosti (zejm. anxiolytik nebo stimulantů), se riziko ještě více prohlubuje. Dalším destruktivním postupem je stažení se do izolace. Výsledkem bývá sebelítost nebo autoagresivní postoje.

Postupy účelné – buďte milí i sami k sobě

Důležité je vyčištění interpersonální situace a dobré sociální kontakty – na pracovišti a zejména v rodině. Pak je nezbytné zaujmout k sobě kladný postoj. Zakladatel transakční analýzy Eric Berne charakterizoval filozofii své školy větou:

¹³ Arnold A. Lazarus, Clifford N. Lazarus 101 strategií jak se nezbláznit v šíleném světě I. vyd. Praha: Portál, 2004, s. 176 ISBN 80-7178-834-1 (str. 101-102)

„Člověk potřebuje několik pohlazení denně, jinak mu vysychá mícha“. Pohlazením se rozumí i ocenění a obecně vlídný přístup z okolí. Současně by se každý měl umět pohladit také sám. To není seberozmazlování, ale naplnění skutečné potřeby. Vypráví se, že slavný americký psychiatr H. S. Sullivan se v době oběda pohyboval po oddělení a tázal se, zda jeho pracovníci již byli na obědě. Když se dozvěděl, že nebyli, protože neměli čas, protože se přece musejí starat o pacienty, údajně vybuchl: „Tohle mi řekněte ještě jednou a máte padáka! Kdo se neumí pořádně postarat sám o sebe, neskýtá záruku, že se postará o druhé!“ Tato věta by měla být naučením pro ty „obětavé“, kteří to se svou obětavostí přehánějí.

Doporučení

Plnění základních požadavků mentální hygieny, optimalizování relací mezi zátěží a odpočinkem, co nejpravidelnější životní režim a přiměřené množství tělesného pohybu je doporučením pro všechny, pro osoby v zátěžových provozech však se třemi vykřičníky navíc. Pro ty, kteří mají rádi „desatera“ a jiné shrnující přehledy, uvádíme na závěr doporučení pro anglické sestry a pečovatelky v hospicích, která jsou jasně formulovanou výzvou všem, kteří berou svou službu druhým nejen jako povolání, ale také jako poslání.

- Buď sám k sobě laskavý a vlídný.
- Uvědom si, že tvým úkolem je pomáhat změnám, ne násilně měnit.
- Najdi si své „útočiště“ – místo klidu.
- Buď druhým oporou, neboj se je pochválit, nauč se to přijímat od nich.
- Uvědom si, že v situaci, v níž jsi, jsou zcela oprávněné občasné pocity bezmoci.
- Snaž se obměňovat své pracovní postupy a neupadnout do stereotypu.
- Najdi rozdíl mezi naříkáním, které přináší úlevu, a naříkáním, které tě ničí.
- Když jdeš domů, soustřeď se na dobré věci.
- Snaž se sám sebe posilovat a povzbuzovat.
- Využívej posilujících prvků přátelství.
- Ve volném čase nehovoř o práci.
- Plánuj si chvíle oddechu a odpočinku.
- Nauč se říkat „rozhodl jsem se“ namísto „musím“.
- Nauč se říkat NE; za co stojí každé tvé ANO, když nikdy neumíš říci NE?

- Netečnost a rezervovanost ve vztahu k druhým je nebezpečnější než připustit si myšlenku, že se nedá nic dělat.
- Raduj se, směj se a hraj si.

Je třeba si uvědomit, že sdílíme většinový pohled na svět, a proto nám unikají jeho „rozinky a mandle“. Zdaleka ne všichni umíme aktivně vyhledávat dobré věci, koncentrovat se na pozitivní stránky života a udržovat si smysl pro humor, přitom deset minut upřímného smíchu má dvouhodinový protibolestivý efekt...¹⁴

Nejlepším způsobem, jak s vyhořením bojovat, je předcházet mu dřív, než člověk vyhoří. Vhodným způsobem prevence je víra ve smysl svého poslání, vědomí potřeby i toho, že je vždy možné najít něco, nač se dá těšit (Hartl, Hartlová, 2000). Důležitou prevencí je péče o duševní zdraví, jež lze posilovat cestou spirituálních zdrojů, ale i jednoduchou relaxací. Zapomínat nelze ani na fyzickou kondici a cvičení. Úlohou policistů - jednotlivců i skupin by měla být též snaha získávat ztracenou důvěru občanů přátelským přístupem a efektivní službou. Právě slabá úroveň recipročního vztahu mezi občany a policií a permanentní pocit policisty, že dává víc, než dostává, je jednou z příčin vzniku syndromu vyhoření.

Každé personální oddělení se má zabývat kvalitou sociální atmosféry jednotlivých policejních oddělení. Při tomto monitorování a korekcích může být nápomocný policejní psycholog - odborník na sociální psychologii skupin, který může odhalit dysfunkčnost skupinové interakce a navrhnout možnosti optimalizace.

Významnou měrou mohou přispět nadřízení. Jednou z možností je zvyšování sebeúcty jejich podřízených cestou udělování pochval za dobře vykonanou práci. Nejen za extrémní hrdinské činy, ale i za zodpovědně vykonávanou rutinní a stereotypní práci, jež svou povahou představuje významný policejní stresor (Gove, 2005).

Úkoly pro psychologa

Policejní psychologové se věnují především vstupní diagnostice a psychologické přípravě příslušníků policie. Jsou však schopni a ochotni pomoci i formou

¹⁴ <http://www.ordinace.cz/clanek/syndrom-vyhoreni/>

individuálního, případně skupinového poradenství. V podmínkách Slovenska nabízejí i psychologické poradenství při řešení soukromých či pracovních problémů, málokdo ho však využívá. V policistech stále přetrvává názor, že dobrovolně navštívit psychologa se svým problémem je projevem vlastní slabosti (Odehnalová, 2002). Seznámení s problematikou vzniku, průběhu a prevence syndromu vyhoření během psychologické přípravy nestačí (ta spolu se služební a tělesnou přípravou představuje celek zaměřený na dosažení všestranné připravenosti na výkon služby).

Psycholog může optimálním způsobem přispět k prevenci syndromu vyhoření, má-li užší kontakt s příslušníky policie. To mu však jako civilnímu zaměstnanci není umožněno. Jedinou alternativou je proto zařazení policejních psychologů do služebního poměru. Jinak zůstává pro většinu policistů „strašákem“ z dob přijímání do sboru. Neodůvodněně se obávají i případného zneužití důvěry a poukazují na fakt, že civilní psychologové nemají možnost přístupu na jednotlivá pracoviště a oddělení a nemají tak reálnou představu, co se tam děje.

Policejní psycholog naopak může vstupovat do terénních podmínek práce, poznávat specifickou povahu stresorů spojených se služebním výkonem, ale i mnohem pružněji reagovat.

Práce policejního psychologa

V ČR je kromě psychologické diagnostiky a vzdělávání kladen důraz také na psychologickou péči o policisty v průběhu služebního poměru. Ta je postavena na třech pilířích:

1. Psychologické poradenství, krizová intervence a terapie poskytovaná psychology policejních psychologických pracovišť.
2. Systém posttraumatické intervenční péče (cca 80 lidí; pro policisty po traumatických zážitcích).

3. Anonymní telefonická linka pomoci v krizi (profesní linka důvěry, nonstop provoz).¹⁵

Čírtková (2000) uvádí pro policisty 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 se v různých variantách děje správně zachovat),
- pozitivní sebeinstrukce (např. jsem na situaci připraven a zvládnou ji),
- psychologickou přípravu na určité typové situace (jednání s agresorem, jednání s duševně narušeným, jednání s obětí či poškozeným, vyjednávání, zákroky v rodinných kruzích, silniční kontroly aj.).¹⁶

Kromě obecně známých technik zvládání stresu doporučuje Denský (2006) jako **prevenci syndromu vyhoření u policistů:**

- zvýšenou snahu získat ztracenou důvěru občanů přátelským přístupem a efektivní službou. Právě slabá úroveň recipročního vztahu mezi občany a policií a permanentní pocit policisty, že dává víc, než dostává, je jednou z příčin vzniku syndromu vyhoření.
- kvalitní práci policejních personálních oddělení, včetně policejních psychologů, kteří se zabývají kvalitou sociální atmosféry jednotlivých policejních oddělení,
- zvýšení úlohy policejních psychologů nejen při vstupní diagnostice a psychologické přípravě, ale především při různých formách poradenství, psychoterapii a krizové intervenci,

¹⁵ PSYCHOLOGIE DNES roč. 12, č. 7-8 (2006), s. 26-28, ISSN 1210-9607

¹⁶ PhDr. Ludmila Čírtková, Policejní psychologie. .II.vyd. Praha: SUPPORT, 1996,s. 304 ? (str.158)

- zvyšování sebeúcty podřízených cestou udělování pochval nejen za extrémní hrdinské činy, ale i za zodpovědně vykonávanou rutinní a stereotypní každodenní práci, která svou podstatou představuje významný stresor.¹⁷

¹⁷ PhDr. Dana Švingalová, Ph. D. Stres a „vyhoření“ u profesionálů pracujících s lidmi. Liberec: Vysokoškolský podnik, 2006, 82 s. ISBN 80-7372-105-8 (s.71-72)

Závěr

Svou bakalářskou prací jsem chtěl nastínit, jaké jsou možnosti předcházení syndromu vyhoření, co je příčinou jeho vzniku a jaká je prevence v dané oblasti. Chtěl jsem nastínit postupy, aby policista mohl maximálně pracovat a zamezil vyhoření.

Prostudováním dostupné literatury jsem dospěl k závěru, že k vyhoření dochází následkem dlouhodobé fyzické a psychické zátěže policistů vycházející z náročné práce, jako jsou např. zásahy proti narušitelům veřejného pořádku, odmítavý postoj řidičů vůči silničním kontrolám, účast na smrtelných dopravních nehodách, vyrozumívání rodinných příslušníků o těžkém zranění nebo úmrtí následkem dopravní nehody, pracovního úrazu, nebo řešení násilného trestného činu, případů domácího násilí a jiného násilí, vraždy atd.

Policejní psychologové se zabývají prevencí vzniku syndromu vyhoření. Byl zřízen intervenční tým z řad psychologů a policistů, kteří se snaží pracovat s policisty hned, jakmile zjistí, že policista má nějaký problém. Je mu okamžitě nabídnuta psychologická pomoc ze strany personálních psychologů, a to formou poskytnutí intervenční péče v krizi. Policista má možnost řešit svůj problém buď anonymně přes anonymní telefonickou linku pomoci v krizi (profesní linka důvěry, nonstop provoz), nebo může oslovit přímo člena intervenčního týmu, který je pro tyto případy speciálně vyškolen a řešit svůj problém přímo s ním, a to problém jak ze služebního života, tak i osobního. Pokud nadřízený zjistí, že jeho podřízený policista má jakýkoliv problém, který by ovlivňoval jeho výkon služby nebo pracovní vztahy, má za povinnost požádat o pomoc personálního psychologa.

Po extrémních událostech může policista řešit své krizové situace defusingem (volné „povídání si“ o kritickém incidentu s kolegy, přáteli, či eventuálně s rodinnými příslušníky. Jde tedy o soukromý, neformální a ničím nesvázaný rozhovor o tom, co se dělo.) a pokud je tento způsob řešení nedostačující, tak debriefingem (označuje specifický postup vedení rozhovoru s jednotlivcem či se skupinou, který je rozfázován do kroků na sebe navazujících. Jeho hlavním smyslem je pomoci účastníkům náročné a pravděpodobně traumatizující akce zpracovat vzpomínky a emoce z místa drastické události tak, aby se předešlo vzniku potíží v podobě posttraumatické stresové poruchy),

nebo formou krizové intervence. Krizová intervence je pomoc policistům poskytovaná např. po použití zbraně, při úmrtí kolegy, při pomoci po živelných katastrofách nebo při hromadném neštěstí.

Podařilo se mi sepsat informace, o kterých se domnívám, že jsou v oblasti syndromu vyhoření dostatečné. V případě zájmu bych chtěl svou práci poskytnout svým kolegům i vedoucím, aby se seznámili se vznikem a příčinami syndromu vyhoření a jeho riziky.

Resumé

První kapitola se zabývá definicí termínu burnout (vyhoření) a historií vzniku termínu burnout, dále názory odborníků zabývajícími se syndromem vyhoření a shrnutím společných znaků definic burnout.

Druhá kapitola uvádí, u koho se objevují příznaky syndromu vyhoření, jak se cítí člověk, když trpí syndromem vyhoření, co vede k psychickému vyhoření, vývojem vyhoření, co dělat když člověk vyhořívá a prevenci vyhoření.

Třetí kapitola pojednává o psychické zátěži, tj. o fungování psychiky v zátěžových situacích a o pozitivních a negativních účincích zátěže na jedince.

Čtvrtá kapitola je zaměřena na stres a syndrom vyhoření u policistů. Vysvětluje pojem policejní stres a popisuje psychickou zátěž při vyšetřování násilné trestné činnosti, psychologické důsledky použití střelné zbraně, psychickou zátěž při komunikaci policista - občan a o důsledcích této komunikace.

Pátá kapitola se zabývá péčí o policisty po extrémních stresových situacích. Popisu strategie psychologické pomoci v rizikových profesích, zkoumá příčiny vyhoření policistů a specifikuje policejní vyhoření.

Šestá kapitola řeší prevenci syndromu vyhoření, tj. jak předejít syndromu vyhoření, a uvádí obecné zásady zdolávání stresových situacích.

Anotace

Bakalářská práce pojednává o historii vzniku termínu burnout, názory odborníků zabývajících se syndromem vyhoření. Popisuje příčiny syndromu vyhoření, jeho příznaky a projevy.

Vysvětluje pojem policejní stres a s ním související důsledky. Uvádí příčiny vyhoření policistů a specifikuje policejní vyhoření. V závěru práci se zaměřuji na prevenci proti burnoutu a co policie pro své zaměstnance, tedy policisty dělá.

Klíčová slova: Burnout, Eustres, Distres, Defusing, Debriefing, Posttraumatická stresová porucha, Psychická zátěž, Prevence proti syndromu vyhoření

Annotation

This bachelor thesis deals not only with the origin and history of the term burnout but also presents specialists' opinions that are concerned with this matter. It describes the causes of the burnout, its symptoms and signs.

It explains the term of the police stress and effects related to it. The causes and the specification of the burnout of the policemen are mentioned there. The final part of the bachelor thesis is concentrated on the prevention of the burnout and mentions the precautions that the police take against the burnout.

Key words: Burnout, Eustress, Distress, Defusing, Debriefing, Posttraumatic stress disorder, Mental stress, The prevention of the burnout

Seznam literatury:

1. ČÍRTKOVÁ, L. Policejní psychologie. Praha: SUPPORT, 1995, 288 s.
2. ČÍRTKOVÁ, L. Policejní psychologie. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, 309 s. ISBN 80-86898-73-3
3. ČÍRTKOVÁ, L., SPURNÝ, J. Kriminalistika 3/2001, diskuse
4. KŘIVOHLAVÝ, J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada Publishig, 1998, 136 s. ISBN 80-7169-551-3
5. LAZARUS, A. A., LAZARUS, C. N. 101 strategií jak se nezbláznit v šíleném světě 1. vyd. Praha: Portál, 2004, 176 s. ISBN 80-7178-834-1
6. MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J. Komunikačně náročné situace v policejní praxi. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o. 2005, 159 s. ISBN 80-86898-37-7
7. MATOUŠEK, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, 384 s. ISBN 80-7178-548-2
8. ŠVINGALOVÁ, D. Stres a „vyhoření“ u profesionálů pracujících s lidmi. Liberec: Vysokoškolský podnik, 2006, 82 s. ISBN 80-7372-105-8
9. PSYCHOLOGIE DNES roč. 12, č. 7-8 (2006), 26-28 s. ISSN 1210-9607
10. <http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz>
11. <http://www.ordinace.cz/clanek/syndrom-vyhoreni/>