

Zátěžové situace související se služebními zákroky a jejich vnímání uniformovanými policistkami

Eva Vránková

Bakalářská práce
2011



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Eva VRÁNKOVÁ**

Osobní číslo: **H08573**

Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Vnímání zátěžových situací souvisejících s výkonem povolání uniformovanými policistkami**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti psychologie a policejní práce.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvalitativního výzkumu vnímání zátěžových situací.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

MACEK, P. a kol. Pořádková činnost policie. Zvláštní část. Praha: POLICE HISTORY, 2003. ISBN 80-86477-16-9.

ŠPATENKOVÁ, N. Jak řeší krizi moderní žena. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1202-4.

ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĎOVÁ, K. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

VÁGNEROVÁ, M. 2008. Psychologie pro pomáhající profese. 4. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 80-7178-496-6.

Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Eva Machů, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **20. ledna 2011**

Termín odevzdání bakalářské práce: **6. května 2011**

Ve Zlíně dne 20. ledna 2011



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.
děkan



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.
ředitelka ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně28.4.2011.....


.....

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

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

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

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

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

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

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

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

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

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

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce je zaměřena na problematiku zátěžových situací působících na uniformované policistky v souvislosti s výkonem služebních zákroků. Teoretická část práce obecně rozebírá problematiku zátěžových situací, pojetí zátěže, stresu a krize, dále vymezuje náročné životní situace, hlavní důsledky působící zátěže, způsoby vyrovnávání se se zátěží a pojem odolnost, konkrétněji pak rozvádí kapitolu o Policii ČR, jejích úkolech a povinnostech, kde zmiňuje i specifické zátěže, jež souvisí přímo s policejní prací. Praktická část práce se snaží zmapovat, se kterými situacemi, obecně považovanými za zátěžové, se policistky setkávají a jak na ně tyto situace působí, jak je ony samy vnímají a prožívají.

Výstupem této bakalářské práce je vytvoření souboru doporučení a rad, které by z pohledu policistek mohly pomoci eliminovat nežádoucí vlivy spojené s vnímáním zátěže.

Klíčová slova: zátěž, stres, krize, náročné životní situace, důsledky zátěže, hardiness, resilience, coping, obranné reakce, odolnost, Policie ČR, donucovací prostředky, služební zákroky a úkony, defusing, debriefing, krizová intervence.

ABSTRACT

This bachelor thesis is focused on problems of stressful situations affecting at uniformed policewomen in connection with the execution of official procedures. The theoretical part analyzes the general situation of stressful situations, the concept of load, stress and crisis, next defined difficult life situations, main consequences of burden, ways of coping with stress and the concept of resistance, particularly the chapter elaborates on the Czech Police, their tasks and responsibilities, where refers to the specific load that is directly related to police work. The practical part is trying to map out which situations are generally regarded as stressful, the police officer confronted them, and how this situation has caused, as they themselves perceive and experience.

The result of this bachelor thesis is to create a set of suggestion and advice which that from the perspective of policewoman could help to eliminate adverse effects associated with the perception of stress.

Keywords: load, stress, crisis, difficult life situations, consequences of load, hardiness, resilience, coping, defense response, resistance, Czech Police, law enforcement resources, official procedures and operations, defusing, debriefing, crisis intervention.

Poděkování:

V první řadě chci poděkovat Mgr. Evě Machů, Ph.D., za odborné vedení práce, poskytování rad a materiálových podkladů k práci.

Dále děkuji ppor. Bc. Marku Blahůškovi, vedoucímu Policejní stanice ve Bzenci, za jeho celkovou angažovanost a poskytování věcných rad ve vhodném uchopení mé práce a Mgr. Lucii Králové, policejní psycholožce působící v Brně, za konzultaci při tvorbě vhodných otázek rozhovoru, na jehož základě vznikl celý můj výzkum. V neposlední řadě chci poděkovat také policistkám, které se zúčastnily mého výzkumu, a které mě tak nechaly nahlédnout na policejní práci z jejich pohledu.

Prohlášení:

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

OBSAH

ÚVOD.....	12
1 TEORETICKÁ ČÁST	15
1 ZÁTĚŽOVÁ SITUACE.....	16
1.1 POJETÍ ZÁTĚŽE A STRESU	16
1.2 PRACOVNÍ ZÁTĚŽ.....	16
2 STRES	19
2.1 POJETÍ STRESU.....	19
2.1.1 Odezva na stres.....	21
2.1.2 Charakteristické znaky stresových situací.....	23
2.1.3 Fáze reakce na stres.....	23
2.2 ZVLÁDNUTÍ STRESU.....	24
3 KRIZE	25
3.1 REAKCE NA KRIZI A JEJÍ ZVLÁDNUTÍ	26
4 NÁROČNÉ ŽIVOTNÍ SITUACE Z PSYCHOLOGICKÉHO HLEDISKA	27
4.1 NEPŘÍMĚŘENÉ ÚKOLY	27
4.2 PROBLÉMOVÉ SITUACE.....	27
4.3 STRES, FRUSTRACE, KONFLIKT.....	28
4.4 DEPRESE.....	30
5 HLAVNÍ PSYCHOLOGICKÉ DŮSLEDKY ZÁTĚŽÍ.....	32
5.1 ÚNAVA.....	32
5.2 ÚZKOST A STRACH.....	32
5.3 HNĚV.....	33
5.4 POSTTRAUMATICKÁ STRESOVÁ PORUCHA.....	34
5.5 SYNDROM VYHOŘENÍ	35
6 VYROVNÁVÁNÍ SE ZÁTĚŽÍ	36
6.1 PROTEKTIVNÍ FAKTORY A MECHANISMY ZVLÁDÁNÍ ZÁTĚŽOVÝCH SITUACÍ.....	36
6.2 COPING.....	36
6.3 OBRANNÉ REAKCE.....	37
6.3.1 Převážně aktivní techniky	37
6.3.2 Převážně pasivní techniky.....	39
7 POJEM ODOLNOST	43
7.1 ČINITELÉ PŮSOBÍCÍ PŘI UTVÁŘENÍ ODOLNOSTI K NÁROČNÝM ŽIVOTNÍM SITUACÍM.....	43
7.2 ODOLNOST JAKO VLASTNOST	45
7.2.1 Tuhost osobnosti v pojetí hardiness	45

7.2.2	Nezdolnost osobnosti v pojetí SOC	46
7.3	VÝZNAM ODOLNOSTI K NÁROČNÝM ŽIVOTNÍM SITUACÍM	46
8	POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY	48
8.1	POŘÁDKOVÁ SLUŽBA.....	48
8.2	OBECNÉ ÚKOLY POLICIE	48
8.3	PRÁVNÍ ÚPRAVA POVINNOSTÍ POLICISTŮ A POLICISTEK.....	49
8.4	VYSVĚTLENÍ ZÁKLADNÍCH UŽÍVANÝCH POJMŮ.....	50
8.5	DONUCOVACÍ PROSTŘEDKY.....	51
8.6	SLUŽEBNÍ ZÁKROKY	52
8.6.1	Rozčlenění služebních zákroků.....	53
9	ZÁTĚŽOVÉ SITUACE CHARAKTERISTICKÉ PRO POLICEJNÍ PRÁCI	56
9.1	POKRIZOVÁ POMOC	56
9.1.1	Defusing	57
9.1.2	Debriefing.....	57
9.1.3	Krizová intervence	58
9.1.4	Krizová intervence pro policii.....	58
II	PRAKTICKÁ ČÁST	60
10	ÚVOD K VÝZKUMU	61
10.1	VÝZKUMNÝ PROBLÉM	61
10.2	CÍL VÝZKUMU	62
10.2.1	Výzkumné otázky.....	62
10.3	METODOLOGICKÝ POSTUP	62
10.3.1	Výzkumný soubor	63
10.3.2	Metodologický rámec.....	63
10.3.3	Metody zpracování a analýzy dat	65
11	VÝSLEDKY VÝZKUMU A JEJICH INTERPRETACE.....	66
11.1	OD KLIDU K NEKLIDU ANEB NO TAK, HOLKY, PROJEVTE SE!.....	66
11.1.1	Strach jako ošemetná záležitost	66
11.1.2	Co dává pocit jistoty?.....	67
11.1.3	Smích vs. pláč	68
11.2	KDE MOHU, POMOHU ANEB HOLKY V AKCI!	69
11.2.1	Zkušenosti k nezaplacení	69
11.2.2	Hlavně umět mluvit!	69
11.2.3	Stoprocentní nasazení?.....	70
11.2.4	Nejistota v „kramflecích“	70
11.3	MEZERY A REZERVY ANEB KDE SE STALA CHYBA?	71
11.3.1	Ne-dostupnost prostředků	71
11.3.2	„ZOPka“ jako dostatečná příprava?	72

11.4	JSEM ŽENA, NO A? ANEB VÝHODY A NEVÝHODY „NĚŽNÉHO“ POHLAVÍ.	73
11.4.1	Je to jen ve vzhledu?	73
11.4.2	Nebo i v přístupu?	73
11.5	NÁSLEDKY PROFESE ANEB CHCE TO PEVNÉ NERVY!	74
11.5.1	Pracovní vs. soukromý život	74
11.5.2	Pozor, změna!	75
11.6	ZPŮSOBY ODREAGOVÁNÍ ANEB JAK SE NEZBLÁZNIT?	76
11.6.1	Dobrý kolektiv – záruka pomoci	76
11.6.2	Sportem ku zdraví – hlavně psychickému	77
11.6.3	A co ještě?	77
11.7	ZAJÍMAVOSTI PROFESE ANEB CO MAJÍ HOLKY NA SRDCI?	78
11.7.1	Oblasti náročnosti profese	78
11.7.2	Adrenalin	79
11.7.3	Silný žaludek	80
11.7.4	Nevinní tvorečkové	80
11.7.5	Doba je zlá	81
11.7.6	Fenomén dnešní doby	82
12	VÝSLEDKY VÝZKUMU – SHRUTÍ.....	83
12.1	DOPORUČENÍ A NÁVRHY NA ZMĚNY	84
	ZÁVĚR	87
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	88
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	90
	SEZNAM PŘÍLOH.....	91

ÚVOD

Situace, se kterými se policisté a policistky při výkonu své profese setkávají, se poněkud liší od situací, s nimiž se potýkáme v běžném životě, a proto se může stát, že tyto situace budou na policisty a policistky působit zátěžově. Zpravidla je odolnost policistů a policistek vůči negativním dopadům stresu mnohem vyšší, než jak tomu bývá u běžné populace, ale občas se mohou tito lidé setkat s tak mimořádnou situací, která nejen svou intenzitou, ale i charakterem přesahuje jejich přirozené schopnosti se s takovou zkušeností vyrovnávat. (Vymětal, 2010).

Každý člověk, včetně policistů a policistek, se s prožitými situacemi vyrovnává po svém. Někoho mohou otužit, jiného „zchoulostiví“. Problém spočívá v tom, že vše, co člověk doposud znal či uměl, a co mu mohlo pomáhat nebo ho posilovat při řešení nějaké situace, už najednou nemusí stačit a z tohoto důvodu se člověk může začít určitých událostí obávat. Ale pro jeho „normální fungování“ je důležité, aby se tyto situace naučil zvládat, vyrovnávat se s nimi a následně se jim přizpůsobil. (Baštecká, 2005).

Téma z policejní oblasti jsem si zvolila ze dvou naprosto jednoduchých důvodů: mám ráda psychologii a chci se stát uniformovanou policistkou u pořádkové služby.

M. Cipro (In Kraus, 2008) uvádí, že úkolem teorie a praxe sociální pedagogiky by měla být spíše prevence než represe. J. Klíma (In Kraus, 2008) vidí prostor pro rozvoj sociální pedagogiky také spíše v preventivní oblasti, konkrétně v té primární. Celá sociální pedagogika je zaměřena na oblast výchovy a její nejrůznější aspekty, kdy objektem výchovy nejsou pouze jednotlivci, ale celé sociální skupiny lidí. (Kraus, 2008). A policejní práce je přece také práce s lidmi. Mnohdy i s lidmi, u nichž byla výchova zanedbána nebo se prostě jen „minula účinkem“.

A protože se policisté a policistky při výkonu své profese setkávají s řadou různorodých subjektů, kteří mají často vzájemně protikladné zájmy (obvinění a jejich zákonní zástupci vs. poškození, svědci, bezúhonní lidé apod.), může tato různorodost klást na osobnost policistů a policistek zvýšené nároky, kdy například není možné mechanicky přenášet vztahy vzájemné pomoci a spolupráce na obviněného (podezřelého) z trestného činu a naopak uplatňovat pak tvrdost a přehnaným „odstup“ v běžném styku s občany. (Macek, Filák, 1999).

A to je také důvod, proč jsem si zvolila obor sociální pedagogiky. Chci si uvědomovat širší souvislosti v jednání a chování lidí, abych získala určitý nadhled a dokázala v budoucnu jednat s lidmi nejen zdravými a slušnými, ale i s lidmi různě postiženými, s delikventy, s dětmi i dospělými či lidmi starými. V životě jsem se naučila jednu věc – každý člověk potřebuje individuální přístup. A pokud se skutečně stanu policistkou, budu muset umět vyhodnotit vhodnost toho kterého přístupu, abych v konečné fázi jednání s dotyčným člověkem dospěla k pozitivnímu výsledku, tedy k pomoci dotyčnému.

Po podrobnějším prozkoumání problematiky zátěže související s policejní prací jsem zjistila, že existuje spousta výzkumu i prací zaměřených na tuto oblast a proto jsem se rozhodla zacílit mou práci na služební zákroky, neboť tato „akčnější“ stránka policejní práce – tedy zátěž vnímaná v souvislosti s prováděním služebních zákroků – již tak podrobně rozebrána není, popřípadě ne z pohledu samotných žen – policistek.

Díky své 160 hodinové praxi na vybraných obvodních odděleních územního odboru Hodonín jsem měla možnost shlédnout, s jakými situacemi a problémy se musí policisté i policistky na těch kterých konkrétních odděleních potýkat. A protože já sama bych v budoucnu ráda působila právě u pořádkové služby Policie ČR, zajímalo mě, jak tyto situace policistky vnímají či prožívají a tím si vytvořila konkrétnější přehled o tom, zda disponují dostatečnými předpoklady k úspěšnému vykonávání této profese.

Poněvadž je tato práce určena víceméně širokému okruhu čtenářů (lidem působícím v policejní profesi, psychologům nebo i neznalým či „nezaujatým“ čtenářům, kteří chtějí nahlédnout na problematiku policejní profese z jiného úhlu pohledu), pojala jsem většinu teoretické části své práce obecněji, aby si i čtenář-laik dokázal jasněji představit, co se pod problematikou zátěže a jejího vnímání a prožívání skrývá. Závěr teoretické části pak tvoří kapitoly, kde se rozepisují o aspektech policejní práce, včetně úkolů a povinností policistů a policistek a o problematice služebních zákroků. Zmiňuji se také o zátěžích přímo souvisejících s policejní profesí a rozvádím problematiku pokrizové intervence.

Cílem této práce je zjistit, s jakými situacemi se policistky při plnění služebních zá-
kroků setkávají, jak tyto zažité zákroky vnímají a prožívají a pokud existují situace, které
vnímají jako zátěžové, tak o jaké typy situací se jedná či jaké v jaké oblasti tuto zátěž vní-
mají, a jaké případně volí prostředky pro vyrovnávání se se zátěží.

Závěrem celé práce je výstup v podobě různých doporučení a návrhů na změny, kte-
ré by mohly eliminovat nebo úplně odstranit policistkami vnímané „nedostatky“ jejich pro-
fese či zmírnit nežádoucí stav.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 ZÁTĚŽOVÁ SITUACE

Každý jedinec během života získává určité negativní zkušenosti, ať už v podobě překážek nebo různých zátěžových situací, u kterých se musí naučit, jak se s nimi vyrovnávat nebo jak je překonávat. Zátěž může být určité míry užitečná, protože v jedinci podněcuje jeho aktivitu a tím i jeho rozvoj. Při nahlížení na závažnost zátěžových situací je běžně známé, že co je pro jednoho člověka nepřekonatelným problémem, nemusí pro jiného znamenat nic zvláštního či nezvládnutelného. (Vágnerová, 2008).

Pokud se ale subjektivně vnímaná míra zátěže zvýší natolik, že se s ní člověk nedokáže vyrovnat, např. proto, že dochází ke kumulaci problému nebo proto, že tvá již příliš dlouho apod., může pak taková míra zátěže působit jako zdroj psychických potíží. (Vágnerová, 2008).

1.1 Pojetí zátěže a stresu

Pojetí stresu a zátěže je velmi problematické, a i když není vzájemný vztah těchto dvou pojmů vymezován všemi odborníky shodně, je důležité, aby obecný výklad zátěže a stresu vycházel z celku všech nároků, které život klade na bytost, která představuje jednotu psychobiosocio-spirituálně-ekologických systémů, tedy na člověka. Zátěžové situace představují takový stav, ve kterém míra zátěže přesahuje určitou únosnou míru z hlediska adaptačních možností organismu za podmínek určených podílem expozičních a dispozičních faktorů, kdežto stresové situace jsou ty, ve kterých je rozdíl mezi explicitními a dispozičními faktory značně výraznější. (Paulík, 2010).

Pojmy zátěž a stres však mohou být svým způsobem považovány za synonyma, neboť českým pojmem pro stres je právě pojem zátěž. A přesto, že pojem zátěže může často vést k chápání stresoru jako tížícího břemena, velkého množství starostí nebo velké námahy, občas je tomu právě naopak. Stresorem se totiž může stát i nuda, osamění, odloučení, nedostatek podnětů či pohybu nebo také podceňování či vlastní představa nedostatečného využití. (Hošek, 1999).

1.2 Pracovní zátěž

Jinými slovy: occupational stress, work-related stress či work load. Je možné ji chápat jako podstatnou, relativně samostatnou součást celkové životní zátěže, která plyne

z podmínek vykonávané profese a ze souvisejících vztahů. Je možné ji charakterizovat nároky plynoucími z pracovních činností a interakcemi člověka s podmínkami pracovního prostředí. Schematicky je možné pracovní zátěž rozčlenit na obecné požadavky a podmínky dané pracovní činností, požadavky na aktuální chování a prožívání pracovníka v konkrétních situacích a požadavky na dispoziční výbavu pracujícího jedince. (Paulík, 2009).

Je možné ji vyjádřit prostřednictvím jistých objektivních a kvantifikovatelných parametrů: množství, složitost (počet možných případně nesprávných variant), obtížnost pracovních operací a jejich distribuce v čase, velikost produkce (vykonané práce), nebo třeba počet odpracovaných hodin. (Paulík, 2009).

Některé psychologicky založené modely zátěže uvádí, že zátěž se zvyšuje s měrou nesouladu mezi osobnostními dispozicemi a podmínkami práce. Podmínkou pro udržení souladu je účinná pracovní adaptace. (model P-E fit). Pojetí míry autonomie – předpoklad, že závažným zátěžovým faktorem je nedostatečná volnost při rozhodování o podmínkách a charakteru pracovní činnosti a o jejím tempu (možnosti kontroly nad situací) kombinovaná s vysokými nároky na kvalitu práce a odpovědnost. Vnější kontrola určitým způsobem také omezuje autonomii a možnost volby v duchu stanovených pravidel (jejichž dodržování je předmětem kontroly) a přináší mu obavy z negativního hodnocení (negativní postihy), případně může i omezovat využití schopností a osobní rozvoj. V souvislosti s analýzou pracovní zátěže je možné aplikovat stupnici náročnosti pracovních událostí odpovídající modelu Holmesa a Raheho. (Paulík, 2009).

Pracovní kapacita – schopnost účinně se adaptovat na pracovní nároky – je chápána jako souhrnný údaj vnitřních faktorů pracovní adaptace organismu zajišťujících přípravu na zvládnutí pracovních nároků. (Paulík, 2009).

Mezi *obecné znaky zvýšené (neoptimální) pracovní zátěže* je možné řadit: pracovní prostředí ohrožující zdraví, špatné vztahy mezi lidmi na pracovišti, práce s nadměrným (intenzivní hluk, chlad, teplo, vlhkost) nebo nedostatečným množstvím a kvalitou podnětů (nuda, monotonie), časový tlak, vysoká pravděpodobnost chyb v rozhodnutí a výkonech spojená s rizikem velkých škod, vnější kontrola významně snižující samostatnost rozhodování a možnost volby, vysoké nároky na výkon, nedostatek informací potřebných pro rozhodování a řešení naléhavých problémů, vysoká zodpovědnost za práci vlastní i ostatních

osob, pocit neadekvátního hodnocení práce, nedostatku podpory, malá pravděpodobnost povýšení a osobního rozvoje, pocit nejistoty a obavy ze ztráty zaměstnání. (Paulík, 2009).

Pracovní zátěž je součástí životní zátěže. Důsledky intenzivních nebo dlouhodobě rušivých podnětů v pracovní činnosti mohou být i dlouhodobé „profesionální deformace“ nebo choroby z povolání. (Paulík, 2009).

2 STRES

Pojem stres (angl. napětí, zátěž) je označení pro charakteristický fyziologický projev, jímž organismus reaguje na různé zátěže. (Vágnerová, 2008). Podle H. Selye (In Vágnerová, 2008, s. 50) je stres „*sumou všech adaptačních reakcí biologického systému, které byly spuštěny nespecifickou noxou*“. Nebo lze původ slova stres nalézt v latinském výrazu stringo, stringere, strinxi, strictum (znamená utahovat, zadržovat, stahovat), ze kterého se pak vyvinul právě anglický výraz stres. (Paulík, 2009).

A vzhledem k tomu, že se stres v současnosti považuje za „strašáka moderní doby“, byly napsány desítky publikací, kdy každá publikace má svou vlastní definici stresu a vytváří různé klasifikace. Proto se stres dá vykládat mnohými způsoby. (Hošek, 1999).

2.1 Pojetí stresu

Stres jako takový může mít dvojí pojetí: **biologické a psychologické**. U biologického pojetí se stres chápe jako neurofyziologická a biochemická odezva organismu, která vzniká v důsledku vlivů působících na člověka během jeho života z jeho okolí. Pro psychologické pojetí stresu je zorným úhlem pohledu názor, že stres může vzniknout nejen tlakem objektivních nároků, ale i na základě interpretace významu situace a hodnocení míry ohrožení, kdy toto hodnocení nebezpečí nemusí vycházet pouze z aktuálního stavu věcí. Člověk totiž může reagovat stresem například kvůli tomu, že si chybně vyhodnotil situaci nebo kvůli anticipaci (obavy z ohrožení v budoucnu). Sám R. S. Lazarus rozlišuje mezi stresem fyziologickým, který se projevuje změnami v organismu, a stresem psychologickým, pro něž jsou charakteristické změny v chování a prožívání. (Paulík, 2010).

Nejvýznamnějším představitelem *biologického pojetí* stresu je již výše zmiňovaný kanadský endokrinolog H. Selye, který stres popisuje jako globální a nespecifickou odpověď organismu na podněty narušující homeostázu a aby bylo možné dosáhnout určité relativní rovnováhy, musí člověk stále reagovat a zvládat měnící se fyzikální, psychické i sociální stránky životního prostředí, čemuž může dopomoci tzv. obecný adaptační syndrom (General Adaptation Syndrom – GAS). GAS probíhá ve třech fázích. První fáze je poplachová reakce, jež je první reakcí organismu na působení stresorů. Tato fáze je spojena s vylučováním adrenalinu, glukózy a jiných látek do krve, které umožňují pohotové uvolnění energie. Druhá fáze je stav rezistence, schopnost odolávat, kdy dochází k relativnímu

zklidnění a k rozvoji. Zajišťují se zdroje (např. trávení potravy) pro mobilizaci energie, a pokud již není stresová reakce potřebná, hormonální cesta zastaví impulzy k udržování takové reakce. V případě ale, že působení stresorů stále trvá a energetické zdroje již nestačí na obnovení homeostázy (stejného stavu), zůstává organismus v pohotovosti a trvalém vypětí, což nás přivádí ke třetí fázi. Třetí fáze je stadium vyčerpanosti, ke kterému dochází příliš dlouho zraňujícím stresorem a organismus už nemá prostředky, aby se dokázal adaptovat. A jestliže stresor působí i nadále, může to mít pro člověka důsledky přímo fatální. (Paulík, 2010). V případě ale, že je působící rušivý nebo škodlivý vliv omezený jen na určitou nevelkou část organismu a zároveň je poměrně slabý, adaptuje se na něj organismus prostřednictvím tzv. lokálního adaptačního syndromu (**LAS**). (Paulík, 2009).

Z psychologického hlediska můžeme stres chápat jako stav nadměrného zatížení či ohrožení. Stres však nemusí vždy pouze negativní význam, protože přiměřená míra, resp. určitá varianta stresu, může člověka také aktivizovat a stimulovat jej k hledání nějakého účelného řešení nastalé situace a tím rozvíjet jeho kompetence. Vyhledávání stresových situací může být dokonce i úmyslné, protože u někoho navozují příjemné pocity, které jsou dané vyplavením endorfinů do mozku. Taková tendence se pak projevuje potřebou extrémních sportů, přetěžováním organismu nadměrnými výkony apod. Překonávání zátěže podporuje mimo jiné pocit růstu vlastních možností a může posilovat sebedůvěru. (Vágnerová, 2008).

Proto odborníci, kteří jsou orientovaní klinicky, vykládají stres jako vnitřní stav organismu, kdežto druhá větší skupina odborníků, která vychází s behaviorismu a z teorie činnosti, popisuje stres spíše situačně, jako událost. Ten první přístup více zdůrazňuje oblast zdravotních konsekvencí, zatímco druhý přístup zdůrazňuje vazbu na cílovou orientaci a proto může být užitečný v oblasti výchovy. Avšak existují i názory zpochybňující stres jako vágní pojem, neboť by se za něj dalo označovat jakoukoli energetickou změnu v organismu. (Hošek, 1999).

Stres je tedy možné vykládat i jako specifický případ zátěže, a to v případě, že úvahy o zátěžových podnětech zahrnují veškeré komponenty chování a prožívání člověka a respektují spojitost organismu a jeho vnějšího prostředí. (Paulík, 2010).

Pro lepší chápání možné klasifikace stresu je vhodné uvést dělení stresu nejen na fyzický a psychický, ale také na **eustres** a **distres**. (Hošek, 1999).

Fyzický i psychický stres je tedy spíše dělením dle místa působení zátěže. Jak již bylo výše zmíněno, ten fyzický stres působí na periférii organismu a vnímáme jej jako určitou bolest. Psychický stres je cerebrální (mozkový) a dá se ztotožnit s pojmem astenická (tlumící činnost) emoce. (Hošek, 1999).

Pojmy *eustres* (pozitivní stres) a *distres* (negativně působící stres) se zase řadí do kvalitativních stránek odezvy. Někteří autoři pojem eustres příliš neuznávají, ale i tak se o eustresu někdy mluví – většinou v případech prokazatelně stimulujícího vlivu stresu na výkon člověka. (Hošek, 1999).

2.1.1 Odezva na stres

Aby člověk mohl „normálně fungovat“, je zapotřebí, aby se adaptoval na prostředí, které jej obklopuje. V případě, že je taková adaptace pro něj obtížná, mluvíme pak o zátěži. A zátěž vnímá každý jedinec jinak, neboť stupeň zátěže závisí na možnostech člověka. Jestliže zátěž vede k částečné mobilizaci rezerv člověka, mluví se o zátěži zvýšené. Pokud je k zvládnutí zátěže zapotřebí všech možností člověka, jde o *zátěž hraniční* a jestliže jsou požadavky zátěže větší než kapacita konkrétního člověka, pak jde o *zátěž extrémní*. (Hošek, 1999).

S psychickými nároky hraniční psychické zátěže se člověk vyrovnává jen mimořádným vypětím svých psychických sil, a to při značném rozkolísání a „obětování“ některých funkcí, kdy dochází k nespecifickým i specifickým reakcím za účelem zachování integrity osobnosti na určité úrovni. Dezintegrující situační účinky mohou pak zapříčinit vznik různých funkčních poruch, rozvoj specifických únikových, obranných či kompenzačních mechanismů apod. Výrazné stopy často zůstávají v psychice, hlavně v oblasti emocionální.

Psychická zátěž, která je vnímána jako extrémní, je zátěží takové míry a kvality, že při snaze o její aktualizaci jsou jakékoli kompenzační mechanismy neúčinné. Jedinec není schopný rozvinout nějakou integrovanou interakci s prostředím, a proto se začnou prosazovat rozmanité struktury maladaptivního, únikového, agresivního či jinak narušeného chování, které signalizuje psychické selhávání různého stupně i kvality. (Mikšík, 2003).

Co se týče stresové odezvy, ta může být *neurohumorální* nebo *humorální*. Mezi neurohumorální aspekty patří změny emoční rovnováhy a přiměřeného výdaje energie. Při prvotním vjemu nějakého subjektivně působícího stresoru nejdříve dochází ke zvýšení ak-

tivační úrovně organismu, která se projevuje zvýšením pohotovosti organismu k činnosti jako je například zpozornění, nastražení nebo třeba vyladění ke snadnému vzniku afektů. Tato „neuro“ odezva nastupuje v několika sekundách po detekování stresoru. Další odezvou je odezva humorální, která probíhá o něco pomaleji a jejím konečným smyslem je aktivizovat kardiopulmonální systém a zajistit dodávku energie pro intenzivní svalovou práci. V této fázi reakce na stresor hrají hlavní úlohu hormony katecholaminy, adrenalin, hydrokortizon a další. Složitost probíhajícího procesu stresové odezvy má však svou vlastní „logiku“. Jde svým způsobem o vrozenou, v organismu již připravenou reakci, která se u člověka formovala po celou dobu jeho historického vývoje, kdy jakýkoli stresor vedl buď k útěku, nebo k útoku, každopádně k nějaké intenzivní svalové práci. (Hošek, 1999).

Kognitivní aspekty odezvy na stres by mohly být potenciálním zdrojem psychické odolnosti člověka, neboť kognitivní funkce člověku umožňují nejen poznání situace, ale i sebepoznání. Všechno, od nezkresleného vnímání, dobré orientace v problému, efektivního myšlení přes střízlivé ocenění situace až k oproštění od deformujícího vlivu emocí, přání, iluzí a fantazie jsou kognitivně zprostředkované výhody člověka, které mu mohou pomoci vyrovnat se se stresem racionálně. Opačným, ale poměrně často užívaným způsobem reakce na stres však může být přesunutí zodpovědnosti za potíže na někoho či něco jiného. (Hošek, 1999).

Odezva na stres má i svou *volní stránku*. Ke stresu většinou dochází v průběhu nějakého jednání, kdy je mi určitým způsobem ztíženo, či znemožněno postupovat k cíli. Mnohem bouřlivěji bude na překážky či narušení činnosti reagovat člověk, kterému na výkonu velmi záleží (odpovědnost), který se neustále snaží být perfektní, schopný, nebo který se snaží každému pomoci, často i za cenu většího zatížení své osoby, než člověk lhostejný. Jestliže člověk jedná ve jménu perfekcionismu příliš přehnaně, stupňuje se u něj pravděpodobnost vzniku stresu, a proto se v současnosti tolik apeluje na asertivní chování, které nás učí odmítat přehnané nároky a zdůrazňuje právo člověka na občasný neúspěch, vysazení či únavu a odmítnutí. (Hošek, 1999).

2.1.2 Charakteristické znaky stresových situací

Podle Atkinsonové (1995, In Vágnerová, 2008) lze charakteristické znaky negativně prožívaných stresových situací shrnout do několika bodů:

- **Pocitu neovlivnitelnosti situace**, kdy člověk vnímá určitou situaci jakou stresovou, když je přesvědčen, že nelze zabránit jejímu vzniku. Přesvědčení, že můžeme průběh událostí nějak ovlivnit, snižuje prožitek stresu.
- **Pocitu nepředvídatelnosti vzniku stresové situace**, kdy nemáme možnost odhadnout, kdy by tato situace mohla vzniknout, a tudíž se na ni nelze připravit. Tento pocit pak zvyšuje pocit intenzity stresu. Může takto působit i obava z opakování nějaké přírodní katastrofy, např. nových záplav.
- **Pocitu nezvládnutelnosti situace**, která klade subjektivně nepřiměřené nároky. Člověk není například schopen zvládnout požadavky určitého zaměstnání nebo je přesvědčen, že se nemůže ubránit šikaně, které je na pracovišti vystaven. Za subjektivně neřešitelné situace mohou být považovány i některé vnitřní konflikty, např. dítě trpí nevhodným chováním otce-alkoholika, ale zároveň by rádo získalo jeho lásku.
- **Nepříjemného tlaku okolností vyžadujících příliš mnoho změn**. Takový tlak dokáže vyvolat pocit dezorientace. Zásadní změny určitých životních zvyklostí pak klade velké nároky na adaptaci a znehodnocuje význam dosud fungujících strategií chování. Za takovou situaci je možno považovat např. přechod do jiného typu školy, úraz nebo rozpad rodiny.

2.1.3 Fáze reakce na stres

Rahe (In Vágnerová, 2008) tvrdí, že reakce na stres je procesem, který probíhá ve třech fázích, zachycujících postupné zvládnání této situace:

1. *Fáze aktivace obranných reakcí a uvědomění zátěže.*
2. *Fáze hledání účelných strategií, které by mohly vést ke zvládnutí, eventuálně přispěly alespoň ke zmírnění účinků stresu.*
3. *Fáze rozvoje stresem podmíněných poruch.*

2.2 Zvládnutí stresu

Způsob zvládnutí stresu, resp. míra vyrovnávání se stresovou situací, rovněž funguje jako zkušenost ovlivňující budoucí reagování na podobné situace. Pokud by člověk selhal, mohla by tato zkušenost vytvořit nepříznivý základ. Mnohé stresující situace mohou být zcela zbytečné a lze se jim vyhnout. Například nemá smysl klást si nepřiměřené cíle. Ale i to je třeba se naučit. (Vágnerová, 2008).

Významnou součástí vyrovnávání se se stresem nebo také jako možnost předcházení stresu, je včasné rozpoznání stavu stresu nebo také rozpoznání senzitivity k symptomům. Často se uvádí příznaky organické, emocionální a příznaky v chování. (Hošek, 1999).

Organickými příznaky může být bušení srdce, kdy srdce bije silně a příliš rychle vzhledem k aktuální námaze nebo naopak nepravidelně, dále to mohou být bolesti hlavy, pocity sevření na prsou, svírání a bolesti břicha, nechutenství, průjem, častější nucení k močení nebo změny v menstruačním cyklu, pokles sexuální touhy nebo také nadměrné svalové napětí, pocity „knedlíku v krku“ či dvojí vidění a obtíže se soustředěním zraku na jediný bod. (Hošek, 1999).

Mezi *emocionální příznaky* se dají řadit prudké změny nálad, podrážděnost, popudlivost, úzkostnost či nadměrné „trápení se“ s drobnostmi, neschopnost empatie, denní snění, ale také únava, nekoncentrace, neschopnost dovést úkoly do konce atd. (Hošek, 1999).

Příznaky projevující se v *chování* je možné pozorovat v nerozhodnosti, hořekování, naříkání nebo v pracovní absenci, zhoršené kvalitě práce či snaze podvádět v souvislosti s úkoly, dále v přejídání se, vyšší konzumaci cigaret či alkoholu, změně životního rytmu, nespavosti apod. (Hošek, 1999).

Většina výše uvedených příznaků se dá zvládnout tzv. duševní hygienou, tedy různými doporučeními z oblasti relaxačních praktik a odvádění pozornosti od stresorů. (Hošek, 1999).

3 KRIZE

Lidé v Číně si většinou krizi vysvětlují jako období nabitě prožitky, zajímavostmi, ale bohužel i bolestí. (Vodáčková, 2002).

J. Pechar (1992, In Vodáčková, 2002) krizi označuje za nevyhnutelný jev lidské civilizace. René Thom (1992, In Vodáčková, 2002) je názoru, že „*V krizi je každý subjekt, jehož stav, který se projevuje zdánlivě bezdůvodným oslabením jeho regulativních mechanismů, je tímto subjektem samotným vnímán jako ohrožení vlastní existence.*“ Podle Velkého psychologického slovníku představuje krize jak extrémní psychickou zátěž, tak i nebezpečný stav schopný vyvolat dosavadních regulativních mechanismů, popřípadě nefunkčnost v biologické, psychické a sociální oblasti nebo také náhlý projev narušení rovnovážného stavu. (Hartl, Hartlová, 2010).

V psychosociální oblasti je krize chápána jako důsledek střetu s překážkou, kterou člověk není schopen vlastními silami, vlastními vyrovnávacími strategiemi, nebo za pomoci blízkých lidí, zvládnout a to v přijatelném čase a navykším způsobem. (Vodáčková, 2002).

Krize jako taková může vést, a obvykle i vede, ke změně regulačního vzorce či ke změně regulativních způsobů chování jedince, ať už v pozitivním nebo negativním smyslu. Přináší s sebou možnost určité změny, a proto je zároveň nebezpečím i příležitostí. (Vodáčková, 2002).

Autoři Holmes a Rahe vytvořili Tabulku životních událostí, která může být vodítkem k odhadu míry zátěže. Jednotlivé události v tabulce jsou obodovány určitým počtem bodů. Člověk si pak podle tabulky vypíše veškeré události, které se mu za poslední rok přihodily, a body jednotlivých událostí sečte. Jako hraniční hodnota se označuje suma 250 bodů. Tato suma se považuje za takovou míru zátěže, při níž se jedinec a jeho organismus ocitají na pomezí vlastních rezerv. (Vodáčková, 2002).

Krize má svou vlastní, poměrně bohatou typologii, jejíž podrobné rozepisování však pro tuto práci není podstatné. Obecně lze ale říci, že má krize velmi subjektivní charakter a pro každého jedince znamená něco jiného. Nejdříve ale přichází tzv. krizový stav, který trvá několik hodin, až dnů, teprve pak nastupuje na řadu krize, ať už pozitivní nebo negativní. Krizi urychlují vnitřní a vnější precipitory (činitelé, spouštěče), které jedinec neočekává a nad nimiž nemá téměř žádnou moc a kontrolu. (Vodáčková, 2002).

3.1 Reakce na krizi a její zvládnutí

Reakce na psychickou krizi a její zpracování probíhá také v určitých fázích, které jsou podobné jako reakce na stres. Proto ji lze chápat jako vyhocení stresové situace a také jako signál, že dosud používané způsoby reagování nejsou dostatečně efektivní, a proto je třeba hledat nové. (Vágnerová, 2008).

Zvládnutí krize spočívá v přehodnocení této situace a nalezení nějakých účelnějších způsobů jednání. Z tohoto pohledu může mít krize právě i pozitivní význam, neboť přispěje k rozvoji jedince, např. k jeho osamostatnění. Avšak každé řešení krize nemusí mít účinek pozitivní. Takovou variantou je např. únik pomocí užívání psychoaktivních látek, které povedou jen k dalším problémům. (Vágnerová, 2008).

4 NÁROČNÉ ŽIVOTNÍ SITUACE Z PSYCHOLOGICKÉHO HLEDISKA

4.1 Nepřiměřené úkoly

Občas člověku situace staví do cesty požadavky takového charakteru, se kterými si jedinec se svou omezenou kapacitou tělesné i duševní síly nedokáže poradit. Nemusí jít pouze o nadměrné úkoly, někdy bohatě postačí i úkoly menšího (deklasujícího) rázu. Vhodným příkladem nepřiměřených úkolů jsou pohádky, kde hrdina musí vyplnit nespelnitelné úkoly, a zpravidla to zvládne, neboť mu je dopomoženo většinou magickými či kouzelnými silami a to je přesně to, co člověk kolikrát očekává a ono ne a ne se to dostavit. Pak dochází k tomu, že člověk úkoly ignoruje, odmítá je, nebo obchází (hledá pomoc), může však přímo rezignovat anebo, pokud je úkol reálný, se pustí do jeho řešení. Psychologická odezva je závislá od sociálních podmínek dané situace, od naléhavosti splnění úkolu apod. Psychologicky složitější situace však nastává, když je splnění úkolu podmínkou záchrany vyšších hodnot, než je vlastní život jedince. Modelové pokusy u primátů i u lidí ukázaly, že odpovědnost za poškození členů skupiny je snášena hůře než odpovědnost za vlastní bezpečí. U nadměrných úkolů je závažným činitelem také výkonnostní potence, pracovní kapacita člověka. Není totiž psychologicky jedno, zda se jedná o nadměrné požadavky, které jsou pro člověka prakticky nespelnitelné, či jsou splnitelné, ale až po speciálním výcviku. (Hošek, 1999).

4.2 Problémové situace

Oproti nepřiměřeným úkolům, kde šlo především o kvantitu požadavků, jsou problémové situace spojovány spíše se strukturou úloh a strukturou podmínek, ve kterých jsou plněny. Jestliže jedinec stojí před úkolem, pro jehož řešení je vybaven schopnostmi a dovednostmi pouze částečně, může se mu daná situace jevit jako náročná, problémová. Zjednodušeně by šlo říct, že nadměrné úkoly nás zatěžují především fyzicky a pak teprve psychicky, zatímco problémové situace jsou zátěží spíše rozhodovacích procesů, kdy špatné rozhodnutí jde ruku v ruce se zvýšenou námahou na tělo a tím se pak opět evokuje psychická zátěž. (Hošek, 1999).

Při řešení problému jsou z hlediska psychologie náročné dva momenty. Prvním je výběr hypotézy a druhým reakce na její eventuální nesprávnost. Rozhodování o hypotéze se

pojím s nejistotou, vnitřním konfliktem, úzkostí. Již v této fázi může člověk poznat, že na problém sám nestačí a může dostat strach, začít panikařit nebo se chovat agresivně a právě takové projevy snižují pravděpodobnost správného řešení situace. Komické na tom je, že člověk si tyto problémy uvědomuje, ale není schopný své emoce racionálně ovládnout. Druhý moment nastává právě při konstatování omylu, kdy uvědomění si vlastního nezdaru může vést k rezignaci, kompenzaci, agresi, ale také třeba k zvýšené motivaci. (Hošek, 1999).

4.3 Stres, frustrace, konflikt

Stres

Stres, jak jsme si vysvětlili výše, se dá chápat jako stav vzbuzený takovou náročnou životní situací, ve které nám na organismus působí nějaká rušivá okolnost a ztěžuje nám tak plnění úkolů nebo uspokojování potřeb a vzniklé stresové situace jsou pak jen zesílením, vystupňováním běžných životních nároků na člověka. (Čáp, Dytrych, 1968).

Frustrace

Frustrace je neočekávaná ztráta naděje na uspokojení. (Vágnerová, 2008). Nastává při dlouhodobějším znemožnění uspokojení potřeb. Termíny frustrace a stres se mohou zčásti překrývat, proto se není čemu divit, že se občas zaměňují. Avšak vzhledem k tomu, že některé stresové situace člověka frustrují a jiné nikoli, a protože je mezi nimi rozdíl i v prožívání, kdy se stres vyznačuje pocitem úzkosti, kdežto frustrace spíše nelibostí nebo pocitem zklamání, je účelné tyto pojmy rozlišovat. (Čáp, Dytrych, 1968).

Za frustraci se dá považovat situace zmaru, kdy je nám blokován (překážkami, nezdary, neúspěchy) přístup k žádoucímu cíli. Důsledky frustrace může být zanechání činnosti, náhradní uspokojení, stereotypní pokusy o zdolání překážky, vzestup úsilí o dosažení cíle nebo rozumové zdůvodňování neúspěchu. V chování se důsledky frustrace mohou projevit samomluvou, projevy psychické tenze, stereotypními pohyby nebo také chaotičností či zmateností. Freud zastával názor, že hlavními následky frustrace může být regrese (ontogenetický návrat na starší stadium vývoje) nebo sublimace (přetvoření frustrovaného sexuálního pudu na společensky přijatelné chování). Stoupenci Yalské školy mají za to, že hlavním důsledkem frustrace je agrese. (Hošek, 1999).

Dá se říct, že míra frustrace roste se subjektivní důležitostí a naléhavostí potřeby. Jinými slovy, důležitou podmínkou pro to, aby se situace stala frustrující, je motivace. (Paulík, 2010).

Slovní spojení *frustrační tolerance* je pojem označující psychickou odolnost ve frustrační situaci, tj. kapacita vzdorovat frustračním podnětům bez nepřiměřených, maladaptivních reakcí. (Hošek, 1999).

Konflikt

Podstatou konfliktu je spor. Latinský překlad tohoto slova se vyjadřuje jako souboj, střetnutí. (Hošek, 1999). Obecně konflikt znamená střet dvou protichůdných nebo protikladných, vzájemně neslučitelných tendencí, zájmů, cílů, názorů. (Paulík, 2010).

Konflikt se dá považovat za druh frustrace, a jak již bylo řečeno, znamená střetnutí dvou nebo více protichůdných sil na cestě k cíli nebo k uspokojení nějaké potřeby. (Čáp, Dytrych, 1968).

Klasifikací konfliktů je celá řada, a přestože nejsou zcela shodné, často se liší jen nepatrně. Jedním z dělení mohou být konflikty podle počtu zúčastněných, které se dělí na *intrapersonální* a *interpersonální* a na *vnitroskupinové* a *meziskupinové*, nebo konflikty podle *psychologické charakteristiky střetávajících se tendencí*, kam spadají konflikty představa, názorů, postojů a zájmů (pochopitelně existují i *kombinované konflikty* = zúčastněné osoby + střetávající se tendence, nebo *smíšené konflikty* = př. představy + zájmy). (Hošek, 1999).

Intrapersonální konflikty jsou konflikty týkající se pouze jedné osoby a odehrávající se jen v jejím nitru. Zde může docházet ke dvěma střetům, kdy první je střet dvou zhruba stejně nežádoucích alternativ (př. viník, který má na výběr mezi dvěma stejně nepříjemnými druhy trestu) anebo druhý je střet dvou pozitivních hodnot (tzn., že existují dva atraktivní objekty, avšak zisk jednoho z nich automaticky vylučuje zisk druhého). Složitější situace nastává, když se jeden určitý předmět, osoba nebo jev vyznačuje současně přitažlivými i odpuzujícími znaky. (Paulík, 2010).

Interpersonální konflikty se odehrávají mezi lidmi. Má nejméně dva účastníky. Tyto konflikty jsou z pozice jedince vnímány jako rušivé vlivy zvnějšku, které mohou mít dopad i do oblastí vnitřních (intrapersonálních) konfliktů. V klasifikaci podle počtu zúčastněných,

ale v souvislosti s interperosálními konflikty, se rozlišují konflikty: dvou jedinců, jedince a sociální skupiny, dvou skupin a konflikty v rámci jedné skupiny. (Paulík, 2010).

Další možnou klasifikací může být dělení na čtyři druhy konfliktů: *dvou kladných sil, dvou záporných sil, kladné a záporné síly* anebo *dvojitý konflikt kladných a negativních sil*. V pojetí obecného filosofického hlediska se mohou rozlišovat i konflikty vnitřní a vnější. Vnější konflikt může být například střetnutí touhy po vyniknutí s vnějšími překážkami, nebo třeba střetnutí dítěte s rodiči nebo s morálními normami společnosti apod. Příkladem vnitřního konfliktu může být střetnutí dvou zájmů nebo střetnutí potřeby a morálního přesvědčení, svědomí. Zajímavým případem vnitřního konfliktu je vztah k nějaké osobě, který zahrnuje prvky kladné a zároveň i záporné (př. dítě má rádo kamaráda, se kterým si hraje, na druhou stranu se ho však bojí nebo z něj má strach apod.). Často se stává, že vnější a vnitřní konflikty probíhají zároveň, my si však často všímáme pouze té vnější stránky a ta vnější nám uniká. (Čáp, Dytrych, 1968).

Konflikty lze také dělit podle *míry manifestace* (otevřené, skryté, potenciální), nebo podle *vztahu účastníků k řešení* (aktuálně programově řešené, vyřešené, neřešené nebo i přetrvávající) atd. (Paulík, 2010).

4.4 Deprese

Vágnerová (2008, s. 53) uvádí: „*Deprivace je stav, kdy některá z objektivně významných potřeb, biologických i psychických, není uspokojována v dostatečné míře, přiměřeným způsobem a po dostatečně dlouhou dobu.*“ Dlouhodobá deprivace s sebou může přinést nežádoucí následky v podobě narušení psychického vývoje, nerovnoměrného rozvoje některých složek osobnosti. Také může vést ke vzniku specifických psychických odchylek. (Vágnerová, 2008). Jinými slovy se dá deprivace popsat i jako ochuzení člověka o určitou podnětovou sféru, která má vztah k uspokojení některé potřeby jedince. (Hošek, 1999).

Deprivace může být spánková, emoční, senzorická, sociální a pohybová. *Spánková deprivace* spočívá v dlouhodobém blokování spánku, a když člověk nespí tak, jak je zvyklý, vzniká mu vůči spánku tzv. „spánkový dluh“. A i když se člověk snaží takový dluh splatit delším spánkem, výsledkem je, že i přes delší dobu spánku si „dluh“ odpykal asi jen

z padesáti procent. Charakteristické projevy spánkové deprivace se projevují v ospalosti, únavě, snížené průceschopnosti, pálení očí, dvojitě vidění atd. a může to vést až k halucinacím. *Citová*, neboli *emoční deprivace*, je projevem vývojové psychologie, kdy je vývoj dítěte ochuzen o citové podněty, především o stabilní a láskyplný vztah s matkou (nebo náhradní mateřskou péčí). *Senzorická deprivace* spočívá v ochuzení jedince o smyslové podněty, ať už vyloučením podnětů nebo jen jejich monotónností. (Hošek, 1999). V případě, že jsou jedinci omezeni přiměřené, mezilidské vztahy, je možné mluvit o *deprivaci sociální*. (Vágnerová, 2008). Může to znamenat úplné odloučení člověka od lidské společnosti nebo třeba i odloučení od malé skupiny lidí. Zvláštním případem sociální deprivace je tzv. ostrakismus, ke kterému dochází, když sociální skupina v izolaci vyloučí jedince, který nemá kam jít, ze svého středu a ignoruje ho. Ještě zbývá *deprivace pohybová*. V dnešní době se sice lidé pohybují mnohem méně, než jejich tělo vyžaduje. Psychologicky je zapotřebí upozornit, že pohyb je zdravý, pokud kromě biologických účinků vede i k uspokojení a prožitku z pohybu. (Hošek, 1999)

Kromě pěti výše uvedených přívlasků slova deprivace existují ještě i další. Například *deprivace biologických potřeb*, které zahrnuje nedostatek jídla, spánku apod., a tím ohrožuje tělesné a duševní zdraví jedince. Nebo *deprivace kognitivní*, kdy jedinec, který je zanedbávám v oblasti potřeby učení, se tak nemůže dostatečně rozvíjet a může se tak okolí jevit jako mentálně postižený apod. (Vágnerová, 2008).

5 HLAVNÍ PSYCHOLOGICKÉ DŮSLEDKY ZÁTĚŽÍ

5.1 Únava

Únavu může vyvolat jak intenzivní a déletrvající zátěž, tak i zátěž běžná či slabší, popřípadě nedostatečná stimulace, která není dostatečně intenzivní anebo je příliš monotónní. Podle charakteru zátěže ji lze dělit na únavu fyzickou a psychickou, přičemž mohou být obě vzájemně provázané anebo únavu fyziologickou a patologickou. (Paulík, 2010).

Fyziologická únava je přiměřenou reakcí na vynaložené úsilí či námahu, a je možno ji odstranit přiměřeným odpočinkem. Kdežto *únava patologická* je mnohem závažnější, neboť souvisí s naprostým vyčerpáním běžných energetických zdrojů. Pokud zátěž překročí meze fyziologické tolerance a organismu jedince není poskytnuta možnost dostatečného zotavení, může tak patologická únava přejít až k akutní a chronické formě, kdy *akutní forma* vyjadřuje určitou míru přetížení a následného schvácení a *chronická forma* představuje něco jako přepracování nebo přetrénování. (Paulík, 2010).

S únavou je často spojován termín *burnout*, který je více rozepsán níže.

5.2 Úzkost a strach

Úzkost i strach se řadí mezi astenické emoce, a proto mohou tlumit či blokovat aktivitu jedince. (Hošek, 1999).

Úzkost je aktuální emocií, která vzniká při nereálném ohrožení jedince. Dalo by se říci, že je to nějaká nejasná předtucha nebezpečí. V chování člověka lze úzkost poznat podle mimiky (např. „úzkostného pohledu“) a pohybového neklidu, který se projevuje strnulostí pohybů nebo také chvějícími se prsty či „přiškrceným“ hlasem apod. (Hošek, 1999).

Úzkost se od strachu liší právě svou bezpředmětností a nekonkrétností. **Strach** je totiž reálnější, má konkrétní příčinu, někdy na něj lze „ukázat prstem“. A proto je možno strach vnímat jako obranný mechanismus, který brání člověku před poškozením. Z hlediska času může být strach *dlouhodobý* či *krátkodobý* a z hlediska intenzity zase *slabý*, *střední* anebo *silný*. Dalo by se říci, že strach je jak vrozený, instinktivní, tak i naučený. Rozdíl mezi nimi je, že vrozený strach nevyžaduje předchozí zkušenost, kdežto ten naučený ano. (Hošek, 1999). Mírnější forma strachu se dá označit jako *obava* a naopak, silnějším projevem může být afekt, který lze označit jako hrůzu nebo *zděšení*. (Nakonečný, 2000).

S prožíváním strachu souvisí i určité následky, které se obecně dělí na následky biologické a psychologické. (Hošek, 1999).

Mezi *biologické projevy strachu* se řadí například systolický (zvýšený) krevní tlak, zvýšená tepová frekvence, zblednutí, defekace (kálení), mikce (močení), svalové napětí, apnoe (zástava dechu) při úleku, rozšíření očních panenek, „husí kůže“, ježení chlupů a vlasů nebo nutkání ke zvracení, studený pot, mdloby apod. K *psychologickým projevům* lze řadit koncentraci pozornosti pouze na strachový podnět, útlum paměti či myšlení, zveličování nebezpečí, perseverace (utkvělost) představ, narušení volní aktivity apod. Dlouhodobý strach může působit stejně jako dlouhodobý stres. Proto je vhodné, aby člověk využil všech dostupných prostředků (výcvik, nadřazení racionality emocionalitě, využití věku, skupinové vlivy, ideová příprava nebo relaxace, vytěsnění strachu odvedením pozornosti od příčiny strachu, psychofarmaka atd.) a naučil se strach kontrolovat a překonávat. (Hošek, 1999).

Lidé se často domnívají, že pouhá odvaha k překonání strachu postačí. Avšak autoři, kteří se zabývají možnostmi vyrovnávání se s vlastním strachem, při nichž nabízejí různé alternativy (například v podobě psychologických prostředků, které jsou víceméně uvedeny výše), jsou názoru, že pouhá odvaha není dostačujícím prostředkem, neboť odvaha jako součást odolnosti člověka nemůže být chápána odděleně od schopnosti odhadovat míru rizika a s tím spojené důsledky. Ochota riskovat totiž není zárukou dostatečných intelektových schopností či schopností předvídat možný vývoj situace a domýšlet tak důsledky vlastního jednání apod. (Paulík, 2010).

5.3 Hněv

Hněv můžeme chápat jako vrozenou reakci na překážku, která se nám staví do cesty při dosahování určitého cíle a brání nám tak v rozvíjení určitého jednání. Slabší formou hněvu je pocit *rozzlobení*, zatímco silnější afektivní formou hněvu je *vztek* nebo také *stav zuřivosti*. Rozlišení emocionálních stavů, jako jsou hněv, zlost a vztek, z hlediska jejich intenzity je spíše věcí jazykového citu nebo lexikálního vymezení. Obecně se ale hněv považuje za emoci a vztek za afekt. (Nakonečný, 2000).

Hněv se někdy může účelně pojít i s agresí, neboť agrese se je útočným chováním směřujícím k poškození nebo zničení škodlivého podnětu a hněv v tomto případě představuje určitou mobilizaci energie, která je spojena se zvýšením svalové síly a tak i s puzením k útoku. (Nakonečný, 2000).

Pro kulturní normy naší společnosti jsou projevy hněvu v podobě zlobného agresivního chování spíše nežádoucí, neboť agrese negativně zasahuje do sebeovládání jedince. (Nakonečný, 2000). Vzhledem k tomu, že podle klinické teorie agrese je zvládnutá agrese pro člověka prospěšná, neboť redukuje napětí a obnovuje duševní rovnováhu, proto obecně panuje snaha nahradit agresivitu asertivitou. Avšak snahu o úplné vymícení agrese z našeho chování bychom také měli vypustit, protože určitá míra agrese, usměrněné agrese, může vést k vzestupu činnosti, např. „zakousnutí do problému“. (Hošek, 1999).

5.4 Posttraumatická stresová porucha

Posttraumatická stresová porucha (dále jen PTSP) spadá do skupiny posttraumatických poruch, kdy se z určitého posttraumatického jevu stává porucha až v případě, kdy člověk zajde za odborníkem, který jeho problém rozpozná a stanoví mu diagnózu. (Baštecká, 2005). Pojem posttraumatický znamená něco jako *poúrazový* či nějaký důsledek vyskytující se po úrazu nebo traumatu. Tato porucha bývá prokázána i při dlouhodobém stresu. (Hartl, Hartlová, 2010). Podle MKN-10 se PTSP diagnostikuje do šesti měsíců po prožití události. (Baštecká, 2005).

Posttraumatické příznaky se dělí do tří skupin: znovuprožívání, vyhýbání a zvýšená dráždivost. První příznak, znovuprožívání, spočívá v tom, že člověku se dělá špatně nejen psychicky, ale i fyzicky, když mu něco připomene traumatizující událost. Může trpět i vtíravými myšlenkami nebo nočními mramami apod. Druhým příznakem může být vyhýbání se čemukoli, co by mu událost nějak připomnělo. A třetí příznak se projevuje zvýšenou podrážděností nebo návaly hněvu, lekavostí nebo obtížným udržením spánku atd. (Baštecká, 2005).

Psychické trauma, které je součástí PTSP, je možné chápat jako silný stres, který může jedinci přivodit dlouhodobé až trvalé následky. Může vzniknout například působením extrémně intenzivního vnějšího stresoru nebo dlouhodobým hromaděním určitých stresujících podnětů. (Paulík, 2010). U posttraumatických reakcí se mohou objevit i vtíravé otázky typu: „Co by se stalo, kdybych udělal to nebo ono jinak, kdybych byl rychlejší, kdybych si raději oblékla kalhoty a rolák...“ (Vodáčková, 2002).

Přímo u policistů a policistek se PTSP může projevovat určitými pozorovatelnými změnami chování, kterých si povšimne buď okolí anebo dotyčný sám. Obecně může jít o zvýšenou citlivost až přecitlivělost na nebezpečí (např. zúžené vnímání), o obavy z bu-

doucích situací nebo strach ze ztráty kontroly (např. pocit blížící se paniky), či o nápadné problémy s normami, služebními předpisy i s nadřízenými. Dále se sem mohou řadit i konflikty v rodině, stažení se do sebe, sociální izolace, náhle nadměrné užívání alkoholu nebo medikamentů, zdánlivě bezdůvodná podrážděnost a popudlivost, pocit ztráty smyslu života nebo smysluplnosti práce a nezřídka i sebevražedné nálady. (Čírtková, 2001).

5.5 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření nebo také burnout, se může projevit ztrátou profesionálního zájmu nebo osobního zaujetí po letech terénní, emočně vyčerpávající práce. Tento syndrom se týká především tzv. pomáhajících profesí. (Hartl, Hartlová, 2010). Syndrom vyhoření se zpravidla projevuje na různých úrovních tendencí k únikovým mechanismům. Po psychické stránce se tento syndrom může projevit zklamáním, skepsí, nepřítomností zájmu, beznadějí, pocity, že jedinec nemá věci pod kontrolou, nebo pocity ztráty smyslu. V profesním chování se může tento syndrom objevit v podobě nárůstu rutinního, bezduchého výkonu, tendencí minimalizovat kontakt s lidmi nebo naopak pomáhat sebezneužívajícím způsobem, tj. obětovat se, nebo se mohou objevit i tendence nevidět a nezabývat se pracovními problémy a konflikty. (Vodáčková, 2002).

Obranou proti vyhoření může být víra ve smysl poslání, vědomí potřebnosti, či uvědomění, že je vždy možný další rozvoj. (Hartl, Hartlová, 2010). U emocionálně náročných profesí se za účinnou prevenci syndromu vyhoření může považovat sociální opora. *Sociální opora* je relativně účinný faktor omezující pocit nadměrné zátěže. Podstata pozitivního působení této opory spočívá v reálně existenci pomoci, porozumění a uznání od lidí v okolí a v přesvědčení o blízkosti pomoci a její dostupnosti. Sociální opora může být například evaluační nebo emocionální apod. Evaluační sociální opora spočívá v poskytování pozitivního hodnocení a emocionální sociální opora se projevuje formou vyjadřování náklonnosti, porozumění, starostlivosti či lásky druhými osobami. (Paulík, 2009). Mimo jiné může pomoci i duševní hygiena, relaxace nebo supervize. (Hartl, Hartlová, 2010).

6 VYROVNÁVÁNÍ SE ZÁTĚŽÍ

6.1 Protektivní faktory a mechanismy zvládnání zátěžových situací

Jak uvádí Vágnerová (2008, s. 54): „*Obecná míra odolnosti vůči zátěžovým situacím bývá označována jako frustrační tolerance. V novější literatuře je častěji používán termín **hardiness** (tj. pevnost, tvrdost), který lze chápat jako vyjádření stupně odolnosti, a termín **resilience** (neboli houževnatost a nezdolnost), který můžeme interpretovat jako schopnost odolávat v průběhu času. Celkově jde o **komplex protektivních faktorů**, jež člověku pomáhají zvládnout nepříznivé události a přečkat je při zachované duševní rovnováze.*“

Frustrační tolerance se však u různých lidí nerozvíjí vždy stejným způsobem. Je důležité, jak jedinec nastalé zátěžové situace hodnotí a interpretuje a zda je považuje za ohrožující. To, jak je následně prožívá a jaké emoční reakce v něm vyvolávají, ovlivňuje pak jeho schopnost udržet si kontrolu nad situací. Nastalá zátěž jej může pak aktivizovat ve smyslu hledání vhodných způsobů jejího řešení nebo jej naopak paralyzuje a vede k rezignaci. Dostatečná flexibilita, dovednost zapomenout na nepříjemné zážitky a schopnost zotavit se po traumatické zkušenosti pak jedinci pomáhá zbytečně neulpívat na neúčelném způsobu reagování. A v neposlední řadě také schopnost udržet sociální kontakty, přijmout nabízenou pomoc anebo moci o problému vůbec komunikovat vede k dostatečné odolnosti vůči působícím zátěžím. (Vágnerová, 2008).

6.2 Coping

Coping je označení pro aktivní a vědomý způsob zvládnání stresu. Může se zdát, že pojem coping a pojem adaptace jsou synonyma, avšak je vhodné tyto dva pojmy rozlišovat, neboť adaptace se vztahuje spíše ke zvládnání zátěže jako takové, kdežto coping se uplatňuje v případech, kdy se zátěž jeví jako nadlimitní (přílišná) nebo podlimitní (nedostatečná) a proto je zapotřebí vyvinout zvýšené úsilí k vyrovnání se s ní. (Paulík, 2010).

C. J. Holahan a R. H. Moss (1992, In Paulík, 2010, s. 80) vnímají coping jako „*stabilizující faktor, jenž může pomoci udržovat psychosociální adaptaci během stresuplné epizody*“. Nebo je možné na coping nahlížet i pohledem S. Folkmana (1986, In Paulík, 2010, s. 79), který jej charakterizuje jako „*behaviorální, kognitivní nebo sociální odpovědi*

související s úsilím osoby eliminovat, zvládat či tolerovat vnitřní nebo vnější tlaky a tenze pocházející z interakce osobnosti a prostředí.“

Podle toho, jak coping působí, určil Lazarus (In Paulík, 2010) dva základní obecné typy copingu, které se prosazují podle výsledku hodnocení situace. První je *coping zaměřený na problém*, který si člověk může zvolit v případě, že usoudí, že je možné něco dělat. Tento typ spočívá v přímé akci a v úsilí získat a následně využít potřebné informace a uplatnit je při určitých aktivních postupech. Druhým typem je *coping zaměřený na emoce*, kdy se jedinec zpravidla pokouší vyhnout se myšlenkám na nějaké ohrožení. To se projevuje tak, že mění názor na to, co se děje nebo co se bude dít, přiřazuje jevům a událostem jiný význam apod.

Existuje ještě i třetí typ copingu, který se zaměřuje na *dysfunkční zvládnání*. Tento typ se může projevovat negativními emocemi, snahou odpoutat se od problému zaměřením na jiné aktivity, projevy pasivity, bezmoci či rezignací na cíle anebo se může jedinec pokusit unikat z obtížné situace a vyhnout se nutnosti řešení pomocí drog a jiných návykových látek. (Paulík, 2010).

6.3 Obranné reakce

Pokud na jedince působí nějaká nová zátěž, zprvu na ni reaguje náhodným způsobem. Po tomto zprvu náhodném chování jedinec zjistí, že při určitém způsobu chování je dopad zátěžové situace, kterou jedinec subjektivně vnímá jako negativní, menší. A na základě předchozí zkušenosti se zátěžovou situací, se jedinec v obdobných situacích už tak náhodně nechová. Navykne si zvládat určité typy zátěží tím, že se osvojí určité „oblíbené“ nebo pro něj přijatelné techniky chování pro konkrétní situace a ty pak stereotypně uplatňuje. A protože do základní fylogeneticky vzniklé instinktivní výbavy člověka patří útok a útěk, je možno dělit techniky vyrovnávání do dvou výrazných skupin. (Hošek, 1999).

Avšak každý autor si obranné reakce člověka vykládá po svém. Existuje celá škála různých rozdělení a členění nebo způsobů technik zvládnání zátěže. Například Hošek (1999) ve své publikaci Psychologie odolnosti rozděluje obranné reakce na techniky buď převážně aktivní, nebo převážně pasivní.

6.3.1 Převážně aktivní techniky

Do kategorie převážně aktivních technik se řadí především takové typy technik, které jsou odvozené od útočného řešení problému. Tyto techniky v sobě obsahují určité mo-

menty agrese a zvýšené aktivity. (Hošek, 1999). Jedinec má možnost zaútočit buďto přímo na předpokládaný zdroj ohrožení nebo se může zaměřit na nějaký náhradní objekt. Tento způsob agrese však může být obrácený i vůči jedinci samému a mohl by se projevit např. verbálním sebeobviňováním nebo, v krajním případě, až suicidálními (sebevražednými) tendencemi. (Vágnerová, 2008).

- ***Upoutávání pozornosti***

Při využívání této techniky snižuje zátěžová situace jedincovo sebevědomí a ten, aby se s tím vypořádal, tak na sebe upozorňuje například vychloubáním, skákáním do řeči nebo také extravagancí v oblékání apod. (Hošek, 1999).

- ***Identifikace***

Jinými slovy se jedná o ztotožnění člověka s chováním podle určitého namyšleného vzoru, kdy přebírá sociální normy svého vzoru. Člověk využívá identifikace, aby si zvýšil svou prestiž či posílil vlastní hodnoty. Může se chlubit svým otcem, autem, školou apod. (Hošek, 1999). Žádoucí vlastnosti a úspěchy obdivované osoby či skupiny si pak jedinec vykládá jako své vlastní. Dá se říct, že identifikace tady plní funkci posilovače sebevědomí, který snižuje pocity nejistoty a méněcennosti. (Vágnerová, 2008).

A aby byl člověk odolnější, je vhodné, aby měl „pevně zakotvenou“ identifikaci. (Hošek, 1999).

- ***Kompenzace***

Kompenzace, nebo také náhradní řešení, svým způsobem může kompenzovat neúspěch v jedné činnosti úspěchem v jiné. Pěkným příkladem může být například „napoleonský komplex“, který spočívá v kompenzování si malé postavy vůdcovskými ambicemi. Kompenzační techniku je možné spatřit i v pozadí spousty „koníčků“ člověka. Záliby, kterým se lidé vášnivě věnují, mohou, avšak nemusí, kompenzovat například profesní frustraci nebo problémové manželství apod. (Hošek, 1999).

Kompenzaci je možno chápat i jako substituci, která představuje náhradu jednoho nedosažitelného uspokojení jiným, jež se jeví dostupnějším. Příkladem

může být dospívající, neakceptovaný rodinou ani spolužáky, který hledá náhradní uspokojení v pouliční partě, která, i přesto, že mu mnohdy ve všem nevyhovuje, mu na druhé straně uspokojuje jeho potřebu někam patřit. (Vágnerová, 2008).

- **Sublimace**

Dříve se, v podání Freuda, považovala sublimace za přesunutí sexuálního uspokojení na uspokojení nějakou společností více uznávanou činností. V současnosti se ale chápe spíše jako nevědomé převádění společensky nežádoucích nebo neschvalovaných pudů do roviny společensky a sociálně přijatelné. (Hošek, 1999).

- **Racionalizace**

Tato technika je v dnešní době nejrozšířenějším způsobem vyrovnávání se se zátěží. Lidé mohou mít z nějakého selhání v zátěžové situaci sebevýtisky nebo mohou trpět špatným svědomím. Aby se těmto výčitkám vyhnuli, neboť je to pohodlnější, než si přiznat vlastní chybu nebo vinu, už od mládí se učí zdůvodňovat své jednání v souladu se společenskými zvyklostmi. (Hošek, 1999). Stručněji řečeno se jedinec pokouší o zvládnutí zátěžové situace jejím zdánlivě logickým přehodnocením. (Vágnerová, 2008).

S racionalizací souvisí i pojmy **bagatelizace** a **relativizace**. Bagatelizování je jednoduše řečeno znevažování nebo zlehčování nedosažené nebo ohrožené hodnoty. Relativizace zase představuje chování, kdy člověk porovnává aktuální potíže s potížemi mnohem většího nebo závažnějšího rázu, které se mu v minulosti přihodily, nebo se kterými se potýkají jiní lidé. (Hošek, 1999).

6.3.2 Převážně pasivní techniky

Do těchto technik spadají ty, které jsou odvozené od instinktu „mrtvého brouka“. Pasivita těchto technik je spojována s psychologicky vnímaným útekem (únikem). A i přesto, že si společnost obecně zbabělých technik řešení zrovna dvakrát neváží, lidé se stále více přiklánějí k řešení typu „kdo uteče, vyhraje“. (Hošek, 1999). Jedinec takovýto způsob obrany užívá v případech, kdy nastalou situaci nedovede řešit jiným, vhodnějším způsobem. (Vágnerová, 2008).

- ***Izolace***

Je nejjednodušší pasivní technikou. Izolací se má na mysli únik do samoty nebo do „neřešení“ situace apod. Je však důležité si uvědomit, že izolace možná zmenšuje pravděpodobnost vzniku nové zátěžové situace, ale také zmenšuje naději na sociální adaptaci (Hošek, 1999).

Izolaci podobné řešení je ***rezignace***, která představuje postoj jedince k obvykle dlouhodobě trvající zátěžové situaci, kdy jedinec uspokojení předem vzdává, protože je považuje za nedosažitelné. Tato obrana spočívá v přesvědčení, že pokud člověk nic neočekává, nemůže být zklamán. (Vágnerová, 2008).

- ***Denní snění***

Tato technika je zvláštní formou úniku do světa fantazie. A i když je pravdou, že díky častému nekonstruktivnímu úniku do světa fantazie se takové snění může stát maladaptivním, je také pravdou, že do jisté míry může být zdrojem uspokojení, inspirace nebo obohacení, které jedinci pomáhá se se zátěží lépe vyrovnat. (Hošek, 1999). Ta fantazie spočívá v tom, že člověk si například vymyslí příběhy, které kompenzují jeho problémy, a on v nich pak zaujímá atraktivní roli, kdy je statečný, úspěšný, oblíbený, milovaný apod., i když tomu ve skutečnosti tak není. (Vágnerová, 2008).

- ***Únik do nemoci, simulace***

Tento způsob úniku se člověk učí již v dětství. Převzetí role slabého a nemocného, kdy se o jedince každý stará a každý mu usnadňuje jeho „těžký“ život, zpravidla vede k ulehčení situace. Pokud vše probíhá na úrovni záměrného jednání, jedná se o simulaci, pokud se však stresovaný člověk opravdu cítí zle a špatně, může jít až o *hypochondrii*. (Hošek, 1999).

- ***Regrese***

Vyjadřuje zajímavý způsob útěku, neboť jde o návrat k vývojově nižšímu způsobu přizpůsobení, kdy se například dospělý člověk chová jako dítě. (Hošek, 1999). Obvykle vyjadřuje i větší potřebu závislosti podpory okolí. Problémem je, že regrese může sice jedinci přinést aktuální řešení situace, to je však pouze dočasné. Jestliže by se tato technika zafixovala jako trvalejší postoj, mohla by být příči-

nou problematičtějších důsledků jak v oblasti sociálních reakcí, tak i pro osobnost takto „unikajícího“ jedince. (Vágnerová, 2008).

- **Popření**

Popření představuje určitou rezignaci na jakékoli řešení nebo vyrovnání se zátěží. Může mít povahu „zavírání očí“, kdy se jedinec chová, jakoby žádná situace neexistovala. (Hošek, 1999). Příkladem klasického popření může být nemocný člověk, který popírá svou chorobu a nadále se chová tak, jako když byl zdravý. (Vágnerová, 2008).

Ke kategorii popírání je možné připojit i **potlačení** a **vytěsnění**, které fungují spíše v oblasti vědomí jedince, kdy má člověk tendenci zbavovat se těch pocitů, pohnutek a myšlenek, které jsou pro něj nepříjemné a nepřijatelné. A i když se tyto vytěsněné obsahy vědomí projevují i nadále, ale jen v nějaké zastřené a pozměněné podobě, alespoň nevyvolávají tak intenzivní pocity napětí nebo ohrožení. (Vágnerová, 2008).

Čáp s Dytrychem (1968) ve své knize uvádějí ještě další způsoby obranných mechanismů, jako jsou například projekce (svalování viny), trestání a „vykupování“ sebe sama anebo fixace, opačné reagování, negativismus a sebevražda, které považují za speciální formy úniku. Do speciálních forem úniku řadí tyto dva autoři i výše uvedené denní snění nebo únik do nemoci.

- **Projekce**

Tato technika se dá jednoduše popsat jako svalování viny. Má své dvě formy, kdy první se vyznačuje tím, že člověk přisuzuje druhým lidem takové způsoby jednání, vlastnosti a motivy, které vidí a připouští u sebe sama, ale o kterých zároveň ví, že nejsou správné, a proto je chce nějak ospravedlnit. Druhá forma spočívá v tom, že člověk připisuje druhým své vlastní negativní vlastnosti, ale zároveň je u sebe popírá. (Čáp, Dytrych, 1968).

- **Trestání a „vykupování“ sebe sama**

Tento způsob je možno chápat jako opak racionalizace. Jde o to, že někteří jedinci chápou různé události svého života ve zvláštních kategoriích provinění, hří-

chu, trestu a odplaty. A proto neúspěch nebo stresovou situaci vnímají jako spravedlivý trest. A v případě, že nejsou za nějaký čin, který považují za nesprávný, „potrestání“ zvenčí, začnou se trestat sami – tím se „vykupují“. (Čáp, Dytrych, 1968).

- ***Fixace***

Fixace je vnímána jako nepřiměřený způsob ustrnutí na určitém objektu nebo způsobu uspokojování nějaké potřeby. Může jít také o stereotypní vybavování jedněch a těch samých reakcí a to i v situacích, které by vyžadovali chování jiné, přiměřenější dané situaci. (Čáp, Dytrych, 1968).

- ***Opačné reagování***

Tato technika úzce souvisí s potlačením nebo také popřením. Projevuje se tím, že jedinec horlivě uplatňuje názory, postoje nebo způsoby jednání, které jsou protichůdné s jeho skrytým nebo potlačovaným motivem. O opačné reagování se může jednat v případech extrémně horlivého zastávání krajních názorů a vztahů. Může se projevit u některých mravokárců nebo horlivých bojovníků za abstinenci apod. (Čáp, Dytrych, 1968).

- ***Negativismus***

Jednoduše řečeno spočívá negativismus v určitém vzdorovitém chování, které se projevuje tím, že když člověku přikážeme, aby něco udělat, tak to prostě neuděl, i když je to v jeho vlastním zájmu. A právě naopak, když mu tu samou činnost nepřikážeme nebo dokonce zakážeme, provede ji. Tuto techniku je možno často vidět u dětí či dospívajících. (Čáp, Dytrych, 1968).

Jak je zmíněno již výše, technik obranných reakcí a způsobů vyrovnávání se zátěží je celá řada, ale dá se obecně tvrdit, že lidé, kteří využívají spíše techniky aktivního charakteru, jsou považováni za tzv. **konfrontéry**, a lidé s pasivním přístupem za tzv. **vyhýbače**. (Hošek, 1999).

7 POJEM ODOLNOST

Obecně lze říci, že vznik frustrace, stresu nebo dokonce nějakých funkčních poruch závisí nejen na vnějších okolnostech, ale také na vlastnostech a stavu organismu. V reagování na náročné životní situace existují nemalé individuální rozdíly. Jedna a ta samá situace může pro někoho být „běžnou“ nenáročnou situací, nevyvolává u něj žádný stres či frustraci, kdežto pro druhého člověka je ta samá situace značně náročná, vychyluje ho z jeho optimálního stavu. A právě vlastnost člověka, projevující se v odlišném či nestejně silném reagování na stresové situace, je možno označit jako odolnost k náročným životním situacím. (Čáp, Dytrych, 1968).

Rosenzweig (In Čáp, Dytrych, 1968) říká, že „*odolnost k náročným životním situacím je schopnost vyrovnávat se s náročnými životními situacemi bez maladaptivních (nepřiměřených, patologických) reakcí.*“ Avšak, jen těžko lze říci, kde končí reakce adaptivní a začínají reakce maladaptivní.

Jednotlivé zátěžové situace se od sebe mohou kvalitativně (z psychologického hlediska) značně lišit a to určuje i zvláštnosti odezvy (ve smyslu psychologických zákonitostí). (Hošek, 1999). Odolnost, která má u každého jedince určitou kvalitativní charakteristiku, závisí na jeho dosavadním vývoji a na jeho dosavadních zkušenostech se stresem a frustrací. (Čáp, Dytrych, 1968).

7.1 Činitele působící při utváření odolnosti k náročným životním situacím

Jak jsem již výše zmínila, předpokládá se, že odolnost k náročným životním situacím závisí na **vrozených vlastnostech organismu** a existence již vrozených podmínek se běžně uznává a to i přesto, že doposud nejsou jak vyhovující analýzy, tak ani spolehlivé metody zjišťování. (Čáp, Dytrych, 1968).

Dále odolnost závisí na **věku** člověka, kdy odolnost člověka vzrůstá do věku okolo 16 let. Avšak některé faktory odolnosti mohou s věkem slábnout (síla nervové soustavy), jiné mohou naopak vzrůstat (zkušenost, rozvážnost, vědomá kontrola a volní úsilí). (Čáp, Dytrych, 1968).

Dalším činitelem jsou **životní zkušenosti**, zároveň i s úrovní intelektu jedince. Určité situace mohou u lidí vzbuzovat hrůzu, kdežto lidé s potřebnými znalostmi a zkušenostmi

si vědí rady a zůstávají mnohem klidnější. Záleží ale na tom, jak silné a závažné či stresové situace na jedince v minulosti již působily a v jakém pořadí. Potvrzuje se však, že postupné zvyšování nároků, obtíží a překážek vede k přizpůsobování organismu a ke zvyšování jeho odolnosti. (Čáp, Dytrych, 1968).

Odolnost jedince je značně ovlivněna i *současným stavem organismu*, včetně okolností z nedávné minulosti či přítomnosti, které na tento stav působí. Okolnostmi, které snižují stav odolnosti jedince, mohou být infekční či jiná onemocnění, nepříznivé klimatické podmínky, dlouhodobá frustrace či stres. Také trest snižuje odolnost, kdežto odměna, příznivé osobní vztahy a libé pocity ji zvyšují. Je taktéž patrné, že úspěch v nějaké činnosti nebo překonání překážek vede ke zvýšení odolnosti. (Čáp, Dytrych, 1968).

Jako účinný prostředek ke zvýšení odolnosti ke stresu je samotné *vykonávání určité činnosti*, zejména činnosti motorické, neboť nečinný, pasivní člověk snadněji podlehne působení nepříznivých okolností (úzkost, napětí, panický strach) než člověk aktivní, něčím zaměstnaný. (Čáp, Dytrych, 1968).

Nedílnou součástí zvyšování odolnosti jedince jsou také *příznivé společenské vztahy*, kdy člověk, který má kamaráda, „partu“ nebo kolegy, o kterých ví, že jsou s ním alespoň „v duchu“, že na něj myslí nebo o něj mají starost, zvládne nebezpečné nebo jinak náročné situace snáze, než když je osamocen. (Čáp, Dytrych, 1968).

Z praxe je známo, že účinným prostředkem ke zvyšování odolnosti organismu k náročným požadavkům života je také *uvědomělé úsilí*, soustava volných vlastností osobnosti či uvědomělá autoregulace (jako například úsilí vydržet, zvítězit, znalost vhodného režimu a jeho dodržování nebo uvědomělé využití účinných způsobů řešení náročných situací atd.). (Čáp, Dytrych, 1968).

Naopak odolnost k náročným životním situacím snižuje *nepřiměřeně vysoká úroveň aspirací*, jako třeba přehnaně přísné svědomí či zkreslené chápání sebe sama a okolí (například sebepřeceňování, nesprávné chápání požadavků okolí atd.). (Čáp, Dytrych, 1968).

Při souhrnu výše uvedeného se dá tedy říci, že odolnost jako taková je složitá vlastnost, která zahrnuje jak vrozené předpoklady (konstituční předpoklady pro fyzickou zdatnost, pro sílu nervových procesů apod.), tak i výsledky různých činitelů jedincova vývoje ve společenských podmínkách. Obecně však můžeme tvrdit, že důležitými složkami odolnosti jsou právě navyklé způsoby či techniky vyrovnávání se s náročnými životními situa-

cemí, intelekt, citové vztahy a postoje, charakterové vlastnosti, volní i morální a vědomá autoregulace. (Čáp, Dytrych, 1968).

7.2 Odolnost jako vlastnost

Odolnost člověka závisí na uspořádání jeho osobnostních rysů. Již v minulosti vznikla spousta pokusů o interpretaci této skutečnosti. V prvním období byla odolnost spojována s dominantním rysem osobnosti – s vůlí (např. voluntarismus, síla ega atd.). Následně byla odolnost vnímána jako trvalý rys osobnosti (koncept „místo kontroly“) a poté pak jako výsledek interakce mezi situačními proměnnými a jedincem (např. koncepce naučené bezmocnosti, nebo koncepce chování typu A a B). V poslední době se odolnost vůči stresu chápe jako odolnost vůči škodlivému zdravotnímu dopadu stresu, kdy se pojem stres přestává chápat jako nějaká jednorázová škodlivá noxa (škodlivina), ale spíše jako neodmyslitelná součást života a uvažuje se i nad jeho pozitivním účinkem. V současnosti už se také tolik nepoužívají pojmy jako odolnost, rezistence nebo tolerance, ale spíše pojmy jako přizpůsobivost ke stresu či pružnost ve stresové situaci. (Hošek, 1999)

7.2.1 Tuhost osobnosti v pojetí hardiness

Pro tuto koncepci, o vztahu osobnosti a odolnosti, je charakteristická dominantní konfigurace tří osobnostních rysů tuhosti. Jde o kontrolu, závazek a výzvu. (Hošek, 1999).

Kontrola je v tomto případě uvědomovaná vlastní schopnost řídit chod dění v souvislosti se svou osobou a osobními potížemi. Souvisí se sebedůvěrou člověka, která může pozitivně ovlivnit průběh zátěžových situací. Protipólem této dimenze může být tzv. koncepce naučené bezmocnosti. (Hošek, 1999).

Závazek nám vyjadřuje postoj odpovědné zaujatosti. Je to cílově zaměřená životní orientace, odevzdanost, oddanost a osobní angažovanost. Lidé s těmito dispozicemi mají tendence plně se věnovat tomu, co dělají, protože to považují za hodnotné a smysluplné. Dalo by se říci, že tito lidé jednají „s plným nasazením“. Za protipól této dimenze může být považován pojem odcizení, který je spojen s nerozhodností, nedůvěrou k lidem a z toho pramenícím pesimismem až depresí. (Hošek, 1999).

Třetím rysem je **výzva**. Jde o to, že jedinec chápe změny a všechny zátěže jako výzvy k řešení. Lidé s tímto rysem pak chápou změny a zvraty v životě jako něco nevyhnutelného, zajímavého, podněcujícího, co testuje jejich adaptační schopnosti. Jde o jistou dob-

rodružnost a pružnost osobnosti. Protipólem této dimenze je pak fatalismus či obava ze změn popřípadě strach z toho, co bude, protože vše nové je chápáno jako negativní a ohrožující. (Hošek, 1999).

7.2.2 Nezdolnost osobnosti v pojetí SOC

Toto pojetí je orientováno na salutogenetické (podporující zdraví) myšlení, které je zaměřeno na zdraví a jeho stupňování na rozdíl od myšlení patogenetického, které se orientuje na nemoc a její likvidaci. SOC neboli Sense of Coherence, znamená „vědomí souvztáznosti“. Toto pojetí má také tři komponenty: srozumitelnost, zvládnutelnost a smysluplnost. (Hošek, 1999).

Srozumitelnost se týká kognitivní stránky osobnosti. Člověk, který disponuje větší mírou této dimenze, rozumí okolnímu světu, vnímá ho jako uspořádaný, méně chaotický. Důvěruje pořádku okolního světa a dokáže pochopit všechny nastalé svízele a zátěžové situace. Dá se říci, že „přijímá pravidla hry“, kterému svět přichystal. (Hošek, 1999).

Zvládnutelnost vypovídá o vnímání vztahu mezi vlastními možnostmi (schopnostmi, dispozicemi) a nároky okolí (požadavky situací). V souvislosti s jinými koncepcemi je možno tuto dimenzi chápat jako pojetí kontroly. Souvisí se sebevědomím jedince a aspirační úrovní, jejímž hlavním znakem je pocit: „to se dá zvládnout“. (Hošek, 1999).

Smysluplnost se vztahuje k emocionální stránce osobnosti, kdy se jedinec raduje, že věci mají nějaký smysl a problémy, se kterými se potýká, stojí za investování určité energie a času, protože následný cíl stojí za to. Smysluplnost souvisí s jedincovou iniciativou, tvořivostí a patrně i potřebou výkonu. (Hošek, 1999).

7.3 Význam odolnosti k náročným životním situacím

Odolnost k náročným životním situacím je vlastnost, která má sice prvořadý význam pro zachování duševního i tělesného zdraví, ale má svůj význam i tam, kde jde o zajištění vysokých výkonů člověka v obtížných podmínkách – například při různých povoláních. Jsou povolání, kde mají zaměstnanci v rukou například vysoce nákladná zařízení nebo i zdraví a životy lidí a kdy často záleží na jejich odborném vzdělání, ale také na jejich spolehlivosti, která zahrnuje právě odolnost k ztíženým pracovním podmínkám, k únavě nebo kritickým situacím apod. Proto je schopnost vyšší odolnosti vůči zátěži důležitá i při

řešení problému spolehlivosti pracovníka a patří k vlastnostem, k nimž je zapotřebí přihlížet při výběru a přípravě pracovníků pro mnohá povolání. (Čáp, Dytrych, 1968).

8 POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY

Jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor České republiky s názvem Policie České republiky (dále jen policie) je řízen zákonem č. 273/2008 Sb. Ústředním orgánem státní správy pro vnitřní věci je Ministerstvo vnitra, které je mimo jiné i orgánem pro veřejný pořádek a další věci vnitřního pořádku a bezpečnosti ve vymezeném rozsahu, do něhož spadá i dohled na bezpečnost a plynulost silničního provozu, zbraně a střelivo, povolování pobytu cizinců a postavení uprchlíků, státní hranice a krizové řízení. (Zákon č. 273/2008 Sb.).

8.1 Pořádková služba

Služba pořádkové policie je základní a početně nejsilnější službou působící v rámci Policie ČR. Ačkoli se v zákoně uvádí termín „služba pořádkové policie“, v praxi se používá spíše termín **pořádková služba**. (Macek, Filák, 2002).

Jedním z charakteristických rysů pořádkové služby je její bezprostřednost (tj. plnění úkolů v přímém kontaktu s osobami), ale také je zaměřena na plnění základních policejních úkolů především pak na zajišťování ochrany veřejného pořádku. (Macek, Filák, 2002).

8.2 Obecné úkoly policie

Policie plní obecné úkoly, které jsou stanoveny v § 2 zákona č. 273/2008 Sb. Při skromném výčtu plní policie jako taková především tyto úkoly:

Chrání bezpečnost osob a majetku a to nejen před trestnou činností, ale také před nebezpečím vzniklým nezávisle na vůli člověka. Spolupůsobí při zajišťování veřejného pořádku a zároveň činí i opatření k jeho obnovení. Vede boj proti terorismu. Odhaluje trestné činy a zajišťuje pachatele ať už na základě oznámení nebo na základě vlastního zjištění. Vyšetřuje trestné činy, kdy pouze neodhaluje, ale i zajišťuje důkazy, aby mohl být pachatel postaven před soud. Zajišťuje ochranu státních hranic ve vymezeném rozsahu. Také zajišťuje ochranu ústavních činitelů České republiky a bezpečnost chráněných osob, kterým je, podle mezinárodních dohod, při jejich pobytu na území České republiky poskytována osobní ochrana. Poskytuje a zajišťuje ochranu konkrétním ústavním činitelům České republiky (např. ochrana zastupitelských úřadů, sídleních objektů Parlamentu, prezidenta republiky, Ústavního soudu apod.), popř. jiným osobám, kdy je možno tuto ochranu poskytovat i sídelním objektům těchto osob. Dále dohlíží na bezpečnost a plynulost silničního

provozu a spolupůsobí při jeho řízení a přitom smí kontrolovat doklady o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla podle zvláštního právního předpisu. Odhaluje, a pokud to stanoví zvláštní zákon, tak i projednává přestupky. Vede evidence a statistiky potřebné pro plnění svých úkolů. Má právo vyhledávat celostátní pátrání a přitom je oprávněna zveřejňovat údaje nezbytné k identifikaci hledaných či pohřešovaných osob. Na základě vyzoomění orgány Vězeňské služby České republiky smí provádět úkony související s bezprostředním pronásledováním osob, které uprchly z výkonu vazby nebo z výkonu trestu odnětí svobody a také zadržuje svěřence s nařízenou ústavní nebo uloženou ochrannou výchovou, kteří jsou na útěku a zároveň spolupůsobí při jejich vyhledávání. Avšak policie také zajišťuje pohotovostní ochranu jaderných zařízení, která určí vláda České republiky, a podílí se na fyzické ochraně jaderného materiálu při jeho přepravě podle zvláštního zákona. (Murček, 2004).

Pokud tak stanoví zvláštní zákon, plní policie také úkoly státní správy, kdy plní správní činnost typickou pro orgán státní správy za plného uplatnění správního řádu a dalších právních předpisů. (Murček, 2004).

Rovněž plní úkoly na úseku ochrany veřejného pořádku, které jí ukládají příslušné orgány obcí za podmínek stanovených zvláštními předpisy, kdy orgán obecního úřadu nebo obecní policie nemůže svými silami a prostředky tuto ochranu zabezpečit (např. zabezpečení veřejného pořádku při sportovních utkáních, výstavách, zábavných a kulturních akcích, ale také střežení objektů při mimořádných událostech apod.). (Murček, 2004).

A v neposlední řadě má policie za úkol odhalovat a prověřovat skutečnosti, jež nasvědčují tomu, že byl spáchán trestní čin, jeho pachatelem je policista či policistka, kdy zajišťování pachatele plní útvar ministerstva pro inspekční činnost, který je přímo řízený ministrem vnitra. V těchto případech je zřízen kontrolní útvar, který využívá metody a formy služby kriminální policie a vyšetřování. (Murček, 2004).

8.3 Právní úprava povinností policistů a policistek

Povinnosti policisty a policistky jsou zakotveny v mnoha právních zákonných i podzákonných normách, kdy tyto normy policistům obecně ukládají povinnost něco konat, něčeho se zdržet nebo stanovují způsob, jakým mají policisté jednat a postupovat. Povinnost, v tomto případě, je třeba chápat jako předem stanovený soubor činností, chování, jednání a vystupování, které povinná osoby musí ve vymezených případech a podmínkách plnit. (Murček, 2004).

Pro jednodušší přehled se tyto povinnosti mohou rozčlenit na povinnosti vyplývající ze:

- Zákona č. 273/2008 Sb. o Policii České republiky.
- Zákona č. 361/2003 Sb. o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů.
- Ostatních právních norem (například zákon o přestupcích, trestní řád či interní předpisy apod.). (Murček, 2004).

8.4 Vysvětlení základních užívaných pojmů

Služební zákrok je taková činnost policistů a policistek, při níž používají oprávnění, případně donucovací prostředky nebo zbraně, k odvrácení nebezpečí nebo protiprávního jednání, kterým je ohrožován veřejný pořádek nebo bezpečnost osob a majetku. Jde vlastně o přímé vynucování splnění nějaké povinnosti za použití násilí. Důležitým faktorem v této věci je tzv. správné uvážení, které spočívá v tom, že policista či policistka sami rozhodují o konkrétním služebním zákroku, a to způsobem, kdy sami musí zhodnotit konkrétní situaci a sami posoudit skutečný stav věci. (Murček, 2004).

Služební úkon je naproti tomu takovým druhem činnosti policisty či policistky, při němž není použito násilí, ale který jim zároveň umožňuje zabezpečovat plnění úkolů policie. Většinou jde o zásahy do práv nebo svobod občanů, jako zajišťování důkazů, stop či totožnosti, předvádění osob apod., avšak veškeré provedení takové úkonu se musí opírat o konkrétní zákonné zmocnění. (Murček, 2004).

Vysoce rizikový incident je takový incident, při kterém určitý člověk naznačí svým jednáním nebo jeho důsledky, že zamýšlí uškodit sobě samému nebo jiným. (Murček, 2004).

Služebními opatřeními se má na mysli taková činnost, která je sice v souladu se zákonem, ale omezuje některé občany (možnost zakázat vstup na určená místa, kontrola totožnosti při bezpečnostní akci apod.). (Murček, 2004).

Ostatní (běžná) služební činnost je činnost policistů a policistek, při které nedochází k zásahu do práv a svobod občanů, ale jsou při ní plněny úkoly policie (preventivní výkon hlídkové služby, výkon dozorčí služby apod.). (Murček, 2004).

Donucovací prostředky jsou prostředky a zbraně, které jsou policisté a policistky oprávněni použít při zákroku a k jejichž používání byli vycvičeni. (Murček, 2004).

V souvislosti právě s prováděním služebních zákroků, úkonů či běžné činnosti související s výkonem policejní práce mají policisté a policistky uloženy povinnosti také v zákoně č. 361/2003 Sb., konkrétně v § 45, písm. 1, kdy například se policista či policistka musí chovat přiměřeně, volit vhodné prostředky zásahů a vhodné způsoby jejich užití, zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dozvěděli při výkonu služby, ale také dodržovat určitou služební zdvořilost nebo prohlubovat svoji odbornost a udržovat svoji fyzickou zdatnost apod.

8.5 Donucovací prostředky

V hlavě deváté zákona č. 273/2008 Sb. o Policii České republiky je přesně uvedeno, které prostředky jsou považovány za donucovací a za jakých podmínek jsou policisté a policistky oprávněni použít těchto prostředků, ale také je zde vymezeno zvláštní omezení, kdy a proti komu nesmí být použito těch kterých prostředků.

Podle § 52 zákona č. 273/2008 Sb. o Policii České republiky jsou donucovacími prostředky:

- hmaty, chvaty, údery a kopy,
- slzotvorný (KASR), elektrický nebo jiný obdobně dočasně zneschopňující prostředek,
- obušek a jiný úderný prostředek,
- vrhací prostředek mající povahu střelné zbraně podle jiného právního předpisu s dočasně zneschopňujícími účinky,
- vrhací prostředek, který nemá povahu zbraně podle § 56 odst. 5,
- zastavovací pás, zahrazení cesty vozidlem a jiný prostředek k násilnému zastavení vozidla nebo zabránění odjezdu vozidla,
- vytlačování vozidlem, štítem, koněm,
- služební pes,
- vodní stříkač,
- zásahová výbuška,
- úder střelnou zbraní, hrozba namířenou střelnou zbraní, varovný výstřel,
- pouta,
- prostředek k zamezení prostorové orientace.

8.6 Služební zákroky

Neboť je policie institucí, jejímž posláním je ve společnosti udržovat řád a pořádek a v případě nutnosti i za použití síly, dává jí to právo použít i sílu donucovací, včetně síly smrtící. (Murček, 2004).

Policisté a policistky při výkonu své služby přicházejí často do styku s osobami, které úmyslně porušují zákon a právě intenzita porušování zákona daným jedincem potom policistům a policistkám určuje, jakým způsobem a s jakou razancí jsou oprávněni obnovit veřejný pořádek a klid. A právě kvůli tomu, že policisté a policistky musí provádět zákroky i proti nebezpečným pachatelům trestné činnosti, je důležitá jejich vysoká profesní úroveň. (Murček, 2004).

Murček (2004) uvádí, že vysoká profesní úroveň příslušníků policie při provádění služebních zákroků je zajišťována dodržováním osmi hlavních zásad služebních zákroků, jsou to:

- **Zásady legality**, která spočívá v tom, že policista či policistka jsou si vědomi zákonem stanovené povinnosti služební zákrok provést, či nikoli a kterým konkrétním způsobem – jinými slovy – znají zákon.
- **Zásada oportunity neboli *správního uvážení*** tkví v tom, že zákon o Policii ČR stanoví subjektivní a objektivní okolnosti, kdy policista či policistka nejsou povinni provést služební zákrok a zároveň jim dává možnost jednat i jiným způsobem (například neprovádět přímo služební zákrok, ale spíše učinit jiná nezbytná opatření apod.). Zjednodušeně řečeno mají policisté a policistky, podle zákona, možnost se rozhodnout, jakým způsobem budou jednat. Avšak nesprávné posouzení věci nebo případný pasivní přístup policisty či policistky znamená porušení této zásady.
- **Zásada *subsidiarity*** (podpůrnosti) stanoví, že síly a prostředky policie mají být používány jen tehdy, pokud síly jiných orgánů nepostačují, nebo nejsou z nějakých důvodů použity, k zajištění veřejného pořádku.
- **Zásada *adekvátnosti*** neboli přiměřenosti je důležitou zásadou, neboť překročení přiměřenosti může mít za následek zbytečnou (bezdůvodnou) újmu na zdraví, životech nebo majetku. Tato zásada se projevuje v přiměřenosti volbě výběru prostředků, v intenzitě jejich užití a v časové přiměřenosti.

- **Zásada zákonnosti** nám zajišťuje to, že provádění zákroků bude probíhat výlučně na základě zákona a v jeho mezích.
- **Zásada rychlosti a rozhodnosti** je důležitá zásada pro úspěšné provedení služebního zákroku, kdy je zapotřebí zvolit správnou a vhodnou taktiku a kvalifikovaně rozhodovat (a to i přesto, že se policisté či policistky dostanou do situace, kterou je nutno řešit ihned a bezprostředně). Správné a kvalifikované rozhodnutí policistů a policistek zanechává dojem profesionality a může tak zabránit pokračování jednání, které by mohlo přerůst v jednání vážné až nebezpečné.
- **Zásadou slušnosti a taktosti** se má na mysli vyvarování se brutalitě, hrubosti, neurvalosti, zesměšňování, ponižování či šikanování, ale právě naopak vhodně volit slova, způsob jednání a míru taktu.

A poslední hlavní zásadou je **zásada bdělosti a ostražitosti**, která má omezit nebezpečí zranění nebo smrti, ať už nedbalým, lehkovážným přístupem nebo hazardováním či jednáním na vlastní pěst. Při provádění zákroku musí policista či policistka neustále sledovat a vnímat celý prostor zákroku a mít neustále přehled o situaci. Každý policista či policistka by měli mít určité návyky, jak předejít neočekávaným situacím ze strany pachatele (např. zvolit si pro provedení zákroku příznivé místo, při vystupování z vozidla dbát na to, aby nebyli snadným terčem útoku, v dostatečné vzdálenosti vypnout zvuková výstražná znamení apod.).

8.6.1 Rozčlenění služebních zákroků

Ačkoli je každý služební zákrok jedinečný a ovlivněný mnoha okolnostmi a i když je provedení služebního zákroku do určité míry problematické, složité a jeho úspěšné zvládnutí je podmíněno správnou a neoptimálnější volbou taktiky, přesto mají služební zákroky určitý společný znak. Tím znakem je existence určitého nebezpečí nebo protiprávního jednání. (Murček, 2004).

Možná hlediska rozčlenění služebních zákroků:

- **Doba na přípravu provedení zákroku** se dělí:
 - *zákroky s přípravou* – při těchto zákrocích nehrozí nebezpečí z prodlení a na provedení služebního zákroku je dostatek času,

- *zákroky bez přípravy* – na dokonalou předchozí přípravu u těchto služebních zákroků není dostatek času z důvodu hrozícího nebezpečí ohrožení života, zdraví, majetku či veřejného pořádku; správné rozhodnutí policejní hlídky je ovlivňováno řadou nepříznivých faktorů, např. značnou psychickou zátěží, na rozhodnutí je málo času, nejsou žádné nebo dostatečné informace o situaci, značná stresová situace z přítomnosti určité míry rizika apod. (Murček, 2004).
- **Místo provedení zákroku** se rozlišuje na *zákroky ve veřejných místnostech, v hromadných dopravních prostředcích, v bytech, při narušování objektů napojených na PCO* (pult centrální ochrany) a na *zákroky při živelné pohromě a katastrofě*. (Murček, 2004).
- **Osoba pachatele** se člení na *zákroky proti podnapilým osobám, výtržníkům, osobám nezletilým, duševně chorým, nebezpečným pachatelům, nebo proti osobám, jejichž jednání je posuzováno dle zvláštních předpisů* (tj. osoby podléhající kázeňské pravomoci – vojenské kázeňské pravomoci, příslušníci Bezpečnostní informační služby České republiky, příslušníci Vězeňské služby České republiky, osoby nacházející se ve výkonu trestu odnětí svobody, policisté, soudci apod.), dále na *zákroky proti cizincům, proti osobám požívajícím imunit a výsad* a *zákroky při náhlém úmrtí osoby*. (Murček, 2004).

Výše rozčleněné zákroky sice mají i svá taktická doporučení pro provádění zákroků, sestavená na základě zobecněných zkušeností, získaných z dřívější i současné praxe, ale pro bohatou rozmanitost faktorů ovlivňujících jednotlivé situace, nemají přímo závazný charakter. (Murček, 2004).

Blíže tato taktická doporučení provádění zákroků rozepisovat nebudu, neboť je tato oblast velmi rozsáhlá, a věřím tomu, že čtenáři postačí pouze stručné rozčlenění, aby si dokázal obecně představit, co se pod uvedenými pojmy skrývá.

S přihlédnutím k tomu, že samotné provádění služebních zákroků a další navazující služební činnost na místě zákroku klade na každého policistu i policistku značné nároky na

jeho psychiku, fyzickou, ale i intelekt, je proto pro policisty a policistky zapotřebí, již před nástupem do přímého výkonu služby, znát možná doporučení a také si je vyzkoušet a nacvičit tak, aby je bylo možno využít v policejní praxi. (Murček, 2004).

A vzhledem k tomu, že není možné uvést výčet všech možných situací a popsat tomu odpovídající jednání policistů a policistek, je nutné zmínit, že jde především o základní právní pohled na tuto problematiku a právě z tohoto pohledu by mělo vycházet jednání a postup policistů a policistek v jednotlivých konkrétních případech. (Murček, 2004).

9 ZÁTĚŽOVÉ SITUACE CHARAKTERISTICKÉ PRO POLICEJNÍ PRÁCI

Policisté a policistky jsou dennodenně vystaveni extrémně zátěžovým situacím s vysokým faktorem rizika v souvislosti s řádným výkonem služby, který ve svém důsledku může vést až k trvalému poškození zdraví a v nejhorším případě ke smrti. Zpravidla je odolnost policistů a policistek vůči negativním dopadům stresu vyšší, než u běžné populace, avšak občas se mohou policisté a policistky setkat s tak mimořádnou situací, která svou intenzitou a charakterem přesahuje jejich přirozené schopnosti se s takovou zkušeností vyrovnávat. (Vymětal, 2010).

V rámci policejní služby se za zvláště zátěžové situace považuje například ohrožení vlastního života či zdraví či ohrožení života a zdraví kolegy, použití střelné zbraně nebo pohled na případy kruté smrti a vážná zranění, hromadné neštěstí a jiné mimořádné události, dále úmrtí dítěte či sdělování úmrtí pozůstalým anebo také situace, kdy jsme svědky bezmocnosti obětí trestných činů atd. Je však nutné mít na paměti i to, že za zátěžové situace v životě policistů a policistek se považují i situace, které přímo nesouvisí s výkonem jejich profese, a přesto se dotýkají jejich osobnosti, například úmrtí v rodině, partnerský nesoulad, rozvod, nemoc, závislost na alkoholu, šikana na pracovišti nebo jiné problémy v pracovních vztazích apod. (Vymětal, 2010).

I přestože bývají policisté a policistky psychicky odolnější než ostatní populace, nesmíme zapomínat, že výrazně zátěžovým situacím jsou vystaveni mnohem častěji než ostatní populace. A reagování jejich psychiky na nadlimitní zátěž je naprosto normální lidskou reakcí na nenormální situaci. Problém spočívá v tom, že někteří policisté a policistky se mnohdy domnívají, že musí čelit všem mimořádným událostem, které by jinak každého normálního člověka silně zasáhly. A právě v rámci mýtu „nezlomných policistů“ si někdy neuvědomují, že v každém člověku se negativní zážitky načítají, a pokud nejsou adekvátně zpracovány, mohou způsobit problémy později. (Vymětal, 2010).

9.1 Pokrizová pomoc

U profesionálů, jako jsou policisté, hasiči a záchranáři, se mohou objevit vyšší rizika destabilizace psychiky, protože právě tyto lidé opakovaně přicházejí, při výkonu své práce, do kontaktu s evidentně otrěsnými incidenty. A to je také hlavní důvod a srozumitelné vysvětlení, proč se v poslední době v policejních sborech tak horlivě diskutuje o kon-

cepčních otázkách spojených s péčí o policisty. Funguje to tak, že do personálních systémů jsou včleňovány prvky organizované psychologicky komponované péče o exponované pracovníky. Tyto prvky jsou vnímány jako preventivní opatření, která by měla chránit potenciálně ohrožené pracovníky policejního sboru před rozvinutím či chronifikací (dlouhodobým trváním) potíží odpovídajících obrazu výše zmiňované posttraumatické stresové poruchy. (Čírtková, 2001).

V současnosti se rozlišují tři základní typy tzv. pokrizové pomoci, jedná se o: *defusing*, *debriefing* a *krizovou intervenci*. (Čírtková, 2001).

9.1.1 Defusing

Defusing (z angl. defuse) znamená zbavit situaci výbušnosti. (Baštecká, 2005). Je chápán jako spontánní, volné „popovídání si“ o kritickém incidentu s kolegy, přáteli či eventuálně rodinnými příslušníky. Jde tedy o soukromý, neformální a ničím nsvázaný rozhovor o tom, co se dělo. Tento typ pomoci směřuje k odstranění "explosivních" emocí, které doprovází určitý zážitek. (Čírtková, 2001).

Defusing je považován za poměrně běžný a často probíhá mimo oficiální pozornost pracovní organizace, a to i přesto, že není institucionálně regulován. (Čírtková, 2001). Není proto zapotřebí, aby defusing vedl psycholog. Často bývá úkolem velitele, aby měl na mysli cíl intervence. Aby tedy vytvořil atmosféru podpory a pohody a posílil cítění týmu. Členové týmu by měli zažít přijetí ostatními, společný humor a společnou péči o ty z nich, kteří při zásahu „dostali nejvíc zabrat“. (Baštecká, 2005).

9.1.2 Debriefing

Debriefing (z angl. debrief) znamená podat hlášení. (Baštecká, 2005). Oproti defusingu představuje již institucionální a kvalifikované (tj. odborné) opatření. Dnes je debriefing mezinárodně platným termínem používaným v tzv. psychologii neodkladné péče. Označuje specifický postup vedení rozhovoru s jednotlivcem či se skupinou, který je rozdělen do určitých fází, které na sebe postupně navazují. Hlavním smyslem tohoto opatření je pomoci účastníkům nějaké náročné a pravděpodobně traumatizující akce zpracovat vzpomínky a emoce z místa drastické události tak, aby se předešlo vzniku potíží v podobě posttraumatické stresové poruchy. (Čírtková, 2001).

Debriefing mohou zajišťovat experti (například psychologové) ale také vyškolení laici (například velitelé, kolegové). Účastníci debriefingu vnímají celou proceduru jako

přirozenou součástí vyhodnocení a zpracování akce, nejsou svázáni obavami, že jsou jejich pocity a reakce kriticky přezkoumávány psychology, kteří by v nich mohli hledat duševní patologii. Psychologové (a jejich expertní, odborná psychologická péče), jsou instalováni do systému personálních opatření až v odůvodněných případech, například jestliže taková potřeba vyplyne u konkrétního jedince z průběhu debriefingu či o to projeví daná osoba sama zájem. (Čírtková, 2001).

Synonymem pro slovo debriefing se postupně stávalo sousloví *časná intervence*, kdy se toto sousloví používá jako označení krátkodobé psychosociální pomoci po traumatizujících událostech. (Baštecká, 2005). U profesionálních záchranářů se předpokládá, že většina časné intervence se po zásahu odehraje spontánně. (Čírtková, 2001).

9.1.3 Krizová intervence

Podle Vodáčkové (2002, s. 60) je krizová intervence „...odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující...“.

Krizová intervence je však velmi široký pojem. Může probíhat po telefonu (linka důvěry) nebo v přímém kontaktu odborníka a klienta. Krizová intervence není limitována pouze na vnější katastrofy a traumatizující incidenty, do kterých pracovník při výkonu své profese vstupuje, ale je spojována s jakýmkoli typem krizí. Zahrnuje také celou škálu postupů a technik, například výše zmíněný debriefing je možné chápat jako specifickou proceduru plnící poslání krizové intervence. (Čírtková, 2001).

9.1.4 Krizová intervence pro policii

Problematika vhodné krizové intervence pro policii spočívá v tom, že se hledá specifický systém krizové intervence pro poměrně přesně ohraničenou skupinku uživatelů (tj. policistů a policistek) a navíc střížený na míru pro poměrně úzce vymezený okruh pracovních stresových situací. Avšak obecné zásady krizové intervence je možné využít pro tvorbu koncepce zamýšlené "pokrizové" či "postresové" péče o policisty, a to téměř bez jakýchkoli korekcí.

Ať už je tato problematika jakkoli rozsáhlá, z psychologického pohledu jde o velmi průlomovou záležitost. Krizová intervence doposud fungovala (a prosperovala) jako místo dostupné pouze privátním, soukromým způsobem. Nyní se snaží být zavedena či zabudována přímo do pracovního prostředí. Policie se tímto záměrem stává zaměstnaneckou organizací, která vpouští prvky krizové intervence do regulérních personálních aktivit. Na tuto

specifickou okolnost reagují právě projekty založené na myšlence "peer-support" čili "kolegiální podpora", která by měla být zajišťovaná poradci z vlastních řad. Problematika spočívá také v situacích, kdy míra psychického zatížení jedince je taková, že na zaměstnavatele přechází povinnost poskytnout svému zaměstnanci podporu zejména v podobě pomocné ruky při rychlé obnově jeho psychické stability. (Čírtková, 2001). Navíc v policii jako v každé jiné velké instituci existují tradiční vnitřní *firemní mýty a stereotypy*. Paton a Violanti (1996, In Čírtková, 2001) vypočítávají typické znaky firemní kultury, které zrovna nenahrávají myšlenkám krizové intervence. Velmi výrazný je například předsudek, který jsem zmínila již výše, že správný policista nesmí projevit slabost a pohnutí ani v situacích, které jinak každým otřesou. Lze proto očekávat, že „novinky“ v podobě psychologické pomoci se mohou střetnout se starými, zakořeněnými předsudky některých policistů a policistek.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

10 ÚVOD K VÝZKUMU

Hlavním důvodem, proč jsem si zvolila bakalářskou práci z oblasti policejní profese, je má vlastní zaujatost touto problematikou.

Výzkumnou část své práce jsem zaměřila pouze na uniformované policistky z toho důvodu, že se chci taktéž stát policistkou působící u pořádkové služby. Vypracováním této práce jsem chtěla seznámit nejen sebe, ale i další jedince, včetně „zájemkyň“ o toto povolání, s náročností této profese, kterou jsem zacílila na služební zákroky, neboť obecná problematika zátěže související s policejní prací obecně je zpracována víc, než dostatečně.

Každý člověk se s prožitými situacemi vyrovnává po svém. Někoho mohou otužit, jiného „zchoulostiví“. Vše, co člověk umí či zná (disociovat, zaútočit, bát se, utéct tělesně i mentálně apod.) mu může pomoci a posilovat ho, avšak někdy se všechno to, co zná nebo umí, může zvrtnout nebo to nemusí stačit. A i přesto, že se člověk může určitých událostí obávat, je důležité, aby se je naučil zvládat, vyrovnávat se s nimi a následně se jim přizpůsobil. (Baštecká, 2005). Proto se v této práci zajímám o to, s jakými situacemi při služebních zákrocích se policistky setkávají, jak tyto zažité zákroky vnímají a prožívají a pokud existují situace, které policistky vnímají jako zátěžové, tak o jaké typy situací se jedná a jaké případně volí prostředky pro vyrovnávání se s touto zátěží, popřípadě co doporučují, aby se nežádoucí stav eliminoval.

10.1 Výzkumný problém

Smékal (In Miovský, 2006) uvádí, že: „...výzkumný problém závisí na předběžném vědění o nevědění, na tušení toho, co neznáme, a to alespoň v podobě předpokladu, který je postupně zpřesňován v podobě výzkumné otázky...“. A vzhledem k tomu, že většina z nás má pravděpodobně praktickou představu o tom, co je náplní práce uniformovaných policistek, ale již přesně nevíme, co konkrétně se „skrývá pod pokličkou“, přijde mi vhodné tuto problematiku rozebrat. Problematiku, kde se zaměřuji na subjektivní vnímání zátěže související se s výkonem služebních zákroků uniformovanými policistkami.

Výzkumný problém zní:

- » *S jakými služebními zákroky a situacemi souvisejícími s výkonem služebních zákroků se uniformované policistky setkávají, jak tyto situace vnímají a prožívají a působí-li zátěžově, jaké volí prostředky k vyrovnávání se se zátěží.*

10.2 Cíl výzkumu

Cílem této bakalářské práce je:

- 1) Zjistit, zda policistky vnímají nějaké situace, které přímo či nepřímo souvisí s vykonáváním služebních zákroků, jako zátěžové.
- 2) Zmapovat, v jaké oblasti policistky zátěž spatřují.
- 3) Zjistit, jak se policistky vyrovnávají s vnímanou zátěží.

10.2.1 Výzkumné otázky

- » *Existují situace, jež přímo či nepřímo souvisí s prováděním služebních zákroků, které policistky osobně vnímají jako zátěžové či jinak náročné?*
- » *Ve které oblasti související s prováděním služebních zákroků policistky zátěž vnímají, popřípadě v jaké situaci zátěž konkrétně spatřují či jak se projevuje?*
- » *Jak se policistky vyrovnávají se zátěžovými situacemi?*

10.3 Metodologický postup

V rámci vykonávání mé 160 hodinové praxe na vybraných OOP územního odboru Hodonín proběhl zároveň i můj orientační průzkum. Při vykonávání této praxe jsem neformálně využívala metodu zúčastněného pozorování a spolu s policisty a policistkami jsem vyrážela do terénu a účastnila se tak jejich každodenní náplně práce. Měla jsem možnost na vlastní kůži zažít policejní práci i s jejími důsledky a nahlédnout blíže na problematiku související s touto profesí.

Výchozí myšlenkou pro celou tuto práci i pro samotný výzkum je můj předpoklad, že určitá problematika při řešení zátěžových situací existuje, a že policistky v souvislosti s vykonáváním služebních zákroků spatřují konkrétní nedostatky, které by rády eliminovaly či přímo odstranily.

Ke zkoumání jsem si zvolila kvalitativní metodu, neboť mým hlavním záměrem bylo probádat danou problematiku více do hloubky a pro kvantitativní pojetí práce bych nezískala dostatečný počet respondentek.

10.3.1 Výzkumný soubor

Jako výzkumný soubor jsem si zvolila ženy, které pracují jako uniformované policistky na obvodních odděleních Policie ČR spadajících pod ÚO Hodonín. Při vykonávání své praxe na vybraných obvodních odděleních jsem získala příslib několika policistek poskytnout mi později rozhovor, pokud to bude zapotřebí. Měla jsem také možnost vyslechnout různé názory policistů a policistek na jejich profesi, díky nimž jsem pak sestavila soubor otázek pro své respondentky (otázky rozhovoru viz Příloha). A právě kvůli rozsáhlosti a hloubce jednotlivých otázek rozhovoru jsem se rozhodla, že pět respondentek bude dostatečný vzorek ke zkoumání.

Věk mých pěti respondentek se pohybuje v rozmezí od 29 do 38 let. Délka služby jednotlivých respondentek se pohybuje od 3 do 17 let. Co se týče rodinného stavu, tak tři respondentky jsou vdané, dvě jsou bezdětné. První z vdaných respondentek má tři děti, zbylé dvě respondentky mají každá děti dvě. Doufám, že mi čtenáři odpustí, ale kvůli naprostému zachování anonymity jednotlivých policistek, nespojuji konkrétní věk s příslušnou délkou služby, popřípadě neuvádím, která policistka má kolik dětí, neboť vzhledem k nevelkému počtu policistek na územním odboru, ze kterého jsem respondentky získala, by se někdo mohl poměrně jednoduše dovtipit, které policistky mi rozhovory poskytly.

10.3.2 Metodologický rámec

Vzhledem k rozsahu výzkumného vzorku neboli počtu respondentek, účastnících se výzkumu, jsem si jako vhodnou metodu výzkumu zvolila jednu z metod kvalitativního výzkumu. Pro zajímavější efekt bylo mým původním záměrem využít metodu ohniskové skupiny, kde by pestrost výzkumného vzorku byla zaručena a to i při zachování společného znaku, tj. obdobná problematika služebních zákroků. Bohužel však, vzhledem k rozdílnému místu působení jednotlivých policistek, tj. vykonávání služby na odlišných OOP, nebylo možné shromáždit dostatečný počet respondentek, který je pro metodu ohniskové skupiny zapotřebí, ve stejný čas na jednom místě.

Nakonec jsem si tedy zvolila metodu polostrukturovaného rozhovoru. Při této metodě jsem si mohla specifikovat okruh otázek, které pak byly v rozhovoru závazné. U polostrukturovaného rozhovoru je totiž možné zaměřovat pořadí otázek i okruhů, pokud je to zapotřebí pro maximální výtěžnost rozhovoru. (Mioviský, 2006).

Před začátkem rozhovoru byla každá z respondentek seznámena s náplní mé bakalářské práce, tedy i s cílem výzkumu. Požádala jsem je o podepsání připraveného informovaného souhlasu (viz Příloha), ve kterém byla zmíněna mimo jiné i má prosba použít diktafon, který mi pak měl posloužit k co nejvíce doslovnému přepisu rozhovoru. Díky příslibu zachování naprosté anonymity, který byl v informovaném souhlasu taktéž uveden, mi respondentky následně dovolily diktafon použít.

Pro správné uchopení problematiky rozhovoru jsem se řídila převážně pokyny Miovského (2006), popřípadě pokyny Švaříčka (2007) nebo Gavory (2000). Ale vhodnou volbu a formulaci jednotlivých otázek jsem konzultovala s policejní psycholožkou, působící v Brně.

Po mé konzultaci s psycholožkou byl pak celý rozhovor koncipován do různých okruhů a otázky jednotlivých okruhů se mnohdy vzájemně prolínaly. Rozhovor začínal dotazy týkající se věku, délky služby u PS, důvodů, proč si toto povolání respondentky zvolily a rodinným stavem. Poté jsem zařadila otázky, které měly zmapovat, s jakými typy služebních zákroků se policistky setkávají při výkonu svého povolání, jak na ně situace související se služebními zákroky působí, jak je vnímají či prožívají. Na některé otázky se dalo odpovídat velmi obecně, v obecném měřítku, jiné otázky vyžadovaly vlastní pohled na věc. Některé otázky se vztahovaly ke konkrétním zažitým událostem či skutečnostem, jiné otázky byly spíše úvahového charakteru. Na závěr rozhovoru jsem uvedla otázky, které měly zjistit, zda se respondentky nechtějí ještě o nějaké problematice samy rozpovídat, něco více probrat nebo rozebrat oblast, kterou jsem opomněla zmínit. Moje návštěva byla zakončena mimo jiné příslibem, že seznámím jednotlivé respondentky s výsledky mé práce.

Vzhledem k tomu, že mě většina respondentek znala již z praxe, kterou jsem vykonávala i na jejich oddělení, a díky jejich povaze, jsem nepostřehla žádný vážnější problém, který by průběh rozhovoru nijak významně ovlivňoval, a pokud ano, tak snad jen pozitivně. Policistky odpovídaly velmi ochotně. Vysvětlovaly mi méně známé pojmy a často užívaly jak humoru, tak i ironie, což pro mě bylo znakem určité otevřenosti vůči mé osobě.

Co se týče místa konání schůzky, tak s každou respondentkou jsem se sešla na jimi zvolených místech, a to z důvodu vytvoření příznivější a pro respondentky příjemnější at-

mosféry k rozhovoru. Z toho tři z nich si mě pozvaly k sobě domů a zbylé dvě se se mnou sešly přímo na obvodních odděleních.

10.3.3 Metody zpracování a analýzy dat

Jak jsem již zmínila výše, celý rozhovor byl zaznamenáván pomocí nahrávacího zařízení – diktafonu. Pro převedení dat „netextové“ povahy do povahy „textové“ je zapotřebí tzv. transkripce. Pravidlem transkripce je, že její složitost a podrobnost, tedy hloubka a šíře sledování a zaznamenávání dalších znaků (intonace, síla hlasu apod.), nejen samotných artikulovaných slov, musí být adekvátní cílům práce. A protože při transkripci nelze zaznamenávat vše, dá se říci, že již při prvním přepisu dochází k jakési první redukci dat. (Miovský, 2006). Vzhledem k tomu, že jsem celý výzkum zkoumala, zpracovala, analyzovala a vyhodnocovala sama, doufám, že zbytečná redukce dat byla snížena na minimum. I když jsem měla k dispozici pouze audio-záznam, snažila jsem se během rozhovoru zaznačit do listu s kladenými otázkami jakékoli pro mě významné změny v projevu jednotlivých respondentek, například v intonaci a síle hlasu, nebo v grimasách či gestikulaci apod. (Miovský, 2006).

Po přepisu rozhovoru do textové podoby jsem jako další metodu zvolila kódování dat, kde jsem občas využila tzv. editorování, kterým jsem vkládala mé postřehy (v závorkách) do již přepsaného textu. Po kódování jsem přešla k propojování jednotlivých dat a následně k vyvozování předběžných závěrů, které pak po určité verifikaci a neustálé kontrole smysluplnosti přešly v závěry konečné. (Miovský, 2006).

Po podrobnějším seznámení se s metodou otevřeného kódování, jsem tuto metodu použila pro analýzu údajů této práce, kdy mi vzniklo několik kategorií, které obsahují své vlastní subkategorie. (Strauss, Corbin, 1999).

11 VÝSLEDKY VÝZKUMU A JEJICH INTERPRETACE

Po podrobnějším seznámení se s metodou otevřeného kódování podle Strausse a Corbinové (1999), jsem tuto metodu použila pro analýzu údajů této práce. Na základě této analýzy jsem určila několik subkategorií, které jsem následně sjednotila do vyšších celků, kategorií. Každá subkategorie má své specifické vlastnosti, a tyto pak mají svůj vlastní dimenzionální rozsah.

Dohromady jsem vytvořila sedm kategorií, které jsem nazvala následovně:

- 1) OD KLIDU K NEKLIDU aneb No tak, holky, projevte se!
- 2) KDE MOHU, POMOHU aneb Holky v akci!
- 3) MEZERY A REZERVY aneb Kde se stala chyba?
- 4) JSEM ŽENA, NO A? aneb Výhody a nevýhody „něžného“ pohlaví.
- 5) NÁSLEDKY PROFESE aneb Chce to pevné nervy!
- 6) ZPŮSOBY ODREAGOVÁNÍ aneb Jak se nezbláznit?
- 7) ZAJÍMAVOSTI PROFESE aneb Co mají holky na srdci?

11.1 OD KLIDU K NEKLIDU aneb No tak, holky, projevte se!

11.1.1 Strach jako ošemetná záležitost

» <u>Vlastnosti:</u>	<u>Dimenzionální rozsah:</u>
obavy	<i>časté, zřetelné</i>
nejistota	<i>intenzivní</i>
následky	<i>nevyhnutelné, nepříjemné</i>
pud sebezáchovy	<i>silný</i>

Z rozhovorů s policistkami vyplynulo na povrch, že pojem strach není přesně vystihující. Jimi vnímaný strach by spíše označily jako obavu, která podle nich vyjadřuje nižší intenzitu strachu. Některé policistky uvedly, že se obávají například nutnosti použít střelnou zbraň. Nemají však obavy z ní střílet. Dá se říci, že na střelnici je práce se zbraní poměrně baví. Obava ze střelné zbraně spočívá v hrozbě, že jejím použitím mohou někoho zranit a to až smrtelně. Je to obava z následku situace, protože s tím následkem budou muset žít do konce života. Na druhou stranu, všechny potvrdily, že i když takovou situaci ne-

zažily, tak v případě ohrožení jejich života, života kolegy, nebo kohokoli jiného, by byly ochotny zbraň použít bez rozmýšlení. Domnívají se, že jejich pud sebezáchovy „zvítězí“ nad obavou spojenou s použitím zbraně. S použitím zbraně se jim však také pojí slovo nejistota. Zamýšlí se totiž nad tím, jestli by v případě potřeby dokázaly zbraň správně použít – ve smyslu, zda nezpanikaří.

Policistky vnímají strach jako ošemetnou záležitost. Při výkonu svého povolání se většina z nich nesetkala s takovou situací, kdy by se cítily přímo vystrašené. Někdy ale spojují pocit nejistoty s vlastním „psychičnem“. Pro vysvětlení zmíním zkušenost jedné policistky, která uvedla, že jednou, když jednala podle zákona a pronásledovali s kolegou pachatele konkrétního trestného činu, kterého si dotyčná policistka povšimla, skončilo pronásledování zadržením pachatele. Ten se však při zadržení sám zastřelil. Byl to mladý muž a policistka pak zaslechla názor, že za jeho smrt může ona, neboť kdyby si ho nevšimla a nesnažili by se ho s kolegou dostihnout, mohl ten muž ještě žít. Takže obavy z vlastního psychična se dají popsat jako nejistota, zda „zakročit“ či nikoli, neboť zakročení s sebou může nést i „nepříjemné“ důsledky a jejich následné prožívání. Dá se proto říci, že není jednoduché se neobávat, neboť jakákoli činnost pak působí na psychiku člověka, který se s tím musí nějak vyrovnat.

Také je pravda, že obava o vlastní život s sebou může nést větší míru ostražitosti, zbystření či patřičné opatrnosti a tím může pozitivně ovlivnit výsledek práce. Dvě policistky uvedly, že při provádění zákroku a při plném soustředění na něj, není na strach čas. A s lehkou a úsměvnou nadsázkou bylo také zmíněno, že některé policistky mívají kolikrát obavy z pouhé jízdy služebním vozidlem, pokud je toto vozidlo řízeno některými méně schopnými kolegy či kolegyněmi.

11.1.2 Co dává pocit jistoty?

» <u>Vlastnosti:</u>	<u>Dimenzionální rozsah:</u>
důvěra	důležitá, potřebná
sehranost	zásadní

Podle policistek není jednoduché provádět služební zákroky spolehlivě a naplno, pokud si nejsou jisté sami sebou a pokud nedůvěřují kolegovi či kolegyni. Ta důvěra a jis-

tota spočívá v tom, že ví, že se na kolegu či kolegyni mohou plně spolehnout. V tomto případě nezáleží na pohlaví, ale na schopnostech a dovednostech daného člověka.

Důležitá je i sehranost kolegů a kolegyň a úroveň komunikace, protože pokud jsou při provádění zákroku „sehraní“, rozumí si i beze slov, mohou se pak všichni plně soustředit na samotný zákrok a zvyšují se jejich šance na správné provedení zákroku.

11.1.3 Smích vs. pláč

» <u>Vlastnosti:</u>	<u>Dimenzionální rozsah:</u>
smích	<i>těžce ovladatelný</i>
slzy	<i>skrývané, udržitelné</i>
neformálnost	<i>přiměřeně vhodná</i>
souznění	<i>vysoké</i>

Emoce jako jsou smích nebo slzy je velmi obtížné ovládnout. Pokud se jedna z těchto emocí dostaví, velmi těžce se dá skrýt. Policistky se však domnívají, že pokud se tak občas stane a smích je přeci jen přemůže, projeví tím trochu neformálnosti, a ukážou, že jsou také jenom lidé, což nemusí být vždy na škodu. Důležité však je správně odhadnout, kdy jsou projevy smíchu vhodné a kdy nikoli.

Výhodu v určování vhodnosti zasmát se mají právě „malá oddělení“, kde policisté a policistky lépe znají charakter a povahu obyvatel, a proto si mohou sami odvodit, zda jejich projev smíchu je či není vhodný nebo žádoucí. Zajímavostí ale je, že neudržitelnost smíchu označily některé policistky spíše jako ovlivnění druhým člověkem. Protože, podle nich, když je člověk sám, nepocítuje takové nutkání se smát, jako když je spolu s kolegou či kolegyní a probíhá mezi nimi určitá forma „souznění“ a neovládne se ani jeden. Jedna policistka však zmínila, že neudržela úsměv ani v případě, že u řešení oznámení byla přítomna jenom ona sama a oznamovatelka, tedy bez kolegů a kolegyň.

Zabránit smíchu může pomoci plné soustředění na závažnost projednávané věci, nebo se pokusit vcítit „do kůže“ konkrétního člověka, popřípadě pomyslet, ale jen krátce, na něco zcela odlišného a pokud možno vážného.

Co se týká slz a pláče, tak se některé policistky vyjádřily, že ačkoli je jejich profese k pláči nejednou dohnala, nikdy ne přímo při výkonu či provádění zákroku. Tato emoce se dostavila spíše později anebo ji policistky dokázaly po určitou dobu zadržet. Avšak jedna

z dotazovaných policistek uvedla, že se doposud nesečkala s takovou situací, která by ji k slzám dohnala.

11.2 KDE MOHU, POMOHU aneb Holky v akci!

11.2.1 Zkušeniosti k nezaplaceni

» <u>Vlastnosti:</u>	<u>Dimenzionální rozsah:</u>
zkušeniosti	<i>důležitě, rozhodující</i>
chyby	<i>nižší, méně časté</i>
pocit připravenosti, jistoty	<i>zvýšený, vyšší</i>
zákroky	<i>individuální</i>

V oblasti zkušeniostí policistky uvádí, že čím častější zkušeniost s obdobnými případy a situacemi mají, tím méně chyb poté páchají, a protože se s obdobnými zákroky setkávají častěji, mohou se pak projevit i určité prvky automaticnosti, kdy si člověk navykne něco provádět určitým způsobem a nemusí nad tím tolik uvažovat.

Policistky také uvedly, že jakákoli předchozí zkušeniost jim následně přináší větší pocit připravenosti na obdobnou situaci nebo také pocit vyšší jistoty při řešení. Jedna z policistek je však názoru, že připravenost jen stěží může být stoprocentní, neboť každý zákrok, i když obdobného charakteru, je vždy velmi individuální.

Bohužel, možnost získávat více zkušeniostí z jednotlivých zákroků a situací, se k policistkám nedostávají, jak by si přály. Obecně však mají za to, že čím delší dobu člověk u policie pracuje, tím větší možnost setkat se s určitými situacemi má, a následné zkušeniosti jsou pak k nezaplaceni.

11.2.2 Hlavně umět mluvit!

» <u>Vlastnosti:</u>	<u>Dimenzionální rozsah:</u>
komunikace	<i>potřebná, přiměřená, přesvědčivá, rozhodující</i>
důvěra	<i>zvýšená</i>

Aby mohly policistky svou práci vykonávat co možná nejlépe, je zapotřebí disponovat určitou mírou různých schopností a dovedností. Mezi jednu z nejdůležitějších zařadily dotazované policistky právě dovednost komunikovat. Úroveň verbální a neverbální ko-

munikace je totiž důležitá nejen mezi policisty a policistkami navzájem, ale především také mezi policisty či policistkami a pachateli, oběťmi, veřejností atd.

Podle policistek je schopnost komunikace uměním, kterým si mohou získat důvěru pachatelů, obětí apod., a díky této důvěře se pak mohou dozvědět tolik potřebné informace k tomu, aby jim dokázaly pomoci. Nejedna policistka mi sdělila, že právě vhodná a přiměřená komunikace může eliminovat nežádoucí důsledky situace, například v podobě úmrtí.

11.2.3 Stoprocentní nasazení?

» <u>Vlastnosti:</u>	<u>Dimenzionální rozsah:</u>
motivace	<i>ovlivňující</i>
pomoc	<i>motivující</i>
psychika	<i>zahlcena, unavená, zesláblá</i>

Já jsem názoru, že právě motivace policistek pro výkon tohoto povolání hraje nemalou roli v míře ochoty a nasazení a ve způsobech přístupu k řešení nastalých situací.

Policistky v rozhovoru převážně uvedly, že si tuto práci zvolily kvůli možnosti pomáhat lidem, nebo být nějak užitečné. Jedna z dotazovaných si tuto profesi zvolila z důvodu, že má ráda disciplínu a nějaký řád. Ať už však jejich důvody byly jakékoli, potvrdily mi domněnku, že pokud policistu či policistku motivuje nějaký vnitřní pocit související s pomocí, odvádí svou práci svědomitěji, pečlivěji a kvalitněji, než policisté a policistky, kteří se k této represivní (donucovací) složce dostali při „ohromném náboru“, kdy stát přijímal pomalu i beznohé, a kteří jsou u policie pouze a jen z prozíravých důvodů, jako jsou jistý plat a možnost pobírání renty, nebo dokazování si vlastní „nadřazenosti“ apod. A právě díky tomuto svědomitému a pečlivému přístupu odvádět svou práci na sto procent, se mnohdy stává, že je psychika policistů a policistek zahlcena neustálým zaobíráním se řešenou problematikou a to může způsobovat pocity únavy či zesláblosti apod.

11.2.4 Nejistota v „kramflecích“

» <u>Vlastnosti:</u>	<u>Dimenzionální rozsah:</u>
praxe	<i>základná, nápomocná</i>
zkušenosti	<i>nedostatečné</i>

V tomto odstavci se chci zaobírat poznatkem, kdy mi většina policistek přiznala, že určitě nejsou „hotové policistky“. Jsou oblasti, ve kterých stále trochu tápou, nejsou si při nich stoprocentně jisté „v kramflecích“. Útěchou, ale zároveň i trnem v patě, pro ně mohou být právě již výše zmiňované zkušenosti, které nabývají s přibývajícím délkou služby. Některé policistky mají pocit, že zkušenosti nabyté z praxe stále nejsou dostačující. Taktéž problematika týkající se práva nebo psychologie, kterou podrobněji rozeberu níže, jim přiděluje nemalé vrásky.

11.3 MEZERY A REZERVY aneb Kde se stala chyba?

11.3.1 Ne-dostupnost prostředků

» <u>Vlastnosti:</u>	<u>Dimenzionální rozsah:</u>
dostupnost	<i>bídná, nedostačující</i>
spoření	<i>nepřiměřené, přemrštěné</i>
pomoc	<i>omezená</i>

V tomto bodě práce se zmíním o dostupnosti či spíše nedostupnosti pracovních prostředků, kterými policisté a policistky jsou či nejsou vybaveni.

Jedna policistka si v rozhovoru stěžovala, že díky „utahování opasků“ a všem možným i nemožným úsporám, se víceméně změnil i přístup policistů a policistek něco řešit. Jen se zamyslete: Jak můžete provést dostatečné a důkladné šetření v místě, kam se musíte dopravit městskou hromadnou dopravou, neboť služebním vozidlem se smí projet jen několik pár směšných kilometrů, a nemůžete si vzít ani veškeré potřebné náčiní apod.? Jak vůbec může v dnešní době někdo očekávat vyšší míru objasnění případů, když k tomu nejsou dostatečné prostředky?

V uvozovkách by se dalo říci, že policistkám úroveň spoření velmi vadí, neboť se to projevuje na kvalitě jimi odvedené práce a ony se daly k policii přece proto, aby pomáhaly lidem, jak jen budou moci – tehdy ale netušily, do jaké míry bude slovíčko „moci“ omezeno.

11.3.2 „ZOPka“ jako dostatečná příprava?

» <u>Vlastnosti:</u>	<u>Dimenzionální rozsah:</u>
modelové situace	<i>praktické, nedostačující</i>
teorie	<i>výborná, vědomostní, právní</i>
praxe	<i>minimální</i>
zákony	<i>proměnlivé</i>

Každá z policistek absolvovala před přímým nástupem do výkonu služby tzv. základní odbornou přípravu. Vzhledem k délce služebního poměru jednotlivých policistek se úroveň kvality této přípravy poměrně liší. Nepatrnou výhodu mají „novější“ policistky v tom, že se v rámci základní odborné přípravy zavedl trend tzv. modelových situací, které je měly lépe připravit na střet s realitou. Že by se však tento tah zrovna zdařil, se říci nedá. Každá z policistek totiž uvedla, že teorie je oproti praxi vskutku velmi odlišná, a že ani teoretické znalosti praktických situací je od krutého seznámení se skutečností příliš neušetřily. Některé policistky sdělily, že před nástupem do přímého výkonu si stavěly určité „vzdušené zámky“ a měly „hlavu plnou ideálů“. Zjištění, že realita je poněkud jiná od jejich původních představ, i když to do jisté míry očekávaly, je však zaskočila, a to především mírou své odlišnosti. A i když jedna policistka uvedla, že nástup do přímého výkonu pro ni byl spíše plynulým přechodem, většina se shodla na tom, že teorie a praxe jsou dvě rozdílné věci, ale zároveň zdůrazňují, že znalost teorie je pro „praktické přežití“ určitě zapotřebí.

Další slabou, ale zároveň i velmi silnou stránkou, je tolik potřebná znalost práva. Velmi silnou stránku shledávají policistky v tom, že základní odborná příprava se na právní problematiku zaměřuje ze všech možných i nemožných stran. Znalost právní problematiky po absolvování této přípravy by se dala zhodnotit jako značně dostačující. Avšak proměnlivost práva, zákonů či paragrafů – to je podstata výrazně vnímající nejistoty policistek. Tato „proměnlivá“ stránka práva policistkám občas působí nemalé starosti, neboť orientace ve stále se měnících zákonech, které neustále procházejí nějakými novelami, znamená, nejen pro policistky, být neustále „aktuální“ a studovat „novinky z oblasti práva. A právě tato jejich nejistota ze správnosti použití vhodného paragrafu je nutí se stále vzdělávat, což je sice pro dobro věci, ale stojí je to určité úsilí.

11.4 JSEM ŽENA, NO A? aneb Výhody a nevýhody „něžného“ pohlaví.

11.4.1 Je to jen ve vzhledu?

» <u>Vlastnosti:</u>	<u>Dimenzionální rozsah:</u>
fyzické proporce	<i>nedostačující, nebudící respekt</i>
fyzická síla	<i>nedostatečná, slabší</i>
ženské pohlaví	<i>pozitivní, vhodné</i>

Mezi jisté nevýhody, které policistky uvedly, se mohou řadit jejich fyzické proporce. Jsou totiž názoru, že mohou být sebevíce obratné nebo mrštné, ale dvoumetrových stokilový chlap je stále dvoumetrový stokilový chlap. Proto je také při vykonávání některých služebních zákroků vhodnější, aby sloužila tzv. smíšená hlídka. To znamená, že slouží policista muž a policistka žena. Taková smíšená hlídka je vhodná například u akcí typu: uklidnění podnapilých v místní hospodě nebo u plánovaných a organizovaných zásahů, jakými mohou být například i „demonstrace“ apod. Je to z důvodu, že fyzické proporce muže budí větší respekt než fyzické proporce ženy. Na druhou stranu však také některé policistky s úsměvem konstatovaly, že občas je to možná i jedno, neboť někteří jejich kolegové mají fyzické proporce stejně rozložené jako ženy a policistky na oddělení jsou kolikrát stejně vysoké a někdy i vyšší než samotní kolegové.

Jako úsměvnou výhodu mi policistky uvedly také fakt, že právě jejich pohlaví může pozitivně ovlivnit průběh zákroku. Jedna policistka například uvedla, že pokud má zakročit proti muži, který je „tak trochu na ty baby“, tak se s ním jedná „poměrně snadněji“, neboť takový muž jejich výzev uposlechne bez určitých, mnohdy zbytečných, komplikací.

11.4.2 Nebo i v přístupu?

» <u>Vlastnosti:</u>	<u>Dimenzionální rozsah:</u>
důraznost	<i>slabá</i>
psychologie osobnosti	<i>problematická, nedostatečná</i>
důslednost	<i>výrazná</i>
komunikace	<i>výborná, zdařilá</i>
empatie	<i>vhodná, přílišná</i>

Ve výpovědích policistek jsem narazila na fakt, že některé z nich vnímají jako své nedostatky nebo slabé stránky například nedostatečnou důraznost, která spočívá převážně v tendencích vše řešit především komunikativně. Jiná dotazovaná zase zmínila, že i přes její výbornou zdatnost v oblasti komunikace, má poměrně často obtíže s oblastí týkající se psychologie osobnosti. Její znalosti z oblasti psychologie osobnosti jí připadají nedostatečné a má za to, že právě tato problematika není u policie dostatečně rozebírána. Také se objevil názor, že policistky – právě proto, že jsou ženy – jsou při řešení služebních zákroků poněkud důslednější než jejich kolegové, neboť někteří kolegové, řečeno s úsměvem, na ně mnohdy působí jako příliš „hrr“, a to nejen do všeho, ale i ze všeho.

Jako příklad, kdy je naopak vhodné, aby zasahující hlídku vykonávaly spíše dvě policistky než dva policisté, jsou zásahy právě u případů tolik aktuálního domácího násilí, protože některé oběti, jsou-li to ženy, často uvádí, že s muži policisty nic řešit nechtějí a raději by mluvily s jejich kolegyněmi. Policistky se totiž dokážou do situace více vcítit, nebo to alespoň na rozdíl od jejich kolegů dávají na sobě víc znát, a proto jim často lidé více prozrazují, více s nimi komunikují. Problém však může spočívat v tom, že někdy není míra empatie policistek zrovna na místě. Může se jednat o případy, kdy díky přílišnému soucítění dochází k nestrannosti policistek při řešení nějaké věci nebo se může stát, že by rády nějakou situaci řešily i přes to, že o to ta „ublížená“ strana vůbec nestojí.

11.5 NÁSLEDKY PROFESE aneb Chce to pevné nervy!

11.5.1 Pracovní vs. soukromý život

» <u>Vlastnosti:</u>	<u>Dimenzionální rozsah:</u>
vlastní děti	ovlivňující
výchova	odlišná, důrazná
podrážděnost, nervozita	občasná, demotivující
pozornost, ostražitost	zvýšená

Téměř každá z policistek mi při otázce, zda mají pocit, že jejich profesní život ovlivňuje ten soukromý a naopak, odpověděla téměř okamžitě, že jejich profesní život určitě ovlivňuje ten soukromý. Rozdíl však spočíval v tom, zda se jednalo o policistky, které mají své vlastní děti nebo o policistky, které jsou zatím bezdětné. Jedna „maminka“ mi oznámila, že ovlivnění vnímá v jiném přístupu k výchově svých ratolestí. Zažité zkušenosti

z praxe využívá doma jako určitou prevenci. Jiná „maminka“ zase zmínila, že prací u policie se její „slovník“ obohatil o poněkud nechtěné výrazy, které doma nerada používá, a proto se je snaží potlačovat. Další „maminka“ si povšimla určité změny v přístupu ke svým dětem v tom, že je mnohem důraznější a neoblomnější.

Ovlivnění také spočívá v tom, že policistky se domů vrací často znatelně psychicky unavené a kolikrát se jim prostě nedaří nechat si práci v práci. Projevuje se to pak na způsobu komunikace s blízkými lidmi. Policistky se mnohdy cítí podrážděnější, nervóznější a reagují tak, jak by za normálních okolností nereagovaly.

Jedna bezdětná policistka se u této problematiky vyjádřila i v tom smyslu, že to ovlivnění vnímá spíše z reakcí a přístupu okolí k ní samotné. Někdo by se totiž mohl „zaleknout“ toho, jaké povolání že to vykonává. Druhá bezdětná policistka zase zmínila, že ona nějaké výraznější ovlivnění nevnímá. Práci nechá v práci a naopak, soukromí ponechá doma. Tudíž jde vidět, že vnímání této problematiky je skutečně velmi individuální záležitostí.

Ale protože se většina policistek shodla na variantě, že ovlivnění vidí spíše jen v jednom směru působení, je možné říci, že i když se jim do myšlenek, před vykonáním nějakého zákroku, vpletou myšlenky typu: „Mám doma děti, musím být opatrnější, ostražitější,“ apod., ovlivní to jejich postup při řešení maximálně jen pozitivním způsobem. Ponevadž zvýšená pozornost nebo zvýšená opatrnost v jejich případě neznamena, že by se od řešení zákroku držely dál, to ne. Podle výpovědí jsou policistky přesvědčeny, že do zákroku jdou s plnou vervou, plně soustředěné a připravené na kde co, právě proto, že si některé z nich uvědomují, že doma mají „hladové krky“ a je tedy zapotřebí, aby neudělaly žádnou hloupost a vrátily se jim domů v pořádku.

11.5.2 Pozor, změna!

» <u>Vlastnosti:</u>	<u>Dimenzionální rozsah:</u>
změna	individuální, znatelná
sebevědomí	jistější, pevnější

Práce u policie člověka mění. Alespoň tak to uvedla minimálně jedna z policistek. Člověk se mění nejen povahou, ale i celkovým jednáním nebo přístupem k okolí. Názory

policistek na změnu osobnosti se však příliš nelišily. Některé mají za to, že díky této profesi sice poněkud „zhrubly“, ale také se cítí sebejistější, sebevědomější. Připadají si nezávislejší. Úroveň a odlišnost změny mohou ovlivňovat i typy zákroků, se kterými policistky přišly, nebo přichází, do styku.

11.6 ZPŮSOBY ODREAGOVÁNÍ aneb Jak se nezbláznit?

11.6.1 Dobrý kolektiv – záruka pomoci

» <u>Vlastnosti:</u>	<u>Dimenzionální rozsah:</u>
kolektiv	<i>rozmanitý, přátelský, ochotný</i>
familiárnost	<i>žádoucí</i>
pomoc	<i>jistá, spolehlivá</i>
humor	<i>značný, potřebný, odlehčující</i>

Z jednotlivých rozhovorů vyplynul i fakt, že každá z dotazovaných policistek je velmi spokojená s pracovním kolektivem, se kterým slouží. Protože se jedná o policistky z poměrně malých oddělení, panuje ve vztazích na pracovišti určitá familiárnost. Dobrá úroveň verbální nebo neverbální komunikace, společné zážitky a zkušenosti, toto všechno, zvyšuje nejen možnost lepšího pocitu z práce, ale také kolektiv více sblížuje. Policistky mi často uváděly, že pokud mají pocit, že je toho na ně moc, pomáhá jim právě komunikace s kolegy či kolegyněmi. Proberou, co je zapotřebí a nemusí přitom brát přílišné ohledy na nějaký slib mlčenlivosti. Vzhledem k rozmanitosti kolegů a kolegyně, ať už se to týká jejich povahy nebo jejich schopností, dovedností či zkušeností, zde existuje určitá jistota pomoci, když ji policistky potřebují. Když si s něčím neví rady nebo něco nezvládají, ví, na koho se z řad policistů a policistek mohou obrátit. Jedna z policistek uvedla, a věřím tomu, že by se k ní přidala i zbylá většina, že zárukou dobré nálady je humor, se kterým se na oddělení, jako s jednou z mála věcí, nešetří. Odlehčit určité napjaté situace špetkou legrace není nikdy na škodu. Člověk se tak víc odreaguje, uvolní a je schopný brát věci s větším nadhledem.

11.6.2 Sportem ku zdraví – hlavně psychickému...

» <u>Vlastnosti:</u>	<u>Dimenzionální rozsah:</u>
sport	<i>pestrý, aktivní, namáhavý</i>
energie	<i>překypující</i>

Většina policistek mi zároveň uvedla, že vhodným prostředkem k psychickému odreagování, je sport. Typ nebo druh sportovní aktivity se poměrně lišil, podstatou však zůstává pocit nutnosti vybit ze sebe co nejvíce možné energie, protože když se člověk unaví fyzicky, nemá pak už sílu na přílišné přemýšlení, čímž si odpočine i psychika člověka. Takže jde spíš o sport aktivnější, namáhavější, i když, jak s úsměvem samy policistky uvedly, není jimi zvolený sport vykonáván nijak zvlášť aktivně. Mezi nejčastější sportovní vyžití uváděly například jízdu na kolečkových bruslích, jízdu na kole, spinning, turistiku nebo taebo.

11.6.3 A co ještě?

» <u>Vlastnosti:</u>	<u>Dimenzionální rozsah:</u>
poslech muziky	<i>uvolňující</i>
úklid, zahrádka	<i>účinný, oddechová</i>
manžel policista	<i>zajímající se, naslouchavý</i>
pomoc psychologa	<i>omezená, rozporuplná, kladná</i>

Pokud nemají policistky zrovna chuť sportovat, nebo není třeba s kým, odreagovávají se různými způsoby. Jedna z dotazovaných uvedla, že když má pocit, že je toho na nic už příliš, tak si pustí pro ni příjemnou muziku a relaxuje. Nebo se naopak pustí do úklidu domácnosti. Prostě na ni přijde nutkání uklízet a vygruntuje si tak celý byt. Jiná uvedla, že je pro ni příjemným odreagováním například péče o zahrádku. Avšak policistky, jejichž manželé jsou rovněž policisty nebo pracují u policie, uvedly, že k odbourání napětí či nejistoty je vhodné promluvit si o problematice, která je trápí, právě s manželou.

Na otázku, zda by je někdy napadlo využít služeb psychologa, mi odpovídaly většinou kladně, kdy využití psychologické pomoci hodnotily jako něco, za co se člověk nemusí stydět. Některé z policistek se dokonce se službami psychologa již setkaly, i když ne v souvislosti s policejní profesí, respektive s jejím vykonáváním. Ty, které s psychology

a jejich práci měly co dočinění, většinou tuto pomoc ohodnotily tak, že nemají pocit, že by jim psychologové přímo nějak pomohli, ale možná právě tím, že se svěřily někomu ne-strannému, se pak s problémy mohly lépe vyrovnat.

11.7 ZAJÍMAVOSTI PROFESE aneb Co mají holky na srdci?

11.7.1 Oblasti náročnosti profese

» <u>Vlastnosti:</u>	<u>Dimenzionální rozsah:</u>
náročnost psychická	<i>zřetelná, neustálá, zatěžující</i>
náročnost fyzická	<i>nárazová, výjimečná</i>
náročnost časová	<i>omezující</i>

Mezi nejčastější služební zákroky či úkony, se kterými se policistky při výkonu své profese setkávají, bych zařadila narušování veřejného pořádku (zákroky proti podnapilým, výtržníkům, vandalům nebo drogově závislým) či zákroky proti občanskému soužití, mnohdy s omezením osobní svobody. Do popředí se dostává i problematika domácího násilí. Méně častými zákroky, se kterými se policistky také setkaly, jsou například pronásledování ujíždějícího automobilu, nebo také náhlé úmrtí. S přímým použitím střelné zbraně se nesetkala žádná z dotazových policistek, avšak některé již byly v situaci, kdy bylo zapotřebí zbraň vyjmout z pouzdra.

Občas se stává, že při zakračování u některé z těchto situací, je zapotřebí, aby policistky použily donucovací prostředky. Jako nejvíce vyhovující uváděly například hmaty, chvaty a kopy, popřípadě pouta nebo užití obušku (tomfy). Většina těchto zákroků či úkonů může být považována za poměrně náročné či zátěžové situace, ať už psychicky nebo fyzicky. S rozhovorů však vyplynulo, že policistky nevnímají žádné z výše uvedených situací či zákroků jako zátěžové a ani natolik náročné, aby si s jejich řešením nedokázaly samy poradit. Jinými slovy uvádí, že se doposud nesetkaly s takovou problematikou, jejíž vyřešení či vypořádání se s ní, by jim činilo jakékoli obtíže. To však neznamená, že neexistují situace, které by jim v souvislosti s obecným výkonem profese nepřipadaly náročnější. Náročnost profese policistky rozdělily víceméně do tří rovin: psychické, fyzické a časové.

Psychicky je to náročné v tom, že když přijdou z práce domů, stále přemýšlí nad tím, co všechno se v práci dělo, co bude zapotřebí ještě další den dokončit, co je zapotřebí

ještě vyšetřit. Nedaří se jim ihned „vypnout“. Neustále si rekapituluji všechno, co se stalo. A vzhledem k tomu, že se policisté a policistky denně setkávají s rozmanitými situacemi nebo se spoustou lidí a s jejich různorodými povahami, je až obdivuhodné, že toto všechno dokážou ustát, aniž by na sobě dali něco znát.

Po fyzické stránce to není náročné v tom smyslu, že by se člověk „plazil“ z práce po čtyřech. To ne, alespoň tedy obvykle ne. Fyzicky je to náročné například při dlouhých pátracích akcích, kdy se policisté a policistky nachodí spousty kilometrů. Nebo také při zasahování při nějakém vážnějším zákroku, kde je zapotřebí značnější fyzické síly. A práce v nesnesitelných horkách, nebo právě v nepříjemných mrazech, jim na dobré náladě taktéž zrovna dvakrát nepřidá.

Jako poslední oblast policistky uvedly i náročnost časovou. Nutnost vyřešit něco v určitém intervalu nebo určitou rychlostí. Patří sem však i případy, kdy policistkám má za čtvrt hodiny končit směna, a v tuto dobu se jim ozve nějaký oznamovatel a ony musí, pokud to nesnese jistého odkladu, ihned vyjet zasáhnout. Náročnost této situace pak spočívá v tom, že se policistky už těšily domů, protože měly naplánovaný již nějaký jiný program a kvůli práci jej teď musí zrušit či změnit, ale hlavně to musí nějak „překousnout“.

11.7.2 Adrenalin

» <u>Vlastnosti:</u>	<u>Dimenzionální rozsah:</u>
adrenalin	pozitivní, žádoucí
vášeň	zjevná
utlumení	bezproblémové

Zajímavé je, že toto slovo policistky nejčastěji použily v souvislosti se zmínkou o řízení služebního vozidla. Každá z nich uvedla, že nutnost řízení služebního vozidla vnímají jako příjemné chvíle, neboť většina z nich velmi ráda řídí i ve svém osobním životě. Adrenalin, který se jim při jízdě vlévá do žil, berou jako pozitivní a mnohdy přímo žádoucí. A o případech, kdy je zapotřebí utlumit své „vášně“ při řízení a ovládnout narůstající vlnu adrenalinu, se vyjádřily tak, že takové náhlé zklidnění jim nečiní žádné obtíže. Úsměvné je, že jedna z policistek si kdysi dokonce přála být závodnicí really – kdo ví, co jí od toho odradilo.

11.7.3 Silný žaludek

» <u>Vlastnosti:</u>	<u>Dimenzionální rozsah:</u>
oznamování pozůstalým	<i>problematické, náročné</i>
ohledání mrtvol	<i>bezproblémové, zajímavé</i>

Pro mě je velmi zajímavým poznatkem skutečnost, že ani jedna z dotazovaných policistek netrpí žádnými vážnějšími problémy v oblasti případů náhlého úmrtí. V rozhovorech mi však policistky přiznaly, že při oznamování úmrtí pozůstalým si nejsou mnohdy příliš jisté, zda celou situaci zvládnou vhodně uchopit, neboť v této věci působí vždy mnoho faktorů, které průběh celé situace mohou značně ovlivnit.

Ale co se týče samotného úmrtí, ohledávání mrtvol apod., to jim nečiní žádné obtíže a jak mi téměř všechny uvedly, nejsou jim takovéto situace vůbec nepříjemné. Některé policistky tyto situace s lehkou nadsázkou i vítají, neboť se jedná o situace, které nejsou tak časté, a proto pro ně představují určité zpestření. Je jim sice líto lidského života, ale tuto situaci vnímají prostě jako práci.

11.7.4 Nevinní tvorečkové

» <u>Vlastnosti:</u>	<u>Dimenzionální rozsah:</u>
úmrtí dítěte	<i>nežádoucí, nepříjemné, emocionální</i>

Na čem se shodla většina dotazovaných je i oblast, ve které hrají hlavní roli děti. Představa, že by měly policistky jet k případu vážného násilí na dětech nebo dokonce k úmrtí dítěte, je pro ně velmi nepříjemná. A z toho, co mi policistky prozradily, problematika zákroků, kde jsou hlavními aktéry děti, které jedna policistka označila jako „nevinné tvorečky“, není nepříjemná pouze ženám policistkám nebo pouze policistkám – matkám, ale nelibě ji vnímají prý i jejich mužští kolegové. Případy násilí na dětech nebo případy úmrtí dítěte jdou ruku v ruce se silnými a výraznými emocemi, se kterými si musí poradit jak policistky, tak i jejich mužští kolegové.

11.7.5 Doba je zlá

» <u>Vlastnosti:</u>	<u>Dimenzionální rozsah:</u>
zklamání	značné
podpora nadřízených	nulová
radost z práce	minimální

Při otázce, zda je policejní povolání takové, jaké si ho policistky představovaly a zda je něco, co v práci postrádají, se některé policistky vyjádřily v tom smyslu, že je pro ně tato profese v současné době značným zklamáním.

Když policistky nastupovaly k této složce, doba byla jiná a ony měly za to, že skutečně budou pomáhat a chránit. Většina z nich měla představu, že budou respektované a práce bude zasloužená nebo chválená. Nic takové se však nestalo. Nejedna policistka se přímo vyjádřila, že je ze současné situace hodně zklamaná, protože s nimi „ti nahoře“ mávají a jednají podle libosti. Policisté a policistky nemají v tomto státě žádné zastání. Každý si k policii může dovolit téměř cokoli a policie nemá mnohdy žádnou možnost reagovat nebo se jakkoli bránit. Jiná policistka je názoru, že v dnešní době má práva převážně ta „špatná strana“ a obyčejní lidé, včetně řadových policistů a policistek, mají v právním systému velmi malé zastání. Obecně policii chybí větší oprávnění, určitá úcta a jistá vážnost. V současnosti je především terčem posměchu a negativní kritiky.

Co policistkám v dnešní době ale chybí nejvíce, je podpora nadřízených. Byly by rády, kdyby jim nadřízení dali najevo, že si uvědomují skutečnost, že policejní práce je těžká a náročná, a že ať se stane cokoliv, tak za nimi budou stát. A jak uvedla jedna z dotazovaných, tak při absenci jakéhokoli zastání a podpory ze strany nadřízených si policisté a policistky velmi dobře rozmyslí, jestli se budou do řešení problému angažovat více, než vyžaduje určitý standard. Protože, když se něco provede „jenom standardně“, tak se vlastně vůbec nic nestane, že? A právě kvůli tomuto přístupu nemají policisté a policistky z práce žádnou radost.

11.7.6 Fenomén dnešní doby

» <u>Vlastnosti:</u>	<u>Dimenzionální rozsah:</u>
nahrávací zařízení	demotivující, nežádoucí

Fenoménem poslední doby, který jedna policistka označila jako velmi nežádoucí, je používání jakéhokoli audiovizuálního nahrávacího zařízení ze strany veřejnosti. Je názoru, že nahráváním zákroků policistů a jeho následným zveřejňováním na síti Internetu, se značně omezuje jakákoli snaha policistů se více angažovat do problému, který řeší. Bojí se, že v případě, že by něco provedly ne zrovna podle předpisů, i když zdravý selský rozum jim to schvaluje, budou za to kárně stíháni a pronásledováni inspekcí. Takže i z tohoto důvodu udělá každý policista nebo policistka pouze to, co je nejnütnější.

12 VÝSLEDKY VÝZKUMU – SHRNUÍ

Pokud bych obecně shrnula jednotlivé typy případů či situace, se kterými se uniformované policistky spadající pod ÚO Hodonín, setkávají nejčastěji, zařadila bych sem narušování veřejného pořádku, kde spadají především zákroky proti podnapilým, výtržníkům, vandalům nebo drogově závislým, dále pak zákroky proti občanskému soužití, občas dochází k omezování osobní svobody. V poslední době se do popředí dostává problematika domácího násilí. Méně častými zákroky, avšak i s takovými se již policistky setkaly, jsou například pronásledování ujiždějího automobilu, nebo také náhlé úmrtí. S přímým použitím střelné zbraně se neseťkala žádná z dotazových policistek, avšak některé již byly v situaci, kdy bylo zapotřebí zbraň vyjmout z pouzdra (tím samozřejmě nemyslím cvičné situace na střelnici apod.). Občas se stává, že při zakračování u některé z těchto situací, je zapotřebí, aby policisté a policistky použili donucovacích prostředků – policistkám nejvíce vyhovují hmaty, chvaty a kopy, popřípadě pouta nebo užití obušku (tomfy).

Právě jsem uvedla výčet zákroků, se kterými policistky v rámci výkonu své profese již přišly do styku. Tyto zákroky mohou být obecně považovány za poměrně náročné či zátěžové, ať už psychicky nebo fyzicky. S rozhovorů s policistkami však vyplynulo, že ony osobně nevnímají žádné z výše uvedených situací či zákroků jako zátěžové a ani jako natolik náročné, aby si s jejich řešením nedokázaly samy poradit. Jinými slovy uvádí, že se doposud neseťkaly s takovou problematikou, jejíž vyřešení či vypořádání se s ní, by jim činilo vážnější obtíže. Těžko tedy říci, jaké způsoby vyrovnávání se zátěží volí, neboť žádné výraznější zátěže nepocitují. Na druhou stranu ale přiznávají, že jejich profese obecně náročná je a shodly se taktéž na tom, v čem náročnost profese obecně spočívá.

A i přesto, že u sebe žádnou výraznou zátěž nevnímají, jsou případy, kdy mají pocit, že je toho na nich už příliš. V takovéto situaci pak volí různé způsoby odreagování. Většina z nich však volí aktivity, které jsou spojené s vydáním většího množství energie, neboť jsou občas situace, kdy se cítí našťvané, vzteklé či podrážděné a právě vybití energie ze sebe jim pak umožňuje se více uklidnit a normálně „fungovat“. Občas se však objeví problém, který není možné vyřešit sportováním nebo relaxací. Jsou to problémy či situace, kdy je zapotřebí komunikovat, sdělit někomu své postřehy, názory, vypovídat se, ujasnit si nesrovnalosti nebo se zbavit pocitu nejistoty. V tomto případě pomáhá, když se policistky svěří někomu blízkému. Často, pokud se jedná o záležitosti pracovní, se svěří kolegům a kolegyním, kterým důvěřují. Některé z policistek uvedly, že si popovídají s manžely, kte-

ří jsou taktéž u policie. Odbornou pomoc zatím žádná z dotazovaných policistek nevyhledala. Ale dvě policistky mi sdělily, že služeb psychologa či psychologky kdysi využily, s vykonáváním této profese to však nemělo nic společného. První navštívila odborníka z rodinných důvodů, druhá tak učinila ještě před nástupem k policii.

Avšak to, že dotazované policistky nevnímají výše uvedené zákroky jako náročné či zátěžové, neznamená, že v rámci výkonu jejich profese neexistují situace, které by nevnímaly negativně. Situací, které jim způsobují vrásky na čele, stále přibývá, a i když mnohdy přímo nesouvisí s prováděním služebních zákroků, často úzce souvisí s jejich výkonem. Mluvím tady o problematice současné situace u policie, tedy o mnohdy nepřiměřených úsporách, nejistotě při provádění zákroků, která pak může ovlivnit jejich „vhodný“ přístup k řešení služebních zákroků, jenž je ovlivněn také obavami samotných policistek, zda by při větší angažovanosti nevznikly zbytečné potíže či komplikace, které by si ušetřily, kdyby svou práci vykonaly pouze „standardně“.

Z analýzy výsledků mého výzkumu jsem vytvořila konkrétní doporučení nebo návrhy, které z rozhovorů s policistkami vyplynuly, a které by mohly přispět k eliminaci nežádoucích vlivů či nedostatků, kterých si při výkonu svého povolání povšimly.

12.1 Doporučení a návrhy na změny

Tato doporučení či návrhy na změny by mohly být využity například samotnými vedoucími a nadřízenými k jejich vlastnímu zamyšlení se nad rozsahem a mírou celé problematiky. Nebo i jinými, kteří mají natolik rozsáhlou pravomoc, aby s výše zmiňovanou problematikou mohli něco provést, nějak ji eliminovat apod.

Stěžejní otázkou v doporučování různých návrhů je, zda jsou níže zmíněné problémy vůbec řešitelné? Ale já pro tyto návrhy budu předpokládat, že možnost nějaké řešitelnosti tu existuje.

Návrh na **první** změnu by mohl směřovat k základní odborné přípravě. Ze samotných výpovědí policistek, vyplynulo, že zapracování praktických nácviků modelových situací jsou vhodné a žádoucí, ale stále je míra těchto nácviků nesrovnatelná s praxí, se kterou se pak při výkonu setkají. Pak nastává ten případ, že se policistky jakoby „probudí – otevrou oči“ a zjistí, že skutečná policejní práce je mnohem náročnější než absolvování něja-

kých modelových situací – náročnější především na psychiku. Ale je vůbec možné, aby byly modelové situace praktičtější? Nemohu posoudit, ale někteří čtenáři snad ano.

Jako **druhý návrh** bych uvedla oblast týkající se psychologie osobnosti. Znalosti a vědomosti z tohoto odvětví psychologie povětšinou policistky označily jako nedostatečné. Některé by byly vskutku rády a uvítaly by, kdyby se tato problematika dostala více do popředí, ať už v rámci základní odborné přípravy, nebo formou různých školení zajištěných samotnou policií. Díky „mezerám“ v této oblasti psychologie pak mívají některé policistky obavy, ať už oprávněné nebo zbytečné, že nesprávně určí charakter osoby, se kterou mají jednat, a tento špatný či nevhodný odhad by pak mohl negativně ovlivnit výsledek zákroku.

Třetí návrh či doporučení se zaměřuje na nepřiměřenost při „utahování opasek“ a stanovování míry úspor. Policistky se nelíbě vyjádřily například o úsporách pohonných hmot do služebních automobilů. Budu přímo citovat názor jedné policistky: *„Ty se dostaneš na nějakou obchůzku, ale šetření (nějaké situace, záležitosti) je už minimální, protože na to nejsou prostředky, jo? Tudiž Ty do toho nemůžeš dát všechno, co bys chtěla. Ale kdybys měla prostředky, tak si myslím, že je daleko víc objasněnosti, daleko víc zájmu u těch četníků něco objasnit, protože ti četníci kolikrát ztratí zájem jenom kvůli tomu, že mají rajón někde deset kilometrů od služebny a musí se tam dopravit autobusem a pak musí obejít celou dědinu, no...a na tom šetření je to pak hodně poznat.“* Upřímně netuším, kde by se dali sehnat tolik potřebné finance, ale jsem názoru, že pokud se ty pomyslné opasky utáhnout ještě o pár čísel, bude současný stav u policie skutečně žalostný.

Čtvrtým a snad nejreálnějším **návrhem** na možnost změny je problematika nedostatečné podpory a zastání ze strany vedoucích a nadřízených. Změna v pozitivním smyslu v přístupu některých vedoucích a nadřízených k policistům a policistkám a k jejich výkonu profese by mohla zmírnit pocit zklamání, který policistky v souvislosti s výkonem svého povolání vnímají a prožívají. Opět zacituji názor jedné policistky: *„...Ale ona ta skutečnost je opravdu jiná. Říkala jsem si ‚Paráda, budu policajt, budu někdo, budu respektovaná nebo ta práce bude zasloužená, bude chválená, jo, bude to takové.‘ ...Ne, není to tak. Nikdo Tě nepochválí, nikdo Ti neřekne: ‚Dobrá práce.‘ Je to...špatné, protože v dnešní době se za nás nikdo nepostaví. Právě kolikrát má člověk i strach jít do nějakých zákroků opravdu se vši silou a udělat to, co nejlépe, protože za nás se nepostaví nikdo. Ani vedoucí, ani přími nadřízení – prostě nikdo se za nás nepostaví a ten člověk si pak tak nějak jako řekne: ‚A je to potřeba vůbec dělat? Budeme to hrotit do nějaké situace, kdy by z toho potom mohl být*

problém? ‘ Člověk si to pak jako nějak rozmyslí a řekne si, že když to udělá takovým tím nějakým standardem, tak se vlastně nic nestane, že? Jakože člověk by mnohdy do toho mohl vložit daleko víc, ale když by potom mohl být nějaký problém, tak se za nás nikdo nepostaví a ono...je zbytečné dělat si problémy a přidělovat starosti. ‘

Když se nad tím člověk zamyslí, je určitá změna těchto čtyř typů doporučení či návrhů opravdu tak nereálná. A postačí vůbec, aby tyto čtyři změny zmírnily policistkám především psychicky vnímaný pocit zátěže a tím pozitivně ovlivnily jejich přístup nejen k řešení zákroků, ale i k práci samotné?

To jsou otázky, na které pravděpodobně nezískáme odpověď, dokud se výše zmíněné návrhy na změny neuskuteční.

ZÁVĚR

Problematika policejní profese je natolik rozsáhlá a rozmanitá, že na ni lze pohlížet z různých úhlů. Já jsem si zvolila oblast pro mě nejzajímavější, tedy zátěžové situace související s vykonáváním služebních zákroků.

Jak jsem zmínila již v úvodu, cílem této práce je snaha zmapovat, se kterými zátěžovými situacemi souvisejícími se služebními zákroky se policistky setkávají a jak na ně tyto situace působí, jak je ony samy vnímají a prožívají a následně vyhodnotit z výpovědi samotných policistek rady či doporučení, která by mohla přispět k eliminaci nežádoucího stavu.

Teoretickou část práce jsem rozdělila do deseti kapitol, kdy v prvních třech kapitolách obecně rozebírám a vymezuji pojmy jako zátěž, stres a krize. Ve čtvrté kapitole pojednávám o náročných životních situacích a v páté kapitole uvádím hlavní psychologické důsledky zátěže. V šesté kapitole rozvádím způsoby vyrovnávání se se zátěží včetně pojmů hardiness, resilience a coping a zmiňuji se také o možných způsobech obranných reakcí. Sedmou kapitolou upřesňuji čtenáři pojem odolnost a zdůvodňuji její význam v souvislosti k náročným životním situacím. V osmé kapitole se zabývám vymezením obecných úkolů a povinností Policie ČR, vysvětluji pojmy jako služební zákroky, úkony či donucovací prostředky. A závěrečnou devátou kapitolou teoretické části upřesňuji zátěže, jež jsou charakteristické pro policejní práci, a rozvádím problematiku pokrizové intervence.

Praktickou část jsem zaměřila na uniformované policistky, kterých jsem se formou polostrukturovaného rozhovoru dotazovala na otázky týkající se výkonu jejich povolání, primárně zaměřených na situace související s prováděním a výkonem služebních zákroků. Otázky rozhovoru byly konzultovány s policejní psycholožkou působící v Brně.

Výsledky výzkumu této práce jsem rozdělila do několika kategorií, které odpovídají na to, s jakými situacemi se při provádění služebních zákroků policistky setkávají, jak tyto situace vnímají a prožívají, které oblasti označují za zátěžové a proč a jak se s celkovou problematikou vyrovnávají. Výstupem celého výzkumu jsou čtyři návrhy na změny, které mohou posloužit jako vodítko pro eliminaci nežádoucího stavu či nepříjemných pocitů spojených s vnímáním zátěže.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce*. Praha: Grada, 2005. 299 s. ISBN 80-247-0708-X.
- [2] ČÁP, J., DYTRYCH, Z. *Utváření osobnosti v náročných životních situacích*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1968. 116 s.
- [3] ČÍRTKOVÁ, L. *Péče o policisty po extrémních stresových situacích*. In: *Policista* [online]. Praha: Policejní akademie ČR, 12/2001. [cit. 12. 03. 2011]. URL <<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/policista/2001/0012/pecopol.html>>.
- [4] GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. 207 s. ISBN 80-85931-79-6.
- [5] HARTL, P. HARTLOVÁ, H. *Velký psychologický slovník*. Praha: Portál, 2010. 797 s. ISBN 978-80-7367-686-5.
- [6] HOŠEK, V. *Psychologie odolnosti*. Praha: Nakladatelství Univerzity Karlovy – Karolinum, 1999. 69 s. ISBN 80-7184-889-1.
- [7] KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008. 215 s. ISBN 978-80-7367-383-3.
- [8] MACEK, P., FILÁK, A. *Pořádková činnost policie: (obecná část)*. Praha: Police history, 2002. 97 s. ISBN 80-86477-10-X.
- [9] MACEK, P. *Pořádková činnost policie: (zvláštní část)*. Praha: Police history, 2003. 165 s. ISBN 80-86477-16-9.
- [10] MIKŠÍK, O. *Psychologická charakteristika osobnosti*. Praha: Karolinum, 2003. 256 s. ISBN 80-246-0240-7.
- [11] MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
- [12] MURČEK, J. a kol. *Pořádková služba. Učební text pro SPŠ MV ČR*. Holešov: SPŠ MV ČR, 2004.
- [23] NAKONEČNÝ, M. *Lidské emoce*. Praha: Academia, 2000. 335 s. ISBN 80-200-0763-6.

- [34] PAULÍK, K. *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada, 2010. 240 s. ISBN 978-80-247-2959-6.
- [45] PAULÍK, K. *Moderátory a mediátory zátěžové odolnosti*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2009. 238 s. ISBN 978-80-7368-635-2.
- [56] STRAUSS, A. L., CORBIN, J. M. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert, 1999. 196 s. ISBN 808583460X.
- [67] ŠVARŤÍČEK, R. ŠEĎOVÁ, K. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [78] VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2008. 870 s. ISBN 978-80-7368-414-4.
- [89] VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002. 543 s. ISBN 80-7178-696-9.
- [20] VYMĚTAL, Š. a kol. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. Praha: MV ČR, 2010. 77 s. ISBN 978-80-7312-065-8.
- [21] Zákon č. 273/2008 Sb. o Policii České republiky.
- [22] Zákon č. 361/2003 Sb. o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

OOP Obvodní oddělení Policie ČR

ÚO Územní odbor

PS Pořádková služba

SEZNAM PŘÍLOH

- PŘÍLOHA P I: Otázky rozhovoru
- PŘÍLOHA P II: Informovaný souhlas
- PŘÍLOHA P III: Schéma struktury okresního ředitelství policie

PŘÍLOHA P I: OTÁZKY ROZHOVORU

- 1) Kolik je Vám let?
- 2) Jaké je Vaše vzdělání?
- 3) Proč jste si zvolila tuto profesi? Co Vás k tomu vedlo?
- 4) Jak dlouho už sloužíte u PS?
- 5) Máte vlastní rodinu, děti?

- 6) Můžete mi vyjmenovat služební zákroky nebo úkony, se kterými se při výkonu povolání setkáváte nejčastěji?
- 7) A které SZ nebo SÚ jsou méně časté?
- 8) Absolvovala jste základní odbornou přípravu před nástupem do přímého výkonu služby? (Popřípadě nějaký policejní výcvik). Máte pocit, že Vám byla tato příprava k něčemu užitečná?
- 9) Myslíte si, že je nějaký rozdíl v tom, když máte řešit SZ, které řešíváte častěji, než když máte vyřešit SZ, se kterým se setkáváte spíše výjimečně?
- 10) Když máte nějakou předchozí zkušenost s řešením nějakého SZ, myslíte si, že tato zkušenost nějak ovlivňuje Váš přístup nebo postoj při řešení podobného zákroku?
- 11) Všimáte si nějakého rozdílu ve Vašem prožívání nebo jednání, když jdete do zákroku s kolegou mužem a když s kolegyní ženou?
- 12) A upřednostňujete při provádění zákroků spíše spolupráci s kolegou mužem nebo s kolegyní ženou? (Při jakých situacích a proč?)
- 13) Stalo se Vám někdy, že jste musela provést nějaký SZ nebo SÚ jenom Vy sama, bez přítomnosti kolegy či kolegyně? (O jaký zákrok se jednalo? Jaký to byl pocit?)
- 14) Zažila jste někdy při provádění SZ, že by někdo zpochybňoval Vaše schopnosti, urážel Vás nebo Vás třeba napadl jen kvůli tomu, že jste žena? (Jak to na Vás působilo, jak jste reagovala?)
- 15) Je u Vás běžnou praxí, že když máte zasahovat u SZ bez přípravy, tak že si během cesty domlouváte vhodnou taktiku? → Shodujete se s kolegy při volbě taktiky?
- 16) Pociťujete někdy, před provedením SZ, strach nebo nějaké obavy? (Pokud ano, při jakých situacích, jaké obavy a co s tím děláte?)
- 17) Jaké myšlenky nebo co se Vám honí hlavou těsně před zákrokem?

- 18) Měla jste někdy pocit, jako by Vás tělo nechtělo poslouchat? Zkameněly Vám např. nohy nebo selhal Vám hlas? (Při jaké situaci a jak se to projevilo? Jaký to byl pocit a co jste dělala?)
- 19) Stalo se Vám někdy, že jste přecenila své schopnosti při řešení SZ? (Kdy se to stalo, v čem jste se přecenila a jaký to byl pocit?)
- 20) Stalo se Vám někdy, že jste při provádění zákroku udělala nějakou závažnější chybu?(Kdy to bylo? O jakou chybu šlo a kdo si té chyby všiml, kdo Vás upozornil?)
- 21) Myslíte si, že pro úspěšné vykonávání Vaší profese je důležitá schopnost verbální a neverbální komunikace? (Proč? A disponujete touto schopností?)
- 22) Máte pocit, že disponujete dostatečnou mírou empatie? (Myslíte si, že je schopnost empatie důležitá? Kdy nebo v jakých případech?)
- 23) Stalo se Vám někdy, že jste při provádění SZ nebo SÚ nedokázala udržet smích nebo slzy? (Při jakém SZ, SÚ? Proč se to stalo a jaký to byl pocit?)
- 24) Když na Vás někdo zvyšuje hlas, odpovídáte taktéž zvýšeným hlasem?
- 25) Jaké donucovací prostředky využíváte nejčastěji? → Které DP jsou Vám bližší, které preferujete a které ne? A proč?
- 26) Máte dojem, že disponujete dostatečnými znalostmi nebo zkušenostmi z oblasti psychologie osobnosti? Myslíte si, že se Vám obvykle daří správně určit charakter osoby pachatele?
- 27) Je něco, co se Vám nelíbí při zasahování proti podnapilým osobám nebo osobám nezletilým atd.?
- 28) Byla jste někdy při výkonu služby v přímém ohrožení vlastního života nebo zdraví, popřípadě byl v takovém ohrožení Váš kolega? (O jaký SZ šlo? Jaký to byl pocit?)
- 29) Byla jste někdy nucena při provádění SZ použít střelnou zbraň? (Jakým způsobem – úder, hrozba, varovný výstřel, střelba?)
- 30) Byla jste u případu náhlého úmrtí osoby nebo dítěte? (O jaký/é případ/y šlo? Co pro Vás bylo horší, nepříjemnější a proč?)
- 31) Zažila jste někdy sdělování úmrtí pozůstalým? (Jak byste popsala Vaše pocity a prožitky?)
- 32) A co řízení služebního vozidla? Jak vnímáte nutnost řídit služební vozidlo při tzv. „jždě na modré“? Činí Vám takové řízení nějaké obtíže?
- 33) Je u Vás běžnou praxí, že po provedení nějakého zákroku rozebíráte tento zákrok s kolegy či kolegyněmi? (Jak toto rozebírání vypadá?)

- 34) Napadají Vás situace nebo SZ, o kterých byste řekla, že jsou někdy poměrně zátěžové? (Jaké situace to jsou? V čem vidíte tu zátěž?)
- 35) Dá se říct, že jste vždy spokojená s Vaším postupem nebo jednáním při řešení SZ nebo u sebe spatřujete nějaké nedostatky? (Pokud ano, v čem a snažíte se je nějak odstraňovat nebo eliminovat?)
- 36) Stává se Vám někdy, že se zpětně vracíte myšlenkami k již vykonanému zákroku a říkáte si: „Udělala jsem vše správně? Neměla jsem něco udělat jinak? (Děláte s tím něco? Řešíte nějak tu nejistotu?)
- 37) Co Vám pomáhá, když máte pocit, že je toho na Vás hodně?
- 38) Máte pocit, že Váš soukromý život ovlivňuje ten profesní? A naopak? (V čem, jak?)
- 39) Řekla byste, že je Vaše povolání náročné? (V čem?)
- 40) Jsou SZ, které nerada řešíte nebo které jsou Vám nepříjemné? (Jaké a proč?)
- 41) V čem spatřujete Vaši silnou a slabou stránku ve vztahu ke SZ? Co Vám jde a v čem vidíte rezervy?
- 42) Máte z nějaké situace, kterou jste doposud nezažila, nějaké obavy nebo strach?
- 43) Víte, kde hledat pomoc, když si s něčím nevíte rady nebo něco nezvládáte?
- 44) Je toto povolání takové, jaké jste si ho představovala?
- 45) Je něco, co Vám v práci chybí, nebo co při ní postrádáte?
- 46) Napadá Vás něco, na co jsme během rozhovoru pozapomněly?
- 47) Chtěla byste něco zdůraznit, či něco více rozebrat?
- 48) Nechcete se na něco zeptat Vy?

Vysvětlivky:

- | | |
|-------------|-----------------------|
| * PS | pořádková služba |
| * SZ | služební zákrok |
| * SÚ | služební úkon |
| * DP | donucovací prostředky |

PŘÍLOHA P II: INFORMOVANÝ SOUHLAS

Informovaný souhlas

Já, níže podepsaná, souhlasím s tím, aby rozhovor se mnou byl zaznamenáván na diktafon. Také souhlasím s tím, aby byl tento záznam využit pro účely výzkumu bakalářské práce Uniformované policistky a vnímání služebních zákroků a situací souvisejících s přímým výkonem profese, jejíž autorkou je Eva Vránková, studující na UTB ve Zlíně. Jsem taktéž informována o zachování anonymity v tomto výzkumu.

podpis

PŘÍLOHA P III: SCHÉMA STRUKTURY OKRESNÍHO ŘEDITELSTVÍ POLICIE

