

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

**Interní a externí příčiny zátěže u policistů**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**Vedoucí bakalářské práce:  
PhDr. Geraldina Palovčíková, CSc.**

**Vypracoval:  
Otto Mareček**

**Brno 2012**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Interní a externí příčiny zátěže u policistů zpracoval samostatně a použil literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, který je součástí této bakalářské práce.

Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

V Brně dne 15. 4. 2012

.....

Otto Mareček

## **Poděkování**

Rád bych vyjádřil poděkování vedoucí mé práce PhDr. Geraldině Palovčíkové, CSc. za velmi cenné rady, připomínky a pomoc, kterou mi poskytla při vypracování této práce.

Také bych chtěl poděkovat své manželce za morální podporu a pomoc, kterou mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce, a které si vážím.

Otto Mareček

## **OBSAH**

<b>ÚVOD</b> .....	<b>6</b>
<b>I. PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>8</b>
<b>1 STRES</b> .....	<b>8</b>
1.1    Základní pojmy .....	8
1.2    Stresové situace, účinky stresu.....	11
1.3    Vlastnosti osobnosti podmiňující vnímání stresu .....	15
1.4    Modely stresu.....	18
1.5    Pracovní zátěž .....	22
<b>2 NÁROČNÉ ŽIVOTNÍ SITUACE</b> .....	<b>33</b>
2.1    Vymezení pojmu .....	33
2.2    Reakce na závažný stres.....	34
<b>3 ZVLÁDÁNÍ ZÁTĚŽE</b> .....	<b>40</b>
3.1    Vymezení pojmů .....	40
3.2    Copingové strategie .....	41
3.3    Vhodné a nevhodné postupy v boji se stresem .....	44
3.5    Techniky ke zvládnutí zátěže z policejní práce.....	51
3.6    Možnosti využití poznatků sociální pedagogiky v policejní praxi .....	63
<b>II. PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>65</b>
<b>4 OBSAH A CÍLE VÝZKUMU</b> .....	<b>65</b>
4.1    Výzkumný soubor .....	65
4.2    Metody .....	65
4.3    Interpretace a analýza dat.....	66
4.4    Vyhodnocení výzkumu ve vztahu k hypotézám .....	73
<b>Závěr</b> .....	<b>75</b>
<b>Resumé</b> .....	<b>78</b>
<b>Anotace</b> .....	<b>79</b>
<b>Literatura</b> .....	<b>80</b>
<b>Přílohy</b>	

*„Každý den se dostáváme do situací, které v nás zanechávají určité stopy nepříjemného napětí, únavy, rozladěnosti, předrážděnosti a samozřejmě vedou ke snížení duševní i tělesné výkonnosti. Občas musíme mobilizovat všechny své síly, abychom se s nimi dokázali vyrovnat. Mluvíme pak obvykle o stresu. Ten se může za určitých okolností odrazit nejen v selhávání ve výkonu a v nepříjemném subjektivním prožívání, ale může dojít i k ohrožení zdraví.*

*Není ovšem pravdou, že jakýkoli stres je nebezpečný a že ideálem je život bez stresu. Ve skutečnosti určitá intenzita stresu je důležitá a dokonce pro život, růst a rozvoj nezbytná. Jsou ovšem rozdíly mezi nebezpečným, patogenním stresem, kdy prožíváme subjektivně negativně zabarvené napětí a stresem pozitivním, s příjemným emocionálním zabarvením, který vede ke zvyšování odolnosti a podporuje rozvoj osobnosti.*

*H. Selye*

# Úvod

Touto citací bych chtěl uvést bakalářskou práci, která je věnovaná profesnímu zatížení příslušníků Policie České republiky. V současné době pracuji patnáctým rokem na Městském ředitelství policie Brno a drtivou část své profesní dráhy jsem zařazen na Obvodním oddělení Brno – Výstaviště. Za dobu své praxe jsem měl možnost „osahat“ si skutečnou práci u policie od praktického základu všech dalších policejních složek, tedy od hlídkové služby, kde jsem působil osm roků, přes občůzkovou službu, skupinu dokumentace až po dozorčího, kde nyní pracuji. Každá z uvedených úrovní práce na obvodním oddělení je zaměřena na své specifické činnosti a z těchto vyplývá určitá specifická zátěž. Hlavní důvod, proč jsem si bez váhání vybral bakalářskou práci na téma zátěže u policistů je, že práce kterou nyní vykonávám, vede k řadě stresových situací. Studium zvládání zátěžových situací chci získat dovednosti, které v zaměstnání budou pomáhat zvládat zátěž mě samotnému i mým kolegům.

Většina odborníků zastává názor, že profese policisty patří z pohledu psychické zátěže k nejnáročnějším povoláním, jaké v moderní společnosti můžeme najít. Vyšetřovatelé dopravních nehod se s podobnými událostmi setkávají téměř denně.

Problematikou psychické zátěže policistů se zabývalo mnoho odborných prací, které tuto skutečnost potvrzují a jen velmi málo odborných prací, které by to vyvracely.

Oproti tomu má policie u veřejnosti obraz drahé a neschopné organizace, která zaměstnává zkorumpovaná a jinak nezaměstnatelná individua. Názor veřejnosti na povolání policisty je často hrubě deformován představami, které si utváří na základě obrazu, jaký o policii prezentují masmédiá

Cílem této bakalářské práce je zjistit, jaké konkrétní stresové situace a jak často se vyskytují v policejní práci „*běžného policisty z obvodního oddělení*“. Jakou měrou jsou tito policisté při výkonu služby stresem zatíženi a jaké využívají strategie ke zvládnutí stresu.

Teoretická část této bakalářské práce se bude zabývat obecným popisem stresu a kvalifikací pracovních zátěží, náročným služebním situacím a odezvou na ně. Rovněž bude v teoretické části práce řešeno, *jaké vnitřní a vnější faktory* tuto zátěž ovlivňují. Dále popisem *copingových* (zvládacích) strategií a aplikaci nashromážděných poznatků v policejní praxi.

V empirické části budou prostřednictvím dotazníků získána a vyhodnocena data od policistů pracujících na obvodním oddělení.

Předpokládaným výsledkem této bakalářské práce bude zjištění, zda policejní práce přináší stresogenní situace v takovém rozsahu, že adaptace policistů k jejich zvládnání je obtížná, nebo se jedná pouze o náročnou lidskou činnost, jejíž stresovost se pouze zveličuje.

Dále by tato práce měla objasnit, zda jsou policisté skutečně největší měrou zatíženi administrativou a samotnou organizací činností, které neumí s přiměřeným nasazení zkušeností zvládnout a může tedy toto zjištění aplikováno při přípravě policistů, kdy by měl být více kladen důraz na **rozdílení strategií zvládnání stresu – coping**.

Dle mého profesního názoru, podobná příprava ve výcviku chybí a přitom by zásadně ovlivnila kvalitu profesního života policistů, tak aby nedocházelo k podobným kauzám, které jsou veřejnosti obecně známé, např. nepřiměřený zákrok při demonstraci vůči Kateřině Jaques, kde se policista pod jednotným velením nechal vyprovokovat demonstranty a nepřiměřeně a hrubě zakročil proti jedné z demonstrujících.

Policejní školy jsou nyní prázdné. Není to snad příležitost, aby se v nich stávající policisté učili novým dovednostem potřebným ke zvládnání zátěže?

# I. PRAKTICKÁ ČÁST

## 1 Stres

Tato úvodní kapitola se zabývá v teoretické rovině samotnou podstatou problému, tedy *stresem*. Odlišením *stresu* od *zátěže*, stresogenními událostmi, příznaky, které tyto situace mohou vyvolat a vlivem stresu na zdraví lidí. Zvláštní pozornost bude věnována *pracovní zátěži policistů*, s ohledem na skutečnost, že tento specifický druh stresu je předmětem bakalářské práce.

### 1.1 Základní pojmy

#### Definice stresu

„Slovo *stres* má původ v latinském termínu *stringo*, který znamená *utahovati*, odtud pochází anglický výraz *stress*“<sup>1</sup> Řada autorů pod pojmem *stres* označuje mnohorozměrné osobní prožitky, popisované jako „*ohrožení ega*“, „*bolest*“, „*hrozba trestu*“, „*vina a podobně*. „*Obecně řečeno, stres se vyskytne tehdy, když se lidé setkají s událostmi, jež vnímají jako ohrožení své tělesné nebo duševní pohody. Tyto události se obvykle nazývají stresory a reakce lidí na stresory stresová reakce*“<sup>2</sup>

Křivohlavý (2001) označuje stres jako „*vnitřní stav člověka, který je buď přímo něčím ohrožován, nebo takové ohrožení očekává a přitom se domnívá, že jeho obrana proti nepříznivým vlivům není dostatečně silná*“.<sup>3</sup>

Křivohlavý, dále uvádí členění stresu na:

- ***distres*** – negativně prožívaný stres, který obvykle vyjadřuje situace subjektivně prožívaného ohrožení dané osoby s jeho průvodními, často **výrazně negativními emocionálními příznaky**.
- ***eustres*** – nejde o negativní emocionální zážitek – „*Situace, kdy se snažíme zvládnout něco, co nám přináší radost, avšak vyžaduje to určitou námahu*“.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Jak zvládat stres, Praha: Grada, Avicenum, 1994, ISBN 80-7169-121-6 str. 7

<sup>2</sup> ATKINSON, R. L. a kol., Psychologie, Praha:Portál s.r.o., 2003, ISBN 80-7178-640-3, str. 487

<sup>3</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-551-2, str. 9

<sup>4</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-551-2, str. 171



Osobně vnímám **stres**, jako změnu ve vlastním chování a prožívání, tedy stav, kdy po předchozí zátěžové situaci, při které bylo nutné vyvinout značné množství psychické energie k vyřešení zpravidla většího množství různorodých podnětů a výsledek takového jednání mi buď není znám, nebo je jiný v rozporu s původním očekáváním. **Stres** si úzce spojuji s termínem **ohrožení**, jak uvádí Křivohlavý a často se v mém životě vyskytuje v souvislosti s prací policisty.

## Stres a zátěž

Stres je podmíněn celou řadou příčin a úzce souvisí s pojmem *zátěž*. Např. Hladký (1993) užívá často souběžně oba pojmy a nerozlišuje mezi nimi. Ve slovníku (Hartl, Hartlová 2000) jsou oba výrazy slučovány.

Ze svého pohledu vnímám **zátěž**, vedle složek čistě osobnostních, jako **jednu z možných příčin stresu**. V bakalářské práci nebudu proto užívat pojmy stres a zátěž jako synonyma, ale prostřednictvím těchto pojmů budu označovat situace např. jako zátěžové, nebo stresové.

## Stresory

Křivohlavý (2001), uvádí, že „*se pro jednotlivé nepříznivé vlivy (tlaky), které mohou vést k tíživé osobní situaci člověka, nyní používá termínu stresory*“<sup>5</sup>

O užší pojetí se pokusili Hartl a Hartlová (2000), kteří upřesňují, že mezi nejvýznamnější stresory se řadí **hlad, podvýživa, uvědomění vlastní bídy, hluk, konflikty a traumatické životní situace**.<sup>6</sup>

Jednotliví autoři se dále pokoušeli stresory rozčlenit podle mnoha kritérií. Stresory se mohou dále členit podle různých hledisek. Lze je rozdělit např. na stresory:

- **fyzikální** (jedy a skoro-jedy – alkohol, zkonit, kofein a jiné drogy i radiace, UV a IR záření, snížený obsah kyslíku ve vzduchu, znečištění vzduchu, vibrace, otřesy, elektrošoky aj.) a dále
- **emocionální** (úzkost, zármutek, obavy, strach, nevyspalost, ustaranost aj.) jak je rozlišuje např. Hans Selye (1979, In Goldwag), cit. Dle Křivohlavý, (1994)

---

<sup>5</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-551-2, str. 170

<sup>6</sup> HARTL, P., HARTLOVÁ, H., Psychologický slovník, Praha, Portál, 2000, ISBN 80-7178-303-X str. 569

Podle velikosti rozděluje stresory Křivohlavý (1994) na:

- **Ministresory** – případně až mikrostresory - poměrně mírné, až velmi mírné okolnosti či podmínky vyvolávající stres. Jako příklad uvádí dlouhodobě pociťovaný nedostatek lásky, který se kumuluje, až dosáhne hranice stresu, takže uvádí člověka do stavu vnitřní tísně.
- **Makrostresory** definuje jako děsivě působící, deptající až všeničící vlivy.<sup>7</sup>

Křivohlavý (2001) uvádí výčet stresorů, kam řadí přetížení množstvím práce, časový stres, neúměrně velká odpovědnost, nevyjasnění pravomocí, vysilující snaha o kariéru, kontakt s lidmi, nezaměstnanost, hluk, spánek a další

Další možné členění stresorů podává kolektiv autorů Praško, Vyskočilová, Prašková (2006):

- **Každodenní stresory např.:** kritika, potlačení vzteku, podceňování nebo přehlížení ze strany okolí, nedostatek uznání nebo ocenění, atd.
- **Chronické stresory kam se řadí:** neshody s rodiči, závislost (materiální či citová) na rodičích, společné bydlení s rodiči, ztížený kontakt s rodiči, rozvod, rozchod nebo jeho hrozba, atd.
- **Pracovní a výkonové stresory:** nízký příjem, který nestačí na uživení rodiny, ztráta práce nebo její hrozba, velké dluhy a splátky, konfliktní vztahy s nadřízenými, kolegy nebo podřízenými, nedostatečná organizace práce, atd.
- **Stresory související se životním stylem:** nevyhovující bydlení, nedostatek příjemných aktivit, monotónní a stereotypní životní styl, chybění koníčků a zájmů, nedostatek přátel, izolace, uzavřenost rodiny
- **Nemoci, závislosti a handicapy:** vlastní tělesná nebo psychická nemoc nebo nemoc člena rodiny, zhoršování tělesného a psychického stavu rodičů, vlastní závislost na drogách, alkoholu či lécích a další

---

<sup>7</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Jak zvládat stres, Praha: Grada, Avicenum, 1994, ISBN 80-7169-121-6 str. 7-8

## 1.2 *Stresové situace, účinky stresu*

*„Stres může být vyvolán nespočetným množstvím událostí. Některé představují závažné změny ovlivňující mnoho lidí – např. události jako válka, jaderná katastrofa a zemětřesení. Jiné představují závažné změny v životě jednotlivce – např. stěhování do nové oblasti, změna zaměstnání, svatba, ztráta přítele, vážná nemoc.“<sup>8</sup>*

Atkinson a kol. (2003) dále rozlišuje:

- **Traumatické události** – mimořádně nebezpečné situace, které se vymykají běžné lidské zkušenosti
- **Neovlivnitelné události** – čím více nám událost připadá jako neovlivnitelná, tím častěji ji vnímáme jakou stresovou.
- **Nepředvídatelné události** – možnost předvídat výskyt stresové události (i když ji jedinec nemůže ovlivnit) obvykle snižuje intenzitu stresu.
- **Výzva pro hranice našich schopností** – tyto situace jsou výzvou pro náš pohled na sebe samé.
- **Vnitřní konflikty** – stres mohou přivodit i vnitřní procesy, nevyřešené konflikty, které mohou být vědomé i nevědomé.

## Účinky stresu

### Účinky krátkodobého stresu

*„Stresové situace vyvolávají emoční reakce v rozmezí od veselé nálady (kdy jedinec zhodnotí situaci jako náročnou, ale zvladatelnou) až po úzkost, vztek, sklíčenost a depresi. Jestliže stresová situace přerývá, emoce mohou kolísat v závislosti na úspěšnosti našeho úsilí o zvládnutí situace.“<sup>9</sup>*

*„Ve stresu se mění také naše chování. Může se objevit neklidné chování, poposedávání, hraní si s prsty, okusování nehtů, pobíhání, unikání ze situace nebo vyhybavé chování, uklidňování se jídlem, alkoholem, cigaretami, léky nebo drogami. Typickou reakcí v situacích probouzejících úzkost a strach je útěk. Ovšem úleva po vyhnutí se bývá pouze dočasná, pokud jde o běžné situace. Následují sebevýčitky.“<sup>10</sup>*

---

<sup>8</sup> ATKINSON, R. L. a kol., Psychologie, Praha:Portál s.r.o., 2003, ISBN 80-7178-640-3, str. 487-488

<sup>9</sup> ATKINSON, R. L. a kol., Psychologie, Praha:Portál s.r.o., 2003, ISBN 80-7178-640-3, str. 494

<sup>10</sup> PRAŠKO, J., VYSKOČILOVÁ, J., PRAŠKOVÁ, J., Úzkost a obavy, Praha, Portál, 2006, ISBN 80-7367-079-8, str. 13

**Kalimo, Batawi a Cooper (1987, cit. Dle Křivohlavý, 1994) popisují 3 skupiny reakcí na stres:**

- **Fyziologické příznaky stresu**, které zahrnují somatickou odezvu organismu, např. palpitace – (bušení srdce), nepříjemné pocity v krku, exantem – (vyrážku v obličeji), atd.
- **Emocionální – citové příznaky stresu:** prudké a výrazně rychlé změny nálady nadměrné trápení se s věcmi, které zdaleka nejsou podstatné, nadměrné pocity únavy, obtíže při soustředění pozornosti, zvýšená podrážděnost, popudlivost iritabilita a úzkost (*anxiozita*) atd.
- **Behaviorální příznaky stresu** zahrnují změnu chování a jednání lidí ve stresu: nerozhodnost a do značné míry i nerozumné nářky, zvýšená absence v práci, zvýšená nemocnost, zvýšená nehodovost, snaha vyhnout se úkolům, vyhýbání se odpovědnosti, podvádění, požívání cigaret, alkoholu a drog a další.<sup>11</sup>

### **Účinky dlouhodobého stresu**

*„Zatímco krátkodobé přechodné reakce a stavy jsou přítomny v akutních zátěžových či stresových situacích a to po jejich pomnutí odezní, reakce trvalejšího rázu jsou důsledky trvalých chronických podmínek. Tyto stavy nepodléhají reparačním procesům, pokud podmínky trvají, spíše dochází k jejich zhoršování a stupňování. Lze je klasifikovat do tří oblastí: Psychologické, behaviorální a somatické“<sup>12</sup>*

Vliv stresu: a)**přímý** - imunitní systém, endokrinní, nebo nervový systém

b)**nepřímý** - vliv stresu na chování člověka, např. na změnu životního stylu, tj. na jeho zdravotně důležité formy a způsoby života.

*„Stres může mít negativní vliv na naše zdraví. Projevuje se to např. v jeho vlivu na infekční nemoci, kardiovaskulární onemocnění, hypertenzi, bolesti hlavy, astma, diabetes melitus či revmatickou artritidu.“<sup>13</sup>*

Asi každý z nás si musel všimnout, že větší psychická zátěž, např. školní v období zkoušek vedla ke zhoršení vlastního psychického a zdravotního stavu. Osobně se setkávám s příznaky, které popisuje Křivohlavý, Praško, Atkinson, Hladký a další,

---

<sup>11</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Jak zvládat stres, Praha: Grada, Avicenum, 1994, ISBN 80-7169-121-6 str. 29

<sup>12</sup> HLADKÝ, A., Zdravotní aspekty zátěže a stresu, Praha, Karolinum, 1993, ISBN 80-7066-784-2, str. 49

<sup>13</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-551-2, str. 185

a to jak na sobě, tak na spolupracovnících. Ve většině případů lze na konkrétních policistech a policistkách pozorovat zhoršení zdravotního stavu při zvládnání denních těžkostí, zejména pokud dochází k paralelnímu souběhu obtíží v rodinném životě (rozpad rodiny, těžká bytová, nebo sociální situace, problémy s partnerem, popř. s rodiči) v kombinaci se změnou funkčního zařazení, když jsou na policisty kladeny nové úkoly a tento musí vyvíjet podstatně větší úsilí k jejich zvládnutí, než když mohl využívat rutinní zaběhnuté postupy.

### **Psychologické potíže**

Podle Hladkého (1993) stres hraje dvojí roli při vzniku psychické poruchy:

- **Stres působí jako bezprostřední příčina**, která musí být nutně přítomna, aby duševní porucha byla v příslušné kategorii diagnostikována. Do této kategorie patří krátká reaktivní psychóza, posttraumatická stresová porucha, poruchy přizpůsobení.
- **Stres je činitelem, který na patologicky změněném terénu** exacerbuje projevy poruchy, k tomu však může a nemusí být přítomen, tj. k poruše může dojít i bez vnější zátěže. Do této kategorie lze řadit zneužívání látek a závislost na látkách, neurologické a afektivní poruchy, poruchy ovládnání impulzů<sup>14</sup>

### **Atkinson R.L.2003, uvádí následující členění psychologických potíží:**

- **Úzkost** – nejčastější reakce na stres, nepříjemná emoce, projevuje se strachem, starostmi, obavami v krajním případě se vyvine posttraumatická stresová porucha (posttraumatic stress disorder, PTSD).
- **Vztek a agrese** – pudově motivované chování směřované k poškození objektu, nebo osoby, která frustraci způsobila.
- **Apatie a deprese** – uzavření se do sebe, apatie až deprese souvisí s teorií naučené bezmoci, která je podmíněná předchozím nezvládnutím situace, častý jev u domácího násilí.
- **Oslabení kognitivních funkcí** – potíže se soustředěním a logickým uspořádáním myšlenek.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> HLADKÝ, A., Zdravotní aspekty zátěže a stresu, Praha, Karolinum, 1993, ISBN 80-7066-784-2, str. 50

<sup>15</sup> ATKINSON, R. L. a kol., Psychologie, Praha:Portál s.r.o., 2003, ISBN 80-7178-640-3, str. 494-497

## Behaviorální poruchy

„Nikotin je – přinejmenším dočasně – efektivním způsobem zvládnání problémů každodenního života.“<sup>16</sup> (S. E. Taylor)

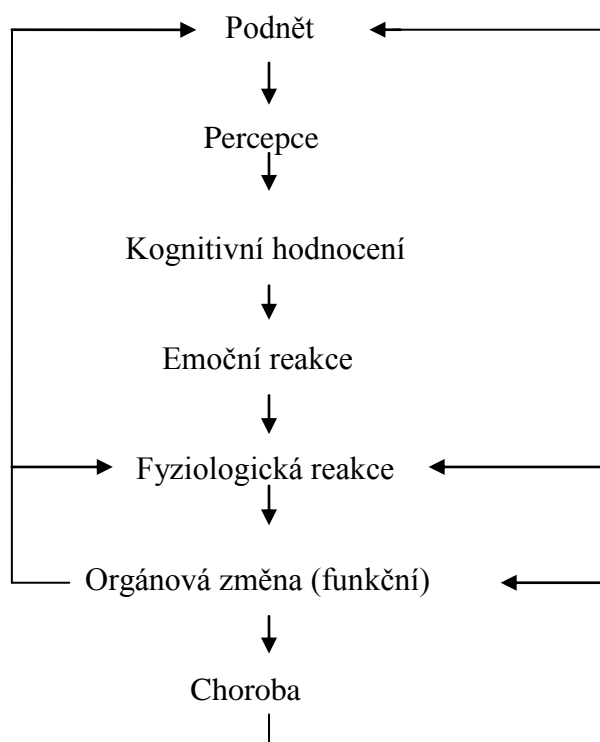
Mezi behaviorální poruchy bývají různými autory řazeny problémy, jako je kouření, alkoholismus, poruchy stravovacích zvyklostí, pracovní výkonnost, fluktuace apod.

## Somatická onemocnění

„Psychosomatické poruchy jsou tělesné poruchy, u kterých se předpokládá, že rozhodující úlohu hrají emoce. Názor, že lidé s psychosomatickými poruchami nejsou skutečně nemocní a nepotřebují lékařskou péči, je nesprávný. Naopak symptomy psychosomatických nemocí odrážejí fyziologické poruchy spojené s poškozením tkáně a bolestí.“<sup>17</sup>

**Křivohlavý, (2001) řadí k somatickým onemocněním zejména** infekční onemocnění, jako jsou nachlazení, rýma, chřipka, kardiovaskulární onemocnění, hypertenzi, bolesti hlavy, astma, diabetes melitus, revmatická artritida.<sup>18</sup>

Obrázek č. 1 Psychosomatický model etiologie chorob souvisejících se stresem.



<sup>16</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-551-2, str. 189

<sup>17</sup> ATKINSON, R. L. a kol., Psychologie, Praha: Portál s.r.o., 2003, ISBN 80-7178-640-3, str. 499

<sup>18</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-551-2, str. 185-188

**Macháčová (1997) uvádí podrobný popis modelu:** prvním stupněm psychosomatického modelu je *stresor* – podnět. Po jeho zaregistrování je kognitivně ohodnocen a zpracován jako podnět ohrožující. Následuje spuštění – *emočního vybuzení*. To může představovat např. zlost, strach, nenávisť, extáze, euforie, úzkost. Na emoční mobilizaci naváže *mobilizace fyzická*, měřitelná ve změnách aktivity vnitřních orgánů. Můžeme sledovat změny v oběhovém systému, ve funkci jater, zažívacího systému, změny ve svalech, v dýchacím systému apod. Posledním stupněm psychosomatického modelu je *choroba*, zpočátku funkční, až posléze může dojít k orgánové poruše.<sup>19</sup>

### **1.3 Vlastnosti osobnosti podmiňující vnímání stresu**

Předcházející kapitola řešila symptomy stresu a vliv jaký mají tyto symptomy na složky fyziologické, emocionální a behaviorální. Člověk reaguje na stres vlastním individuálním způsobem, který je podmíněný jeho subjektivním vnímáním zátěžové situace. Jedná se o složky osobnosti, které působí interní příčiny zátěže a stresu při práci policistů. „*Snahou jak personalistů, tak policejních psychologů je vybrat k policii takové lidi, kteří splňují náročná kritéria týkající se psychické odolnosti a stability.*“<sup>20</sup>

*Hošek* rozděluje tyto individuální rozdíly na dvě základní kategorie: **vlastnosti dědičné**, kam řadí:

- a) **Reaktivitu** - *reakce na situace*, geneticky podmíněná energie a aktivita,
- b) **Vulnerabilitu** – *zranitelnost, bud'* velká, nebo naopak malá citlivost k zátěžovým podnětům,
- a) **Extroverzi a introverzi** – vyjadřuje míru sociální aktivity
- b) **Frustrační tolerance** - vyjadřuje odolnost vůči zátěži, je částečně podmíněna geneticky a částečně učením
- c) **Hledání vzruchu** – *sensation seeking* – „dobrodruzi“ co vyhledávají eustresové

---

<sup>19</sup>MACHAČOVÁ, H., Stres, rekuperace a kontrola stresu, Československá psychologie, Academia, 1997, ISSN 0009-062X str. 147

<sup>20</sup>VYMĚTAL, Š., a kol., Možnosti psychologické podpory v policii ČR, Themis, Praha 2010, str. 51, ISBN 978-80-7312-065-8, str.

aktivity v podobě rizikových sportů a zaměstnání (policie), tato vlastnost podmiňuje vyšší odolnost vůči zátěži.

**d) Anxiozita** (chorobná úzkost), znamená pro člověka vyšší afinitu ke stresu

#### **Vlastnosti získané:**

**a) Externalita** – vlastní neúspěch svaluje na ostatní a na okolí, vlastnost se získává výchovou. Odmítají nést důsledky svého jednání. Nechtějí být odpovědní za svoje činy. I běžné problémy považují za stresové situace.

**b) Internalita** - lidé vnímající vlastní odpovědnost, chápou důsledky vlastního jednání. Chápou, že svým jednáním ovlivňují situaci. Projevují silnější vůli a odolnost vůči stresu.<sup>21</sup>

Křivohlavý (2001) uvádí, že různé typy lidí lze rozčlenit do tří základních kategorií, podle toho, jak reagují na zátěžové situace:

**A-typ chování** – společná charakteristika je tzv. *Komplex nadměrné aktivity* (action emotion komplex) vyjadřuje snahu mimořádně intenzivně pracovat, angažovat se na hranici únosnosti. Osobnost charakterizuje rivalita až nepřátelství, agresivita, nenávisť, závist, netrpělivost. Osoby používají termíny jako: *Nikdy!*, „*Za žádnou cenu!*“ apod.

**B-typ chování** – protikladný typu A. charakter *flegmatický, nesoutěživý*

**C-typ chování** – psychicky vyrovnaní, ochotní pomáhat, ústa k autoritám, výrazněji potlačují negativní pocity, Bez boje se často snadno vzdávají.<sup>22</sup>

#### **Další vlastnosti osobnosti podmiňující vnímání stresu jsou především:**

##### **Nezdolnost v pojetí resistance**

Určité osobnostní charakteristiky pomáhají lidem v boji těžkostmi. Obecně je lze charakterizovat jako „*nedat se a bojovat s těžkostmi*“. Pro tuto charakteristiku používáme v češtině termín „*nezdolnost*“. Termín „*resiliency*“ znamená doslova pružnost.

##### **Nezdolnost v pojetí coherence**

Aaron Antonovsky (1979, 1987) na základě svého výzkumu formuloval osobnostní

---

<sup>21</sup> HOŠEK, V., Psychologie odolnosti, Praha, Univerzita Karlova, 1997, ISBN 80-7066-976-4, str. 43

<sup>22</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-551-2, str. 80



charakteristiku nazvanou *koherence – smysl pro integritu* (**rys soudržnosti osobnosti – sense of coherence, SOC**) Pod termínem koherence se rozumí obdoba nynějšího pojetí „pevného charakteru“. Člověk vykazující vnitřní jednotu a žijící v pevné společenské skupině lépe, podle tohoto pojetí, vzdoruje životním těžkostem. Antonovsky definoval tři základní charakteristiky, kterými jsou **srozumitelnost situace** - (comprehensibility) – způsob chápání světa, tj. co je logicky pochopitelné, kdy osoba buď vidí, nebo nevidí celý obraz situace, **smysluplnost boje** – (meaningfulness) motivační zaměření osoby k jejímu životnímu cíli, která je buď smysluplná, nebo nesmyslná, **zvládnutelnost úkolu** – (manageability) jde o percepci možností, které má daná osoba k dispozici ke zvládnutí a buď má, nebo nemá povědomí o vlastních kompetencích k vykonání požadavků na ni kladených.

### **Nezdolnost v pojetí hardiness**

Lidé, kteří dosahují vyšších hodnot v *dimenzi tvrdosti (hardiness)* lépe zvládají těžkosti a to jak po stránce psychické, tak po stránce fyzické.<sup>23</sup> Hardiness je **konstelace osobnostních postojů** konstituovaná ze tří komponent: **commitment** – odpovědnost (závazek) k sobě a k práci, **control** – zvládání, zdolávání, pocit, že jedinec má pod kontrolou své požitky a činy, **challenge** – postoj, podle něhož představuje změna výzvu a je chápána jako příležitost a ne jako ohrožení

Osoby s vysokou úrovní hardiness mají výhodu pozitivního náhledu z pozice kontroly nad situací, odpovědnosti a postoje ke změnám. V konfrontaci se stresem se odlišují kognitivním zpracováním situace – hodnotí je jako méně stresogenní.

### **Vnímaná osobnostní zdatnost (self-efficacy)**

„Subjektivní představa vlastní schopnosti kontrolovat – řídit běh dění, v němž se osoba nachází, byla nezávisle na výše uvedených studiích vytipována jako podstatně důležitý moment (moderátor) zvládání životních těžkostí“<sup>24</sup> (Cohen, Edwards, 1989) dle Křivohlavý 2001. *Pocit, že je člověk schopen řídit běh věcí kolem sebe mu dává lepší šanci zvládat životní těžkosti a je dobrým životním faktorem ke zvládnutí stresu.*

**Optimismus** Scheire a Carver (1985) definovali tzv. dispoziční optimismus jako osobnostní charakteristiku, která vymezuje lidi, kteří obecně očekávají, že výsledek jejich jednání bude kladný.

---

<sup>23</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-551-2, str. 75

<sup>24</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-551-2, str. 75

### **Naučený optimismus a pesimismus**

*Seligman* (1975) zveřejnil studie lidí, kteří se dívali na svět vždy a všude pesimisticky a tyto studie pojmenoval „ naučený pesimismus“. Lidé s tímto postojem k vidění světa chápou výrazně to, co se s nimi děje, jako dění, které nemohou nijak změnit. Při stresovém zatížení nevidí žádnou naději na úspěch řešení.

### **Smysluplnost života a smysl pro humor**

Dle studií A.Antonovského a Cousinse (1979) je možné dovodit, že *lidé věřící a lidé se smyslem pro humor* lépe zvládají těžkosti. Lidé s hlubším náboženským přesvědčením vykazují vyšší míru spokojenosti se životem, vyšší kvalitu života a vyšší míru životního štěstí. Náboženství má dle Taylorové (1995) i reálný kladný vliv na zdraví duševní a tělesné.

### **Kladné sebehodnocení**

(*Self-esteem*) – schopnost vidět sebe sama tak, jak vidíme ostatní lidi. Nízké sebehodnocení je často spojeno s úzkostí a neurotickým chováním. Lidé s vysokým sebehodnocením jsou zvědavější, odvážněji se seznamují s novými informacemi. Jsou asertivnější a lépe zvládají těžkosti.

### **Sebedůvěra a síla vlastního já**

„*Sebedůvěra (Self-confidence) byla další osobnostní charakteristikou, která se ukázala jako důležitý faktor při zvládání stresu.* (Holahan, Moos, 1987)“<sup>25</sup>

**Svědomitost** - Je další osobnostní charakteristika, která pomáhá zvládat stres.

## **1.4 Modely stresu**

Na základě pokusů vědců, k jakým se řadí např. I. P. Pavlov, Walter Cannon (1932) a H. Selye, byly vytvořeny různé modely, podle kterých působí stres v organismu.<sup>26</sup>

### **Obecný adaptační syndrom**

Křivohlavý (2001) uvádí, že *Selye* po dlouholetých experimentech se zvířaty, která vystavoval různým drastickým podnětovým situacím, formuloval své **pojetí stresu jako obecného adaptačního syndromu (General Adaptation Syndrom, GAS)**, který probíhá ve třech stádiích:

---

<sup>25</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-551-2, str. 78

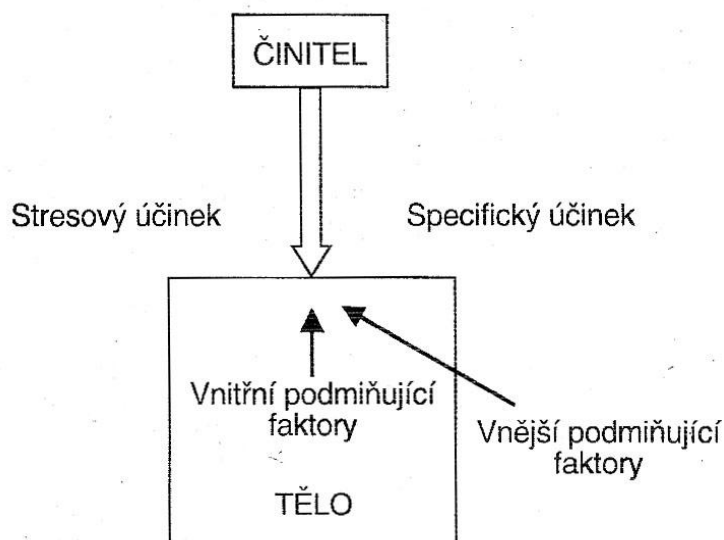
<sup>26</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-551-2, str. 166-167

- **Vyhlášení poplachu GAS** - zvýšení činnosti zejména sympatického nervového systému, do krevního řečiště se dostává větší množství adrenalinu, popř. epinefrinu. Organismus je excitován do stavu typu „*bojuj nebo uteč*“.
- **Fáze rezistence v rámci GAS** charakterizovaný úsilím udržet adaptaci, doplňuje, že jde o boj organismu se stresem. Závisí na tom, jak silný je tento stresor a jak bojeschopný je organismus.
- **Fáze vyčerpání v rámci GAS**, tj. vyčerpání adaptační energie. Charakteristický je nástup parasympatického systému. Obecně by se dalo říci, že organismus v této fázi boje se stresem podléhá a hrouť se. Projevuje se to např. příznaky deprese a za určitých okolností i exitem

**Obecný adaptační syndrom** pokládá Selye za nescifickou tělesnou reakci, zprostředkovanou endokrinním systémem, zejména osou hypofýza – kůra nadledvinek

Stres tedy vzniká při porušení homeostázy a jeho charakteristickým rysem je proces adaptace, kterým se homeostázy obnoví.<sup>27</sup>

Obrázek č. 2: Model účinků stresu dle Selyeho, jak jej uvádí Hladký (1993)<sup>28</sup>



<sup>27</sup> HLADKÝ, A., Zdravotní aspekty zátěže a stresu, Praha, Karolinum, 1993, ISBN 80-7066-784-2, str. 11

<sup>28</sup> HLADKÝ, A., Zdravotní aspekty zátěže a stresu, Praha, Karolinum, 1993, ISBN 80-7066-784-2, str. 23

R. Lazarus položil hlavní důraz na kognitivní (poznávací a myšlenkovou), specificky lidskou charakteristiku zvládnání těžkostí lidmi. Výsledky pozorování formuloval do **modelu dvojího zhodnocování** (*double appraisal*) situace ohrožení (threat), kam patří *Prvotní zhodnocení situace* (primary appraisal) se týká zvážení situace z hlediska ohrožení (vlastní existence, zdraví, sebehodnocení, vlastní pověsti apod.), *Druhotné zhodnocení* (secondary appraisal) se týká možností určitého člověka zvládnout danou situaci. Jde o zvažování naděje na to, že by se člověk mohl ubránit tomu, co ho ohrožuje, např. díky defenzivním možnostem a poslední prvek tvoří *zranitelnost – vulnerabilita* - Při zhodnocování rizikového charakteru situace, do které se člověk při ohrožení dostává, je třeba brát ohled i na zranitelnost daného člověka. Při jinak objektivně stejném riziku je např. podstatně zranitelnější dítě nebo starý člověk než člověk mladý či na vrcholu života.<sup>29</sup>

Steinberg a Ritzmann stres definují jako **přetížení nebo podtížení vstupu do živého systému** hmotou, energií či informacemi, anebo výstupu z něj. Podtížení vstupu a přetížení výstupu vedou ke sníženým množstvím uvnitř živého systému, zatímco přetížení vstupu a podtížení výstupu vytváří zvýšená množství v systému. Účinkem stresu vzniká *strain*. Na úrovni lidského organismu je psychologickým projevem *strainu distres*.<sup>30</sup>

### **Kognitivně-transakční model stresu**

Lazarus vytvořil *kognitivně-transakční model stresu*. Rozlišuje stres fyziologický a psychologický.

- a) **Fyziologický stres** charakterizuje jako vegetativní a neurohumorální reakce organismu na škodlivé podnětové činitele.
- b) **Psychologický stres** závisí na jednotlivci a na jeho subjektivním náhledu na situaci.<sup>31</sup>

Podle Hladkého (1993) **Lazarus ztotožňuje stres se stavem ohrožení**. Tento koncept znamená zúžení pohledu na reakce člověka pouze z hlediska určitého druhu situací a stavů, i když nesporně významných a výrazných. Oproti Selyeho pojetí jsou ze stresu vylučovány stavy, které znamenají pro organismus též určitou zátěž.

---

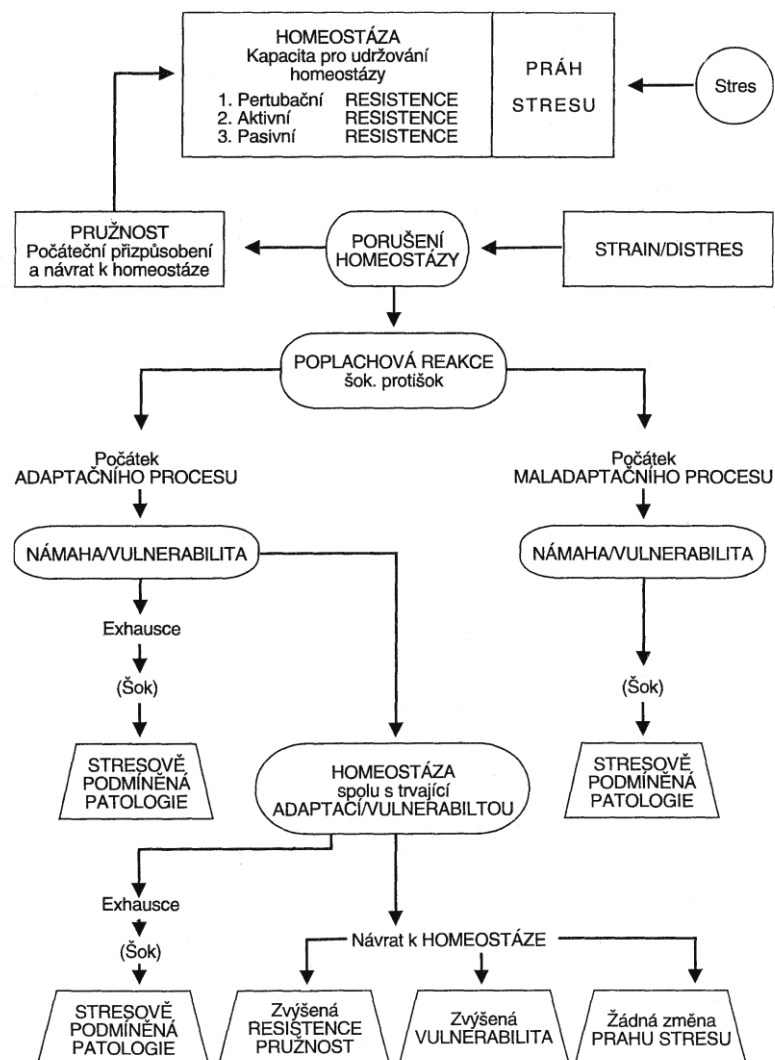
<sup>29</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-551-2, str. 169

<sup>30</sup> HLADKÝ, A., Zdravotní aspekty zátěže a stresu, Praha, Karolinum, 1993, ISBN 80-7066-784-2, str. 13

<sup>31</sup> HLADKÝ, A., Zdravotní aspekty zátěže a stresu, Praha, Karolinum, 1993, ISBN 80-7066-784-2, str. 12

Mezi jednotlivci je velká *variabilita v míře strainu*, vzbuzeného určitým stresem. Tyto rozdíly mohou být zaviněny genetickými faktory, asociativním učením, stresově podmíněnou patologií, aktuálním stavem adaptačních procesů apod. Tyto činitele znesnadňují predikci míry strainu, který bude vyvolán jakýmkoliv stresem, výlučně na základě charakteristiky stresu.

Obrázek č. 3: Model účinků stresu dle Steinberga a Ritzmanna (1990 In Hladký, 1993)<sup>32</sup>



<sup>32</sup> HLADKÝ, A., Zdravotní aspekty zátěže a stresu, Praha, Karolinum, 1993, ISBN 80-7066-784-2, str. 24

## 1.5 Pracovní zátěž

Pracovní zátěž (*workload*) resp. pracovní stres představuje určitou vyčleněnou kategorii celkové životní zátěže či stresu, tím že je svázána s pracovním procesem. Jedná se o souběh tělesných a duševních činností, kdy při určitých pracovních činnostech dominuje více práce svalů, s dominancí výdeje tělesné energie a naopak u jiných činností dominuje činnost duševní spojená s příjmem a zpracováním informací.<sup>33</sup>

Obecný model zátěže lze ohraničením na pracovní proces člověka aplikovat i jako model pracovní zátěže. Hlavním prvkem je **přízpůsobování**, které můžeme pozorovat i v pracovním procesu. Člověk při své evoluci byl nejprve nucen zvládnout celou škálu činností, které se postupně specializovaly. Současná práce je již natolik specializovaná, že překračuje hranice našich evolučních vlastností a tato specializace může přesahovat míru našich adaptačních možností.

**Hladký, Žídková (1999) uvádí, že zdravotní problémy vyplývající z pracovní zátěže lze rozdělit na:**

- a) **Projevy v oblasti psychické**, fyziologické a v chování – krátkodobé stavy označované jako rozlada (*annoyance*), únava a únavě podobné stavy, emoční a náladové stavy projevující se např. bolestmi hlavy a chybovostí.
- b) **Ve fyziologické oblasti** to jsou pocity tělesného diskomfortu, lokální potíže a bolesti (zrak, pohybová soustava, hlava) a fyziologické přípravné či reaktivní stavy, projevující se např. v oběhové či endokrinní soustavě.
- c) **Behaviorální reakce** charakterizují projevy funkčního stavu CNS v pracovní výkonnosti (poruchy kognitivních funkcí, výpadky pozornosti, chybovost, pokles pracovního výkonu).

U některých profesních činností dochází v dlouhodobé perspektivě k trvalejším poruchám v oblasti *mentálního zdraví*. Jde o příznaky chronické nespokojenosti, vyhasnutí, neurotizace, poruchy přízpůsobení a neurotické poruchy.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> HLADKÝ, A., Žídková, Z., Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže, Karolinum, 1999, ISBN 80-7184-890-5, str. 9

<sup>34</sup> HLADKÝ, A., Žídková, Z., Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže, Karolinum, 1999, ISBN 80-7184-890-5, str. 10

## Dle účinků na biologickou stránku člověka lze pracovní zátěž třídit na

- **senzorickou zátěž, kterou lze dále členit na adaptaci** zraku, sluchu, a na ostatní smyslové orgány – čich, chuť
- **psychosociální zátěž kam patří** intenzita práce a časový tlak, vnucené pracovní tempo, monotonie, vlivy narušující soustředění – hlukem, návštěvy, sociální interakce, emoce, osobní rizika – tlak pracovních povinností s duševním napětím, atd.

## Modely pracovní zátěže

Hladký (1993) předkládá několik teoretických modelů u nichž bylo prokázáno, že hrají roli při vzniku stresu.

Např. **Sanders (1979)** konstatuje, že jde o jev definovaný termínem „zdravý rozum“. Autoři **Perrewe a Ganster (1989)** operacionalizují s množstvím vykonané práce, nebo počtem odpracovaných hodin za časové období. **Frenche a Caplana (1972)** odlišili přetížení (overload) jako příliš velké nároky práce a podtížení (underload) jako příliš malé nároky. **Herbert (1978)** rozčlenil svůj model na rozhodování, kde zátěž působí špatně dostupné informace a interpersonální obtížnost, kde zátěž vyplývá z potřeby získat důvěru lidí a poslední prvek tvoří náročnost na čas a energii, když úkol vyžaduje mnoho energie. **Karasek (1979)** uvádí, že možnost kontroly nad situací snižuje míru stresu, nedostatek kontroly je spojen s poruchami zdraví. Jeho model má dvě predikce: **a) strain** se objeví, když jsou vysoké nároky a nízká možnost rozhodování, **b) je-li obojí v rovnováze, rostou osobní kompetence**. Nejhorší je kombinace vysokých nároků a malé míry volnosti.<sup>35</sup>

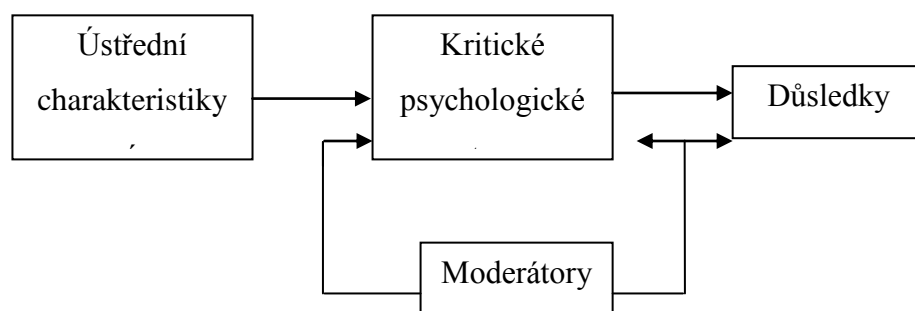
Tabulka č.1 Model pracovního stresu jak jej uvádí Karasek (1979), dle Hladký (1993)

Míra kontroly vysoká			
Nároky nízké	relaxace	aktivita	Nároky vysoké
	pasivita	strain	
Míra kontroly nízká			

<sup>35</sup> HLADKÝ, A., Zdravotní aspekty zátěže a stresu, Praha, Karolinum, 1993, ISBN 80-7066-784-2, str. 30-33

**Kahnův koncept pracovní role** (1964, 1974), v jejímž obsahu dominují dimenze očekávaného chování při provádění práce. Kahn rozlišil konflikt role, kdy na chování člověka jsou kladeny protikladné požadavky, a nejistotu role, kdy pracovník neví přesně, jaká jsou kritéria na jeho výkon a jaká očekávání má splnit. V rámci modelů vytvořili Hackman s Lawlerem (1971) **Teorii pracovních charakteristik**:

Obrázek č.4 Model pracovního stresu jak jej uvádí Karasek (1979), dle Hladký (1993)



Ústředním pojmem je **koncept motivačního potenciálu práce**, jehož základním myšlenkou je, že mají-li být důsledky žádoucí, musí člověk prožívat **pozitivní psychologické stavy**, kterými rozumí to, že musí prožívat práci jako smysluplnou, musí prožívat osobní odpovědnost za pracovní výsledky, musí znát výsledky své práce.

Důsledky, které vyplývají z přítomnosti těchto psychologických stavů, zahrnují vnitřní motivaci, která existuje tehdy, je-li dobrý pracovní výkon příležitostí k sebeuspokojení a špatný výkon vyvolává nepříznivé pocity, dále uspokojení z vlastního rozvoje, celkovou pracovní spokojenost, pracovní výkonnost,

**Charakteristiky práce tvoří** varieta dovedností, identita úkolů, tj. provádění práce od začátku do konce s viditelným výsledkem, význam práce, tj. v jaké míře má vliv na životy jiných lidí, autonomie, zpětná vazba.

Mezi lidmi jsou velké rozdíly, takže ne všichni pracovníci reagují pozitivně na práci s vysokým motivačním potenciálem. Proto jsou v teorii identifikovány tři **osobnostní proměnné**, které jsou označeny jako **moderátory** a tvoří je znalosti a dovednosti, které pracovník musí mít, aby prováděl práci efektivně, psychologické



potřeby, kontext práce – mzda, pracovní jistota, spolupracovníci a nadřízení.<sup>36</sup>

Empirické studie ukázaly, že pracovníci střední společenské vrstvy (mistři, dílovedoucí apod.), nejvíce trpí pracovním stresem. Je tomu tak z důvodu, že na ně jsou kladeny velké požadavky, ale je jim dáována malá možnost řízení všech potřebných věcí.<sup>37</sup>

Informace podávaná Křivohlavým se mi jeví výstižná a ze své zkušenosti mohu potvrdit, že míra zatížení stresem v na nižších stupních řízení v přímém výkonu služby je značná. Např. funkce zástupce obvodního oddělení, nebo *vedoucího směny* může být u běžného zaměstnání právě ekvivalentem „dílovedoucího“ a je v tomto případě modelová, protože se očekává, že si takto postavení policisté zjednájí autoritu, jejich práce je vysoce odpovědná a nemají možnost úplné kontroly situace.

**Křivohlavý (2001) uvádí paletu stresorů (podmiňujících pracovní distres) kam řadí:** přetížení množstvím práce, časový stres, neúměrně velká odpovědnost, nevyjasnění pravomocí, vysilující snaha o kariéru, kontakt s lidmi, nezaměstnanost

V policejní práci se s přetížením, časovým stresem, vysokou mírou odpovědnosti a kontaktem s lidmi lze setkat téměř na všech úrovních vykonávaných činností.

## Důsledky pracovní zátěže

### Únava

Jako „*snížení schopnosti vykonávat činnost, které vyplývá z předchozího úsilí*“<sup>38</sup> únavu definují Hartl a Hartlová (2000). Bartley a Chute (1947), cit. dle Hladkého, (1993) chápou pocit únavy jako *biologickou výstrahu* signalizující, že člověk začíná pracovat nad své možnosti. Pocit únavy vystupuje mnohem dříve než objektivní projev únavy. Křivohlavý, (1998) definuje *únavu*, jako další negativní psychologický zážitek a přirovnává jí k termínu *burnout*. Únava pak má mít bližší vztah k fyzické zátěži, než u burnout. Z únavy je možné regenerovat odpočinkem nebo relaxací. Únava může být pociťována i kladně, např. u sportů, kdežto burnout je pocit pouze negativní. V případě burnout je únava spojená s pocity selhání a marnosti.

---

<sup>36</sup> HLADKÝ, A., Zdravotní aspekty zátěže a stresu, Praha, Karolinum, 1993, ISBN 80-7066-784-2, str. 33

<sup>37</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-551-2, str. 174

<sup>38</sup> HARTL, P., HARTLOVÁ, H., Psychologický slovník, Praha, Portál, 2000, ISBN 80-7178-303-X str. 655

**Únavu lze rozčlenit dle délky na: akutní únavu** – důsledek každé činnosti, obvykle se odstraní odpočinkem, **chronickou únavu** – má dlouhodobý charakter a je reakcí na soustavně zvýšené nároky na organismus, kdy převažuje výdej sil nad jejich obnovou a nejzávažnější formou je **vyčerpání** – konečný stav únavy, vyznačuje se apatií, neodolatelnou potřebou spánku, redukcí všech psychických projevů na primitivní reakce a snížením biologické aktivity.

## Vyhoření

Jev známý pod českým termínem „**vyhoření**“, pochází z překladu anglického výrazu „**burnout**“. S ohledem na zaměření bakalářské práce bude tento jev podrobněji popsán.

*„Vyhoření je formálně definováno a subjektivně prožíváno jako stav fyzického, citového (emocionálního) a duševního (mentálního) vyčerpání, způsobeného dlouhodobým pobýváním v situacích, které jsou emocionálně mimořádně náročné. Tato emocionální náročnost je nejčastěji způsobena spojením velkého očekávání s chronickými situačními stresy.“<sup>39</sup>*

**Příznaky vyhoření, jak je uvádí Křivohlavý (2001):** tělesné oslabení, pocity bezmoci a beznaděje, ztráty iluzí a rozvoj negativních postojů k práci, k lidem v zaměstnání i životu jako celku.

**Rush (2003) uvádí celkem 10 faktorů, které vyhoření působí.**

- a) **Pocit nutkání namísto povolání** – stav, kdy se jedinec nezaměřuje na konečný záměr díla, ale na činnost samotnou.
- b) **Neschopnost přibrzdit** – jedná se o lidi, kteří bývají označováni termínem *workoholik*, protože nejsou schopní udržovat v životě rovnováhu.
- c) **Snaha udělat všechno sám** – vychází z potřeby někomu jinému něco dokazovat.
- d) **Přehnaná pozornost cizím problémům** – skutečnost, že se někteří jedinci v rámci svých profesí zabývají řešením cizích problémů, může vést k vyhoření.
- e) **Soustředěnost na detaily** – jedinci, kteří věnují přehnanou snahu řešení každodenních maličkostí, nejsou schopní pod vzrůstající zátěží udržet kvalitu.
- f) **Nereálná očekávání** – zakládají se na nereálných představách o svých schopnostech.

---

<sup>39</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-551-2, str. 113

- g) **Příliš velká rutina** – cyklické činnosti a komunikace se stejnými lidmi vysává z života motivaci a nadšení.
- h) **Nesprávný pohled na boží priority v našem životě** – autor vztahuje problém ke křesťanské komunitě, kde „Boží dílo se stává jejich dílem.“
- i) **Špatný tělesný stav** – mnoho výkonných a přetížených lidí nemá čas věnovat se sportu a životosprávě, což následně snižuje jejich odolnost proti vyhoření.
- j) **Neustálé odmítání ze strany druhých** – je typické pro činnosti jako podomní prodejci a pojišťovací agenti, kteří se ve své profesi setkávají s odmítáním.<sup>40</sup>

Křivohlavý (1998) uvádí přehled poznatků, psychologů, kteří se profesionálně zabývají syndromem vyhoření. Naznačuje, kdy se syndrom **burnout** nejčastěji vyskytuje, **co k němu vede a co tento stav zhoršuje**: dlouhodobý bezprostřední, osobní styk s lidmi, dlouhodobé neúspěšné jednání s lidmi, dlouhou dobu trvající pracovní přetížení, příliš strohý pracovní režim, diktátorský režim, bezohledné manipulování lidmi, přetěžování. Je tomu tak tam, kde je nedostatek personálu, času, prostředků atp., kde chybí kladné oceňování práce, kde chybí respekt k lidem, kde se setkáváme s devalvací v sociálním styku, kde je nedostatek příležitosti k odpočinku, kde pracovní podmínky neumožňují pracovníkům tvořivé rozvinutí schopností, kde je příliš velký rozdíl mezi představami a realitou, kde je vedení příliš necitlivé k potřebám podřízených. Tam, kde jsou sociální, pracovní, společenskou rolí kladeny na určitou osobu požadavky, kterým ta z přerůzných důvodů není s to vyhovět, případně vyhovět může jen za cenu jiných (např. rodinných) bolestných ztrát, kde jsou příliš tvrdé tzv. „našponované“ termíny, kde dochází ke *kumulaci několika (více) výše uvedených podmínek*

Z uvedeného výčtu je možné vytvořit úsudek, že profese policisty může být řazena k těm rizikovějším, protože se vykonává s lidmi a samotná činnost je vymezena zákony a podzákonými právními normami, míra autonomie policistů je velmi nízká. Přitom míra zatížení policistů se za posledních několik let dramaticky zvýšila při stejném, nebo nižším počtu pracovníků.

Křivohlavý (1998) uvádí výčet profesí, u kterých dochází k psychickému vyhoření a policisty v něm řadí k profesím, jako jsou lékaři, zdravotní sestry, zdravotní personál (dentisti), psychologové a psychoterapeuti, psychiatři, učitelé všech stupňů, žurnalisté,

---

<sup>40</sup> RUSH, Myron, D., Syndrom vyhoření, Praha, vyd. Návrat domů, 2003, ISBN 80-7255-074-8, str. 8

piloti a osádky letadel, vedoucí letecké dopravy atp.

Křivohlavý dále vyjmenovává, u koho se nejčastěji objevují příznaky psychického vyhoření:

- u člověka, který byl zprvu velice nadšen tím, co dělal (prožíval, tvořil, řídil atp.), avšak časem u něho toto vnitřní zanícení ochablo
- U člověka, který na sebe neustále klade příliš vysoké požadavky ( např. ve studiu, práci, tvorbě, sportu, organizování)
- U člověka, který pracuje nad úroveň své kapacity (kompetence, schopnosti, dovednosti atp. )
- U člověka původně nejodpovědnějšího a nejpečlivějšího
- U původně vynikajícího perfekcionisty, který se snažil vše dělat co nejpřesněji (nejlépe)
- U člověka, který by mohl být zařazen mezi tzv. workoholiky (termín vytvořený s odkazem na alkoholiky, tímto termínem se označují lidé, kteří svou práci berou jako drogu)
- U člověka, který neúspěch prožívá jako osobní prážku
- Člověka, který není s to vymanit se ze spárů neustále se (plíživě) zvyšujících nároků na něho kladených
- U člověka, který není s to přiměřeně si odpočinout, relaxovat, rekreovat, regenerovat svou energii apod.
- U člověka, který žije v dlouhotrvajících mezilidských konfliktech

**Příznaky vyhoření rozčleňuje Křivohlavý (2001) následujícím způsobem:**

- **Subjektivní příznaky vyhoření:** mimořádně velká únava, snížené sebecenění a sebehodnocení (self-esteem) vyplývající z pocitů snížené profesionální kompetence. Problémy špatného soustředění a pozornosti (koncentrace). Snadné podráždění (iritabilita) a negativismu (vidění všeho v černých barvách). Příznaky stresového stavu při absenci organického onemocnění. „Vyhořelý“ člověk má dojem, že jako člověk nemá žádnou hodnotu. Prožívá odliv veškeré síly, energie, osobního zaujetí a nadšení. Není s to se pro něco rozhodnout, proti něčemu se postavit a do něčeho se dát.

- **Objektivní příznaky vyhoření:** snížená celková výkonnost <sup>41</sup>

### **Příznaky vyhoření, jak je uvádí Rush (2003):**

- a) Vnější:** skutečnost, že aktivita vzrůstá, ale produktivita zůstává zpočátku stejná, podrážděnost, únava
- b) Vnitřní, které tvoří:** ztráta odvahy, ztráta osobní identity a sebeúcty, ztráta objektivnosti, emocionální vyčerpanost, negativní duševní postoj<sup>42</sup>

**Hlavní důsledky vyhoření jak je uvádí Rush (2003):** ztráta smyslu života, ztráta pozitivního vnímání sebe, pocit osamocení v dnešním světě, pocit zášti a hořkosti, pocit, že je všechno beznadějně. <sup>43</sup>

Předcházet vyhoření lze různými strategiemi. Křivohlavý (2001) uvádí dvě skupiny. Do první skupiny patří metody zaměřené na toho, kdo je ohrožen vyhořením – tzv. interní postupy. Ve druhé skupině jsou aktivity zaměřené na úpravu vnějších podmínek, které by mohly vyhoření napomoci – tzv. externí postupy. <sup>44</sup>

### **Metody zkoumání zátěže**

*„Poznávat a přesně určovat (diagnostikovat), že v daném případě jde o stav psychického vyhoření je možno různými způsoby. Je to možno poznávat na sobě – pozorováním vlastního stavu (toho, co se se mnou děje). Je to možno poznávat u druhých lidí – např. viděním změn v jejich chování a jednání“<sup>45</sup>*

Je celá řada metod k hodnocení zátěže. Podle obsahu je lze rozdělit na metody, které slouží k hodnocení životního stresu a velikosti pracovní zátěže. Dále budou v kapitole uvedeny metody na určování únavy a vyhoření.

Hladký a Žídková (1999), uvádí, že základem pro posouzení pracovních činností je analýza podmínek, za jakých je vykonávána. Jinak řečeno, zátěž závisí na podmínkách. <sup>46</sup>

---

<sup>41</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-551-2, str. 115

<sup>42</sup> RUSH, Myron, D., Syndrom vyhoření, Praha, vyd. Návrat domů, 2003, ISBN 80-7255-074-8, str.15

<sup>43</sup> RUSH, Myron, D., Syndrom vyhoření, Praha, vyd. Návrat domů, 2003, ISBN 80-7255-074-8, str. 48

<sup>44</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-551-2, str. 117

<sup>45</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Jak neztratit nadšení, Praha, Grada Publishing, 1998, ISBN 80-7169-551-3, str. 33

<sup>46</sup> HLADKÝ, A., Žídková, Z., Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže, Karolinum, 1999, ISBN 80-7184-890-5, str. 11

## Hodnocení životního stresu

Hladký (1993) podrobně popisuje metody, které se věnují hodnocení životního stresu a které lze dále rozdělit na metody zaměřené na *velké* životní událost, *malé* každodenní mrzutosti a radosti a metody zjišťující chronické životní situace a metody s integrovaným přístupem.<sup>47</sup>

### Životní události

„Těžké situace, které člověk zažije, mají vliv na jeho psychický stav. Tohoto vztahu bylo využito při zjišťování stresu. Američtí psychologové Holmes a Rahe (1967) publikovali výsledky svého studia, zaměřeného na porovnání stresových situací v článku Stressful Life Events (Stresové životní situace). Účelem práce bylo uspořádat těžké životní situace podle jejich obtížnosti.“<sup>48</sup>

Jedná se o škálu ze 43 životních situací seřazených od těžké situace po relativně nejlehčí, (viz. příloha č. 2. **Stupnice těžkých životních situací** (Holmes a Rahe, 1967) dle Křivohlavého (2001))

Metoda hledá *korelace* mezi prožitím určité situace a vznikem onemocnění. Tento dotazník byl kritizován za obecnost, neboť do něj byly zařazeny události jak negativní, tak i pozitivní a škála neposkytuje možnost, aby se respondent vyjádřil k závažnosti změny pro něj samotného a míře stresu, protože např. rozvod může být pro jednoho partnera stresující a pro druhého relativně šťastnou událostí.

### Drobné každodenní starosti

Termín „*hassles*“ je uváděn jako český překlad „*starosti, potíže, každodenní těžkosti, pře, hádky, spory, zmatky* apod.“ „Lazarusův model stresu klade velký důraz na subjektivní hodnocení jak těžkosti prožívané situace, tak vlastních zdrojů – schopností danou situaci řešit. V tomto smyslu byl konstruován dotazník zvaný HS – Hassles Scale.

---

<sup>47</sup> HLADKÝ, A., Zdravotní aspekty zátěže a stresu, Praha, Karolinum, 1993, ISBN 80-7066-784-2, str. 10

<sup>48</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-551-2, str. 182

## Hodnocení pracovní zátěže

### Podle pracovních podmínek

Křivohlavý (1998) uvádí, že zdroji stresu napomáhají pracovní či životní podmínky a prostředí. Mezi klíčové prvky řadí autor **míru svobody a kontroly**. Jedná se o ztěžující charakteristiky. Člověk, který nemá téměř žádnou svobodu v rozhodování, bude více ohrožen. Rovněž velká míra svobody v rozhodování může na člověka klást nepřiměřené nároky na uplatnění autonomie v rozhodnutí. Mezi další prvky patří:

- **Nesmyslnost požadavků**
- **Autorita** a z ní vyplývající rizika
- **Odpovědnost** – zejména v kontextu s nedostatkem prostředků k řešení problémů
- **Neplnění úkolu**
- **Očekávání** - při nerealisticky nastavených výstupních předpokladech
- **Sociální komunikace** – tam, kde je špatné předávání informací, neexistence skupinových rozhovorů
- **Požadavky kladené na lidi** - tam, kde jsou nepřiměřeně vysoké
- **Organizační podmínky** – tam, kde je špatně nastavená struktura systému a lidé jsou nuceni konat opakovaně stejné a zbytečné činnosti

### Podle psychosociálních podmínek

*„Tyto metody se zaměřují na subjektivní odezvu lidí na pracovní podmínky. Ke zkoumání toho, jak lidé vnímají svoji pracovní zátěž, bylo vytvořeno mnoho postupů“*<sup>49</sup>

Stejní autoři uvádí, že jedním z osvědčených dotazníků je **Meisterova metoda hodnocení pracovní zátěže**, která byla vytvořena v roce 1975 W. Meisterem. Její předností je stručnost, srozumitelnost pro respondenty a dobrá reliabilita.<sup>50</sup> Hladký (1993) uvádí několik dotazníků specificky zaměřených na práci policie. Smolander et al. (1985) – výzkum v oblasti maximální fyzické pracovní aktivity

Kirmeyerová (1988) – vytvořila dotazník zaměřený na coping strategie u policie  
**Stotland (1989)** – vytvořil tři škály pro hodnocení zátěže policistů, který obsahuje **škálu vztahů mezi lidmi** – 4 faktory: rodina, vztahy s kolegy, s nadřízenými

---

<sup>49</sup> HLADKÝ, A., Židková, Z., Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže, Karolinum, 1999, ISBN 80-7184-890-5, str. 42

<sup>50</sup> HLADKÝ, A., Židková, Z., Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže, Karolinum, 1999, ISBN 80-7184-890-5, str. 14

a s občany), **škálu obtížnosti práce**: seznam obtížných situací, **škálu policejních událostí** - zda je za určitý časový úsek zažili – např. použití střelné zbraně, rasové nepokoje, výslech obviněného,

Martelliová et al. (1989) navrhli škálu pracovní spokojenosti policistů nazvanou **Police Stress Survey** (zkoumání stresu policistů) obsahuje 60 položek dělených do dvou faktorů: administrativní a organizační tlaky a fyzické a psychologické hrozby.<sup>51</sup>

**Hladký (1993) uvádí dotazník J. Jonese s názvem *Human Factors Inventory*** (Inventář lidských faktorů). Škála zachycuje některé faktory chování a prožívání, které souvisí s pracovní zátěží.<sup>52</sup>

### **Jiné metody hodnocení**

Křivohlavý (1998) uvádí mezi dalšími metodami „jinými“ než dotazníkovými v diagnostikování burnout může být využití tzv. **sémantického diferenciálu** (odlišení jemných odstínů ve významu slov), kde se pracuje s tzv. *bipolárními* (v obou směrech extrémními) adjektivy – např.: cítím se na jedné straně *zcela bezcenný* a na druhé straně *plně hodnotný*

---

<sup>51</sup> HLADKÝ, A., Zdravotní aspekty zátěže a stresu, Praha, Karolinum, 1993, ISBN 80-7066-784-2, str. 76

<sup>52</sup> HLADKÝ, A., Zdravotní aspekty zátěže a stresu, Praha, Karolinum, 1993, ISBN 80-7066-784-2, str. 86



## 2 Náročné životní situace

Předešlá kapitola obsahuje obecné poznatky o stresu, jeho příčinách, diagnostice a následcích. Každý z nás se setkává se stresem, který je charakteristický pro různé profese a úzce spojený s naším temperamentem i ontogenetickým vývojem jedince. Souvisí se sociálními strukturami, do kterých jedinec zapadá i sociální komunikaci ve skupinách, jichž se účastní.

Tato kapitola bude řešit náročné a mnohdy i traumatizující životní situace a jejich následky. V úvodu kapitoly bude vymezen pojem „náročné životní situace“ a poté se budu zabývat *akutní reakcí na stres, posttraumatickou stresovou poruchou, poruchou přizpůsobení, úzkostnými poruchami a depresemi*, které mohou v závislosti na stresujícím zážitku vzniknout.

### 2.1 Vymezení pojmu

Za *náročnou životní situaci* zpravidla označujeme událost, která organizmu člověka přináší velkou stresovou zátěž a způsobuje mu *zranění*. Náročné životní situace jsou v podstatě určité výzvy a lze je rozdělit na *traumatické události* anebo *jiné události*, které jsou prožívány rovněž jako traumata. Podle definice jsou „*Traumatické události situace extrémního nebezpečí přesahující hranice běžné lidské zkušenosti.*“<sup>53</sup>

**Atkinson (2003) dále rozvádí traumatické události jako zážitky, které vyvolávají v době ohrožení akutní tíseň a výraznou stresovou reakci.** Většina lidí se s traumatickými událostmi přímo nesetká, ale jsou nám předkládány z médií, či z doslechu. Jedná se např. o **přírodní katastrofy** – zemětřesení, záplavy, **katastrofy způsobené činností člověka** – války, jaderné nehody, automobilové havárie, letecká neštěstí, znásilnění a pokusy o vraždu.

Zásadním faktorem je **neovlivnitelnost**, protože čím více se zdá událost neovlivnitelná, tím více je vnímána jako stresová. K těmto *závažným neovlivnitelným událostem* se řadí smrt milovaného člověka (partnera), ztráta zaměstnání nebo vážná choroba. Dalším významným faktorem je **nepředvídatelnost**. S možností předvídat výskyt stresové události, i když se jedná o neovlivnitelnou událost, klesá intenzita stresu.

---

<sup>53</sup> ATKINSON, R. L. a kol., Psychologie, Praha:Portál s.r.o., 2003, ISBN 80-7178-640-3, str. 706

## 2.2 Reakce na závažný stres

*„Policista se každodenně setkává s mnoha úkoly, které řeší rutinně. Přestože odolnost policistů vůči negativním dopadům stresu je vyšší než u běžné populace, mohou se občas setkat s mimořádnou situací, která svou intenzitou a charakterem přesahuje přirozené schopnosti člověka se s takovou zkušeností vyrovnat.“*

Reakce na závažný stres můžeme rozdělit podle dopadu, jaký mají na postiženého na **adaptivní** – organizmus stresovou zátěž zvládne a příští obdobná situace již nemusí působit tak závažný zdravotní následek, protože se projeví efekt předvídatelnosti situace, která je následně méně stresující, nebo **maladaptivní**, kdy u některých lidí emocionální distres po určitém čase klesá, u jiných však nabývá podoby dlouhodobého problému.<sup>54</sup>

*„Zatímco krátkodobé přechodné reakce a stavy jsou přítomny v akutních zátěžových či stresových situacích a po jejich pominutí odeznějí, reakce trvalejšího rázu jsou důsledky trvalých chronických podmínek. Tyto stavy **nepodléhají reparačním procesům**. Pokud podmínky trvají, spíše dochází k jejich zhoršování a stupňování.“<sup>55</sup>*

„Dopad mimořádné zátěže na psychiku se může projevit podrážděností, vztekem, úzkostí, depresí, pocitem bezmocnosti, nejistoty, viny či studu, snížením schopnosti prožívat pozitivní emoce, problémy se spánkem, ztrátou životní spokojenosti apod.“

### Reakce útok nebo útěk

*„Ať již spadnete do ledové řeky, střetnete se s útočником, který drží v ruce nůž, nebo máte strach ze svého prvního seskoku padákem, vaše tělo reaguje podobným způsobem. Bez ohledu na druh stresoru se vaše tělo připravuje ke zvládnutí nouzové situace.“<sup>56</sup>*

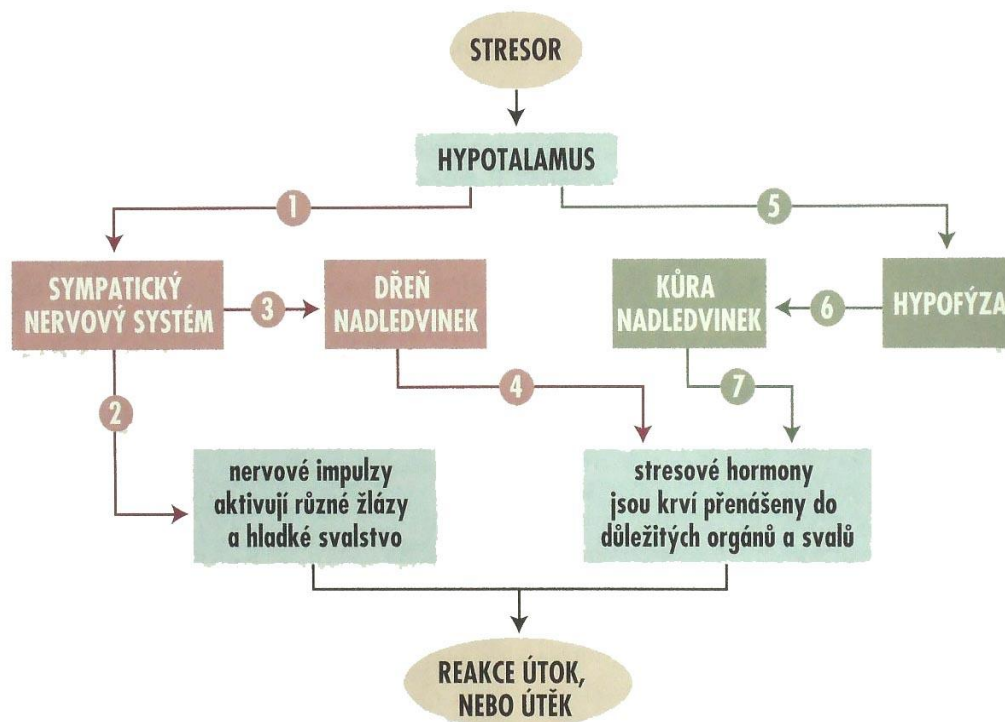
---

<sup>54</sup> ATKINSON, R. L. a kol., Psychologie, Praha:Portál s.r.o., 2003, ISBN 80-7178-640-3, str. 489

<sup>55</sup> HLADKÝ, A., Zdravotní aspekty zátěže a stresu, Praha, Karolinum, 1993, ISBN 80-7066-784-2, str. 44

<sup>56</sup> ATKINSON, R. L. a kol., Psychologie, Praha:Portál s.r.o., 2003, ISBN 80-7178-640-3, str.497

Obrázek č.5 Reakce útok nebo útěk dle Atkinson (2003)



„Stresová situace aktivuje *hypotalamus*, který řídí dva neuroendokrinní systémy: *sympatický systém* (zobrazen červeně) a *adrenokortikální systém* (zobrazený zeleně). Sympatický nervový systém reaguje na nervové impulzy z hypotalamu (1) a aktivuje různé orgány a hladké svalstvo. (2). Zvyšuje např. srdeční frekvenci a rozšiřuje zornice. Sympatický nervový systém také signalizuje dřeni nadledvinek (3)), aby do krve (4) uvolnila adrenalin. K aktivaci adrenokortikálního systému dochází, když hypotalamus vyloučí faktor uvolňující kortikotropin (CRF), chemickou látku, která působí na hypofýzu, jež se nachází pod hypotalamem (5). Hypofýza vylučuje hormon ACTH, který je krví dopraven do kůry nadledvinek (6), kde stimuluje uvolnění několika hormonů, včetně kortizolu, který reguluje hladinu cukru v krvi (7). ACTH také signalizuje dalším endokrinním žlázám, aby uvolnily asi 30 hormonů. Kombinovaný účinek různých stresových hormonů, přenášených krví a nervová činnost sympatického oddílu autonomního nervového systému tvoří reakci útok, nebo útěk.“<sup>57</sup>

<sup>57</sup> ATKINSON, R. L. a kol., Psychologie, Praha:Portál s.r.o., 2003, ISBN 80-7178-640-3, str. 496

## Úzkost a obavy

Úzkost je normální reakce na nebezpečí nebo na stres a působí člověku problémy jen tehdy, když je nepřiměřeně silná vzhledem k vyvolávající situaci, nebo trvá příliš dlouho. **Úzkost a strach jsou adaptivní emoce.** Úzkost slouží k přípravě na možnou nebezpečnou situaci, strach a pak k okamžité reakci organismu ve chvíli, kdy se nebezpečí objeví.<sup>58</sup>

I v našem současném životě má úzkost svoje místo a pomáhá člověku podávat lepší výkon. Pokud jí člověk nedokáže mít pod kontrolou, může působit obtížně.

**Úzkost zahrnuje tři složky,** které působí společně:

**Tělesné pocity:** Tělesné napětí, třes, nepravidelné, ztížené dýchání, mravenčení a teplo v žaludku, pocení, třes, bušení srdce, potřeba jít na toaletu apod.

**Chování:** To, co uděláme, když se ocitneme v situaci, která v nás vzbudí úzkost. Může to být odkládání obtížných úkolů, vyhýbání se situacím, kde je nám úzko, zmatkování v zátěžové situaci, ujišťování se u druhých lidí, naříkání si apod.

**Myšlenky:** Na myšlenky, představy a přesvědčení, to co si říkáme sami pro sebe, obrazy, které se nám vybavují o tom, co nám v této situaci hrozí. Pokud úzkost přeroste zdravou mez, může se vyvinout **Generalizovaná úzkostná porucha (GAD)** Z tělesných příznaků dominuje svalové napětí, roztřesenost, závratě, nevolnost, bolesti hlavy, bušení srdce, nadměrné pocení apod. Stav je proměnlivý a může přetrvávat léta. GAD je jedna z nejčastějších psychických poruch. Zdrojem úzkosti jsou nadměrné starosti a obavy. Typické projevy generalizované úzkostné poruchy jsou nepřetržité děláním si starostí, obavy z „neštěstí“, úzkostné napětí, vnitřní neklid, nervozita, podrážděnost, třes, chvění se, zvýšené svalové napětí, bolesti nebo pálení, rychlá unavitelnost, malátnost a vyčerpanost, zkrácený, často zrychlený dech, někdy lapání po dechu, zrychlená srdeční akce, bušení srdce, pocení, červenání, nebo naopak blednutí a studené vlhké ruce, sucho v ústech, závratě, sklony k omdlávání, pocity na zvracení atd.<sup>59</sup>

## Krátká reaktivní psychóza

Psychotické symptomy jsou vyvolány bezprostředně poznatelným

---

<sup>58</sup> PRAŠKO, J., VYSKOČILOVÁ, J., PRAŠKOVÁ, J., Úzkost a obavy, Praha, Portál, 2006, ISBN 80-7367-079-8, str.11

<sup>59</sup> PRAŠKO, J., VYSKOČILOVÁ, J., PRAŠKOVÁ, J., Úzkost a obavy, Praha, Portál, 2006, ISBN 80-7367-079-8, str. 16

psychosociálním stresorem, který by mohl zřetelné příznaky nepohody a rozrušení vyvolat u většiny lidí. Klinický obraz je charakterizován emočním rozrušením a jedním z následujících dalších projevů: bludy, halucinace, chování silně dezorganizované nebo katatonní. Může být diagnostikována pouze s vyloučením duševní poruchy nebo psychopatologie.

### **Posttraumatická stresová porucha**

K závažným psychickým reakcím na stres patří **posttraumatická stresová porucha** (*posttraumatic stress disorder*, PTSD) Poprvé byl tento termín užit po válce ve Vietnamu na základě potíží, které prožili vietnamští veteráni. K rozvoji syndromu dochází u lidí, kteří prožili události za hranicemi normální oblasti lidského utrpení (např. přírodní katastrofu, znásilnění, únos)

Pro **PTSD** jsou charakteristické následující příznaky, jako pocity otupělosti vůči okolí, pocit odcizení se lidem a snížení zájmu o aktivity, jež jedinec před tím vykonával, opakované oživování traumatu ve vzpomínkách a snech, úzkost, která se může projevit poruchami spánku, potížemi se soustředěním a nadměrnou ostražitostí.

Z hlediska plynutí času se PTSD může rozvinout bezprostředně po katastrofě nebo jí může vyvolat další i menší stresor prožitý postiženým o několik týdnů, měsíců, nebo dokonce let později. Existuje větší pravděpodobnost, že se rozvine PTSD, pokud příčinou stresu byli lidé např. sexuální nebo fyzické napadení, teroristické útoky a válka. Je to především z důvodu, že taková traumata odporují našemu přesvědčení o tom, že žijeme v pozitivním světě a pokud původcem traumatu je člověk, jedná se většinou o traumatický vliv na jednotlivce a nikoliv na skupinu. Pokud člověk zažije trauma sám, riziko PTSD se zvyšuje.<sup>60</sup>

*„Studie znásilněných žen zjistila, že 95% z nich prožívá natolik vážné příznaky PTSD, že u nich tato porucha byla diagnostikována dva týdny po události. Tři měsíce po znásilnění mělo 50% žen stále takové příznaky, které byly pro diagnózu PTSD dostatečné.“<sup>61</sup>*

**Podle Praška a kol. (2003) souvisí vznik PTSD s uzavřením „bludného kruhu potíží“.** Na jeho udržování se podílejí zejména úzkostné vzpomínky a myšlenky připomínající traumatickou událost. Ty vedou k rozvoji úzkosti, napětí či strachu.

---

<sup>60</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-551-2, str. 188

<sup>61</sup> ATKINSON, R. L. a kol., Psychologie, Praha: Portál s.r.o., 2003, ISBN 80-7178-640-3, str. 494

Úzkostné emoce bývají doprovázeny tělesnými, většinou vegetativními příznaky. Úzkostné myšlenky, emoce a tělesné reakce jsou doprovázeny úzkostným chováním, např.: těkáním, pobíháním, vyhýbáním se, ujišťováním, hledáním pomoci.<sup>62</sup>

### **Syndrom psychického ohrožení**

*„Nelze úplně pregnantně stanovit, jak dlouho a v jaké intenzitě musí stav uvíznutí v nevyřešené krizi trvat, abychom ve shodě s Z. Eisenem (1989) mohli mluvit o syndromu psychického ohrožení“<sup>63</sup>*

Z. Eis syndrom psychologického ohrožení definuje následně: *„Člověk v této situaci je ohrožen v tělesné i psychické jednotě. Nemůže unést své psychické prožitky, neumí si s nimi poradit a zvládnout je.“* Jedná se především o to, že nedokáže zvládnout úzkost, má neúnosný pocit viny na základě subjektivně nezvládnuté zátěže svědomí, stydí se a cítí příkoří v souvislosti s nízkým sebehodnocením nebo rozkolísanou vnitřní integritou, *„Jeho vnímání a vyhodnocování skutečnosti je omezeno“<sup>64</sup>*

### **Vliv stresu na identitu**

*„Lidé s nízkým pocitem kladného sebepojetí mají potíže s přijímáním kladných věcí. Mají své pojetí vlastní identity a když se jim stane něco, co do tohoto pojetí nespadá, i když je to pozitivní, reagují nepříznivou změnou nejen psychického, ale i fyzického stavu.“*

Nové životní role do života člověka přinášejí řadu stresorů, se kterými se tak následně musí vypořádat. U osob s nízkým sebepojetím dochází k nežádoucím projevům stresu, jako je vyšší nemocnost, nebo nevyrovnání se s novou rolí.<sup>65</sup>

### **Deprese**

V psychologickém slovníku je pod termínem *deprese* (depression) uveden doslovný překlad: *„Stlačenosť, hovor. Též depka, chorobný smutek, duševní stav charakterizovaný pocity smutku, skleslosti, vnitřního napětí, nerozhodnosti, spolu s útlumem a zpomalením duševních i tělesných procesů, ztrátou zájmů a pokleslým sebevědomím.“*

---

<sup>62</sup> PRAŠKO, J., VYSKOČILOVÁ, J., PRAŠKOVÁ, J., Úzkost a obavy, Praha, Portál, 2006, ISBN 80-7367-079-8, str. 37

<sup>63</sup> VODÁČKOVÁ, D., Krizová intervence, Praha, Portál, 2002, ISBN 80-7178-696-9, str. 40

<sup>64</sup> VODÁČKOVÁ, D., Krizová intervence, Praha, Portál, 2002, ISBN 80-7178-696-9, str. 40

<sup>65</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-551-2, str. 187

Atkinson (2003) uvádí, že „*Jestliže stresové podmínky trvají a jedinec je nezvládná, apatie může přerůst v depresi.*“<sup>66</sup>

Deprese je psychický stav - porucha, u jehož zrodu dosti často stojí stres. Závažnost deprese je podmíněna nejen silou stresogenní situace, ale i jejím kognitivním zpracováním. Velký vliv mají faktory jako existence, či neexistence sociální opory, pocity beznaděje a bezmoci i představy o tom, zda pacient může, či nemůže okolnosti ovlivnit. Svojí roli zde sehrávají i interakce mezi řadou dalších psychosociálních faktorů.<sup>67</sup>

---

<sup>66</sup> ATKINSON, R. L. a kol., Psychologie, Praha:Portál s.r.o., 2003, ISBN 80-7178-640-3, str. 495

<sup>67</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-551-2, str. 188.

## 3 Zvládání zátěže

„Vzhledem k tomu, že emoce a fyziologická aktivace vyvolané stresovými situacemi jsou většinou velmi nepříjemné, člověk je motivován k tomu, aby něco udělal pro zmírnění nebo odstranění nepříjemného stavu. Proces, kterým se člověk snaží vyrovnat se stresovými situacemi se nazývá **zvládání** (ang. **Coping**).“<sup>68</sup>

Ke zvládání zátěže řadíme dvě základní strategie a to „*adaptace*“ a „*coping*“. Oba termíny, se vztahují k aktivitě člověka v těžké situaci. Zatímco adaptací se rozumí vyrovnávání se se zátěží, která je relativně v normálních mezích, v obvyklé, běžné pro člověka poměrně dobře zvládnutelné toleranci, termínem „*koupink*“ se rozumí boj člověka s nepřiměřenou, nadlimitní zátěží.<sup>69</sup>

### 3.1 Vymezení pojmů

**Křivohlavý (1994) uvádí, že je nutné odlišit od sebe dva termíny:**

- a) **Adaptaci**, která vyjadřuje vyrovnání se se zátěží – běžným stresem v obvyklé toleranci a je určitým obranným mechanismem
- b) **Coping**, který vyjadřuje snahu o zvládnutí nepřiměřené, nadlimitní zátěže a jedná se vyšší stupeň adaptace. Pod pojmem nadlimitní je nutné spatřovat stres překonávající běžné starosti jak časově, tak intenzitou.

#### Definice

„Zvládáním (*copingem*) se rozumí snaha – jak intrapsychická, tak zaměřená na určitou činnost – řídit, tolerovat, redukovat a minimalizovat vnitřní a vnější požadavky kladené na člověka a střety mezi těmito požadavky. Jde přitom o požadavky mimořádně vysoké, které člověka značně namáhají a zatěžují nebo převyšují jeho zdroje, které má daná osoba k dispozici.“ (Cohen a Lazarus). Coping tedy můžeme vnímat jako soubor opatření, které člověk záměrně používá ke zvládnutí *nadměrné* stresové, někdy až nezvládnutelné zátěže.<sup>70</sup>

---

<sup>68</sup> ATKINSON, R. L. a kol., Psychologie, Praha:Portál s.r.o., 2003, ISBN 80-7178-640-3, str. 510

<sup>69</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Jak zvládat stres, Praha: Grada, Avicenum, 1994, ISBN 80-7169-121-6, str. 42

<sup>70</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Jak zvládat stres, Praha: Grada, Avicenum, 1994, ISBN 80-7169-121-6, str. 43



## Coping - dovednosti zvládání stresu

### Teoretické přístupy ke copingu

Pro aplikaci copingu byly vytvořeny různé teoretické modely určené k efektivnímu zvládání zátěže, které se od sebe liší především tím, že se buď zaměřují na řešení problému, nebo směřují do nitra postiženého člověka a usilují o posílení jeho psychiky. Jsou to techniky zaměřené na zvládání zaměřené k problému a zvládání zaměřené na emoce.<sup>71</sup>

### 3.2 Copingové strategie

*„Copingem se rozumí pečlivě vypracovaný plán, postup, program k dosažení zcela určitého vytýčeného cíle.“*

Distresová situace je v podstatě narušení rovnováhy a může být řešena dvěma **způsoby k opětovnému nastolení porušené rovnováhy:**

- **Možnost změny na straně zátěže** – ubrat zátěž, něco zkrátit, delegovat – přenést zátěž na jinou osobu, kooperovat – spolupracovat
- **Možnost změny na straně zdrojů sil a možností obrany** - zlepšit informovanost, tj. získat si objektivní data – udělat prověrku všech strategií, které v dané situaci přicházejí v úvahu a vybrat tu nejoptimálnější, např. konzultaci s odborníky – zlepšovat dovednosti boje s těžkostmi, např. nácvikem dovedností, které nám mohou pomoci v obtížích, s nimiž se s určitou pravděpodobností setkáme – posilovat obranu změnou životního stylu, budování sociální opory.<sup>72</sup>

#### Lazarusem vytypované strategie zvládání stresu:

- **Strategie netečnosti (apatie):** ten, kdo se dostává do těžké stresové situace, nedbá na to, co se děje, chová se ke všemu zcela apaticky a upadá do pocitů bezmoci, deprese a beznaděje.

---

<sup>71</sup> ATKINSON, R. L. a kol., Psychologie, Praha:Portál s.r.o., 2003, ISBN 80-7178-640-3, str. 510

<sup>72</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Jak zvládat stres, Praha: Grada, Avicenum, 1994, ISBN 80-7169-121-6 str. 50

- **Strategie vyhnutí se působení noxy (škodliviny):** jde o obdobu vyhnutí se rozzuřenému býku, který se na mne řítí, tím způsobem, že uskočím stranou, aby mne nezasáhl. V emocionální sféře se to projeví pocity obav, bázně a strachu.
- **Strategie napadení útočnicka (noxy):** obrazně řečeno, jde o snahu zabít komára, který mne chce píchnout.
- **Strategie posilování vlastních zdrojů síly:** Obrazně jde o výcvik dovedností, „cvičení pro zdraví, které zvyšuje tělesnou zdatnost“, o výcvik sebekontroly a sebevlády.

**Strategie řešení problémů** zahrnují vymezení problémů, hledání alternativních řešení, zvažování alternativ z hlediska nákladů a výnosů, volbu mezi alternativami a realizaci vybrané alternativy. Strategie zaměřené na problém mohou být také nasměrovány dovnitř – osoba mění něco v sobě místo toho, aby měnila prostředí. Příkladem může být změna aspirační úrovně nebo osvojení nových dovedností.<sup>73</sup>

Podle Atkinson a kol. (2003) „*lidé používají zvládání zaměřené na emoce proto, aby zabránili zaplavení negativními emocemi nebo když je problém neovlivnitelný*“. Tyto strategie lze rozdělit **na behaviorální a kognitivní**. Lazarus společně s Folkmanovu (1984) definovali dva základní postoje zaměřené na zvládání zátěže. Jednalo se o copingové strategie se zaměřením na **problém**, nebo na **emoce**.

- **Zvládání zaměřené na problém** – jedná se o postup, kdy nejprve definujeme problém, následně hledáme alternativní řešení, zvažujeme řešení z hlediska nákladů a výnosů. Proces může být zaměřen i na osobu, která mění něco v sobě, místo aby měnila prostředí.
- **Zvládání zaměřené na emoce** – někteří badatelé je dále člení na behaviorální a kognitivní.
  - a) **Behaviorální strategie** zahrnují použití různých prostředků ke zmírnění naléhavosti problémů – tělesná cvičení, pití alkoholu. Mezi techniky, které lidé používají k ovládnutí svých fyziologických reakcí na stresové situace, patří biologická zpětná vazba (**biofeedback**), relaxační trénink, meditace a cvičení. Při **biofeedbacku** jedinec dostává zpětnou vazbu z organismu o určité proměnné

---

<sup>73</sup> ATKINSON, R. L. a kol., Psychologie, Praha:Portál s.r.o., 2003, ISBN 80-7178-640-3, str. 509

svého fyziologického stavu a potom se pokouší stav změnit. Např. při bolesti hlavy. Dále je uváděn relaxační trénink. Jedná se o systém pravidel a technik, které pomáhají uvolňovat napětí, popř. hypertenzi muskulární relaxací. Meditace je rovněž účinná technika uvolnění.

**b) Kognitivní strategie** zahrnují dočasné odsunutí problému z vědomí např. „nestojí to za to, abych si s tím dělal starosti“

Některé behaviorální a kognitivní strategie mohou být adaptivní, ale jiné mohou způsobovat člověku více stresu (opíjení se)<sup>74</sup>

#### **Autorská dvojice Cohen a Lazarus uvádí pět strategií zvládání:**

- a) **Zvyšování informovanosti** o tom, co se se mnou děje, i o tom, co se děje mimo mne, ale mne se to týká, případně o tom, jaká je naděje, že tou či onou strategií jsem schopen zvrátit chod událostí nebo alespoň zmírnit dopad stresoru.
- b) **Přímá činnost** – jakýkoliv čin, kterým se buď z vlastní iniciativy, nebo vyprovokován stresorem dávám do boje
- c) **Utlumení (inhibice) určité činnosti**, která by mou vlastní situací mohla zhoršit, anebo mne oslabit.
- d) **Vnitřní (intrapsychické) procesy typu „rozhovoru sama se sebou“** (jakési samomluvy)), kde se snažím přehodnotit situaci, změnit žebříček hodnot, najít jinou cestu řešení apod.
- e) **Obracení se na druhé lidi se žádostí o pomoc** – o odbornou radu, útěchu, uklidnění, posilu, sociální oporu apod.

Křivohlavý (1994) dále uvádí, že pokud bojujeme se stresorem, dochází ke změně situace. Na toto je potřeba pamatovat a situaci průběžně přehodnocovat. Zvládání stresu nemůže být jednorázovou záležitostí, ale naopak celou sérií činností, které na sebe navazují.<sup>75</sup>

---

<sup>74</sup> ATKINSON, R. L. a kol., Psychologie, Praha:Portál s.r.o., 2003, ISBN 80-7178-640-3, str. 510-518

<sup>75</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Jak zvládat stres, Praha: Grada, Avicenum, 1994, ISBN 80-7169-121-6 str. 53

### Proměnné determinující coping

Jak bylo uvedeno v kapitole 1.6, v boji se stresem mají výraznou stránku zejména osobností rysy člověka, které jsou stejně důležité při zvládání zátěže. Uplatňují se tu především temperamentové charakteristiky osobnosti. Extraverti a stabilní osoby jsou spokojenější a mají vyšší sebehodnocení než introverti a labilní osoby. Extraverze je spojena s tendencí tvrdit o sobě pozitivní hodnotící výroky.<sup>76</sup>

### 3.3 *Vhodné a nevhodné postupy v boji se stresem*

Křivohlavý uvádí členění způsobů řešení životních obtíží do tří kvalitativně odlišných skupin:

- a) **Řešení problémů heuristickým způsobem** – důraz je kladen na podněcování vlastního myšlení, hledání nových cest v situaci, kdy nejsou jasné a zřetelné.
- **Řešení životních těžkostí pomocí obranných mechanismů** – u případů, které se postiženému zdají být neřešitelné. Lze je definovat jako situace, v nichž je daná osoba či skupina lidí postavena před úkoly, které vyžadují mobilizaci nových zdrojů psychické kompetence a sociálních dovedností. Do jisté míry také zkreslují realitu a vytváří iluzorní obraz. Jsou typické svojí neměnností – *rigiditou*. Freud popsal devět druhů obranných mechanismů: **represe** – vytěsnění z vědomí, **regrese** – ústup, krok zpátky – **trucování**, infantilní jednání, **inverze** – převrácení chování např. tím, že člověk nemůže být nepřátelský k nadřízenému a tak je k němu nadmíru uctivý, **vytvoření opačného vzoru chování** – alkoholik se stane abstinentem, **popírání** – popření nepříznivého faktu, **nutkavá forma odničení chyby** - **obscese** – nutkavá forma chování, **introjekce** – dělání si starostí s cizími problémy, **racionalizace** – hledání moudrých důvodů pro nemoudré věci, **sublimace** – snaha povýšit to, co děláme na civilizačně vyšší úroveň tj. již nesázíme stromy v lese, ale chováme se ekologicky, **sebeobviňování** – pokud je neadekvátní situaci, jedná se o obranný mechanismus, nepravou formu řešení těžkostí, **obviňování druhých lidí (externalizace viny)** - může mít opačný směr, když sami zjistíme chybu v sobě, otočíme míru odpovědnosti na „osud“, **identifikace** – ztotožnění

---

<sup>76</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-551-2, str. 70

se lékaře s otcem pacienta, **projekce** – promítnutí vlastních záměrů do druhých osob

**b) Zvládání stresu pomocí souboru vhodných strategií** - jsou jednoznačně definovány tím, že **berou ohled na realitu** a respektují ji.

Řešení životních problémů pomocí obranných mechanismů se může zdát nevhodné, ale v životě mohou nastat situace, na jejichž zvládnutí – například díky překvapující náhlosti životní krize - prostě nestačíme. Může se jednat např. o tragickou smrt, jejíž důsledky na pozůstalé rodinné příslušníky mají natolik silný vliv, že je nelze ihned odvrátit pomocí některé vhodnější metody a může tedy krátkodobě dojít např. k popírání skutečnosti, což není konečné řešení, ale vhodný způsob překlenutí doby než se podaří najít vhodnější prostředek.<sup>77</sup>

### **Nevhodné způsoby boje se stresem**

*„Distres je rozhodně nepříjemný stav. Není divu, že se ho člověk snaží změnit jakýmkoliv způsobem., Snaží se ulevit si, zbavit se napětí, zapomenout – třeba jen na chvíli, že ho něco tíží, tlačí, svírá. A tak sáhne po tom, co mu tuto úlevu nabízí. Pro někoho je tímto zázračným lékem proti stresu cigareta, pro jiného alkohol. Drogy v různé formě. Někdy s výrazným označením psychotropní látky.“<sup>78</sup>*

### **Alkohol**

*„Alkohol – podobně jako kouření – je destruktivní. Žádoucím směrem působí jen dočasně, pak se sám stává problémem.“ ( Hans Selye)*

Všeobecně rozšířený názor je, že alkohol pijí lidé, aby si ulevili od úzkosti. Na základě pokusů prováděných na zvířatech byly doloženy výsledky, ze kterých vyplývá, že zvířata (**krysy**) **ovlivněné alkoholem měly větší odvalu** a překonávaly snáze vnitřní psychickou překážku, kterou by jinak nepřekonaly. **U koček docházelo k proměně sociálních rolí** a původně submisivní jedinec pod vlivem alkoholu napadal dominantního jedince. Alkohol tedy do určité míry odstraňuje subjektivní překážky a dodává odvalu zdolat je. Zvýšení hladiny alkoholu v krvi z 0,05 na 0.10 promile se projevilo větší zmateností, depresí, zvýšením míry zlosti, sníženou mírou přátelských projevů. U alkoholiků zvýšení hladiny z 0,097 na 0.133 promile rozdělilo pokusný

<sup>77</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Jak zvládat stres, Praha: Grada, Avicenum, 1994, ISBN 80-7169-121-6 str. 67

<sup>78</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Jak zvládat stres, Praha: Grada, Avicenum, 1994, ISBN 80-7169-121-6 str. 56

vzorek osob na osoby, kde se projevila anxiozita (úzkostnost) a u druhé poloviny se zvýšila relaxovanou (uvolněnost). Pod vlivem i poměrně nevelkého množství alkoholu (2-3 dl) se daná osoba subjektivně domnívala, že je „někdo“, že má značnou sociální moc nařídít to či ono, že může přikazovat „zástupcům“, ba celé armádě. Dalším důvodem pití alkoholu je **pocit zvýšené sociální síly a moci**. Lidé pijí alkohol, aby se cítili subjektivně sociálně silnější. Ti, kteří touží po mimořádně vyšší sociální moci, pijí nejvíce.<sup>79</sup> Lidé jsou pod vlivem alkoholu subjektivně odvážnější a alkohol tak nemístně zvyšuje pocit odvahy.

### **Drogy**

*„Důvodem, proč někteří lidé sáhnou po drogách ovlivňujících psychický stav, není obvykle snaha snížit stresové napětí nebo utlumit pocit obav a strachu či ohrožení. Zuckermann po zkušenostech s toxikomany uvádí jiný důvod. Je jím touha narkomanů po vzrušujících zážitcích.“<sup>80</sup>*

Drogou se může stát i pití černé kávy, popř. čaje, pokud přesáhne únosnou míru. Časté je užívání psychofarmak – léků, střídání sexuálních partnerů, atd.

### **Riskantní a nebezpečné způsoby zvládnání stresu**

Křivohlavý řeší otázku zdravého životního stylu, který může být rovněž narušován nezdravým sexuálním životem. U osob zatížených distresem může docházet k „vytloukání klínu“ tedy projevům distresu tím, že se věnují riskantním aktivitám které u nich spouští eustres. Jedná se o riskantní způsob boje s distresem, protože může dojít k nákaze pohlavní chorobou, nebo zraněním, která člověka přivádí k existenčním problémům a tím se prohlubuje celková zátěž. K dalším projevům nevhodného boje se stresem patří přejídání s následnou obezitou. Při nevhodných technikách zvládnání stresu je možné se setkat s kombinacemi nevhodných faktorů, jako je alkohol, kouření a drogy, nebo alkohol a přejídání apod. s následným dopadem na zdravotní stav člověka.<sup>81</sup>

---

<sup>79</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Jak zvládat stres, Praha: Grada, Avicenum, 1994, ISBN 80-7169-121-6 str. 57

<sup>80</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Jak zvládat stres, Praha: Grada, Avicenum, 1994, ISBN 80-7169-121-6 str. 58

<sup>81</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-551-2, str. 202-223

## Nadějně způsoby zvládnání stresu

*„Moderování stresu se děje řadou různých faktorů. Patří sem jednak osobnostní charakteristiky lidí bojujících se stresem, jednak styly zvládnání, strategie zvládnání, techniky zvládnání, které je možno se naučit.“<sup>82</sup>*

Následující kapitola se zabývá vhodnými způsoby boje se zátěží a stresem. Tento boj je ovlivněn celou řadou faktorů. K nejzásadnějším jsou řazeny osobnostní charakteristiky. Vnitřní iniciativa člověka a odhodlanost „jít do boje“ je hlavním předpokladem úspěšného zvládnutí. *Příkladem efektivních forem boje s těžkostmi může být modifikace chování, kognitivní ovlivňování, „psychologické očkování“ a ventilace emocí.“*

### Modifikace chování

Metoda využívá tzv. kladné a záporné posilování. V češtině je tato metoda označena jako „cukr a bič“, tedy kladné jednání je vhodnou formou odměňováno a negativní oproti tomu postihováno. Metoda je účinná např. u chronických bolestí hlavy.

### Kognitivní ovlivňování

*„Základem přístupu kognitivního ovlivňování lidí v obtížných situacích je hypotéza o výrazném vlivu představ, myšlenek, osobních norem, domněnek a přesvědčení (tzv. kognitivních jevů, kognicí) na naše jednání.“<sup>83</sup>*

Úkolem kognitivního ovlivňování je nejprve zjistit nevhodné a falešné představy. Rozpoznat (diagnostikovat) tyto představy a vzorce chování a nahradit je vhodnějšími a správnějšími. Jde o posílení sebejistoty a osobní zdatnosti (tzv. self-efficacy). Metoda je účinná zejména při zvládnání bolesti, kdy má přímý vliv na fyzickou stránku člověka. Metoda rovněž odvádí pozornost od zdroje bolesti a tím jí snižuje.

### Psychologické očkování proti bolesti a stresu

Metoda je ekvivalentem epidemiologického termínu (vakcinaci). Samotné psychologické očkování má čtyři fáze: První fáze (nekoncepte uvědomění si **psychické stránky problému** a její ovlivnitelnost psychologickými. Druhá fáze - **naučení nových způsobů zvládnání těžkostí** jedná se např. o relaxační trénink, výcvik imaginace apod.

---

<sup>82</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-551-2, str. 70

<sup>83</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-551-2, str. 83-84

Třetí fáze – **zkouška** – při ní se mírná forma bolesti či stresu spojuje s nacvičenou změnou postoje a relaxace. Čtvrtou fází tvoří tzv. **živá situace**, kdy bolest či stres působí bezprostředně. Technika tak vede k aplikaci naučeného uklidňujícího chování a změnou k postoji ke stresové nebo bolestivé situaci.

### **Sociální opora**

*„Osamocený člověk nemá zázemí. Neustále se bojí, že ztratí i těch pár lidí, kteří jsou mu blízcí.“ (M. Bědý)*

Při policejní práci, více než kde jinde, pracujete s lidmi. Je velké množství činností, které policista může vykonávat sám, bez toho, aby se zvyšovala jeho zátěž. Typickým příkladem je ohledání místa činu, výslech svědka nebo oznamovatele, kancelářská práce, když se vyhodnocují stopy a důkazy. Pak je tu celá škála činností, kde policista potřebuje „krýt záda“, nebo alespoň mít možnost zátěžovou situaci sdílet. Termín „sociální opora“ (anglicky „social support“) se vztahuje k síle, kterou člověku poskytuje jeho sociální síť, tedy společenství lidí jemu blízkých. Podle Křivohlavého (1999) se tím v širším slova smyslu rozumí pomoc, která je poskytována druhými lidmi danému člověku, nacházejícímu se v zátěžové situaci. Jde o činnost, která mu tuto situaci svým způsobem ulehčuje. V literatuře se lze setkat se **třemi přístupy**, tj. sociální opora jako **sociální síť**, sociální opora jako **poskytování a přijímání pomoci**, sociální opora jako příjemcem **viděná pomoc druhých** lidí. Sociální opora je účinná jako bariéra, čelící stresu, či tlumící stres (buffer). Pomáhá tak lidem zvládat výzvy, které jim život staví do cesty.<sup>84</sup>

**Křivohlavý (1994) vyjmenovává druhy sociální opory, k níž řadí zejména** naslouchání partnerovi, který sociální oporu hledá, technická (věcná, materiální) pomoc, technická výzva (např. povzbuzování), emocionální pomoc (např. empatie), emocionální povzbuzování, sdílení sociální skutečnosti s člověkem, který je v těžké situaci (např. pocit vzájemnosti).

### **Zvládání stresu s využitím poznatků psychologie učení**

*„Způsob, jakým člověk zachází v myšlení s informací, která se vztahuje k jeho*

---

<sup>84</sup>KŘIVOHLAVÝ, J., Jak zvládat stres, Praha: Grada, Avicenum, 1994, ISBN 80-7169-121-6, str. 176



*těžké životní situaci, hraje při zvládnání stresu ústřední roli.“ (D. C. Kendall)*

Psychologie učení poskytuje možnou pomoc ve dvou oblastech:

- a) **Pasivního učení** – díky objevu podmíněných reflexů I. P. Pavlovem
- b) **Aktivního učení** – díky pracím amerických behavioristů, známých v poslední době, např. Hulla, Skinnera

Díky objevům a výzkumu v této oblasti vznikly vhodné metody ke zvládnání stresu. P. C. Kendall naznačuje postup těchto přístupů:

- **Nejprve se zjišťuje**, jak daný člověk doposud zvládal těžké životní situace, **jakých metod a postupů používal ke zdolávání stresu**. Účelem je udělat si obrázek o operátoru jeho metod
- V návaznosti na výše uvedený repertoár způsobů používaných danou osobou ke zvládnání těžkých situací se ty strategie, které je možno charakterizovat jako „dobré“, **postupně zdokonalují** – s využitím poznatků psychologie učení (cvičení).
- Repertoár používaných strategií zvládnání stresu se **dále rozšiřuje o nové strategie**. Ty si daný **člověk zkouší nejprve v představách** (myšlením, imaginací).
- **Ověření předcházejících strategií v praxi**
- **Zjišťování maladaptivních strategií** a iracionálních strategií (nerozumných, až zcela falešných)
- Tyto **maladaptivní a iracionální postupy se za pomoci psychologie učení – „odnaučení“ odstraňují**.
- Při stanoveném postupu se zohledňuje **minulé chování a strategie** a rovněž se **předjímají stresory** a jejich zvládnání <sup>85</sup>

## **Zvládnání strachu**

Strach nás provází celým životem a např. Hartl a Hartlová (2000) v Psychologickém slovníku odpovídají na otázku co je strach takto:

*„Strach je nelibá emoce, nepříjemný prožitek s neurovegetativním doprovodem, zpravidla zblednutím, chvěním, zrychleným dýcháním, bušením srdce, zvýšením*

---

<sup>85</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Jak zvládat stres, Praha: Grada, Avicenum, 1994, ISBN 80-7169-121-6 str. 68

*krevního tlaku a pohotovostí k obraně či útoku.“<sup>86</sup>*

Obecně lze mít strach z možné ztráty nebo ohrožení osob, věcí, výhod. Očekáváním nemilých i milých věcí. Častý je strach ze zlého psa, že o někoho přijdu, že ztratím blízkou osobu, strach o vlastní život, z umírání apod. Jedná se tedy o **stresor** a tento **nemusí být aktuální, může být i potencionální.**<sup>87</sup>

V psychologické literatuře se lze setkat s až 180 pojmenovanými druhy strachu.

Další druhy strachu:

- **Reálný strach** – zděšení při konkrétním ohrožení – býk, lavina, autohavárie
- **Vitální úzkost** (anxieta) – když na člověka vše padá, život v obavách
- **Neurotický strach** – doprovází ustrašené lidi na „každém kroku“ a působí psychický stav nazvaný Fobie, který lze pojmenovat dle objektu, který jej vyvolává na *agorafobie* – strach z otevřených prostor, *Klaustrofobie* - strach z uzavřených prostor, *Akrofobie* – strach z vrcholků hor, *Xenofobie* – strach z cizích lidí atd.

## **Zvládání úzkosti**

Úzkost nám pomáhá, tím že při vnímání nebezpečí a pocitu úzkosti jednáme obezřetněji, např. při řízení vozidla. Může být i negativní, přesáhne-li horní hranici tolerance. Může vést k omezení vlastních kompetencí. Snížení možnosti rozhodování apod. Vzhledem k zaměření této bakalářské práce spatřuji největší nebezpečí z úzkosti (anxietě) ze styku s druhými lidmi. Z psychologických výzkumů vyplývá, že větší sklony k anxietě mají dívky, které při osobním setkání pociťují větší úzkost. Sociální úzkost může nabírat celou řadu forem. **M. E. Jaremko** nastiňuje obecnější pojetí takovýchto situací. Uvádí, že myšlenkové pochody navozují negativní sebehodnocení typu „jsem naprosto nemožný“. To má zpětný dopad na fyziologické projevy a tvoří se tak „začarovaný kruh“. <sup>88</sup> Důsledkem je celkový stav, který posiluje touhu utéci a v mírnější formě touhu vyhnout se problému.

Jak tuto situaci zvládnout? Řešením je začarovaný kruh někde přerušit. Zapojit do něj jinou tendenci. V tomto případě je vhodnou strategií zvýšit obratnost v sociální

---

<sup>86</sup> HARTL, P., HARTLOVÁ, H., Psychologický slovník, Praha, Portál, 2000, ISBN 80-7178-303-X str. 566

<sup>87</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Jak zvládat stres, Praha: Grada, Avicenum, 1994, ISBN 80-7169-121-6 str. 69

<sup>88</sup> KŘIVOHLAVÝ, J., Jak zvládat stres, Praha: Grada, Avicenum, 1994, ISBN 80-7169-121-6 str. 77

komunikaci. Pomocí technik se naučit lépe verbálně i neverbálně komunikovat a posílit tak vlastní schopnosti a sebevědomí.

### **3.5 Techniky ke zvládnání zátěže z policejní práce**

*„Některým policistům se nejspíš zdá, že civilové byli poslaný na zem jen proto, aby je doháněli k šílenství.“ (Terry Barker)*

Předchozí kapitola řešila zvládnání zátěže v obecnější rovině. Tato kapitola se bude zabývat zvládnáním zátěže v souvislosti se specifiky policejní práce.

#### **Podmínky výkonu policejní práce**

Jak bylo v kapitole o vlastnostech osobnosti podmiňující vnímání stresu naznačeno, uchazeč o práci u policie musí podstoupit řadu osobnostních testů, které mají vybrat vhodné jedince pro policejní práci. Jedná se o prověrky fyzické kondice a motorických schopností, psychologické vyšetření intelektu a osobnostních předpokladů a rovněž zdravotní prohlídka. Všechny tyto testy mají za úkol vybrat jedince, kteří budou mít vlastnosti potřebné pro výkon policejní práce, která je v řadě případů specifická. Běžný policista musí vykazovat několik základních předpokladů upřesněných v Zákoně č. 361/2003 Sb. O služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů v §13 Základním předpokladem je České občanství, plnoletost, trestní bezúhonnost, stupeň vzdělání adekvátní k budoucímu zařazení, zdravotní, **osobnostní a fyzická způsobilost**, způsobilost k právním úkonům, oprávněnost k seznamování s utajovanými informacemi a další předpoklady a omezení. Aby se uchazeč o policejní práci stal policistou, je dále nutné složit přísahu. Po složení přísahy se uchazeč stává policistou, jehož základní povinnosti jsou řešeny Zákonem o policii a policista dle zákona chrání bezpečnost osob a majetku, spolupůsobí při zajišťování veřejného pořádku, a byl-li porušen, činí opatření k jeho obnovení, vede boj proti terorismu, odhaluje trestné činy a zajišťuje jejich pachatele, koná vyšetřování o trestných činech, zajišťuje ochranu státních hranic ve vymezeném rozsahu, zajišťuje ochranu ústavních činitelů ČR a zastupitelských úřadu, dohlíží na bezpečnost a plynulost silničního provozu a spolupůsobí při jeho řízení, odhaluje a projednává přestupky, vede evidence a statistiky potřebné pro plnění svých úkolů, vyhledává celostátní pátrání, plní úkony související s bezprostředním pronásledováním osob, které uprchly z výkonu trestu,

zadržuje svěřence s nařízenou nebo uloženou ochrannou výchovou<sup>89</sup>

Každý z těchto základních bodů se dá rozšířit o znění samostatné právní normy, která činnost policie podmiňují. Policista se musí řídit zejména principem Trestního řízení, tedy „co není výslovně dovoleno, je zakázáno.“ Další základní normou chování policisty je **Etický kodex**, jehož základní principy cituji:

*„Cílem Policie České republiky je chránit bezpečnost a pořádek ve společnosti, prosazovat zákonnost, chránit práva a svobody osob, preventivně působit proti trestné a jiné protiprávní činnosti a potírat ji, usilovat o trvalou podporu a důvěru veřejnosti. Základními hodnotami Policie České republiky je profesionalita, nestrannost, odpovědnost, ohleduplnost, bezúhonnost.“<sup>90</sup>*

Ke specifické zátěži policisty lze rozhodně přičíst množství informací, které pracovní činnost a chování policisty mají upravovat a způsob, jakým jsou tyto informace k policistovi sdělovány. K základnímu seznamování s novými informacemi a řešení služebních činností slouží, periodická schůze „služební sraz“, webové stránky „ESIAŘ“, dále různá školení a kurzy. Činnost policisty je tak od počátku služby řízena několika tisíci právními normami, podle kterých by měl vykonávat svojí činnost. V případě porušení těchto norem hrozí policistovi projednání kázeňského přestupku a uložení trestu v různých podobách od nejmírnějšího napomenutí, nebo uložení písemné výtky, až po snížení hodnosti, nebo propuštění ze služebního poměru. Systém činností je tak silně svázán pevnými pravidly chování, což řadě policistů může působit pocit ohrožení při jeho porušení a s tím související stres.

Informaci o tom, co tvoří nedílnou část práce policie, může dobře vystihnout nestylizovaný přepis radiového hovoru služební vysílačky. Ukazuje, jakou měrou jsou stresováni příslušníci *Integrovaného záchranného systému*, tedy Zdravotnická záchranná služba, Hasičský záchranný sbor a policie.

Následující přepis obsahuje autentickou komunikaci mezi operačním střediskem označeným Středisko1 a autohlídkou obvodního oddělení označenou Obvod30, autohlídkou pořádkové jednotky označené Vrba2 a obvodním oddělením označeným Obvod3. Volací znaky byly změněny:

21:15 hod. – Obvod30 – zde Středisko1

---

<sup>89</sup> SOUČEK, S., STAŇOVÁ, V., LINHART, M. a kolektiv, *Vnitřní bezpečnost a veřejný pořádek*, Praha: MV, 2005, učební pomůcka pro vzdělávání pracovníků MV, str. 45-46

<sup>90</sup>VOKOUSH. J., *Policie České republiky*, Praha: Policejní prezidium ČR, 2010, ISBN 978-80-254-6098-6, str. 14-15

21:15 hod. – Obvod30 na příjmu

21:15 hod. – Obvod30 - jedte do prostoru křižovatky ul. Purkyňova a Skácelova, došlo zde ke sražení pětiletého dítěte, které údajně krvácí z uší a nedýchá, sanitky ti jedou na místo

21:15 hod. - Obvod30 rozumí a jede na místo

21:18 hod. – Obvod30 na místě

21:20 hod. - Středisko, zde Obvod30, leží tady na chodníku asi pětiletý dítě je dost potlučený a krvácí, zatím dýchá, je tady s ním asi 10-tiletý bratr, se kterým přecházeli přes silnici. Rodiče tady nejsou.

21:22 hod. – (Středisko1) Obvod30, pokud by bylo potřeba tak mě vyrozum a pošlu ti na místo psychologa.

21:25 hod. - Středisko, zde Obvod30 na místo se sem dostavili rodiče, jsou dost rozrušený, poslali nám sem psychologa. Sanitky jsou na místě a doktor dává dítěti první pomoc.

21:30 hod. (Středisko) Obvod30 na místo ti jede psycholog a vyšetřovatel z dopravky, zatím na místě zajistí svědky události a řiďte dopravu, ať se tam ještě něco nestane

21:30 hod. (Obvod30) Já ti rozumím, je tady s námi hlídka Vrba2, která odklání dopravu

Každý z nás si umí představit, co musí prožívat lidé zúčastnění na řešení takového neštěstí. K silně traumatizujícím prvkům policejní práce patří dopravní nehody s devastujícím a smrtelným zraněním především pak u dětí, násilné trestné činy proti dětem a bezbranným, vyrozumívání pozůstalých o úmrtí blízké osoby, ohledání těl mrtvých.

## **Strategie zvládnání**

Přísluví „*Líná huba, hotové neštěstí,*“ vystihuje největší část problémů spojených s policejní praxí. Drtivá většina policejní práce se odehrává v interakci s lidmi a správné techniky komunikace a to jak verbální, tak neverbální, výrazně usnadňují policistovi jeho práci. Pokud policista užívá špatně komunikační techniky, snadno se dostává do konfrontačních situací, které jej následně stojí mnoho úsilí a zvyšuje se tím jeho zátěž.

*„Náš úspěch často závisí víc na štěstí než na dobré práci. Když správně*

*zvládneme komplikovaný incident nebo jako kouzelným proutkem uklidníme výbušnou situaci, můžeme se těšit z dobře vykonané práce: ale víme, jak se nám to vlastně podařilo?“*

**Terry Barker**

Ve své publikaci *„Jak být laskavým a efektivním policistou“* podává Barker jednoduchý soubor pravidel označený *„systém“*, kterým lze zefektivnit policejní práci. Někteří policisté by se dali charakterizovat tak, jak to uvádí Barker na str. 12:

*„Za sedm let se Tack naučil, že zvonící telefon znamená vždycky špatný zprávy. Je cynickejší, zatvrzelejší, naježenejší, agresivnější a drsnější, má stejné vlastnosti jako ty policisté, který nejvíce obdivuje – a je spokojenější, že je takovej“<sup>91</sup>*

Mohu potvrdit, že i v mém okolí se nachází několik podobných „Tacků“. Za svojí praxi jsem se nesetkal s tím, že by v rámci policie někdo zdokonaloval komunikační techniky. Přitom verbální a neverbální komunikace je základem policejní práce a vyplývá z ní převážná část zátěže.

**Terry Barker** přináší jednoduchou pomůcku - systém, jak si usnadnit komunikaci s občany a ušetřit tak velké množství energie a tím efektivněji zpracovat zátěž:

- **Ovládni svojí zlost** – přirozená lidská reakce je odpovědět na vztek vztekem. Situace se tak často zbytečně vyhrocuje a vzniká stres. Lepší řešení je vše předem promyslet – mít pozitivní filozofii.
- **Poslouchej a ptej se** – pozorně a přesně poslouchat, co se nám snaží druhý člověk sdělit. Zásada *„ptát se“* znamená získat doplňující informaci pro objektivnější zhodnocení. Další zásadou je *„poskytnout zpětnou vazbu“* tj. udělat dílčí závěr se sdělované informace a zopakovat, co se nám protistrana snaží sdělovat. Protistrana je tím ujištěna, že policista poslouchá a zabývá se problémem. Dochází k uklidnění. Důležité je
- **projevit účast** krátkým sdělením např. *„To vás muselo přece dost naštvat, že?“* Dát lidem vědět, že je chápeme a zabýváme se tím, jak se cítí. Důležité je, získat člověka na svojí stranu a to jednoduše tak, že jej požádáme o drobnou službu, aby např. při ohledání místa činu přidržel měřítko, nebo sám navrhl, odkud by šel zajistit otisk – (daktyloskopická stopa). Přesměruje se tím jejich pozornost k řešení problému a spolupráci, místo vybíjení agrese. S tím souvisí krok:

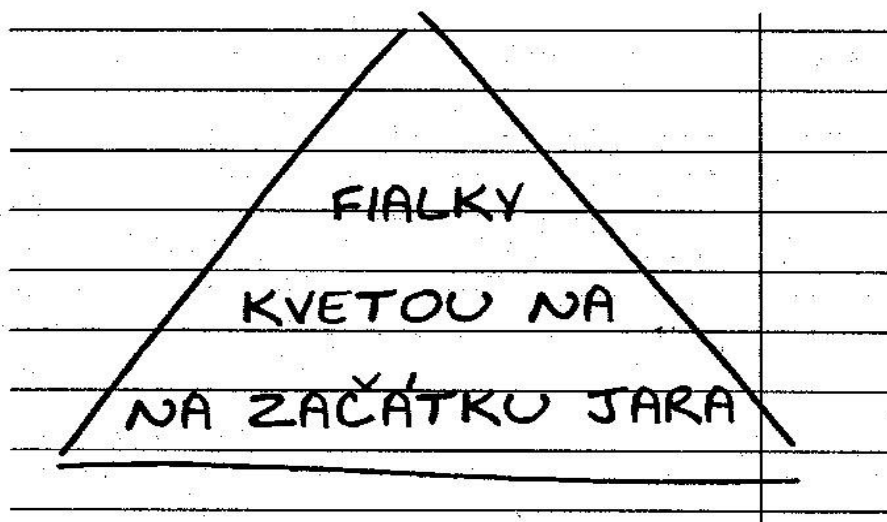
---

<sup>91</sup> BARKER, T., *Jak být laskavým a efektivním policistou: pětiminutový policista*, Praha, Pragma, 1999, ISBN 80-7205-689-1 str. 3

- **žádej o spolupráci** – tak, aby energie člověka směřovala ke spolupráci a pozornost člověka směřovala k problému a jeho řešení.
- **Vlastní zásah policisty** – pokud jsou předchozí kroky přípravou k vlastnímu zásahu, a jsou citlivě provedeny, nemusí již v některých případech dojít k samotnému zákroku. **Jednej** – ale jen když všechno ostatní selže - pokud totiž budeme poslouchat, projevovat účast, vyzývat ke spolupráci a pak neuděláme nic k zajištění např. nočního klidu, když si sousedovy děti udělají „noční mejdan“, můžeme čekat oprávněnou stížnost.

Velká část lidí tedy i policistů má problém přesně vnímat, co jsme viděli na vlastní oči. Když máme následně situaci popsat dalším lidem, nebo napsat Úřední záznam ze složitého zákroku, narážíme na stereotypy našeho vnímání. Konečný úsudek je tak zkreslen naším temperamentem, předsudky a dřívějšími zkušenostmi a tím, že si pro usnadnění věci „škatulkujeme“ a děláme stereotypní závěry na základě předcházejících zkušeností.<sup>92</sup>

Obrázek č. 6 Jednoduchý test pozornosti Barker (1999)



<sup>92</sup> BARKER T., Jak být laskavým a efektivním policistou: pětiminutový policista, Praha, Pragma, 1999, ISBN 80-7205-689-1 str. 26-38

Při testu je obrázek promítán pět vteřin a osoby mají napsat, co viděly na obrázku. Většina lidí uvádí text: „*fialky kvetou na začátku jara*“, přesto že kompletní informace je: „*fialky kvetou na na začátku jara*“

Chyby v komunikaci a následná nedorozumění takto mohou způsobovat zbytečnou zátěž a následná nedorozumění znamenají další zátěž a stres.

**Velice zátěžovou situací při policejní práci je vyrozumívání pozůstalých.** Jedná se o zákroky, které ve vás navždy „zůstanou.“ Lidé při sdělení tragické zprávy často jednají iracionálně a dochází u nich k celému spektru silných emocionálních projevů, které jsou popsány v kapitole 2.2, od nervového zhroucení k popírání. Policista na místě tak je v situaci, kdy si na koberci hrají dvě děti ve věku tři a pět let. Manželka se věnuje domácnosti a policista do této poklidné domácí atmosféry přináší informaci, že manžel zemřel na dálnici při tragické dopravní nehodě. Sdělování těchto informací je velice stresující a většina policistů si na místě pozůstalých může představovat členy svojí rodiny. Nejdůležitější při této smutné činnosti je mít ověřené a nijak nezkreslené informace. Tragické informace dle Barkera str. 105 lze sdělovat v následujících krocích:

- **ověření** – ověřit, že máme všechna fakta, tak aby byl policista připravený odpovídat na otázky
- **spojenci** – k vyrozumění si přibrat osobu blízkou, popř. rodinného příslušníka vyrozumívané osoby,
- **informaci sdělovat v bytě** – nevyrozumívat na chodbách, zásadně nevyrozumívat telefonem
- **při komunikaci sedět** – nestát nad pozůstalými
- **sdělení vlastní informace** – citlivě s ohledem na osobnost vyrozumívaného,
- **být připravený na** – silné emoce, lidé si mohou zacpávat uši, vyhrožovat sebevraždou, utíkat a vykonávat stereotypní zbytečné pohyby
- **poradit** - mít připravené informace o pohřební službě, jak získat informace a kde
- **odchod** – neodcházet dokud se situace neuklidní. Zajistit přítomnost blízké osoby, aby poskytli oporu pozůstalým.

Na příkladu vyrozumění pozůstalých je patrné, že na složitější zákroky je lépe se dopředu připravit a stanovit si plán, jak postupovat s jednotlivými body. Připravený



policista, je tak schopen snížit svojí psychickou zátěž.

**Další techniky zvládnání stresu** uvádí *Mary Richards* v publikaci *Stres – management do kapsy 5*, který byl distribuován v rámci Policie ČR jako pomůcka k rozlišení příznaků stresu a jeho zvládnání. Richards vychází z poznatků Lazaruse a Seyleho a podává informaci o tom, že my sami rozhodujeme o to, jak myslíme a reagujeme, tedy konečné rozhodnutí je v našich rukou.

Pro rozpoznání reakce na stres uvádí M. Richards následující symptomy:

- **tělo** – svírá se vám žaludek, bolí vás hlava, vaše dýchání je povrchní
- **mysl** – zapomínáte, nejste schopní se soustředit, děláte si starosti
- **emoce** – jste hádaví, zaujímáte obranný postoj, trpíte nejistotou,
- **chování** – nemáte čas na nic kromě práce, pijete/kouříte více než obvykle, nemůžete v noci spát

M. Richards podává v bodech jednoduchý návod, jak čelit zátěži:

- **Myšlenky** – udržujte myšlenky pod kontrolou. Tímto způsobem dosáhnete zmírnění stresu.
- **Úhel pohledu určuje míru stresu** – myslete pozitivně, novinky vnímejte jako přínos a obohacení vašeho života.
- **Vždy máte možnost volby** – ačkoli je přístup ke stresujícím okolnostem ovlivněn různými faktory, je v konečném důsledku ovlivněn jen vašim svobodným rozhodnutím.<sup>93</sup>

*„Psychoanalitici se zvládnáním zaměřeným na emoce zabývali již dlouho (A. Freudová, 1946/1947. Např. Freud užíval termín obranné mechanismy ve vztahu ke strategiím používaným při vyrovnávání se s úzkostí, které jsou převážně nevědomé. Tyto strategie zaměřené na emoce nemění stresovou situaci, avšak mění způsob, jakým ji osoba vnímá nebo jakým o ní přemýšlí. Všechny obranné mechanismy obsahují prvek sebeklamu“<sup>94</sup>*

---

<sup>93</sup>RICHARDS, M., *Management do kapsy 5, Stres*, Praha, Portál, 2006, ISBN 80-7367-082-8, str. 34

<sup>94</sup>ATKINSON, R. L. a kol., *Psychologie*, Praha:Portál s.r.o., 2003, ISBN 80-7178-640-3, str. 513

Tabulka č. 2 Hlavní obranné mechanismy, jak je uvádí Atkinson (2003) <sup>95</sup>

Obranný mechanismus	Charakteristika
Vytěsnění	Vyloučení příliš ohrožujících nebo bolestných impulzů či vzpomínek z vědomí
Racionalizace	Prisouzení logických nebo sociálně žádoucích motivů našim aktivitám, abychom působili racionálním dojmem
Reaktivní formace	Neakceptovatelné sklony jsou potlačeny a nahrazeny opačnými sklony
Projekce	připisování vlastních nežádoucích vlastností druhým v přehnané formě
Intelektualizace	Pokus oddělit se od stresující situace používáním abstraktních, intelektuálních výrazů
Popření	Popírání existence nepříjemné skutečnosti
Přesunutí	Motivy, jež nelze uspokojit v určité formě, jsou přesměrovány na náhradní cíl

Z přehledu obecných i specifických strategií uvedených v této kapitole, vyplývá, že některé mohou efektivně řešit vzniklou situaci, nebo dokonce situaci, která ještě nenastala. Na druhou stranu jsou uvedeny strategie, které neřeší příčinu problému, ale snaží se oddálit důsledek, což může vést k uspořádání problému a jeho přetrvání.

### **Metody hodnocení copingových strategií**

Účinnost jednotlivých strategií zvládnání je předmětem častých otázek v problematice copingu. Nejčastěji jsou popisované dvě základní metody:

- a) **První vychází z teoretické analýzy a formulování hypotetických kategorií** spojující různé možné postupy copingu. Takto se vytváří deduktivní taxonomie strategií copingu, které potom slouží ke konstrukci dotazníků.
- b) **Druhý přístup jde cestou dokumentace různých copingových strategií spojených s řešením konkrétního druhu situace** v předem určeném vzorku. Způsob využívá k podpoře svých závěrů empiricky získaná data.

<sup>95</sup> ATKINSON, R. L. a kol., Psychologie, Praha:Portál s.r.o., 2003, ISBN 80-7178-640-3, str. 513

*Carver* a *Scheier* využívají postup, kdy se nejprve ptají lidí, jak všeobecně zvládají stres a to tak, že požadujeme po respondentovi, aby přesně uvedl, jak reaguje v zátěžové situaci. Druhá strategie spočívá v tom, že respondent popisuje stresovou událost, kterou přežili a vyjadřují se k tomu, v jaké míře použili různé varianty řešení situace. Takto je např. koncipovaný dotazník *WOC S. Folkmanové a R. S. Lazaruse* z roku 1980. Třetí přístup zjišťování účinnosti, jako dispoziční charakteristiky je postaven na vyjádření respondentů ke svému chování ve více zátěžových situacích. Tím je možné sledovat osobnostní rozdíly ve způsobu zvládání. Tuto strategii uplatnili A. A. Stone a J. M. Neale (1984) – (Daily hassless)

### **Ways of Coping Questionnaire**

(dotazník způsobů zvládání)

Autoři: S. Folkmanová a R. S. Lazarus (1985) Jedná se o modernější modifikaci dotazníku WCC (Ways of Coping Checklist). Dotazník využívá 66 tvrzení, kterými respondenti prezentují individuální přístup ke kognitivním a behaviorálním úsilím užitým v náročné situaci. Respondenti využívají čtyř položkovou stupnici užití uvedených postupů. Dotazník obsahuje 8 subškál. Jedna zjišťuje zvládání směřované k problému, šest směřuje k emocionální orientaci copingu (přání, popření, zdůrazňování pozitivního, sebeobviňování, redukci napětí, sociální izolaci a jedna škála je tzv. smíšená směřovaná k vyhledávání sociální opory. Dotazník je užívaný často, ale je kritizovaný z důvodu nízké vnitřní konzistence subškál a nedostatečné validitě.<sup>96</sup>

### **COPE–Multidimenzionální dotazník copingových strategií**

Autoři: C. S. Carver, M. F. Scheier a J. K. Weintraub (1989). Dotazník existuje ve dvou formách: a) Dispoziční, b) Situační

Dotazník je sestaven z 15-ti subškál a každá je tvořena čtyřmi položkami - celkem 60 položek. COPE u nás podrobně popisuje E. Ficková (1992), která jej rovněž využívá při vlastním výzkumu. Subškály dotazníku je možné dále členit do tří skupin: **Škály zaměřené na problém** – aktivní coping, plánování), překonání konkurujících aktivit, sebeovládání, hledání sociální opory. Další skupinou škál jsou **aktivity směřované na emoce** a poslední skupinou jsou **škály zaměřené na maladaptivní strategie** – zaměření na emoce a jejich projevy, behaviorální vypnutí, mentální vypnutí.

---

<sup>96</sup> VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I., Aplikovaná sociální psychologie II, Praha, Grada Publishing, 2001, ISBN 80-247-0042-5, str. 203

## **MCI (Multidimensional Coping Inventory)**

Autory dotazníku jsou N. S. Endler aj. D. A. Parker (1990). Při konstrukci dotazníku se pokusili spojit teoretické úvahy o problematice copingu s empirickým studiem. Metodika obsahuje 70 položek, které popisují různé chování lidí při řešení zátěžových situací. Následně autoři vytvořili redukovaný 44 položkový dotazník s třífaktorovou strukturou. Subškály obsahují položky: úloha, emoce, vyhýbání. Struktura dotazníku předpokládá tři samostatné závěry pro zjišťování strategií zvládnání.

97

## **CSI (Coping Strategy Indicator) – indikátor strategií zvládnání**

Autorem je J. H. Amirkhan (1990). Autor při konstrukci dotazníku vycházel předpokladu, že je možné identifikovat dimenze zvládnání představující všeobecné jmenovatele zvládnání zátěže a stresu. Z výsledků výzkumu vytvořil tři základní postupy, které mají odpovídat základním reakcím člověka na ohrožení. První představuje strategii zaměřenou na problém, druhá je strategie obracení se s pomocí na jiných lidí, hledání rady, opory a třetí postup spočívá ve strategii vyhýbání (ve smyslu psychickém a fyzickém), úniku, ústupu. Dotazník obsahuje 33 tvrzení, které odráží různé způsoby zvládnání problému.<sup>98</sup>

## **Možnosti psychologické pomoci v rámci Policie ČR**

*„Profese policisty je pokládána za psychicky velmi náročnou a stresovou, proto jí byla věnována značná pozornost.“<sup>99</sup> „Policisté se v rámci své odbornosti mnohdy domnívají, že musí čelit všem mimořádným událostem, které by jinak každého normálního člověka silně zasáhly. V rámci tohoto mýtu „nezlomného policisty“ si někdy neuvědomují, že v každém člověku se negativní zážitky načítají a když nejsou adekvátně zpracovány, mohou způsobit problémy později.“<sup>100</sup>*

Na vzorku osob (policistů) s různou délkou služby a v různých funkcích bylo zjištěno, že téměř každý se setkal s traumatizující událostí, která nějakým způsobem přechodně nebo trvale ovlivnila jeho život.

Z mého pohledu jsou v rámci policie druhy činností, které jsou na samé špičce

---

<sup>97</sup> VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I., Aplikovaná sociální psychologie II, Praha, Grada Publishing, 2001, ISBN 80-247-0042-5, str. 203

<sup>98</sup> VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I., Aplikovaná sociální psychologie II, Praha, Grada Publishing, 2001, ISBN 80-247-0042-5, str. 204

<sup>99</sup> HLADKÝ, A., Zdravotní aspekty zátěže a stresu, Praha, Karolinum, 1993, ISBN 80-7066-784-2, str. 76

<sup>100</sup> VYMĚTAL, Š., a kol., Možnosti psychologické podpory v policii ČR, Themis, Praha 2010, str. 51, ISBN 978-80-7312-065-8, str. 33

stresovosti. Naproti tomu jsou u policie činnosti, které dlouhodobě lze považovat za zdroj eustresu a příjemných vjemů. Za takové činnosti osobně považuji specializované činnosti, jako jsou kriminalističtí technici, jejichž práci považuji za velice zajímavou, dále takto vnímám Jízdní policii a zejména Oddělení služební kynologie. U těchto policejních činností jsou zařazení převážně policisté, kteří svojí práci považují za svoje hobby. Ke skupinám činností, které jsou vysoce stresogenní je nasměřovaná i psychologická pomoc v Polici ČR. Nejvyšší právní normou, která stanovuje nárok policistů na psychologickou péči, je zákon č. 361/2003 Sb., O služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. Občanští zaměstnanci (nepolicisté) mají stejné možnosti v rámci péče o zaměstnance, která je jednou z priorit řízení lidských zdrojů a jedním z hlavních hodnotících kritérií managementu jakosti, jímž je činnost Policie ČR hodnocena v souvislosti se členstvím České republiky v Evropské unii. Příslušníci policie a občanští zaměstnanci takto mohou využít zejména služeb: **Anonymní telefonní linka pomoci v krizi - 974 834 688**. Je poskytována jako rezortní linka důvěry. Je určena policistům, hasičům, zaměstnancům policie, Hasičského záchranného sboru, Ministerstva vnitra a jejich rodinným příslušníkům. Linku může využít i veřejnost při mimořádných událostech. Linka je dostupná 24 hodin denně po celý rok. Linka je v provozu od 14. Listopadu 2002. Důvodem zřízení linky byl stoupající počet náročných zákroků a výskyt sebevraždného jednání v řadách policie.

### **Systém posttraumatické intervenční péče (PIP)**

Je poskytován na základě Závazného pokynu policejního prezidenta č. 21/2009 o posttraumatické intervenční péči a anonymní lince pomoci v krizi, který byl dále změněn Závazným pokynem PP č. 79/2010. Služby na telefonní lince jsou poskytovány vyškolenými odborníky s akreditovaným výcvikem. Stálý tým linky je různorodý a je sestaven z bývalých policistů z přímého výkonu služby, policejních psychologů, **sociálních pracovníků** apod. O posttraumatickou intervenční péči může požádat sám postižený, nebo s jeho souhlasem nadřízený, nebo kolega. Tým PIP jedná i proaktivně a intervenci v určitých případech sám nabídne.

### **Služby policejních psychologů**

Policejní psychologové jsou s policistou již od počátku jeho profesní kariery, protože až na výjimky prochází uchazeči psychologickým vyšetřením při zjišťování

osobnostní způsobilosti k výkonu služby. Práce těchto psychologů tak bývá mylně spojována pouze s personálním výběrem. Velkou část činnosti policejních psychologů tvoří také péče o policisty a jejich rodinné příslušníky. Policejní psychologové jsou dostupní na Odborech psychologických služeb Ředitelství pro řízení lidských zdrojů KŘP či Policejního prezidia, dále jsou psychologové zařazení u zásahových jednotek, speciálních pořádkových jednotek, a některých útvech policie s celostátní působností. Základním principem v pomoci policistům je *diskrétnost psychologů*, kteří jsou vázáni mlčenlivostí o všech skutečnostech, které jim byly klientem svěřeny. Tento závazek je natolik závažný, že poznatky získané při psychologické péči nemohou být užity v souvislosti s vyšetřováním Generální inspekci bezpečnostních sborů. O obsahu této péče nejsou vedeny žádné záznamy, které by byly poskytovány jiným osobám.

Policejní psychologové jsou vybíráni mezi osobami se znalostí policejního prostředí a procházení akreditovaným výcvikem. Veškeré činnosti v rámci psychologické pomoci jsou poskytovány bezplatně.

Při hovoru na anonymní linku je rozebírána podstata okolností tíživé situace. Pracovník linky je volajícímu oporou a pomáhá mu v orientaci v řešení jeho problému.

**Analýzou rozhovorů bylo zjištěno, že jejich základní tematika obsahuje následující záěžové situace:** Použití služební zbraně, vztahové problémy s kolegy a nadřízenými sebevražedná tematika, kdy volající je buď sám, nebo projevuje obavu o kolegu, silný stresor je šetření dopravních nehod s usmrcením dítěte, problémy s nezvládnutím zadluženosti. Linku dále využívají operační důstojníci požadující kontakty na členy týmů posttraumatické intervenční péče v případech mimořádných událostí (hromadných dopravních nehod).

**Příklad konkrétních situací řešených anonymní linkou:** Žena, která chce ukončit svůj život, hasič šikanovaný na pracovišti, sexuální obtěžování a šikana na pracovišti, vedoucí má obavy o podřízeného, matka policisty, který hraje automaty.

**Příklad zásahů PIP týmu:** Úmrtí policisty při dopravní nehodě, hromadné neštěstí, onkologická onemocnění, závislost – alkoholová i drogová, střelba <sup>101</sup>

---

<sup>101</sup> VYMĚTAL, Š a kol., Možnosti psychologické podpory v Policii ČR, dostupné na [http://ppportal.pcr.vltavska/vltav\\_pr.htm](http://ppportal.pcr.vltavska/vltav_pr.htm), staženo 16.2.2012

### ***3.6 Možnosti využití poznatků sociální pedagogiky v policejní praxi***

Jak bylo uvedeno v předcházející kapitole, v týmech PIP jsou cíleně zaměstnáváni pracovníci se sociálně pedagogickým vzděláním, kteří ovládají techniky k poskytování posttraumatické intervenční péče.

Další významný přínos sociální pedagogiky spatřuji v aplikaci poznatků studia při pravidelných přednáškách veřejnosti. Policisté obvodních oddělení a policisté zařazení v Preventivně informační skupině často nemají potřebné vzdělání pro vedení těchto přednášek a vystavuje je to nepřiměřenému stresu.

Jako příklad mohu uvést způsob, jakým jsem absolvoval svojí první přednášku na střední škole. Vše proběhlo v duchu hesla: „*Hod' neplavce do vody.*“ Naprosto bez přípravy, bez osnovy. Navíc učitelky spojily dvě třídy dohromady, „abych ušetřil čas“. Přednáška byla zřejmě zábavná i poučná, protože v závěru jsem za ní sklídl potlesk i pochvalu učitelů. Série skutečných příběhů ze služby byla jedinou oporou. Do současné doby tento zážitek považuji za jeden z nejzátěžovějších v rámci své patnáctileté praxe.

Profese policisty v sobě zahrnuje složku *sociálně pedagogickou* již z podstaty. Policista při výkonu služby musí výchovně působit na sociální prostor ve svém okolí tím, že vymáhá dodržování zákonů a to zejména Občanského zákoníku, zákona O přestupcích, Trestního zákona, Správního řádu a celou řadu dalších norem, které tvoří dílčí obsah sociální pedagogiky a sociologie. Problémy sociálního charakteru tvoří drtivou část problémů, se kterými se policista denně setkává. Jedná se o nejběžnější a přitom vysoce sociálně patologické jevy, za kterými je spatřováno domácí násilí, projevy xenofobie, šikana, závislosti na psychotropních látkách a celé spektrum trestné činnosti související se sociální patologií. Policisté některých obvodních oddělení, v rámci výkonu služby, provádějí úkony v souvislosti s odhalováním trestné činnosti, i s chovanci diagnostických ústavů, nebo speciálních škol, kde musí uplatňovat daleko širší znalost sociální práce, než se kterou byli seznámeni v Základní odborné přípravě.

Samotná dobrá znalost Trestního řádu v těchto případech není dostatečná a bez znalosti psychopatologie může policista vést výsledk zcela nepřiměřeným způsobem, vzhledem k psychickým omezením těchto dětí a mládeže. Z praxe mohu uvést příklad

výslechu v Dětském diagnostickém ústavu Hlinky, kde jsem prováděl výslech čtrnáctiletého rómského chlapce v přítomnosti etopeda. S chlapcem jsem mluvil jako s normálním dítětem. Chlapec projevoval ochotu věc vysvětlit, ale při položení otázky a jejím zopakování mlčel a byl rozpačitý. Etoped mu mojí otázku „přetlumočil“ tak, že podstatně zúžil slovní zásobu a snížil tempo řeči. Následně mi sdělil, že chlapec má poruchu intelektu a ovládá pouze základní slovní zásobu. Bez znalosti těchto dovedností by výslech nebyl vůbec možný. Z tohoto pohledu může Obvodní oddělení policie Brno – Výstaviště sloužit jako modelové, protože v rámci jeho územní působnosti se nachází **Diagnostický ústav Mládeže**, na ul. Veslařské, dále **Dětský diagnostický ústav** na ul. Hlinky, **Vazební věznice Brno** na ul. Jihlavské a řada dalších zařízení se sociálním kontextem. Policisté rovněž často aplikují právní normy, které znají pouze zúženě k problému konkrétního zákroku, který rutinně opakují. Když se následně musí opřít o širší znalost např. Správního řádu, nebo Občanského zákoníku, často se v situaci přestanou orientovat a zákrok nejsou schopní bez metodické pomoci sami zvládnout, nebo neumí oznamovatelům poskytnout potřebnou radu. V tomto spatřuji největší přínos studia Univerzity Tomáše Bati, konkrétně Institutu mezioborových studií – oboru Sociální pedagogika. Převážná většina informací směřovaných na studenta je bezprostředně využitelná v policejní práci.



## II. PRAKTICKÁ ČÁST

### 4 Obsah a cíle výzkumu

Následující část této bakalářské práce se bude věnovat výzkumu, jehož cílem bylo zjistit, co tvoří podstatu interní a externí zátěže u policistů a jaké copingové strategie policisté upřednostňují. Výzkum byl proveden náhodným výběrem mezi příslušníky oddělení PČR Brno - Výstaviště na adrese Brno, Rybářská 17. V prováděném výzkumu jsem hledal odpovědi na následující otázky: Jaké situace policisté vnímají jako nejvíce zátěžové. Jak se s pracovní zátěží snaží vypořádat a zda upřednostňují vhodné, či nevhodné a riskantní copingové strategie.

#### 4.1 Výzkumný soubor

Soubor pro výzkum byl tvořen náhodným výběrem mezi policisty obvodního oddělení Policie ČR, Brno – Výstaviště na adrese Brno, Rybářská 17. Vzorek respondentů tvořilo celkem 25 policistů zařazených na dokumentační a obchůzkové skupině.

#### 4.2 Metody

Ke sběru dat byl vytvořen nestandardizovaný dotazník (**příloha č.2**), protože touto metodou jsem měl možnost v krátké době získat data od velkého počtu respondentů. Respondenti byli policisté Obvodního oddělení Brno – Výstaviště. Celkem byla získána data od 25 policistů dokumentační skupiny. Dotazník byl sestaven z celkem třinácti položek, které tvořily uzavřené otázky. Sběr dat proběhl v měsíci dubnu 2012. Distribuci mezi policisty jsem si zajistil osobně.

Získaná data byla statisticky vyhodnocena. Stanovené hypotézy:

**Hypotéza č. 1.** Policisté upřednostňují ke zvládnání stresu častěji vhodné copingové strategie a techniky, než nevhodné popř. rizikové strategie.

**Hypotéza č. 2.** Při řešení zátěže a zvládnání stresu policisté spíše vyhledávají oporu v blízkých osobách, než v odbornících.

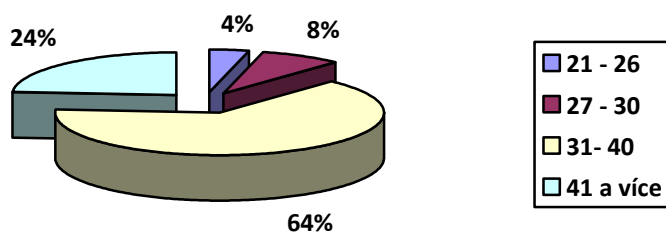
**Hypotéza č. 3.** Policisté, kteří mají dobré vztahy s nadřízenými a s kolegy, zvládají zátěž a stres v policejní práci lépe, než policisté, kteří působí na pracovišti, kde jsou špatné mezilidské vztahy.

### 4.3 Interpretace a analýza dat

V následující kapitole bude provedeno představení a interpretace výsledků provedeného výzkumu. Nejprve bude charakterizován výzkumný vzorek. Následně se bude provedeno vyhodnocení odpovědí u jednotlivých položek dotazníku s ohledem na zodpovězení výzkumných otázek.

#### Věk respondentů

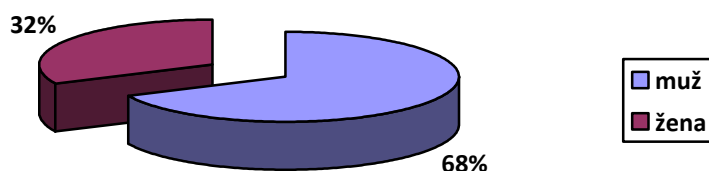
Věk respondentů se pohybuje od 26 let do 51 let. Největší skupina respondentů byla ve věku 31 až 40 let a to 64 %. Nejmenší zastoupení bylo ve skupině 21 až 26 s jedním příslušníkem zařazeným v obchůzkové službě.



Graf č. 1 – Věk respondentů

#### Pohlaví respondentů

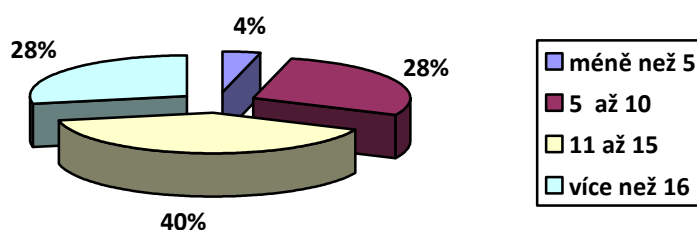
Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 25 respondentů, z toho 17 mužů a 8 žen. Ze statistických údajů Policejního prezidia vyplývá, že v roce 2010 tvořilo policii 85 % mužů a 15 % žen. Vzorek respondentů tedy nebyl reprezentativním vzorkem z pohledu zastoupení pohlaví.



Graf č. 2 – Pohlaví respondentů

### Počet odsloužených let u PČR – délka praxe u policie

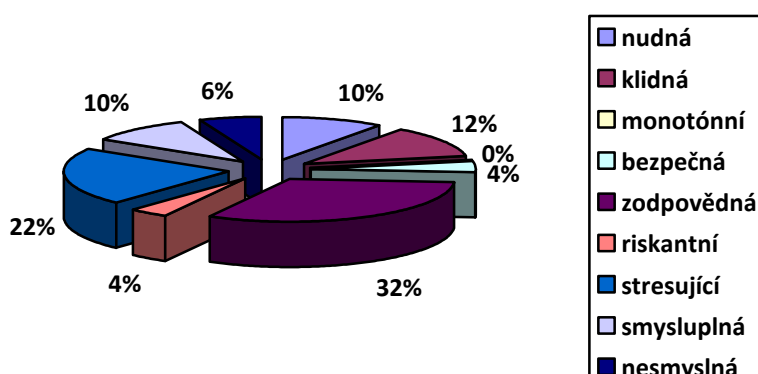
Rozdělení do čtyř kategorií bylo zvoleno tak, aby byli odlišeni policisté sloužící v obchůzkové a dokumentační skupině krátkou dobu po složení služební zkoušky (méně než 5 let), dále policisté s krátkou praxí sloužící 5 - 10 let, policisté s delší praxí 11 - 15 let a policisté s dlouhou praxí a nárokem na výsluhu v případě odchodu od policie.



Graf č. 3 – Počet odsloužených let u PČR

### Práce, kterou vykonávám je – hodnocení subjektivního postoje k policejní práci

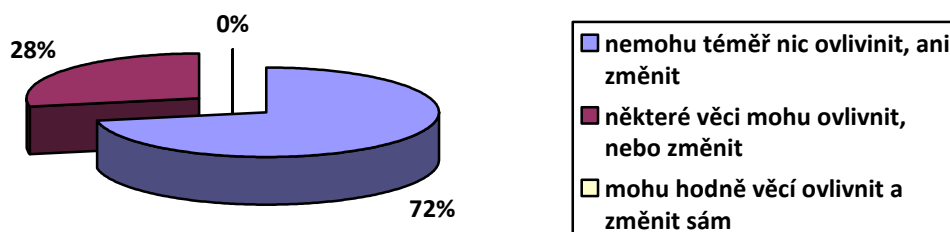
Ze subjektivních postojů ke své práci policisté nejčastěji volili odpověď „zodpovědná“ a hned na druhém místě „stresující“ s patrnou příčinnou souvislostí mezi oběma výrazy. Na opačném konci spektra je možnost „riskantní“, čímž respondenti mohli prezentovat skutečnost, že obě skupiny a to jak obchůzková, tak zejména dokumentační vykonávají podstatnou část činnosti v kancelářích nebo na místě činu, v době po zákroku ostatních složek.



Graf č. 4 – Práce, kterou vykonávám je

### Možnost ovlivnit běh událostí při práci

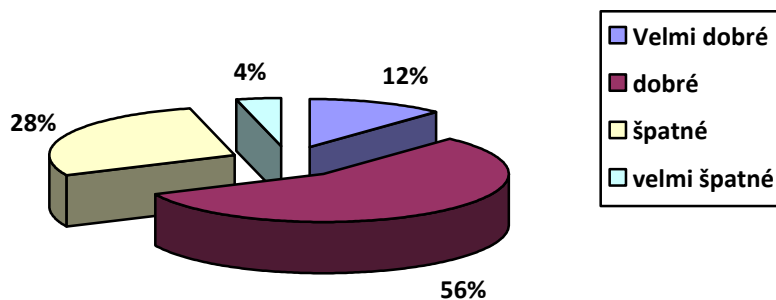
Z výsledku je patrné, že většina policistů, zastoupená 72% respondentů uvádí subjektivní názor, že „nemohou téměř nic ovlivnit, ani změnit“ a dále 28 % respondentů uvádí, že pouze „některé věci mohou změnit“, což může být interpretováno jako jeden z hlavních stresogenních faktorů, zejména s přihlédnutím k souběhu odpovědí v grafu č. 4 „zodpovědná a stresující“.



Graf č. 5 – Ve svém zaměstnání

### Vztahy na pracovišti

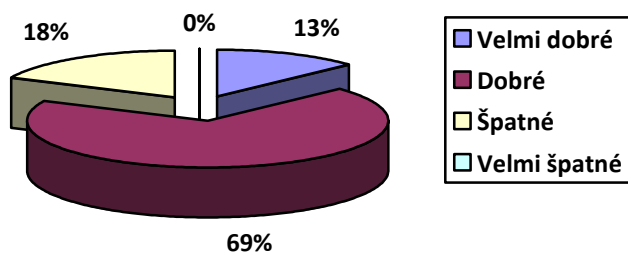
Z odpovědí vyplývá, že převážná část 56 % má vztahy na pracovišti „dobré“ a 12% respondentů dokonce „velmi dobré“. Na opačném konci stojí „velmi špatné vztahy“ 4% respondentů (zastoupených jednou odpovědí) a „špatné vztahy“ zastoupené 28% respondentů. Domnívám se, že v případě špatných vztahů na pracovišti kromě osobní antipatie může sehrávat roli fakt, že policisté slouží společně řadu let a může se mezi nimi hromadit napětí. Dále ke špatným vztahům na pracovišti přispívá, dle mého názoru, „přehazování práce“ na kolegy v případě neodůvodněných absencí nebo bezdůvodně pomalé pracovní tempo.



Graf č. 6 - Se svými kolegy mám vztahy

### Vztahy s nadřízenými

Jako „velmi dobré“ označilo vztahy s nadřízenými 69% respondentů a 13% vztahy s nadřízenými označilo dokonce jako „velmi dobré“. Jako „špatné“ označilo vztahy s nadřízenými 18% respondentů. Skutečností je, že v době výzkumu neměl žádný s respondentů konflikt s nadřízenými a špatné vztahy mohou být dle mého názoru zapříčiněny rozdělováním úkolů, oprávněná kritika chyb v práci, popř. osobní antipatií.

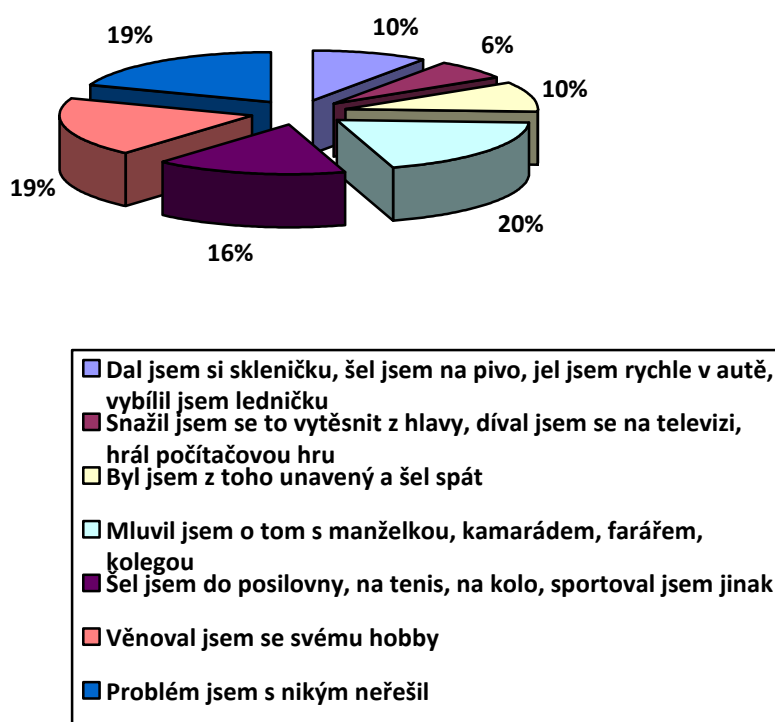


Graf č. 7 – Se svými nadřízenými mám vztahy

### Hodnocení preferencí copingových strategií

Z odpovědí vyplývá, že 19% policistů upřednostňuje nevhodné a riskantní způsoby zvládnání zátěže. Dále 10 % respondentů uvedlo, že „byli unavení a šli spát“

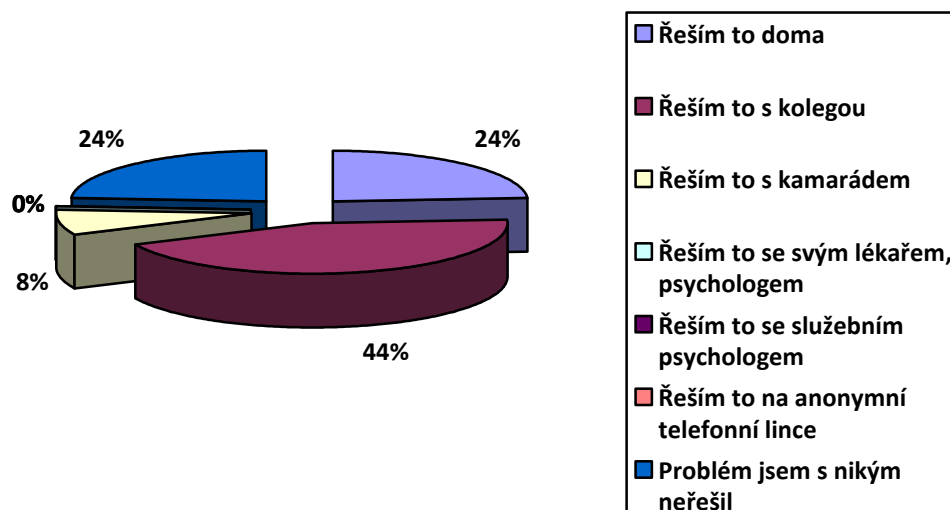
a 19% respondentů, kteří se k problému postavili podobným způsobem a nijak ho aktivně neřešili. Oproti tomu se o vhodné copingové strategie opřelo 20% respondentů, kteří využili sociální oporu a o problému s někým „mluvili“, dále 19% respondentů se věnovalo svému hobby a 16% uvedlo, že využívá ke zvládnutí sport. Celkem tedy z dotazníku vyplývá, že ke vhodným strategiím se přiklání 55% respondentů. K pasivnímu způsobu boje se zátěží se přiklání 35% dotazovaných a jen 10% volí nebezpečné a riskantní způsoby copingu.



Graf č. 8 Když jsem měl problém v práci, řešil jsem ho takto

### Preference v rámci sociální opory

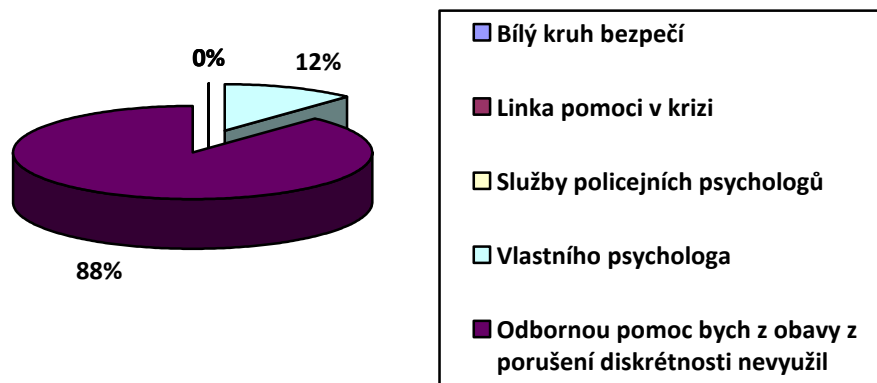
Z výsledku výzkumu vyplývá, že většina respondentů (44%) vyhledává sociální oporu v kolegovi. Z mého pohledu je tomu tak zejména proto, že kolega je v blízkosti bezprostředně po expozici zátěží a projevy emocí „odnese jako první“. Dále 24% respondentů uvádí, že problém s nikým neřešili a „drželi to v sobě“, což může korespondovat s „mýtem nezlomného policisty“. Stejný počet 24% respondentů jako sociální oporu preferovalo domácí prostředí a 8% kamaráda.



Graf č. 9 Když mám problém v práci, tak ho převážně řeším

### Preference v rámci odborné pomoci

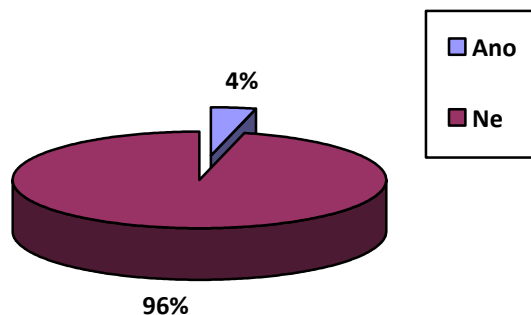
Drtivá většina respondentů uvedla, že by „odbornou pomoc z obavy z porušení diskrétnosti nevyužili“ a zbylá menšina 12% by pak využila vlastního psychologa. Ostatní možnosti jako Bílý kruh bezpečí, Linku pomoci v krizi a služby policejních psychologů žádný z respondentů nevybral.



Graf č. 10 - Pokud bych se měl obrátit na odbornou pomoc, využil bych

### Jakou měrou policisté vyhledávají odbornou pomoc

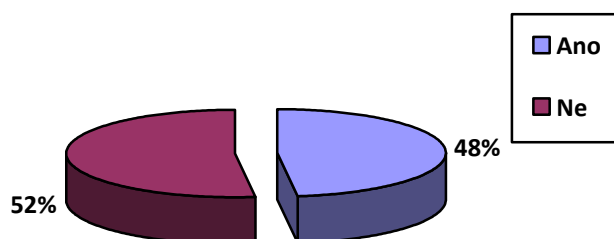
Zřejmě v souvislosti s předchozími výsledky (z obavy z porušení diskrétnosti) by pomoc nevyužila drtivá většina respondentů 96%. Pouze 4% uvádí, že by odbornou pomoc vyhledali.



Graf č. 11 - Psychické problémy ze zaměstnání jsem již řešil s odborníkem

### Zda respondent zvažuje odchod od policie – ukončení služebního poměru

Z výsledků je patrné, že nadpoloviční většina 52% nezvažuje odchod od policie a 48% odchod zvažuje.

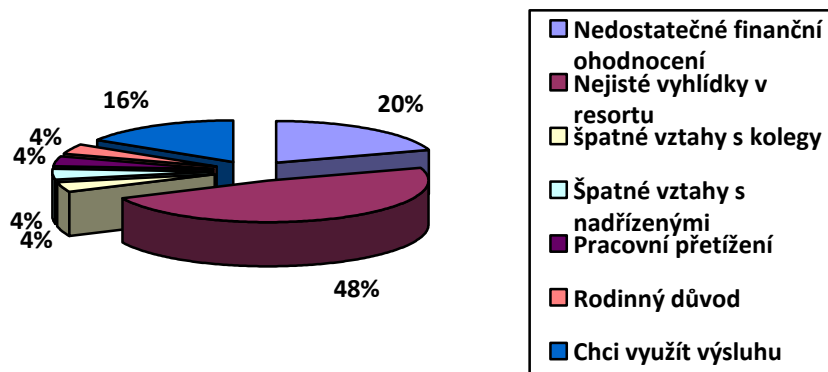


Graf č. 12 - Zvažuji odchod od policie

### Rozložení důvodů k ukončení služebního poměru

Z výsledků je patrné, že na prvním místě se 48% jsou motivem k odchodu nejisté vyhlídky v resortu, dále s 20% nedostatečné finanční ohodnocení a 16% respondentů by od policie odešlo z důvodu čerpání výsluhy. Jako nejméně závažné uvádí respondenti důvody rodinné, špatné vztahy s kolegy a možnost čerpání výsluhy.





Graf č. 13 - Pokud bych od policie odešel/a, bude to z důvodu

#### 4.4 Vyhodnocení výzkumu ve vztahu k hypotézám

S ohledem k omezenému rozsahu této bakalářské práce byla data získána celkem od 25 respondentů, kteří netvoří reprezentativní vzorek příslušníků Policie ČR, proto není možné výsledky výzkumu zobecňovat na celou Policii ČR, přesto se jedná o sondu do dané problematiky a výsledky ukazují na potřebu jejího dalšího zkoumání

##### Hypotéza č. 1

**Policisté upřednostňují ke zvládnání stresu častěji vhodné copingové strategie a techniky, než nevhodné popř. rizikové strategie.**

Vyhodnocením výzkumného souboru respondentů bylo zjištěno, že převážná většina policistů, v tomto případě 55% upřednostňuje vhodné copingové strategie a jen 10% dotazovaných policistů se přiklonilo ke zjevně nevhodným nebo rizikovým copingovým strategiím. Zbýlých 35% dotazovaných respondentů využívá strategii netečnosti (apatie) a strategie vyhnutí se působení noxy (škodliviny), jak uvádí Lazarus, což **hypotézu potvrzuje**.

##### Hypotéza č. 2

**Při řešení zátěže a zvládnání stresu policisté spíše vyhledávají oporu v blízkých osobách, než v odbornících.**

Z výzkumu dále vyplynulo, že respondenti se převážnou většinou reprezentovanou 76% přiklánějí, při řešení zátěže, k sociální opoře v podobě blízkých osob, což **hypotézu potvrzuje**. Pomoc odborníka z řad dotazovaných nikdo nevyužil.

Menší část respondentů zastoupená 24% uvádí, že by daný problém nijak neřešili. Zde lze spatřovat možné obavy z porušení diskrétnosti.

### **Hypotéza č. 3**

**Policisté, kteří mají dobré vztahy s nadřízenými a s kolegy, zvládají zátěž a stres v policejní práci lépe, než policisté, kteří působí na pracovišti, kde jsou špatné mezilidské vztahy.**

Rovněž bylo zjištěno, že na pracovišti, kde byl proveden výzkum, vztahy s nadřízenými kladně hodnotí 82% a vztahy s kolegy 68% respondentů, přičemž svojí práci dotazovaní označili jako stresující pouze ve 22%, což při subjektivně hodnocené vysoké odpovědnosti vlastní práce (32%) podporuje pravdivost stanovené hypotézy, že dobré mezilidské vztahy usnadňují zvládání zátěže a stresu. Výsledek **hypotézu potvrzuje.**

## ***Závěr***

Cílem této bakalářské práce bylo objasnit příčiny a rozsah zátěže policistů v přímém výkonu služby a popsat a navrhnout možné copingové strategie, kterými policisté s touto zátěží mohou bojovat.

Teoretická část této bakalářské práce řešila zátěž a náročné životní situace, které podmiňují vznik a rozvoj různých forem stresu. Úvodní kapitola se rovněž pokusila definovat stres a vymežit jej vůči zátěži, charakterizovala stresory a události, které vnímáme jako stresující. Byly uvedeny reakce na stres a jeho účinky v bio-psycho-sociálním kontextu člověka. Kapitola se zabývala i problematikou pracovní zátěže a metod pro její hodnocení.

Následující kapitola byla zaměřená k náročným životním situacím, k jejich vymezení a jejich dopadům na psychiku s uvedením nejzásadnějších osobnostních změn, kterými jsou akutní stresová reakce, posttraumatická stresová porucha, poruchy přizpůsobení a další.

Závěr teoretické části byl zaměřen na coping, copingové strategie, jejich hodnocení a aplikaci poznatků předešlých kapitol do každodenní policejní práce.

V empirické části byly stanoveny hypotézy se vztahem k elementární policejní práci v přímém výkonu služby a jejich ověření prostřednictvím dotazníku, tak aby byl naplněn stanovený výzkumný cíl. Výsledek byl prezentován prostřednictvím grafů a interpretován ve vztahu k hypotézám a možnostem praktického využití.

Tato bakalářská práce nemohla ve svém rozsahu zdaleka obsáhnout tak širokou psycho-sociálně-fyziologickou problematiku, kterou zátěž u policistů představuje, proto by i z pohledu autora bylo zajímavé ve výzkumu pokračovat a pokusit se zdokumentovat, zda se např. liší copingové strategie krátce sloužících policistů, vůči policistům na konci kariéry.

K pochopení současné situace, ve které se Policie České republiky nachází, si autor dovoluje v závěru napsat několik odstavců, které by mohly přiblížit, co je obsahem práce policisty a jak tato práce může zpětně působit na psychiku člověka. Jedná se pouze o subjektivní náhled autora na současný stav policie.

Policie na území České republiky neměla nikdy „na růžích ustláno“ a různé politické a ekonomické vlivy směřovaly a i nyní směřují policii směrem, který jí z mého pohledu spíše destabilizuje a dále prohlubuje asi největší současný problém, kterým je z pohledu autora nekoncepčnost. S každým novým ministrem a policejním prezidentem přicházejí nové a nové myšlenky a nápady, které jsou dosti protichůdné, finančně náročné a organizaci škodí. Doslova před pár měsíci jsme vidali v televizi reklamní šoty, které verbovaly odvážné a mladé lidi k tomu, aby nastoupili k policii a chránili bezbranné a slabé pod nálepkou „pomáhat a chránit“. Kampaň se mi líbila a dělala policii i dobrou reklamu, protože i na veřejnost musela působit dojmem, že s tím vyhořelým starým policistou, který se tváří přepracovaně, se již více nesetkají a mladí optimističtí ochotní policisté zaplaví všechny služebny a od zítřka se přestane krást. Náborová kampaň byla úspěšná a nastoupilo několik tisíc nových policistů, kteří obsadili tzv. „volné tabulky“, tedy pracovní místa, ze kterých někdo před tím odešel. Policie se tím měla dle politiků „stabilizovat“.

Uběhlo jen pár měsíců a informačně vyprahlá média nás začala „lakovat“ novou barvou. Tentokrát to nebyla ani rudá, ani modrá, ani šedá, ale rovnou nejčernější černá – „krize“. Náborové kampaně bleskově ustaly. Z policejních škol po roce základní odborné přípravy odešli poslední studenti a nyní jsou tyto školy téměř dva roky prázdné. Kdy do nich nastoupí další nový policista, však vůbec není jisté. Nyní je zde nová myšlenka – z původně čtyřicetidvoutisíc policistů jich bude třicettisíc a tím ušetříme. Dříve od policie odcházeli převážně starší policisté do penze. Pokud odcházel mladší policista, potom převážně z důvodu zdravotních, nebo osobnostních, když nebyl schopen dodržovat poměrně svázaný způsob práce, kde je vše řízeno nějakým pokynem.

V současné době odchází hlavně mladí policisté, kteří nastoupili po úspěšné náborové kampani. Velká část z nich má univerzitní vzdělání a předpokládali, že dostanou příležitost uplatnit své znalosti a vypracovat se. Za současné situace, kdy nejsou umožněny služební postupy, nebo přesuny na jiná místa, nemají tito policisté vyhlídku na postup a dávají to často hlasitě najevo. Proč by kvalifikovaný člověk setrval na místě, které může vykonávat někdo se základním vzděláním. Hlídač parkoviště přece univerzitu nepotřebuje. Pokud tento stav přetrvá, u policie zůstanou opět jen frustrovaní staří policisté, kterým se navíc k psychické zátěži přidá další prvek – existenční obavy. V kombinaci se značným pracovním přetížením potom můžeme očekávat celkové zhoršení situace s logickým dopadem na společnost.

Současná pracovní zátěž policie hlavně ve velkých městských aglomeracích je na hranici snesitelnosti. Z mého pohledu k tomu značnou měrou přispívá způsob, jakým se eviduje a vyšetřuje trestná činnost, což je spojeno se současnou úpravou Trestního řádu. Typickým představitelem zbytečné zátěže policie je oznámení bez obsahu, nebo s nesmyslným obsahem. Policie má povinnost i zjevně nesmyslné oznámení přijmout a zabývat se jím.

Pokud vazebně stíhaný recidivista dojde k závěru, že mu lékařka nepředepsala léky, na které je zvyklý a na které má závislost, podá na ní trestní oznámení. Pro policii to znamená 5 pracovních hodin, 4 cesty do vazební věznice, korespondenci a téměř nutnost vypracování znaleckého posudku. Do podobné kategorie můžeme zařadit oznámení občanů, která se týkají nevrácených půjček a další občansko-právní „havěť“, která nakládá policii další zátěž na záda. Motivace vykonávat takovouto činnost je pro policistu asi stejná, jako by lékaři záchranné služby z mrazícího boxu, dva dny po úmrtí, předložili tělo nebožtíka a nutili jej 5 hodin k oživovacím pokusům. Působí to úsměvně, ale když vám vykradou byt a policie přijede až za hodinu, či dvě, potom se zcela určitě musel policista věnovat právě takovým nesmyslným nebo malicherným oznámením.

Velkou měrou přispívá k zátěži policie i přístup veřejnosti k povolání policisty. Policista v uniformě je terčem pohledů ostatních lidí a uniforma jej značně stigmatizuje. V současné společnosti pak působí policisté v uniformě téměř jako příslušníci marginálních etnických skupin a musí pociťovat určité sociální vyloučení.

Jak bylo výše uvedeno, jsou policisté často více stresováni organizačními a administrativními činnostmi než kontaktem s trestnou činností, tragickými událostmi a nebezpečím. Staré české přísloví praví: „*Stokrát nic umořilo vola.*“ Stres u policie se tímto heslem často řídí.

## *Resumé*

Cílem této bakalářské práce bylo objasnit problematiku zátěže u policistů v obecné rovině i v souvislosti se specifiky policejní práce. S ohledem na rozsah problematiky zátěže a stresu byly prezentovány poznatky, modely a metody důležité pro téma této bakalářské práce.

Bakalářská práce je rozdělena na dvě hlavní části a to teoretickou a empirickou. Empirická část se v úvodu zabývá problematikou stresu, stresory a zátěží, dále jsou v ní rozpracovány náročné životní situace, vlastnosti osobnosti podmiňující vnímání stresu. V teoretické části jsou dále rozpracovány problematiky pracovní zátěže, syndromu vyhoření a možnosti boje se zátěží – copingem. V závěru empirické části jsou uvedeny možnosti uplatnění sociální pedagogiky v policejní práci.

Empirická část je zaměřena na ověření stanovených hypotéz prostřednictvím výzkumného šetření formou dotazníku s náhodně vybranými policisty obvodního oddělení PČR Brno – Výstaviště se sídlem Brno, Rybářská 17 a tím vytvořit zpětnou vazbu pro instituce i jednotlivce zabývající se touto problematikou.

## ***Anotace***

Tato bakalářská práce je zaměřena na problematiku interní a externí zátěže u policistů. Je rozdělena na teoretickou a empirickou část.

Teoretická část obsahuje seznámení se základními pojmy a v teoretické rovině řeší otázku stresu a zátěže. V následující části řeší stres a zátěž v souvislosti s policejní prací. V závěru práce předkládá vhodné způsoby řešení zátěžových situací a dále předkládá informace o možnostech psychologické pomoci pro policisty i veřejnost.

Praktickou část tvoří výzkumné šetření náhodným výběrem mezi příslušníky obchůzkové a dokumentační skupiny obvodního oddělení PČR Brno – Výstaviště, se sídlem Rybářská 17. Cílem praktické části je potvrdit nebo vyvrátit stanovené hypotézy a tím vytvořit zpětnou vazbu pro instituce i jednotlivce zabývající se touto problematikou.

### ***Klíčová slova:***

Zátěž, stres, distres, eustres, tlak, vyhoření, zvládání, boj

### ***Annotation:***

This bachelor thesis is focused on the issue of internal and external load of policemen. It is divided into a theoretical and an empirical part.

The theoretical part includes an introduction to the basic concepts and on the theoretical level addresses the issue of stress and burden. The following section addresses stress and burden in the context of police work. The conclusion raises a number of ways to address stressful situations and presents information on the possibilities of psychological assistance for police officers and the public.

The practical part consists of a random survey among members of the patrol group and documentation department of the district Police Czech republic – Exhibition centre, located on 17 Rybářská Street. The Aim of the practical part is to confirm or disprove the hypothesis and to create feedback for institutions and individuals dealing with this issue.

### ***Keywords***

Load, stress, distress, eustress, strain, burnout, coping, fight

## *Literatura*

### **Hlavní zdroje:**

1. ATKINSON, R. L. a kol., Psychologie, Praha, Portál, 2003, 751 str., ISBN 80-7178-640-3
2. HARTL, P., HARTLOVÁ, H., Psychologický slovník, Praha, Portál, 2000, 774 str., ISBN 80-7178-303-X
3. HLADKÝ, A., Zdravotní aspekty zátěže a stresu, Praha, Karolinum, 1993, 173 str., ISBN 80-7066-784-2
4. HLADKÝ, A., ŽÍDKOVÁ, Z., Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže, Karolinum, 1999, 78 str., ISBN 80-7184-890-5
5. HOŠEK, V., Psychologie odolnosti, Praha, Univerzita Karlova, 1997, ISBN 80-7066-976-4
6. KŘIVOHLAVÝ, J., Jak zvládat stres, Praha: Grada, Avicenum, 1994, 192 str., ISBN 80-7169-121-6
7. KŘIVOHLAVÝ, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2001, 279 str., ISBN 80-7178-551-2
8. KŘIVOHLAVÝ, J., Jak neztratit nadšení, Praha, Grada Publishing, 1998, 136 str. ISBN 80-7169-551-3
9. MACHAČOVÁ, H., Stres, rekuperace a kontrola stresu, Československá psychologie, Academia, 1997, 146 str., ISSN 0009-062X
10. PRAŠKO, J., VYSKOČILOVÁ, J., PRAŠKOVÁ, J., Úzkost a obavy, Praha, Portál, 2006, 226 str., ISBN 80-7367-079-8
11. RUSH, Myron, D., Syndrom vyhoření, Praha, vyd. Návrat domů, 2003, 129 str., ISBN 80-7255-074-8
12. RICHARDS, M., Management do kapsy 5, Stres, Praha, Portál, 2006, 110 str., ISBN 80-7367-082-8
13. SOUČEK, S., STAŇOVÁ, V., LINHART, M. a kolektiv, *Vnitřní bezpečnost a veřejný pořádek*, Praha: MV, 2005, učební pomůcka pro vzdělávání pracovníků MV
14. VODÁČKOVÁ, D., Krizová intervence, Praha, Portál, 2002, 369 str., ISBN 80-7178-696-9



15. VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I., Aplikovaná sociální psychologie II, Praha, Grada Publishing, 2001, 259 str., ISBN 80-247-0042-5
16. VYMĚTAL, Š. a kol. Možnosti psychologické podpory v Policii ČR, Tiskárny MV, p.o., Praha 2010, ISBN 978-80-7312-065-8, dostupné na [http://ppportal.pcr.vltavska/vltav\\_pr.htm](http://ppportal.pcr.vltavska/vltav_pr.htm), staženo 16.2.2012

**Vedlejší zdroje:**

1. BARKER, T., Jak být laskavým a efektivním policistou: pětiminutový policista, Praha, Pragma, 1999, 112 str., ISBN 80-7205-689-1
2. VOKOUŠ, J., *Policie České republiky*, Praha: Policejní prezidium ČR, 2010
3. VYMĚTAL, Š., a kol., Možnosti psychologické podpory v policii ČR, Themis, Praha 2010, 77 str., ISBN 978-80-7312-065-8

## **Přílohy:**

Příloha č. 1: Dotazník

Příloha č. 2: Těžké životní situace dle (Holmes a Rahe, 1967)

## **Příloha č. 1:**

### **Dotazník**

#### **PROFESNÍ ZÁTĚŽ POLICISTŮ A JEJÍ ZVLÁDÁNÍ**

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, IMS Brno

Vážená kolegyně, vážený kolego,

jsem studentem Institutu mezioborových studií v Brně a ve své bakalářské práci se zabývám profesní zátěží policistů a způsoby, jakými policisté tuto zátěž zvládají. Rád bych vás požádal o spolupráci při realizaci tohoto průzkumu a vyplnění dotazníku.

Dotazník je anonymní a jeho vyplnění zabere přibližně 10 minut. Odpovězte prosím na všechny uvedené otázky. U každé části dotazníku si prosím pozorně přečtete uvedené instrukce.

Děkuji všem, kteří přispějí k mému výzkumu.

Otto Mareček

# Dotazník pro policisty PČR

Svoje odpovědi prosím zakroužkujte nebo napište slovy.

Dotazník slouží jako zpětná vazba pro výzkum profesní zátěže policistů.

---

---

## 1. Věk:

- a) 21 – 30
- b) 31 – 40
- c) 41 – 50

## 2. Pohlaví:

- a) žena
- b) muž

## 3. Počet odsloužených let u PČR:

- a) méně než 5 let
- b) 5 – 10 let
- c) 10 – 15 let
- d) více jak 15 let

## 4. Práce, kterou vykonávám je:

- a) nudná
- b) klidná
- c) monotónní
- d) bezpečná
- e) zodpovědná
- f) riskantní
- g) stresující
- h) smysluplná
- i) nesmyslná

## 5. Ve svém zaměstnání:

- a) nemohu téměř nic ovlivnit, ani změnit
- b) některé věci mohu ovlivnit, nebo změnit
- c) mohu hodně věcí ovlivnit a změnit sám

## 6. Se svými kolegy mám vztahy:

- a) Velmi dobré
- b) Dobré
- c) Špatné
- d) Velmi špatné

**7. Se svým nadřízenými mám vztahy:**

- a) Velmi dobré
- b) Dobré
- c) Špatné
- d) Velmi špatné

**8. Když jsem měl problém v práci, řešil jsem ho takto:**

- a) dal jsem si skleničku, šel jsem na pivo, jel jsem rychle v autě, vyběhl jsem ledničku
- b) snažil jsem se to vytěsnit z hlavy, díval jsem se na televizi, hrál počítačovou hru
- c) byl jsem z toho unavený a šel spát
- d) mluvil jsem o tom s manželkou, kamarádem, farářem, kolegou
- e) šel jsem do posilovny, na tenis, na kolo, sportoval jsem jinak
- f) věnoval jsem se svému hobby

**9. Když mám problém v práci, tak ho převážně:**

- a) řeším to doma
- b) řeším to s kolegou
- c) řeším to s kamarádem
- d) řeším to se svým lékařem/psychologem
- e) řeším to se služebním psychologem
- f) řeším to na anonymní telefonní lince
- g) problém jsem s nikým neřešil

**10. Pokud bych se měl obrátit na odbornou pomoc, využil bych:**

- a) Bílý kruh bezpečí
- b) Linka pomoci v krizi
- c) Služby policejních psychologů
- d) Vlastního psychologa

**11. Psychické problémy ze zaměstnání jsem již řešil s odborníkem:**

- a) Ano
- b) Ne

**12. Zvažuji odchod od policie**

- a) Ano
- b) Ne

**13. Pokud bych od policie odešel, bude to z důvodu:**

- a) Nedostatečné finanční ohodnocení
- b) Nejisté vyhlídky v resortu
- c) Špatné vztahy s kolegy
- d) Špatné vztahy s nadřízenými
- e) Pracovní přetížení
- f) Rodinný důvod

Děkuji za Váš čas.

## Příloha č. 2

Stupnice těžkých životních situací (Holmes a Rahe, 1967) dle Křivohlavého (2001)

Událost	Počet bodů
Smrt partnera	100
Rozvod	73
Rozchod s partnerem	65
Pobyt ve vězení	63
Smrt příslušníka rodiny	63
Osobní úraz nebo nemoc	53
Svatba	50
Propuštění z práce	47
Manželské usmířování	45
Odchod do důchodu	45
Zdravotní změny příslušníka rodiny	44
Těhotenství	40
Sexuální problémy	39
Příchod nového člena rodiny	39
Změny ve finančním postavení	38
Smrt blízkého přítele	37
Přechod na nový způsob práce	36
Přibývání manželských hádek	35
Větší zadlužení	31
Ztráta velkého obnosu peněz	30
Změny odpovědnosti v práci	29
Syn nebo dcera opouštějí domov	29
Potíže s příbuzenstvem s partnerovy strany	29
Mimořádný osobní úspěch	28
Partner/ka začíná nebo končí s prací	26
Začátek nebo konec školy	26
Změny životních podmínek	25
Změny v osobních návycích	24
Potíže se šéfem	23
Změny v pracovních hodinách nebo podmínkách	20
Změna bydliště	20
Změna školy	20
Změna v rekreování	19
Změny v náboženských aktivitách	19
Změny ve společenských aktivitách	18
Zadlužení	17
Změny ve spánkových návycích	16
Velké změny v počtu rodinných příslušníků	15
Změny v návycích v jídle	15
Prázdniny, dovolená	13
Vánoce	12
Drobná porušení zákona	11