

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ

Institut mezinárodních studií Brno

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Brno 2006

Libor Kubiš

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ

Institut mezioborových studií Brno

**Parták jako ochránce, rádce a strážník,
který jedná konstruktivně v zátěži**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**Vedoucí bakalářské práce:
doc. Dr. Stanislav Balík, PhD.**

**Vypracoval:
Libor Kubiš**

Brno 2006

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Parták jako ochránce, rádce a strážník, který jedná konstruktivně v zátěži“ zpracoval samostatně a použil jen literaturu uvedenou v seznamu literatury.

Brno 19. 11. 2006

.....
Libor Kubiš

Poděkování

Děkuji panu doc. Dr. Stanislavu Balíkovi, PhD. za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytl při zpracování mé bakalářské práce.

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

Libor Kubiš

OBSAH

Úvod	2
------	---

TEORETICKÁ ČÁST

1 Podstata psychické zátěže a její vliv na plnění služebních úkolů	3
1.1 Služební činnost strážníka jako zátěžový faktor	3
1.2 Problémové situace	3
1.3 Konfliktní situace	7
1.4 Stresové situace	8
1.5 Formy zátěže	12
1.6 Shrnutí k první kapitole	19

PRAKTICKÁ ČÁST

2 Pedagogicko-psychologické metody a konstruktivní jednání strážníků	20
2.1 Požadavky na osobnostní profil a styl jednání partáka	20
2.2 Motivace, asertivita a hodnocení strážníků	21
2.3 Analýza způsobů řešení problémů ve služební činnosti	26
2.4 Jedenáct příkladů z praxe jako předvýzkum	27
2.5 Sociální učení jako příprava strážníků na zátěžové situace	33
2.6 Shrnutí k druhé kapitole	34
Závěr	35
Resumé	36
Anotace	37
Seznam použité literatury	38

Úvod

Téma „Parták jako chránce a rádce, a strážník, který jedná konstruktivně v zátěži“ jsem si vybral záměrně. Ve všech různých oborech i ve všedním životě se stále více mluví o psychologii. Je to předmět, který se postupně dostává do všech oborů a myslím, že je skutečně důležitou stránkou.

Být duševně vyrovnaný a na základě toho zvládat různé zátěže v zaměstnání by mělo být pro strážníka, ale i pro ostatní lidi, to nejdůležitější. Duševní vyrovnanost se totiž odráží na výkonu i na fyzickém zdraví člověka.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Podstata psychické zátěže a její vliv na plnění služebních úkolů

Pracovní činnost strážníka bývá často spojena s řadou psychicky náročných životních situací. Zátěž můžeme zjednodušeně vysvětlit jako prožitkově nepříjemné stavy. Jejich častější výskyt ve službě strážníků vyplývá z faktu, že jsou nuceni používat nátlak proti jiné osobě, který je často spojen s donucovacími prostředky.

1.1 Služební činnost strážníka jako zátěžový faktor

Strážník by se měl snažit psychickou zátěž minimalizovat, protože nejenom že její následky jsou nepříjemné, ale nepříznivě ovlivňují služební výkon a při častém opakování mohou ovlivnit i fyzické a duševní zdraví. Nadměrná psychická zátěž je jednou z častých příčin pracovní neschopnosti anebo předčasného odchodu z aktivní služby. Bylo by velkým nedorozuměním předpokládat, že o stresogenních faktorech a jejich rizicích se hovoří pouze v souvislosti s policejními profesemi. Policisté nejsou zdaleka jedinou profesní skupinou ohrožovanou velkou zátěží. Výrazem policejní stres se míní takové situace, které většina policistů vnímá jako zátěž spojenou s emocionálním a často i fyzickým vypětím. Je tedy normální vnímat tyto situace jako zdroj psychického vypětí. Policejní stres není důsledkem špatného psychologického výběru policistů. Není ani produktem osobnosti policisty.

1.2 Problémové situace

Problémová situace vzniká jako náročná tehdy, když jedinec stojí před úkolem, pro jehož řešení je jen částečně vybaven schopnostmi a dovednostmi. Většinou jde o něco nového, např. o pracovní postup, který přesně nezapadá do rutiny dřívějších případů. V policejní praxi může jít o případ, s kterým se ještě strážník nesešel a neví, jak by ho měl správně řešit. Jde o zátěž spojené s novou funkcí, s použitím nového technického zařízení, vyžadující novou taktiku. Nezáleží zde ani tolik na intelektuální stránce řešení problémů, ale o zátěžové důsledky selhávajícího řešení. Nejprve se člověk při řešení problémů dostává ke konstatování. Objevuje je jako svízele, situaci obtížně řešitelnou. Po konstatování problémů začíná fáze jeho identifikace. Člověk se

snaží daný případ pochopit a na základě asociace či analogie si vzpomenout, kdy a kde se s podobným problémem setkal a jak se zachoval. To vše jsou fáze analytické.

V další fázi pomocí syntézy předchozích informací vzniká hypotéza (= předpoklad řešení problémů). Ta se ověřuje a buď je potvrzena, nebo se musí stanovit nová hypotéza a nově se přezkoumávat. Při řešení problému jsou náročné především dva momenty: výběr hypotézy a reakce na její eventuální nesprávnost. Rozhodování o hypotéze je spojeno s nejistotou, vnitřním konfliktem a úzkostí. Při velké důležitosti dané problémové situace vznikají často afekty strachu, překotná panika nebo agresivní jednání. Tyto projevy snižují pravděpodobnost správného řešení problému. Zvláště znatelné to je především, když ještě svou roli hraje čas, kterého je málo. U většiny lidí v tomto momentu klesá intelektuální výkon.

Při konstatování omylu v hypotéze často nastává stav frustrace. Dílčí omyl může vést k rezignaci, agresi, kompenzaci,...

Nepřiměřené úkoly

Nepřiměřené úkoly můžeme definovat jako úkoly, které jsou nad fyzické nebo psychické (případně obojí) síly člověka. Lidé se proti nim brání všelijak. Zkouší takové úkoly ignorovat, odmítnout, obejít. Pokud je nutné takový úkol splnit, člověk se pouští do řešení. Vyčerpává všechny možnosti a nastupují obranné mechanismy únavy a vyčerpání se stresovým doprovodem. Psychologická odezva záleží na podmínkách dané situace. Pokud nás úkol posouvá pouze k odměně, můžeme se jí jednoduše vzdát a být bez ní. Horší případy jsou, když splnění úkolu znamená záchranu vyšších hodnot, než je vlastní život jedince.

Zde opět vidíme větší náročnost práce u Policie ČR. Je jasné, že do takových situací se strážníci a ostatní zaměstnanci Policie ČR dostávají častěji než lidé vykonávající jiné zaměstnání. Modelové pokusy u lidí ukázaly, že odpovědnost za poškození člena skupiny je snášena hůře než odpovědnost za vlastní bezpečí. Většinovým společným vyústěním situace nadměrných úkolů je stupňovité vyčerpání člověka. Psychické odmítnutí pokračovat v činnosti předchází odmítnutí fyziologické, čímž je totální vyčerpání energetických zdrojů.

Deprivace

Jedná se o poměrně častou zátěžovou situaci, která je prožívána při neuspokojení nějaké potřeby. Tato potřeba může být biogenní či psychogenní. Její účinek se časem

prohlubuje. Pokud člověk delší dobu neuspokojuje své potřeby, po jisté době se dostaví neklid, nesoustředěnost či podrážděnost. Toto stádium se projevuje drobnějšími chybami, horším soustředěním nebo snadnějším přehlédnutím. Osoba podněcuje častěji konflikty a její chování začíná být nepřiměřené. S přibývajícím časem a s prohlubující se zátěží se člověk snaží pojmenovat příčinu svých obtíží, uvědomí si, co mu chybí, a svou činnost orientuje na danou potřebu.

Pro výkon služby to je kritický moment. Je totiž zřejmé, že člověk, které se zaměřuje na některou svou deprimovanou potřebu, nemůže se zároveň plně věnovat služebním povinnostem, často se od nich odvrací zcela. Hluboká deprivace může vést až k zhroucení služebního výkonu strážníka. Někdy tento stav člověk dokáže silou vůle omezit nebo překonat. Ovšem v těch případech je nepříznivý účinek na člověka velmi silný a to je zejména pro toto povolání velmi nebezpečné.

Frustrace

„Frustrace je závažná zátěžová situace, která vzniká zejména tehdy, když nějaká překážka způsobí, že cíl, na který je člověk silně vázán, bude dosažen až po čase.¹“ Hloubka zátěže a její celkový nepříznivý účinek na chování a jednání frustrovaného člověka závisí na tom, jak silná je vázanost tohoto člověka na cíl. To určuje časové trvání vázanosti, rozsah a intenzita aktivní angažovanosti člověka a na dalších faktorech. Významným faktorem síly naší vázanosti na nějaký cíl jsou sociální závislosti a sociální důsledky oddálení cíle. Když o našem cíli a o jeho významu pro nás ví mnoho jiných lidí, účinek frustrace se prohloubí.

Příklad z policejní praxe: Policista má být povýšen za případ, který organizoval a za pomoci svých kolegů zvládl perfektně. Partáci mu povýšení přejí a dávají mu najevo, že jsou na něj pyšní. Ještě před povýšením však tento policista udělá chybu z nepozornosti a pracovní postup se zamítá.

Policista je frustrován více, než kdyby ho jeho sociální okolí nepodporovalo. Frustruje ho fakt, že nedostal místo, které by mu finančně i jinak přilepšilo, a zároveň ho mrzí, že zklamal své partáky, kteří mu drželi palce a povýšení mu přáli. Frustrovaná osoba na zátěž reaguje různými způsoby. Základní způsob reakce je útok, který souvisí

¹ Sýkora, M.: *Psychologie ve služební činnosti strážníka, obecní policie a strážného civilní bezpečnostní služby, Praha, 1997, str. 55*

s agresí. Další reakcí je úzkost a strach. Člověk s touto reakcí se snaží uniknout. Agrese, úzkosti i strach se vyskytují v různých formách a to jak skrytých, slovních či fyzických

Agrese

Agrese patří do přirozené výbavy chování člověka. V psychologickém ohledu představuje velmi složitou problematiku, zahrnující širokou škálu různých jevů. Člověk může agresivně myslet, komunikovat, fantazírovat a snít, nebo také agresivně jednat a to vůči sobě i vůči ostatním. Do repertoáru agresivního chování patří sprostomluva, porušení konvence nebo třeba odmítnutí pomoci. V užším slova smyslu se kryje význam agrese s jejím všeobecným chápáním – s fyzickým násilím a útokem.

V současné době se přijímá rozlišení mezi agresí a agresivitou. Agrese označuje vlastní pozorovatelné chování, agresivitou se rozumí určitá vnitřní pohotovost k agresivnímu jednání. V obecném psychologickém výkladu se rozlišuje mezi agresivitou konstruktivní a destruktivní. V konstruktivní agresivitě je zdůrazněn její přirozený a účelný projev v lidském i subhumánním chování. Konstruktivní agresivita je důležitá role v procesu individualizace. Napomáhá sebeuvědomování a sebeprosazování. Slouží také k ochraně integrity těla a duše. Za konstruktivní lze tedy označit agresivitu, která napomáhá rozvoji osobnosti, aniž by současně ničila či poškozovala druhé. Většinou je agresivita však všeobecně odmítána. Hranice mezi konstruktivní a destruktivní agresivitou jsou křehké. Mezi základní znaky destruktivní agresivity patří touha ničit či ubližovat. Citový doprovod destruktivní agresivity je různý, např. agrese ze zoufalství, ze zloby a hněvu, nebo může také probíhat bezcitně. Výrazná destruktivní agresivita je v psychologii považována za poruchu osobnosti. Signalizuje vážná narušení vztahu jedince k sobě samému i k druhým.

Pokud strážník disponuje destruktivní agresivitou s touhou někomu ubližovat, je naprosto vylučující, aby dál prováděl svou profesi. Takový strážník si bude vybíjet svou agresi na náhodných občanech, které jsou pro něj (jako pro příslušníka určité moci) snadnou obětí. Takový člověk by se do tohoto oboru vůbec neměl dostat. Zabránit by mu v tom měly přijímací psychotesty, které na tuhle dispozici poukáží. Pokud se agresivita u strážníka objeví až během praxe, mělo by se proti ní včas zakročit.

Úzkost a strach

Úzkost chápeme buď jako stav aktuální emoce, která vzniká při nereálném ohrožení jedince, nebo může být znakem osobnosti a projevuje se snadným a častým

vznikem úzkostných stavů. Souvisí to spolu, ale není to stejné. Od strachu se úzkost liší svou bezpředmětností a nekonkrétností. Strach je reálnější. Lze vyjádřit příčinu, která způsobuje strach. Proto bývá také úzkost považována více za patologický jev. V chování se úzkost pozná hlavně v mimice, v pohybovém neklidu, nesoustředěnosti. Pohyby jsou křečovitě a je porušena automatizace pohybů. Vzhledem k nejasnosti příčin je zvládnání úzkosti náročné. Doporučuje se obecně zklidňující režim, spánek a také psychoregulační postupy. Někdy se používají léky, ale rizikem zůstává jejich návykovost. Strach se od úzkosti liší konkrétnější příčinou. Je to emoce, kterou je možno chápat jako obranný mechanismus. Brání člověka před poškozením. Svým způsobem je strach vrozený a naučený. Obecně můžeme říci, že strach je subjektivní reakcí na subjektivní hodnocení v oblasti ohrožení hodnot.

1.3 Konfliktní situace

Konflikt může být různě silně zátěžová situace, do které se může člověk dostat při rozhodování mezi dvěma nebo více motivy. Tyto situace můžeme rozdělit na tři druhy konfliktů:

- 1) averze – averzi: Jedinec si musí vybrat mezi dvěma situacemi, přičemž ani jedna není příjemná. Klasickým případem může být situace, kdy se musí policista rozhodnout, jestli úkol, který je pro něj nepříjemný, vyřeší, nebo raději se nechá potrestat nadřízeným.
- 2) apetence – apetence: Obě situace jsou příjemné a jedinec není schopen si vybrat, která z nich bude lepší. Klasický příklad ze života je, když se rodina rozhoduje, kam pojedou v létě na dovolenou – do hor nebo k moři? Jedná se o příjemnou věc, ale konflikt nastává.
- 3) apetence – averze: Situace, kdy jedna situace má své výhody i nevýhody. Například: koupím si na leasing auto, po kterém toužím, ale potom budu muset hodně šetřit, protože mi to sníží rozpočet.

Uvedené druhy se týkají vnitřního konfliktu, tedy takového, který vedeme sami se sebou. Potom samozřejmě existuje ještě vnější konflikt a tam se dostáváme do nepříjemné situace s jinými lidmi. Nejčastějším vnějším konfliktem mezi dvěma lidmi je hádka, spor či polemika. Jde o sociální konflikty názorů a stanovisek mezi dvěma osobami nebo také skupinami osob. U konfliktů tohoto druhu není snadné určit, jaké

motivory ke sporu vedou. Nepřehlednost motivů bývá způsobena tím, že motivy slovních reakcí a argumentů obou účastníků konfliktů jsou skrývány pod jejich slova a myšlenky.

Oba druhy konfliktů jsou pro strážníky nebezpečné. Vnitřní konflikt především v tom, že pokud se jim zabývá ve služební době (a to je časté - málokdo dokáže přesně oddělit osobní život od toho pracovního), ohrožuje svojí bezpečnost i bezpečnost spoluobčanů. Nebezpečí vnějšího konfliktu ve službě je zřejmé. Je jedno, jestli tento konflikt je s nadřízeným, parťákem či s občanem. Konflikty ztěžují práci, narušují psychickou odolnost a pokud dotýčný na konflikt myslí, zapříčiňuje opět snížení své výkonnosti. Konfliktů může být celá řada, pokusím se vymezit základní z nich:

- 1) konflikty představ – Vyplývají ze střetu poznávacích funkcí. Jedna strana má na mysli něco jiného než strana druhá. Každý může vidět příčinu určitého problému někde jinde.
- 2) konflikty názorů: Liší se v hodnocení, ve výsledku to vypadá tak, že třeba dva strážníci u prohřešku občanu mají přibližně stejnou představu o potrestání, ale přesto mohou zasáhnout každý trochu jinak.
- 3) konflikty postojů: Liší se svým emočním zabarvením a volní složkou. Ne, každý je ochoten v riziku vykonat něco nebezpečného, co by ho výrazně ohrožovalo. Uvedu-li příklad z policejní praxe je to např. situace, kdy strážník riskuje svůj život, aby zachránil oběť zločinu. Jiný policista tento skutek může brát jako zbytečný hazard s vlastním životem.
- 4) konflikty zájmů – Dochází k nim z motivačního hlediska. Jsou to často střety, kdy něčeho dosáhnou já nebo ten druhý. Jsou nejsložitější. Zájem je postoj s pozitivní valencí a podstatou konfliktů zájmu zpravidla je, že o totéž má zájem více lidí, avšak jen jeden to může získat. Dynamických strategií řešení konfliktů je velké množství, ve fázích se mohou střídát statické postupy, varianty a modifikace přehledně uvedených situací. Odolnost v konfliktu je podmíněna pružnou volbou strategií s cílem dosáhnou důvěry a kooperace protivníka, při minimalizaci vlastního poškození.

1.4 Stresové situace

Stres

Původem anglické slovíčko „stress“ si přeložme do češtiny jako zátěž. Tento obecně známý pojem považujeme většinou za negativní, ale pozor! Ne vždy tomu, tak

je! Kromě distresu, který nám skutečně škodí, existuje ještě eustres, který nás naopak pozitivně motivuje. Dávka zdravého stresu nikomu neuškodí, protože nás vede k většímu výkonu. Člověk se do stresové situace dostane v okamžiku, kdy nějaké překážka úplně zmaří možnosti dosáhnout cíle, na který je silně vázán. Pojem „stres“ v původním fyzikálním významu znamenal stav napětí až deformace. **Selye** tímto pojmem označoval nespecifickou fyziologickou reakci organismu, probíhající jako „generální adaptační syndrom“. Tento syndrom má tři fáze:

- 1) poplachová reakce: V této fázi nastává mobilizace všech pomocných mechanismů zachování života. př.: Strážník se dostává do konfliktu s nadřízeným, který si myslí, že jeho práce je nedostačující. Strážník chce dokázat, že to není pravda a snaží se pracovat víc a kvalitněji, aby ho nadřízený nemohl již napadat. Bere si služby navíc, horlivěji pracuje. Na to musí sebrat síly, protože najednou do toho dává více, než na co byl organismus zvyklý.
- 2) fáze odolávání – Znamená rozvoj specifických způsobů obrany organismu. Zmatek poplachové reakce je snížen a organismus se brání za cenu likvidace rezerv. př. Strážník pracuje dál, cítí, že je toho na něj moc, že to nemůže dlouhodoběji zvládat, ale stále ještě odolává.
- 3) stádium vyčerpání – Představuje selhání organismu. Nastává tehdy, dojdou-li rezervy organismu. Reakce se rozšiřuje do celého organismu, stupňuje se endokrinní reakce. př.: Strážník buď tuto snahu vzdá a přizná si, že práce je nad jeho síly, nebo se zhroutí.

Příznaky stresu

Fyziologické příznaky stresu:

- 1) palpitace = bušení srdce
- 2) bolest a svírání na hrudní kosti
- 3) nechutenství a plynatost
- 4) křečovitě, svírající bolesti v dolní části břicha, průjem
- 5) časté nucení na moč
- 6) snížení až nedostatek sexuální touhy
- 7) změny v menstruačním cyklu
- 8) bodavé, řezavé, palčivé pocity v rukou a nohou
- 9) svalové napětí v krční oblasti a v dolní části páteře
- 10) úporné bolesti hlavy začínající v zátylku a rozšiřující se vpřed od temene hlavy

k čelu

- 11) častější migréna
- 12) exantém - vyrážka v obličeji
- 13) nepříjemné pocity v krku
- 14) potíže v soustředění vidění na jeden bod, popř. dvojité vidění

Emocionální - citové- příznaky stresu:

- 1) prudké a výrazné změny nálad
- 2) nadměrné trápení se věcmi, které nejsou tak důležité
- 3) neschopnost projevit emocionální náklonnost a sympatii či empatii
- 4) nadměrné starosti o vlastní zdravotní stav a fyzický zjev
- 5) nadměrné denní snění a stažení se ze sociálního styku
- 6) nadměrné pocity únavy
- 7) obtížné soustředění pozornosti
- 8) zvýšená podrážděnost, popudlivost, úzkostnost

Chování a jednání ve stresu - behaviorální příznaky stresu:

- 1) nerozhodnost, nerozumné nářky
- 2) zvýšená absence v práci, zvýšená nemocnost, pomalé uzdravování po nemoci
- 3) sklon k nepozornému řízení a zvýšená nehodovost
- 4) zhoršená kvalita práce, snaha vyhnout se úkolům, vyhýbání se odpovědnosti, častější používání výmluv a růst falešných forem jednání a mluvení
- 5) zvýšený počet vykouřených cigaret za den
- 6) zvýšená konzumace alkoholických nápojů
- 7) větší závislost na drogách všeho druhu
- 8) ztráta chuti k jídlu či naopak přejídání
- 9) změny v denním životním stylu a rytmu, problémy s usínáním, zaspáváním
- 10) snížená kvalita práce i snížené množství vykonané práce vůbec

Vztah charakteristik zaměstnání a stresu

Je několik situací, které v zaměstnání podporují vznik stresu. Těmito situacím by se člověk měl snažit vyvarovat. Uvedu základní z nich:

Vysoká míra požadavků kladených na člověka kombinovaná s malou mírou možností řídit běh dění

Nejvyšší míře stresu nejsou vystaveni nejvýše postavení zaměstnanci, ale pracovníci střední společenské vrstvy - jsou na ně kladeny velké konkrétní požadavky, ale je jim dáována malá možnost řízení potřebných věcí. Požadavky na ně jsou kladeny nejen shora od nadřízených, ale i od lidí níže postavených.

Přetížení množstvím práce

Množství práce, kterou má daný člověk vykonat, je vyšší, než je schopen vykonat za čas, který má k tomu k dispozici - je třeba brát v úvahu individuální charakter pracovního přetížení. To co je pro jednoho člověka nadměrné, může být pro druhého normální zátěž. Existuje japonský termín „karoši“ pro úmrtí z důvodu pracovního přetížení.

Časový stres

Vykonávání práce za nedostatku potřebného času může vést k distresu. Při výzkumu bylo zjištěno, že pracovníci, kteří uváděli časový tlak jako jednu z charakteristik své pracovní činnosti, měli třikrát vyšší míru úmrtnosti než ti, kteří časovému tlaku vystaveni nebyli.

Neúměrně velká odpovědnost

Zvláště odpovědnost za svěřené lidské životy klade na člověka mimořádnou míru tlaku.

Nevyjasnění pravomocí

Úkol je stanoven nejasně, nejsou přesně stanoveny limity a hranice, nebo není práce hodnocena a pracovník žije v nejistotě.

Vysilující snaha o kariéru

Tam, kde se nenaplnují očekávání profesního růstu dochází ke stresu, který způsobuje vyšší nemocnost. Je zde i větší pravděpodobnost kardiovaskulárních onemocnění.

Kontakt s lidmi

Pro některé je stresujícím faktorem práce mezi lidmi. Týká se to především introvertů. Strážník přichází do kontaktu s lidmi neustále, proto je nežádoucí, aby byl výrazným introvertem. Tato práce by mu činila potíže.

Nezaměstnanost

Ztráta zaměstnání a nemožnost nalezení nového místa je jedním z častých stresogenních faktorů - deprese, úzkost, zvýšená nemocnost, snižování sexuální apetence, zvýšená konzumace alkoholu.

1.5 Formy zátěže

Můžeme se setkat s různými formami zátěžových situací a také s různými reakcemi na ně. Každý člověk je zvyklý jinak řešit tyto situace, záleží na osobnosti jedince a především na jeho psychickou odolnost. Každý člověk, který je nucen podstupovat větší zátěžové situace v zaměstnání, by měl zvyšovat svojí psychickou odolnost. Dostupných možností, jak zvyšovat psychickou odolnost je mnoho a zaměstnanci těchto pracovních sektorů by měli umět je využívat. Tyto možnosti později více přiblížím.

Fáze zátěže

Zátěž má několik fází, podle toho, jak zátěž dlouho trvá.

- 1) pozitivní fáze rozvoje zátěže – V této fázi zátěž není ještě nijak nebezpečná. Organismus si uvědomuje, že mu něco chybí, snaží se upřesnit, co to je a vyvíjí aktivitu k odstranění zdroje. Pokud to nepomáhá, dostává se do stále větší tenze.
- 2) negativní fáze – Jedinec v této zátěži mění své cíle, vyvíjí více aktivity (někdy i na úkor pracovní činnosti). Narůstá tenze a negativně ovlivňuje výkon člověka.
- 3) akutní krize – Jedná se o vrchol zátěže, zde člověk již musí nějak jednat, jsou přepnuty jeho síly, může jednat i zkratkovitě, čehož později může litovat. Za normálních okolností by tak nejednal. Pokud uvedu příklad z policejní praxe: Strážník ve službě zastřelí pachatele, který sice policistu ohrožoval, ale policistova obrana nebyla přiměřená. Zjednodušeně lze říci, že jedinec v akutní krizi si volí mezi dvěma základními reakcemi: útěk a útok
- 4) pokrizová rezignace – Zátěž se buď překonává, nebo se daný člověk psychicky hroutí.

Osobnost a zátěž

Člověk je konfrontován se zátěžemi od svého narození a jeho osobnost se za přispění zátěže v ontogenezi vytváří. Náročné životní situace jsou spouštěčem adaptačních dějů, které jsou neodmyslitelným činitelem vývoje člověka. Při působení nové zátěže se člověk zprvu chová náhodným způsobem. Po zprvu náhodném chování jedinec brzy pozná, že při určitém způsobu chování je subjektivně negativní dopad zátěžové situace menší. Člověk se naučí zvládat určité typy zátěží tím, že si osvojí

některé vyzkoušené techniky chování pro určité situace a ty potom poměrně stereotypně uplatňuje v náročných životních situacích. Tyto techniky jsou buď aktivní nebo pasivní.

Aktivní techniky

Jsou odvozeny od útočného řešení zátěžové situace, zpravidla obsahuje prvek stupňování motivace řešení problému, jsou v nich obsaženy momenty agrese a zvýšené aktivity. Některé nejznámější aktivní techniky blíže popíšu, ale nejde o kompletní výčet technik.

Upoutávání pozornosti

Zátěžová situace zpravidla snižuje sebevědomí člověka a ten, aby to napravil, tak na sebe různě upozorňuje, např. vychloubáním, skákáním do řeči atd. V podtextu je neuvědomovaná snaha osobnosti po obdivu, který by zvedl sebevědomí a tak pomohl subjektivně zvládnout působení zátěže.

Identifikace

Identifikace znamená chování člověka podle nějakého vzoru. Člověk, který se s někým identifikuje, přebírá sociální normy vzoru. Členská identifikace pomáhá zvládat zátěže, a proto se jí i formálně věnuje značná pozornost.

Kompenzace

Technika, která pomáhá zvládnout frustraci. Jde o náhradní řešení. Člověk má tendenci kompenzovat neúspěch v jedné činnosti úspěchem v činnosti náhradní, nebo opakovanými pokusy v činnosti původní.

Sublimace

Je to technika, která je podobná kompenzaci. Za sublimaci považujeme nevědomé převádění společensky neschvalovaných pudů do roviny sociálně přijatelné. Nejčastěji půjde o sublimaci agrese, kterou můžeme sublimovat např. sportem.

Racionalizace

Bývá nejrozšířenější technikou vyrovnávání se se zátěží. Přednostně slouží k odvrácení trestu za selhání v zátěžové situaci. Technika racionalizace vysvětluje neúspěšné, nebo nepřipustné chování přípustným motivem, nebo zásahem vnějšího činitele mimo vlastní kontrolu. Racionalizace snižuje pocit viny cestou stylizace, zpětného přikrášlování motivů a kauzálními interpretacemi cizí viny.

Pasivní techniky

Psychologicky mají tyto techniky blíže k útěku, i když únik může být také spojen s vysokou aktivitou, převládá u těchto technik spíše pasivní řešení. Nejdůležitější z nich opět uvedu:

Izolace

Patří mezi nejjednodušší pasivní techniky. Je to únik do samoty, do nevidění. Je častá v případě sociogenních zátěží. Izolace sice skutečně zmenšuje pravděpodobnost vzniku nové zátěžové situace, zároveň ale zmenšuje naději na sociální adaptaci.

Denní snění

Jde o únik do světa fantazie. U dětí a mládeže se objevuje často, ale pokud tuto techniku používají dospělí lidé, je situace vážnější. Do jisté míry to bývá zdroj uspokojení, inspirace, obohacení. Tato technika pomáhá k vyrovnání se s zátěží. Při velkém rozsahu se však denní snění stává maladaptivním procesem a může mít patologické následky.

Únik do nemoci

Technika, jejíž úspěšnost si člověk začíná osvojovat už v dětství. Když mu něco je, hned se o něj všichni začnou starat. Zvýšený ohled na nemocné se dá využít při zátěži, převzetím role slabého a nemocného. To vede k ulehčení situace. Pokud je tento únik do nemoci záměrný, mluvíme o simulaci.

Regrese

Tímto pojmem rozumíme návrat k vývojově nižšímu způsobu života. Jde o zpětný posun po ontologické křivce. Zpravidla se jedná o posttraumatické stavy.

Popření

Jedná se o rezignaci na řešení. Popření může dočasně zklidnit, ale nevede k adaptaci, protože neřeší podstatu problému.

Odolnost k zátěži

Odolnost k zátěži je vlastnost, která dává člověka předpoklad jednodušeji snášet psychickou zátěž, než ji zvládají jiní lidé. Jak už bylo řečeno, povolání strážníka patří mezi zaměstnání, na které je kladena větší psychická zátěž, a proto by měl touto vlastností disponovat. Také se tato vlastnost prověřuje různými formami při vstupu na Policejní akademie ČR. Adept musí projít několika psychickými testy, na jejichž základě se rozhodne, jestli adept je způsobilý studovat tuto školu a posléze plnit dané zaměstnání.

V poslední době se uplatňuje pojem „tuhost osobnosti v pojetí hardiness“. A co charakterizuje pojem hardiness? Kontrolu dění, charakteristiku oddanosti, chápání těžkých situací jako výzev k boji. Lidé, kteří dosahují vyšších hodnot v dimenzi tvrdosti, lépe zvládají zdravotní potíže, např. po operaci srdce, jsou tělesně i psychicky zdravější, lépe se o sebe starají, používají účinnější a aktivnější strategie řešení problémů. Je zde především dominantní konfigurace tří osobnostních rysů, a proto si přiblížíme dané komponenty tuhosti osobnosti a jejich charakteristiky:

- 1) kontrola – Uvědomovaná vlastní schopnost řídit chod dění v souvislosti se svou osobou a osobními potížemi. Navazuje to na představu původce a interního místa kontroly a souvisí to se sebedůvěrou člověka, že může pozitivně ovlivnit průběh zátěžových situací.
- 2) závazek – Postoj odpovědné zaujatosti, cílově zaměřená životní orientace, odevzdanost, oddanost a osobní angažovanost. Lidé s touto dispozicí mají tendenci plně se věnovat tomu, co dělají, tomu, co považují za hodnotné a smysluplné. Tito lidé mají vyvinutý teleologický smysl a chápou dobře účel svého snažení i v zátěžových situacích.
- 3) výzva – Lépe řečeno chápání změn a všech zátěží jako výzvy k řešení. Lidé s touto dimenzí chápou změny a zvraty v životě jako k životu patřící, jako něco zajímavého a podněcujícího. Za něco, co testuje jejich adaptační schopnosti. Dimenze souvisí s dobrodružností a pružností osobnosti, nepřímo s osobnostním konzervatismem.

Tuhost a její tři komponenty jsou měřitelné dotazníkem, který se stal východiskem celé řady studií. Hlavně byly zjišťovány vztahy k negativnímu dopadu stresu, tj. k nemocem. Zde pro zajímavost uvádím ty nemoci, které nějakým způsobem souvisí se stresem.

Fyzické nemoci a zátěž

Stres a infekční nemoci

Psycholog Stone sledoval skupinu lidí a zjistil, že tam, kde došlo k výraznější negativní změně v životě dané osoby, se do tří až čtyř dnů objevilo nachlazení nebo chřipkové onemocnění. Cohen: „Psychologický stresový stav je nejlepším predikátorem infekčních onemocnění a nachlazení.“

Stres a kardiovaskulární onemocnění

Vliv stresu na zrod kardiovaskulárních onemocnění je možno odpovědně prokázat tam, kde je intenzivní distres. Soustavným studiem se prokázalo, že existuje relativně úzký vztah mezi zrodem anginy pectoris a distresem.

Stres a hypertenze

Existuje určitý vztah mezi schopností zadržovat sůl v ledvinách a vystavením organismu stresu.

Stres a bolesti hlavy

Napěťové a smíšené bolesti hlavy jsou způsobené výskytem tzv. každodenních těžkostí a starostí.

Astma

Stres, který zvyšuje celkovou emocionální hladinu, je často startovním podnětem astmatického záchvatu.

Diabetes mellitus

U diabetiků je prokázána větší míra těžkých životních zážitků.

Revmatická artritida

Lidé prožívající větší množství NŽS často onemocní revmatickou artritidou.

Psychické nemoci a zátěž

Deprese

Stres stojí často u zrodu deprese. Míra deprese je podstatně vyšší u pacientů s kardiovaskulárním onemocněním, s Alzheimerovou nemocí, pacientů trpících rakovinou apod. → výrazně stresogenní nemoci.

Pacient se cítí smrtelně ohrožen, má iracionální představy a myšlenky, roli hrají i psychologické faktory (sebehodnocení, pocit beznaděje a bezmoci). Stres jednoznačně zhoršuje depresi.

Úzkost

Výrazný vliv stresu byl prokázán pro posttraumatickou stresovou poruchu (PTSD) - lidé, kteří prožili život ohrožující situaci, se tímto stresogenní zážitkem dostali do relativně dosti trvalého abnormálního psychického stavu.

Vliv stresu na identitu

Do určitého napětí nás dostávají nejen negativní události, ale i situace výrazně kladné - to vedlo k uvažování o vlivu kladných podnětů.

Techniky umožňující zvládnání těžkosti

Technikou rozumíme způsob, jak se s určitým problémem vyrovnat. V souvislosti s psychickou zátěží se jedná o zvládnání napjatého emocionálního stavu a znovunastolení duševního uvolnění. Selhání v zátěži je z mnoha důvodů nepříjemné a tak se lidé snaží v průběhu celých svých dějin o zvětšení pravděpodobnosti adaptivního jednání v různých zátěžových situacích, nebo se alespoň z vlivu zátěžových situací vymanit. Všechny přípravy, výchovy, učení obsahují i prvky systematického zvyšování odolnosti výkonu v zátěži.

Relaxace

Termín relaxace je odvozen z latinského „*relaxare*“ (*re*=znovu a *laxus*=volný). Je to záměrné uvolňování v oblasti psychické i fyzické. U nás je rozšířen *Schultzův autogenní relaxační trénink* v USA *Jacobsonova progresivní relaxace* - v obou případech jde o cvičení, v jádru těchto metod je soustředění cvičence na uvolňování jednotlivých skupin svalů. Jde o vhodný nástroj v boji s různými těžkostmi - bolest hlavy, úzkost, chronická bolest, hypertenze, zmírnění depresí.

Patří sem:

- a) *meditace* - slovo se opakuje nepřetržitě 20 minut, a to tak, že na každý dech se pomalu řekne jedna - tím, že se daná osoba musí soustředit na pomalé vyslovování daného slova, nemá možnost myslet na těžkosti, které ji trápí
- b) *imaginace* - záměrné zobrazování uklidňujících scénérií

Biologická zpětná vazba - biofeedback

V 70. letech 20. století se podařilo experimentálně prokázat možnosti záměrného, vědomého ovlivňování autonomní nervové činnosti - biofeedback = možnost zpětné informace o tom, co se fyziologicky v člověku děje. Tímto termínem se označují přístroje, které se používají pro sledování tohoto jevu. Údaje z přístroje ukazují, jak je daná osoba schopná ovlivnit své vlastní fyziologické činnosti. Dále umožňuje i výcvik takového ovládnání. Jedná se o úspěšnou metodu při snižování nepříznivého stresového stavu a při snižování intenzity bolesti.

Náboženská víra jako jedna z forem pomoci při zvládnání životních těžkostí

K.I. Pargament rozlišuje 3 cesty, kterými se ubírá náboženská víra při zvládnání utrpení -

- 1) odevzdání se s důvěrou do rukou vyšší moci
- 2) sebeřízení - využití svobody, která byla člověku dána

3) spolupráce - kooperace člověka s bohem při řešení problému

V pracích psychologů se můžeme setkat s pozitivním i negativním hodnocením duchovního momentu. Negativně jsou shledávány extrémní náboženské společnosti, společnosti s rigidními rituály a s falešným chápáním nemocí a těžkostí jako trestu.

Méně rozšířené techniky

Uvedu ještě několik dalších technik, které se používají při vyrovnávání se s problémy:

Sebezdokonalování po vzoru východní filosofie

Patří sem celá řada postupů, z nich u nás je nejznámější jóga. Hojně se také prosazuje myšlenka paradoxní intence, která spočívá v tom nechtít nic a dosáhnout všeho. Redukce chtění sama o sobě znamená redukci zátěží a návazným sebezdokonalením člověka může dosáhnout stavů vyrovnanosti, které jej činí v zátěži odolnými. Prvky těchto systémů můžeme přebírat, otázkou ale zůstává, nakolik lze přebrat výchozí neusilující způsob života, bez kterého zřejmě pro nás nejsou přebírané prvky dost účinné.

Intervence do stavů vědomí sugescí, hypnózou, fascinací, extází či obluzením

Experimentace i praxe ukazují, že možnosti tu jsou a řada z nich se i klinicky využívá. Každý ale cítí, že jde o zásahy na pomezí normality, zdůvodněné jen zvláštními okolnostmi. Vynořují se i otázky etické. Zmíněné postupy se k překonávání zátěží používají, ale bohužel i zneužívají. O zneužití těchto technik svědčí sebevražedné útoky teroristů, neproveditelné bez pozměněného vědomí, stejně jako některá hromadná chování sekt.

Tvořivé aktivace vědomí, zvyšování potencionálu

Jde spíše o oblast pouhého zvyšování výkonnosti intelektu a s odolností v zátěži souvisí jen nepřímo. Klasickou metodou je brainstorming. Rozvazuje podvědomí, aby generovalo myšlenky. V rámci heuristiky bylo vyvinuto mnoho metod provokující asociace, urychlující myšlení, generující strategie atd.

Harmonizace osobnosti

Je to velmi komplexní postup zvyšování odolnosti člověka. Spočívá v znovunalezení rovnováhy s přírodou. Těžištěm je přebudování životního stylu člověka ve smyslu salutogeneze a usilování o kvalitu života. Ve vztahu k zátěži je to postoj nejen přežít, ale pozitivně prožít život. Celá řada zátěží má pro člověka modelový charakter, jsou to drobné diskomforty, které si částečně i sám navozuje, aby se z odolnil,

otužil. Tyto diskomforty jsou na základě principu kontrastu zálohou na pozdější komfort. Tento postoj diskomfortem ke komfortu pomáhá zátěže překonávat a vyžívat. Cílem je zvyšování kvality života, kde i zátěže mají své místo.

1.6 Shrnutí k první kapitole

Ne nadarmo bylo minulé století označováno „stoletím stresu“. Situace se ani nadále nezlepšuje, spíše naopak. Ve svých životech nacházíme stále více prvků, které v nás stres spouštějí. Některými situacemi je člověk manipulován a pociťuje je nelibě, jiné si naopak sám navozuje, např. rizikové situace ve sportu. Práce strážníka je natolik složitá, že zde těchto prvků spouštějících stres je mnohem více. Lidé jsou často pobouřeni zákony, následně neberou strážníka jako autoritu a v poslední době se stále častěji někteří snaží orgány Policie ČR napadat. Samozřejmě, že po několika takových zkušenostech má strážník větší strach. Neměl by však tomu podlehnout, ale naopak se stále snažit zvyšovat svou psychickou odolnost, aby toto zaměstnání mohl vykonávat dál. V každém případě je otázkou, jakou zátěž ještě může jedinec snést bez toho, aby se zhroutil. Poznatky o psychologických důsledcích zátěží pro člověka jsou velmi důležité, mohou být použity při výchově, ať už ve smyslu sebevýchovném, nebo při snahách z odolňovat druhé. A psychická odolnost je chápána jako hodnotná cílová kategorie, která významně souvisí s kvalitou života.

PRAKTICKÁ ČÁST

2 Pedagogicko-psychologické metody a konstruktivní jednání strážníků

Existuje řada pedagogicko-psychologických metod, které pomáhají strážníkům vyrovnat se se svou profesí a především jejich psychickou zátěží – patří sem výcviky, školení. Poměrně nový je obor policejní psychologie, která pojednává o tom, jak se má strážník správně chovat a jak konstruktivně jednat v určitých situacích. Umět se správně rozhodnout a umět správně komunikovat je nezbytnou součástí profese. Proto se pořádají různé kurzy asertivity. Policejní psychologie dále učí, jak se chovat při krizové komunikaci apod.

2.1 Požadavky na osobnostní profil a styl jednání parťáka

Mít parťáka, s kterým si budu dobře rozumět, považuji za jeden z nejdůležitějších faktorů v práci strážníka. Důležité je to samozřejmě v každém zaměstnání. Avšak vzhledem k nebezpečí, které může během služby hrozit a vzhledem k větší psychické zátěži, která je v tomto oboru už tak dost velká, je dobrý parťák nezbytnou podmínkou efektivní práce. Parťák, s kterým bych si nerozuměl, by jistě riziko vzniku nebezpečí během služby několikanásobně zvýšilo. Můj parťák by samozřejmě měl mít typické vlastnosti, které oceňuji i u kamarádů. Je to otevřenost, upřímnost, pravdomluvnost, spolehlivost.

Co se týče přímo výkonu práce, můj „ideální“ parťák má tyto vlastnosti:

Umí využívat při řešení praktických úkolů odpovídající matematické postupy a poznatky, odhaduje předpokládané výsledky a ověřuje jejich reálnost. Zná základní lidská a občanská práva, uznává a respektuje práva národnostních, etnických a jiných menšin, nijak je neohrožuje a vystupuje proti rasové a jiné nesnášenlivosti, diskriminaci a xenofobii. Nesnesl bych vedle sebe člověka, který by si chtěl za záštitou strážníka na nějaké menšině vybíjet svůj hněv. Uvážlivě přijímá a posuzuje jevy, události a informace, s nimiž se setkává, zaujímá k nim vlastní postoj, který si zúčastněnými nenechá vnutit. Projevuje pozitivní postoj k fyzicky, zdravotně nebo sociálně handicapovaným lidem. Nepohrdá jimi. Kdyby to tak nebylo, těžko by se mi s takovým člověkem spolupracovalo. Ovládá teoreticky i prakticky střelbu ze vzduchových a

malorázních zbrání a krátké ruční zbraně zařazené do naší výzbroje. Pokud by tomu tak nebylo, měl bych přirozeně velký strach, kdyby během naší společné služby musel použít zbraň. Jako nejdůležitější bych však označil naši vzájemnou komunikaci. Můžu vedle sebe mít sebelepšího odborníka, ale pokud nebudeme schopni spolu spolupracovat, náš společný potenciál nepřinese žádný výsledek. Vyplývá z toho, že můj parťák (a samozřejmě i já) musíme mít vedle profesní zdatnosti a osobnostních vlastností ještě předpoklady pro týmovou práci. Myslím, že nadřízený, který přijímá nové strážníky, by měl při jejich výběru použít modelové situace, kdy uchazeč má za úkol vyřešit nějaký problém, který by v budoucnu spadl do jeho kompetence. Při řešení takového úkolu si potom může udělat úsudek o jeho schopnostech. To je ovšem věcí nadřízeného. Uzavřel bych to asi svou vzpomínkou na „synergetický efekt“, o kterém jsem četl v odborné literatuře. Ten nám říká, že 1+1 pokud jde o spolupracovníky, nemusí být vždy 2, ale $1+1=2$. Tento početní paradox vychází z toho, že každý z té dvojice má určitý potenciál znalostí a dovedností, která dává ve společné práci k dispozici. Svůj potenciál zároveň zvyšuje tím, že je v kontaktu s parťákem a neustále se učí jeden od druhého. Tím, že se spojí potenciál obou členů, získávají se podstatně větší zdroje a možnosti pro vyřešení problému, než kdyby daný úkol řešil každý z pracovníků sám, nezávisle na druhém.

Jistě se během svého zaměstnání dostanu do nebezpečné situace, kde mě bude moci být nápomocen jen můj parťák. Chci proto, aby to byl člověk, na kterého se může spolehnout a kterému budu věřit. Mít v této chvíli po ruce falešného člověka by bylo fatální chybou.

2.2 Motivace, asertivita a hodnocení strážníků

Motivace strážníků

„Motivace je pojem převzatý z psychologie, rozumí se jím soubor psychických činitelů (procesů, faktorů), které vyvolávají, udržují, usměrňují nebo posilují aktivitu (jednání) člověka – v souladu s jeho programem (cíli) činnosti²“.

Motivace se vztahuje k příčinám lidského jednání. K jednání vždy potřebujeme nějaký motiv. Motivací rozumíme také vnitřní proces utváření cílů. V praxi to může znamenat, že strážník nastupuje do práce a má určitou představu o tom, jak bude jeho

² Bartošová, H.: *Management – teorie a praxe policejní činnosti*, Praha 1998, str. 107

práce vypadat. Dal si určité cíle, kterých chce dosáhnout a ty ho motivují, aby svou práci dělal dobře a i s potěšením. Avšak přijde-li do práce a zjistí, že se po něm požaduje něco jiného než si on sám vytyčil, je jasné, že v této chvíli je zklamán. Přichází o své cíle a tím také o motivace. V tomto momentu si buď stanoví nové cíle podle náplně své práce, nebo upadá jeho motivace úplně, a to se pochopitelně negativně odrazí na jeho výkonu. Pracovníci, kteří jsou správně motivovaní neodvádějí práci, protože musí, ale protože chtějí. To se promítne i v kvalitě práce. Každý nadřízený by měl poznat potřeby svých zaměstnanců, aby je dovedl správně motivovat. V praxi existuje při jednání, chování, výsledcích i úspěších pracovníka závislost mezi jeho motivací a schopnostmi. Výkonnost závisí na schopnostech, motivaci a pracovních a organizačních podmínkách. Nadřízený by tyto faktory měl strážníkovi plně zajistit, protože pochybení v tomto druhu práce může mít horší dopad než v kterémkoliv jiném zaměstnání. Celkově by se dalo říci, že pokud není u pracovníka přímo úměrný vztah mezi všemi uvedenými faktory, nejsou ani efektivnost ani výkonnost jeho práce takové, jaké by se od pracovníka očekávaly. Mimo to se u něj projevují nepříznivé psychické stavy. vyplývající z toho, že si uvědomuje, že náplň práce a odpovědnost neodpovídá jeho schopnostem. Strážníka to může frustrovat už proto, že práce je nad možností jeho schopnosti, nebo proto, že to, co dělá, je jinou prací než tou, která se kryje s jeho pracovní motivací. Motivace pracovního jednání se bezprostředně odrážejí ve výkonnosti člověka. Dobré výkony vyvolávají uspokojení – člověk zažívá pocity úspěchu. Při stejné pracovní způsobilosti ve srovnatelném pracovním prostředí lidé s příznivější motivací pracují usilovněji, podávají vyšší výkon.

Znaky nedostatečné motivace:

- nízký výkon
- odmítavý přístup k mimořádným úkolům
- pozdní příchody, časné odchody
- prodlužování přestávek, snaha získat co nejvíce času mimo práci
- nedodržování stanovených termínů
- neustálé stížnosti
- při neúspěchu svalování viny na druhé
- zanedbávání pokynů.

Motivací v zaměstnání se zabývá více směrů, v praxi se však nejvíce uplatňuje jejich modifikace a kombinace uváděných teoretických přístupů. Jako nejdůležitější se

bere fakt vytvoření podmínek, v nichž členové organizace mohou nejlépe dosáhnout svých vlastních cílů, zaměří-li své úsilí na pracovní úspěch. Nadřízený musí orientovat styl vedení podle struktury potřeb spolupracovníků, které se většinou mění případ od případu. Složitost motivování spočívá v tom, že strážníci jako celek vykazují různé zájmy, mají odlišné osobnostní vlastnosti, schopnosti, dovednosti a návyky. Motivace vždy závisí na konkrétní situaci, na společenském a sociálním zázemí jednotlivého strážníka. Celkově by se dalo říci, že umění nadřízeného spočívá v tom, jak dokáže sloučit zájmy podřízených pracovníků s cíli organizace, aby při dosahování pracovních cílů zároveň uspokojovali individuální potřeby.

Asertivita strážníků

Dnes už asertivita patří k běžně používaným slovům a většina lidí ví, co si pod tímto pojmem má představit. Pokusím se definovat asertivitu tak, aby byly vystiženy všechny její důležité rysy.

Asertivita je dovednost, která se projevuje přiměřeným sebeprosazováním. V sociální komunikaci je velmi důležitá a lidé, kteří jí ovládají, nemívají většinou s komunikací žádné problémy, protože takový jedinec submisivně neustupuje, nenechává sebou manipulovat, ale na druhou stranu se nesnaží vydobýt si něco agresivně na úkor druhých.

Znovu musím podotknout, že i tato schopnost je pro strážníka nesmírně důležitou. Představme si strážníka, který nedokáže prosadit své stanovisko. Jeho stanoviskem, které prosazuje, je zákon či nějaká norma. Pokud ho nedokáže prosadit v komunikaci s občanem, jsou veškeré jeho pravomoce zbytečné a nehodí se k tomu, aby toto povolání vykonával.

Teorie asertivity vychází z předpokladu, že každý dospělý člověk je svobodný jedinec a je sám konečným soudcem svých činů, za které nese sám odpovědnost.

Existuje nesčetně kurzů, které nám slibují, že nás asertivitě naučí, ale já osobně se domnívám, že to lze jen v omezené míře. Lidé, kteří jsou od přírody nesmělí a introvertní se tuto techniku těžko plně naučí používat.

Asertivita je také vhodnou formou k regulaci sobectví, egoismu svého i druhých lidí. Asertivní člověk je zdravým egoistou a na tom rozhodně není nic špatného. Ve spoustu psychologických pouček se lze dočíst, že egoista je do určité míry každý člověk.

Asertivní jednání si dokáže poradit s každou situací, ale je třeba přiznat, že účelné je jen ve třech z pěti příkladů. V těchto dvou případech bývá nepochopeno. V asertivním jednání platí určitá zásada, kterou je, že pouze jedinec, který dokáže porozumět sám sobě, může chápat i druhé.

Asertivita dělá problémy lidem s přehnanou empatií a zakomplexovaností (často se snaží vyhovět člověku za každou cenu).

Základní techniky asertivní komunikace:

- 1) *poškrábaná deska*: Tuto asertivní dovednost je vhodné použít, chceme-li prosadit svůj oprávněný zájem nebo máme-li pocit, že se nás snaží někdo zmanipulovat. Oboustranně přijatelný kompromis není možné. V této situaci je nutné jasně, klidně a bez emocí nezměněným hlasem opakovat svá stanoviska či názor. Počet opakování je nekonečný. Důležité je nenechat se vtáhnout do diskuse. Tuto techniku by měl strážník ovládat především, usnadní mu práci s lidmi, kdy se nenechá vtáhnout do hádky, ale bude konstruktivně trvat na svém.
- 2) *otevřené dveře*: Používá se jako reakce na kritiku s cílem kritiku umlčet. Zabraňujeme tím v hádce. Náš protivník se chce hádat, řekne nám něco a čeká obranu, nějakou odezvu, na kterou může znovu reagovat odporem. My mu však tuhle příležitost nedopřejeme, částečně mu naopak dáme za pravdu. Tím mu vezmeme vítr z plachet.
- 3) *mlčení*: Mlčení lze pokládat za určitou formu souhlasu. Je to podtyp techniky „otevřené dveře“ a kritika většinou umlčí. Je otázkou, zda tento způsob považujeme pro další kontakt s kritikem za nejvýhodnější.

Dle **Miroslava Pospíšila** může být asertivita i životním stylem s mnoha určitými znaky. Asertivní člověk je takový, který:

- nic si nevynucuje násilím, agresivitou ani pasivní manipulací, jedná přímo a srozumitelně, není jeho cílem vítězit v konfliktech, snaží se najít kompromis
- každou změnu v komunikaci provádí s citem, nevyvolává nejistotu či úzkost (ta může snadno přejít v agresi), snaží se posílit komunikační vztahy, na kterých mu záleží
- umí si rozplánovat velký úspěch na dílčí cíle, raduje se pak i z menších úspěchů

- neplýtvá zbytečně svými city (neznamená to však, že je chladný ke svému nejbližšímu okolí)
- vychovává své děti jednoznačně, nesrovnává je s jinými dětmi – tím v nich nevyvolává zmatek a nejistotu
- uvědomuje si, že asertivita není jediný způsob komunikace
- plně uznávají práva druhých lidí, nesnaží se být asertivní na úkor někoho jiného
- dokáže druhého člověka vyslechnout, aniž by mu skákal do řeči

Je možné ve výčtu pokračovat, ale myslím si, že tato charakteristika postačí. Na závěr mohu snad jen říct, že asertivita je nesmírně důležitá. S asertivním člověkem je mnohem snadnější komunikace, protože se s námi nesnaží manipulovat, ani se nechová agresivně.

Hodnocení strážníků

Hodnocení strážníků a jakéhokoliv jiného zaměstnance je významnou složkou personálního řízení. Účelem hodnocení je zejména poznání současné úrovně pracovních výkonů jednotlivých strážníků, rozpoznání silných a slabých stránek pracovníků, umožnění pracovníkům zlepšovat jejich výkony a vytvoření základny pro odměňování dle individuálního příspěví ke společnému cíli. Zároveň pomáhá stimulovat a ovlivňovat motivaci hodnocených. Obsah a funkce pracovního hodnocení vyplývají z celkové koncepce systému práce s lidmi. Strážník je posuzován za určité období z hlediska jeho výkonnosti. Hodnotit strážníka znamená posoudit jeho jednání, postoje, názory a vystupování v prostoru a čase, ve kterém se při plnění pracovních úkolů pohybuje.

Hodnocení je ovlivňováno zejména těmito faktory:

- 1) úroveň kvality sociální percepce
- 2) osobnost hodnotitele
- 3) systém řízení organizace

Hodnocení je zpravidla založeno na subjektivním posouzení pracovníka. Nadřízený by měl brát v úvahu motivaci, zájmy, aktivitu, sklony, potřeby, postoje, atd.

Od hodnocených strážníků je třeba získávat zpětnou vazbu a stanoviska během celého hodnotícího období. Hlavními cíli hodnocení pracovního výkonu je podněcovat a

rozvíjet pozitivní vlastnosti a schopnosti pracovníka, objektivně posuzovat a odměňovat v souladu s cíli celé organizace i jeho samého. V praxi u strážníků hodnocení probíhá už v mnoha městech podle bodového systému. Uvádím příklad Děčína. V roce 2004 byl zaveden v rámci MP Děčín nový systém hodnocení strážníků, na jehož základě jsou strážníkům upravovány pohyblivé složky mzdy (osobní hodnocení a rizikový příplatek), případně i platová třída a služební zařazení. S požadavky a parametry hodnocení byli všichni strážníci seznámeni s několikaměsíčním předstihem. První konečné promítnutí ve mzdách jednotlivých strážníků bylo provedeno v měsíci listopad 2004 po předchozí konzultaci a schválení starostou města. Cílem tohoto motivujícího opatření je zaručit diferencované odměňování jednotlivých strážníků podle kvality a množství odváděné práce, schopností a dovedností. Někdy nastávají problémy, protože strážníci některých měst si stěžují, že jsou vlastně jen strojem na peníze, protože jejich hodnocení se často odráží jen podle toho, kolik vyberou na pokutách. Doufejme tedy, že jde pouze o nadsázku. Strážník není stroj na peníze, ale člověk hájící zákon a pořádek.

2.3 Analýza způsobů řešení problémů ve služební činnosti

Analýza řešení problémů v policejních činnostech je zaměřena na systematické posuzování a vyhodnocování všech dílčích prvků úkolu s přihlédnutím k reálné bezpečnostní situaci. Strážník si každý postup musí předem promyslet natolik, aby nezareagoval unáhleně a neohrožoval tak svoji bezpečnost či bezpečnost jiných.

Musí se zamyslet nad vlastním úkolem, posoudit věcné stránky úkolu a klást několik základních otázek:

- Je to úkol pro policii? - Jde o velmi důležitou otázku. Nebylo by pro policii dobrou vizitkou, kdyby se pletla do situací, které nespádají do okruhu její kompetence.
- Oč vlastně jde? – Strážník si musí analyzovat situaci, pokusit se ji zařadit do určitého vzorce řešení daného případu (samozřejmě že ji nebude vždy řešit úplně do puntíku podle jiného případu, přece jen každý případ, i když na podobné bázi, se může lišit, minimálně v detailech).
- Co se vlastně stalo? – Provedená analýza úkolu musí zajistit, aby se postupovalo v souladu s právním řádem, souvisejícími úkoly a pokyny nadřízeného.

Analýzu úkolu je třeba provést i v případě, že konkrétní zadání chybí, neboť v tomto případě je nahrazeno situací a v policejní praxi platí pravidlo: situace = úkol. V podmínkách policejní činnosti jsou součástí analýzy řešeného problému okamžitá opatření. Okamžitá opatření slouží k získání času pro posouzení dané situace a návrhu variant na provedení akce. Při akcích, které lze předem naplánovat, nejsou nutná okamžitá opatření, což je tím, že zde není naléhavost, je zde dostatek času na posouzení situace. Nedochozí zde tak často ke špatnému úsudku. Příklady okamžitých opatření: vyhlášení služební pohotovosti, zajištění důkazů, uzavírky, průzkum, řízení dopravy.

2.4 Jedenáct příkladů z praxe jako předvýzkum

V této podkapitole nastíním několik příkladů jednání strážníka v akci. Na daných případech ukážu, jak se v jednotlivých situacích dají konstruktivně řešit problémy. Uvedu i dva příklady naprosto nekonstruktivního jednání.

1. případ

Strážník chce vybrat pokutu za nesprávné parkování u člověka, který se právě odněkud vrací a jeho vůz stojí na zákazu. Strážník na něm vymáhá pokutu, ale občan mu ji odmítá dát, vylouvá se. Je riziko, že komunikace přeroste v hádku.

Zde by měl strážník využít asertivní techniku „poškrabané gramofonové desky“, která je výše uvedená. Rozhovor by tedy mohl probíhat takto:

Strážník: Dobrý den, pane řidiči stojíte na místě, kde se nesmí parkovat. Musíte zaplatit pokutu.

Občan: Pane strážníku, já se omlouvám, potřeboval jsem si jen v rychlosti odskočit do banky, hned jsem pryč.

S: Jenže jste tu stál, a proto na Vás musím vyžadovat pokutu.

O: Všechna placená parkoviště jsou v tuhle dobu plná a nemohl jsem zaparkovat nikde jindy.

S: Chápu Vaší situaci, ale budete muset zaplatit pokutu.

O: Tak rozšiřte parkoviště a nebudu muset stát na zákazu!

S: Budete muset zaplatit tu pokutu.

Takhle jde rozhovor dál. Strážník se za žádnou cenu nesmí nechat vtáhnout do hádky a začít se s občan dohadovat na tom, zda je dost parkovacích míst či nikoliv. Nutno podotknout, že používání asertivních technik vyžaduje určitý cvik.

2. případ

Vezmeme-li si situaci z prvního případu, uvědomíme si, že ne vždy lze trvat na svém a nedát občanovi přesné vysvětlení. V předchozím případě je situace jasná, ale co když zastavíme auto a požadujeme od řidiče pokutu? Zde musíme vysvětlit řidiči, čeho se dopustil a proč mu pokutu udělujeme. Znovu si ale musí dát strážník pozor na to, aby se nenechal vtáhnout do hádky. Nejčastější metoda přesvědčování je předkládání argumentů. Snadněji lze předejít konfliktu. U tohoto postupu je důležité si uvědomit, o čem a čím chceme druhého přesvědčit. To strážník samozřejmě ví. Měl by také vědět, že když argumentuje, obecně platí, že by argumenty měl předkládat spíše rychle a plynule (nesmí být znát žádné zaváhání). Důležité je využití takových argumentů, které vyvolávají neklid, nedoporučuje se používat ty, které vyvolávají strach. Nejsilnější argumenty je vhodné umístit na konec.

3. případ

Při běžné silniční kontrole a dechové zkoušce na alkohol došlo k neadekvátním reakci řidiče a jeho podnapilých spolujezdců, podle nichž je největší drzostí kontrolovat řidiče na alkohol, který nepil. Řidič začne vyhrožovat, že podá na policajta stížnost. Strážník je také jen člověk a jistě v tuhle chvíli cítí zlost a má třeba i chuť něco řidiči i osádce odseknout či se vehementně snažit najít nějakou závadu na autě, za kterou by řidič dostal pokutu a strážník by měl pocit určitého zadostiučinění. Nicméně si strážník musí uvědomit, že je ve službě a to znamená umět potlačit své emoce. Nezaujatě odpovědět řidiči, že dechová zkouška je akt, na který má policista právo a povinností řidiče je se jí podrobit, pokud nechce, aby situace měla jiné dopady. Případně může strážník ještě uvést, že zvyšující se nehody pod vlivem alkoholu si tyto zkoušky vynucují a je lepší provádět je častěji (i u řidičů, kteří alkohol nepožili), než je provádět minimálně a nechávat tak bezohledné řidiče, aby dál porušovali zákony.

4. případ

Nyní uvedu odstrašující příklad, který nebyl řešen konstruktivně a podle zákona. Hlídka dvou policistů během noční služby obchází město, když zpozorují, že dva přibližně devatenáctiletí mladíci v podnapilém stavu rozhazují po ulici popelnice.

Dnes už toho měli oba strážníci dost, jsou unavení a tato situace je rozhořčí. Začnou mladíkům sprostě nadávat. To ale podnapilí mladíci nevyděsí, ba naopak. Pokřikují na strážníky, ať radši hlídají opravdové zločince a jim dají pokoj. To policisty rozčílí, vytáhnou obušky, začnou chlapce mlátit a jednomu z nich způsobí vážnější poranění vyžadující několikadenní hospitalizaci v nemocnici. Strážníci jsou za svojí nepřiměřenou reakci potrestáni. Je sice pravda, že oba strážníci byli velmi unavení (frustrace způsobená nedostatkem spánku), ale to je neopravňovalo jednat takto. Zde znovu vyplývá nutnost toho, aby pracovníci v policejním sektoru měli vyšší psychickou odolnost.

5. případ

Ve městě je na poměrně velkém úseku dočasné snížení povolené rychlosti na 30 km/hod. z důvodu silničních oprav. Projíždějící řidič však rychlost nerespektuje a následně je zastaven strážníky, kteří ho chtějí pokutovat. Řidič se brání, že si značky nevšiml, protože touto trasou jezdí denně a nikdy tu tato značka nebyla. Také se mu zdá zbytečné omezení. Oponuje tím, že silniční opravy nejsou takového rázu, aby musela být změněna maximální rychlost. Strážník musí tuto situaci konstruktivně vysvětlit. Chápe, že je řidič rozrušený, a proto dodržuje zásady účinného prosazování zákona. Těmito zásadami jsou:

-vyslechnutí subjektivního názoru druhé strany – Vyslechnutí si subjektivního názoru druhé strany je součástí účinného prosazování zákonů a norem. Z věcného hlediska umožňuje doplnit objektivní stránku události a z psychologického hlediska navozuje pocit spoluúčasti na projednávání události. V tomto okamžiku není podstatné, zda dojde ke vzniku shodného mínění či nikoliv.

-popisné, věcné projednání problematického chování – pro účinné prosazování určitých norem, je důležité udržet komunikaci v popisné poloze. Je třeba se vyhnout hodnotícím výroky útočících na sebecítění řidiče.

-objasnění smyslu prosazované normy – Účelem policejního jednání je v první řadě ukončit narušování právních norem. Při správném postupu by neměl vzniknout dojem, že hlavní věcí je potrestat hříšníka.

-poukázat na náhradní řešení – Tato zásada účinného prosazování norem vychází z poznatků o působení policistů jak frustrátorů, který omezují občanovi dosáhnout svého cíle. V naše případě může jít o to, že strážník doporučí řidiči trasu, která objíždí místo silničních oprav, tudíž řidič nemusí zpomalovat a plížit se v koloně aut.

6. případ

Strážník je přivolán do panelového domu. Nájemníci si stěžují, že se jim bezdomovec nastěhoval za výtahovou šachtu a nechce odejít. Strážník ho z domu má vykázat. Když ale strážník přijede na místo, bezdomovec se chová agresivně a místo nechce opustit. Strážník však musí umět jednat s agresorem. Je na něm, aby použil komunikační techniky tlumící agresii. Musí být pevně rozhodnut zdržet se protiagrese. Dále je třeba, aby projevil empatii – schopnost vcítit se do rozpoložení agresora. Strážník použije větu typu: „*Chápu Vaší situaci, nicméně rušíte zde nájemníky, a proto musíte toto místo bezpodmínečně opustit.*“

Musí být schopen použít komunikativní dovednosti. Znamená to určitou připravenost používat řeč jako psychologický prostředek k ovlivňování agresora. Mezi tyto komunikační schopnosti patří aktivní naslouchání, kladení otevřených otázek, argumentace a prosazování věcných hledisek. Při použití těchto technik docílí snáze toho, že bezdomovec opustí své místo. Samozřejmě, že se strážníkovi může stát, že i přes tyto techniky se bezdomovec brání opustit své místo. Pak musí být strážník tvrdý a neúprosný, případně použít donucovacích prostředků, ale k tomu se uchyluje až na posledním místě.

7. případ

Strážníci jsou přivoláni do panelového domu na žádost jednoho nájemníka, který si stěžuje na rušení nočního klidu. Vedle v bytě se mladý manželský pár v jedenáct večer hádají a mlátí s věcmi v bytě. Strážníci musí postupovat takticky. Obtížnost policejního jednání v situacích rodinných rozepří tkví v tom, že policisté vcházejí na blíže neznámou scénu a zpravidla nemohou předem spolehlivě odhadnout stupeň rizikovitosti zákroku. Strážník přijímá sdělení, že má jet na určité místo. V tom okamžiku má dva hlavní úkoly: uklidňovat volajícího a snažit se získat co nejvíce informací o konfliktu (počet zúčastněných, podoba a rozsah hádky + další informace). Přichází mentální příprava. Ta zahrnuje představu o postupu a vyladování se na zákrok. V průběhu cesty na místo určení je vhodné si rozdělit role a určit, kdo převezme komunikativní role a

kdo roli záložníka, který bude sledovat vývoj situace. Okamžik, kdy policisté vstupují na scénu rodinné rozepře je kritický. Vyznačuje se nevypočitatelností, co se dále bude dít, nepředvídatelností dalšího průběhu. Proto je vhodné, aby policista postupoval pomalu a obezřetně. Při aktuálním jednání je třeba oddělit sporné strany. Poté přichází naslouchání, hovoření, zajištění bezpečnosti osob. Zde je znovu velmi důležitá technika aktivního naslouchání. Nakonec dochází k zhodnocení postupu po zákroku.

8. případ

Strážníci jsou přivoláni do panelového domu, kde ze sedmého patra chce skočit starší muž. Svého úmyslu se nechce vzdát. Volá na policisty, že jestli se k němu přiblíží, tak skočí. Odmítá komunikovat, tvrdí, že ho opustila manželka a navíc ho vyhodili z práce a že je jen jeho věc, jestli bude žít nebo ne. Jde o velmi vážnou komunikační situaci a je třeba dobře volit slova a přístup. Policista by měl občanovi v suicidální situaci dát najevo, že respektuje jeho rozhodnutí a ponechává kompetenci za život občana v jeho rukou. Současně se ho snaží přesvědčit, že existují i jiné možnosti řešení situace. Snaží se o navázání psychického kontaktu. Snaží se nasvítit problém, který vede občana k suicidálnímu jednání. Vnímá a pracuje s emocemi. Ovládá svůj hlas, ale i řeč těla. Snaží se nevypadat nervózně a křečovitě. Udržuje oční kontakt, jedinec by však měl mít prostor i pro pohled jinam. Strážník se neuchyluje k direktivním krokům. Nabídka pomoci sice může být direktivní, ale musí vyplývat z potřeb komunikujícího partnera.

9. případ

Strážník je v noci přivolán na místo, kde náhodný člověk viděl v zapadlé uličce muže, který vykrádal rozbitou výlohu se šperky. Strážník přijede na místo činu, přistoupí a hlasitou opakovanou výzvou výtržníka vyzve, aby toho zanechal a vzdal se. Výtržník se ožene nožem. Naštěstí strážník bystře zareaguje a odskočí do bezpečnostní vzdálenosti. Strážník situaci posoudí jako vážnou a vysílačkou zavolá posily. To provede, aniž by přestal na pachatele mířit a stále se snaží s ním udržovat oční kontakt. Výtržník začne křičet, ať jde pryč a nechá ho být nebo ho zabije. Strážník zachová chladnou hlavu a pokouší se rozmlouvat s mužem. Vysvětluje mu, že by se měl vzdát, že to pro něj bude polehčující okolnost apod. Pachatel ale nedbá výzvy, strážník na pachatele míří pistolí a přibližuje se k němu. Muž však začne utíkat. Strážník se vydá za ním, ale výtržník mu uniká. Jelikož jde o poměrně zastrčenou uličku a nikdo se

v blízkosti nenachází, dovolí si strážník dvakrát vystřeli pro výstrahu. To výtržníka vyleká, zastavuje se a vzdává se. V ten moment přijíždí policejní posila, která pachatele zadrží.

10. případ

Uvedu ještě jeden příklad nesprávného řešení situace. Při večerní obchůzce natrefí strážníci na menší skupinku Romů, kteří stojí před hospodou a povídají si. Nutno podotknout, že na sebe žádným způsobem neupozorňují, ani se nechovají nijak nevhodně. Strážníci přijdou k nim, žádají je, aby se rozešli. To se Romům nelíbí a kladou slabý slovní odpor. Strážníci si bezdůvodně rozčílí a křičí na Romy, že s nimi o tom diskutovat nebudou a ať prokáží svou totožnost nebo budou odvedeni na policejní stanici. Romové odmítají bez důvodu ukázat svůj občanský průkaz a žádají vysvětlení tohoto zásahu. Strážníci jim žádné vysvětlení neposkytnou a slovně je urážejí. Donutí je prokázat svou totožnost. Nakonec se přece jenom Romové rozcházejí. Danou situaci nechápou, neví, proč tak museli učinit. Zde došlo k jednomu zásadnímu pochybení ze stran strážníků. Nutili předložit občanské průkazy, aniž by uvedli opodstatnění tohoto kroku. Občané si v této situaci klidně můžou opsat jejich identifikační čísla pod odznakem a následně na ně podat stížnost.

11. případ

Strážník je přivolán do obchodu s potravinami, kde průmyslová kamera odhalila člověka, který tam krade. Situace se stěžuje faktem, že pachatel je evidentně pod vlivem nějaké omamné látky. Strážník musí přizpůsobit této situaci svou komunikaci. Komunikace strážníka s tímto jedincem je zvláště obtížná pro nepředvídatelnost projevů a chování toxikomana. V takové chvíli není nijak účelné do hloubky probírat okolnosti problému. Strážník by měl znát postupy, kterými se dá zefektivnit komunikaci s jedincem pod vlivem drog. Uvědomí si danou situaci a ovládne vlastní negativní emoce, které při setkání s nepřiměřeně reagujícím jedincem vzniknou. Pokusí se navázat kontakt, vytvořit pro jedince atmosféru bezpečí. Komunikuje jasně a srozumitelně, pomalu a důrazně. Používá spíše kratších vět, které se týkají konkrétních věcí a kroků. Pokud je to možné, zajistí přítomnost člověka, kterému občan věří, pomůže to zmírnit aktuální paniku. Registruje pečlivě změny v chování, odmítavé či podrážděné reakce a včas na ně reaguje. Během této komunikace se strážníkovi podaří nenásilně pachatele zadržet, případně zavolá policejní posilu.

2.5 Sociální učení jako příprava strážníků na zátěžové situace

Sociální učení znamená osvojování si komplexních způsobů chování a jednání přiměřených určité sociální situaci. Produktem jsou role, postoje, hodnoty, ideály apod.

Sociální učení probíhá těmito mechanismy:

- *učení nápodobou*: Strážník už jako dítě odkoukal od dospělých (většinou svých blízkých, kteří jsou mu vzorem), jak se má v určitých zátěžových situacích chovat. Pokud viděl, že tyto mechanismy fungují, začal se také tak chovat. Později mohl ve své profesi jako začátečník sledovat své profesně starší kolegy, jak reagují na zátěžové situace, které se ho také týkají. Znovu si tyto způsoby přebral a pokud mu přinesly úspěch ve formě lepšího vyrovnávání se stresem, tak toto chování stále napodobuje. Za předpokladu, že si nenašel vlastní (lepší).
- *učení na základě kladného a negativního modelu* – Každý člověk raději přebírá takové formy chování, které náleží někomu, koho má rád nebo koho si váží. Zde je třeba vhodné, aby strážníci měli svého parťáka takového, aby si ho dokázali vážit a mohli se navzájem kladně motivovat a společně čelit zátěžovým situacím. Proto není dobré mít parťáka, který snadno propadá panice či stresu. Práce s takovým člověkem by se negativně dotkla i jeho spolupracovníka.
- *učení na základě vnitřních odměn a trestů* – Je známým pravidlem, že starosti a stresy přicházejí sami, kdežto radost si člověk musí umět udělat. Je důležité, aby se dokázal za své služby odměňovat, odreagovat se od nich a užívat si věcí, které má rád. Mělo by to fungovat asi tím způsobem, že se strážníkovi podaří třeba chytit někoho, jak krade. Po skončení směny by se neměl zabývat tím, že další den má spoustu práce. Naopak by si měl říci, že dnešní den byl mimořádně úspěšný a odměnit se třeba dobrým obědem nebo si zajít do kina. Stačí i maličkosti.

Dnes se na psychickou pohodu zaměstnanců Policie ČR dbá více než kdykoliv jindy. Proto by se měl každý policista účastnit sociálně-psychologického výcviku. Nabídka těchto kurzů je poměrně široká. Tento kurz by měl být soustředěný především na sociální percepci, sociální skupiny, asociální chování, prosociální chování, konflikty a jejich řešení, komunikace a hlavně na psychohygienu. Před zahájením samotného školení by měl každý projít aktivním sociálním učením, jehož hlavním cílem je připravit frekventanty na zvládnutí. Tyto výcviky jsou strážníkům většinou zajištěni Policií ČR,

konkrétně správou daného kraje. Strážníci jsou díky tomuto výcviku schopni zvládat složité životní situace a vyjednávat s lidmi v krizových situacích.

2.6 Shrnutí k druhé kapitole

V této kapitole jsme především uvedl několik příkladů, které poukazují, jak je umění konstruktivně řešit problémy pro strážníka důležité. Situace, do kterých se dostává se jedna od druhé liší a nelze je řešit stereotypně, což je dáno především tím, že strážníci se každý den dostávají do styku s lidmi a každý člověk jinak reaguje – jinak budeme komunikovat s potenciálním sebevrahem, agresorem, člověkem pod vlivem alkoholu či omamné látky. K tomu, aby strážník řešil konstruktivně své případy, a podával požadující výkon, musí být řádně motivovaný a hodnocený. To je věcí nadřízeného. Kromě všeho jmenovaného asi největší roli sehrává správný výběr parťáka, s kterým bude strážník tvořit tým a společně budou lépe řešit problémové situace.

Závěr

Postavení strážníka ve společnosti vyplývá ze zákona. Sociální uznání a prestiž této profese jako neformální ukazatelé postavení policie ve společnosti jsou spoluurčovány obrazem, který si o policii vytváří obyvatelstvo. Jejich postoje k obecní policii naznačuje, jakou image strážník pro občany představuje. Je to velmi důležitý fakt. Současná policie k ohlasu veřejnosti nemůže být lhostejná.

Vztah veřejnosti ke strážníkům ovlivňuje jejich práci. Pokud budou mít občané dobrý vztah k policii, ochotně budou s nimi spolupracovat. Lepší spoluprací s veřejností se i minimalizuje psychická zátěž a strážníci jsou schopni promyšlenějšího uvažování a s tím souvisí lepší řešení problémových situací.

Není ale třeba zoufat! Strážníci se mylně domnívají, že jsou u většiny veřejnosti spíše odmítáni. Často totiž ztrácí nadhled, což je dáno tím, že většinou přicházejí do kontaktu právě s tou omezenou částí populace, pro kterou je příznačný negativní postoj k policii.

Resumé

Pro svojí práci jsem si vybral téma, které je v poslední době zvlášť aktuální. Čím dál více se prosazuje v oboru policejní psychologie, začínají se pořádat různé psychologicko-sociální kurzy, které účastníkům pomáhají vypořádat se s psychickou zátěží, která je u tohoto povolání častější než v jiným profesích. Proč tomu tak je? Důvodů je více. Především je to velkou odpovědností, kterou strážník má. Dostává se také do situací, kdy se musí rychle rozhodovat, jak postupovat. Často čelí konfliktům ze strany lidí, které se snaží usměrnit. V neposlední řadě je také psychicky náročná práce v noci, kterou strážník podstupuje. Tyto všechny faktory způsobují, že se člověk dostává do zátěže, je tedy žádoucí, aby se naučil, jak se s psychickou zátěží vyrovnávat, jak konstruktivně řešit problémy, které se vyskytnou. V neposlední řadě je důležité mít dobrého parťáka, protože na tom, jak moc se na něj může člověk spolehnout, ovlivňuje svým způsobem také velikost psychické zátěže. Má-li člověk vedle sebe parťáka, který není spolehlivý, zmatkuje a nedokáže konstruktivně jednat, je jasné, že se to podepíše i na člověku, který s ním pracuje.

Tato práce i přibližuje konkrétní případy typické pro náplň práce strážníka a popisuje, jak se v nich správně zachovat. Přibližuje konstruktivní řešení problému a správnou komunikaci. Komunikace je v policejní praxi velmi důležitá. Strážník musí asertivně prosazovat zákony a normy.

Aby však strážník mohl efektivně pracovat musí mu být zajištěny další aspekty jako je správné hodnocení, vhodná motivace atd.

Anotace

Bakalářská práce rozebírá možné psychické zátěže, které mají vliv na plnění služebních úkolů strážníka. Jeho služební činnosti je velkým zátěžovým faktorem, s kterým se je třeba vyrovnávat. Do psychických zátěží patří problémové situace, nepřiměřené úkoly, deprivace, frustrace, konfliktní situace a stresové situace.

Druhá část práce je zaměřena praktičtěji a mluví o hlavních aspektech, které jsou třeba, aby strážník svou práci vykonával co nejlépe. Potřebné aspekty jsou především dobrý parťák, který by měl strážníkovi plně vyhovovat a s kterým by měl najít společnou komunikaci.

Klíčová slova

Strážník, policista, psychická zátěž, parťák, komunikace

Annotation

This dissertation analyses possible psychological strains, that are affecting the fulfilment of constable's professional tasks. His professional work itself is being a great strain factor, which has to be dealt with. Among the psychological strains belongs trouble situations, inadequate tasks, deprivation, frustration, situations full of conflicts and stress.

The second part is aimed more practically and is concerned with the main aspects needed for a constable to fulfil his professional tasks in the highest quality possible. One of the most important aspect is a reliable workfellow, who should not only fully sustain the constable's professional demands, but they should also get on with each other in a personal way.

Keywords

Constable, policeman, psychological strain, workfellow, communication

Seznam použité literatury

1. BAŠTECKÁ, B. a kol. *Terénní krizová práce*. Praha: Grada Publishing, 2005, ISBN 80-247-0708-X.
2. BARGEL, M- PERNICA, R. *Didaktická technologie*. Brno: IMS, 2003.
3. BALÍK, S. *Vedení lidí v armádě*. Brno: MNO-GŠAČR, 1996.
4. DVOŘÁK, J., SÝKORA, J. *Jak zvládat krizové situace*. Praha: Policejní akademie ČR, 2000, ISBN 80-7251-050-9.
5. FEHLAU, E. G. *Konflikty v práci*. Praha: Grada Publishing, 2003, ISBN 80-247-0533-8.
6. GREGOR, O. *Žít se stresem, to je kumšt*. Praha: Galén, 2002, ISBN 80-7262-0533.
7. HEJDA, J. *Základy kriminalistiky*. Jindřichův Hradec: Vysoká škola ekonomická, 2003, ISBN 80-245-0515-0.
8. KHELEROVÁ, V. *Komunikační a obchodní dovednosti manažera*. Praha: Grada Publishing, 1999, ISBN 80-7169-375-8.
9. KOPAL, J. *Občan, zákon a policie*. Brno: Ekologický právní servis, 2001, ISBN 80-86544-02-8.
10. MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň: Vydavatelství Aleš Čeněk, s. r. o., 2005, ISBN 80-86898-37-7
11. NEVŘALA, J. *Základy forenzní psychologie*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2005, ISBN 80-7368-037-8.
12. ŘEHOŘ, A. *Základy teorie a praxe řízení*. Brno: IMS 2004, *Metodické pokyny pro vypracování bakalářské práce*, Brno: IMS 2006.
13. SEMRÁD, J. a kol. *Kapitoly z profesní pedagogiky*. Praha: Policejní akademie ČR, 1997, ISBN 80-85981-72-6.
14. SPURNÝ, J. a spol. *Pracovní listy pro skupinová zaměstnání z policejní, psychologie*. Praha: Policejní akademie ČR, 1997, ISBN 80-85981-68-8.
15. SÝKORA, F. *Sociální komunikace*. Brno: IMS, 2003.
16. SÝKORA, M. *Psychologie ve služební činnosti strážníka obecní (městské) policie a strážníka civilní bezpečnostní služby*. Praha: ARMEX TRIVIS, 1997, ISBN 80-902283-3-X.
17. VÍZDAL, F. *Sociálně psychologický výcvik, Techniky poznávání osobnosti*. Brno: IMS, 2005.