

Technická univerzita v Liberci

FAKULTA PŘÍRODOVĚDNĚ-HUMANITNÍ A PEDAGOGICKÁ

Katedra: Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

Studijní program: Sociální práce

Studijní obor Penitenciární péče
(kombinace):

Syndrom vyhoření u zaměstnanců Městské policie hl. m. Prahy

Burnout syndrome of the policemen of Prague's Metropolitan Police

Bakalářská práce: 09-FP-KSS-4054

Autor:

Barbora KONVIČKOVÁ (SMOLOVÁ)

Podpis:

.....

Adresa:

Spomyšl 83

277 05, okr. Mělník

Vedoucí práce: PaedDr. Hana Šmejkalová

Konzultant:

Počet

stran	grafů	obrázků	tabulek	pramenů	příloh
99	15	0	36	14	6

V Liberci dne:

TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI
FAKULTA PŘÍRODOVĚDNĚ-HUMANITNÍ A PEDAGOGICKÁ

Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(pro bakalářský studijní program)

pro (kandidát): Barbora Konvičková
adresa: Spomyšl 83, okr. Mělník
studijní obor (kombinace): Penitenciární péče
Název BP: **Syndrom vyhoření**
Název BP v angličtině: **Burnout Syndrome**
Vedoucí práce: PaedDr. Hana Šmejkalová
Konzultant:
Termín odevzdání: 15. 4. 2010

Poznámka: Podmínky pro zadání práce jsou k nahlédnutí na katedrách. Katedry rovněž formulují podrobnosti zadání. Zásady pro zpracování BP jsou k dispozici ve dvou verzích (stručné, resp. metodické pokyny) na katedrách a na Děkanátě Fakulty přírodovědně-humanitní a pedagogické TU v Liberci.

V Liberci dne 20. 3. 2009



děkan



vedoucí katedry

Převzal (kandidát): _____

Datum: _____

Podpis: _____

Název BP: SYNDROM VYHOŘENÍ

Vedoucí práce: PaedDr. Hana Šmejkalová

Podpis: 

Cíl: Zjistit, zda zaměstnanci Městské policie hl. města Prahy, kteří jsou v pracovním poměru strážníka déle než 5 let, trpí syndromem vyhoření častěji, než zaměstnanci pracující u městské policie méně, než 3 roky.
Zjistit, zda pracovní podmínky přispívají k syndromu vyhoření u strážníků a jakým způsobem, do jaké míry se o tuto problematiku zajímají přími nadřízení a jak zde řeší otázku supervize.

Požadavky: Nastítnit strukturu městské policie, požadavky na zaměstnání strážníka a problematiku s tímto zaměstnáním spojenou. Definovat syndrom vyhoření, faktory vedoucí k jeho vzniku. Zabývat se problematikou syndromu vyhoření ve spojitosti se zaměstnáním strážníka městské policie.

Metody: Dotazníková metoda
Standardizovaný rozhovor

Literatura: 1. KALLWASS, A. Syndrom vyhoření v práci a osobním životě. 1. vyd. Praha : Portál, 2007. 139 s. ISBN 978-80-7367-299-7.
2. JEKLOVÁ M., REITMAEROVÁ E. Syndrom vyhoření. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. 32 s. ISBN 80-86991-74-1
3. RUSH, M. D. Syndrom vyhoření. 1.vyd. Praha: Návrat domů, 2003, 129 s. ISBN 80-7255-074-8
4. ÚZ Trestní předpisy, přestupky. Praha: C. H. Beck, 2005. 368 s. ISBN 80-7208-501-8.
5. MATOUŠEK, O. Základy sociální práce. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. 300 s. ISBN 978-80-7376-331-4.
6. KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. 147 s. ISBN 80-7367-181-6.
7. KEBZA, V. Syndrom vyhoření Funkční duševní porucha. 1. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 1998. ISBN 80-7071-099-3
8. ÚLEHLA, I. Umění pomáhat. Písek: Renaissance, 1996. 151 s.
9. KŘIVOHLAVÝ, J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada, 1998.

Prohlášení

Byl(a) jsem seznámen(a) s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracoval(a) samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím bakalářské práce a konzultantem.

V Liberci dne:

Barbora Konvičková

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí práce PaedDr. Haně Šmejkalové za odborné vedení, poskytování rad a cenných podnětů při zpracovávání práce.

Dále děkuji strážníkům Městské policie hl. m. Prahy za ochotu a spolupráci při vyplňování dotazníků a poskytování rozhovorů a Ing. Vladimíru Primasovi za grafickou úpravu práce.

Anotace

Tato bakalářská práce se zabývá problematikou syndromu vyhoření, která se v dnešní době stává stále více aktuální.

Práce je rozdělena do dvou částí. Teoretická část práce je věnována definici syndromu vyhoření, symptomům, průběhu a prevenci, která nabízí nejeftektivnější řešení tohoto nežádoucího procesu. Mezi tyto možnosti patří zejména zajištění vhodného pracovního prostředí, podpora týmové spolupráce, poskytování zpětné vazby, umožnění dalšího vzdělávání pracovníků a zajištění odborné supervize.

Druhá část, praktická, se zabývá průzkumem syndromu vyhoření u strážníků Městské policie hl. m. Prahy. Jejím cílem bylo zjistit do jaké míry syndrom vyhoření pocítují. Data byla zjišťována pomocí standardizovaného dotazníku BM (Burnout Measure, který sestavila Ayala Pinesová, Ph.D. a Elliot Aronson, Ph.D. v roce 1980, českou verzi uvádí Jaro Křivohlavý), který byl doplněn o další otázky a rozhovory s jednotlivými respondenty.

Klíčová slova:

Syndrom vyhoření, symptomy, frustrace, stres, deprese, odcizení, únava, prevence, supervize, psychoterapie

Annotation

The bachelor's thesis deals with the problems of burnout syndrome, which has become more and more topical nowadays. The thesis is divided into two sections.

The theoretical part of this thesis is devoted to the definition of the burnout syndrome, its symptoms, course and prevention, which offers the most effective solution to this unwanted process. There are specific ways of prevention such as possibilities to provide a convenient working environment, support of team cooperation, feedback, extra education and supervision.

The second part is practical. It deals with the burnout syndrome research of the policemen of Prague's Metropolitan Police. The object was to discover how high is the measure of the burnout syndrome felt by policemen. The data were gathered by the standardized question form for data collection BM (Burnout Measure, which

was compiled by Ayala Pines, Ph.D. and Elliot Aronson Ph.D. in 1980, the Czech version is presented by Jaro Křivohlavý), which was supplemented by another questions and interviews with individual respondents.

Key words

Burnout syndrome, symptoms, frustration, stress, depression, disunion, tiredness, prevention, supervise, psychotherapy

Vermerk

Für die Bakkalaureatsarbeit wählte ich die problematik „Syndrom der Erschöpfung“, die in der heutigen Zeit immer aktueller Wird.

Die Arbeit gliedert sich in zwei Teile. Der theoretische Teil der Arbeit ist der Definition des Erschöpfungssyndroms gewidmet, den Symptomen, dem Verlauf und der Vorbeugung, die die effektivste Lösung dieses unerwünschten Prozesses darstellt. Zu diesen Möglichkeiten (der Vorbeugung) gehört auch besonders die Sicherstellung eines geeigneten Arbeitsumfeldes, Unterstützung durch Teamarbeit, Ermöglichung von Rückfragen sowie Weiterbildung des Beschäftigten und Zusicherung einer fachkundigen Supervision.

Der zweite Teil, praktisch gehalten, beschäftigt sich mit einer Umfrage zum Erschöpfungssyndrom bei Polizisten der Stadtpolizei der Hauptstadt Prag. Ihr Ziel war es sicherzustellen, inwieweit sie das Erschöpfungssyndrom wahrnehmen. Die Angaben wurden mit Hilfe des standardisierten Fragebogens BM (Burnout Measure, erstellt im Jahr 1980 von Ayala Pines, Ph.D. und Elliot Aronson, Ph.D.; die tschechische Version herausgegeben von Jaro Křivohlavý) gesichert und erweitert durch zusätzliche Fragen und Gespräche mit einzelnen Respondenten.

Schlüsselworte:

Erschöpfungssyndrom, Symptome, Frustration, Stress, Depression, Entfremdung, Müdigkeit, Vorbeugung, Supervision, Psychotherapie

Obsah

1	ÚVOD	17
2	TEORETICKÉ ZPRACOVÁNÍ PROBLÉMU	19
2.1	Teoretické zázemí syndromu vyhoření	19
2.2	Pojetí a definice syndromu vyhoření	19
2.3	Druhy syndromu vyhoření.....	22
2.4	Přehled profesí s rizikem vzniku syndromu vyhoření.....	22
2.5	Rizikové faktory vzniku syndromu vyhoření.....	24
2.6	Stádia syndromu vyhoření	26
2.7	Prožívání syndromu vyhoření.....	28
2.8	Příznaky syndromu vyhoření.....	30
2.9	Diagnostika syndromu vyhoření.....	31
2.10	Klasifikace syndromu vyhoření	33
2.11	Diferenciálně-diagnostikované souvislosti se symptomy jiných poruch či chorob	33
2.12	Protipóly syndromu vyhoření	36
2.13	Prevence syndromu vyhoření.....	37
2.14	Možnosti pomoci.....	37
2.14.1	Zvládání stresu.....	38
2.14.2	Sociální opora	40
2.14.3	Pracovní podmínky.....	40
2.14.4	Praktická opatření	41
2.14.5	Supervize	42
2.14.6	Psychoterapie	43
3	PRAKTICKÁ ČÁST	45
3.1	Cíl praktické části.....	45

3.2	Instituce Městská policie hlavního města Prahy	45
3.2.1	Poslání a cíle Městské policie hlavního města Prahy	45
3.2.2	Struktura Městské policie hlavního města Prahy.....	46
3.2.3	Zaměstnanci Městské policie hlavního města Prahy	47
3.2.4	Základní povinnosti strážníka Městské policie hl. m. Prahy	47
3.3	Stanovení předpokladů	49
3.4	Použité metody	49
3.5	Popis zkoumaného vzorku.....	50
3.6	Průběh výzkumu	51
3.6.1	První část dotazníku.....	51
3.6.2	Vyhodnocení první části dotazníku	59
3.6.3	Druhá část dotazníku	63
3.6.4	Vyhodnocení druhé části dotazníku.....	65
3.6.5	Interpretace výsledků dotazníku	71
3.6.6	Výsledky řízeného rozhovoru.....	74
4	ZÁVĚR	76
5	NÁVRH OPATŘENÍ.....	78
6	SEZNAM TABULEK	80
7	SEZNAM GRAFŮ.....	82
8	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	83
9	SEZNAM PŘÍLOH.....	84

1 ÚVOD

Syndrom vyhoření je v současné době obecně známým pojmem. Ve světě se jím odborníci zabývají již více než 30 let. V centru pozornosti českých odborníků je v posledních deseti letech a zájem o tuto problematiku neustále vzrůstá. To má za následek i vyšší publikační činnost na dané téma, přibývá počet odborných publikací, konferencí a seminářů, jež se syndromem vyhoření zabývají.

V dnešní době, která je charakteristická zvyšujícím se životním tempem, neustálým se vystavováním stresu a rostoucími pracovní nároky, narůstá i počet lidí trpících syndromem vyhoření.

Mnoho lidí vstupuje do zaměstnání s velkým očekáváním a ideály. Postupem času dochází ke střetu s realitou a oni zjišťují, s jak velkým výkonovým a emočním nasazením musí počítat. Začínají si uvědomovat, že práce není taková, jako na počátku, že je spíše vyčerpává, než naplňuje. Poměr mezi investicí do zaměstnání a výsledkem se snadno stane nerovným, pracovník více vydává, než dostává, emoční a osobní zisk z práce neodpovídá očekávání. Ve spojení velkých nároků s nízkým oceněním pak dochází ke stavu, který nazýváme burn-out neboli syndrom vyhoření.

K tomu, abychom mohli syndromu vyhoření předcházet, je důležité jej lépe poznat, porozumět jeho symptomům a vědět, jaké jsou možnosti prevence a terapie.

Práce je rozdělena na dvě hlavní části, teoretickou a praktickou. V teoretické části je popsán syndrom vyhoření, jeho příčiny, průběh, charakteristika jednotlivých symptomů, prevence a možnosti terapie. Cílem teoretické práce je shrnout informace získané z odborné literatury, která se syndromem vyhoření zabývá.

V praktické části je přiblížena činnost Městské policie hl. m. Prahy, její poslání a cíle. Jsou zde uvedena kritéria, která musí zaměstnanci Městské policie hl. m. Prahy splňovat, organizační členění Městské policie hl. m. Prahy a povinnosti strážníků městské policie.

Strážníci Městské policie hl. m. Prahy přicházejí denně do kontaktu s lidmi, řeší konfliktní či jinak stresové situace, na které se nemohou předem připravit a které následují v krátkých časových odstupech. Předpokladem zvládnutí těchto situací je mimo jiné dobrá odborná připravenost a orientace ve stále se měnící legislativě,

fyzická zdatnost a odolnost proti stresu. Ztráta pocitu smyslu vykonávané práce spolu s vysokou fyzickou a psychickou zátěží vede k postupnému vyhoření jedince. Jedním z faktorů, který může přispívat ke vzniku syndromu vyhoření, je i negativní hodnocení této profese ze strany společnosti.

Cílem praktické části práce je zjistit, zda zaměstnanci Městské policie hl. města Prahy, kteří jsou v pracovním poměru strážníka déle než 5 let, trpí syndromem vyhoření častěji, než zaměstnanci pracující u městské policie méně než 3 roky. Dále, zda pracovní podmínky přispívají k syndromu vyhoření u strážníků a jakým způsobem, do jaké míry se o tuto problematiku zajímají příímí nadřízení zaměstnanců, zda je pro zaměstnance k dispozici supervize a pokud ano, jakou formou je supervize praktikována a zda strážníci možnosti supervize využívají. Hledáním odpovědí na tyto otázky se zabývá praktická část.

Dále následuje závěr práce a navrhovaná opatření. V příloze jsou uvedeny: dotazník, který byl použit k získání dat, příklady zátěžových situací u Městské policie hl. m. Prahy a příklady pozitivních a negativních ohlasů na Městskou policii hl. m. Prahy ze strany občanů.

2 TEORETICKÉ ZPRACOVÁNÍ PROBLÉMU

2.1 Teoretické zázemí syndromu vyhoření

„V teoretické rovině lze vysledovat souvislost podstaty vyhoření mezi dvěma hlavními oblastmi výzkumu:

- 1) v linii filozoficko-psychologické jde o zdroje z oblasti existenciálně orientované filozofie a psychologie,
- 2) v linii psychologicko-medicínské přispělo ke koncipování poznatků o vyhoření dlouhodobé studium stresu a jeho důsledků.¹

2.2 Pojetí a definice syndromu vyhoření

„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 marností, všechno je marnost“.²

„O tom, co to znamená dostat se na dno životní energie, pojednává v bibli např. i příběh o Mojžíšovi. Podle Exodu 4-12 použil Bůh Mojžíše k tomu, aby na Egypt seslal deset ran. V kapitolách 13-14 vyvádí Mojžíš izraelský lid z Egypta cestou přes Rudé moře. Zaujímá přitom neotřesitelnou pozici duchovního a politického vůdce Izraele. Mojžíš byl nesmírně schopný, cílevědomý a velmi svůj lid miloval. Ale podle 11. kapitoly Numeri vidíme, že došel na konec svých duševních, emocionálních i fyzických sil - ocitl se ve stavu vyhoření. Numeri 11,11-15: Mojžíš vyčítá Hospodinu: „Proč zacházíš se svým služebníkem tak zle? Proč jsem u tebe nenalezl milost, žes na mě vložil všechn tento lid jako břímě? Copak jsem všechn tento lid počal já? Copak jsem ho porodil já, že mi říkáš: Nes jej v náručí jako chůva nemluvnátko, do země, kterou jsi přísáhl dát jeho otcům? Kde vezmu maso, abych je dal všemu tomu lidu? Nemohu sám unést všechn tento lid, je to nad mé síly. Když

¹ KEBZA, VLADIMÍR, ŠOLCOVÁ, IVA. 2003. Syndrom vyhoření. Praha: Státní zdravotní ústav. s.4

² KŘIVOHLAVÝ, JARO. 1998. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing. s. 45

už se mnou chceš takto jednat, raději mě zabij, jestliže jsem u tebe našel milost, abych se nemusel dívat na svoje trápení“.³

„Ve starém Řecku se zrodila pověst o Sysifovi, která též 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 samému vrcholu, kámen se mu vždy vysmekl, spadl a Sysifos musel začít znovu. Není divu, že takovému trápení, kterému není konce, se dodnes říká „Sysifova práce“.⁴

„Burnout je odborný termín, který se objevil v psychologii a psychoterapii v sedmdesátých letech tohoto století. Použil ho poprvé Henrich Freudenberger („Journal of Social Issues“ v roce 1974). Označil jím jev, který byl dobře znám. Freudenberger mu však dal jméno.“⁵

V průběhu téměř 30 let výzkumu tohoto problému se objevila ve světové literatuře řada pojetí a vymezení syndromu vyhoření, jež se často v různých aspektech vzájemně liší. Jako příklad uvedme některé z nich:

„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.“⁶

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).“⁷

³ MYRON D. RUSH: *Syndrom vyhoření* Praha.2003 :Návrat domů domů.s.10-12

⁴ KŘIVOHLAVÝ, JARO. 1998. *Jak neztratit nadšení*.Praha: Grada Publishing. s. 45

⁵ KŘIVOHLAVÝ, JARO. 1998. *Jak neztratit nadšení*.Praha: Grada Publishing. s. 45

⁶ KŘIVOHLAVÝ, JARO. 1998. *Jak neztratit nadšení*.Praha: Grada Publishing. s. 49-50

⁷ KŘIVOHLAVÝ, JARO. 1998. *Jak neztratit nadšení*.Praha: Grada Publishing. s. 49-50

Edelwich a Richelson:

„Burnout je proces, při němž dochází k vyčerpání fyzických a duševních zdrojů (energií), k vyplenění celého nitra, k „utahání se“ tím, že se člověk nadměrně intenzívně snaží dosáhnout určitých subjektivně stanovených nerealistických očekávání, které mu někdo jiný stanoví.⁸“

Maslach a Jackson:

„Burnout je syndromem emocionálního vyčerpání, depersonalizace a sníženého osobního výkonu. Dochází k němu tam, kde lidé pracují s lidmi, tj. tam, kde se lidé věnují potřebným lidem⁹.“

„Lze však konstatovat, že většina pojetí se shoduje alespoň v následujících bodech:

- 1) Jde především o psychický stav, prožitek vyčerpání.
- 2) Vyskytuje se zvláště u profesí, obsahujících jako podstatnou složku pracovní náplně „práci s lidmi“.
- 3) Tvoří jej řada symptomů především v oblasti psychické, částečně však též v oblasti fyzické a sociální.
- 4) Klíčovou složkou syndromu je zřejmě emoční exhausce, kognitivní vyčerpání a „opotřebení“ a často i celková únava.
- 5) Všechny hlavní složky tohoto syndromu resultují z chronického stresu.¹⁰“

„Vyčerpání, pasivita a zklamání ve smyslu burnout syndromu se dostavuje jako reakce na převážně pracovní stres. **Jako burnout („vyhoření“, či „vyhasnutí“)** **bývá popisován stav emocionálního vyčerpání vzniklý v důsledku nadměrných psychických a emocionálních nároků.**¹¹“

⁸ KŘIVOHLAVÝ, JARO. 1998. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing. s. 49-50

⁹ KŘIVOHLAVÝ, JARO. 1998. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing. s. 49-50

¹⁰ KEBZA, VLADIMÍR, ŠOLCOVÁ, IVA. 2003. *Syndrom vyhoření*. Praha: Státní zdravotní ústav. s.5

¹¹ KEBZA, VLADIMÍR, ŠOLCOVÁ, IVA. 2003. *Syndrom vyhoření*. Praha: Státní zdravotní ústav. s.5

„Syndrom vyhoření tedy vylučuje stavy, které jsou spojené s psychiatrickou diagnózou nebo s monotónností práce, kde se sice může jednat o únavu a znechucení, avšak tento stav není spojován s pocity neschopnosti.¹²“

2.3 Druhy syndromu vyhoření

„V literatuře se někdy rozlišuje tzv. copout a burnout, kdy copout je chápán jako zjevné selhání a útěk od odpovědnosti, zatímco u burnout syndromu se zpočátku udržuje vysoký výkon a na tomto zdánlivě komponovaném pozadí se připravuje emocionální a fyzické selhání. Ve výzkumu syndromu vyhoření u ohrožených profesí, zvl. u učitelů, zdravotníků a sociálních pracovníků dospěli psychologové k závěru, že lze rozlišit několik „verzí“ či obměn, tj. vzájemně se lišících prožitkově-behaviorálních charakteristik syndromu vyhoření. Byl popsán tzv. „syndrom obnošení“, charakterizovaný pocitem naprostého vyčerpání u dlouhotrvajícího, stereotypně působícího stresu, dále obvyklý burnout syndrom, vyskytující se při pokračujícím, trvalém stresu a současně působícím úbytku obranných sil, např. se zvyšujícím se věkem, a konečně tzv. „syndrom podcenění“, dostavující se v situacích, kdy člověk vykonává delší dobu nestimulující a monotónní práci s nízkou autonomií pracovní činnosti, která je pod úrovní jeho kvalifikace.¹³“

2.4 Přehled profesí s rizikem vzniku syndromu vyhoření

„Jako první bylo popisováno vyhoření u personálu „alternativních“ léčebných zařízení, jakými byly například „Free Clinics“, existující mimo etablované léčebny a závislé na obětavé pomoci dobrovolníků. Brzy se ukázalo, že tento koncept lze uplatnit i u dobře placeného personálu ve vyšších pozicích, u lékařů, psychiatrů, zdravotních sester, učitelů i sociálních pracovníků.¹⁴“

Dnes se mezi profese s rizikem vzniku syndromu vyhoření řadí:

- lékaři – zvláště ti, kteří pracují v hospicích, na onkologických odděleních, jednotkách intenzivní péče, v léčebnách dlouhodobě nemocných, neonatální péči, psychiatrii ale i např. zubní lékaři atp.

¹² JEKLOVÁ, MARTA. REITMAYEROVÁ, EVA. 2006. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. s.8

¹³ KEBZA, VLADIMÍR, ŠOLCOVÁ, IVA. 2003. *Syndrom vyhoření*. Praha: Státní zdravotní ústav. s.5

¹⁴ JEKLOVÁ, MARTA. REITMAYEROVÁ, EVA. 2006. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. s.7

- zdravotní sestry
- zdravotní personál – např. ošetřovatelky, laboranti, technici
- psychologové a psychoterapeuti
- sociální pracovníce a poradci ve věcech sociální péče
- učitelé
- policisté, především v přímém výkonu služby, kriminalisté
- pracovníci v nápravných zařízeních ministerstva spravedlnosti
- právníci, advokáti
- politici
- duchovní – kněží, faráři, kazatelé, řádové sestry
- dispečeri – záchranné služby, letecké dopravy apod.
- vedoucí pracovníci, manažeři, podnikatelé
- obchodníci
- telefonní operátoři a lidé pracující v oblasti počítačového zabezpečení¹⁵

Výskyt syndromu vyhoření ve společnosti postupně dále rostl mj. vzhledem ke zvýšenému životnímu tempu, rostoucím nárokům na ekonomické, sociální a emoční zdroje člověka v dnešní relativně rozvinuté a spotřebně orientované společnosti.

Prodloužila se též etapa života, po kterou je potřeba těmto nárokům čelit.

Jednou z hlavních příčin tohoto syndromu je mj. i každodenní, zdánlivě nekonečná a nevyhnutelná povaha chronického stresu. Akutní stres k vyhoření nevede.

„Původně převažovala představa, že určující charakteristikou pracovní činnosti, která může vést k vyhoření, je především práce s lidmi. Nyní se spíše zdá, že tuto základní charakteristiku je třeba kromě kontaktu s lidmi, jenž nemusí mít vždy zcela profesionální ráz, doplnit též o trvalý a nekompromisně prosazovaný požadavek na vysoký, nekolísající výkon, který je pokládán za standard, s malou, či

¹⁵ KEBZA, VLADIMÍR, ŠOLCOVÁ, IVA. 2003. Syndrom vyhoření. Praha: Státní zdravotní ústav. s.8

žádnou možností úlevy, odchylek, vysazení a se závažnými důsledky v případě chyb a omylů.¹⁶

Povolání strážníka Městské policie hl. m. Prahy nepatří mezi pomáhající profese. Denně jsou však strážníci vystavováni zátěžovým situacím, které jsou nuceni řešit. Denně jednají s přestupci, snaží se najít řešení na stížnosti občanů či jen při běžné hlídkové činnosti zajišťují veřejný pořádek. Často jsou však vystaveni vysoce stresovým situacím, ve kterých je nutné rychle a správně se rozhodnout a stejně tak rychle a efektivně jednat (viz. příloha č.4). Riziko vzniku syndromu vyhoření zvyšuje také negativní vnímání strážníků městské policie ze strany občanů (viz. příloha č.5).

2.5 Rizikové faktory vzniku syndromu vyhoření

V předchozí kapitole jsou uvedeny profese, které jsou náchylnější ke vzniku syndromu vyhoření. Ale ani profese sama o sobě není jediným rozhodujícím faktorem při vzniku tohoto syndromu. Další rizikové faktory přispívající ke vzniku syndromu lze rozdělit na vnitřní a vnější. Vnější faktory se týkají situace a kontextu, v němž se ohrožený jedinec nachází. Jde o situaci v osobním životě, v rodině, o podmínky v zaměstnání nebo v organizaci, ve které pracuje, o společnost, ve které žijeme a nároky, které jsou na nás kladeny.

K vnitřním faktorům pak řadíme charakteristické rysy osobnosti, fyzický a psychický stav organismu, způsoby chování apod.

Strážníci jsou přijímáni k městské policii na základě psychologických testů a testů fyzické zdatnosti. To však samo o sobě nezaručuje vyšší psychickou odolnost vůči zátěži a stresu, kterému jsou později v zaměstnání vystavováni.

Vnější rizikové faktory

A. Rodina:

- s neutěšenými finančními či bytovými podmínkami,
- s nemocným členem či jinou dlouhodobou zátěží v rodině,
- s partnerskými konflikty či problémy,

¹⁶ KEBZA, VLADIMÍR, ŠOLCOVÁ, IVA. 2003. Syndrom vyhoření. Praha: Státní zdravotní ústav. s 9

- ve které je věnována přehnaná pozornost problémům ostatních.¹⁷

B. Společnost:

- soutěživý charakter naší společnosti – vede soutěživé jedince k tomu, aby si stanovovali stále vyšší a vyšší cíle, které jednoho dne začnou překračovat jejich fyzické či emoční možnosti,
- falešný obraz úspěchu – společensky uznávaný, úspěšný člověk je ten, kdo dostatečně vydělává peníze, má rodinu, prestižní zaměstnání, teprve tento přinese pocit štěstí,
- tlak vyvíjený na ženy v domácnosti, aby nastoupily do práce – kromě často plného pracovního úvazku v zaměstnání plní doma ještě funkci hospodyně, matky apod.,
- tempo naší společnosti – zrychlující se tempo přísunu informací, dopravy atd. si činí nemalé nároky na jedince žijícího v této společnosti,
- snaha nebýt pozadu za ostatními – snaha udržet krok s ostatními kolem nás po výkonové i finanční stránce.¹⁸

C. Zaměstnání a organizace práce, pracoviště:

- s nedostatkem personálu,
- s nedostatkem finančních prostředků, s pracovním přetížením a nedostatkem odpočinku v průběhu práce,
- kde není věnována pozornost potřebám personálu,
- kde chybí odborné zkušenosti,
- kde noví členové nejsou zacvičeni personálem zkušeným,
- kde neexistují plány osobního rozvoje,
- kde chybí supervize,
- kde vládne pracovní rutina,
- kde pracovník nemá příležitost sdělit někomu kompetentnímu, na jaké potíže při práci narazil, a poradit se s ním o možných řešeních,
- kde se jedinci nedostává kladné ohodnocení a uznání ze strany nadřízených, kde není poskytnuto adekvátní pracovní vytížení,

¹⁷ JEKLOVÁ, MARTA. REITMAYEROVÁ, EVA. 2006. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. s.16-17

¹⁸ JEKLOVÁ, MARTA. REITMAYEROVÁ, EVA. 2006. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. s.16-17

- v nichž vládne soupeřivá atmosféra,
- v nichž spolu rivalizuje několik nepřátelených skupin pracovníků,
- se silnou byrokratickou kontrolou chování personálu.¹⁹

Vnitřní rizikové faktory

- přílišné nadšení pro práci
- sklon k soutěživosti a ke srovnávání s druhými
- špatné vnitřní sebehodnocení
- nízká asertivita
- vysoká empatie
- silný perfekcionismus, pedantství
- špatný fyzický stav
- úzkostné, fobické a obsedantní rysy
- silné vnímání neúspěchu
- snaha zvládnout vše sám bez pomoci druhých
- potřeba mít vše pod kontrolou
- neschopnost relaxace
- příliš vysoké cíle a nároky
- nezvládání konfliktních situací

„Čím více rizikových faktorů se u jedince vyskytuje, tím pravděpodobnější je vznik syndromu vyhoření.“²⁰

2.6 Stádia syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření nevzniká okamžitě, ale může vzniknout poměrně rychle během několika týdnů či měsíců jindy naopak až po několika letech. Jedná se o závěrečnou fázi procesu, kdy je jedinec dlouhodobě vystaven pracovnímu stresu. Důležitou roli zde sehrávají také osobnostní předpoklady a zvládání copingových mechanismů.²¹

¹⁹ JEKLOVÁ, MARTA. REITMAYEROVÁ, EVA. 2006. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. s.7

²⁰ JEKLOVÁ, MARTA. REITMAYEROVÁ, EVA. 2006. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. s.16

²¹ <http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/syndrom-vyhoreni-uvod/faze-vyhorivani>

„Vývoj vyhoření podle Edelwiche a Brodskyho probíhá v pěti fázích:

- **Nadšení** - Začínající pracovník srší elánem, má velká (a nerealistická) očekávání. Dobrovolně pracuje přesčas, práce ho zcela naplňuje, identifikuje se se svou profesí a tak zanedbává volnočasové aktivity.
- **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.²²
- **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.
- **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.
- **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.²³ “

„Proces vyhoření má pozvolný, plíživý průběh a může probíhat bez náležitého povšimnutí. U člověka v zásadě klesá jeho schopnost se adaptovat a učit se novým věcem. Jestliže se proces vyhoření završí, má tendenci se zacyklit a jedinec se stává jeho vězněm. Výsledkem pak může být úplná ztráta schopnosti pracovat.“²⁴

²² <http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/syndrom-vyhoreni-uvod/faze-vyhorivani>

²³ <http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/syndrom-vyhoreni-uvod/faze-vyhorivani>

²⁴ VODÁČKOVÁ, DANIELA. a kol.: *Krizová intervence*. 2007. Praha: Portál s. 175

„Jiné členění procesu vyhoření nám nabízí A. Leangle:

- **fáze nadšení** – člověk se pro něco cele nadchl, má konkrétní cíl, jeho konání mu připadá smysluplné, protože usnadňuje cestu k vytyčenému cíli. Hlavním tématem je zde smysluplnost;
- **fáze vedlejšího zájmu** – z prostředku se začíná stávat cíl. Jedinec už není motivován samotným cílem a jeho dosažením, ale prostředky, které za tuto práci získává. Žádoucím se stal vedlejší produkt. Přestává být tím, kým chtěl, čeho chtěl dosáhnout, přesto v profesi dále funguje, jeho nadšení začíná pohasínat;
- **fáze popela** – jedinec ztrácí úctu k ostatním lidem, ke klientům, nerespektuje je, vidí v nich věci, zároveň ztrácí úctu i k sobě samému, k vlastnímu životu, neváží si vlastního snažení, vlastních přesvědčení, ztrácí smysl života.²⁵

2.7 Prožívání syndromu vyhoření

Prožívání syndromu vyhoření lze pozorovat ve třech rovinách:

- **ve vztahu k sobě samému**
- **ve vztahu k ostatním**
- **projevy vyhoření navenek**

Prožívání ve vztahu k sobě samému

- beznaděj, pesimismus, rozčarování, zklamání,
- velká fyzická a psychická únava,
- úzkost, strach, obavy,
- pocit prázdnoty, emočního vyčerpání,
- pocit bezvýchodné situace,
- pocit neustálého napětí, stresu,
- pocit nespokojenosti se sebou, nízké sebehodnocení, špatné mínění o své osobě,
- pocit bezradnosti při řešení i sebemenších problémů,
- pocit nedostatku energie a životní síly,

²⁵ JEKLOVÁ, MARTA. REITMAYEROVÁ, EVA. 2006. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. s.19

- ztráta motivace a schopnosti plánovat do budoucna.²⁶

Prožívání ve vztahu k ostatním

- pocit, že ho lidé obtěžují, že od něho žádají něco, co není schopen ani ochoten poskytnout,
- pocit odcizení od druhých lidí, nezájem o jejich problémy,
- nezájem o to, co si o něm druzí myslí, jak ho hodnotí.

Projevy vyhoření navenek

- snižuje se produktivita práce a paradoxně se zvyšuje aktivita jedince z důvodu vyrovnání pracovního deficitu (práce doma, přesčasy). I přes tuto zvyšující se aktivitu dochází dál ke snižování produktivity práce, což má za následek prohlubující se frustraci,
- ztráta důvěry v sebe sama, neochota riskovat,
- fyzické vyčerpání, únik do nemoci,
- negativní vnímání světa, přecitlivělost a agrese vůči okolí,
- nespolehlivost,
- neobjektivní hodnocení,
- neschopnost řešit každodenní problémy.²⁷

Jednotlivé projevy závisí na povaze daného jedince. Někteří se uzavřou do sebe, straní se rodině i okolí, jiní se projevují agresivně, zpochybňují smysl své práce, pracovní výsledky, agresivita jim slouží jako uvolňovací ventil přetlaku, který v nich sílí. Projevy závisí největší měrou na povahových vlastnostech, osobnostních charakteristikách a frustrační toleranci jedince. Tolerance se však většinou během procesu vyhořívání snižuje.

²⁶ <http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/syndrom-vyhoreni-uvod/priznaky-vyhoreni>

²⁷ <http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/syndrom-vyhoreni-uvod/priznaky-vyhoreni>

2.8 Příznaky syndromu vyhoření

Příznaky syndromu vyhoření lze rozčlenit do tří skupin na:

- **psychické**
- **somatické**
- **sociální**

Psychické příznaky

- letargie,
- duševní vyčerpání,
- depresivní ladění, pocity smutku, úzkosti, frustrace,
- nespavost,
- projevy negativismu, hostility, cynizmu,
- pokles zájmu o okolní dění, utlumení celkové aktivity, reaktivity, iniciativy,
- nepřiměřené emoční reakce,
- sebelítost, vysoká sebekritičnost, pocity neuznání,
- plačtivost,
- podezíravost, vztahovačnost.²⁸

Emocionálně vyčerpaný člověk se cítí jako ubitý, má pocit bezmoci a beznaděje, z které není východisko, je podrážděný a nervózní. V extrémních případech může tento stav vést až k vypuknutí duševní nemoci či k sebevražedným úmyslům.²⁹

Fyzické příznaky

- bolesti hlavy, zad,
- gastrointestinální potíže,
- bolesti u srdce, změny srdeční frekvence,
- dechové potíže, pocity zkrácení dechu,
- nespavost,
- poruchy krevního tlaku,

²⁸ KEBZA, VLADIMÍR, ŠOLCOVÁ, IVA. 2003. Syndrom vyhoření. Praha: Státní zdravotní ústav. s.9

²⁹ JEKLOVÁ, MARTA. REITMAYEROVÁ, EVA. 2006. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. s.22

- rychlá unavitelnost, bolesti svalů,
- zvýšené riziko vzniku závislostí různého druhu,
- celkově zvýšená tenze.³⁰

„Lidé trpící syndromem vyhoření jsou zvýšeně náchylní k úrazům, k častějšímu onemocnění, stěžují si na bolesti hlavy, pocity nevolnosti, napětí svalů, šíje a zad, bolesti zad, změny jídelních návyků, změny tělesné hmotnosti apod. Často si stěžují na chronickou únavu, spojenou s poruchami spánku, slabost. Pokoušejí se ze svého stavu uniknout pomocí alkoholu, cigaret, barbiturátů, jídla apod. Toto později přestane vše působit a prohlubuje se jen vyčerpání a pocit zoufalství.“³¹

Sociální příznaky

- nízká empatie,
- konflikty s okolím,
- redukce kontaktů s lidmi, uzavírání se do sebe,
- celkový útlum sociability,
- depersonalizace,
- neangažovanost.³²

U lidí, kterým hrozí vyhoření, se objevují negativní postoje k okolí, ale i k sobě samým, k vlastní práci a vlastním úspěchům. Ani rodina a přátelé už pro ně nejsou zdrojem energie a uspokojení, naopak představují jen další zátěž.³³

2.9 Diagnostika syndromu vyhoření

„Identifikace syndromu vyhoření vychází jednak z pozorování jednotlivých symptomů u osob, v jejichž chování se burnout syndrom začíná projevovat, jednak z prožitku těchto příznaků u postižených osob, jenž lze lépe identifikovat, pokud člověk o charakteristice tohoto syndromu již něco ví, a konečně ze speciálních psychologických metod, jež byly k diagnostice tohoto syndromu zkonstruovány. Nejužívanějšími metodami jsou dotazníky, založené na posuzovacích škálách: jde např. o „Maslach Burnout Inventory (MBI)“ Ch. Maslachové a S. Jacksonové, a o

³⁰ KEBZA, VLADIMÍR, ŠOLCOVÁ, IVA. 2003. Syndrom vyhoření. Praha: Státní zdravotní ústav. s.10

³¹ JEKLOVÁ, MARTA. REITMAYEROVÁ, EVA. 2006. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. s.22

³² KEBZA, VLADIMÍR, ŠOLCOVÁ, IVA. 2003. Syndrom vyhoření. Praha: Státní zdravotní ústav. s.10

³³ KEBZA, VLADIMÍR, ŠOLCOVÁ, IVA. 2003. Syndrom vyhoření. Praha: Státní zdravotní ústav. s.10

„Burnout Measure“ A. Pinesové, E. Aronsona a D. Kafryho. Ve Státním zdravotním ústavu byly vytvořeny v odborné skupině pro psychologii a behaviorální intervence české verze některých z těchto metod.³⁴“

„Mezi nejčastěji používané metody při diagnostikování syndromu vyhoření patří dotazníková metoda MBI. Touto metodou se zjišťují v podstatě tři faktory:

- **EE** – *emotional exhaustion* – emocionální vyčerpání, ztráta chuti k životu, nedostatek sil k jakékoliv činnosti, nulová motivace k nějaké činnosti atp. jsou považovány za základní příznaky syndromu burnout. EE je nejsměrodatnějším ukazatelem přítomnosti burnout.³⁵
- **DP** – *depersonalizace* – Tento projev psychického vyčerpání je zřetelně vyjádřen u lidí, kteří mají velkou potřebu reciprocity, tj. kladné odezvy (odpovědi) od lidí, kterým se věnují (např. ve službách, pečovatelské a učitelské činnosti, vedení pracovního týmu atp.). Když se jim této kladné odezvy nedostává, zahořknou a staví se k druhým lidem cynicky. Přestávají v nich vidět lidské osobnosti, ztrácí k nim povinný respekt a bezpodmínečnou úctu. V extrémním případě jednají s nimi jako s neživými předměty.³⁶
- **PA** – *personal accomplishment* – snížený pracovní výkon. S touto charakteristikou syndromu psychického vyhoření se setkáváme zvláště u lidí s nízkou mírou zdravého sebe-cenění, sebe-hodnocení, sebe-důvěry (tzv. self-esteem). Tím, že si sami sebe moc necení, nemají též dostatek energie ke zvládnutí stresových situací, konfliktů a životních těžkostí³⁷.“

„Dále lze také použít tzv. sématický diferenciál (odlišení jemných odstínů ve významu slov), kde se pracuje s tzv. bipolárními (v obou směrech extrémními) adjektivy³⁸.“

³⁴ KEBZA, VLADIMÍR, ŠOLCOVÁ, IVA. 2003. Syndrom vyhoření. Praha: Státní zdravotní ústav. s.17

³⁵ KŘIVOHLAVÝ, JARO. 1998. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing. s. 40

³⁶ KŘIVOHLAVÝ, JARO. 1998. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing. s. 40

³⁷ KŘIVOHLAVÝ, JARO. 1998. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing. s. 40

³⁸ KEBZA, VLADIMÍR, ŠOLCOVÁ, IVA. 2003. Syndrom vyhoření. Praha: Státní zdravotní ústav. s.4

2.10 Klasifikace syndromu vyhoření

V Mezinárodní klasifikaci nemocí a souvisejících zdravotních problémů (MKN, v originále International Classification of Diseases and Related Health Problems, zkratka ICD) publikovanou Světovou zdravotnickou organizací WHO, se Syndromu vyhoření přiřazuje číslo diagnózy Z 730 s názvem diagnózy Vyhasnutí (vyhoření) z kategorie Z - Faktory ovlivňující zdravotní stav.

2.11 Diferenciálně-diagnostikované souvislosti se symptomy jiných poruch či chorob

Syndrom vyhoření je negativní emocionální jev, který se objevuje v životě člověka. Ovšem v jeho průběhu člověk negativních emočních jevů prožívá více a ne vždy se jedná o syndrom vyhoření.

Některými symptomy, ale i důsledky v chování, jednání a prožívání se syndrom vyhoření částečně podobá některým známějším a diagnosticky propracovanějším poruchám či chorobám. Diferenciálně-diagnosticky je možné tyto jednotlivé negativní emoční jevy odlišit. V následující kapitole jsou stručně popsány odlišnosti některých z nich.³⁹

Syndrom vyhoření a stres

„Stres a přesněji distress podobně jako burnout patří mezi negativní emocionální zážitky. Je definován napětím mezi tím, co člověka zatěžuje (tzv. stresory) a zdroji možností tyto zátěže zvládat (tzv. salutory). Pro diagnostikování stresového stavu existují příslušné nástroje. Ty si všímají řady fyzických a psychických příznaků.“⁴⁰

„Do stresu se může dostat každý člověk, avšak burnout se objevuje jen u lidí, kteří jsou intenzivně zaujati svou prací. Mají vysoké cíle. Vysoká očekávání. Mají výkonovou motivaci. Kdo takovouto vysokou motivaci (takovéto nadšení) nemá, může se dostat do stresu, ne však do stavu burnout (vyhoření). Stres se může objevit při různých činnostech, avšak burnout se obvykle objevuje jen u těch činností, kde člověk přichází do osobního styku (jednání) s druhým člověkem – při práci s lidmi. Pravdou je, že stres obvykle přechází do burnout, avšak ne každý stresový stav

³⁹ KEBZA, VLADIMÍR, ŠOLCOVÁ, IVA. 2003. Syndrom vyhoření. Praha: Státní zdravotní ústav. s.11

⁴⁰ KŘIVOHLAVÝ, JARO. 1998. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing. s.52

dochází do této fáze celkového vyčerpání. Tam, kde je práce určitého člověka smysluplná a překážky jsou zdolatelné, tam k burnout nedochází.⁴¹

U práce strážníků městské policie jsou pro vznik syndromu vyhoření splněny dvě základní podmínky a to osobní styk s druhými lidmi a vystavování stresovým situacím. Záleží však na jednotlivých zaměstnancích a na tom, jak svou práci vnímají a zda v ní spatřují nějaký smysl, což je vzhledem k nedokonalým zákonům České republiky často velmi těžké.

Syndrom vyhoření a deprese

Podobně jako syndrom vyhoření, patří deprese do souboru negativních emocionálních jevů, kterými se psychologie zabývá. Deprese patří k nejčastějším nemocem v celosvětovém měřítku. Stejně tak jako u syndromu vyhoření, může propuknout u lidí, kteří intenzivně pracují. Ovšem lidé, kteří intenzivně nepracují, případně nepracují nebo nepracovali téměř vůbec, mohou depresí onemocnět také. Deprese tedy může být vedlejším příznakem syndromu vyhoření, avšak může se vyskytovat i nezávisle na něm. Deprese na rozdíl od syndromu vyhoření často úzce souvisí s negativními zážitky z mládí. Dalším rozdílem je, že se dá léčit farmakoterapeuticky. Pravdou však je, že vztahy mezi syndromem vyhoření a depresí jsou velice úzké.⁴²

Syndrom vyhoření a únava

I únavu lze řadit mezi negativní psychologické jevy, taktéž ji pozorujeme u syndromu vyhoření. Obecně má však únava užší vztah k fyzické zátěži (tělesné námaze), než je tomu u syndromu vyhoření. Na rozdíl od syndromu vyhoření se lze z takovéto fyzicky ovlivněné únavy vyléčit odpočinkem (krátkodobou relaxací). Únava z fyzického zatížení je častokrát pocíťována kladně (např. prožitek odpočinku po tréninku u sportovců). U syndromu vyhoření je tento pocit veskrze negativní (tíživý, těžký, bezvýchledný). U syndromu vyhoření je únava úzce spojována s pocitem selhání a marnosti.⁴³

⁴¹ KŘIVOHLAVÝ, JARO. 1998. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing. s.52

⁴² KŘIVOHLAVÝ, JARO. 1998. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing. s.52

⁴³ KEBZA, VLADIMÍR, ŠOLCOVÁ, IVA. 2003. *Syndrom vyhoření*. Praha: Státní zdravotní ústav. s.13

Syndrom vyhoření a odcizení

Do skupiny negativních emocionálních zážitků patří také odcizení (alienation). Odcizení lze definovat jako druh anomie, k němuž dochází tam, kde lidé zažívají nedostatek nebo ztrátu přijatelných sociálních norem, které by mohly řídit jejich jednání a byly směrodatným měřítkem jejich životních hodnot. Pocity odcizení lze pozorovat i v posledním stádiu syndromu vyhoření. Nikdy ne však na začátku tohoto procesu. Syndrom vyhoření se vyskytuje jen u lidí, kteří byli zpočátku svou prací nadšeni. Oproti tomu se odcizení vyskytuje i u lidí, kteří nikdy ničím nadšení nebyli, a pro které to, co dělali, nebylo smyslem jejich života.⁴⁴

Syndrom vyhoření a existenciální neuróza

Existenciální neuróza je „moderním“ negativním jevem. Maddi je definuje jako chronickou neschopnost věřit v důležitost, užitečnost a pravdivost čehokoliv, co si člověk jen dovede představit, že by dělat měl, případně že by o to měl mít zájem, natož pak že by se měl pro to angažovat. Při existenciální neuróze jde o pocit zplanění života a naprosté existenční beznaděje.⁴⁵

S něčím podobným, jako je existenciální neuróza, se lze setkat i v konečné fázi syndromu vyhoření, kdy nemocní propadají pocitům beznaděje, kdy selhávají veškeré jejich snahy, mizí jejich nadšení pro práci, překážky jsou příliš velké a jejich dosavadní úsilí se zcela zhroutilo. V počáteční fázi se naopak jedná o mimořádně intenzivní prožitek smysluplnosti práce ve své profesi (života, existence), nadšení, euforie apod.⁴⁶

Syndrom vyhoření se obecně řadí do skupiny jevů negativní pověsti, souboru tzv. general malaise (obecné tísně či všeobecné indispozice, kdy člověku prostě není dobře) stejně tak jako další negativní psychologické stavy, kterými by bylo možné v této kapitole pokračovat. Jako další stavy, se kterými syndrom vyhoření pozitivně koreluje, lze uvést např. nízkou pracovní morálku, nespokojenost s prací, se sebou samým, se svým životem, se světem apod.⁴⁷

⁴⁴ KŘIVOHLAVÝ, JARO. 1998. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing. s.53

⁴⁵ KŘIVOHLAVÝ, JARO. 1998. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing. s.54

⁴⁶ KŘIVOHLAVÝ, JARO. 1998. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing. s.54

⁴⁷ KEBZA, VLADIMÍR, ŠOLCOVÁ, IVA. 2003. *Syndrom vyhoření*. Praha: Státní zdravotní ústav. s.14

2.12 Protipóly syndromu vyhoření

„Nověji se v odborné literatuře objevují pokusy o hledání a identifikaci pozitivních protipólů různých psychologických konstruktů, mezi něž burnout syndrom patří. Tato tendence souvisí s rozvojem tzv. pozitivní psychologie, směru soustředěného především kolem amerického psychologa M. Seligmana. Cílem je vymezit v lidské psychice pozitivní dispozice a procesy, které přispívají k tomu, že lidé vedou dobrý, tj. plnohodnotný život. Za důležité považuje proto pozitivní psychologie rozvíjet především pozitivní emoce a vztahy k lidem, ale též lidské ctnosti a přednosti („virtues“), např. lásku, optimismus, přátelství, vytrvalost, odpovědnost, altruismus, vytrvalost, skromnost, toleranci atd.⁴⁸“

Za protipól syndromu vyhoření lze považovat také psychologický konstrukt nazvaný „vigor“ (vitalita, energie) rozpracovaný izraelským psychologem A. Shiromem.

Za protiklad syndromu vyhoření lze uvést pozitivní psychologický jev, který nazýváme vrcholným psychickým stavem či zážitkem, tzv. „flow“. Jedná se o uspokojení nejvyšší lidské potřeby - seberealizace, při kterém člověk zažívá mimořádně intenzivní kladný pocit.

„Dalším přístupem k hledání pozitivního protějšku syndromu vyhoření je úsilí dvou významných týmů, jež rozpracovávají poznatky o tomto syndromu v USA a Kanadě (Ch. Maslachová a M. Leiter) a v Evropě (W. Schaufeli a D. Enzeman). Spojené úsilí těchto týmů přineslo vytvoření pozitivního pólu vyhoření pod názvem „engagement“, tedy zaujetí, zapálení, angažovanost pro něco či ve prospěch něčeho. Syndrom vyhoření je podle těchto autorů založen mj. na nezvládnutém, neproduktivním vztahu k práci, zatímco zapálení či zapálenost (zaujetí, angažovanost) vyjadřuje stav, kdy člověk je pln energie, chuti a nasazení. Zatímco vyhoření může způsobit negativní zdravotní důsledky, zapálenost má vztah především k pozitivním postojům k životu a práci (smysluplnost, vytrvalost, odpovědnost atd.).⁴⁹“

⁴⁸ KEBZA, VLADIMÍR, ŠOLCOVÁ, IVA. 2003. Syndrom vyhoření. Praha: Státní zdravotní ústav. s.15

⁴⁹ KEBZA, VLADIMÍR, ŠOLCOVÁ, IVA. 2003. Syndrom vyhoření. Praha: Státní zdravotní ústav. s.19

Jak z výše uvedeného vyplývá, lze se oprávněně domnívat, že spokojenost sama se sebou, s vlastním životem, prací i světem je opakem syndromu vyhoření.

2.13 Prevence syndromu vyhoření

Prevenčí syndromu vyhoření je:

- kvalitní příprava na profesi,
- jasná definice poslání organizace a metod práce, s nimiž se nastupující pracovník důkladně seznámí,
- jasná definice náplně práce a profesionální role pracovníka,
- zácvik nových pracovníků,
- možnost využití profesionálního poradenství poskytovaného zkušeným odborníkem,
- existence programů osobního rozvoje a podpora dalšího vzdělávání pracovníků ze strany instituce, v níž jsou zaměstnání,
- průběžná supervize,
- případové konference v jedné instituci nebo s účastí pracovníků několika spolupracujících institucí,
- omezení případné administrativní zátěže,
- omezení pracovního úvazku,
- organizování programů pro zaměstnance, organizovaných mimo pracoviště.⁵⁰

2.14 Možnosti pomoci

Možnost pomoci lze rozdělit na pomoc sama sobě a pomoc z vnějšku. Úspěch však vždy záleží na tom, zda je nemocný dobře srozuměn s tím, že trpí vážným stavem nazývaným syndrom vyhoření, chce s tímto stavem něco dělat a má dostatečnou motivaci ke svému vyléčení. Mnohdy je pro nemocného velmi těžké přiznat, že svou situaci nezvládá a převzít osobní zodpovědnost za uzdravovací proces. Také velmi záleží, zda se nemocnému dostává dostatečné podpory od rodiny a jeho blízkých. V neposlední řadě je důležitá i podpora ze strany zaměstnavatele a spolupracovníků, vytvoření dobrých podmínek pro změnu současného stavu.

⁵⁰ JEKLOVÁ, MARTA. REITMAYEROVÁ, EVA. 2006. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. s.25

2.14.1 Zvládání stresu

V první řadě je třeba si uvědomit, že za zážitky, které prožíváme, které v nás vyvolávají druzí, nemohou ti druzí, ale naše vlastní vnímání světa kolem nás. Pokud tedy prožíváme zlost, bezmocnost, úzkost, je jen na nás, abychom to změnili. Při vyhoření se mění naše vnímání světa kolem nás, nemění se svět sám o sobě. Tohle je ten nejdůležitější předpoklad pro to, abychom mohli začít účinně pomáhat sami sobě.⁵¹

„Dalším velmi důležitým podnětem při zvládání syndromu vyhoření je pocit vlastní smysluplnosti života a vykonávané práce. Jedná se o subjektivní jev, který plně závisí na tom, jak my sami vnímáme smysluplnost vlastního konání. Zážitek smysluplnosti je základním prvkem celkové životní spokojenosti a základní složkou smysluplnosti bytí vůbec.“⁵²

Existuje úzký vztah mezi vyhořením a stresem, který je jedním ze základních spouštěcích mechanismů syndromu vyhoření. Stres vzniká tehdy, pokud dojde k většímu nepoměru mezi stresory na straně jedné a salutory na straně druhé. Stresory představují zátěžové situace. Ty jsou jednou z hlavních příčin vzniku syndromu vyhoření tím, že vedou k narušení psychické rovnováhy. Toto narušení je dočasné nebo částečné, může však být i trvalé, projevuje se změnou prožívání, chování a uvažování. Salutory jsou naopak možnosti, jakými lze zátěžové situace řešit. Může se jednat o schopnosti, dovednosti, vlastní rezervy sil apod. Předcházením stresu lze čelit vzniku a rozvoji syndromu vyhoření. Lze tak činit ubíráním na straně stresorů (dělení práce, přenesení odpovědnosti i na další pracovníky apod.) nebo přidáváním na straně salutorů (relaxace, posilování odolnosti, výuka nových dovedností).⁵³

„K syndromu vyhoření dochází především u lidí, kteří intenzivně pracují a jsou své práci značnou měrou oddaní. To sebou přináší značné snížení doby, po kterou se věnují odpočinku. Odpočinkem rozumíme činnost diametrálně odlišnou od

⁵¹ KEBZA, VLADIMÍR, ŠOLCOVÁ, IVA. 2003. Syndrom vyhoření. Praha: Státní zdravotní ústav. s.21

⁵² JEKLOVÁ, MARTA. REITMAYEROVÁ, EVA. 2006. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. s.23

⁵³ KEBZA, VLADIMÍR, ŠOLCOVÁ, IVA. 2003. Syndrom vyhoření. Praha: Státní zdravotní ústav. s.21

činnosti vykonávané v zaměstnání. Odpočinek, relaxace a pohyb jsou důležitým ozdravným prvkem. Dochází při nich k uvolnění napětí v organismu.⁵⁴

„V knize „Umíte si poradit se stresem?“, kterou vydalo Národní centrum podpory zdraví, je uvedeno sedm praktických postupů, jak zvládat stres. Tyto praktické postupy může do svého každodenního života aplikovat každý člověk a tím se aktivně podílet na snížení pravděpodobnosti onemocnění vyvolané stresem, což je v první řadě právě syndrom vyhoření:

- Vytvořme si pořadí důležitosti – stanovíme-li si, co je pro nás nejdůležitější, máme možnost vidět doléhající nároky v perspektivě. Potom napětí vyplývající ze záležitostí, které jsme si definovali jako méně důležité, vychází jako zbytečné plýtvání energií.
- Vyhněme se stresu – předpokladem pro zvládnutí této strategie, která se možná na první pohled zdá jako nesmyslná, je udělat si „inventuru“ opakujících se denních nepříjemností a nalezení způsobů, jak se jim vyhnout (např. snášíme-li obtížně přeplněný dopravní prostředek, čelíme tomu tak, že vyrazíme dříve).
- Naučme se „vypnout“ – znamená to trávit odpočinkově svůj volný čas. Jít na procházku, vyvenčit psa, vyrazit na výlet o víkendu, zvolit si vhodně dovolenou, věnovat se svým zájmům apod.
- Pohybujme se, cvičme – pohyb je právě ta činnost, která okamžitě snižuje negativní účinky stresu. Pravidelná pohybová aktivita prokazatelně snižuje reaktivitu oběhové soustavy (zvýšení krevního tlaku a tepové frekvence) na psychické stresory. To znamená, že šetří naše srdce.⁵⁵
- „Pěstujme své vztahy s druhými lidmi, navazujme nová přátelství – od přátel máme možnost získat nejen podporu, pocit solidarity a porozumění, ale také zpětnou vazbu, která je důležitá pro korekci našeho jednání a chování, můžeme se vyhnout zbytečným konfliktům, které jsou také zdrojem stresu.

⁵⁴ JEKLOVÁ, MARTA. REITMAYEROVÁ, EVA. 2006. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. s.23

⁵⁵ JEKLOVÁ, MARTA. REITMAYEROVÁ, EVA. 2006. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. s.30

- Dbejme na správnou výživu – harmonie organismu a soulad mezi správnou váhou a proporcemi má i pozitivní vliv na naše sebevědomí a sebevědomí lidé směřují k aktivnímu přístupu k životu.
- Naučme se relaxovat – pravidelné provádění relaxačního cvičení vytváří pocit pohody a snižuje nepříjemné pocity.⁵⁶

2.14.2 Sociální opora

Důležitou úlohu při syndromu vyhoření hraje sociální opora v okolí. Sociální oporou rozumíme podporu rodiny, přátel, lidí v blízkém i vzdálenějším okolí, spolupracovníků apod. Čím lépe funguje sociální opora okolí, tím nižší je náchylnost ke vzniku a rozvoji syndromu vyhoření.

Těžkosti spojené se syndromem vyhoření lze překonávat pomocí:

- *spolupráce* – důležité je pro nemocného vědomí, že může požádat své okolí o pomoc při řešení problémů, že na své problémy není sám;
- *naslouchání* – rozumí se tím schopnost sdílení bez hodnocení, mentorování a rad. Naslouchání je důležitým prvkem pro osobní růst;
- *uznání, emoční podpory* – uznání dobře vykonané práce, pracovních výkonů, člověka jako takového;
- *zpětné vazbě* – okolím poskytované informace o tom, jak daný člověk působí na ostatní. Tyto informace slouží ke korekci, podpoře a rozvíjení dalšího snažení.
- *rovnocennosti vztahu* – možnost v různých oblastech rovnocenně hodnotit věci, bavit se na stejné úrovni bez devalvace od ostatních.⁵⁷

2.14.3 Pracovní podmínky

Řešení syndromu vyhoření pracovníku by mělo být prioritou každého zaměstnavatele, protože burnout se promítá do postojů a způsobů chování, které souvisejí s jejich pracovním výkonem. Proto je nutné přizpůsobit pracovní podmínky v zaměstnání tak, aby byly jasné, srozumitelné a co nejvíce přijatelné.

Jasnost a srozumitelnost pracovních podmínek závisí na dohodě se zaměstnavateli, na ujasnění pracovních úkolů a na hlídání si vlastních hranic.

⁵⁶ JEKLOVÁ, MARTA. REITMAYEROVÁ, EVA. 2006. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. s.30

⁵⁷ KEBZA, VLADIMÍR, ŠOLCOVÁ, IVA. 2003. *Syndrom vyhoření*. Praha: Státní zdravotní ústav. s.25

Vlastními hranicemi rozumíme stanovení pracovních závazků tak, abychom je byli schopni a ochotni zvládnout a tyto hranice dokázali obhájit, tzn. abychom je nepřekračovali díky dalším pracovním úkolům.

„Důležité je také odpovídající množství kompetencí, znalostí a dovedností, které si zaměstnání žádá. Jedinec, který není vybaven dostatečným množstvím kompetencí, znalostí a dovedností, bude muset oproti plně kompetentnímu jedinci vynaložit větší úsilí k tomu, aby svou práci vykonával dobře.“⁵⁸

Harmonické pracovní místo vytváří pozitivní a uvolněnou pracovní atmosféru a tím pádem i dobré pracovní podmínky bez případného tlaku a napětí. Pokud je jedinec schopen vytvořit si vlastní pracovní prostor, kde se cítí uvolněně, jeho pracovní výkon se zvyšuje a roste i efektivita práce. Důležitými faktory pro vytvoření harmonického pracovního místa jsou také fyzikální podmínky, jako je dostatek světla, tepla a klidu a možnost individuální úpravy pracoviště (drobné úpravy zařízení, obrázky, výzdoba osobními předměty apod.).

Určitá kritéria a povinnosti zaměstnavatele jsou zakotveny v zákonech. Ostatní opatření záleží na vůli zaměstnavatele a snaze svým zaměstnancům pomoci.

Pokud začne zaměstnanec vykazovat známky vyhoření, měl by zaměstnavatel oddělit pracovníka od zdroje problému tím, že ho dočasně pověří jinými úkoly, umístí jej na jiné pracoviště nebo jej nechá pracovat s jinými lidmi do té doby, než se jeho stavlepší.

„Zaměstnavatel má možnost zaměstnance propustit, tím mu ovšem většinou příliš nepomůže, protože vnímaný problém vlastního selhání si pracovník odnese s sebou do dalšího pracovního poměru.“⁵⁹

2.14.4 Praktická opatření

Pro úspěšné zvládnutí syndromu vyhoření je nutné přijmout konkrétní jednoduchá praktická opatření:

- naučit se říkat NE,
- snížit příliš vysoké nároky na svou osobu,

⁵⁸ JEKLOVÁ, MARTA. REITMAYEROVÁ, EVA. 2006. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. s.25

⁵⁹ JEKLOVÁ, MARTA. REITMAYEROVÁ, EVA. 2006. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. s.25

- vyjadřovat otevřeně své pocity,
- předcházet komunikačním problémům,
- dostatečně odpočívat,
- vyhledávat konkrétní ohraničené výzvy,
- hledat věcnou podporu,
- dbát o své zdraví,
- stanovit si priority,
- plánovat,
- vyvarovat se negativnímu myšlení,
- hledat emocionální podporu,
- přijmout nabídky k pomoci,
- v kritických okamžicích zachovat rozvahu.⁶⁰

2.14.5 Supervize

Odborně prováděná supervize je účinnou prevencí syndromu vyhoření. Jde o systematickou individuální nebo skupinovou pomoc při řešení profesionálních problémů, o jakousi korekci profesionálního chování.

Supervize je proces, který slouží ke kvalitnímu řešení profesních problémů, k očistění od stávajících emocí a myšlenek, k osobnímu rozvoji a profesnímu růstu. Supervize může být supervizí pouze tehdy, probíhá-li v neohrožující atmosféře. Obecně je možno říci, že supervize pomáhá získat nadhled, slouží k vyjasnění poslání pracoviště a celé organizace, k prevenci zahlcenosti a přepracovanosti, k účinnému zvládnutí pocitů bezmoci a viny a k účinnějšímu zacházení s vlastními zdroji pracovníků.⁶¹

„V případě syndromu vyhoření, který je způsoben nerealistickým očekáváním, může pomoci supervize, během níž se pracovník učí realisticky hodnotit a reflektovat tři druhy hranic:

- vlastní hranice (co dokážu, co vydržím, co na sebe mohu vzít, aniž bych bral soběstačnost a odpovědnost klientovi či jeho rodině),

⁶⁰ JEKLOVÁ, MARTA. REITMAYEROVÁ, EVA. 2006. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. s.25

⁶¹ MATOUŠEK, OLDŘICH: *Slovník sociální práce.2008*. Praha:Portál. s. 218

- hranice klienta (co může unést, co dokáže změnit, co se může v daném čase a situaci naučit, jak dlouho se dokáže ovládat a jakou podporu k tomu potřebuje atd.),
- hranice celého systému (kdo za co zodpovídá, jaké jsou reálné možnosti pomoci, podpory, změny apod.).

Tyto hranice jsou pouze obecné, a proto je účelnější hledat hranice v konkrétních situacích.⁶²

2.14.6 Psychoterapie

Pokud se člověk dostane do takového stádia syndromu vyhoření, že tento stav není schopen sám zvládnout, měl by vyhledat odbornou pomoc. Terapeutické a preventivní strategie se opírají o psychoterapeutické zdroje. Hlavním terapeutickým zdrojem je existenciální a skupinová terapie.⁶³

„Existenciální terapie se soustředí na vnitřní svět prožitků a umožňuje lidem, kteří se potýkají se syndromem vyhoření, vyrovnat se s podstatou lidské existence a smyslem života.“⁶⁴

Výhodou skupinové terapie je možnost otevřeně hovořit o problému ve skupině stejně postižených lidí. Mohou se zde také naučit, jak zvládat stres, jak se více prosazovat, chovat se asertivně a jak získat lepší komunikační schopnosti. Skupinová terapie se jeví jako vhodnější v počáteční fázi vyhoření, pro rozvinutější fáze syndromu vyhoření je lepší volit psychoterapii individuální.⁶⁵

Jedním z možných způsobů, jak zvládnout burn-out syndrom, je kognitivní terapie. Ta spočívá v uvědomění si problému, jeho příčin a ve snaze bojovat s ním prostřednictvím jeho pochopení a racionálního uchopení. Někdy může pomoci i podpůrná farmakoterapie.⁶⁶

„V psychoterapii syndromu vyhoření se mohou uplatňovat i další postupy, vycházející např. z behaviorální či kognitivně-behaviorální terapie. Ty se však zaměřují spíše na dílčí problémy, než na podstatu problému. Nejeefektivnějším

⁶² Havrdová, ZUZANA: *Kompetence v sociální práci*. 1999. Praha: Os miu m. s. 32

⁶³ JEKLOVÁ, MARTA. REITMAYEROVÁ, EVA. 2006. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. s.28

⁶⁴ KEBZA, VLADIMÍR, ŠOLCOVÁ, IVA. 2003. *Syndrom vyhoření*. Praha: Státní zdravotní ústav. s 30

⁶⁵ JEKLOVÁ, MARTA. REITMAYEROVÁ, EVA. 2006. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. s.28

⁶⁶ Kallwas, Angelika: *Syndrom vyhoření v práci a osobním životě*. 2007. Praha: Portál. s. 9

řešením se proto stále jeví snaha o řešení této osobní krize pomocí přehodnocení svého stavu, s využitím odborné pomoci ve formě supervize nebo psychologa a pomocí restrukturalizace (alespoň dočasné) pracovního místa.⁶⁷“

⁶⁷ Kallwas, Angelika: *Syndrom vyhoření v práci a osobním životě*. 2007. Praha: Portál. s. 10

3 PRAKTICKÁ ČÁST

3.1 Cíl praktické části

Cílem praktické části bylo ověřit základní předpoklad, zda zaměstnanci Městské policie hl. města Prahy mohou vykazovat určitou míru psychického vyhoření či vyčerpání. Byl sledován rozdíl mezi strážníky, kteří jsou v pracovním poměru déle než 5 let a strážníky v pracovním poměru k městské policii kratším než 3 roky.

Dále, zda pracovní podmínky přispívají k syndromu vyhoření u strážníků a jakým způsobem, do jaké míry se o tuto problematiku zajímají přímí nadřízení zaměstnanců, zda je pro zaměstnance k dispozici supervize a pokud ano, jakou formou je supervize praktikována a zda strážníci možnosti supervize využívají.

3.2 Instituce Městská policie hlavního města Prahy

Dne 11. 05. 1992 byla na území hl. města Prahy obecně závaznou vyhláškou hl. m. Prahy č. 5/1992, vydanou na základě zákonů ČNR č. 410 /1992 Sb. O obcích, ve znění pozdějších předpisů a zákona č.553/1991 Sb. O obecní policii, ve znění pozdějších předpisů, zřízena Městská policie hl. m. Prahy.

3.2.1 Poslání a cíle Městské policie hlavního města Prahy

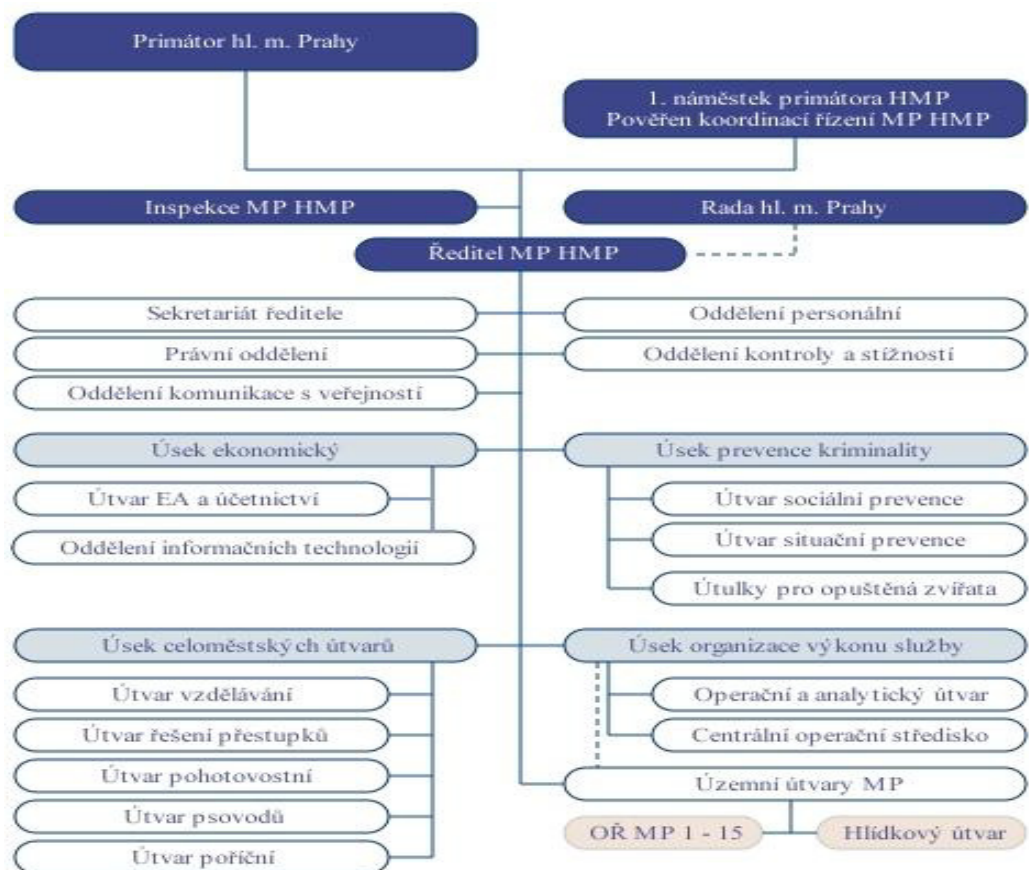
Posláním této organizace je především zabezpečování místních záležitostí veřejného pořádku v rámci působnosti města na celém území hlavního města Prahy.

„Dle § 2 zák. č. 553/1991 Sb., o obecní policii, obecní policie (v hlavním městě Praze označována jako městská policie – pozn. autora) při zabezpečování místních záležitostí veřejného pořádku a plnění dalších úkolů podle tohoto nebo zvláštního zákona:

- a) přispívá k ochraně a bezpečnosti osob a majetku,
- b) dohlíží na dodržování pravidel občanského soužití,
- c) dohlíží na dodržování obecně závazných vyhlášek a nařízení obce,
- d) se podílí v rozsahu stanoveném tímto nebo zvláštním zákonem na dohledu na bezpečnost a plynulost provozu na pozemních komunikacích,

- e) se podílí na dodržování právních předpisů o ochraně veřejného pořádku a v rozsahu svých povinností a oprávnění stanovených tímto nebo zvláštním zákonem činí opatření k jeho obnovení,
- f) se podílí na prevenci kriminality v obci,
- g) provádí dohled nad dodržováním čistoty na veřejných prostranstvích v obci,
- h) odhaluje přestupky a jiné správní delikty, jejichž projednávání je v působnosti obce,
- i) poskytuje za účelem zpracování statistických údajů Ministerstvu vnitra na požádání údaje o obecní policii.⁶⁸

3.2.2 Struktura Městské policie hlavního města Prahy



69

⁶⁸ Úplné znění zákona č.553/1991 Sb. o obecní policii, 2009. ARMEX PUBLISHING s.r.o.-Semily . s.10

⁶⁹ <http://www.mppraha.cz/o-mestske-policii/struktura/struktura.htm>

3.2.3 Zaměstnanci Městské policie hlavního města Prahy

„Zaměstnance Městské policie hlavního města Prahy tvoří strážníci-čekatelé, strážníci a ostatní zaměstnanci (nejsou čekateli nebo strážníky, nemohou vykonávat oprávnění strážníků a prokazovat příslušnost k městské policii).

Strážníkem může být občan České republiky, který

- a) je bezúhonný,
- b) je spolehlivý,
- c) je starší 21 let,
- d) je zdravotně způsobilý,
- e) dosáhl středního vzdělání s maturitní zkouškou a
- f) má osvědčení o splnění stanovených odborných předpokladů.⁷⁰“

3.2.4 Základní povinnosti strážníka Městské policie hl. m. Prahy

- kontrolovat a postihovat nesprávné parkování, přestupky chodců a cyklistů,
- v rámci postihu dopravních přestupků využívat měřičů rychlosti, technických prostředků k zabránění odjezdu vozidel (tzv. botičky) a nařizovat odstranění (odtah) vozidel, která tvoří překážku v silničním provozu, provádět kontroly SPZ a RZ s ověřením v evidenci odcizených vozidel a značek,
- dohlížet na dodržování pravidel občanského soužití,
- provádět kontroly živnostenských provozoven, převážně restaurací, se zaměřením na podávání alkoholických nápojů dětem a mladistvým (podle §30 přestupkového zákona),
- ověřovat v rámci prokázání totožnosti osob, zda tyto osoby nejsou v registru celostátně hledaných osob Policií ČR,
- provádět zákroky proti zlodějům, násilníkům, výtržníkům, vandalům a dalším negativním jevům a přispívat tak k ochraně občanů a jejich majetku,

⁷⁰ Úplné znění zákona č.553/1991 Sb. o obecní policii, 2009. ARMEX PUBLISHING s.r.o.-Semily . s.8

- postihovat přestupky proti veřejnému pořádku, zejména rušení nočního klidu, znečišťování a zábor veřejného prostranství, neoprávněné odkládání odpadků a zakládání skládek,
- kontrolovat dodržování vyhlášek města (např. v oblasti používání pyrotechniky, žebření, veřejné zeleně atd.),
- dohlížet na přechodech pro chodce, zejména v blízkosti základních škol,
- při provádění zákroků a úkonů k plnění stanovených úkolů dbát cti, vážnosti a důstojnosti osob i své vlastní a nepřipustit, aby osobám v souvislosti s touto činností vznikla bezdůvodná újma a případný zásah do jejich práv a svobod překročil míru nezbytnou k dosažení účelu sledovaného zákrokem nebo úkonem,
- dle zák. 553/1991 Sb. poučít osoby o jejich právech, provádí-li zákrok nebo úkon spojený se zásahem do jejich práv nebo svobod.⁷¹

Náročnost profese strážníka městské policie je zakotvena v § 6 odst.3) a § 7 odst.1,2) zák. č. 553/1991:

„§6/3) Strážník je povinen poskytnout pomoc v rozsahu svých oprávnění a povinností podle tohoto nebo zvláštního zákona každému, kdo o ní požádá.

§7/1) Strážník je v pracovní době povinen v mezích tohoto nebo zvláštního zákona provést zákrok nebo úkon, nebo učinit jiné opatření, je-li páchán trestný čin nebo přestupek či jiný správní delikt nebo je-li důvodné podezření z jeho páchání.

§7/2) Strážník je i mimo pracovní dobu povinen v mezích tohoto zákona provést zákrok nebo úkon, nebo učinit jiné opatření, zejména vyrozumět nejbližší útvar policie, je-li páchán trestný čin nebo přestupek, kterým je bezprostředně ohrožen život, zdraví nebo majetek.⁷²“

Strážníci přicházejí denně do kontaktu s lidmi, řeší konfliktní či jinak stresové situace, na které se nemohou předem připravit a které následují v krátkých časových odstupech. Předpokladem zvládnutí těchto situací je mimo jiné dobrá odborná připravenost a orientace ve stále se měnící legislativě, fyzická zdatnost a odolnost

⁷¹ <http://www.mppraha.cz/o-mestske-policii/povinnosti-straznika/>

⁷² Úplné znění zákona č.553/1991 Sb. o obecní policii, 2009. ARMEXPUBLISHING s.r.o.-Semily . s.20

proti stresu. Ztráta pocitu smyslu vykonávané práce spolu s vysokou fyzickou a psychickou zátěží vede k postupnému vyhoření jedince. Jedním z faktorů, který může přispívat ke vzniku syndromu vyhoření, je i negativní hodnocení této profese ze strany společnosti (viz příloha č.5).

3.3 Stanovení předpokladů

Na základě formulace cíle jsou stanoveny dva následující předpoklady:

P1 Výskyt syndromu vyhoření je o 20% vyšší u zaměstnanců Městské policie hl. m. Prahy, kteří pracují v přímém výkonu déle než 5 let.

P2 Pracovní podmínky uvádí jako nevyhovující více než 50% zaměstnanců Městské policie hl. m. Prahy.

3.4 Použité metody

Ověření bylo provedeno nejvyužívanější explorační a kvantifikační technikou sběru dat – *dotazníkem* (viz. příloha č.1). Respondenti na položené otázky v dotazníku odpovídali písemnou formou. Údaje byly kvantifikovány a statisticky zpracovány. Četnost výskytu syndromu vyhoření u zaměstnanců Městské policie hl. m. Prahy byla zjišťována dotazníkem BM – psychického vyhoření.

Další data byla zjišťována pomocí *řízeného rozhovoru* (viz. příloha č.2).

Data byla sbírána v rozmezí února a března 2010 u strážníků Městské policie hl. města Prahy zařazených do přímého výkonu. Přímým výkonem je pro účel této práce rozuměn výkon zaměstnání se zařazením strážník v hlídkové službě nebo strážník – okrskář.

V demografických datech na začátku dotazníku respondenti uvedli věk dle kategorie, pohlaví, pracovní zařazení jako strážník v hlídkové službě nebo jako strážník - okrskář, dobu trvání pracovního poměru u Městské policie hl. m. Prahy.

Na úvod byli respondenti ústně požádáni, aby dotazník vyplnili upřímně, tedy tak, jak to skutečně cítí a jak se věci opravdu mají. Dále jim bylo vysvětleno jak postupovat při vyplňování dotazníku. Na závěr byli požádáni o krátký rozhovor.

V první části dotazníku odpovídali respondenti na 21 otázek sloužících ke zjištění pocitů tělesného, citového a duševního vyčerpání. Svým pocitům a zkušenostem přiřazovali zakroužkováním v tabulce odpovídající body:

Tabulka 1 : Možnosti odpovědí na otázky č. 1 až 21

pocity	nikdy	jednou za čas	zřídka	někdy	často	obvykle	vždy
body	1	2	3	4	5	6	7

Ve druhé části následovalo 7 uzavřených otázek zaměřených na to, jak strážníci vnímají pracovní podmínky u Městské policie hl. m. Prahy a na koho se nejčastěji obrací s žádostí o pomoc při řešení svých pracovních problémů.

Na otázky č. 22 až č. 28 v druhé části dotazníku odpovídali respondenti zakroužkováním vhodné odpovědi v tabulce:

Tabulka 2 : Možnosti odpovědí na otázky č. 22 až 28

ANO	NE	NEVÍM
------------	-----------	--------------

Metodou řízeného rozhovoru bylo zjišťováno, jaké konkrétní výhrady mají zaměstnanci k pracovním podmínkám u Městské policie hl. m. Prahy a dále, zda je zaměstnancům Městské policie hl. m. Prahy poskytnuta možnost supervize.

Po ukončení rozhovoru bylo respondentům poděkováno za čas, který strávili vyplněním dotazníku a rozhovorem.

3.5 Popis zkoumaného vzorku

Pro zajištění vzorku respondentů, který by čítal minimálně 25 zaměstnanců Městské policie hl. města Prahy v přímém výkonu, kteří jsou v pracovním poměru méně než 3 roky a 25 zaměstnanců Městské policie hl. města Prahy, kteří jsou v pracovním poměru déle než 5 let, bylo rozdáno 100 ks dotazníků, 50 a 50 ks pro každou respondenční skupinu. Z tohoto množství bylo respondenty vyplněno a vráceno 69 dotazníků. Ve skupině zaměstnanců Městské policie hl. města Prahy, kteří jsou v pracovním poměru méně než 3 roky, respondenti vyplnili a odevzdali

celkem 36 dotazníků. Ve skupině zaměstnanců Městské policie hl. města Prahy, kteří jsou v pracovním poměru déle než 5 let, respondenti vyplnili a odevzdali celkem 33 dotazníků.

Celkem vyplnilo dotazníky 69 zaměstnanců, z toho bylo 61 mužů a 8 žen. Ve skupině do 3 let se průzkumu zúčastnilo 32 mužů a 4 ženy, ve skupině nad 5 let 29 mužů a 4 ženy.

Věkové rozmezí respondentů bylo rozděleno do 4 kategorií:

- 1.) věk do 30 let
- 2.) 30 až 40 let
- 3.) 40 až 50 let
- 4.) nad 50 let

Tabulka 3 : Zastoupení věkových kategorií ve vzorku respondentů

pracovní poměr	muži	ženy	muži	ženy	muži	ženy	muži	ženy
	do 30 let		30 až 40 let		40 až 50 let		nad 50 let	
do 3 let	8	1	14	2	8	1	2	0
nad 5 let	4	0	12	1	10	2	3	0

3.6 Průběh výzkumu

3.6.1 První část dotazníku

První část dotazníku byla zaměřena na „tři různé aspekty (hlediska) jednoho jediného psychického jevu: *celkového vyčerpání (exhaustce)*. Jde o následující tři aspekty:

1. Pocity fyzického (tělesného) vyčerpání – viz pocit únavy, celkové slabosti, oslabení, pocity stavu, kdy je člověk blízek tomu, aby onemocněl, pocity ztráty sil – „udření“ atp.

2. Pocity emocionálního (citového) vyčerpání – pocity tísně (deprese), beznaděje, bezvýchodnosti, pocity jakoby chycení do pastí atp.
3. Pocity psychického (duševního) vyčerpání – viz pocity naprosté bezcennosti, ztráty lidské hodnoty, ztráty iluzí (kladných představ o sobě a o světě), pocity marnosti vlastní existence atp.⁷³

Otázka č. 1: **Byl jsem unaven.**

Tabulka 4 : Odpovědi na otázku č. 1

	nikdy	jednou za čas	zřídka kdy	někdy	často	obvykle	vždy
zaměstnanci do 3 let	0	9	6	21	0	0	0
zaměstnanci nad 5 let	0	9	6	14	2	2	0

Otázka č. 2: **Byl jsem v depresi (tísni).**

Tabulka 5 : Odpovědi na otázku č. 2

	nikdy	jednou za čas	zřídka kdy	někdy	často	obvykle	vždy
zaměstnanci do 3 let	14	15	4	2	1	0	0
zaměstnanci nad 5 let	4	18	4	6	1	0	0

⁷³ KŘIVOHLAVÝ, JARO. 1998. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing. s.38

Otázka č. 3: **Prožíval jsem krásný den.**

Tabulka 6 : Odpovědi na otázku č. 3

	nikdy	jednou za čas	zřídka kdy	někdy	často	obvykle	vždy
zaměstnanci do 3 let	0	1	0	4	4	17	0
zaměstnanci nad 5 let	0	2	2	8	10	11	0

Otázka č. 4: **Byl jsem tělesně vyčerpán.**

Tabulka 7 : Odpovědi na otázku č. 4

	nikdy	jednou za čas	zřídka kdy	někdy	často	obvykle	vždy
zaměstnanci do 3 let	0	32	4	0	0	0	0
zaměstnanci nad 5 let	1	21	5	5	1	0	0

Otázka č. 5: **Byl jsem citově vyčerpán.**

Tabulka 8 : Odpovědi na otázku č. 5

	nikdy	jednou za čas	zřídka kdy	někdy	často	obvykle	vždy
zaměstnanci do 3 let	23	11	1	0	1	0	0
zaměstnanci nad 5 let	11	12	6	0	4	0	0

Otázka č. 6: **Byl jsem šťasten.**

Tabulka 9 : Odpovědi na otázku č. 6

	nikdy	jednou za čas	zřídka kdy	někdy	často	obvykle	vždy
zaměstnanci do 3 let	0	1	2	0	15	18	0
zaměstnanci nad 5 let	0	4	2	5	9	13	0

Otázka č. 7: **Cítil jsem se vyřízen (zničen).**

Tabulka 10 : Odpovědi na otázku č. 7

	nikdy	jednou za čas	zřídka kdy	někdy	často	obvykle	vždy
zaměstnanci do 3 let	2	30	3	0	1	0	0
zaměstnanci nad 5 let	0	22	4	5	1	1	0

Otázka č. 8: **Nemohl jsem se vzchopit a pokračovat dále.**

Tabulka 11 : Odpovědi na otázku č. 8

	nikdy	jednou za čas	zřídka kdy	někdy	často	obvykle	vždy
zaměstnanci do 3 let	29	5	1	1	0	0	0
zaměstnanci nad 5 let	15	12	2	2	2	0	0

Otázka č. 9: **Byl jsem nešťastný.**

Tabulka 12 : Odpovědi na otázku č. 9

	nikdy	jednou za čas	zřídka kdy	někdy	často	obvykle	vždy
zaměstnanci do 3 let	0	23	12	0	1	0	0
zaměstnanci nad 5 let	4	18	5	2	4	0	0

Otázka č. 10: **Cítil jsem se uhoněn a utahán.**

Tabulka 13 : Odpovědi na otázku č. 10

	nikdy	jednou za čas	zřídka kdy	někdy	často	obvykle	vždy
zaměstnanci do 3 let	1	30	5	0	0	0	0
zaměstnanci nad 5 let	0	16	13	4	0	0	0

Otázka č. 11: **Cítil jsem se jako by uvězněn v pasti.**

Tabulka 14 : Odpovědi na otázku č. 11

	nikdy	jednou za čas	zřídka kdy	někdy	často	obvykle	vždy
zaměstnanci do 3 let	9	14	12	1	0	0	0
zaměstnanci nad 5 let	1	1	0	4	0	0	0

Otázka č. 12: **Cítil jsem se jako bych byl nula (bezceňný).**

Tabulka 15 : Odpovědi na otázku č. 12

	nikdy	jednou za čas	zřídka kdy	někdy	často	obvykle	vždy
zaměstnanci do 3 let	24	11	0	1	0	0	0
zaměstnanci nad 5 let	14	11	4	3	1	0	0

Otázka č. 13: **Cítil jsem se utrápen.**

Tabulka 16 : Odpovědi na otázku č. 13

	nikdy	jednou za čas	zřídka kdy	někdy	často	obvykle	vždy
zaměstnanci do 3 let	10	22	3	1	0	0	0
zaměstnanci nad 5 let	3	17	7	4	2	0	0

Otázka č. 14: **Tížily mne starosti.**

Tabulka 17 : Odpovědi na otázku č. 14

	nikdy	jednou za čas	zřídka kdy	někdy	často	obvykle	vždy
zaměstnanci do 3 let	0	10	5	10	10	1	0
zaměstnanci nad 5 let	0	0	10	12	2	0	0

Otázka č. 15: **Cítil jsem se zklamán a rozčarován.**

Tabulka 18 : Odpovědi na otázku č. 15

	nikdy	jednou za čas	zřídka kdy	někdy	často	obvykle	vždy
zaměstnanci do 3 let	0	20	3	10	2	1	0
zaměstnanci nad 5 let	0	2	5	14	11	1	0

Otázka č. 16: **Byl jsem slab a na nelepší cestě k onemocnění.**

Tabulka 19 : Odpovědi na otázku č. 16

	nikdy	jednou za čas	zřídka kdy	někdy	často	obvykle	vždy
zaměstnanci do 3 let	18	16	1	1	0	0	0
zaměstnanci nad 5 let	12	17	0	2	2	0	0

Otázka č. 17: **Cítil jsem se beznadějně.**

Tabulka 20 : Odpovědi na otázku č. 17

	nikdy	jednou za čas	zřídka kdy	někdy	často	obvykle	vždy
zaměstnanci do 3 let	15	20	1	0	0	0	0
zaměstnanci nad 5 let	5	14	6	3	5	0	0

Otázka č. 18: **Cítil jsem se odmítnut a odstrčen.**

Tabulka 21 : Odpovědi na otázku č. 18

	nikdy	jednou za čas	zřídka kdy	někdy	často	obvykle	vždy
zaměstnanci do 3 let	15	20	1	0	0	0	0
zaměstnanci nad 5 let	5	19	1	3	5	0	0

Otázka č. 19: **Cítil jsem se pln optimis mu.**

Tabulka 22 : Odpovědi na otázku č. 19

	nikdy	jednou za čas	zřídka kdy	někdy	často	obvykle	vždy
zaměstnanci do 3 let	0	0	0	1	17	18	0
zaměstnanci nad 5 let	0	1	3	13	12	4	0

Otázka č. 20: **Cítil jsem se pln energie.**

Tabulka 23 : Odpovědi na otázku č. 20

	nikdy	jednou za čas	zřídka kdy	někdy	často	obvykle	vždy
zaměstnanci do 3 let	0	0	0	2	20	14	0
zaměstnanci nad 5 let	0	2	6	10	11	4	0

Otázka č. 21: **Byl jsem pln úzkostí a obav.**

Tabulka 24 : Odpovědi na otázku č.21

	nikdy	jednou za čas	zřídka kdy	někdy	často	obvykle	vždy
zaměstnanci do 3 let	0	33	2	1	0	0	0
zaměstnanci nad 5 let	0	21	0	8	4	0	0

3.6.2 Vyhodnocení první části dotazníku

Dotazník BM – psychického vyhoření se vyhodnocuje tak, že se vypočítá nejprve položka A, a to tím, že se sečtou hodnoty, které jsou uvedeny u otázek číslo:

1,2,4,5,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,21.

A =

Potom se vypočítá položka B a to tak, že se sečtou hodnoty, které jsou uvedeny u otázek číslo:

3,6,19,20.

B =

Položka C se vypočítá tak, že od hodnoty 32 se odečte položka B.

C = 32-B =

Pro výpočet položky D se sečtou hodnoty A a C.

D = A + C =

Celková hodnota psychického vyhoření BQ změřená metodou BM se získá po vydělení D číslem 21.

$BQ = D : 21 =^{74}$

⁷⁴ KŘIVOHLAVÝ, JARO. 1998. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing. s.37

V praktické části bakalářské práce je pracováno s výsledky, které byly zaokrouhleny na dvě desetinná čísla.

- 1. BM 2 a nižší:** za předpokladu upřímného postoje vyplňujícího je možno hodnotit celkový výsledek z hlediska psychologie zdraví jako **dobrý**.⁷⁵

Tabulka 25 : Zaměstnanci s BM 2 a nižším

zaměstnanci do 3 let	15
zaměstnanci nad 5 let	0

Z celkového počtu 36 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání do 3 let mělo **15 respondentů** výsledek BM 2 a nižší. Tento počet tvoří **41,67%** z celku.

Z celkového počtu 33 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání více než 5 let mělo **0 respondentů** výsledek BM 2 a nižší. Tento počet tvoří **0%** z celku.

Z celkového počtu 69 respondentů se **21,74%** nacházelo v pásmu BM 2 a nižším, z toho **100%** bylo tvořeno zaměstnanci v pracovním poměru v délce trvání do 3 let.

- 2. BM více než 2 až rovný 3:** je možno hodnotit jako **uspokojivý**.⁷⁶

Tabulka 26 : Zaměstnanci s BM více než 2 a rovným 3

zaměstnanci do 3 let	20
zaměstnanci nad 5 let	25

Z celkového počtu 36 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání do 3 let mělo **20 respondentů** výsledek BM v rozmezí více než 2 až rovný 3. Tento počet tvoří **55,56%** z celku.

⁷⁵ KŘIVOHLAVÝ, JARO. 1998. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing. s.39

⁷⁶ KŘIVOHLAVÝ, JARO. 1998. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing. s.39

Z celkového počtu 33 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání více než 5 let mělo **25 respondentů** výsledek BM v rozmezí více než 2 až rovný 3. Tento počet tvoří **75,76%** z celku.

Z celkového počtu 69 respondentů se v pásmu BM s rozmezím více než 2 až rovný 3 nacházelo **65,22%**, z toho **44,45%** byli zaměstnanci v pracovním poměru v délce trvání do 3 let a **55,56%** byli zaměstnanci v pracovním poměru v délce trvání více než 5 let.

- 3. BM mezi 3 až 4:** doporučuje se zamyslet nad životem a prací, ujasnit si žebříček hodnot.⁷⁷

Tabulka 27 : Zaměstnanci s BM mezi 3 a 4

zaměstnanci do 3 let	1
zaměstnanci nad 5 let	6

Z celkového počtu 36 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání do 3 let měl **1** respondent výsledek BM v rozmezí mezi 3 až 4. Tento počet tvoří **2,78%** z celku.

Z celkového počtu 33 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání více než 5 let mělo **6** respondentů výsledek BM rozmezí mezi 3 až 4. Tento počet tvoří **18,18%** z celku.

Z celkového počtu 69 respondentů mělo BM v rozmezí mezi 3 až 4 **10,14%** respondentů, z toho **14,29%** tvořili zaměstnanci v pracovním poměru v délce trvání do 3 let a **85,71%** tvořili zaměstnanci v pracovním poměru v délce trvání více než 5 let.

- 4. BM 4 až 5:** lze mít za to, že **možnost syndromu vyhoření je prokázána.**

V tomto případě je potřeba vyhledat pomoc psychoterapeuta nebo klinického psychologa.⁷⁸

⁷⁷ KŘIVOHLAVÝ, JARO. 1998. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing. s.39

⁷⁸ KŘIVOHLAVÝ, JARO. 1998. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing. s.39

Tabulka 28 : Zaměstnanci s BM mezi 4 až 5

zaměstnanci do 3 let	0
zaměstnanci nad 5 let	2

Z celkového počtu 36 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání do 3 let mělo **0** respondentů výsledek BM v rozmezí mezi 4 až 5. Tento počet tvoří **0%** z celku.

Z celkového počtu 33 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání více než 5 let měli **2** respondenti výsledek BM rozmezí mezi 4 až 5. Tento počet tvoří **6,06%** z celku.

Z celkového počtu 69 respondentů se v rozmezí mezi 4 až 5 nacházelo **2,90%**, z toho **100%** tvořili respondenti v pracovním poměru v délce trvání více než 5 let. *U BM v rozmezí 4 až 5 lze mít za to, že možnost syndromu vyhoření je prokázána.*

- 5. BM vyšší než 5: havarijní stav**, kdy je třeba okamžitě jednat a vyhledat klinického psychologa nebo psychoterapeuta.⁷⁹

Tabulka 29 : Zaměstnanci s BM vyšším než 5

zaměstnanci do 3 let	0
zaměstnanci nad 5 let	0

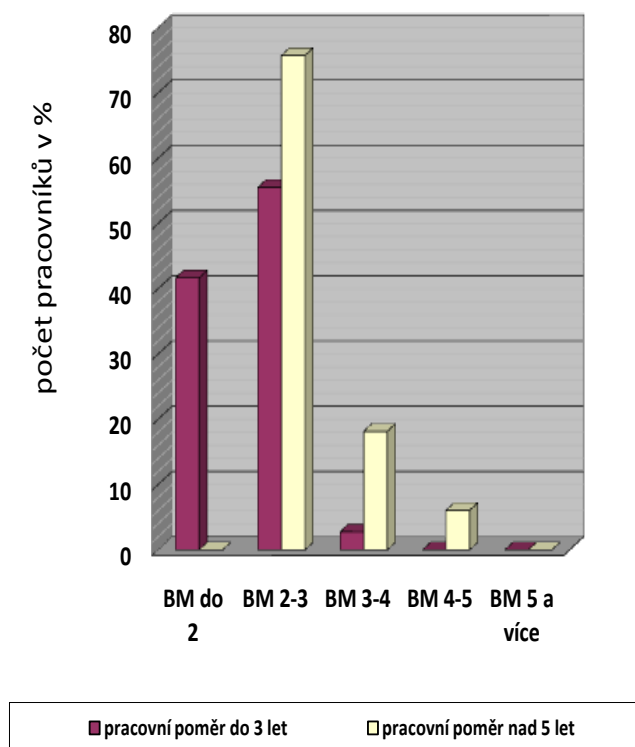
Z celkového počtu 36 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání do 3 let mělo **0** respondentů výsledek BM vyšší než 5. Tento počet tvoří **0%** z celku.

Z celkového počtu 33 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání více než 5 let mělo **0** respondentů výsledek BM vyšší než 5. Tento počet tvoří **0%** z celku.

⁷⁹ KŘIVOHLAVÝ, JARO. 1998. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing. s.39

Z celkového počtu 69 respondentů se v pásmu BM vyšším než 5 nenacházel žádný respondent, tj. 0%.

Graf 1 : BM (%) u zaměstnanců s pracovním poměrem u Městské policie hl. m. Prahy



3.6.3 Druhá část dotazníku

Druhá část dotazníku byla zaměřena na to, jak strážníci vnímají pracovní podmínky u Městské policie hl. m. Prahy a na koho se nejčastěji obrací s žádostí o pomoc při řešení svých pracovních problémů.

Otázka č. 22: **Pracovní podmínky jako pracovní prostředí, stravování, čerpání pauz, možnosti odpočinku během pauzy a další, se mi zdají nevyhovující.**

Tabulka 30 : Odpovědi na otázku č.22

	ANO	NE	NEVÍM
zaměstnanci do 3 let	2	30	4
zaměstnanci nad 5 let	16	10	7

Otázka č. 23: **Vadí mi, že nemám možnost dalšího pracovního rozvoje a získávání informací prostřednictvím kurzů, školení a seminářů.**

Tabulka 31 : Odpovědi na otázku č.23

	ANO	NE	NEVÍM
zaměstnanci do 3 let	13	13	10
zaměstnanci nad 5 let	12	10	11

Otázka č. 24: **Při řešení pracovních problémů se obracím se žádostí o pomoc nejčastěji na své blízké, na rodinu.**

Tabulka 32 : Odpovědi na otázku č.24

	ANO	NE	NEVÍM
zaměstnanci do 3 let	13	23	0
zaměstnanci nad 5 let	10	19	4

Otázka č. 25: **Při řešení pracovních problémů hledám pomoc zejména u svých nadřízených.**

Tabulka 33 : Odpovědi na otázku č.25

	ANO	NE	NEVÍM
zaměstnanci do 3 let	23	13	0
zaměstnanci nad 5 let	10	18	5

Otázka č. 26: **Při řešení pracovních problémů hledám pomoc zejména na institutu vzdělávání MP hl. m. Prahy.**

Tabulka 34 : Odpovědi na otázku č.26

	ANO	NE	NEVIM
zaměstnanci do 3 let	6	30	0
zaměstnanci nad 5 let	9	23	1

Otázka č. 27: **Při řešení pracovních problémů hledám pomoc zejména na právním oddělení.**

Tabulka 35 : Odpovědi na otázku č.27

	ANO	NE	NEVIM
zaměstnanci do 3 let	5	29	2
zaměstnanci nad 5 let	11	18	4

Otázka č. 28: **Kdybych měl/a možnost odejít do důchodu (předčasného, invalidního), udělám to hned zítra.**

Tabulka 36 : Odpovědi na otázku č.28

	ANO	NE	NEVIM
zaměstnanci do 3 let	5	26	5
zaměstnanci nad 5 let	15	15	3

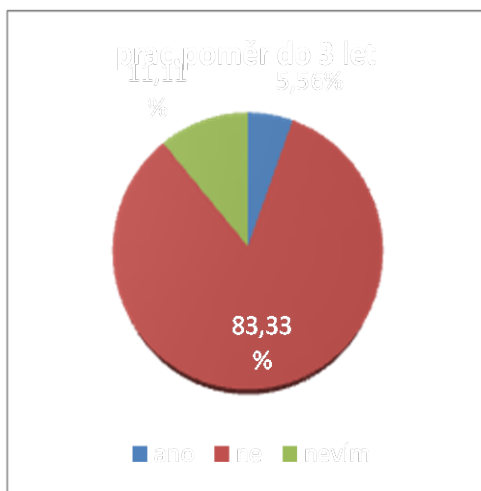
3.6.4 Vyhodnocení druhé části dotazníku

Otázka č.22

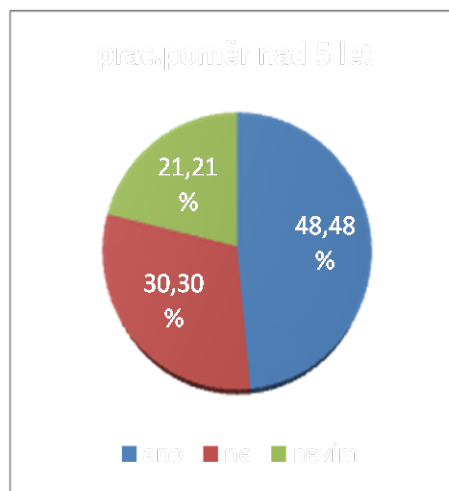
Z celkového počtu 36 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání do 3 let uvedli k tvrzení: *„Pracovní podmínky jako pracovní prostředí, stravování, čerpání pauz, možnosti odpočinku během pauzy a další, se mi zdají nevyhovující“* 2 respondenti, tj. **5,56%**

ano, 30 respondentů, tj. **83,33%** uvedlo **ne**, 4 respondenti tj. **11,11%** uvedli, že **neví**.

Graf 2 : Otázka č.22 do 3 let



Graf 3 : Otázka č.22 nad 5 let



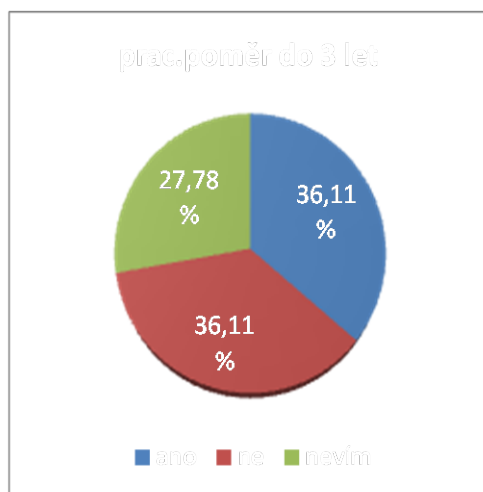
Z celkového počtu 33 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání více než 5 let uvedlo k tvrzení: *„Pracovní podmínky jako pracovní prostředí, stravování, čerpání pauz, možnosti odpočinku během pauzy a další, se mi zdají neuspokojivé“* 16 respondentů, tj. **48,48%** **ano**, 10 respondentů, tj. **30,30%** **ne**, 7 respondentů, tj. **21,21%** uvedlo, že **neví**.

Pracovní podmínky byly vnímány jako nevyhovující jen 18 respondenty z celkového počtu 69, tj. jen **26,09%**. Z těchto 18 respondentů byli 2 respondenti, tj. **11,11%** zaměstnání u MP hl. m. Prahy v délce trvání pracovního poměru do 3 let. 16 respondentů, tj. **88,89%** bylo zaměstnáno u MP hl. m. Prahy více než 5 let.

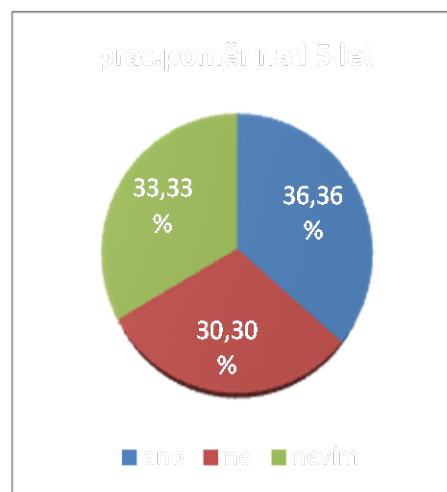
Otázka č. 23

Z celkového počtu 36 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání do 3 let uvedlo k tvrzení: *„Vadí mi, že nemám možnost dalšího pracovního rozvoje a získávání informací prostřednictvím kurzů, školení a seminářů“* 13 respondentů, tj. **36,11%** **ano**, 13 respondentů, tj. **36,11%** uvedlo **ne**, 10 respondentů tj. **27,78%** uvedlo, že **neví**.

Graf 4 . Otázka č.23 do 3 let



Graf 5 . Otázka č.23 nad 5 let

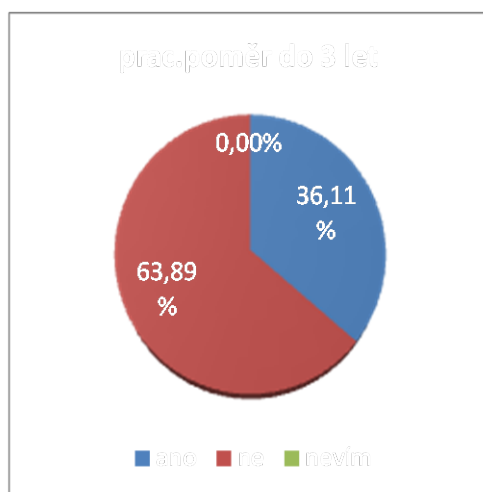


Z celkového počtu 33 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání více než 5 let uvedlo k tvrzení: „*Vadí mi, že nemám možnost dalšího pracovního rozvoje a získávání informací prostřednictvím kurzů, školení a seminářů*“ 12 respondentů, tj. **36,36% ano**, 10 respondentů, tj. **30,30% ne**, 11 respondentů, tj. **33,33%** uvedlo, že **neví**.

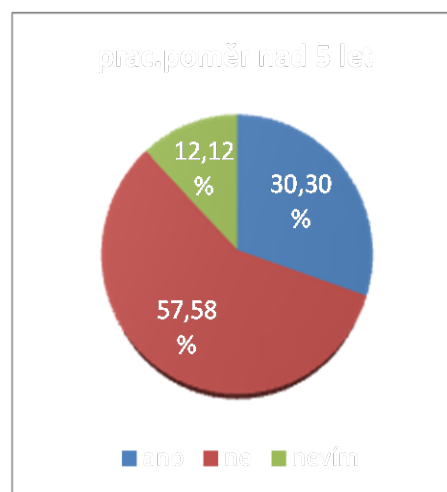
Otázka č. 24

Z celkového počtu 36 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání do 3 let uvedlo 13 respondentů, tj. **36,11%**, že *při řešení pracovních problémů se obrací se žádostí o pomoc nejčastěji na své blízké, na rodinu*, 23 respondentů, tj. **63,89%** uvedlo, že **ne**, 0 respondentů tj. **0%** uvedlo, že **neví**.

Graf 6 : Otázka č.24 do 3 let



Graf 7 : Otázka č.24 nad 5 let



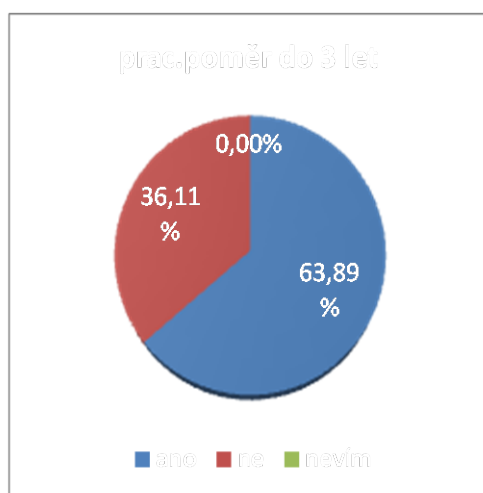
Z celkového počtu 33 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání více než 5 let uvedlo 10 respondentů, tj. **30,30%**, že *při řešení pracovních problémů se obrací se žádostí o pomoc nejčastěji na své blízké, na rodinu*, 19 respondentů, tj. **57,58%** uvedlo, že **ne**, 4 respondenti, tj. **12,12%** uvedli, že **neví**.

Otázka č. 25

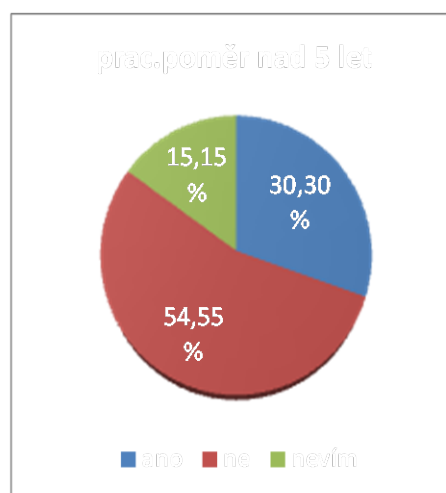
Z celkového počtu 36 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání do 3 let uvedlo 23 respondentů, tj. **63,89%**, že *při řešení pracovních problémů hledá pomoc zejména u svých nadřízených*, 13 respondentů, tj. **36,11%**, že **ne**, 0 respondentů tj. **0%** uvedlo, že **neví**.

Z celkového počtu 33 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání více než 5 let uvedlo 10 respondentů, tj. **30,30%**, že *při řešení pracovních problémů hledá pomoc zejména u svých nadřízených*, 18 respondentů, tj. **54,55%**, že **ne**, 5 respondentů, tj. **15,15%** uvedlo, že **neví**.

Graf 8 : Otázka č.25 do 3 let



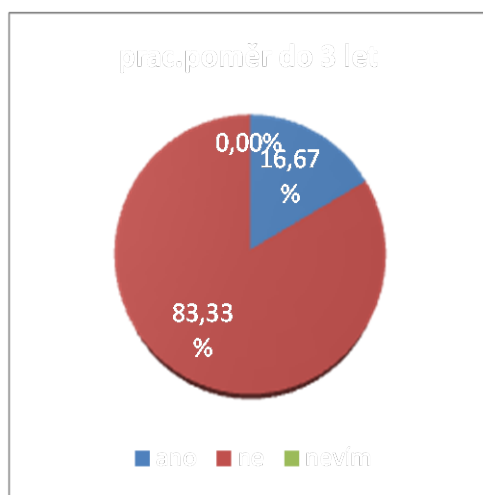
Graf 9 : Otázka č.25 nad 5 let



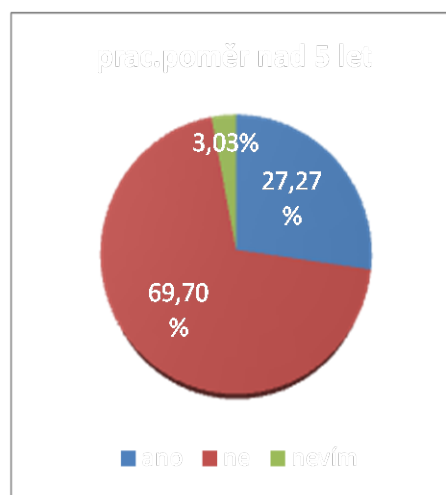
Otázka č. 26

Z celkového počtu 36 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání do 3 let uvedlo 6 respondentů, tj. **16,67%**, že *při řešení pracovních problémů hledá pomoc zejména na institutu vzdělávání MP hl. m. Prahy*, 30 respondentů, tj. **83,33%**, že **ne**, 0 respondentů tj. **0%** uvedlo, že **neví**.

Graf 10 : Otázka č.26 do 3 let



Graf 11 : Otázka č.26 nad 5 let

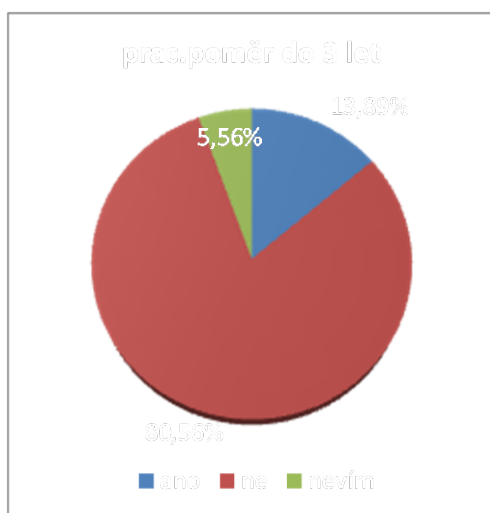


Z celkového počtu 33 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání více než 5 let uvedlo 9 respondentů, tj. **27,27%**, že *při řešení pracovních problémů hledá pomoc zejména na institutu vzdělávání MP hl. m. Prahy*, 23 respondentů, tj. **69,70%**, že **ne**, 1 respondent, tj. **3,03%** uvedl, že **neví**.

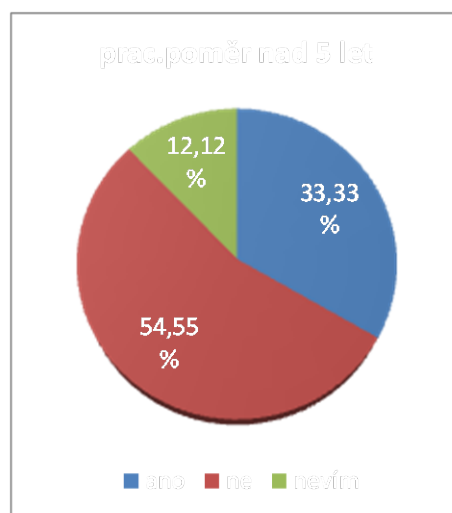
Otázka č. 27

Z celkového počtu 36 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání do 3 let uvedlo 5 respondentů, tj. 13,89%, že *při řešení pracovních problémů hledá pomoc zejména na právním oddělení MP hl. m. Prahy*, 29 respondentů, tj. 80,56%, že *ne*, 2 respondenti tj. 5,56% uvedli, že *neví*.

Graf 12 : Otázka č.27 do 3 let



Graf 13 : Otázka č.27 nad 5 let

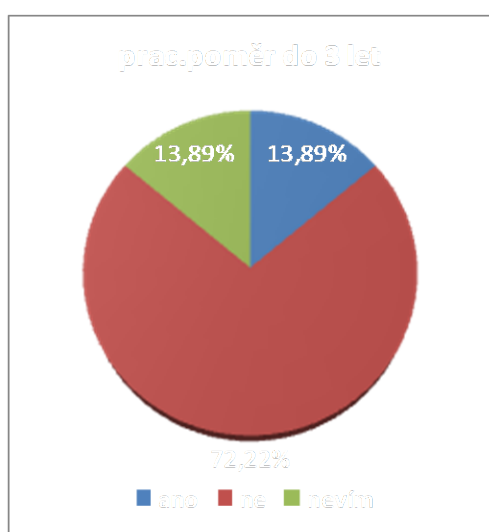


Z celkového počtu 33 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání více než 5 let uvedlo 11 respondentů, tj. 33,33%, že *při řešení pracovních problémů hledá pomoc zejména na právním oddělení MP hl. m. Prahy*, 18 respondentů, tj. 54,55%, že *ne*, 4 respondenti, tj. 12,12% uvedli, že *neví*.

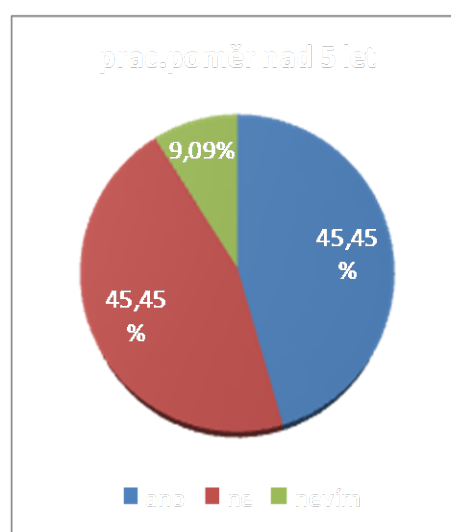
Otázka č. 28

Z celkového počtu 36 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání do 3 let odpovědělo na otázku: „*Kdybych měl/a možnost odejít do důchodu (předčasného, invalidního), udělám to hned zítra?*“ 5 respondentů, tj. **13,89% ano**, 26 respondentů, tj. **72,22% ne**, 5 respondentů tj. **13,89%** uvedlo, že **neví**.

Graf 14 : Otázka č.28 do 3 let



Graf 15 : Otázka č.28 nad 5 let



Z celkového počtu 33 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání více než 5 let odpovědělo na otázku: „*Kdybych měl/a možnost odejít do důchodu (předčasného, invalidního), udělám to hned zítra?*“ 15 respondentů, tj. **45,45% ano**, 15 respondentů, tj. **45,45% ne**, 3 respondenti, tj. **9,09%** uvedli, že **neví**.

3.6.5 Interpretace výsledků dotazníku

Dotazníkovým šetřením **nebyl** potvrzen předpoklad **P1: Výskyt syndrom vyhoření je o 20% vyšší u zaměstnanců Městské policie hl. m. Prahy, kteří pracují v přímém výkonu déle než 5 let.**

U výsledku hodnoty **BM 4 až 5**, kdy lze mít za to, že **možnost syndromu vyhoření je prokázána**, bylo zjištěno, že z celkového počtu 36 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání do 3 let mělo

0 respondentů výsledek BM v rozmezí mezi 4 až 5. Tento počet tvoří 0% z celku. Z celkového počtu 33 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání více než 5 let měli 2 respondenti výsledek BM rozmezí mezi 4 až 5. Tento počet tvoří 6,06% z celku. Z celkového počtu 69 respondentů se v rozmezí mezi 4 až 5 nacházelo 2,90%, z toho 100% tvořili respondenti v pracovním poměru v délce trvání více než 5 let.

BM vyšší než 5 lze považovat za havarijný stav. Z celkového počtu 36 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání do 3 let mělo 0 respondentů výsledek BM vyšší než 5. Tento počet tvoří 0% z celku. Z celkového počtu 33 respondentů Městské policie hl. m. Prahy zaměstnaných v pracovním poměru v délce trvání více než 5 let mělo 0 respondentů výsledek BM vyšší než 5. Tento počet tvoří 0% z celku. Z celkového počtu 69 respondentů se v pásmu BM vyšším než 5 nenacházel žádný respondent, tj. 0%.

Výskyt syndrom vyhoření je o jen o 2,90% vyšší u zaměstnanců Městské policie hl. m. Prahy, kteří pracují v přímém výkonu déle než 5 let.

Čím déle trvá pracovní poměr, tím déle jsou strážníci vystavováni stresovým situacím, které toto zaměstnání přináší a tím více hrozí syndrom vyhoření. Je třeba však vzít v úvahu také předešlá zaměstnání. K městské policii často nastupují zaměstnanci, kteří již dříve pracovali v bezpečnostních složkách, hlavně u Policie ČR a Vězeňské služby ČR. Odtud si již přinášejí určitou míru vyčerpání a ta se s nástupem do nového zaměstnání většinou prohlubuje.

V první části dotazníku byl sledován vztah mezi syndromem vyhoření a délkou pracovního poměru u Městské policie hl. m. Prahy. Dotazníkové šetření tento vztah potvrdilo, nepotvrdil se však předpoklad P1, že výskyt syndrom vyhoření je o 20% vyšší u zaměstnanců Městské policie hl. m. Prahy, kteří pracují v přímém výkonu déle než 5 let.

Dalším důležitým faktem zůstává, že ne každému zaměstnanci městské policie hrozí syndrom vyhoření. Člověk musí nejdříve zahořet, aby později vyhořel.

Dotazníkovým šetřením nebyl potvrzen předpoklad **P2: Pracovní podmínky uvádí jako nevyhovující více než 50% zaměstnanců Městské policie hl. m. Prahy.**

Pracovní podmínky byly vnímány jako nevyhovující jen 18 respondenty z celkového počtu 69, tj. jen 26,09%.

Z těchto 18 respondentů byli 2 respondenti, tj. **11,11%** zaměstnáni u MP hl. m. Prahy v délce trvání pracovního poměru do 3 let. 16 respondentů, tj. **88,89%** bylo zaměstnáno u MP hl. m. Prahy více než 5 let.

25 respondentům z celkového počtu 69, tj. **36,23%** vadí, že nemají možnost dalšího pracovního rozvoje a získávání informací prostřednictvím kurzů, školení a seminářů. Ano uvedlo 13 respondentů, tj. **52%**, kteří byli zaměstnáni u MP hl. m. Prahy v délce trvání pracovního poměru do 3 let a 12 respondentů, tj. **48%**, kteří byli zaměstnáni u MP hl. m. Prahy více než 5 let.

Se svými pracovními problémy se respondenti obrací nejčastěji na své nadřízené (33 respondentů z 69, tj. **47,83%**), což by mělo svědčit pro dobré vztahy na pracovišti. Dále na své blízké (23 respondentů z 69, tj. **33,33%**). Otázkou zůstává, zda a v jakém rozsahu jsou tito nejbližší schopni tuto pomoc poskytnout a jak dalece se bude jednat o pomoc odbornou. Zbývající respondenti uvedli, že se žádostí o pomoc obrazejí na právní oddělení Městské policie hl. m. Prahy (16 respondentů z 69, tj. **23,19%**) a na Institut vzdělávání Městské policie hl. m. Prahy (15 respondentů z 69, tj. **21,74%**). Je zarážející, že právní oddělení a institut vzdělávání byli zřízeny mimo jiné právě pro poskytování odborných rad a pro pomoc s pracovními problémy a přesto by respondenti hledali pomoc raději u svých nadřízených a v okolí své rodiny.

20 respondentů z celkového počtu 69, tj. **28,99** uvedlo, že kdyby měli možnost odejít do důchodu (předčasného, invalidního), udělají to hned zítra. Z toho 5 respondentů, tj. **25%** bylo zaměstnáno u MP hl. m. Prahy v délce trvání pracovního poměru do 3 let a 15 respondentů, tj. **75%** bylo zaměstnáno u MP hl. m. Prahy více než 5 let.

3.6.6 Výsledky řízeného rozhovoru

Při rozhovoru s jednotlivými respondenty bylo zjišťováno, jaké konkrétní výhrady mají k pracovním podmínkám u Městské policie hl. m. Prahy a dále, zda je jim Městskou policií hl. m. Prahy poskytnuta možnost supervize.

Jednotlivé rozhovory byly zaznamenány na diktafon a dále vyhodnocovány.

Z 69 oslovených respondentů, kteří vyplnili dotazník, 8 respondentů žádost o rozhovor odmítlo.

Na otázku které z pracovních podmínek vnímají zaměstnanci jako nejméně vyhovující a které by bylo potřeba zlepšit uvedli respondenti na prvním místě **možnost čerpání pauzy v terénu** (21 respondentů), na druhém místě **vybavení šaten** (14 respondentů), na třetím místě **možnost dalšího vzdělání** (11 respondentů), na čtvrtém místě **zajištění stravování** (8 respondentů). Dále respondenti uvedli zvýšení dávky na stravování (2), snížení ceny ubytování (1), zlepšení fyzické přípravy (1), zrušení prologačních zkoušek (1), upuštění od „zbytečné buzerace“ (1), nevím (1).

Možnost čerpání pauzy v terénu je problém, který Městská policie hl. m. Prahy řeší již dlouhou dobu. Po zkušenostech bylo vedením Městské policie hl. m. Prahy rozhodnuto, že noční pauzy budou bez výjimky čerpány na služebnách, aby se tak předešlo situacím, kdy jsou strážníci viděni spát ve služebních vozidlech na parkovištích a jiných veřejných místech. Dále záleží na rozhodnutích jednotlivých ředitelství, zda mohou strážníci přes den trávit pauzy v terénu, či nikoliv. Prostory šaten jsou však stísněné a nejsou ani vybavením určené k tomu, aby zde strážníci mohli v pohodlí trávit čas určený k odpočinku.

Ze zákona je u strážníků městské policie od r. 2009 povinné středoškolské vzdělání ukončené maturitní zkouškou. Možnost dalšího vzdělávání (vysokoškolského) schvaluje ředitel Městské policie hl. m. Prahy a to jen za podmínek, že je u daného strážníka potřebné k dalšímu pracovnímu zařazení a že studium bude uskutečněno na Policejní akademii.

Zákon č. 553/1991 Sb. O obecní policii ukládá, že strážníci musí pravidelně absolvovat střelecký a fyzický výcvik. Další školení jsou určena různým cílovým

skupinám, např. týdenní přípravný kurz k prolongacím, kurzy anglického jazyka pro strážníky operačních středisek, školení v trestním právu pro vedoucí směn apod. Vzdělávání je zajišťováno také vydáváním směrnic obsahující řešení k dané problematice, jako jsou např. směrnice k problematice odtahů, k problematice řešení přestupků pracovníky TAXI služeb apod.

Chybí však možnost výcviku v postupu při jednání s agresivními přestupci, s oběťmi domácího násilí nebo např. s mladistvými.

Všech 61 dotázaných respondentů na otázku, zda vědí, co to je supervize, odpovědělo, že ne. V další fázi rozhovoru byl respondentům vysvětlen pojem supervize a bylo zjišťováno, zda je jim takováto služba u Městské policie hl. m. Prahy nabízena a jak často je využívána, popřípadě jestli by takovouto možnost pomoci uvítali.

Z rozhovoru vyplynulo, že **strážníci** Městské policie hl. m. Prahy **nemají možnost supervize** jako formy stimulace a nabídky řešení problémových situací a poskytování zpětné vazby v bezpečném prostředí (možnost poskytování rad a konzultace vhodných postupů při řešení problémových situací bez hrozby postihu ze strany nadřízených či vystavení výsměchu ze strany kolegů). Možnosti požádat o supervizi by využilo **36** z 61 oslovených. **14** oslovených uvedlo, že by tuto službu nevyužili a **11** jich uvedlo, že neví.

O rozhovor byl požádán také zástupce velitele Obvodního ředitelství Prahy 9. Přepis záznamu rozhovoru o prevenci syndromu vyhoření a pracovních podmínkách u Městské policie hl. m. Prahy tak, jak byl zaznamenán na diktafon, je uveden v příloze č. 6.

4 ZÁVĚR

Bakalářská práce se souhrnně zabývá syndromem vyhoření a jeho možným výskytem u strážníků Městské policie hl. m. Prahy.

Cílem teoretické práce bylo shrnout informace získané z odborné literatury, která se syndromem vyhoření zabývá. Při zpracování práce byly použity informace z knižních publikací, odborných časopisů a z internetových zdrojů.

Teoretická část se zabývá popisem syndromu vyhoření, jeho historií, definicí. Definice syndromu vyhoření existuje několik a každá tento jev popisuje z trochu jiného pohledu. Všechny definice se však shodují v následujících bodech:

- jedná se o psychický stav, prožitek vyčerpání,
- vyskytuje se u profesí, které „pracují s lidmi“,
- je tvořen příznaky hlavně v oblasti psychické, ale i fyzické a sociální,
- klíčovým momentem je kognitivní vyčerpání, opotřebením a celková únava,
- všechny složky syndromu vycházejí z chronického stresu.

Další kapitoly pojednávají o příčinách a faktorech ovlivňujících vznik burnoutu. Pro správnou diagnostiku syndromu vyhoření je důležité znát a rozpoznat příznaky vyhoření a jeho odlišnosti, resp. podobnosti od jiných poruch či onemocnění. Velmi důležitá je prevence syndromu vyhoření a možnosti pomoci.

Cílem praktické části bylo ověřit základní předpoklad, zda zaměstnanci Městské policie hl. města Prahy mohou vykazovat určitou míru psychického vyhoření či vyčerpání. Byl sledován rozdíl mezi strážníky, kteří jsou v pracovním poměru déle než 5 let a strážníky v pracovním poměru k městské policii kratším než 3 roky. Dále byla praktická část zaměřena na zjištění, zda je pro zaměstnance Městské policie hl. m. Prahy k dispozici supervize jako jeden z prostředků prevence syndromu vyhoření a že pracovní podmínky vnímají zaměstnanci Městské policie jako nevyhovující a jako hlavní důvod pro případný odchod ze zaměstnání.

Předpoklady byly ověřeny kvantifikační technikou sběru dat - *dotazníkem*. Respondenti na položené otázky odpovídali písemnou formou. Údaje byly

kvantifikovány a statisticky zpracovány. Četnost výskytu syndromu vyhoření u zaměstnanců Městské policie hl. m. Prahy byla zjišťována dotazníkem BM – psychického vyhoření (Burnout Measure, který sestavila Ayala Pinesová, Ph.D. a Elliot Aronson, Ph.D. v roce 1980, českou verzi uvádí Jaro Křivohlavý).

Tato metoda sběru dat byla zvolena i přes skutečnost, že jejím hlavním nedostatkem je, že účastník dotazníkového šetření může poskytnout nepravdivé či neúplné informace. To souvisí s problémem validity získaných údajů. Z tohoto důvodu byli respondenti požádáni, aby dotazník vyplnili upřímně, tedy tak, jak to skutečně cítí a jak se věci opravdu mají.

Další data byla získána řízeným rozhovorem.

Dotazníkovým šetřením nebyl potvrzen předpoklad P1: Výskyt syndromu vyhoření je o 20% vyšší u zaměstnanců Městské policie hl. m. Prahy, kteří pracují v přímém výkonu déle než 5 let ani předpoklad P2: Pracovní podmínky uvádí jako nevyhovující více než 50% zaměstnanců Městské policie hl. m. Prahy.

Dle výsledků šetření vnímá více než 70% respondentů pracovní podmínky u Městské policie jako dobré. Také z rozhovoru se zástupcem ředitele Obvodního ředitelství Prahy 9 Městské policie hl. m. Prahy (viz. příloha č. 6) vyplývá, že se organizace snaží vytvořit pro strážníky co nejlepší pracovní podmínky a tím také předcházet syndromu vyhoření u svých zaměstnanců, což se dle výsledků šetření daří.

Dalším šetřením bylo zjištěno, že strážníci Městské policie nemají možnost využít ke svému osobnímu rozvoji a k pomoci řešení pracovních problémů supervizi. U Městské policie hl. m. Prahy existují dvě instituce určené k pomoci při řešení pracovních problémů, a to Institut vzdělávání Městské policie hl. m. Prahy a právní oddělení. Ani jednu z nich však strážníci výrazně nevyužívají, se svými problémy se obracejí nejčastěji na své nadřízené a na své nejbližší, na rodinu.

Jednotlivé závěry průzkumu výskytu syndromu vyhoření nepřinesly mimořádně překvapivé výsledky, přesto mají svůj důležitý význam. Přinášejí informace o výskytu syndromu vyhoření u Městské policie hl. m. Prahy, pracovních

podmínkách a možnostech pomoci při řešení pracovních problémů. Výsledky dotazníkového šetření byly vzhledem k počtu respondentů pouze informativní.

5 NÁVRH OPATŘENÍ

Prvním navrhovaným opatřením pro zefektivnění prevence syndromu vyhoření u Městské policie hl. m. Prahy je zřízení pozice **supervizora**.

Odborně prováděná supervize je účinnou prevencí syndromu vyhoření. Jde o systematickou individuální nebo skupinovou pomoc při řešení profesionálních problémů, o jakousi korekci profesionálního chování.

Supervize je proces, který slouží ke kvalitnímu řešení profesních problémů, k očistění od stávajících emocí a myšlenek, k osobnímu rozvoji a profesnímu růstu. Supervize může být supervizí pouze tehdy, probíhá-li v neohrožující atmosféře. Obecně je možno říci, že supervize pomáhá získat nadhled, slouží k vyjasnění poslání pracoviště a celé organizace, k prevenci zahlcenosti a přepracovanosti, k účinnému zvládnutí pocitů bezmoci a viny a k účinnějšímu zacházení s vlastními zdroji pracovníků.

Supervize u Městské policie hl. m. Prahy by byla přínosem nejen v prevenci syndromu vyhoření, ale také by snížila počet konfliktních situací, které strážníci svým neprofesionálním jednáním nebo špatným postupem při jejich řešení sami zapříčiní. To by snížilo také počet stížností na jednání strážníků přicházejících ze strany občanů. Dalším přínosem supervize by bylo zvýšení profesionality strážníků.

Druhým navrhovaným opatřením pro zefektivnění prevence syndromu vyhoření u Městské policie hl. m. Prahy je zajistit strážníkům možnost **využití služeb psychoterapeuta nebo psychologa**.

Účinnou prevencí syndromu vyhoření je psychoterapie. Pokud se člověk dostane do takového stádia syndromu vyhoření, že tento stav není schopen sám zvládnout, měl by vyhledat odbornou pomoc.

Strážníci jsou denně vystavováni zátěžovým situacím, které jsou nuceni řešit. Denně jednájí s přestupci, snaží se najít řešení na stížnosti občanů či jen při běžné hlídkové činnosti zajišťují veřejný pořádek. Často jsou však vystaveni vysoce

stresovým situacím, kdy jde o záchranu lidského života a ve kterých je nutné rychle a správně se rozhodnout a stejně tak rychle a efektivně jednat. Mnohdy stojí tváří v tvář ozbrojeným pachatelům, jsou svědky násilí nebo těžkých dopravních nehod. To vše se odráží na jejich psychice, která musí tyto zážitky zpracovat. Se správným zpracováním emocí, které tyto zátěžové situace provází, by měl strážníkům pomáhat odborník – psychoterapeut, psycholog. Zamezilo by se tak negativním dopadům na jejich psychiku. To by mělo za následek i snížení fluktuace zaměstnanců u Městské policie hl. m. Prahy.

Třetím navrhovaným opatřením pro zefektivnění prevence syndromu vyhoření u Městské policie hl. m. Prahy je **zlepšení pracovních podmínek u Městské policie hl. m. Prahy**. Toto opatření se týká hlavně čerpání povinných pracovních přestávek. Vedením Městské policie hl. m. Prahy bylo rozhodnuto, že noční pauzy budou bez výjimky čerpány na služebnách. Stalo se tak v důsledku zvýšení počtu stížností od občanů, kdy strážníci byli viděni spát ve služebních vozidlech na parkovištích a jiných veřejných místech.

Pokud strážníci čerpají povinné pracovní přestávky na pracovišti, je třeba vymezit jim dostatečný prostor vhodný k odpočinku a zajistit, aby hlídky čerpaly pauzy postupně. Tím se sníží počet strážníků, kteří by v danou chvíli v určeném prostoru čerpali pauzu a výrazně se tak zlepší podmínky pro jejich odpočinek.

Únavu lze řadit mezi negativní psychologické jevy. V důsledku únavy se snižuje koncentrace, rychlost reakcí, častěji může dojít k chybnému jednání. Jednoduchým příkladem může být situace, kdy dojde ke snížení koncentrace v důsledku únavy u strážníka řídícího služební vůz. Snížením koncentrace na řízení se zvyšuje pravděpodobnost dopravní nehody. Čerpáním povinných přestávek v prostředí vhodném k odpočinku se dá těmto situacím předcházet.

6 SEZNAM TABULEK

<i>Tabulka 1</i> : Možnosti odpovědí na otázky č. 1 až 21	50
<i>Tabulka 2</i> : Možnosti odpovědí na otázky č. 22 až 28	50
<i>Tabulka 3</i> : Zastoupení věkových kategorií ve vzorku respondentů.....	51
<i>Tabulka 4</i> : Odpovědi na otázku č. 1	52
<i>Tabulka 5</i> : Odpovědi na otázku č. 2.....	52
<i>Tabulka 6</i> : Odpovědi na otázku č. 3.....	53
<i>Tabulka 7</i> : Odpovědi na otázku č. 4.....	53
<i>Tabulka 8</i> : Odpovědi na otázku č. 5.....	53
<i>Tabulka 9</i> : Odpovědi na otázku č. 6.....	54
<i>Tabulka 10</i> : Odpovědi na otázku č. 7.....	54
<i>Tabulka 11</i> : Odpovědi na otázku č. 8.....	54
<i>Tabulka 12</i> : Odpovědi na otázku č. 9.....	55
<i>Tabulka 13</i> : Odpovědi na otázku č. 10.....	55
<i>Tabulka 14</i> : Odpovědi na otázku č. 11.....	55
<i>Tabulka 15</i> : Odpovědi na otázku č. 12.....	56
<i>Tabulka 16</i> : Odpovědi na otázku č. 13.....	56
<i>Tabulka 17</i> : Odpovědi na otázku č. 14.....	56
<i>Tabulka 18</i> : Odpovědi na otázku č. 15.....	57
<i>Tabulka 19</i> : Odpovědi na otázku č. 16.....	57
<i>Tabulka 20</i> : Odpovědi na otázku č. 17.....	57
<i>Tabulka 21</i> : Odpovědi na otázku č. 18.....	58
<i>Tabulka 22</i> : Odpovědi na otázku č. 19.....	58
<i>Tabulka 23</i> : Odpovědi na otázku č. 20.....	58
<i>Tabulka 24</i> : Odpovědi na otázku č.21	59
<i>Tabulka 25</i> : Zaměstnanci s BM 2 a nižším.....	60
<i>Tabulka 26</i> : Zaměstnanci s BM více než 2 a rovným 3	60
<i>Tabulka 27</i> : Zaměstnanci s BM mezi 3 a 4	61
<i>Tabulka 28</i> : Zaměstnanci s BM mezi 3 a 4	62
<i>Tabulka 29</i> : Zaměstnanci s BM mezi 3 a 4	62
<i>Tabulka 30</i> : Odpovědi na otázku č.22.....	64

<i>Tabulka 31</i> : Odpovědi na otázku č.23	64
<i>Tabulka 32</i> : Odpovědi na otázku č.24	64
<i>Tabulka 33</i> : Odpovědi na otázku č.25	64
<i>Tabulka 34</i> : Odpovědi na otázku č.26	65
<i>Tabulka 35</i> : Odpovědi na otázku č.27	65
<i>Tabulka 36</i> : Odpovědi na otázku č.28	65

7 SEZNAM GRAFŮ

<i>Graf 1</i> : BM (%) u zaměstnanců s pracovním poměrem u Městské policie hl. m. Prahy	63	
<i>Graf 2</i> : Otázka č.22 do 3 let,	<i>Graf 3</i> : Otázka č.22 nad 5 let	66
<i>Graf 4</i> . Otázka č.23 do 3 let,	<i>Graf 5</i> . Otázka č.23 nad 5 let	67
<i>Graf 6</i> : Otázka č.24 do 3 let,	<i>Graf 7</i> : Otázka č.24 nad 5 let	67
<i>Graf 8</i> : Otázka č.25 do 3 let,	<i>Graf 9</i> : Otázka č.25 nad 5 let	68
<i>Graf 10</i> : Otázka č.26 do 3 let,	<i>Graf 11</i> : Otázka č.26 nad 5 let	69
<i>Graf 12</i> : Otázka č.27 do 3 let,	<i>Graf 13</i> : Otázka č.27 nad 5 let	70
<i>Graf 14</i> : Otázka č.28 do 3 let,	<i>Graf 15</i> : Otázka č.28 nad 5 let	71

8 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

1. HAVRDOVÁ Zuzana: *Kompetence v praxi sociální práce*. OSMIUM, Praha 1999, 167s., ISBN 80-902081-8-5.
2. JEKLOVÁ Marta, REYTMAIEROVÁ Eva: *Syndrom vyhoření*, Vzdělávací institut ochrany dětí-Praha 2006, 32s., ISBN 80-86991-74-1
3. KALLWASS Angelika: *Syndrom vyhoření v práci a osobním životě*, 1.vyd. Portál s.r.o.-Praha 2007, 139s., ISBN 978-80-7367-299-7
4. KŘIVOHLAVÝ Jaro: *Jak neztratit nadšení*, 1.vyd. Grada Publishing, spol. s.r.o.-Praha 1998, 136s., ISBN 80-7169-551-3
5. KEBZA, Vladimír, ŠOLCOVÁ, Iva: *Syndrom vyhoření*. Státní zdravotní ústav. Praha 2003, 26s. ISBN 80-7071-231-7
6. MATOUŠEK Oldřich: *Slovník sociální práce*, 2.vyd. Portál s.r.o.-Praha 2008, 271s., ISBN 978-80-7367-368-0
7. MYRON D. Rush: *Syndrom vyhoření*, 1.vyd. Návrat domů-Praha 2003, 129s., ISBN 80-7255-074-8
8. *Úplné znění zákona č.553/1991 Sb. o obecní policii*, 5.vyd. ARMEX PUBLISHING s.r.o.-Semily 2009, 81s. ISBN 978-80-86795-71-3
9. VODÁČKOVÁ Daniela a kol.: *Krizová intervence*, 2.vyd. Portál-Praha 2007, 544s., ISBN 978-80-7367-342-0
10. <http://www.mppraha.cz/prazsky-straznik/> Pražský strážník roč. XI, 1/ 2010
11. <http://www.mppraha.cz/o-mestske-policii/povinnosti-straznika/>
12. <http://www.mppraha.cz/o-mestske-policii/struktura/struktura.htm>
13. <http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/syndrom-vyhoreni-uvod/priznaky-vyhoreni>
14. <http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/syndrom-vyhoreni-uvod/faze-vyhorivani>

9 SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Dotazník (viz. text str. 49)

Příloha č. 2: Otázky použité v řízeném rozhovoru (viz. text str. 49)

Příloha č. 3: Žádost o svolení s uveřejněním materiálů vztahujících se k práci strážníků Městské policie hl. m. Prahy

Příloha č. 4: Příklady zátěžových situací u Městské policie hl. m. Prahy (viz text str. 24)

Příloha č. 5 Příklady negativních ohlasů na Městskou policii hl. m. Prahy ze strany občanů (viz text s.24, 49)

Příloha č. 6: Rozhovor se zástupcem ředitele Obvodního ředitelství Městské policie Praha 9 (viz text str. 75, 77)

Příloha č. 1: Dotazník

Muž x Žena

Věková kategorie: 1.) věk do 30 let

2.) 30 až 40 let

3.) 40 až 50 let

4.) nad 50 let

Zařazení: hlídková služba x okrskář

Doba zaměstnání: do 3 let x nad 5 let

Otázka č. 1: **Byl jsem unaven.**

pocity	nikdy	jednou za čas	zřídka	někdy	často	obvykle	vždy
body	1	2	3	4	5	6	7

Otázka č. 2: **Byl jsem v depresi (tísni).**

pocity	nikdy	jednou za čas	zřídka	někdy	často	obvykle	vždy
body	1	2	3	4	5	6	7

Otázka č. 3: **Prožíval jsem krásný den.**

pocity	nikdy	jednou za čas	zřídka	někdy	často	obvykle	vždy
body	1	2	3	4	5	6	7

Otázka č. 4: **Byl jsem tělesně vyčerpán.**

pocity	nikdy	jednou za čas	zřídka	někdy	často	obvykle	vždy
body	1	2	3	4	5	6	7

Otázka č. 5: **Byl jsem citově vyčerpán.**

pocity	nikdy	jednou za čas	zřídka	někdy	často	obvykle	vždy
--------	-------	---------------	--------	-------	-------	---------	------

body	1	2	3	4	5	6	7
------	---	---	---	---	---	---	---

Otázka č. 6: **Byl jsem šťasten.**

pocity	nikdy	jednou za čas	zřídka	někdy	často	obvykle	vždy
body	1	2	3	4	5	6	7

Otázka č. 7: **Cítil jsem se vyřízen (zničen).**

pocity	nikdy	jednou za čas	zřídka	někdy	často	obvykle	vždy
body	1	2	3	4	5	6	7

Otázka č. 8: **Nemohl jsem se vzchopit a pokračovat dále.**

pocity	nikdy	jednou za čas	zřídka	někdy	často	obvykle	vždy
body	1	2	3	4	5	6	7

Otázka č. 9: **Byl jsem nešťastný.**

pocity	nikdy	jednou za čas	zřídka	někdy	často	obvykle	vždy
body	1	2	3	4	5	6	7

Otázka č. 10: **Cítil jsem se uhořen a utahán.**

pocity	nikdy	jednou za čas	zřídka	někdy	často	obvykle	vždy
body	1	2	3	4	5	6	7

Otázka č. 11: **Cítil jsem se jako by uvězněn v pasti.**

pocity	nikdy	jednou za čas	zřídka	někdy	často	obvykle	vždy
body	1	2	3	4	5	6	7

Otázka č. 12: **Cítil jsem se jako bych byl nula (bezcný).**

pocity	nikdy	jednou za čas	zřídka	někdy	často	obvykle	vždy
body	1	2	3	4	5	6	7

Otázka č. 13: **Cítil jsem se utrápen.**

pocity	nikdy	jednou za čas	zřídka	někdy	často	obvykle	vždy
body	1	2	3	4	5	6	7

Otázka č. 14: **Tížily mne starosti.**

pocity	nikdy	jednou za čas	zřídka	někdy	často	obvykle	vždy
body	1	2	3	4	5	6	7

Otázka č. 15: **Cítil jsem se zklamán a rozčarován.**

pocity	nikdy	jednou za čas	zřídka	někdy	často	obvykle	vždy
body	1	2	3	4	5	6	7

Otázka č. 16: **Byl jsem slab a na nelepší cestě k onemocnění.**

pocity	nikdy	jednou za čas	zřídka	někdy	často	obvykle	vždy
body	1	2	3	4	5	6	7

Otázka č. 17: **Cítil jsem se beznadějně.**

pocity	nikdy	jednou za čas	zřídka	někdy	často	obvykle	vždy
body	1	2	3	4	5	6	7

Otázka č. 18: **Cítil jsem se odmítnut a odstrčen.**

pocity	nikdy	jednou za čas	zřídka	někdy	často	obvykle	vždy
body	1	2	3	4	5	6	7

Otázka č. 19: **Cítil jsem se pln optimismu.**

pocity	nikdy	jednou za čas	zřídka	někdy	často	obvykle	vždy
body	1	2	3	4	5	6	7

Otázka č. 20: **Cítil jsem se pln energie.**

pocity	nikdy	jednou za čas	zřídka	někdy	často	obvykle	vždy
body	1	2	3	4	5	6	7

Otázka č. 21: **Byl jsem pln úzkostí a obav.**

pocity	nikdy	jednou za čas	zřídka	někdy	často	obvykle	vždy
body	1	2	3	4	5	6	7

Otázka č. 22: **Pracovní podmínky jako pracovní prostředí, stravování, čerpání pauz, možnosti odpočinku během pauzy a další, se mi zdají neuspokojivé.**

ANO	NE	NEVÍM
------------	-----------	--------------

Otázka č. 23: **Vadí mi, že nemám možnost dalšího pracovního rozvoje a získávání informací prostřednictvím kurzů, školení a seminářů.**

ANO	NE	NEVÍM
------------	-----------	--------------

Otázka č. 24: **Při řešení pracovních problémů se obracím se žádostí o pomoc nejčastěji na své blízké, na rodinu.**

ANO	NE	NEVÍM
------------	-----------	--------------

Otázka č. 25: **Při řešení pracovních problémů hledám pomoc zejména u svých nadřízených.**

ANO	NE	NEVÍM
------------	-----------	--------------

Otázka č. 26: **Při řešení pracovních problémů hledám pomoc zejména na institutu vzdělávání MP hl. m. Prahy.**

ANO	NE	NEVÍM
------------	-----------	--------------

Otázka č. 27: **Při řešení pracovních problémů hledám pomoc zejména na právním oddělení.**

ANO	NE	NEVÍM
------------	-----------	--------------

Otázka č. 28: **Kdybych měl/a možnost odejít do důchodu (předčasného, invalidního), udělám to hned zítra.**

ANO	NE	NEVÍM
------------	-----------	--------------

Příloha č. 2: Otázky použité v řízeném rozhovoru

Otázka č.1: Pokud byste měl/a možnost zlepšit jednu z pracovních podmínek, která vám nejméně vyhovuje, která vám vadí, jaká by to byla?

Otázka č.2: Víte, co si představit pod pojmem supervize?

Otázka č.3: Supervize je proces, který slouží ke kvalitnímu řešení profesních problémů, k očistění od stávajících emocí a myšlenek, k osobnímu rozvoji a profesnímu růstu. Supervize může být supervizí pouze tehdy, probíhá-li v neohrožující atmosféře. Obecně je možno říci, že supervize pomáhá získat nadhled, slouží k vyjasnění poslání pracoviště a celé organizace, k prevenci zahlcenosti a přepracovanosti, k účinnému zvládnutí pocitů bezmoci a viny a k účinnějšímu zacházení s vlastními zdroji pracovníků.⁸⁰

Jde o systematickou individuální nebo skupinovou pomoc při řešení profesionálních problémů, o jakousi korekci profesionálního chování.

Mají strážníci Městské policie hl. m. Prahy možnost tuto službu využít?

Otázka č. 4: Pokud by zde byla možnost supervize, využil/a byste tuto službu?

⁸⁰ MATOUŠEK, OLDŘICH: *Slovník sociální práce.2008.* Praha:Portál. s. 218

Příloha č. 3: Žádost o svolení s uveřejněním materiálů vztahujících se k práci strážníků Městské policie hl. m. Prahy



Ředitelství Městské policie hl. m. Prahy
Mgr. Vladimír Kotrouš
Korunní 98/2456, Praha 10, 101 00

Barbora Konvičková
Spomyšl 83, okr. Mělník, 277 05

V Praze dne 31. března 2010

Věc: Žádost o povolení uvedení materiálů o Městské policii v Praze v bakalářské práci

Vážený pane řediteli, jmenuji se Barbora Konvičková, jsem zařazena jako strážník MP na OŘ Praha 9 a jsem studentkou 3. ročníku bakalářského studia Technické univerzity v Liberci, Katedry sociálních studií, Sociální práce – obor Penitenciární péče. Ve své bakalářské práci na téma Syndrom vyhoření u zaměstnanců Městské policie hl. m. Prahy bych ráda uvedla materiály týkající se výkonu zaměstnání strážníka Městské policie hl. m. Prahy.

Tímto Vás laskavě žádám o souhlas s jejich zveřejněním.

Za kladné vyřízení mé žádosti předem děkuji.

Barbora Konvičková

Souhlasím

~~Nesouhlasím~~

Ředitel MP HMP
Mgr. Vladimír Kotrouš

Příloha č.4: Příklady zátěžových situací u Městské policie hl. m. Prahy

(Ukázky z časopisu Pražský strážník)

„V sobotu 19. září jako první zasahovala tříčlenná hlídka v centru Prahy proti zvláště nebezpečnému pachateli z Ruska. Cizinec před svým zadržením v Hybernské ulici v Praze 1 postřelil v nedaleké ulici V Celnici před místní restaurací muže z Ázerbájdžánu. Zásah proti střelci byl vysoce profesionální a zločinec už neměl šanci nabitou pistolí použít.“⁸¹

„Vystrašení cestující, muž s pistolí, výhrůžky. To byl obraz, který strážníci z hlídkového útvaru spatřili druhou prosincovou středu pozdě večer v jedoucím metru na trase B. Nikdo v tu chvíli nevěděl, zda sedmapadesátiletý agresivní chlap má v ruce ostře nabitou zbraň. Bleskovým zásahem však strážníci ochránili cestující a muže odzbrojili.

Strážníci J.Š. a M.N. se ten den zhruba v deset hodin večer vraceli z kontroly metra na Smíchovském nádraží do Zličína. Těsně před stanicí Radlická se hlídka dozvěděla, že u zadních dveří soupravy je muž s pistolí a vyhrožuje lidem. Ozbrojenec měl zvláště spadeno na jednoho z cestujících. „Pojď se mnou ven. Já si to s tebou vyřídím!“ hrozil pistolník. V tu chvíli metro vjíždělo do stanice Radlická. „Ten chlap si právě ukládal do kapsy bundy střelnou zbraň. Nikdo v té chvíli nevěděl, zda ji má nabitou, zda je to plynovka nebo skutečná pistole,“ popsali událost strážníci. Ruka muže zůstala v kapse i se zbraní. Bylo třeba jednat okamžitě. Muž se ale chtěl hlídce vytrhnout. Marně. V mžiku byl na nástupišti, kde byl bleskově odzbrojen. Jak se ukázalo, pistole byla plynová. Naštěstí.“⁸²

„6.4.2009, Praha 12. Po poledni dostala dvojčlenná hlídka hlášení, že někde v okolí Kabeláčovy ulice je zhruba padesátiletý muž, který chce spáchat sebevraždu. U lesa už na hlídku čekala žena, která ukázala mezi stromy na mýtinu a řekla, že odtud slyšela asi dva výstřely. Strážníci běželi k muži ležícímu u paty vzrostlého dubu. Měl sice ještě hmatatelný pulz a slabě chroptěl, ale nebyl při vědomí. V pravém spánku měl zřetelný vstřel a z ucha mu tekla krev. Pistole mu ležela u ruky. Strážníci se mu pokusili v rámci svých možností poskytnout první pomoc,

⁸¹ <http://www.mppraha.cz/prazsky-straznik/> Pražský strážník roč. XI, 1/ 2010, str.6

⁸² <http://www.mppraha.cz/prazsky-straznik/> Pražský strážník roč. XI, 1/ 2010, str.20

omezit krváčení a zprůchodnit dýchací cesty. Zavolali rovněž na L 155 a Policii ČR.⁸³

„24.4.2009, Praha 9: V inkriminovaný den před osmou hodinou ranní uviděla trojčlenná hlídka bílou dodávku, která v ul. Spojovací s nerespektovala vyhrazený jízdní pruh pro autobusy. Jeden ze strážníků dal proto znamení zastavovacím terčem a ukázal řidiči, kde má zastavit. Jenže ten naopak dupl na plyn a na strážníka schválně najel. Strážník naštěstí v poslední chvíli duchapřítomně uskočil. Nasednout do služebního auta a vyrazit za dodávkou bylo dílem okamžiku. Řidič ovšem začal ujíždět a aby neuvázl v hustém provozu, přejel před další křižovatkou do protisměru a bez váhání projel na červenou. O pár set metrů dál přeskočil přes travnatý dělicí pás znovu do protisměru, nebezpečným manévrem si vynutil průjezd mezi ostatními vozidly a v křižovatce s ulicí Novovysočanskou se vrátil do správného jízdního pruhu. To už tachometr ukazoval 110 km/hod. Divokou jízdou pokračoval po Praze. Tou dobou dodávku sledovala již dvě služební vozidla. Také přišla zpráva od operačního střediska, že vozidlo je v databázi odcizených vozidel. Na mostě Barikádníků se dodávka dostala do ranní špičky a musela zpomalit. Cestu si vynutil nabouráním jiného vozidla. Získal tak asi 15m, ale dál už se nemohl hnout. Zařadil zpátečku a naboural do služebního vozu. Tím sice jeho jízda skončila, ale řidič se přesto nehodlal vzdát. Vyskočil z odcizené dodávky a dal se na útěk. Zhruba s 30m odstupem ho sledovali strážníci. Nereagoval na žádnou výzvu a proto strážníkům nezbilo, než tasit zbraň. Sotva padl varovný výstřel, muž se v půlce kroku zastavil a vrhl se tváří na zem. Dvacet minut poté, co řidič poprvé uviděl stavěcí terč, zacvakla mu na ruku pouta. Na místo přivolaná Policie ČR provedla u řidiče zkoušku na omamné látky – s pozitivním výsledkem.⁸⁴“

⁸³ <http://www.mppraha.cz/prazsky-straznik/> Pražský strážník roč. XI, 1/ 2010, str.20

⁸⁴ <http://www.mppraha.cz/prazsky-straznik/> Pražský strážník roč. XI, 1/ 2010, str.23

Příloha č. 5: Příklady negativních ohlasů na Městskou policii hl. m. Prahy ze strany občanů



Městská policie hl.m.Prahy

Oddělení kontroly a stížností

Korunní 15

102 00 Praha 2

V Třebichovicích dne 8.3.2010

Věc: Stížnost ve věci jednání a postupu strážníků MP Praha:

Dne 5.3.2010 jsem udělal nákup v novém Kauflandu na Jarově (viz. přiložena účtenka). Při průchodu vozíkem kontrolním zařízením se spustila signalizace. Přiběhli dva pracovníci ochranky a zjistili že „zvonila“ láhev koňaku Ambassador kterou jsem následně doložil účtenkou. Pak mě požádali o předání mého svršku s tím, že vypadá nově a prý v něm může být zašitý „zašitý kód“. Svršek jsem tedy v dobré víře sundal a podal pracovníkovi ochranky „k odkódování“, přesto že je kolemdoucí starší paní důrazně upozorňovala, že na to nemají právo a ať mi ji vrtátí . Tito s ní však již odešli k jiné kase, než jsem platil a já stál u nákupního vozíku, takže jsem ani nemohl podrobně sledovat co s tam vlastně provádějí. Tato anabáze „Odebrání a vracení svršků“,se pak odehrála ještě jednou a to v chodbě mezi kasou a informací , kde již nebylo tolik lidí... V konečném důsledku jsem byl obviněn z něčeho absurdního, že „nemohu prokázat zboží v hodnotě cca 120,-Kč až 140,-Kč“ a byl jsem donucen (myslím tím jak slovně, tak i fyzicky -držením k jejich následování do jakési jejich „kanceláře“ (Měřím 172 cm a vážím cca 85 kg a jejich přesila byla značná –první vážil odhadem přes 130kg a druhý byl zase o dvě hlavy vyšší).

Upozornil jsem je na to, že bundu mi vzali a manipulovali s ní sami, včetně prohlížení kapes a je mi divné, že mi ji dva krát vrátili, že mi neoprávněně šahali do kapes. Navíc v náprsní kapse, kde údajně něco našli jsem před odejmutím svršku měl peněženku a už by se tam nic nevešlo. Až později jsem zjistil, že navíc tam nenašli ještě jednu krabičku bonbonů Winterfress, kterou jsem tam vložil ještě při placení u kasy, aby mi nevypadla z vozíků . Na tyto věci však člověk přijde až později, v tom šoku jsem jim řekl něco ve smyslu, že skutečně nevím jak se to tam vzalo ... Odpověď kterou jsem dostal byla ...“ že se nacházím na soukromém pozemku a můžou si tím pádem dělat co chtějí. Já prý mám vše doložit ...“ Následně jsem je upozornil na to, že mě zadržují neprávem a nedobrovolně a žádám okamžitě o propuštění, protože musím jít vyzvednout své vnučky (3-5 let). Na toto ode mne chtěli občanku“ prý mě prolustrujou“ ...Dal jsem jim jí a myslím jsem si, že mě pak pustí, a až budu mít čas podám výpověď ne služebně MP. Zase jsem byl uveden v omyl, prý musím čekat do příchodu strážníků městské policie. ..

Po příchodu strážníků se však situace nezměnila. Řekl jsem jim, že jsem nic nevzal a že obsah bundy bez mého souhlasu již několikrát prohlížela ochranka OD, že jsem držen neoprávněně a mě musí pustit, protože mám hlídat své vnučky . Výsledkem - v podstatě mé prosby , byl všeobecný posměch jak ochranky tak policistů ve smyslu „ ... to říká a chce každý a jestli se nepříznám, pak prý vše odešlou na obecní úřad“.

Tím jsem již úplně rezignoval na jakoukoli komunikaci s místními „ochránci zákona“a takjy se mě na víc neptali. Nevím po jaké přesně době jsem byl vyzván k podepsání jejich „záznamu“, ve smyslu: „zde to podepište!“. Až na můj následný dotaz „jestli mám vůbec právo se k tomu nějak vyjádřit“ mi

ukázali místo , kam jsem v rozrušení napsal , že s jednáním ochranky, jejích výpovědi , šetřením strážníků MP a zápisem nesouhlasím. Na papír který jsem podepisoval až následně ochrance jsem napsal něco podobného (zde již místo pro své vyjádření bylo ochrankou přeškrtnuté). V tom „šílenství“ a nervozitě-co s vnučkami, jsem si ani neuvědomil, že jsem od nich nedostal žádnou kopii zápisu. Hned jsem žádal o občanku, ale pan strážník MP se rozhodl, že mě musí odvést mezi lidi a předat mi ji až tam. To je asi tak stručně řečeno vše.

Vzhledem k tomu, že jednání strážníků MP a ochranky OD považují za neslučitelné se zákony ČR a srovnání má snad pouze s bezprávním gestapa na občanech židovské národnosti za okupace. Srovnatelně tomuto při stejném psychickém a asi něco větším fyzickým týraní byly oběti donuceny nakonec podepsat všechno (taky si myslím, že slabší povahy, již při samotném psychickém nátlaku jsou jim nakonec svoleny „podepsat“ cokoli ...

Osobně považuji počínání ochranky a strážníků MP za zvlášť společensky nebezpečné. Navíc si myslím že na půdě nového supermarketu Kaufland na Jarově (jestli je ta půda již vůbec v jeho vlastnictví) se dějí věci neslučitelné se zákony demokratické společnosti. Já osobně do žádného Kauflandu již nikdy v životě nevstoupím!

Myslím, že by to mělo zajímat i Úřad pro studium totalitních režimů jestli nám zde „na půdě všech Kauflandů“ nevzniká stát ve státě. Proto jim to pošlu v kopii. A samozřejmě, podělím se s dojmy v plném rozsahu i s normálními lidmi na internetu.

Nevylučuji také zveřejnění celého případu a podání stížnosti na Ministerstvo vnitra , Ombucmanovi pro lidská práva , jelikož mám podezření na spáchání i několika trestních činů (omezování osobní svobody, nedobrovolné držení, porušení principu presumpce neviny, šíření pomluvy, neoprávněné prohlížení osobních věcí zákonem neurčenou osobou, psychický nátlak).

Vážený pane, paní,

obracím se na Vás se situací parkování v oblasti ulic Kovářská, Drahojbejlva, U Skládky a okolí.

Je sice hezké, že jste dokázali odsouhlasit odtahování vozidel, ale i když jsem zde trvalým bydlištěm, odtahový vůz jsem tady spatřil pouze dvakrát. Dále jste hovořila o razantnějších krocích ze strany MP. Přijde mi to úsměvné. Stálých parkovacích míst pro rezidynty je v této lokalitě asi 20, což je pro několik stovek obyvatel této části Prahy, kupodivu skutečně žalostně málo. Zvláštní, že? Tento počet bude stačit i jen těžko pro náš dům, pro nějaký další nikoli. To je úvaha k zamyšlení, při současném rozvoji motorismu. Ostatní místa mají možnost všichni řidiči využívat až do 18 té hodiny. Mimo jiné, ne všichni občané pracují každý den déle než do 18té hodiny. Stejně, nemáte kde zaparkovat bez ohledu na hodinu příjezdu. Mimo jiné, nějak je mi proti srsti, bydlet v jedné části Prahy 9 a parkovat v jiné části Prahy 9, to asi normální není.

Tedy nejen, že MP vozidla neodtahuje, hlídky sem vysílané jsou jen sporadické a neaktivní. Dokonce jsme pokročily tak daleko, že ani vozidla a řidiči nejsou pokutováni, dostávají za okno jen "Upozornění". Situace je špatná nejen ve večerních hodinách, ale i přes den, díky Finančním úřadům v lokalitě a návštěvám k nim vedoucím. Vrcholem byl dnešní výkon hlídky MP, která ulicí procházela v 10:55 ale asi byla taková zima a hovor mezi sebou tak zajímavý, že s rukama v kapsách prokráčeli danou lokalitu dál. Výborný výkon.

Přikládám dané upozornění, kde je v podstatě jen MP nabádá aby si přeparkovali vůz, K ničemu jinému to řidiče, kteří spáchali dopravní přestupek, nepobouzí. Proč taky, peněz leží na ulici spousty, v této lokalitě jen na pokutách za parkování je vybráno desítky tisíc denně. Málo?! Zamysleme se nad tím. Kartu "Upozornění" jsem dostal od řidiče co s ní mířil k popelnici.

Příloha č. 6: Rozhovor se zástupcem ředitele Obvodního ředitelství Městské policie Praha 9 o prevenci syndromu vyhoření a pracovních podmínkách u Městské policie hl. m.

Přepis rozhovoru tak, jak byl zaznamenán na diktafon.

Práce strážníků městské policie, zvláště pak v Praze, je velmi bohatá na různé stresové situace a na zvládání vysoké psychické zátěže při různých rizikových zákrocích. K těmto faktorům se u strážníků, kteří jsou zaujati svou prací, mohou přidat pochyby o její smysluplnosti. V kombinaci s dalšími vlivy může u strážníků dojít ke vzniku syndromu vyhoření. Jakými konkrétními preventivními opatřeními Městská policie hl. m. Prahy předchází vzniku tohoto syndromu?

- Strážníci městské policie při nástupu prochází psychickými a fyzickými testy a dále jsou během nástupního kurzu, který trvá 5 měsíců, připravováni na výkon tohoto zaměstnání. To by mělo zaručit jejich psychickou a fyzickou odolnost a připravenost pro práci v terénu.

Během výkonu zaměstnání dále prochází pravidelným fyzickým a střeleckým výcvikem, kde si osvojují správné postupy při použití donucovacích prostředků a střelné zbraně. Pokud tyto techniky dobře zvládají, jsou lépe připraveni na jednání v rizikových situacích a tím snižují stres, kterému jsou při zvládání takových situací vystaveni.

Dále jsou pro strážníky pořádány semináře, na kterých se například dozvídají, jak postupovat při jednání s agresivními jedinci nebo v případech domácího násilí.

Do prevence můžeme také zahrnout různé akce pořádané Městskou policií hl. m. Prahy v rámci volnočasových aktivit strážníků. Příkladem můžu uvést fotbalovou ligu v rámci městské policie, kdy se pořádají utkání mezi jednotlivými obvodními ředitelstvími, každoroční ples Městské policie hl. m. Prahy, volné vstupenky na různá divadelní představení, do ZOO v Praze, do plaveckých bazénů a podobně. Na většině obvodů je také k dispozici posilovna, kterou mohou strážníci využívat. Myslím, že v tomto směru je o strážníky až nadstandardně pečováno.

Na koho se mohou strážníci obrátit se žádostí o pomoc při řešení svých pracovních problémů. Je určená osoba, se kterou mohou konzultovat své pracovní postupy?

- Pokud se jedná o strážníky zařazené do hlídkové služby, slouží ve dvojicích a v první řadě si poskytují pomoc navzájem. Dalším, na koho se mohou obrátit pro radu, je jejich velitel směny, pomocník operačního nebo operační. Strážníci – okrskáři to mají těžší v tom, že slouží jednotlivě. Ale také oni mohou o radu požádat operační. Pokud se jedná o problémy závažnějšího charakteru, mohou se obracet na zástupce ředitele nebo přímo na ředitele jednotlivých obvodů. S právními záležitostmi se pak mohou obracet přímo na právní oddělení. O radu mohou požádat i pracovníky Institutu vzdělávání Městské policie.

Není výjimkou, že se strážníci dostávají do situací, kdy musí poskytovat první pomoc při záchraně života, do situací, kdy jsou nuceni použít střelnou zbraň, často dochází i k jejich napadení a zranění... Mají v rámci městské policie možnost využít služeb psychoterapeuta nebo psychologa?

- Pokud vím, tak tuto možnost strážníci zatím nemají.

A neuvažuje se o zřízení takové služby?

- Nevím o tom, ale není to vyloučeno. Časem možná dospějeme i k tomu, že budeme moci strážníkům pomoc psychologa nabídnout.

Myslíte si tedy, že možnost odborné pomoci ze strany psychologa nebo psychoterapeuta by měla u Městské policie hl. m. Prahy své opodstatnění?

- Dle mého názoru určitě. Někdy se strážníci dostávají do situací, po jejichž prožití by byla odborná pomoc na místě. Sám znám například případ strážníka, který byl napaden přestupcem a z této potyčky si odnesl lehká zranění, která si vyžádala 3 týdny pracovní neschopnosti. Ve stejném roce se spolu s kolegou dostal do situace, kdy měl omezit na osobní svobodě pachatele pokusu o znásilnění. Ten však strážníky zbil, dále jednomu z nich sebral zbraň a pokusil se strážníky zastřelit. Celý incident skončil příjezdem Policie ČR, která pachatele na místě zastřelila. Zranění strážníka si vyžádalo 3 měsíce pracovní neschopnosti. Shodou okolností byl tento strážník po návratu do práce účastníkem těžké dopravní nehody, kdy do vozidla hlídky narazilo

vozidlo Policie ČR. Tento strážník vyvážl s lehkými zraněními, jeho kolega byl ve velmi kritickém stavu převezen do nemocnice a po nehodě mu zůstaly trvalé následky. Tato nehoda je stále v šetření. V takovýchto a podobných případech by byla pomoc psychologa určitě na místě.

Ráda bych se ještě zeptala, zda mají strážníci možnost požádat o supervizi? Supervize je forma stimulace a nabídky řešení problémových situací a poskytování zpětné vazby v bezpečném prostředí. Je to možnost poskytování rad a konzultace vhodných postupů při řešení problémových situací bez hrozby postihu ze strany nadřízených či vystavení posměchu ze strany kolegů.

- Možnost využití takovéto služby u Městské policie hl. m. Prahy není.

Jak vnímáte pracovní podmínky u Městské policie hl. m. Prahy? Zdají se vám vyhovující?

Myslím, že pracovní podmínky vytvořené Městskou policií hl. m. Prahy pro naše strážníky jsou velmi dobré. Co se týká finančního ohodnocení, jsou strážníci k platu odměňováni čtvrtletně mimořádnými odměnami podle odvedené práce, mají osobní ohodnocení, jejichž výše se odvíjí podle odpracovaných let a zařazení do funkce.

Dále je strážníkům poskytován rizikový příplatek, příspěvek na bydlení, po dvou letech u městské policie jim zaměstnavatel přispívá 400,- Kč na penzijní připojištění a po 3 letech i na životní pojištění.

Vybavení Městské policie hl. m. Prahy patří také v nadstandardu, ať už se jedná o vozový park, ústroj i vybavení strážníků pracovními pomůckami.

Strážníci jsou pravidelně podrobováni zdravotním prohlídkám, jako prevence onemocnění se jim nabízí možnost očkování proti chřipce a hepatitidě.

Mají možnost využít rekreačního zařízení Městské policie hl. m. Prahy, jsou pro ně pořádány kulturní akce, letní tábory pro děti zaměstnanců a podobně.

Také co se týče služeben, musím konstatovat, že většina z nich prochází rekonstrukcí a nebo jsou již nově zrekonstruované, takže strážníci pracují

v moderním prostředí. Mnohé z nich mají dobře vybavenou posilovnu, kterou mohou zaměstnanci využívat.

Asi bych mohl ještě dlouho pokračovat v hledání výhod práce u městské policie, takže závěrem mohu jen znovu konstatovat, že se snažíme, aby pracovní podmínky vytvořené pro naše strážníky byly co nejlepší.

Strážníci na dotaz, které pracovní podmínky by bylo potřeba zlepšit, uváděli nejčastěji možnost čerpání pauzy v terénu a vybavení šaten pro možnost odpočinku? Jaký na to máte názor vy?

Čerpání pauz v terénu je velký problém, a to ze dvou důvodů. Tím prvním je, že strážníci mají zbraň, kterou nesmí v terénu odložit. Nemohou si proto udělat takové pohodlí, jako na služebně. A také si musí uvědomit, že jsou uniformovaní a proto jsou více vidět. Občané nevnímají, že strážníci mají povinnou přestávku, ale vidí to, že místo výkonu služby vysedávají po restauracích nebo spí v autě, což je samozřejmě velký problém. Z tohoto důvodu se přistoupilo k opatření, že strážníci budou povinné pracovní přestávky čerpat na služebnách. Jedná se hlavně o noční pauzy, kde také hrozí, že by autohlídka v terénu usnula a pak by mohla být přepadena nebo by mohlo dojít k poškození vozidla tím, že by ho nějaký vtipálek postříkal sprejem a podobně.

Je mi jasné, že pokud se na šatně sejdou tři hlídky, je těžké si odpočinout, popřípadě na chvíli zavřít oči, což samozřejmě ocení hlavně řidiči. K odpočinku však mohou strážníci využít i prostory mimo šatnu, učebny nebo kuchyňky. Pokud však někomu chybí postel, není možné takovým žádostem vyhovět.