

Možnosti využití psychologie a psychiatrie v soukromém bezpečnostním sektoru

Pavel Valášek

Diplomová práce
2016



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky
akademický rok: 2015/2016

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Pavel Valášek**
Osobní číslo: **A14355**
Studijní program: **N3902 Inženýrská informatika**
Studijní obor: **Bezpečnostní technologie, systémy a management**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Možnosti využití psychologie a psychiatrie v soukromém bezpečnostním sektoru**

Téma anglicky: **The Possibilities of Using Psychology and Psychiatry in the Private Security Sector**

Zásady pro vypracování:

1. Zpracujete rešerši literatury a pramenů, které se vztahují ke zpracovávanému tématu.
2. Vymezte fenomenologické a etiologické otázky spojené s psychologií a psychiatrií v privátním bezpečnostním sektoru.
3. Zpracujte metodiku výzkumné části kvalifikační práce.
4. Analyzujte možnosti využití psychologie a psychiatrie v průmyslu komerční bezpečnosti.
5. Výstupy z praktické části kvalifikační práce aplikujte ve vlastních návrzích a závěrech, data statisticky vyhodnoťte a zpracujte do grafů a tabulek.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

1. ADAIR, John Eric. Efektivní motivace. 1. vyd. Praha: Alfa Publishing, 2004, 178 s. Management (Alfa Publishing). ISBN 80-86851-00-1.
2. ARMSTRONG, Michael. Řízení lidských zdrojů. Praha: Grada, 2002, 856 s. Expert. ISBN 80-247-0469-2.
3. BEDRNOVÁ, Eva, Ivan NOVÝ a Eva JAROŠOVÁ. Manažerská psychologie a sociologie. Vyd. 1. Praha: Management Press, 2012, 615 s. ISBN 978-80-7261-239-0.
4. ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Policejní psychologie. Vyd. 4., V nakl. Portál 2., rozš. Praha: Portál, 2004, 256 s. ISBN 80-7178-931-3.
5. HERMOCHOVÁ, Soňa. Teambuilding. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006, 113 s. Vedení lidí v praxi. ISBN 80-247-1155-9.
6. ZELINKA, Stanislav. Psychologie a marketingové komunikace. Vyd. 1. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2015, 133 s. ISBN 978-80-7454-529-0.

Vedoucí diplomové práce:

PhDr. Mgr. Stanislav Zelinka

Ústav bezpečnostního inženýrství

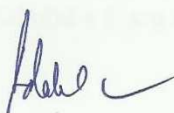
Datum zadání diplomové práce:

5. února 2016

Termín odevzdání diplomové práce:

16. května 2016

Ve Zlíně dne 5. února 2016



doc. Mgr. Milan Adámek, Ph.D.
děkan



doc. RNDr. Vojtěch Křesálek, CSc.
ředitel ústavu

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové 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;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty aplikované informatiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou 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;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na diplomové práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně, dne

.....
podpis diplomanta

ABSTRAKT

Cílem diplomové práce je analýza psychologických a psychiatrických fenoménů spojených se sektorem soukromých bezpečnostních služeb a jejich využití při činnosti pracovníků soukromých bezpečnostních služeb. V praktické části jsou stanoveny metody výzkumu a vyhodnocení výsledků šetření zaměřené na psychologické aspekty činností privátního bezpečnostního sektoru.

Klíčová slova: psychologie, psychiatrie, soukromé bezpečnostní služby

ABSTRACT

Thesis is focused on an analysis of psychological and psychiatric phenomena in a connection with an issues of private security services and its application as a support of private security sector employee work activities. Realistic part of this thesis specifies methods of research and evaluation of research methods results with a focus on private security services.

Keywords: psychology, psychiatry, private security services

Rád bych poděkoval vedoucímu své diplomové práce panu PhDr. Mgr. Stanislavu Zelinkovi za vedení a odborný dozor při psaní práce a panu PhDr. Milanu Brázdovi za odborné připomínky při výzkumných činnostech diplomové práce. Také bych chtěl poděkovat své rodině a přátelům za podporu v průběhu celého studia.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 PSYCHOLOGIE	12
1.1 POJMOVÝ APARÁT PSYCHOLOGIE	12
1.1.1 Psychika	12
1.1.2 Podnět.....	12
1.1.3 Vědomí.....	13
1.1.3.1 Typy vědomí.....	14
1.1.3.2 Předvědomí	14
1.1.3.3 Nevědomí a podvědomí	15
1.1.4 Chování	16
1.1.4.1 Měkké dovednosti.....	17
1.1.5 Prožívání	17
1.1.6 Psychické jevy.....	18
1.1.6.1 Psychické procesy.....	18
1.1.6.2 Psychické stavy.....	19
1.1.6.3 Psychické vlastnosti.....	20
1.1.7 Duševní poruchy	25
1.1.8 Osobnost.....	27
1.1.8.1 Teorie osobnosti podle S. Freuda	27
1.1.8.2 Osobnostní rysy	29
1.1.9 Psychická zátěž	29
1.1.9.1 Stres	30
1.1.10 Duševní hygiena.....	34
1.1.11 Komunikace	34
1.2 PSYCHOLOGICKÉ SMĚRY	35
1.3 ZÁKLADNÍ PSYCHOLOGICKÉ VĚDY	36
1.3.1 Psychologická metodologie	37
1.4 UŽITÉ PSYCHOLOGICKÉ VĚDY	39
1.4.1 Forenzní psychologie	40
1.4.2 Policejní psychologie	41
1.4.3 Psychiatrie	41
1.5 SPECIÁLNÍ PSYCHOLOGICKÉ VĚDY	45
2 SOUKROMÉ BEZPEČNOSTNÍ SLUŽBY	46
2.1 SOUVEJÍCÍ LEGISLATIVA	46
2.1.1 Návrh vyhlášky	48
2.2 HLÍDACÍ SLUŽBY	50
2.3 DETEKTIVNÍ SLUŽBY	51
2.4 NÁRODNÍ SOUSTAVA POVOLÁNÍ	52
2.4.1 Ostraha majetku a osob	52
2.4.2 Služby soukromých detektivů.....	53
II PRAKTICKÁ ČÁST	54
3 METODIKA PROFESIOGRAMŮ	55
3.1.1 Analýza sekundárních dat	56

3.1.2	Hodnocení stupňů zátěže.....	56
3.1.3	Hodnocení měkkých kompetencí.....	58
4	SESTAVENÍ PARCIÁLNÍCH PROFESIOGRAMŮ.....	59
4.1	OCHRANA MAJETKU A OSOB.....	59
4.1.1	Vedoucí bezpečnostní pracovník.....	59
4.1.1.1	Bezpečnostní manažer v obchodě a službách.....	59
4.1.1.2	Specialista bezpečnostního a krizového řízení.....	60
4.1.2	Samostatný bezpečnostní pracovník.....	61
4.1.2.1	Samostatný bezpečnostní referent.....	61
4.1.2.2	Samostatný instruktor výcviku.....	62
4.1.3	Bezpečnostní pracovník.....	63
4.1.3.1	Bezpečnostní konzultant.....	63
4.1.3.2	Bezpečnostní referent.....	64
4.1.4	Psovod bezpečnostní služby specialista.....	65
4.1.4.1	Psovod bezpečnostní služby pro detekci akceleraantů hoření.....	65
4.1.4.2	Psovod bezpečnostní služby pro detekci drog.....	66
4.1.5	Pracovník bezpečnostní služby.....	67
4.1.5.1	Pracovník dohledového centra.....	67
4.1.5.2	Pracovník osobní ochrany.....	68
4.1.5.3	Pracovník ostrahy v obchodě a službách.....	69
4.1.5.4	Pracovník ostrahy veřejných akcí.....	70
4.1.5.5	Pracovník převozu finanční hotovosti a cenin.....	71
4.1.5.6	Pracovník výjezdové skupiny.....	72
4.1.5.7	Psovod bezpečnostní skupiny.....	73
4.1.6	Strážný.....	74
4.2	DETEKTIVNÍ SLUŽBY.....	75
4.2.1	Vedoucí bezpečnostní pracovník.....	75
4.2.1.1	Vedoucí detektiv.....	75
4.2.2	Samostatný bezpečnostní pracovník.....	76
4.2.2.1	Detektiv pro prošetřování událostí.....	76
4.2.2.2	Detektiv specialista.....	77
4.2.2.3	Detektiv zpravodajský pracovník.....	78
4.2.2.4	Detektivní technik.....	79
4.2.3	Bezpečnostní pracovník.....	80
4.2.3.1	Detektiv koncipient.....	80
5	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ.....	81
5.1	CÍLE.....	81
5.2	HYPOTÉZY.....	81
5.2.1	Podklady pro hypotézy.....	81
5.2.1.1	Pracovní podmínky.....	81
5.2.1.2	Měkké kompetence.....	82
5.2.2	Tvorba hypotéz.....	82
5.3	POPIS ZKOUMANÉHO VZORKU.....	83
5.4	ZPŮSOB SBĚRU DAT.....	83
5.5	NÁSTROJE VÝZKUMU.....	83
5.5.1	Dotazník A - obecné využití psychologie.....	84
5.5.2	Dotazník B - stresový dotazník.....	84

5.6	ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ A ANALÝZY VÝSLEDKŮ	84
6	DISKUZE VÝSLEDKŮ	86
6.1	POČET RESPONDENTŮ	86
6.2	DOTAZNÍK A – OBECNÉ VYUŽITÍ PSYCHOLOGIE.....	86
6.2.1	Věk, pohlaví, profese	86
6.2.2	Předchozí setkání s psychologickými vědami.....	87
6.2.3	Subjektivní hodnocení psychologických znalostí	87
6.2.4	Užití znalostí psychologie	88
6.2.5	Další vzdělávání	91
6.3	DOTAZNÍK B – STRESOVÝ DOTAZNÍK	94
6.4	SHRNUTÍ.....	95
	ZÁVĚR	97
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	98
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	102
	SEZNAM OBRÁZKŮ	103
	SEZNAM GRAFŮ	104
	SEZNAM TABULEK.....	105
	SEZNAM PŘÍLOH.....	107

ÚVOD

V současné době jsou neustále rozvíjeny faktory, mezi které lze řadit zvyšování majetku soukromých i právnických osob a obecné snahy o ochranu těchto a také jiných oprávněných zájmů společnosti, které mají stimulační vliv na sektor soukromých bezpečnostních služeb. Rozsáhlá variabilita činností, poskytovaných subjekty bezpečnostního průmyslu je tak rozšiřována do všeobecného podvědomí veřejnosti. Reakce trhu však nemusejí vždy být pozitivní pro všechny zúčastněné subjekty a jako mnoho jiných rozsáhlých a rozvíjejících se oborů i subjekty, poskytující služby v sektoru průmyslu komerční bezpečnosti musí čelit různým negativním vlivům, jakými jsou například bagatelizace odborné způsobilosti, zanedbávání profesní etiky nebo nedostatky právního aparátu. Současné, neustále se zlepšující, tendence rozvoje průmyslu komerční bezpečnosti jsou tak možné jen díky osvětové (pro veřejnost) a výzkumné (pro odbornou veřejnost) činnosti odborníků a profesních organizací. Jsou tak zkoumány nejen vnější vlivy ekonomicko-politického prostředí, působící na činnost soukromých bezpečnostních služeb, ale také na vnitřní vlivy, ovlivňující tyto profesní činnosti.

Jedním z úrovně přístupů k vlivům, obecně ovlivňujícím veškerou lidskou činnost, je přístup psychologických věd. Hlavním objektem zájmu těchto vědeckých disciplín je mysl, její formy, projevy, počítky a veškeré fenomény, spojené s jejím fungováním. Jedná se tak nejen o psychopatologické projevy a duševní poruchy, odchylky jejich diagnostiku, léčbu a prevenci, ale také o veškeré zákonitosti a jevy ovlivňující lidskou mysl na všech jejích úrovních.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 PSYCHOLOGIE

Psychologií je rozuměn soubor věd, věnujících se duševním procesům a projevům člověka, odrážejících vnímání a interpretaci skutečnosti ve formě vjemů, myšlení, emocí apod. Jejich zaměření lze rozdělit do tří skupin [1]:

- podněty
- zákonitosti mozkového zpracování
- projevy výsledků zpracování

V obecnějším pojetí je tedy předmětem psychologických věd člověk, tedy jeho chování, myšlení, osobnost a jejich vývoj. Jsou zkoumány také příčiny a vlivy působící na psychické jevy jedince různého původu (nevědomí, biologická podmíněnost, vliv prostředí) a analyzovány rozdíly mezi jedinci či skupinami [2].

1.1 Pojmový aparát psychologie

1.1.1 Psychika

Někdy též označována jako „duševno“ či „duševní život“, psychika je nejzákladnějším a nejobecnějším psychologickým pojmem v podobě dynamického, relativně stálého, systému psychických jevů člověka, fungující jako nejvyšší regulační soustava člověka. Mezi projevy psychiky patří zejména **chování** a **prožívání**. Duševní život člověka je určován [1]:

- **biologickými determinanty**
 - o vývoj psychiky v závislosti na biologických předpokladech člověka
 - o dědičnost, stav tělesných systémů, anamnéza, věk...
- **sociálními determinanty**
 - o formování psychiky člověka vlivem společenského prostředí
 - o výchova, vzdělání, kulturní zázemí...

1.1.2 Podnět

Podnětem se nazývají všechny změny vnitřního nebo vnějšího prostředí, působící na nervové buňky člověka. Účinnost podnětu je určována [10]:

- **kvalitou podnětu**
 - o závisí na adaptaci receptorů na danou formu energie (elektromagnetická, mechanická, tepelná...)

- **kvantitou podnětu**
 - vzruch je vyvolán pouze po dosažení určité spouštěcí hodnoty intenzity podnětu – prahu
 - **podprahové podněty**
 - **nad prahové podněty**
- **trváním podnětu**
 - v závislosti na kvantitu podnětu se mění čas, potřebný ke vnímání podnětu – při nízké intenzitě podnětu je třeba jeho delší působení
- **rychlostí změny intenzity podnětu**
 - vlivem adaptačních schopností a vlastností člověka je ovlivněno vnímání podnětů při pozvolných změnách intenzity
 - **vplížení podnětu** – plynulým a pozvolným zvyšováním intenzity podnětu nemusí dojít ke vzruchům nervových buněk ani při několikanásobném překročení prahu podnětu

1.1.3 Vědomí

Tímto pojmem je označován stav vnímání vnějších a vnitřních podnětů a procesů, který je pro člověka běžným. Dvěma hlavními činnostmi vědomí jsou [4]:

- **sledování**
 - uvědomování si vnitřních i vnějších podnětů a zpracování těchto informací
 - prioritizace podnětů se řídí Maslowovou pyramidou potřeb (Obr. 1)
- **ovládání**
 - procesy, spojené s vědomým plánováním, zahajováním a řízením činů člověka a jejich koordinace s okolními událostmi



Obrázek 1 Maslowova pyramida potřeb [21]

1.1.3.1 Typy vědomí

Odbornou literaturou jsou vymezeny následující typy vědomí [5]:

- **aproximativní**
 - o přechodný stav mezi jasným vědomím a nevědomím (C. G. Jung)
- **kolektivní**
 - o představy, emoce a tužby, vyplývající ze společného soužití lidí (E. Durkheim)
- **nešťastné**
 - o stav uvědomění si rozdílu mezi skutečností a nenaplněnými ideály (G. W. F. Hegel)
- **obluzené**
 - o stav vědomí při vysokých horečkách, intoxikaci či úžehu
- **skupinové**
 - o společné psychické jevy členů skupiny, vyvíjející se ve vědomé „My“
- **symbolické**
 - o interpretace symbolů a jejich významů v raných etapách psychologického vývoje člověka, s dospělostí přecházející v osobnostní předpoklady umělecké tvorby (H. Ebbinghaus)
- **vesmírné**
 - o souhrn všech lidských vědomí, jejich prožitků a zkušeností (W. James)
 - o nevědomí všech jednotlivých lidí roztroušené v kosmu, které lze propojit pomocí telepatie (H. Driesch)
- **zastřené**
 - o stav mráкот trvající minuty až dny s možnou amnesií (např. u záchvatových onemocnění mozku)
- **změněné**
 - o okolnostmi silně ovlivněné citění, myšlení a vnímání člověka (hypnóza, psychotropní látky, únava ...)

1.1.3.2 Předvědomí

Je tak nazýván soubor obsahů mysli, které si člověk běžně neuvědomuje a které nebyly v myšlení člověka potlačeny a jsou tak přístupny vědomí. Jedná se především o vzpomínky

(poloha ulic ve městě, znalost významů cizích a odborných slov...) nebo naučené dovednosti (jízda na kole, hra na hudební nástroj...) [5].

1.1.3.3 Nevědomí a podvědomí

Jedná se o takový soubor obsahů mysli, které leží mimo sféru vědomou sféru myšlení člověka. Za jejich původce jsou obecně považovány podprahové signály a vytěsnění myšlenek z vědomí. [5]

Podprahové signály

Podprahovým signálem se rozumí takový podmět, který není člověkem vědomě vnímán (krátká časová expozice, krytí jinými podněty...), ale i přesto působí na jeho jednání v podobě nevědomého motivu. V současné době jsou vedeny diskuze o skutečných účincích podprahových signálů a jejich využití v oblasti marketingu [6].

Vytěsnění myšlenek z vědomí

Při výrazném nesouladu člověkem definovaných potřeb s jeho ideály, osobnost člověka je nucena se s tímto rozdílem vyrovnat pomocí obranných mechanismů. Obranné mechanismy jsou sebeklamnými mechanismy, mezi které patří [6]:

- **adaptace**
 - o psychologický proces citového vyrovnání se s nastalou situací
- **disociace**
 - o odloučení od okolí či psychických jevů (pocity, emoce...)
- **projekce**
 - o promítání vlastních negativních charakteristik na jiné osoby
- **racionalizace**
 - o rozumové zdůvodňování a ospravedlňování sporného chování
- **reaktivní formace**
 - o snaha člověka o potlačení určitého druhu chování ve svém okolí v reakci na potlačení daného chování u sebe sama
- **regrese**
- duševní návrat do některého z již prožitých stupňů mentálního vývoje (puberta, předškolní věk...)

- **sublimace**
 - o změna nepříjemné potlačované emoce ve společensky přijatelnou činnost, nesoucí stopy původně potlačovaného impulsu (např. agrese – sport)
- **vytěsnění**

Vytěsnění je obranným mechanismem, při kterém jsou nepříjemné vzpomínky, myšlenky a fantazie jsou **nevědomě** přesunuty do nevědomé části vědomí. Mezi projevy potlačovaných obtíží patří [5]:

- přehnutí
- somatické projevy
- podvědomá averze
- snová příhoda
- vznik neurotických poruch

1.1.4 Chování

Jako chování je označován objektivní produkt psychiky v podobě celkového souboru vnějších projevů člověka, tj. taková aktivita nebo činnost, která může být měřena nebo pozorována. Chování může být rozděleno na [1]:

- **spontánní**
 - o bez vnějších podnětů
- **reaktivní**
 - o reakce na působení podnětu
- **operativní**
 - o souhrn aktivity při vykonávání komplexní činnosti

Chování může být děleno i podle původu vzniku [7]:

- **vrozené**
 - o nepodmíněné reflexy, instinkty
- **naučené**
 - o návyky, zvyky, volné chování

Mezi projevy chování mohou být zařazeny [7]:

- **reakce**
 - o přímá odezva na podnět (ucuknutí bolestivému podnětu...)
- **jednání**
 - o uvědomělá činnost člověka (chůze, pohled...)
- **vnější projevy**
 - o mimika, postoj, změny barvy tváře
- **řeč**
 - o slovní projev, jeho forma a obsah

1.1.4.1 Měkké dovednosti

Měkké dovednosti (někdy také kompetence) jsou souhrnem dovedností jedince v oblasti mezilidských vztahů, popřípadě emocí. Vyjadřují komunikační, organizační a jiné dovednosti člověka, ovlivňující kvalitu jeho sociální interakce. Mohou zde být zařazeny například [7]:

- flexibilita
- komunikační dovednosti
- kreativní řešení problémů
- kritické vnímání sebe sama
- ochota riskovat
- otevřenost
- schopnost asertivního jednání
- schopnost budovat tým

1.1.5 Prožívání

Prožívání je jedinečným souhrnem procesů, subjektivně vnímaných člověkem v daném čase. Charakter či způsob prožívání člověk vždy nemusí být schopen nebo ochoten vyjádřit řečí. Prožívání bývá zpravidla provázeno i prvky neverbální komunikace (mimika, řeč těla...). Prožívání může ovlivňovat i celkové vnější projevy člověka – chování [1].

Obsah prožívání může nabývat forem [7]:

- poznávání
- cítění
- chtění

1.1.6 Psychické jevy

Psychologické jevy jsou odbornou literaturou definovány jako popsatelné a sdělitelné důsledky odrazů subjektivní a objektivní reality v psychice člověka s určitými klasifikovatelnými znaky. Psychické jevy mohou být rozděleny podle délky jejich trvání (od nejkratšího po nejdelší) [6]:

- **procesy**
 - aktuálně probíhající děje
- **stavy**
 - odraz funkční úrovně rozvoje psychických procesů
- **vlastnosti**
 - předpoklady k činnostem

I přes toto rozdělení jsou psychické jevy uceleným souborem s vlastními vztahy a závislostmi [1].

1.1.6.1 Psychické procesy

Psychologickým procesem je myšlena základní, relativně samostatná, část psychické aktivity člověka, podílející se na stavbě psychické struktury člověka ve vztahu k formaci odrazů objektivní a subjektivní reality. Reálná interakce člověka a jeho vnějšího i vnitřního prostředí na všech úrovních psychiky je tak zprostředkována psychickými procesy. Mezi psychické procesy jsou řazeny [6]:

- **kognitivní procesy**
 - vnímání
 - proces odrazu předmětů a jevů působících v daný okamžik na smyslové orgány člověka (oko, ucho...) [1]
 - paměť
 - schopnost udržení minulé informace [1]
 - představivost
 - vybavení si obrazu předmětu či jevu podle vnímané skutečnosti, uložené v paměti [1]
 - učení
 - proces získávání dovedností, znalostí, zkušeností apod.

- myšlení
 - vyšší poznávací proces, zaměřený na práci s vnímanými jevy, jejich vztahy a zákonitosti
- **emoční procesy**
 - subjektivní zážitky libosti a nelibosti, provázené vnějšími projevy, a jejich hodnocení (Tab. 1)
- **volní procesy**
 - příprava k činnosti
 - uvědomění si motivů, volba cílů, řešení konfliktů
 - průběh činnosti
 - snaha realizovat vytyčený cíl, překonávání překážek

Tabulka 1 Základní emoce podle P.Ekmana a W.V. Friesena [8]

Emoce	Podnět	Reakce
Hněv	Nepřítel, překážka	Agrese, útok
Překvapení	Neočekávaná situace	Příprava na nástup dalších emocí
Smutek	Neúspěch	Apatie, pláč
Strach	Nebezpečí	Útok, útek
Štěstí	Úspěch	Úsměv
Znechucení	Nepříjemný vjem či prožitek	Odstranění zdroje, útek

1.1.6.2 Psychické stavy

Tyto psychické jevy jsou charakteristické svým delším trváním oproti psychickým procesům. Jedná se o vyjádření celkového psychického prožívání člověka v daném okamžiku. Psychické stavy se mění spolu s časem v závislosti na aktuální situaci a mohou být jimi ovlivněny psychické procesy. Psychické stavy lze rozlišovat podle stupně aktivace [9]:

- **nízká**
 - zpomalená mozková aktivita, stav svalového uvolnění
- **snížená**
 - silná únava, přechody bdělosti a spánku

- **střední**
 - běžný stav, člověk se může bez problémů soustředit a vykonávat činnosti
- **zvýšená**
 - zvýšené úsilí a pozornost
- **vysoká**
 - vzrušení, podráždění

V literatuře je běžně rozlišováno několik základních psychických stavů [9]:

- **pozornost**
 - bezděčná
 - v reakci na změnu prostředí (zvuk, světlo...)
 - záměrná
 - věnována hlavní dlouhodobé činnosti člověka v závislosti na volných procesech
- **vědomí**
 - stav, charakteristický schopností člověka vnímat a reagovat na podněty
- **spánek**
 - stav utlumení fyzické i psychické činnosti člověka

1.1.6.3 Psychické vlastnosti

Stálé znaky osobnosti, které se s časem nemění, nebo se mění jen velmi málo, jsou označovány jako psychické vlastnosti. Jsou mezi ně řazeny [7]:

- **temperament**
- **schopnosti**
- **charakter**
- **motivy a postoje**

Temperament

Temperamentem se rozumí souhrn všech rysů, které jsou člověku vrozené nebo jsou pro něj charakteristické. Je jím vyjádřena míra odpovědi (reakce) určitého člověka na různé podněty i tendence ke změnám nálad. Dvěma nejznámějšími typologiemi temperamentu jsou **Hippokratova typologie temperamentu** a **typologie C. G. Junga** [7].

Hippokratova typologie temperamentu

Tato typologie je založena na představě čtyř tělesných šťáv (krev, hlen, černá žluč a žluč), které svým poměrem v těle člověka determinují jeho reakce na své okolí. Z tohoto rozdělení vycházejí čtyři základní typy temperamentu [7]:

- **flegmatik**
 - emočně stabilní introvert
- **cholirik**
 - emočně labilní extrovert
- **melancholik**
 - emočně labilní introvert
- **sangvinik**
 - emočně stabilní extrovert

Zcela běžně se však vyskytují i kombinace jednotlivých typů temperamentu nebo může dojít k jejich prolínání v závislosti na psychickém rozpoložení člověka, jeho zkušenostech, vrozených předpokladech a konkrétní situaci. [7]

Typologie C. G. Junga

Základem typologie C. G. Junga je pohled na přístupu k okolnímu světu. Jsou tak rozlišeny dva typy temperamentů [9]:

- **introvert**
 - zaměření na vnitřní život, sklony k mlčenlivosti, preference uzavřenějšího kolektivu, vysoká míra empatie (vcítění se)
- **extrovert**
 - zaměření na společenský život, spontánnost a povrchnost, vyhledávání velkého počtu lidí (koncerty, sportovní akce...), menší všímavost k okolí

Výskyt introvertních a extrovertních typů temperamentu je odhadován na poměr cca 1:3 [7].

Schopnosti

Vlastnosti osobnosti, jež lze výcvikem, vzděláním nebo zkušenostmi rozvíjet jsou nazývány schopnostmi. I když člověk není narozen s rozvinutými schopnostmi, jejich jádrem jsou vrozené dispozice – vlohy. Schopnosti tak mohou být definovány jako vrozené předpoklady (dispozice), určující kvalitu, kvantitu a průběh kognitivních procesů člověka [4].

Schopnosti mohou být rozděleny následujícím způsobem [6]:

- **obecné schopnosti**
 - schopnosti společné pro téměř všechny činnosti
 - inteligence, smyslové rozlišování...
- **speciální schopnosti**
 - úzce zaměřené schopnosti, bez kterých se lze obejít
 - smysl pro hudební rytmus, jazykový cit...

Dělení schopností může nabývat i složitější struktury, například [6]:

- **primární schopnosti**
 - smyslové vnímání
- **psychomotorické schopnosti**
 - koordinace, motorika
- **produktivní schopnosti**
 - aplikace stávajících znalostí a vědomostí k jejich rozšíření a získání nových
- **poznávací schopnosti**
 - **percepční**
 - schopnosti spojené se smyslovým vnímáním (odstíny barev, původy aroma...)
 - **psychomotorické**
 - schopnosti pro osvojení si nových sestav pohybů (jízda na kole, tanec...)
 - **intelektuální**
 - myšlenkově poznávací schopnosti (adaptace na nové prostředí, hledání řešení...)
 - **sociální schopnosti**
 - schopnosti, související se zařazením do společnosti (vychází z předchozích tří okruhů schopností)

Jako prvky, ovlivňující schopnosti, jsou uváděny [7]:

- **vlohy**
 - základní vrozený předpoklad pro duševní či senzomotorické činnosti, jejich cvičením jsou rozvíjeny schopnosti
 - např. hudební sluch, prostorová představivost
- **nadání**
 - první stupeň míry schopnosti
 - např. hudební nadání – schopnost hry na hudební nástroj
 - spojení vloh pro prostorovou představivost, hudební představivost jemnou motoriku a hudební sluch
- **talent**
 - rozvinutý stupeň míry schopnosti, zvládnání určitých činností lépe než průměrný člověk
 - např. matematický talent, hudební talent
- **genialita**
 - nejvyšší stupeň míry schopnosti, člověk podává mimořádně vysoké výkony, zřetelně převyšující výkony ostatních
 - může vést i k vyčlenění z kolektivu

Charakter

Charakterem je označován celkový podsystém stavby osobnosti člověka. Spolu s temperamentem se podílí na chování člověka, jeho sociálních vazbách k ostatním lidem, vztahu k práci (zaměstnání) i sobě samému. Podle vnějších projevů charakteru lze odtušit i žebříček morálních hodnot člověka. Hlavním činitelem při tvorbě charakteru člověka je především výchova. Ve vztahu k psychologii lze na charakter nahlížet dvěma způsoby [4]:

- vyjádření individuálních specifíků člověka
- vyjádření připravenosti člověka jednat v souladu s jeho etickými principy

Motivy a postoje

Může tak být označen souhrn vědomých i nevědomých činitelů působících na člověka, na nichž zakládá své chování. Motivace může vycházet z [7]:

- **vnitřních podnětů (impulsy)**
- **vnějších podnětů (incentiva)**

Mezi zdroje motivace patří [7]:

- **potřeby**
 - o pocit nedostatku některé z životních potřeb člověk
 - o hierarchii potřeb lze vyjádřit např. Maslowovou pyramidou potřeb (Obr. 1)
- **zájmy**
 - o zaměření člověka na určitou oblast nebo předmět činnosti, člověka nebo předmět s dalším vlivem na jeho rozhodování
- **ideály**
 - o subjektivní představy člověka o dokonalosti co se týče osobnosti, myšlenek, norem chování apod.
 - o individuální ideály člověka charakterizují jeho morální zásady a celkové zaměření charakteru
- **hodnoty**
 - o souhrn názorů člověka na morální a etickou správnost problematik a rozhodnutí
- **zvyky**
 - o soubor automatických reakcí na některé podněty, prohlubující se s jejich častým opakováním
- **cíl**
 - o bod nebo stav, kterého chce člověk svou činností dosáhnout
- **pud**
 - o vnitřní pohnutka k činnosti člověku vrozená
- **volní vlastnosti**
 - o vlastnosti člověka, podmíněné jeho vůlí spojené s cílevědomým úsilím k dosažení daných cílů (spolehlivost, sebeovládání...)

1.1.7 Duševní poruchy

Duševní poruchou je myšlen psychický proces, který svými projevy v chování, prožívání a myšlení člověka znesnadňuje jeho fungování ve společnosti. Lze je rozdělit podle charakteru jejich vzniku na [14]:

- podmíněné **tělesnou organickou** (neurologickou či genetickou) **specifickou výbavou člověka**
- příčina ve **vlivu prostředí** či životních událostí

Podle poslední aktualizace (1. 1. 2013) Mezinárodní klasifikace nemocí jsou duševní poruchy rozděleny do následujících kategorií [16, 17, 18]:

- **organické duševní poruchy včetně symptomatických**
 - o poruchy, vycházející z kvalitativní změny mozkové tkáně
 - o příčiny
 - mechanické – krvácení, krevní sraženina, úraz
 - neoplazmata – onkologická onemocnění
 - infekce a paraziti – borelióza, neurosyfilitida
 - jiné – onemocnění štítné žlázy, hypoglykémie
- **poruchy duševní a poruchy chování způsobené užíváním psychoaktivních látek**
 - o poruchy vyvolané požíváním alkoholu, opioidů, kanabinoidů, sedativ a hypnotik, kokainu, jiných stimulací (včetně kofeinu), halucinogenů, tabáku, organických rozpouštědel, jiných psychoaktivních látek a užíváním několika látek
 - o stanovení pojmů akutní (u alkoholu i patologická) intoxikace, škodlivé užívání, syndrom závislosti, odvykací stav, psychotická porucha (toxická psychóza)
- **schizofrenie, poruchy schizotypální a poruchy s bludy**
 - o poruchy spojené s podstatnou deformací myšlení a vnímání
 - o vkládání nebo odnímání myšlenek, sluchové halucinace, pasivita
- **afektivní poruchy**
 - o poruchy nálad směrem k depresi (pokles) nebo naopak euforii (hypománie a mánie)
- **neurotické, stresové a somatoformní poruchy**

- **neurotické poruchy**
 - poruchy, projevující se úzkostí
 - panika, fobie, obsese
- **stresové poruchy**
 - bezprostřední
 - posttraumatická stresová porucha (PTST)
- **somatoformní poruchy**
 - zdánlivé potíže celých tělních systémů
 - kardiovaskulární systém, gastrointestinální systém
- **syndromy poruch chování, spojené s fyziologickými poruchami a somatickými faktory**
 - poruchy příjmu potravy
 - neorganické poruchy spánku
 - poruchy spojené s šestinedělím
 - sexuální dysfunkce nevyvolané organickou poruchou či nemocí
 - abúzus látek nevyvolávajících závislost
- **poruchy osobnosti a chování u dospělých**
 - **poruchy osobnosti**
 - zjevné odlišnosti ve vnímání a interpretaci událostí, přístupu k sociálním interakcím, citových projevech a chování k okolí
 - paranoidní porucha, schizoidní porucha, emočně nestabilní porucha ...
 - **návykové a impulzivní poruchy**
 - neschopnost odolat impulzu spolu s pocitem uspokojení ve chvíli průběhu impulzivního činu
 - patologické hráčství, kleptomanie, dromomanie, pyromanie...
- **mentální retardace**
 - stav pozastavení nebo neúplnosti vývoje, dochází k narušení dovedností a schopností přiměřených danému vývojovému období člověka

- **poruchy psychického vývoje**
 - o kvalitativní poruchy
 - odchylky od klasické vývojové cesty
 - o kvantitativní poruchy vývoje
 - zrychlený nebo naopak zpomalený vývoj
- **poruchy chování a emocí se začátkem obvykle v dětství a v dospívání**
 - o hyperkinetické poruchy, poruchy vázané a vztahy k rodině a sociálnímu, tiky a jiné poruchy (pika kojenců a dětí, koktavost...)
- **neurčené duševní poruchy**

1.1.8 Osobnost

Je utvářena souhrnem projevů chování, ovlivněných psychickými vlastnostmi a osobnostními rysy člověka. G. Allport definoval osobnost jako „*dynamické uspořádání těch psychofyzických systémů jednotlivce, které určují jeho jedinečné přizpůsobování se prostředí*“. Toto uspořádání je tvořeno individuálními spojeními biologických, psychologických a sociálních aspektů člověka. Osobnost se vždy projevuje jako celek a jako celek je také formována v postavení jak k sobě samému, tak i k ostatním lidem, společnosti a okolnímu prostředí vůbec [11].

V moderní psychologii je využíváno několik modelů pro popis struktury osobnosti. Mezi nejužívanější struktury osobnosti, zohledňujících i vývoj osobnosti, patří **teorie S. Freuda** [12].

1.1.8.1 Teorie osobnosti podle S. Freuda

Podle této teorie je osobnost rozložena na tři základní složky [11]:

- **id**
 - o nejnižší složka osobnosti, vrozená
 - o je zaměřena na uspokojení slasti
 - o jeho funkce jsou podvědomé
- **ego**
 - o je řízeno principem reality – srovnává rozdíly mezi pudovou (id) a sociální (superego) složkou osobnosti
 - o jeho funkce jsou vědomé i podvědomé, jejich výsledkem je chování člověka

- **superego**
 - o činnost je řízena principem dokonalosti, vzniká působením vnějších vlivů (výchova, vzdělání...)
 - o jeho funkce jsou vědomé i podvědomé

V moderním pojetí Freudovy teorie osobnosti jsou „ego“ a „superego“ sloučeny do jedné složky, jejíž protivahou je stále „id“ [12].

Při interakci těchto těsně propojených složek osobnosti dochází ke třem základním konfliktům [11]:

- **id a ego**
 - o ego upravuje požadavky id o okamžité uspokojení kvůli kontradikci s testováním reality
- **id a superego**
 - o požadavky id jsou superegem vnímány jako neetické
- **ego a superego**
 - o požadavky ega, které prošly testováním reality, jsou superegem vnímány jako neetické z hlediska vyšších ideálů

Vývoj osobnosti podle etap lidského života

Základem S. Freudem vystavěné teorie vývoje osobnosti je způsob, jakým člověk dosahuje slasti. Jsou popsána tato stádia [11]:

- **orální stádium**
 - o 0 – 1,5 roku
 - o slast je dítětem spojována s příjmem potravy (sání, polykání)
 - o stádium je ukončeno růstem zubů
- **anální stádium**
 - o 1,5 – 3 roky
 - o vnímání slasti v podobě uvolňování napětí v oblasti konečníku
 - o stádium je ukončeno dosažením kontroly nad vyměšováním
- **falické stádium**
 - o 3 – 6 let
 - o zaměření na genitální oblast, sexuální fantazie a autoerotické chování
 - o zakončením stadia je identifikace s dospělým modelem totožného pohlaví

- **stádium latence**
 - o 6 -12 let
 - o zdánlivá amnesie ve vztahu k dřívějším sexuálním tužbám
 - o úkolem vývojového stádia je rozvinutí sociálních kontaktů s vrstevníky
- **genitální stadium**
 - o 12 a více let
 - o opětovné projevy sexuálních tužeb
 - o vývojové stádium je zaměřeno na utváření intimních vztahů

1.1.8.2 Osobnostní rysy

V odborných kruzích se objevuje mnoho definic osobnostních rysů, shodující se však v základních principech [11]:

- osobnostní rysy jsou časově stálé a předvídatelné
- žádní dva lidé nejsou stejní ve smyslu kombinací a intenzity osobnostních rysů

Moderní pojetí osobnostních rysů je dělí do tří základních skupin [11]:

- **kardinální dispozice**
 - o výrazné a výjimečné rysy osobnosti, nemusí se vyskytovat u všech, avšak tyto dispozice se silně projevují v chování jedince (např. altruismus)
- **centrální dispozice**
 - o může jimi disponovat každý člověk (např. přátelskost)
- **sekundární dispozice**
 - o osobnostní charakteristiky, projevující se pouze v některých situacích

1.1.9 Psychická zátěž

V osobním i profesním životě člověka nastávají situace, kterými jsou na něj kladeny vyšší požadavky na výkon oproti běžnému stavu. Tyto situace v sobě zahrnují psychologické i fyzické faktory, působící na člověka. Tyto situace mohou být rozděleny do několika kategorií [19]:

- **nepřiměřené úkoly**
 - o nároky, kladené na jedince převyšují jeho výkonovou kapacitu
- **problémové situace**
 - o představení takového problému, po jehož řešení je jedinec nedostatečně vybaven

- **konflikty**
 - o působení dvou silných protichůdných faktorů (např. odměna při splnění úkolu, trest při jeho nesplnění)
- **frustrace**
 - o jádrem je nemožnost přístupu k vytyčenému cíli (převážně uspokojení potřeba)
- **deprivace**
 - o dlouhodobé odpírání uspokojení potřeb (stav dlouhodobé frustrace)

Jejich celkovým společným prvkem je stres jako kvantitativní projev odezvy jejich působení [19].

1.1.9.1 Stres

Stres je běžnou reakcí živých organismů na expozici stresorům- mimořádným podmínkám, s cílem zachovat strukturu a životní formu organismu. Jedná se o souhrn fyzických i duševních reakcí s funkcí obranných mechanismů, umožňující přežít organismu, vystavenému nebezpečí. Podle míry zátěže organismu lze stres rozdělit na [20]:

- **eustres** – pozitivní zátěž, motivuje jedince k vyššímu výkonu
- **distres** – nadměrná zátěž, může vyvolat duševní poruchy, onemocnění až smrt

Fyzická reakce na stres

Stresové situace jsou mozkiem vyhodnocovány jednak ve smyslu překonání zátěže ale také jako signál pro přípravu svalů a orgánů, u nichž je předpokládána jejich zvýšená činnost pro reakci typu „útok nebo útěk“. Krev je odváděna z orgánů, jejichž činnost může být v dané chvíli beze škod omezena (např. trávicí ústrojí). Zvýšená cirkulace krve se projevuje zvýšenou srdeční činností a zvýšeným krevním tlakem. Tyto obranné reakce mají velké energetické nároky a vyčerpávají tělní zásoby cukrů a tuků. V extrémních případech tak může dojít i k naprostému vyčerpání organismu. Při krátkém působení však účinky stresu mohou být pro organismus i pozitivní, je však nutný dostatečný časový interval pro regeneraci organismu. [20]

Psychická reakce na stres

Základní psychické reakce na stresové podněty jsou [20]:

- **přizpůsobení**
 - o eustres
 - o může být motivačním nástrojem
- **úzkost, deprese**
 - o distres
 - o boj, ústup, únik

Lidé podvědomě používají několik strategií, jak se vyrovnat s excesivní stresovou hladinou [20]:

- **vytěsnění**
 - o odmítnutí bolestivých vzpomínek a stimulů
- **reaktivní formace**
 - o přehnaná reakce opačného zaměření než byl původní záměr
- **racionalizace**
 - o argumentační přesvědčení o logické či sociální správnosti rozhodnutí, činností a motivů
- **projekce**
 - o vlastní chyby „vidíme“ v druhých a ve větší míře
- **intelektualizace**
 - o oddělení emočních a faktických skutečností stresové situace
- **popření**
 - o nepřijetí nepříjemné vnější skutečnosti
- **sublimace**
 - o nahrazení nedostupné činnosti dostupnou (př. násilí – sport)

Negativní vliv na organismus

Reakce na stres jsou svým původem určeny pro stimulaci organismu ke krátkodobému zvýšení podávaných výkonů využitím rezerv organismu v situacích, kdy se rozhoduje o přežití organismu. Psychický tlak, který nepředstavuje fyzické nebezpečí, však v organismu spouští tytéž obranné reakce a nefyzický charakter stresorů může znemožnit reakci typu „útok, útek“ a je proto nucen se stresu přizpůsobit [20].

Při dlouhotrvající expozici takovýmito vlivům může dojít k tzv. adaptačnímu syndromu [20]:

1. Organismus se dostane do stresového šoku, je spuštěna poplachová reakce a obranné mechanismy organismu, který se pokouší přizpůsobit se stresu.
2. U organismu ustupuje stresový šok a začíná se adaptovat na stresovou zátěž.
3. V důsledku příliš dlouhého zvládnutí stresu nastává vyčerpání organismu. Záložní zdroje energie, které tělo připravovali na potenciálně nebezpečnou situaci, začínají být nutné pro zajištění metabolických funkcí organismu.

Pokud stresová situace není včas ukončena, může dojít k vážným zdravotním potížím a případně k úmrtí. Odchylky od normálního fyzického stavu jedince, které jsou způsobeny dlouhodobou psychickou zátěží a ovlivňující fyzické funkce organismu jsou označovány jako psychosomatické poruchy, mezi které mohou patřit např. bolesti hlavy, alergie, chronické choroby zažívacího traktu, poruchy příjmu potravy, chronický únavový syndrom apod. [25]

Stresory

Kvůli rozmanitosti lidské psychiky nelze nikdy sestavit úplný seznam jevů, vyvolávajících stres. Lze je však podle charakteru vzniku zařadit do několika základních kategorií [20]:

- **fyzikálního charakteru**
 - o prudké nebo blikající světlo, vysoká nebo naopak nízká teplota, nadměrná hladina hluku
- **psychického charakteru**
 - o pocit zodpovědnosti, frustrace, věk, nesplněná očekávání
- **sociálního charakteru**
 - o nevhodný životní styl, problémy s osobními vztahy
- **traumatického charakteru**
 - o náhlá, šokující událost (ztráta zaměstnání, chronické onemocnění...)
- **vývojového charakteru**
 - o expozice vysokým hladinám stresu v raném věku

Syndrom „vyhoření“

Jedná se o stav fyzického, citového i duševního vyčerpání, který je zpravidla zapříčiněn vysokými psychickými a citovými nároky. Syndrom „vyhoření“ bývá nejčastěji způsoben kombinací nenaplněných velkých očekávání s chronickými stresovými situacemi. Průběh tohoto syndromu může být popsán 5 fázemi [26]:

1. nadšení – idealismus a nerealistická očekávání
2. stagnace – střet ideálů s realitou
3. frustrace – rozčarování a zklamání týkající se pracovní činnosti
4. apatie – člověk se stává netečným; ztrácí úctu k hodnotě druhých lidí, jejich hodnot a cílů
5. intervence – jakákoliv událost, která přeruší vnitřní „vyhořívání“

Zvládání stresu

Pro zvládání stresu neexistuje soubor universálních technik, a to zejména kvůli různému průběhu působení rozdílných stresorů na jedince. Namísto toho jsou vyčleněna dvě strategická zaměření pro zvládání stresu [36]:

- **strategie zaměřená na řešení problému**
 - o snaha o aktivní a konstruktivní řešení situace
 - o identifikace problému a možných řešení
 - o intrapsychické změny (aspirační úrovně, úrovně znalostí a dovedností...)
- **strategie zaměřená na zvládnutí emocí**
 - o snaha o regulaci aktuálních emocionálních stavů
 - o **behaviorální strategie**
 - tělesná cvičení, vybití vzteku, hledání psychické podpory
 - o **kognitivní strategie**
 - dočasné odsunutí problému z mysli, subjektivní snižování významu situace

Prevence stresu

Nejlepším řešením pro snížení stresové zátěže je odstranění stresorů, což ovšem není vždy úplně možné. Proto je potřeba zvyšovat osobní předpoklady pro vyrovnání se se stresem. Opět zde platí, že každý člověk má unikátní psychiku a proto je z nepřeberného množství forem přípravy zaměstnanců pro zvládání stresu vybrat ty, které nejvíce vyhovují konkrétním podmínkám. Mezi prostředky snižování stresové hladiny a zvyšování osobních předpokladů zaměstnanců pro zvládání stresu patří [27]:

- profesní vzdělávání
- vzdělání v oblasti stresu
- vzdělání v oblasti duševní hygieny
- vytváření pozitivní atmosféry na pracovišti
- vzdělání v oblasti mezilidské komunikace

1.1.10 Duševní hygiena

Předmětem duševní hygieny je cílevědomá úprava životního stylu a podmínek v souladu s individuálními psychickými potřebami jedince tak, aby byl minimalizován výskyt nepříznivých psychických vlivů. Zároveň jsou stimulovány vlivy, pozitivně působící na lidskou psychiku a na jeho připravenost čelit negativním vlivům.

Oblasti zájmu duševní hygieny [27]:

- pracovní prostředí
- organizace práce
- životospráva
- relaxační techniky
- systém hodnot

1.1.11 Komunikace

Přes rozdílné definice je komunikace ve vztahu k člověku obecně chápána jako výměna informací. Podle charakteristiky ji lze rozdělit na [7]:

- **interpersonální**
 - o vzájemná komunikace dvou a více lidí
- **intrapersonální**
 - o vnitřní komunikace člověka (myšlenky)

- **masovou**
 - o komunikace s velkým počtem osob (zpravidla jednostranná)
- **skupinovou**
 - o komunikace v rámci sociální skupiny (třída, spolek...)

Podle prostředku komunikace může být komunikace rozdělena na [7]:

- **verbální**
 - o komunikace, vedená za slov (mluvené slovo, písmo)
- **neverbální**
 - o komunikace bez slovní pomoci (gestikulace, mimika...)

Tyto druhy komunikace se v různé míře vyskytují v každodenním životě člověka. Podle postoje, jaké člověk zaujímá při komunikaci lze chování dělit na tři základní postoje [7]:

- **agresivní chování**
 - o nerespektuje názor ostatních, užívání agresivních projevů (sarkasmus, vulgarita...)
- **asertivní chování**
 - o zvládá jasně definovat své cíle a požadavky, je schopen přijmout kompromis
- **pasivní chování**
 - o není schopen formulovat a sdělit své požadavky, nedokáže čelit manipulaci

1.2 Psychologické směry

V současné době je rozlišováno 6 hlavních přístupů psychologických věd [2]:

- **behaviorální přístup**
 - o centrem přístupu je chování jedince, jeho pozorování a analýza s cílem předvídat a ovládat chování pomocí podnětů a reakcí na ně
- **biologický přístup**
 - o je zaměřen na roli fyziologických determinantů psychiky (lokalizace psychologických funkcí v mozkové struktuře, vliv hormonů...)
- **fenomenologický přístup**
 - o humanisticky a filozoficky orientovaný psychologický přístup, studující smyslem lidského bytí, myšlení, prožívání apod.

- **gestaltistický přístup**
 - o jeho podstatou je vnímání psychických elementů jako provázaného celku, nikoliv pouze „součtu“ jeho součástí
- **kognitivní přístup**
 - o předmětem zaměření je zkoumání vnitřních psychických pochodů a mentálních procesů chodů jedince (učení, paměť, myšlení, řešení problémů...)
- **psychodynamický přístup**
 - o zkoumá hlubší spojení skrytě (podvědomě) působících činitelů (např. dřívějších zážitků), ovlivňující aktuální vnější projevy

Takto definovaný soubor psychologických věd pak může být rozdělen na dvě hlavní skupiny [1]:

- **základní** psychologické vědy (teoreticko-praktické)
- **užité** psychologické vědy (prakticko-teoretické)

Některými autory bývají odlišovány také **speciální** psychologické vědy [2].

1.3 Základní psychologické vědy

Základní psychologické vědy, též označovány jako teoretické či teoreticko-praktické, jsou psychologickými obory obecného charakteru s cílem získání obecných poznatků o předmětu zkoumání. Patří zde například [1, 2]:

- **biologická psychologie**
 - o jedna ze základních disciplín psychologie, zabývají se rolí fyziologických faktorů (dědičnost, choroby...) při formování duševna jedince
- **obecná psychologie**
 - o patří k základním psychologickým disciplínám, zpracováním základních teoretických otázek týkajících zákonitostí duševních činností současného dospělého člověka bez duševních abnormalit jsou utvářeny základy (pojmový a poznámkový aparát) pro ostatní psychologické vědy
- **ontogenická psychologie**
 - o je zaměřena na studium vývoje jedince v průběhu celého života - změny jeho psychických procesů, stavů a vlastností ve všech obdobích života a jejich zákonitostí

- **patopsychologie**
 - o věda zabývající se odchylkami průběhu psychických procesů, hraničními psychickými stavy a příčinami vybočení z psychické normy
- **psychologická metodologie**
 - o disciplína, věnovaná metodám psychologického výzkumu
- **psychologie osobnosti**
 - o psychologická disciplína, zaměřena na strukturu, změny a vývoj osobnosti
- **psychopatologie**
 - o zabývá se zkoumáním duševních poruch a abnormalit, jejich druhy, vznikem a vývojem
- **sociální psychologie**
 - o studium vlivu společenského prostředí na utváření psychiky jedince
- **srovnávací (diferenční) psychologie**
 - o jejím předmětem jsou individuální rozdíly ve struktuře, dynamice a utváření osobnosti jedinců
- **zoopsychologie**
 - o vědní obor se zaměřením na obecné zákonitosti psychiky zvířat i jejich společenstev

1.3.1 Psychologická metodologie

Předmětem psychologické metodologie je systemizace a rozvoj metod psychologického výzkumu. Metody psychologického výzkumu lze rozdělit podle několika kritérií. Prvním kritériem je přístup k výzkumu [13]:

- **klinický**
 - o cílem je získat co nejvíce informací o jedinci
 - o závěry jsou založeny na znalosti teoretických východisek
- **statistický**
 - o cílem je získat omezeného objemu dat od co největšího počtu jedinců za využití poznatků matematické statistiky a měření psychických jevů
 - o vyhodnocení dat jedince je prováděno formou porovnání s výkonem referenční skupiny

Podle povahy měřeného rysu mohou být metody vymezeny podle jejich zaměření [13]:

- se zaměřením na **maximální výkon**
 - o talentové zkoušky, přijímací zkoušky...
- se zaměřením na **typické chování**
 - o výzkumy osobnostních rysů, morálních hodnot...

Pokud kritériem dělení metod psychologického výzkumu bude vliv výzkumníka, jsou rozlišeny metody [13]:

- **objektivní**
 - o metody nezávislé na vlivu výzkumníka (přesné stanovení interakce)
- **subjektivní**
 - o dosažený výsledek je ovlivněn zkušenostmi a odborností výzkumníka

Metody psychologického výzkumu mohou být také rozděleny podle svého cíle na [13]:

- **prognostické metody**
 - o metody, založené na snaze zjistit dané informace v předstihu (např. předpoklady pro zaměstnání)
- **diagnostické metody**
 - o **diferenciální diagnóza**
 - srovnání výkonu zkoumaného subjektu s normou projevů
 - o **dimenzionální diagnóza**
 - určení celkového rozsahu projevů zkoumaného subjektu
 - o **kategoriální diagnóza**
 - vyhodnocení zařazení zkoumaného subjektu na základě výčtu jeho typických projevů
- **výzkumné metody**
 - o **deskriptivní výzkumný plán**
 - popis zkoumaného jevu včetně statistických prvků (analýza četností...)
 - o **explorativní výzkumný plán**
 - pouhý popis zkoumaného jevu, zkoumání možností budoucího výzkumu
 - o **experiment**
 - je zaměřen na příčinné vztahy mezi proměnnými

- **korelační studie**
 - zjišťování vztahů a kauzality zkoumaných jevů

Pro správný postup při uplatňování výše uvedených psychologických výzkumných metod může být shrnut do tří kroků [13]:

1. volba výzkumného plánu (metody)
2. volba metody sběru dat
3. vyhodnocení dat v souladu s užitými metodami

1.4 Užité psychologické vědy

Vlivem velké rozmanitosti oborů, na něž mohou být použity poznatky psychologických věd, obory aplikované psychologie jsou neustále obohacovány o další disciplíny [14].

Mezi užité psychologické vědy jsou řazeny například [1, 14, 15]:

- **forenzní psychologie**
 - vědy, zabývající se osobností člověka ve vztahu k soudnímu řízení (trestní odpovědnost, věrohodnost...)
- **inženýrská psychologie**
 - cílem zkoumání je vliv strojů v pracovním procesu na lidskou psychiku
- **klinická psychologie**
 - zabývá se osobností člověka a jeho duševní činností v průběhu léčby
- **pedagogická psychologie**
 - předmětem jsou psychologické činitele a zákonitosti, mající vztah k výchově a vzdělávání
- **policejní psychologie**
 - vědní obor, zkoumající chování a prožívání lidí ve vypjatých situacích, spojených se zajišťováním zákonnosti, veřejného pořádku a bezpečnosti
- **poradenská psychologie**
 - cílem je diagnostika a řešení např. vzdělávací neúspěšnosti, nedostatečné adaptace do pracovního kolektivu, vztahových konfliktů apod.
- **psychologie práce**
 - disciplína je zaměřena na principy psychické regulace pracovní činnosti a jejich využití praxi ve vztahu k pracovním podmínkám, výsledkům a pracovním činnostem

- **psychiatrie**
 - o obor medicíny, zabývající se psychickými poruchami, zejména popisem jejich symptomů, příčin jejich vzniku, diagnostikou, prevencí a v neposlední řadě také léčbou
- **stavební psychologie**
 - o psychologická věda, studující vliv staveb na lidské duševno

1.4.1 Forezní psychologie

Tato psychologická věda napomáhá zkoumání psychologických jevů pro potřeby vyšetřovacích a soudních aparátů. Zabývá se zejména takovými jevy, které mohou pomoci v orientaci v psychických projevech všech zainteresovaných osob – pachatelů, poškozených i svědků. Existuje mnoho modelů systematizace forezní psychologie, nejčastějším je však rozdělení podle formy aplikace práva [40]:

- **kriminalistická psychologie**
 - o zdokonalení a tvorba psychologicky podložených postupů při činnostech, souvisejících s vyšetřováním a objasňováním trestného činu
- **soudní psychologie** (v užším pojetí)
 - o zaměřuje se na psychologické jevy spojené s chováním a prožívání osob, rozhodujících se při změně hladinách psychologické zátěže (např. soudní jednání)
- **penitenciární a postpenitenciární psychologie**
 - o zabývá se psychologií člověka ve výkonu trestu a fenomény spojenými s jeho opětovným zařazením do společnosti
- **kriminologická psychologie**
 - o směřuje elementy psychologie ke kriminologickým vědám, zajímá se tak např. o osobnost pachatele, osobnost obětí, doporučení pro prevenci kriminality...)
- **viktimologická psychologie**
 - o je zaměřena na duševní jevy obětí trestných činů

1.4.2 Policejní psychologie

Rostoucí rozsah využití poznatků psychologických disciplín sbory Policie České Republiky vedl k potřebě určité systemizace těchto poznatků. Tento obor psychologie prochází neustálým dynamickým vývoje podle potřeb výkonu policejních profesí. Hlavním zaměřením policejní psychologie jsou chování a prožívání lidí v přímém vztahu k **zajišťování zákonnosti, veřejného pořádku a bezpečnosti**. Policejní psychologie využívá poznatků ostatních psychologických věd, zejména [15]:

- **forezní psychologie**
- **obecné psychologie**
- **psychologie osobnosti**
- **psychopatologie**
- **sociální psychologie**

Zabývá se různými tématy, jako např.: orientační odhad osobnosti, stres, ovlivňování ostatních jedinců apod. [15].

1.4.3 Psychiatrie

Jedná se o medicínský obor, zaměřený na léčbu mozkových onemocnění, které se projevují odchylkami v duševních jevech člověka (myšlení, vnímání), jeho prožívání a chování (viz. Kapitola 1.1.7 Duševní poruchy). Někteří autoři ji pak podle závažnosti psychických odchylek a způsobu léčby dělí na [6]:

- **malá psychiatrie**
 - o předmětem léčby jsou **neurózy**
 - fobie, psychické ataky, obsese, kompulze
 - o hlavní metodou léčby je **psychoterapie**
 - o psychofarmaka jsou případně nasazována pouze jako podpůrná léčba
- **velká psychiatrie**
 - o předmětem léčby jsou **psychózy**
 - halucinace, bludy, psychomotorické poruchy
 - o hlavní metodou léčby je **psychofarmakoterapie**
 - o léčba se skládá z psychoterapie doplněné psychofarmaky

Neuróza

Je popisována jako psychická nerovnováha jedince, způsobující stres nebo pocit tísně. S. Freudem je pak v rámci jeho struktury osobnosti popisována jako střet mezi **id** a **superegem** (viz. Kapitola 1.1.8.1 Teorie osobnosti podle S. Freuda). Nezvyklé projevy v chování člověka, trpícího neurotickou poruchou, jsou většinou nápadné a rozpoznatelné, neporušují však obecné normy společenské interakce. Jedinec si je vědom odlišností ve svém chování a vztahu okolí. Mezi projevy neuróz mohou patřit [23]:

- **psychické příznaky**
 - poruchy emocí
 - poruchy myšlení
 - poruchy paměti
 - poruchy pozornosti
 - poruchy autoregulace
 - poruchy spánku
- **somatické příznaky**
 - zvýšené negativní emoční prožívání
 - třes, bolesti, poruchy zažívání..

Psychóza

Jedná se o vážnou neschopnost usměrňování chování a jednání jedince ve vztahu k jeho okolí, způsobenou odloučením procesů vnímání, chování a prožívání. Původním charakteristikou je změna vztahu nemocného k realitě. V porovnání s neurózami tak postiženému chybí objektivní vzor pro porovnání jeho chování (vnímání, prožívání...) a obecně vžitých norem chování – reality. Psychózy se mohou mít příznaky, spojené s [23]:

- **bludy**
 - nutkavá myšlenka, nezakládající se na skutečnosti (např. pocit sledování)
- **halucinacemi**
 - domnělý vjem při stavu bdělosti (např. sluchové)
- **poruchy emotivity**
 - přehnané či nedostatečné emoční reakce
- **katatonními příznaky**
 - stavy strnulosti nebo naopak výrazné aktivity

Psychoterapie

Z historického hlediska je psychoterapie („lčba slovem“) je spolu s chirurgií („lčba no-
žem“) a farmakoterapií („lčba bylinnou“) jednou z tří základních uplatňovaných léčebných
metod. Psychoterapie může být popsána jako cílené a vědomé používání prostředků psy-
chické terapie v souladu s vědeckými poznatky [22].

V souladu s působícími kulturními i náboženskými vlivy vzniklo za dobu existence psycho-
logických věd mnoho přístupů k předmětu psychoterapie, kdy mezi hlavní jsou řazeny [23]:

- **behaviorální psychoterapie**
 - o vychází z předpokladu, že všechny poruchy chování jsou naučenými
- **existenciální psychoterapie**
 - o vyvinuta na existenciální filosofii, zabývá se fenomény jako smrtelnost, odpovědnost, svoboda...
- **gestalt terapie**
 - o důraz je kladen na osobní odpovědnost člověka a prožívání aktuálních zážitků
- **humanistická psychoterapie**
 - o hlavním předmětem je objekt terapie (pacient) – je k vlastním projevům a sebeuplatnění
- **kognitivní psychoterapie**
 - o **kognitivně behaviorální psychoterapie**
 - princip spočívá v nahrazování patologických modelů chování společensky přijatelnými modely (pracuje s konkrétním problémem)
 - o **kognitivně sociální psychoterapie**
 - konfrontace člověka (jak sám sebe vnímá) v návaznosti na sociální vazby (práce ve skupině)
 - o **racionálně emoční psychoterapie**
 - cílem je změna systému hodnot a celkových představ o okolním světě z pohledu klienta
- **psychoanalýza**
 - o přístup, stavějící pud do role nejdůležitějšího duševního projevu

- **systemická terapie**
 - záměrem je spoluúčast terapeuta a klienta na procesu, vedoucím k vyvolání změny v systému myšlení
 - reaguje na rozvoj technologií např. v kybernetice (různé formy umělé inteligence)
- **satirovská transformační terapie**
 - přístup, založený na velkém vlivu terapeuta v roli silné osobnosti
- **satiterapie**
 - český psychoterapeutický přístup, fungující na základě všímání si reálně probíhajících procesů prožívání pacienta a jejich projevů
- **transpersonální terapie**
 - založena na využívání neortodoxních metod práce s pacientem (např. holotropní dýchání, muzikoterapie, vjemová deprivace, aplikace psychedelik...)

V moderním pojetí je však často používáno elektických metod, kdy dochází ke kombinaci jednotlivých přístupů psychoterapeutem, a to podle potřeb a reakcí konkrétních léčených jedinců [23].

Psychofarmakoterapie

Psychofarmakoterapií je označována léčba farmaceutickými přípravky, u nichž je předpokládaným účinkem žádoucí změna či usměrnění duševního stavu jedince. Podle požadovaných účinků na člověka pak mohou být psychofarmaka rozdělena [24]:

- **látky ovlivňující stav vědomí**
 - **kvantitativně**
 - psychostimulancia
 - hypnotika
 - **kvalitativně**
 - nootropika
 - delirogeny
 - v současnosti bez medicinského využití

- **látky ovlivňující afektivitu**
 - o **antidepresiva**
 - léčba depresí
 - o **antimanika**
 - léčba manických poruch
- **látky ovlivňující psychické integrace**
 - o **antipsychotika**
 - o **halucinogeny**
 - v současnosti bez medicinského využití

1.5 Speciální psychologické vědy

Speciálními psychologickými vědami je nazýván poměrně úzký předmět studií s psychologií spojených. Zabývají se obecnými závěry, které mohou být uplatněny v základních i aplikovaných oborech psychologie. Jsou zde zahrnuty mimo jiné [14]:

- **dějiny psychologie**
 - o zkoumání vývoje psychologických metod a směrů v průběhu dějin
- **psychodiagnostika**
 - o cílem je diagnostika konkrétního jedince za účelem poznání jeho vlastností, navrhnout vhodného způsobu léčby a předvídaní jeho budoucího chování
- **psychometrika**
 - o pomocný vědní obor, zaměřený na měření psychických jevů (znalosti, schopnosti, osobnostní charakteristiky...)
- **psycholingvistika**
 - o je interdisciplinárním oborem, zabývající se vazbami mezi jazykem (řeči) a vědomím člověka

2 SOUKROMÉ BEZPEČNOSTNÍ SLUŽBY

Růst počtu a intenzity faktorů, ovlivňujících poptávku veřejnosti po veřejně dostupných službách spojených s ochranou oprávněných zájmů (život, zdraví, majetek...) měl a má vliv na vznik a rozvoj soukromého bezpečnostního sektoru. Ve stávajícím právním prostředí České Republiky je jeho úkolem vhodné doplnění ochrany poskytované státem. Tato potřeba je hnána obdobnými ukazateli, jež ovlivňují tempo expanze soukromých bezpečnostních služeb, mezi které jsou řazeny [28]:

- počet oznámených trestných činů
- veřejný pocit ohrožení kriminálními živly
- objem soukromého majetku
- pocit nedostatečné ochrany policejními sbory

Zejména pak soukromé vlastnictví a jeho rostoucí objem poskytuje dostatečné právní zdůvodnění pro existenci soukromého sektoru bezpečnostního průmyslu. [28]

Právnícké či fyzické osoby, které svou činností patří do privátního bezpečnostního, sektoru mohou být souhrnně označeny jako **soukromé bezpečnostní služby** a z ekonomického hlediska je lze popsat jako „*subjekty, zaměřené na ochranu osob a majetku a dalších bezpečnostních činností soukromých bezpečnostních služeb s cílem tvorby zisku* [29]. „

Činnost, vyvíjenou soukromými bezpečnostními službami, lze obecně rozdělit na [28]:

- **činnost poskytující ochranu majetku a osob** (hlídací služby)
- **činnost poskytující detektivní služby**
- **činnost technické služby ochrany osob a majetku**

Z právního hlediska lze tyto činnosti chápat jako „*aplikaci práva jedinců a organizací dle ekonomických zásad* [29].“

Cíle diplomové práce jsou věnovány činnostem, které v sobě obsahují takové rysy psychické zátěže a psychologických znalostí (dovedností), které lze označit jako charakteristické pro soukromý sektor bezpečnostního průmyslu, tj. **hlídací služby** a **detektivní služby**.

2.1 Související legislativa

Pro jednoznačné vymezení oblasti zaměření diplomové práce je také nezbytná implementace legislativy České Republiky. Ta se problematiky privátního sektoru bezpečnostních služeb dotýká především předpisem č. 455/1991 Sb. *Zákon o živnostenském podnikání*, který byl

novelizován k 1. 1. 2009 předpisem č. 274/2008 Sb. *Zákon, kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o Policii České Republiky*. Zákon tak nyní rozlišuje 3 základní formy soukromých bezpečnostních služeb, a to [30]:

- ostraha majetku a osob
- služby soukromých detektivů
- poskytování technických služeb k ochraně majetku a osob

Oproti původnímu znění tak došlo k rozdělení původní kategorie *Ostraha majetku a osob a služby soukromých detektivů* na dvě kategorie, které ač mají rozdílné nároky na požadovanou odbornou a jinou zvláštní způsobilost [30], sdílejí požadavky na způsobilost zaměstnanců [31]:

- (1) *Podnikatel provozující koncesovanou živnost ostraha majetku a osob nebo služby soukromých detektivů je povinen zajistit, aby tyto činnosti vykonávali **zaměstnanci odborně a zdravotně způsobilí**.*
- (2) *Zdravotní způsobilost fyzické osoby zjišťuje a **posudek o zdravotní způsobilosti** vydává posuzující lékař **na základě výsledku lékařské prohlídky, psychologického vyšetření a dalších potřebných vyšetření**. Posuzujícím lékařem se pro účely tohoto zákona rozumí praktický lékař, u kterého je fyzická osoba registrovaná k léčebné péči.*
- (3) *Ministerstvo zdravotnictví ve spolupráci s Ministerstvem vnitra stanoví vyhláškou způsob provádění, formu a obsah psychologického a lékařského vyšetření, obsah psychologického posudku a lékařské zprávy a seznam tělesných a duševních vad, nemocí nebo stavů, které vylučují zdravotní způsobilost pro výkon činností podle odstavce 2.*

Obsahy psychologických a lékařských vyšetření však v současné době (cca 2. čtvrtletí 2016) nejsou nijak upraveny a na zaměstnance se vztahují požadavky pouze podle § 32 zákoníku práce [32]:

V případech stanovených zvláštním právním předpisem je zaměstnavatel povinen zajistit, aby se fyzická osoba před uzavřením pracovní smlouvy podrobila vstupní lékařské prohlídce.[30]

Tento stav je však odbornou veřejností vnímán jako nedostatečně ošetřený a proto již od roku 2009, kdy předpis č. 274/2008 Sb. vstoupil v platnost, je v působnosti Hospodářské komory České Republiky připravována připomínka legislativy v podobě návrhy vyhlášky, která by stanovovala jasná pravidla a kritéria pro hodnocení zdravotní způsobilosti pro tyto

koncesované živnosti, kdy podstatná část je věnována právě psychopatologickým jevům a duševním poruchám, které by mohly vylučovat nebo omezovat výkon činností soukromých bezpečnostních služeb [33].

2.1.1 Návrh vyhlášky

Hlavními body odůvodnění jsou vysoké nároky na fyzickou zdatnost a psychickou způsobilost, které jsou kladeny na osoby, zaměstnané v tomto sektoru. Jako jeden z rizikových faktorů je pak zmíněno i případné nošení zbraně při výkonu vybraných činností tohoto sektoru, kdy je třeba věnovat zvýšenou pozornost ochraně zdraví zaměstnance, jeho spolupracovníků i okolí. [34]

Návrh vyhlášky má následující strukturu[35]:

1§ Lékařské vyšetření

- stanoví, co se rozumí lékařským vyšetřením
- upravuje postup pro vyžádání lékařských prohlídek

2§ Klinicko psychologické vyšetření

- stanoví obsah a formu klinicko psychologického vyšetření, jeho náležitosti a metody

3§ Vstupní lékařská prohlídka

- definuje vstupní lékařskou prohlídku
- oproti jiným průmyslovým odvětvím klade důraz na prevenci s ohledem na dlouhodobý výkon práce v daných podmínkách
- rozšířeno o psychiatrické a psychologické vyšetření za účelem zhodnocení i osobnostních předpokladů uchazeče o práci

4§ Periodická lékařská prohlídka

- stanovuje obsah a periodu pravidelných lékařských prohlídek
- cílem je včasná prevence

5§ Mimořádná lékařská prohlídka

- definice mimořádné prohlídky mezi periodickými prohlídkami
- obecně vykonávány při důvodném podezření na ztrátu zdravotní způsobilosti

6§ Výstupní lékařská prohlídka

- definování výstupní prohlídky s cílem zjištění zdravotního stavu po ukončení výkonu práce a zhodnocení jeho změn, vlivem působení rizikových faktorů
- výstupem je „Potvrzení o provedení výstupní prohlídky“

7§ Lékařský posudek

- stanovení formy dokladu o posouzení zdravotního stavu

8§ Přejícné ustanovení**9§ Účinnost****Příloha**

- obsahuje okruh nemocí, stavů a vad, které omezují nebo vylučují zdravotní způsobilost ve vztahu k výše zmíněným koncesovaným živnostem

V příloze jsou určeny okruhy nemocí, vad nebo stavů, které vylučují zdravotní způsobilost k výkonu pracovní činnosti u podnikatele s rozdělením do dvou kategorií [35]:

A) vylučující zdravotní způsobilost

- a) organické duševní poruchy (včetně symptomatických)
- b) závažné organicky podmíněné poruchy osobnosti a chování
- c) duševní poruchy a poruchy chování způsobené požíváním psychoaktivních látek a patologickým hráčstvím
- d) závislost na alkoholu či jiných návykových psychotropních látkách
- e) reziduální stavy a psychotické poruchy s pozdním začátkem vyvolané účinkem alkoholu či jiných návykových psychoaktivních látek (porucha osobnosti nebo chování, psychotické reminiscence, amnestický syndrom, demence)
- f) trvající či recidivující psychotické poruchy vnímání a myšlení, především schizofrenie, shizotypní porucha, porucha s bludy, schizoafektivní porucha
- g) mentální retardace
- h) trvající či recidivující psychotické poruchy nálady, především periodická mánie s psychotickými příznaky, bipolární afektivní porucha s manickými či depresivními fázemi s psychotickými příznaky, periodická depresivní porucha s depresivními fázemi s psychotickými příznaky

- i) klinicky těžké neurotické poruchy, poruchy vyvolané stresem, somatoformní poruchy a behaviorální syndromy, především fobické úzkostné poruchy, obsedantně kompulzivní poruchy, reakce na závažný stres a poruchy přizpůsobení, dissociativní poruchy, somatoformní poruchy, jiné neurotické poruchy (neurastenie)
- j) systémové atrofie postihující primárně centrální nervovou soustavu a jiné degenerativní nemoci nervové soustavy
- k) extrapyramidové a pohybové poruchy

B) bez provedení odborného vyšetření a kladného posouzení vylučující zdravotní způsobilost

- a) duševní poruchy a poruchy chování vyvolané účinkem alkoholu a jiných psychoaktivních látek, především závislost na alkoholu či jiných psychoaktivních látkách a patologickým hráčstvím v anamnéze (zdravotní způsobilost k výkonu povolání je podmíněna bezpečným abstinčním obdobím, tj. nezpochybněnou abstinencí v délce nejméně tří let),
- b) afektivní poruchy, včetně stavů v anamnéze (zdravotní způsobilost k výkonu povolání je podmíněna nezpochybněnou stabilizací zdravotního stavu v délce nejméně tří let),
- c) závažné neurotické, stresové a somatoformní poruchy, úzkostné a fobické poruchy, poruchy přizpůsobení, včetně stavů v anamnéze (zdravotní způsobilost k výkonu povolání je podmíněna nezpochybněnou stabilizací zdravotního stavu v délce nejméně tří let),
- d) poruchy osobnosti a chování výše neuvedené,
- e) poruchy v oblasti struktury a dynamiky osobnosti výše neuvedené,
- f) demyelinizující nemoci centrální nervové soustavy.

2.2 Hlídací služby

Hlídací služby jsou jednou ze základních činností soukromých bezpečnostních služeb a jedná se o činnosti spojené s ochranou objektů, osob v nich se vyskytujících, dodržování provozních režimů objektů a ostatní příbuzné služby v rozsahu stanoveném konkrétní smlouvou mezi zadavatelem a bezpečnostní agenturou. Předměty, ke kterým jsou tyto služby vztahovány, jsou pak především majetek zákazníka v různých formách (movitý, nemovitý,

finanční, duševní) a legálnost přítomnosti jednotlivých osob v objektu. Na základě těchto skutečností lze určit hlavní povinnosti zaměstnance [28]:

- zásah proti zjištěné trestné činnosti
- zalarmování sil k poskytnutí pomoci podle charakteru nebezpečí (ostatní pracovníky hlídací služby, orgány policie, hasičské záchranné sbory...)
- udržení nebo obnovení klidu, bezpečnosti a veřejného pořádku
- včasné rozpoznání hrozícího nebezpečí a adekvátní přístup k jeho eliminaci
- účast na politice bezpečnosti a ochrany zdraví při práci podniku
- realizace opatření pro záchranu a pomoc při mimořádných událostech (úrazy, požáry), poskytnutí podpory speciálním složkám (hasičské záchranné sbory, záchranné služby...)

2.3 Detektivní služby

Detektivní služby jsou velmi rozsáhlým souborem komplexních činností, které však obecně směřují k [28]:

- pátrání po
 - o osobách
 - o majetku
 - o narušiteli práva
- ochraně majetku a souvisejícím narušiteli práva
- zjišťování skutečností, které mohou sloužit jako důkazní prostředky
- získávání informací o osobním stavu občanů
- získávání informací o fyzických či právnických osobách, týkajících se jejich jednání a majetkových poměrů
- pátrání v souvislosti s vymáháním pohledávek
- vyhledávání protiprávních jednání ohrožujících obchodní tajemství

V souladu s charakterem těchto prováděných činností může být stanoveno několik úrovní psychologických aspektů soukromé detektivní činnosti [28]:

- psychologické aspekty týkající se osobnosti
- psychologické aspekty personální práce
- psychologické aspekty pracovního prostředí
- psychologické aspekty vlastních postupů

Na základě definice psychologických aspektů detektivní činnosti je určeno několik základních problémů, k jejichž řešení je nutné využití znalostí z oblasti psychologie [28]:

- vysvětlení rozporů ve výsledcích vytěžování osob
- chování při detektivním vyšetřování, pozorování a užitých metodách soukromé detektivní činnosti
- sestavení priorit objektů detektivní činnosti
- pochopení jednání objektů zájmu (osob) detektivní činnosti
- rozpoznání povahových vlastností objektů zájmu (osob) detektivní činnosti
- schopnost ovlivnit či změnit názor či povahové rysy zaměřených osob
- využití asertivních postupů rozhovorů a jednání

2.4 Národní soustava povolání

V rámci plnění zákona o zaměstnanosti (č. 435/2004 Sb.) Ministerstvo práce a sociálních věcí České Republiky sestavuje a udržuje volně dostupný registr povolání, dostupných na území České Republiky. Jednotlivá povolání jsou katalogizována podle jejich odborné příslušnosti a kvalifikační úrovně (vymezené požadovanou orientací v problematice a dosaženým vzděláním) [38].

2.4.1 Ostraha majetku a osob

Národní soustavou povolání jsou v této oblasti určena tato povolání [38]:

- **Vedoucí bezpečnostní pracovník**
 - o Bezpečnostní manažer v obchodě a službách
 - o Specialista bezpečnostního a krizového řízení
- **Samostatný bezpečnostní pracovník**
 - o Samostatný bezpečnostní referent
 - o Samostatný instruktor výcviku
- **Bezpečnostní pracovník**
 - o Bezpečnostní konzultant
 - o Bezpečnostní referent
- **Psovod bezpečnostní služby specialista**
 - o Psovod bezpečnostní služby pro detekci akceleračních hoření
 - o Psovod bezpečnostní služby pro detekci drog

- **Pracovník bezpečnostní služby**
 - o Pracovník dohledového centra
 - o Pracovník osobní ochrany
 - o Pracovník ostrahy v obchodě a službách
 - o Pracovník ostrahy veřejných akcí
 - o Pracovník převozu finanční hotovosti a cenin
 - o Pracovník výjezdové skupiny
 - o Psovod bezpečnostní služby
- **Strážný**

2.4.2 Služby soukromých detektivů

Pro oblast služeb soukromých detektivů jsou Národní soustavou povolání registrována tato povolání [38]:

- **Vedoucí bezpečnostní pracovník**
 - o Vedoucí detektiv
- **Samostatný bezpečnostní pracovník**
 - o Detektiv pro prošetřování událostí
 - o Detektiv specialista
 - o Detektiv zpravodajský pracovník
 - o Detektivní technik
- **Bezpečnostní pracovník**
 - o Detektiv koncipient

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 METODIKA PROFESIOGRAMŮ

Pojmem „profesiogram“ je označován odborný popis a rozbor povolání, zaměřený na stanovení nároků profese na fyzickou i duševní stránku člověka. Základními druhy profesiogramů jsou [37]:

- **komplexní**
 - o zaměřuje se na všechny zúčastněné disciplíny
- **parciální**
 - o zaměřuje se pouze na určité aspekty (psychologické, fyziologické apod.)

Pro konkrétní požadavky výzkumu byla zvolena parciální forma profesiogramů, zaměřená na psychologické jevy, spojené s výkonem povolání.

Studiem katalogových listů profesí zastoupených v Národní soustavě povolání byly zjištěny následující rysy povolání, související s psychologickými vědami [7, 38] :

- **pracovní podmínky**
 - o určené stupněm zátěže jednotlivých faktorů
- **měkké kompetence**
 - o určené úrovni dovednosti

Existuje mnoho metod profesiografických analýz, mezi nejčastěji používané patří [37]:

- analýza kritických událostí
- popis pracovní činnosti
- profesiografický dotazník
- snímek pracovního dne
- seznamy požadavků na pracovníka (oborné znalosti, měkké kompetence...)

Sestavované profesiogramy obsahují:

- **popis pracovní činnosti**
- **zátěžové faktory pracovních podmínek**
- **hodnocený seznam měkkých kompetencí**

3.1.1 Analýza sekundárních dat

Pro sestavení parciálních profesiogramů byla nutná analýza dat, pocházejících z činnosti Ministerstva práce a sociálních věcí v podobě Národní soustavy povolání. Objevují se zde tato data [38]:

- **popis profese**
 - slovní popis
- **seznam pracovních činností**
 - slovní výčet
- **pracovní podmínky**
 - tabulka stupňů zátěže
- **kvalifikační požadavky**
 - **odborná příprava a certifikáty**
 - slovní popis
 - **měkké kompetence**
 - seznam kompetencí s hodnocením (0-5) podle jejich požadované úrovně
 - **obecné dovednosti**
 - seznam dovedností s hodnocením (0-3) podle jejich požadované úrovně
- **odborné znalosti**
 - slovní výčet
- **odborné dovednosti**
 - slovní výčet
- **zdravotní podmínky**
 - slovní výčet

3.1.2 Hodnocení stupňů zátěže

V Národní soustavě povolání se nachází rozsáhlý výčet pracovních podmínek, hodnocených určeným stupněm zátěže. Uvedenými pracovními podmínkami jsou [38]:

- zátěž teplem
- zátěž chladem
- zátěž hlukem
- zátěž vibracemi

- zátěž prachem
- zátěž chemickými látkami
- zátěž invazivními alergeny
- zátěž biologickými činiteli způsobujícími onemocnění
- zátěž ionizujícím zářením
- zátěž neionizujícím zářením a elektromagnetickým polem (včetně laserů)
- zraková zátěž
- celková fyzická zátěž
- zátěž trupu a páteře s převahou statické práce
- lokální zátěž malých svalových skupin
- lokální zátěž jemné motoriky
- zátěž prací v omezeném nebo uzavřeném prostoru
- zátěž prací v nevhodných pracovních polohách
- práce ve výškách
- duševní zátěž
- zvýšené riziko úrazu pracovníka
- zvýšené riziko obecného ohrožení
- pracovní doba, směnnost

Pro tyto faktory je sestavena stupnice zátěže o čtyřech stupních [38]:

1. stupeň zátěže

- a. minimální zdravotní riziko
- b. faktor se při výkonu práce nevyskytuje, vliv faktoru je zanedbatelný

2. stupeň zátěže

- a. únosná míra zdravotního rizika
- b. faktor nepřekračuje stanovené limitní předpisy, vliv je akceptovatelný pro zdravého člověka

3. stupeň zátěže

- a. významná míra zdravotního rizika
- b. faktor překračuje stanovené limitní předpisy, nutná realizace nápravných opatření

4. stupeň zátěže

- a. vysoká míra zdravotního rizika
- b. zátěž vysoce překračuje stanovené limitní předpisy, je nutné dodržovat soubor preventivních opatření

Pro potřeby parciálních profesiogramů byly určeny dva základní faktory zátěže:

- **celková fyzická zátěž**
- **duševní zátěž**

3.1.3 Hodnocení měkkých kompetencí

Katalogové listy jednotlivých povolání v Národní soustavě povolání také obsahují výčet měkkých kvalifikací, potřebných pro dané povolání, s úrovnovým ohodnocením. Hodnocení sestává z číselného označení úrovně a slovního charakteru úrovně. [38]

Celkový přehled kompetencí a jejich úrovní lze nalézt v příloze **č.1 Měkké kompetence**.

4 SESTAVENÍ PARCIÁLNÍCH PROFESIOGRAMŮ

4.1 Ochrana majetku a osob

4.1.1 Vedoucí bezpečnostní pracovník

4.1.1.1 *Bezpečnostní manažer v obchodě a službách*

Popis pracovní činnosti

Předvídání, analýza a odvracení stávajících i budoucích rizik, ohrožujících obchodní společnost. Vytváření postupů a procesů prevence (resp. minimalizace) rizik ztrát na majetku či zdraví zaměstnanců nebo zákazníků [38].

Pracovní podmínky

Tabulka 2 Hodnocení úrovně zátěže bezpečnostního manažera v obchodě a službách [38]

Celková fyzická zátěž	1
Duševní zátěž	2-3

Měkké kompetence

Tabulka 3 Hodnocení měkkých kompetencí bezpečnostního manažera v obchodě a službách [38]

Efektivní komunikace	4
Kooperace (spolupráce)	4
Kreativita	4
Flexibilita	5
Uspokojování zákaznických potřeb	4
Výkonnost	4
Samostatnost	5
Řešení problémů	5
Plánování a organizace práce	5
Celoživotní učení	4
Aktivní přístup	5
Zvládání zátěže	4
Objevování a orientace v informacích	4
Vedení lidí	4
Ovlivňování ostatních	4

4.1.1.2 Specialista bezpečnostního a krizového řízení

Popis pracovní činnosti

Předmětem jeho činnosti je formulace, řízení a kontrola bezpečnostní politiky organizace ve vztahu k jejím hodnotám [38].

Pracovní podmínky

*Tabulka 4 Hodnocení úrovně zátěže specialisty
bezpečnosti a krizového řízení [38]*

Celková fyzická zátěž	1
Duševní zátěž	2--3

Měkké kompetence

*Tabulka 5 Hodnocení měkkých kompetencí
specialisty bezpečnostního a krizového řízení [38]*

Efektivní komunikace	4
Kooperace (spolupráce)	4
Kreativita	4
Flexibilita	4
Uspokojování zákaznických potřeb	3
Výkonnost	4
Samostatnost	5
Řešení problémů	5
Plánování a organizace práce	5
Celoživotní učení	4
Aktivní přístup	5
Zvládání zátěže	4
Objevování a orientace v informacích	4
Vedení lidí	3
Ovlivňování ostatních	4

4.1.2 Samostatný bezpečnostní pracovník

4.1.2.1 Samostatný bezpečnostní referent

Popis pracovní činnosti

Pracovní náplní je analýza bezpečnostních rizik, stanovení způsobu zjišťování bezpečnosti a metodické usměrňování realizace bezpečnostních opatření [38].

Pracovní podmínky

Tabulka 6 Hodnocení úrovně zátěže samostatného bezpečnostního referenta [38]

Celková fyzická zátěž	1
Duševní zátěž	2

Měkké kompetence

Tabulka 7 Hodnocení měkkých kompetencí samostatného bezpečnostního referenta [38]

Efektivní komunikace	4
Kooperace (spolupráce)	3
Kreativita	4
Flexibilita	4
Uspokojování zákaznických potřeb	3
Výkonnost	3
Samostatnost	4
Řešení problémů	3
Plánování a organizace práce	3
Celoživotní učení	3
Aktivní přístup	3
Zvládání zátěže	3
Objevování a orientace v informacích	3
Vedení lidí	0
Ovlivňování ostatních	2

4.1.2.2 Samostatný instruktor výcviku

Popis pracovní činnosti

Pracovním zaměřením samostatného instruktora výcviku je stanovení náplně, metodiky a způsobu provádění odborné výuky, výcviku a jiných druhů příprav pracovníků bezpečnostních služeb a jiných pracovníků, zajišťující bezpečnostní činnosti. Dále provádí analýzy, metodická usměrnění výuky, výcviku a ostatních druhů přípravy v zainteresovaných vzdělávacích zařízeních (školy, výcviková střediska) a podílí se na vedení hlavních výcvikových opatření [38].

Pracovní podmínky

Tabulka 8 Hodnocení úrovní zátěže samostatného instruktora výcviku [38]

Celková fyzická zátěž	1
Duševní zátěž	2

Měkké kompetence

Tabulka 9 Hodnocení měkkých kompetencí samostatného instruktora výcviku [38]

Efektivní komunikace	4
Kooperace (spolupráce)	4
Kreativita	3
Flexibilita	4
Uspokojování zákaznických potřeb	3
Výkonnost	3
Samostatnost	4
Řešení problémů	3
Plánování a organizace práce	3
Celoživotní učení	4
Aktivní přístup	3
Zvládání zátěže	3
Objevování a orientace v informacích	3
Vedení lidí	3
Ovlivňování ostatních	3

4.1.3 Bezpečnostní pracovník

4.1.3.1 Bezpečnostní konzultant

Popis pracovní činnosti

Předmětem činnosti je nezávislé posouzení úrovně zajištění bezpečnosti aktiv, krizového řízení a ochrany kritické infrastruktury. Může také spolupracovat na návrzích a projektech v těchto oblastech [38].

Pracovní podmínky

*Tabulka 10 Hodnocení úrovně zátěže
bezpečnostního konzultanta [38]*

Celková fyzická zátěž	1
Duševní zátěž	2

Měkké kompetence

*Tabulka 11 Hodnocení měkkých kompetencí
bezpečnostního konzultanta [38]*

Efektivní komunikace	3
Kooperace (spolupráce)	4
Kreativita	3
Flexibilita	4
Uspokojování zákaznických potřeb	0
Výkonnost	3
Samostatnost	4
Řešení problémů	4
Plánování a organizace práce	3
Celoživotní učení	3
Aktivní přístup	3
Zvládání zátěže	3
Objevování a orientace v informacích	3
Vedení lidí	0
Ovlivňování ostatních	3

4.1.3.2 Bezpečnostní referent

Popis pracovní činnosti

Jeho úkolem je vykonávání rutinních činností (i administrativních a hospodářsko-technických prací) s nutností rozhodování a odpovědnosti za činnost podřízených ve vztahu k zajištění ostrahy a ochrany majetku [38].

Pracovní podmínky

*Tabulka 12 Hodnocení úrovní zátěže
bezpečnostního referenta [38]*

Celková fyzická zátěž	1
Duševní zátěž	2

Měkké kompetence

*Tabulka 13 Hodnocení měkkých kompetencí
bezpečnostního referenta [38]*

Efektivní komunikace	3
Kooperace (spolupráce)	3
Kreativita	3
Flexibilita	3
Uspokojování zákaznických potřeb	0
Výkonnost	3
Samostatnost	4
Řešení problémů	3
Plánování a organizace práce	3
Celoživotní učení	2
Aktivní přístup	3
Zvládání zátěže	3
Objevování a orientace v informacích	3
Vedení lidí	3
Ovlivňování ostatních	3

4.1.4 Psovod bezpečnostní služby specialista

4.1.4.1 Psovod bezpečnostní služby pro detekci akceleraantů hoření

Popis pracovní činnosti

Detekce, vyhledání a označení akceleraantů hoření v určeném prostoru za pomoci vycvičeného psa [38].

Pracovní podmínky

Tabulka 14 Hodnocení úrovní zátěže psovoda bezpečnostní služby pro detekci akceleraantů hoření [38]

Celková fyzická zátěž	2-3
Duševní zátěž	2-3

Měkké kompetence

Tabulka 15 Hodnocení měkkých kompetencí psovoda bezpečnostní služby pro detekci akceleraantů hoření [38]

Efektivní komunikace	2
Kooperace (spolupráce)	3
Kreativita	3
Flexibilita	3
Uspokojování zákaznických potřeb	0
Výkonnost	3
Samostatnost	3
Řešení problémů	4
Plánování a organizace práce	3
Celoživotní učení	2
Aktivní přístup	3
Zvládání zátěže	3
Objevování a orientace v informacích	2
Vedení lidí	0
Ovlivňování ostatních	2

4.1.4.2 Psovod bezpečnostní služby pro detekci drog

Popis pracovní činnosti

Detekce, vyhledání a označení drog v určeném prostoru za pomoci vycvičeného psa [38].

Pracovní podmínky

Tabulka 16 Hodnocení úrovní zátěže psovoda bezpečnostní služby pro detekci drog [38]

Celková fyzická zátěž	2
Duševní zátěž	2--3

Měkké kompetence

Tabulka 17 Hodnocení měkkých kompetencí psovoda bezpečnostní služby pro detekci drog [38]

Efektivní komunikace	4
Kooperace (spolupráce)	4
Kreativita	3
Flexibilita	4
Uspokojování zákaznických potřeb	3
Výkonnost	3
Samostatnost	4
Řešení problémů	3
Plánování a organizace práce	3
Celoživotní učení	4
Aktivní přístup	3
Zvládání zátěže	3
Objevování a orientace v informacích	3
Vedení lidí	3
Ovlivňování ostatních	3

4.1.5 Pracovník bezpečnostní služby

4.1.5.1 Pracovník dohledového centra

Popis pracovní činnosti

Zajištění ochrany majetku, osob a jejich oprávněných zájmů dle instrukcí ve spolupráci s ostatními organizačními celky. [38].

Pracovní podmínky

*Tabulka 18 Hodnocení úrovně zátěže pracovníka
dohledového centra [38]*

Celková fyzická zátěž	1
Duševní zátěž	2

Měkké kompetence

*Tabulka 19 Hodnocení měkkých kompetencí
pracovníka dohledového centra [38]*

Efektivní komunikace	4
Kooperace (spolupráce)	4
Kreativita	3
Flexibilita	4
Uspokojování zákaznických potřeb	3
Výkonnost	3
Samostatnost	4
Řešení problémů	3
Plánování a organizace práce	3
Celoživotní učení	4
Aktivní přístup	3
Zvládání zátěže	3
Objevování a orientace v informacích	3
Vedení lidí	3
Ovlivňování ostatních	3

4.1.5.2 Pracovník osobní ochrany

Popis pracovní činnosti

Přímá ochrana osob před fyzickým útokem (ve spolupráci s ostatními pracovníky, výjimečně sám) [38].

Pracovní podmínky

Tabulka 20 Hodnocení úrovně zátěže pracovníka osobní ochrany [38]

Celková fyzická zátěž	2-3
Duševní zátěž	3

Měkké kompetence

Tabulka 21 Hodnocení měkkých kompetencí pracovníka osobní ochrany [38]

Efektivní komunikace	3
Kooperace (spolupráce)	3
Kreativita	4
Flexibilita	4
Uspokojování zákaznických potřeb	4
Výkonnost	4
Samostatnost	5
Řešení problémů	4
Plánování a organizace práce	3
Celoživotní učení	2
Aktivní přístup	4
Zvládání zátěže	5
Objevování a orientace v informacích	2
Vedení lidí	0
Ovlivňování ostatních	3

4.1.5.3 Pracovník ostrahy v obchodě a službách

Popis pracovní činnosti

Zjišťování bezpečnosti zákazníků, ochrana prodávaného zboží, dohled nad pohybem osob ve střeženém objektu, pomoc při zajištění manipulace s finanční hotovostí, prevence kriminality a s tím spojené činnosti [38].

Pracovní podmínky

Tabulka 22 Hodnocení úrovně zátěže pracovníka ostrahy v obchodě a službách [38]

Celková fyzická zátěž	1-2
Duševní zátěž	2-3

Měkké kompetence

Tabulka 23 Hodnocení měkkých kompetencí pracovníka ostrahy v obchodě a službách [38]

Efektivní komunikace	3
Kooperace (spolupráce)	3
Kreativita	3
Flexibilita	3
Uspokojování zákaznických potřeb	3
Výkonnost	3
Samostatnost	4
Řešení problémů	3
Plánování a organizace práce	3
Celoživotní učení	2
Aktivní přístup	3
Zvládání zátěže	3
Objevování a orientace v informacích	2
Vedení lidí	0
Ovlivňování ostatních	0

4.1.5.4 Pracovník ostrahy veřejných akcí

Popis pracovní činnosti

Zajištění pořádku ve smluvně upravených místech veřejných shromáždění se zvýšenými nároky na identifikaci jednání účastníků této akce a taktické řešení konkrétních nastalých situací v souladu s požadavky objednatele [38].

Pracovní podmínky

Tabulka 24 Hodnocení úrovně zátěže pracovníka ostrahy veřejných akcí [38]

Celková fyzická zátěž	1-2
Duševní zátěž	2

Měkké kompetence

Tabulka 25 Hodnocení měkkých kompetencí pracovníka ostrahy veřejných akcí [38]

Efektivní komunikace	3
Kooperace (spolupráce)	3
Kreativita	3
Flexibilita	3
Uspokojování zákaznických potřeb	3
Výkonnost	3
Samostatnost	4
Řešení problémů	3
Plánování a organizace práce	3
Celoživotní učení	2
Aktivní přístup	3
Zvládání zátěže	3
Objevování a orientace v informacích	2
Vedení lidí	0
Ovlivňování ostatních	2

4.1.5.5 Pracovník převozu finanční hotovosti a cenin

Popis pracovní činnosti

Ostraha a ochrana přepravované finanční hotovosti či jiné majetkové hodnoty v celkové hodnotě větší než 5 000 000 Kč. Činnost může zahrnovat i údržbu peněžních automatů a bankomatů [38].

Pracovní podmínky

Tabulka 26 Hodnocení úrovně zátěže pracovníka převozu finanční hotovosti a cenin [38]

Celková fyzická zátěž	2
Duševní zátěž	1

Měkké kompetence

Tabulka 27 Hodnocení měkkých kompetencí pracovníka převozu finanční hotovosti a cenin [38]

Efektivní komunikace	4
Kooperace (spolupráce)	4
Kreativita	3
Flexibilita	4
Uspokojování zákaznických potřeb	3
Výkonnost	3
Samostatnost	4
Řešení problémů	3
Plánování a organizace práce	3
Celoživotní učení	4
Aktivní přístup	3
Zvládání zátěže	3
Objevování a orientace v informacích	3
Vedení lidí	3
Ovlivňování ostatních	3

4.1.5.6 Pracovník výjezdové skupiny

Popis pracovní činnosti

Výkon ostrahy objektů při spuštění alarmu a ochranu osob při přivolání. Provádí také přepravu zásilek a cenin s celkovou hodnotou nepřevyšující 5 000 000 Kč [38].

Pracovní podmínky

Tabulka 28 Hodnocení úrovně zátěže pracovníka výjezdové skupiny [38]

Celková fyzická zátěž	1-2
Duševní zátěž	1-2

Měkké kompetence

Tabulka 29 Hodnocení měkkých kompetencí pracovníka výjezdové skupiny [38]

Efektivní komunikace	3
Kooperace (spolupráce)	3
Kreativita	3
Flexibilita	3
Uspokojování zákaznických potřeb	3
Výkonnost	3
Samostatnost	4
Řešení problémů	3
Plánování a organizace práce	3
Celoživotní učení	2
Aktivní přístup	3
Zvládání zátěže	3
Objevování a orientace v informacích	2
Vedení lidí	0
Ovlivňování ostatních	2

4.1.5.7 Psovod bezpečnostní skupiny

Popis pracovní činnosti

Ostraha a ochrana majetku a osob za pomoci vycvičeného služebního psa [38].

Pracovní podmínky

*Tabulka 30 Hodnocení úrovní zátěže psovoda
bezpečnostní skupiny [38]*

Celková fyzická zátěž	1-2
Duševní zátěž	1

Měkké kompetence

*Tabulka 31 Hodnocení měkkých kompetencí
psovoda bezpečnostní skupiny [38]*

Efektivní komunikace	3
Kooperace (spolupráce)	3
Kreativita	2
Flexibilita	3
Uspokojování zákaznických potřeb	3
Výkonnost	3
Samostatnost	4
Řešení problémů	3
Plánování a organizace práce	3
Celoživotní učení	2
Aktivní přístup	3
Zvládání zátěže	3
Objevování a orientace v informacích	2
Vedení lidí	0
Ovlivňování ostatních	0

4.1.6 Strážný

Popis pracovní činnosti

Provádění jednoduchých činností k zajištění ostrahy a ochrany majetku a osob, při kterých hrozí zvýšené riziko pracovního úrazu [38].

Pracovní podmínky

Tabulka 32 Hodnocení úrovní zátěže strážného [38]

Celková fyzická zátěž	1-2
Duševní zátěž	1

Měkké kompetence

Tabulka 33 Hodnocení měkkých kompetencí strážného [38]

Efektivní komunikace	2
Kooperace (spolupráce)	3
Kreativita	2
Flexibilita	2
Uspokojování zákaznických potřeb	0
Výkonnost	3
Samostatnost	3
Řešení problémů	2
Plánování a organizace práce	2
Celoživotní učení	1
Aktivní přístup	2
Zvládání zátěže	3
Objevování a orientace v informacích	1
Vedení lidí	0
Ovlivňování ostatních	0

4.2 Detektivní služby

4.2.1 Vedoucí bezpečnostní pracovník

4.2.1.1 Vedoucí detektiv

Popis pracovní činnosti

Předmětem činnosti je koncepční řešení, řízení a organizace poskytovaných služeb spojených s hledáním majetku, osob a zajišťováním skutečností s potenciální využitím, coby důkazu, v soudním či správním řízení [38].

Pracovní podmínky

*Tabulka 34 Hodnocení úrovně zátěže
vedoucího detektiva [38]*

Celková fyzická zátěž	2
Duševní zátěž	2-3

Měkké kompetence

*Tabulka 35 Hodnocení měkkých kompetencí
vedoucího detektiva [38]*

Efektivní komunikace	4
Kooperace (spolupráce)	4
Kreativita	4
Flexibilita	4
Uspokojování zákaznických potřeb	4
Výkonnost	5
Samostatnost	5
Řešení problémů	5
Plánování a organizace práce	4
Celoživotní učení	4
Aktivní přístup	4
Zvládání zátěže	5
Objevování a orientace v informacích	5
Vedení lidí	4
Ovlivňování ostatních	4

4.2.2 Samostatný bezpečnostní pracovník

4.2.2.1 Detektiv pro prošetřování událostí

Popis pracovní činnosti

Prošetření událostí, zabezpečení detektivních služeb spojených s přípravou získaných informací a jejich použití v právním a kriminalistickém prostředí. Použití analytických, syntéz-ních a dedukčních procesů pro možnou tvorbu informací o důkazech za podpory odpovídající dokumentační činnosti [38].

Pracovní podmínky

Tabulka 36 Hodnocení úrovně zátěže detektiva pro prošetřování událostí [38]

Celková fyzická zátěž	2
Duševní zátěž	3

Měkké kompetence

Tabulka 37 Hodnocení měkkých kompetencí detektiva pro prošetřování událostí [38]

Efektivní komunikace	4
Kooperace (spolupráce)	4
Kreativita	4
Flexibilita	4
Uspokojování zákaznických potřeb	3
Výkonnost	4
Samostatnost	4
Řešení problémů	4
Plánování a organizace práce	4
Celoživotní učení	4
Aktivní přístup	4
Zvládání zátěže	5
Objevování a orientace v informacích	4
Vedení lidí	2
Ovlivňování ostatních	4

4.2.2.2 Detektiv specialista

Popis pracovní činnosti

Poskytování služeb spojených s hledáním majetku a osob, zjišťování skutečností, které mohou sloužit jako důkazní prostředky v řízení před soudem nebo správním orgánem, získávání informací týkajících se fyzických nebo právnických osob nebo jejich majetkových poměrů, získávání informací v souvislosti s vymáháním pohledávek, vyhledávání protiprávních jednání ohrožujících obchodní tajemství, sběr dat a jejich vyhodnocování pro subjekty, které prokáží právní zájem[38].

Pracovní podmínky

*Tabulka 38 Hodnocení úrovní zátěže
detektiva specialisty [38]*

Celková fyzická zátěž	2
Duševní zátěž	2-3

Měkké kompetence

*Tabulka 39 Hodnocení měkkých kompetencí
detektiva specialisty[38]*

Efektivní komunikace	4
Kooperace (spolupráce)	4
Kreativita	4
Flexibilita	4
Uspokojování zákaznických potřeb	4
Výkonnost	4
Samostatnost	5
Řešení problémů	4
Plánování a organizace práce	4
Celoživotní učení	4
Aktivní přístup	4
Zvládání zátěže	5
Objevování a orientace v informacích	5
Vedení lidí	2
Ovlivňování ostatních	4

4.2.2.3 Detektiv zpravodajský pracovník

Popis pracovní činnosti

Zabezpečení činností spojených se získáváním relevantních informací z prostředí zájmu, jejich prověrka a využití k získání dalších informačních toků. Využití procesů analýzy, syntézy a dedukce, uplatnitelné pro účely správních řízení [38].

Pracovní podmínky

*Tabulka 40 Hodnocení úrovní zátěže
detektiva zpravodajského pracovníka [38]*

Celková fyzická zátěž	2
Duševní zátěž	3

Měkké kompetence

*Tabulka 41 Hodnocení měkkých kompetencí
detektiva zpravodajského pracovníka [38]*

Efektivní komunikace	4
Kooperace (spolupráce)	3
Kreativita	4
Flexibilita	4
Uspokojování zákaznických potřeb	4
Výkonnost	4
Samostatnost	5
Řešení problémů	4
Plánování a organizace práce	4
Celoživotní učení	3
Aktivní přístup	4
Zvládání zátěže	5
Objevování a orientace v informacích	5
Vedení lidí	2
Ovlivňování ostatních	4

4.2.2.4 Detektivní technik

Popis pracovní činnosti

Dokumentování a zajišťování kriminalistických stop či jiných skutečností s charakterem důležitých informací, sloužících jako důkaz pro úřední nebo soudní jednání, za pomoci bezpečnostních technologií a postupů [38].

Pracovní podmínky

*Tabulka 42 Hodnocení úrovní zátěže
detektivního technika [38]*

Celková fyzická zátěž	2
Duševní zátěž	2-3

Měkké kompetence

*Tabulka 43 Hodnocení měkkých kompetencí
detektiva specialisty[38]*

Efektivní komunikace	4
Kooperace (spolupráce)	3
Kreativita	4
Flexibilita	4
Uspokojování zákaznických potřeb	3
Výkonnost	4
Samostatnost	4
Řešení problémů	4
Plánování a organizace práce	3
Celoživotní učení	3
Aktivní přístup	4
Zvládání zátěže	4
Objevování a orientace v informacích	4
Vedení lidí	0
Ovlivňování ostatních	2

4.2.3 Bezpečnostní pracovník

4.2.3.1 Detektiv koncipient

Popis pracovní činnosti

Činnost tvoří podpora a spolupráce při pátraní po osobách, věcech a odhalování skutečností ve spojení s právním zájmem klienta. Uskutečňuje také shromažďování informací o důkazech a spolupráci při zajišťování ochrany majetku a osob [38].

Pracovní podmínky

*Tabulka 44 Hodnocení úrovně zátěže
detektiva koncipienta [38]*

Celková fyzická zátěž	2
Duševní zátěž	2-3

Měkké kompetence

*Tabulka 45 Hodnocení měkkých kompetencí
detektiva koncipienta[38]*

Efektivní komunikace	3
Kooperace (spolupráce)	3
Kreativita	3
Flexibilita	4
Uspokojování zákaznických potřeb	3
Výkonnost	4
Samostatnost	4
Řešení problémů	4
Plánování a organizace práce	3
Celoživotní učení	3
Aktivní přístup	4
Zvládání zátěže	4
Objevování a orientace v informacích	4
Vedení lidí	0
Ovlivňování ostatních	3

5 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

5.1 Cíle

Cíle dotazníkového šetření byly v souladu s tématem diplomové práce stanoveny tyto:

- zjištění aktuální situace v oblasti psychologického vzdělání zaměstnanců soukromých bezpečnostních služeb
- zjištění aktuální situace v používání psychologických postupů zaměstnanci soukromých bezpečnostních služeb
- aktuální stav uplatňování psychologických poznatků na okolí jedince (mezilidské vztahy) v kontextu sektoru soukromých bezpečnostních služeb
- aktuální stav uplatňování psychologických poznatků na jedince (zvládání zátěže) v kontextu sektoru soukromých bezpečnostních služeb.

5.2 Hypotézy

5.2.1 Podklady pro hypotézy

Pro účely tvorby hypotéz byly vypočítány **aritmetické průměry** hodnot zátěžových faktorů a úrovní měkkých kompetencí ke dvěma zkoumaným činnostem soukromých bezpečnostních služeb, tedy činnosti **hlídacích služeb** a **detektivních služeb**.

Po vypočtení **aritmetických průměrů** bude možné na základě analýzy takto získaných dat vytvořit hypotézy pro další zkoumání.

Průměry byly zaokrouhleny na celé jednotky.

5.2.1.1 Pracovní podmínky

V této tabulce jsou vyjádřena dílčí vyhodnocení – průměrné hodnoty úrovní zátěže pro činnosti soukromých bezpečnostních služeb.

Tabulka 46 Průměrné hodnoty úrovní zátěže [41]

Pracovní podmínky	Hlídací služby	Detektivní služby
Celková fyzická zátěž	1	2
Duševní zátěž	2	3

5.2.1.2 Měkké kompetence

Touto tabulkou jsou vyjádřeny průměrné hodnoty požadovaných úrovní měkkých dovedností u činností soukromých bezpečnostních služeb.

*Tabulka 47 Průměrné hodnoty úrovní měkkých dovedností
pro hlídací služby [41]*

Dovednost	Hlídací služby	Detektivní služby
Efektivní komunikace	3	4
Kooperace (spolupráce)	3	4
Kreativita	3	4
Flexibilita	4	4
Uspokojování zákaznických potřeb	2	4
Výkonnost	3	4
Samostatnost	4	5
Řešení problémů	3	4
Plánování a organizace práce	3	4
Celoživotní učení	3	4
Aktivní přístup	3	4
Zvládání zátěže	3	5
Objevování a orientace v informacích	3	5
Vedení lidí	1	2
Ovlivňování ostatních	2	4

5.2.2 Tvorba hypotéz

A) Psychologické aspekty, v závislosti na měkkých dovednostech (Tab. 47)

1. **hypotéza:** (obecně) Lidé, zaměstnaní v oblasti detektivních služeb mají větší psychologické znalosti, umožňující jim efektivnější uplatňování psychologických dovedností a znalostí v osobním životě, než lidé zaměstnaní v hlídacích službách.
2. **hypotéza:** (celoživotní učení) Lidé, zaměstnaní v oblasti detektivních služeb mají větší tendenci se dále vzdělávat i v oblasti psychologie, než lidé zaměstnaní v hlídacích službách
3. **hypotéza:** (zvládání zátěže) Lidé, zaměstnaní v oblasti detektivních služeb se lépe vyrovnávají se zátěžovými situacemi, než lidé zaměstnaní v hlídacích službách.
4. **hypotéza :** (aktivní přístup) Lidé, zaměstnaní v oblasti detektivních služeb častěji zaujímají iniciativní postoj v použití psychologických věd, než lidé zaměstnaní v hlídacích službách.

B) porovnání celkové zátěže (Tab. 46)

5. **hypotéza:** Lidé, zaměstnaní v oblasti detektivních služeb, pociťují větší stresovou zátěž, než lidé zaměstnaní v hlídacích službách.

Na základě legislativních požadavků na výkon činností hlídacích a detektivních služeb může být formulována hypotéza [31]:

6. **hypotéza:** Nejméně 75% lidí, zaměstnaných v detektivních nebo hlídacích službách se před navázáním pracovního poměru setkalo s některou z forem výuky psychologie nebo psychologických dovedností.

5.3 Popis zkoumaného vzorku

Stanovení zkoumaného vzorku bylo provedeno metodou **pohodlného vzorkování**. Tento vzorek tak zahrnuje všechny osoby, pracující v sektoru bezpečnostních služeb, vykonávající činnosti **hlídacích** a **detektivních** služeb [42].

Dále byl opět metodou **pohodlného vzorkování** vybrán vzorek populace, beze vztahu k soukromým bezpečnostním službám [42].

Výsledky těchto dvou (respektive tří) skupin jsou pak dále analyzovány.

5.4 Způsob sběru dat

Obousměrná komunikace s účastníky výzkumu byl prováděn pomocí profesní sociální sítě **Linked In Corporation**, a to v případě obou vzorkových skupin populace. Po skupinu bez profesní příslušnosti k soukromým bezpečnostním službám, byly odebrány nebo vhodně pozměněny otázky, vztahující se přímo k předmětům činnosti privátního bezpečnostního sektoru.

5.5 Nástroje výzkumu

Pro své zjevné klady finanční nenáročnosti a míry anonymity byla zvolena metoda dotazníkového šetření. Jedná se o jednu ze základních technik získávání empirických údajů [13].

Stanovené hypotézy pak byly rozděleny podle jejich tematické příslušnosti:

- hypotézy, týkající se obecného využití psychologie zaměstnanci soukromých bezpečnostních služeb
- hypotézy, týkající se stresové zátěže a jejího zvládnání zaměstnanci soukromých bezpečnostních služeb.

V tomto duchu byly voleny konkrétní dotazníky.

5.5.1 Dotazník A - obecné využití psychologie

Jedná se o polo strukturovaný typ dotazníku. Byl vypracován na základě zpracovaných hypotéz. Je sestaven ze 14 otázek vhodných pro vymezení stanovených statistických údajů a pro sběr dat, potřebných pro ověření nebo vyvrácení hypotéz.

Dotazník, i s nezpracovanými daty, je k dispozici v příloze č. 2.

5.5.2 Dotazník B - stresový dotazník

Pro ověřování hypotéz, založených na měření stresových faktorů a jejich zvládnání byl na základě dostupnosti a jednoduchosti zvolen dotazník, vypracovaný Dr. Nelsonem pro Velkou Británii. Později byl přeložen do českého jazyka PhDr. Václavem Lukešem a poupraven pro předmět činnosti Policie České Republiky. Tyto provedené změny však nevylučují jeho použití pro hodnocení faktorů stresu, vyskytujících se při činnostech soukromých bezpečnostních služeb, ani pro analýzu stresových faktorů zaměstnání, jejichž předmětem činnosti není zajištění bezpečnosti. Dotazník je složen ze tří částí (**A**, **B** a **C**) o různém počtu otázek. Části dotazníku jsou vymezeny jejich vztahem ke stresu [43]:

- A) vyhodnocení stresorů jedince
- B) vyhodnocení symptomů stresu jedince
- C) zvládnání stresové zátěže

Dotazník, i s nezpracovanými daty, je k dispozici v příloze č. 3.

5.6 Způsob zpracování a analýzy výsledků

Při závěrečném zpracování dat je nutno dbát jejich typu a také charakteru hypotéz, které budou dále zpracovávány. Z dostupných dotazníků získávaná jsou v tomto případě dvojího charakteru [13]:

- nominální data
- ordinární data

Pro analýzu těchto typů dat je vhodná **univariační analýza**. Jde o vyjádření četnosti zkoumaných jevů, popřípadě jejich procentuálního vyjádření [13].

V popisu stresového dotazníku je definovány kroky analýzy, kdy jsou informace, vycházející ze základní analýzy dat, zpracovány do podoby průměrných hodnot, dosažených v různých částech dotazníku (**A**, **B** nebo **C**) a porovnány s udávanou normou [43].

Analýza získaných dat je řazena podle vzájemné příbuznosti zkoumaných jevů a svou strukturou odpovídá stavbě dotazníku.

Výsledky jsou dále vhodně zpracovány do grafů.

6 DISKUZE VÝSLEDKŮ

6.1 Počet respondentů

Prováděného dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem **115** lidí.

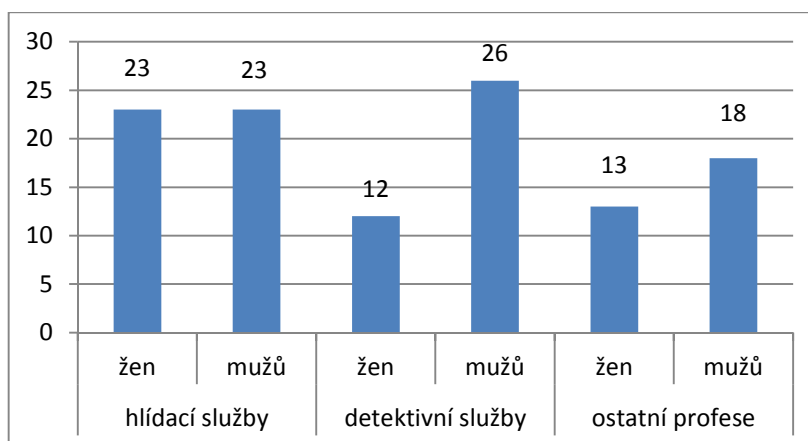
6.2 Dotazník A – obecné využití psychologie

6.2.1 Věk, pohlaví, profese

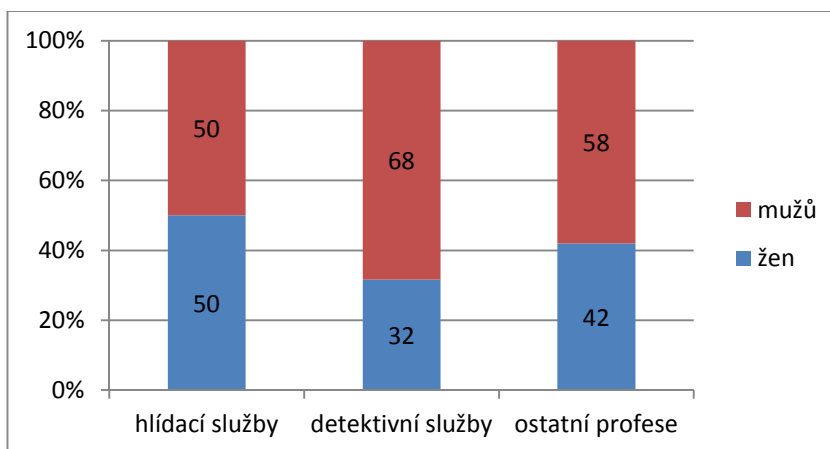
Průměrný věk respondentů je **36** let.

nejmladší respondent: **20** let

nejstarší respondent: **36** let



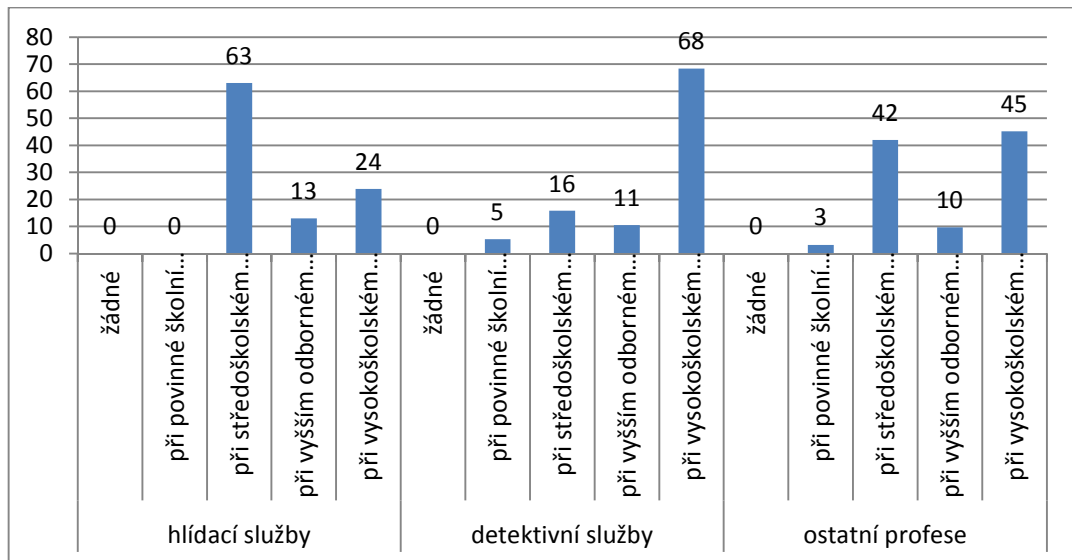
Graf 1 Počty osob ve zkoumaných skupinách podle pohlaví [41]



Graf 2 Procentuální zastoupení pohlaví mezi respondenty [41]

6.2.2 Předchozí setkání s psychologickými vědami

Na grafu je vyjádřeno, kolik procent respondentů z daného odvětví se setkala některou z forem výuky psychologie. Výsledky jsou do grafu zanášeny ve tvaru **procent**.



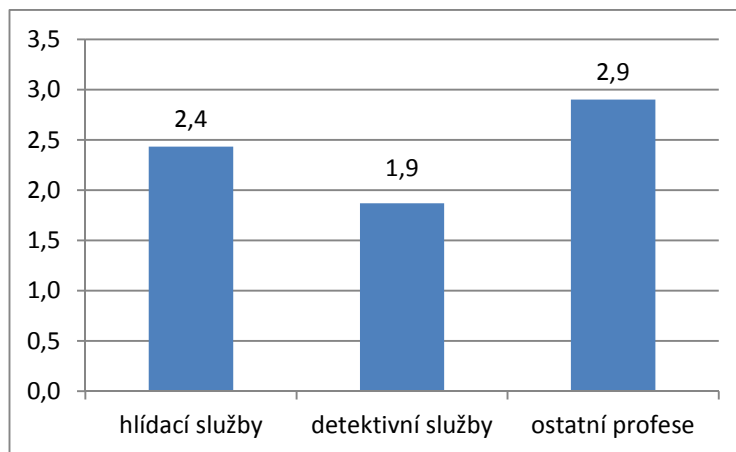
Graf 3 Procentuální vyjádření předchozích zkušeností s psychologickým vzděláváním [41]

Objektu této části šetření je věnována 6. hypotéza: **Nejméně 75% lidí, zaměstnaných v detektivních nebo hlídacích službách se před navázáním pracovního poměru setkala s některou z forem výuky psychologie nebo psychologických dovedností.**

Tato hypotéza byla analýzou dostupných dat **potvrzena** – s některou z forem vzdělání, týkající se psychologie se setkala **100 %** respondentů a to bez ohledu na obor jejich pracovní činnosti (graf č. 3).

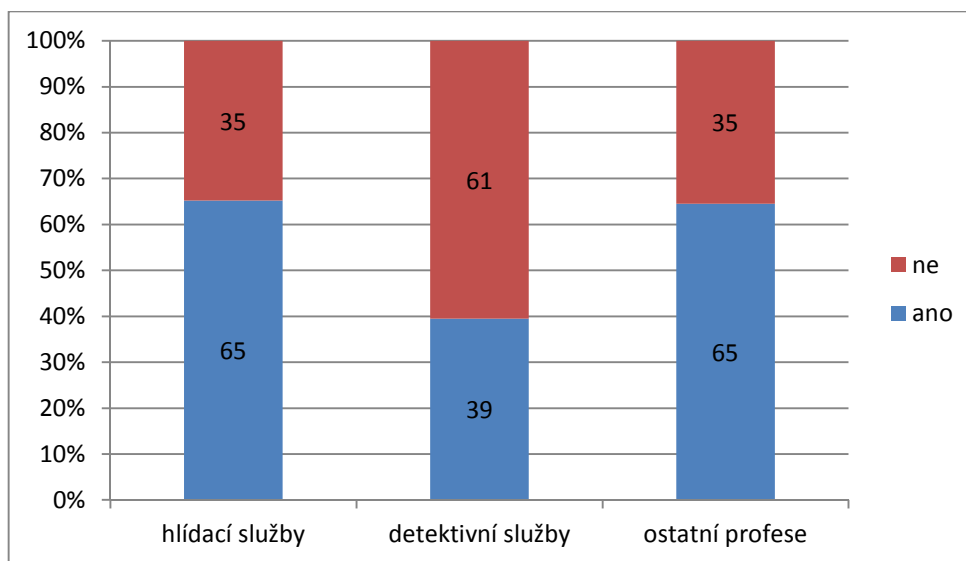
6.2.3 Subjektivní hodnocení psychologických znalostí

Respondenti hodnotili svou vlastní úroveň vzdělání a nabytých znalostí z oboru psychologie. Pro toto hodnocení byla k dispozici stupnice s krokovými stupni od **1** (respondent je zcela spokojen s rozsahem svých znalostí v oblasti psychologie) až po **5** (respondent je zcela nespokojen s rozsahem svých znalostí v oblasti psychologie). V grafu č. 4 je zaznamenán aritmetický průměr hodnocení respondentů, rozdělený podle oboru činnosti.



Graf 4 Průměrné hodnocení psychologických znalostí [41]

Respondenti byly dále dotázány, zda takto ohodnocenou úroveň vzdělání a dovedností z oblasti psychologie považují za dostatečné pro výkon jejich profese. Výsledky jsou v podobě procent vyneseny v grafu č. 5.

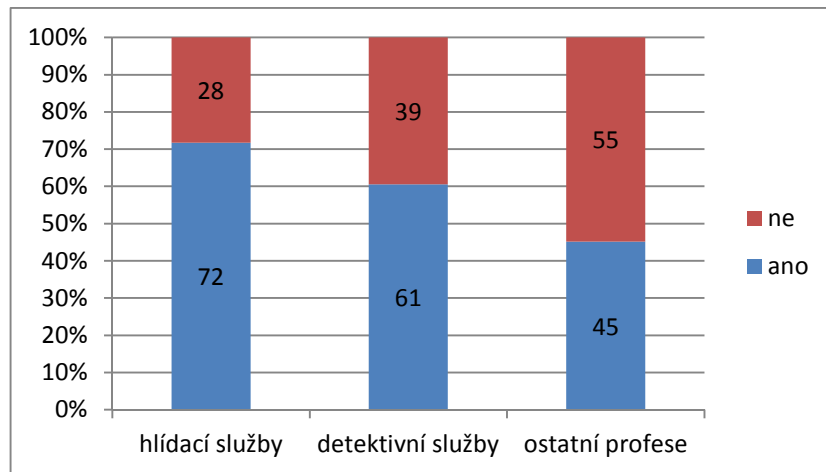


Graf 5 Procentuální vyjádření satisfakce s úrovní vzdělání v oboru psychologie [41]

6.2.4 Užití znalostí psychologie

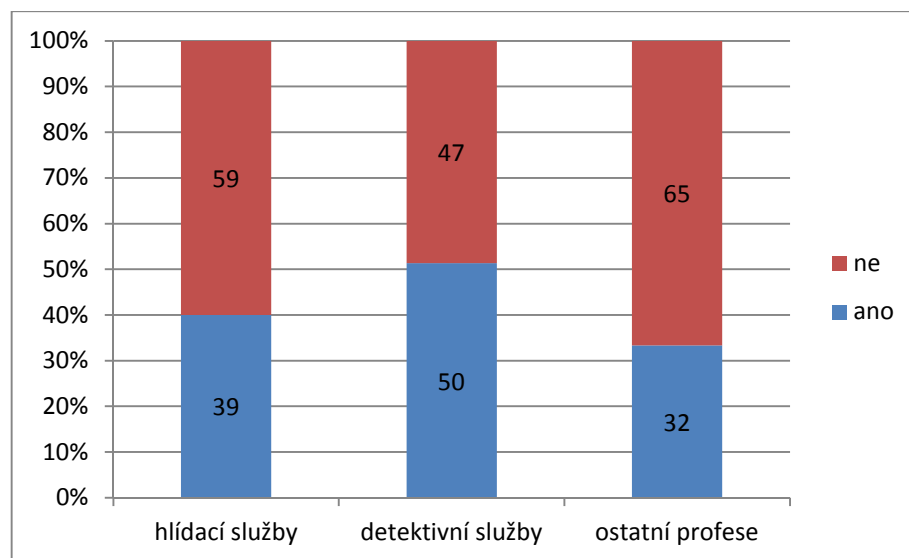
Znalost psychologických a psychopatologických jevů je v praxi nejčastěji uplatňována v podobě rozpoznávání osobnostních rysů u osob ve středu pozornosti jedince. Při určení dostatečného množství osobnostních rysů pak je možné odhadovat chování jedince [12].

Respondenti byly nejprve dotázáni, zda mají za to že dokáží odhadnout osobnost člověka (graf č. 6).



Graf 6 Procentuální vyjádření schopnosti odhadu charakteru[41]

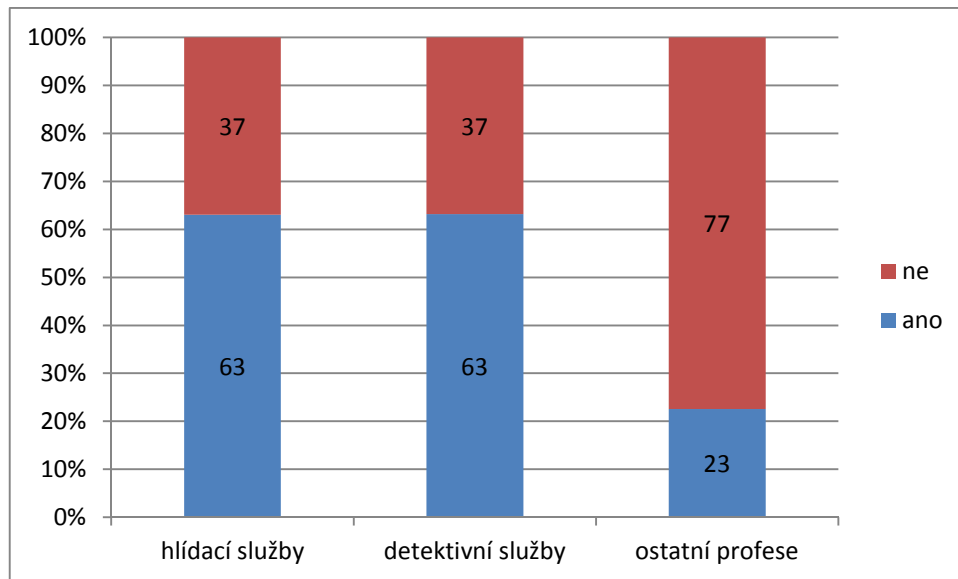
Následně byly dotázáni, zda pak také dokážou na základě odhadu osobnosti člověka předvídat jeho jednání (graf č. 7).



Graf 7 Procentuální vyjádření schopnosti předvídat jednání člověka [41]

Další otázky byly směřovány na praktické využití poznatků psychologie a to v rovině profesní i osobní.

Grafem č. 8 je procenty znázorněno množství respondentů, kteří vědomě využívají poznatků psychologických věd v osobním životě.

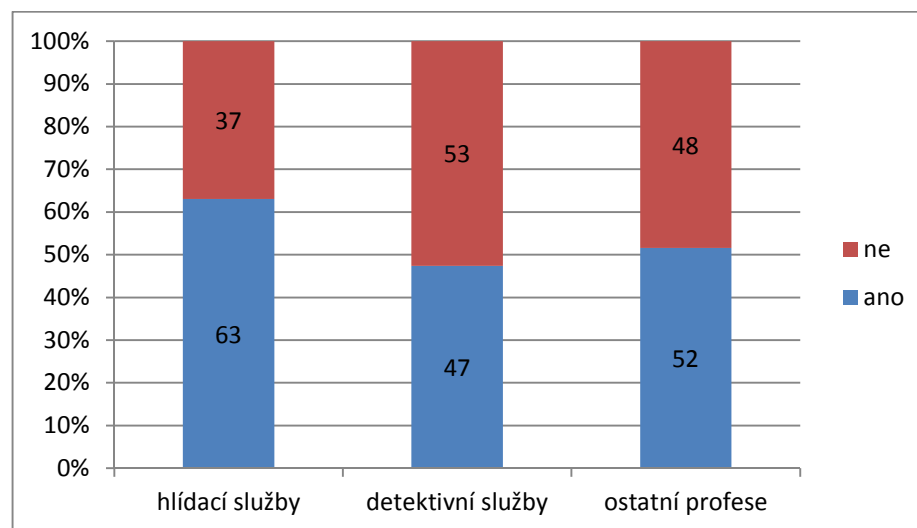


Graf 8 Poměr (vyjádřen procenty) respondentů využívajících poznatků psychologie v osobním životě [41]

Tomuto tématu se věnuje 1. hypotéza: **Lidé, zaměstnaní v oblasti detektivních služeb mají větší psychologické znalosti, umožňující jim efektivnější uplatňování psychologických dovedností a znalostí v osobním životě, než lidé zaměstnaní v hlídacích službách.**

Na základě analýzy dat grafu č. 8 byla tato hypotéza **vyvrácena**. Jedinci zkoumaného vzorku, patřící do obou analyzovaných služeb soukromého bezpečnostního sektoru, dosahují shodných výsledků v oblasti aplikace psychologických

Stejnou formou je pak vyjádřeno i množství respondentů, vědomě využívajících psychologických znalostí a dovedností při výkonu práce (graf. č.9).



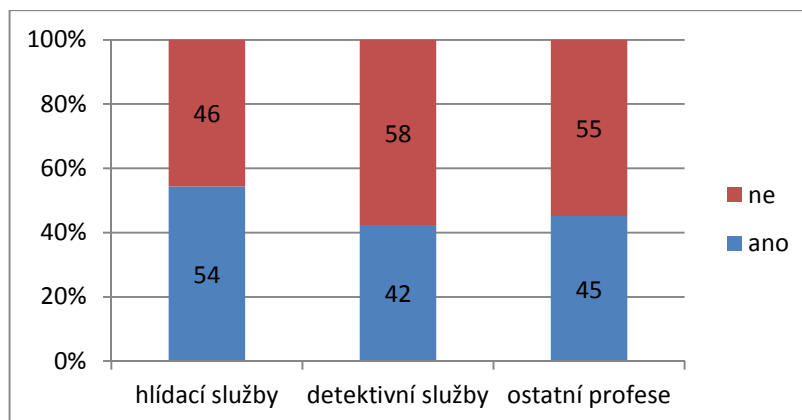
Graf 9 Poměr (vyjádřen procenty) respondentů využívajících

poznatků psychologie při výkonu profese [41]

Tato otázka je základem 4. hypotézy: **Lidé, zaměstnaní v oblasti detektivních služeb častěji zaujímají iniciativní postoj v použití psychologických věd, než lidé zaměstnaní v hlídacích službách.**

Z analýzy dostupných dat, prezentovaných grafem č. 9 lze dojít k závěru, že hypotéza je **vyvrácena**. V tomto případě se **63 %** zaměstnanců hlídacích služeb staví kladně k předmětu, zatímco u detektivních služeb je to jen **47 %**.

Pro ověření účinnosti dovedností a znalostí v oboru psychologie byly respondenti dotázáni, jestli jim aktivní psychologický přístup k výkonu profese přináší výhody (lepší orientace v problematice, lepší vztahy na pracovišti apod.). Data byla ve tvaru procent vynesena do grafu (graf č. 10).

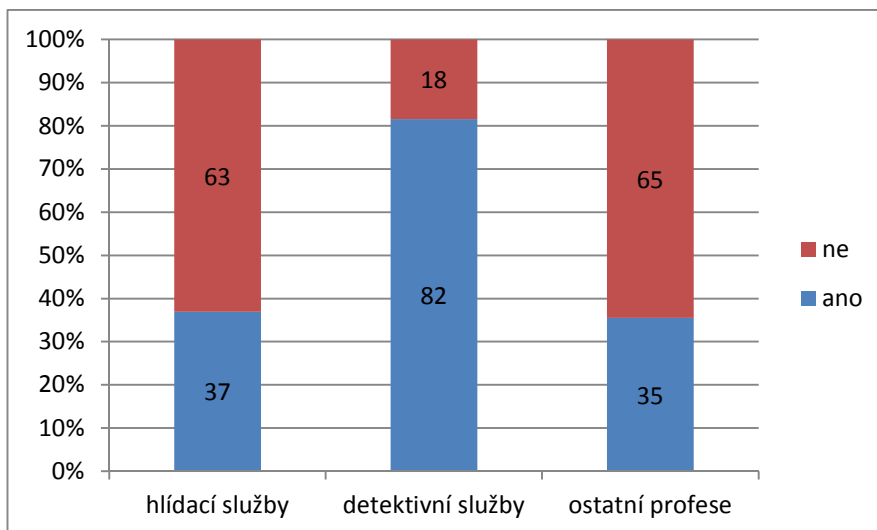


Graf 10 Procentuálně vyjádřené subjektivní vnímání efektů uplatňování psychologických znalostí [41]

6.2.5 Další vzdělávání

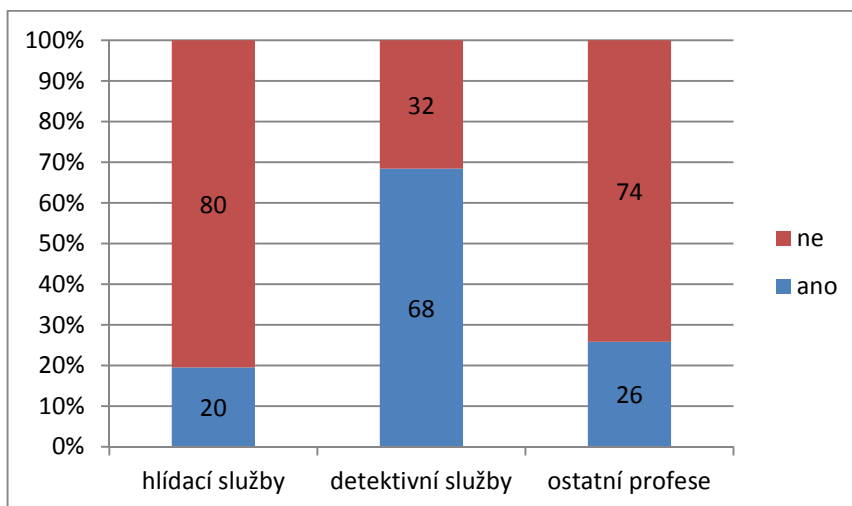
Závěr dotazníku je určen výzkumu postoje k dalšímu vzdělávání respondentů a jejich názoru na vzdělávání se zaměřením na psychologii.

Účastníci šetření byli dotázáni, zda by byli ochotní se nepovinných vzdělávacích činností. Procentuální četnost jejich odpovědí byla vyhodnocena v grafu (graf č. 11).



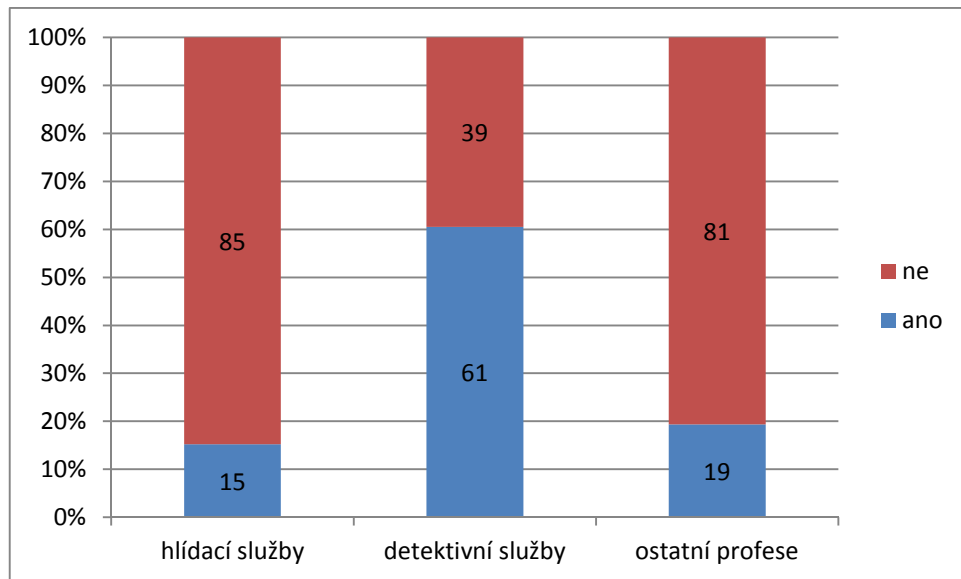
Graf 11 Procentuální vyjádření respondentů, otevřených nepovinnému vzdělávání [41]

Postoj respondentů k dobrovolnému vzdělávání byl dále podroben zkoumání dotazem, za respondenti sami vyhledávají příležitosti k dodatečnému vzdělávání, tedy jestli zaujímají k problematice dalšího vzdělání aktivní postoj. Získané informace byly vyjádřeny procenty a zaneseny do grafu (graf č. 12).



Graf 12 Procentuální vyjádření aktivního postoje k dalšímu vzdělávání [41]

Závěrečným bodem je zjištění, zda se respondenti zaměřují i na psychologii při plánování dalšího vzdělávání.



Graf 13 Procentuální vyjádření volby psychologie pro další vzdělávání [41]

Jedná se o rozhodující ukazatel pro ověření 2. hypotézy: **Lidé, zaměstnaní v oblasti detektivních služeb mají větší tendenci se dále vzdělávat i v oblasti psychologie, než lidé zaměstnaní v hlídacích službách.**

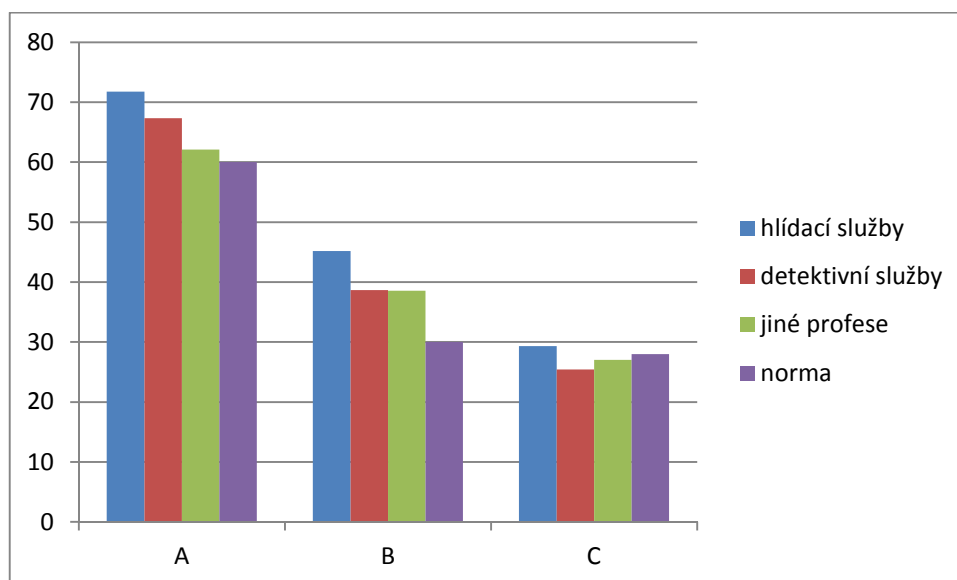
Na základě analýzy získaných dat (graf č. 13) byla hypotéza na zkoumaném vzorku populace **potvrzena**, kdy **61%** lidí, věnujících se detektivní činnosti, si volí psychologii jako směr svého dalšího vzdělávání, oproti **15%** stejně smýšlejících jedinců v oblasti hlídacích služeb

6.3 Dotazník B – stresový dotazník

V souladu s metodikou analýzy stresového dotazníku byly vypočteny průměrně dosažené hodnoty pro jednotlivá profesní zaměření (včetně kontrolního vzorku). Tyto hodnoty pak byly porovnány s hodnotami, stanovenými normou.

Tabulka 48 Výsledky stresového dotazníku [41]

	A	B	C
hlídací služby	71,8	45,2	29,3
detektivní služby	67,3	38,7	25,4
jiné profese	62,1	38,5	27,0
norma	60	30	28



Graf 14 Porovnání průměrných hodnot s hodnotami normy

Tato data se dotýkají dvou hypotéz:

3. hypotéza: **Lidé, zaměstnaní v oblasti detektivních služeb se lépe vyrovnávají se zátěžovými situacemi, než lidé zaměstnaní v hlídacích službách.**

Studiem metodiky stresového dotazníku je určena požadovaná hodnota ukazatele (průměrná hodnota C části dotazníku). V tomto případě nižší průměrná hodnota ukazatele znamená větší účinnost strategií pro zvládnutí stresu [43].

Analýzou dat ve sloupci **C tabulky č. 48**, bylo zjištěno, že zaměstnanci hlídacích služeb dosahují průměru **29,3**, zatímco průměr zaměstnanců detektivních služeb je **25,4** – jejich strategie pro zvládnutí stresu mohou být označeny jako účinnější. Hypotéza je **potvrzena**.

5. hypotéza: **Lidé, zaměstnaní v oblasti detektivních služeb, pocít'ují větší stresovou zátěž, než lidé zaměstnaní v hlídacích službách.**

Dle dostupných pramenů je na průměrnou hodnotu pohlíženo jako počet stresů, kterým jedinec podléhá. Menší číslo tak znamená méně stresorů, jimž je jedinec vystaven [43].

Po analýze dat, uvedených v **A sloupci tabulky č. 48** bylo rozhodnuto o **vyvrácení** hypotézy. Při porovnání průměrného skóre stresorů bylo u zaměstnanců hlídacích služeb zjištěno stresové skóre **71,8**, zatímco u detektivních služeb toto skóre 67,3

6.4 Shrnutí

1. **hypotéza:** Lidé, zaměstnaní v oblasti detektivních služeb mají větší psychologické znalosti, umožňující jim efektivnější uplatňování psychologických dovedností a znalostí v osobním životě, než lidé zaměstnaní v hlídacích službách.

Tato hypotéza byla **vyvrácena**.

2. **hypotéza:** Lidé, zaměstnaní v oblasti detektivních služeb mají větší tendenci se dále vzdělávat i v oblasti psychologie, než lidé zaměstnaní v hlídacích službách

Tato hypotéza byla **potvrzena**.

3. **hypotéza:** Lidé, zaměstnaní v oblasti detektivních služeb se lépe vyrovnávají se záťažovými situacemi, než lidé zaměstnaní v hlídacích službách.

Tato hypotéza byla **potvrzena**.

4. **hypotéza:** Lidé, zaměstnaní v oblasti detektivních služeb častěji zaujímají iniciativní postoj v použití psychologických věd, než lidé zaměstnaní v hlídacích službách.

Tato hypotéza byla **vyvrácena**.

5. **hypotéza:** Lidé, zaměstnaní v oblasti detektivních služeb, pocít'ují větší stresovou zátěž, než lidé zaměstnaní v hlídacích službách.

Tato hypotéza byla **vyvrácena**.

6. hypotéza: Nejméně 75% lidí, zaměstnaných v detektivních nebo hlídacích službách se před navázáním pracovního poměru setkalo s některou z forem výuky psychologie nebo psychologických dovedností.

Tato hypotéza byla **potvrzena**.

ZÁVĚR

Z uvedených šetření, jejich analýz a závěrů vyplývá že co se týká uplatňování poznatků psychologických věd, je sektor soukromých bezpečnostních služeb velmi dobře konkurenceschopným. Charakter prováděných profilujících činností průmyslu komerční bezpečnosti klade nadstandartní požadavky na zaměstnance a to jak z hlediska odborné způsobilosti, tak i z hlediska zdravotní způsobilosti.

Tento doposud poněkud zanedbávaný faktor činnosti bezpečnostních pracovníků a specialistů se však postupně díky vlivům odborné činnosti dostává do popředí a je mu věnována řádná pozornost. Vedle fyzických rizik a fyzických zátěží se v neposlední řadě jedná i o psychické jevy a faktory, jež byly předmětem studie teoretické části diplomové práce.

Ve světle šetření a analýz, které byly provedeny, na povrch plně vyplývá dlouhodobý pozitivní vliv odborné veřejnosti na sektor soukromých bezpečnostních služeb. Při komparaci vzorků populace, které byly předměty šetření, dosahovali osoby, zabývající se činností soukromých bezpečnostních služeb, převážně pozitivních výsledků nejen ve vnější aplikaci psychologických poznatků (měkké dovednosti, odhad osobnosti...) ale především při zvládnutí psychické zátěže, kladené na pracovníka soukromé bezpečnostní služby.

Současný stav využívání psychologických poznatků průmyslu komerční bezpečnosti tak lze označit za pozitivní. Jeho vhodným dalším rozvojem může být kladně ovlivněno povědomí o soukromých bezpečnostních službách a celkové prestiže průmyslu komerční bezpečnosti.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ZELINKA, PhDr., Mgr. Stanislav. Psychologie, marketingové komunikace. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2015. ISBN 978 - 80 - 7454 - 529 - 0.
- [2] PLHÁKOVÁ, Alena. Učebnice obecné psychologie. Praha: Academia, 2004. ISBN 80-200-1086-6.
- [3] KOHOUTEK, Tomáš a Dora SALAQUARDOVÁ. Psychologie. 2. vyd. Brno: Barrister & Principal, 2006. Chci se dostat na vysokou školu!. ISBN 80-7364-023-6.
- [4] ŘÍČAN, Pavel. Psychologie osobnosti: obor v pohybu. 6., rev. a dopl. vyd., V Grada Publishing 2. Praha: Grada, 2010. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3133-9.
- [5] BAŠTECKÁ, Bohumila a Petr GOLDMANN. Základy klinické psychologie. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-550-4.
- [6] HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. Psychologický slovník. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X.
- [7] BEDRNOVÁ, Eva, Ivan NOVÝ a Eva JAROŠOVÁ. Manažerská psychologie a sociologie. Praha: Management Press, 2012. ISBN 978-80-7261-239-0.
- [8] NAKONEČNÝ, Milan. Lidské emoce. Praha: Academia, 2000. ISBN 80-200-0763-6.
- [9] NAKONEČNÝ, Milan. Základy psychologie. Praha: Academia, 1998. ISBN 80-200-0689-3.
- [10] LANGMEIER, Josef, Dana KREJČÍŘOVÁ a Miloš LANGMEIER. Vývojová psychologie s úvodem do vývojové neurofyziologie. 2. vyd. Praha: H & H, 2002. ISBN 80-7319-016-8.
- [11] SMÉKAL, Vladimír. Pozvání do psychologie osobnosti: člověk v zrcadlení [i.e. zrcadle] vědomí a jednání. 3., opr. vyd. Brno: Barrister & Principal, 2009. Studium (Barrister & Principal). ISBN 978-80-87029-62-6.
- [12] CAKIRPALOGLU, Panajotis. Úvod do psychologie osobnosti. Praha: Grada, 2012. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4033-1.
- [13] FERJENČÍK, Ján. Úvod do metodologie psychologického výzkumu: jak zkoumat lidskou duši. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-367-6.

- [14] HAYES, Nicky. Aplikovaná psychologie. Překlad Dagmar Břejlová. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-807-4.
- [15] ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Policejní psychologie. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006. ISBN 80-86898-73-3.
- [16] Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů [online]. Dostupné z: <http://www.uzis.cz/cz/mkn/index.html>
- [17] Organické duševní poruchy [online]. Dostupné z: https://wikisofia.cz/index.php/Organick%C3%A9_du%C5%A1evn%C3%AD_poruchy
- [18] COHEN, Robert M. Nejčastější psychické poruchy v klinické praxi. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-497-4
- [19] HOŠEK, Václav. Psychologie odolnosti. 2. vyd. Praha: Karolinum, 1999. ISBN 80-7184-889-1.
- [20] ATKINSON, Rita L. Psychologie. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-640-3.
- [21] In: Wikipedia: the free encyclopedia [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2001- Dostupné z: obr 1. https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/8/8b/Maslowova_pyramida_pot%C5%99eb_-_%C4%8Der-nob%C3%ADle.jpg
- [22] ČESKÁ ASOCIACE PRO PSYCHOTERAPII. Stanovy České asociace pro psychoterapii [online]. Česká asociace pro psychoterapii. Dostupné online.s
- [23] PLEVOVÁ, Irena. Základy psychoterapie. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. ISBN 978-80-244-3505-3.
- [24] VINAŘ, O. Psychofarmakologie je už šedesátiletá. Klin Farmakol Farm. 2012, 1(26), 14-17.
- [25] HERMAN, Erik a Pavel DOUBEK. Deprese a stres: vliv nepříznivé životní události na rozvoj psychické poruchy. Praha: Maxdorf, c2008. Jessenius. ISBN 978-80-7345-157-8.
- [26] HANZLÍKOVÁ,, et al. Mentální hygiena [online]. Přerov, -, dostupné také z http://www.gjs.cz/ucitel/hanzlikova/mentalni_hygiena.doc
- [27] HALUZÍKOVÁ, PhDr. Jana, Ph. D. Zvládání stresu a prevence jeho následků [online]. Dostupné z: <http://zdravi.euro.cz/clanek/sestra/zvladani-stresu-a-prevence-jeho-nasledku-450941>

- [28] IVANKA, Ing. Ján. Systemizace bezpečnostního průmyslu. Páté. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2014. ISBN 978 - 80 - 7454 - 410 - 1.
- [29] KAMENÍK, Jiří a František BRABEC. Komerční bezpečnost: soukromá bezpečnostní činnost detektivních kanceláří a bezpečnostních agentur. Praha: ASPI, 2007. ISBN 978-80-7357-309-6.
- [30] Zákon o živnostenském podnikání (živnostenský zákon). č.. 455/1991 Sb.
- [31] Zákon, kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o Policii České republiky č. 274/2008 Sb.
- [32] ŽÁK, Bc. Petr, DiS. Trh soukromých bezpečnostních služeb z pohledu cen a mezd [online]. Dostupné z: <http://www.bezpecnostni-zpravodaj.cz/trh-soukromych-bezpecnostnich-sluzeb-z-pohledu-cen-a-mezd/>
- [33] 98/09 NV o zdravotní způsobilosti zaměstnanců podnikatele provozujícího koncesovanou živnost "ostraha majetku" T: 1.6.2009 [online]. Dostupné z: <http://www.komora.cz/pro-podnikani/legislativa-a-normy/pripominkovani-legislative/nove-materialy-k-pripominkam/98-09-nv-o-zdravotni-zpusobilosti-zamestnancu-podnikatele-provozujiciho-koncesovanou-zivnost-ostraha-majetku-t-1-6-2009.aspx>
- [34] Odůvodnění 98/09 NV o zdravotní způsobilosti zaměstnanců podnikatele provozujícího koncesovanou živnost "ostraha majetku" T: 1.6.2009 [online]. Dostupné z: <http://www.komora.cz/pro-podnikani/legislativa-a-normy/pripominkovani-legislative/nove-materialy-k-pripominkam/98-09-nv-o-zdravotni-zpusobilosti-zamestnancu-podnikatele-provozujiciho-koncesovanou-zivnost-ostraha-majetku-t-1-6-2009.aspx>
- [35] Matriál 98/09 NV o zdravotní způsobilosti zaměstnanců podnikatele provozujícího koncesovanou živnost "ostraha majetku" T: 1.6.2009 [online]. Dostupné z: <http://www.komora.cz/pro-podnikani/legislativa-a-normy/pripominkovani-legislative/nove-materialy-k-pripominkam/98-09-nv-o-zdravotni-zpusobilosti-zamestnancu-podnikatele-provozujiciho-koncesovanou-zivnost-ostraha-majetku-t-1-6-2009.aspx>
- [36] NAKONEČNÝ, Milan. Lexikon psychologie. Praha: Vodnář, 1995. ISBN 80-85255-74-X.

- [37] KOHOUTEK, Rudolf a Jaroslav ŠTĚPANÍK. Psychologie práce a řízení. Brno: CERM, 2000. ISBN 80-214-1552-5.
- [38] Katalog Národní soustavy povolání [online]. Dostupné z: www.katalog.nsp.c
- [39] Zákon o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů č.101/2000 Sb.
- [40] ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Forezní psychologie. 3., upr. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2013. ISBN 978-80-7380-461-9.
- [41] vlastní činnost
- [42] JANDOUREK, Jan. Úvod do sociologie. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-749-3
- [43] LUKÉŠ, V. Policista a stres, Policista, Ministerstvo vnitra České republiky, 11/2006, ISSN 1211-7943, dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/policista/2006/11/index.html>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

Atd. a tak dále

Č. číslo

Např. například

Obr. obrázek

Kč koruna česká (resp. korun českých)

Tab. tabulka

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Maslowova pyramida potřeb [21]	13
--	----

SEZNAM GRAFŮ

<i>Graf 1 Počty osob ve zkoumaných skupinách podle pohlaví [41].....</i>	<i>86</i>
<i>Graf 2 Procentuální zastoupení pohlaví mezi respondenty [41]</i>	<i>86</i>
<i>Graf 3 Procentuální vyjádření předchozích zkušeností s psychologickým vzděláním [41]</i>	<i>87</i>
<i>Graf 4 Průměrné hodnocení psychologických znalostí [41]</i>	<i>88</i>
<i>Graf 5 Procentuální vyjádření satisfakce s úrovní vzdělání v oboru psychologie [41]</i>	<i>88</i>
<i>Graf 6 Procentuální vyjádření schopnosti odhadu charakteru[41]</i>	<i>89</i>
<i>Graf 7 Procentuální vyjádření schopnosti předvídat jednání člověka [41]</i>	<i>89</i>
<i>Graf 8 Poměr (vyjádřen procenty) respondentů využívajících poznatků psychologie v osobním životě [41]</i>	<i>90</i>
<i>Graf 9 Poměr (vyjádřen procenty) respondentů využívajících</i>	<i>90</i>
<i>Graf 10 Procentuálně vyjádřené subjektivní vnímání efektů</i>	<i>91</i>
<i>Graf 11 Procentuální vyjádření respondentů, otevřených nepovinnému vzdělávání [41]</i>	<i>92</i>
<i>Graf 12 Procentuální vyjádření aktivního postoje k dalšímu vzdělávání [41]</i>	<i>92</i>
<i>Graf 13 Procentuální vyjádření volby psychologie pro další vzdělávání [41]</i>	<i>93</i>
<i>Graf 14 Porovnání průměrných hodnot s hodnotami normy</i>	<i>94</i>

SEZNAM TABULEK

<i>Tabulka 1 Základní emoce podle P.Ekmana a W.V. Friesena [8]</i>	19
<i>Tabulka 2 Hodnocení úrovní zátěže bezpečnostního manažera v obchodě a službách [38]</i>	59
<i>Tabulka 3 Hodnocení měkkých kompetencí bezpečnostního manažera v obchodě a službách [38]</i>	59
<i>Tabulka 4 Hodnocení úrovní zátěže specialisty bezpečnosti a krizového řízení [38]</i>	60
<i>Tabulka 5 Hodnocení měkkých kompetencí specialisty bezpečnostního a krizového řízení [38]</i>	60
<i>Tabulka 6 Hodnocení úrovní zátěže samostatného bezpečnostního referenta [38]</i> ..	61
<i>Tabulka 7 Hodnocení měkkých kompetencí samostatného bezpečnostního referenta [38]</i>	61
<i>Tabulka 8 Hodnocení úrovní zátěže samostatného instruktora výcviku [38]</i>	62
<i>Tabulka 9 Hodnocení měkkých kompetencí samostatného instruktora výcviku [38]</i>	62
<i>Tabulka 10 Hodnocení úrovní zátěže bezpečnostního konzultanta [38]</i>	63
<i>Tabulka 11 Hodnocení měkkých kompetencí bezpečnostního konzultanta [38]</i>	63
<i>Tabulka 12 Hodnocení úrovní zátěže bezpečnostního referenta [38]</i>	64
<i>Tabulka 13 Hodnocení měkkých kompetencí bezpečnostního referenta [38]</i>	64
<i>Tabulka 14 Hodnocení úrovní zátěže psouvoda bezpečnostní služby pro detekci akceleraantů hoření [38]</i>	65
<i>Tabulka 15 Hodnocení měkkých kompetencí psouvoda bezpečnostní služby pro detekci akceleraantů hoření [38]</i>	65
<i>Tabulka 16 Hodnocení úrovní zátěže psouvoda bezpečnostní služby pro detekci drog [38]</i>	66
<i>Tabulka 17 Hodnocení měkkých kompetencí psouvoda bezpečnostní služby pro detekci drog [38]</i>	66
<i>Tabulka 18 Hodnocení úrovní zátěže pracovníka dohledového centra [38]</i>	67
<i>Tabulka 19 Hodnocení měkkých kompetencí pracovníka dohledového centra [38]</i> ..	67
<i>Tabulka 20 Hodnocení úrovní zátěže pracovníka osobní ochrany [38]</i>	68
<i>Tabulka 21 Hodnocení měkkých kompetencí pracovníka osobní ochrany [38]</i>	68
<i>Tabulka 22 Hodnocení úrovní zátěže pracovníka ostrahy v obchodě a službách[38]</i>	69

<i>Tabulka 23 Hodnocení měkkých kompetencí pracovníka ostrahy v obchodě a službách [38].....</i>	<i>69</i>
<i>Tabulka 24 Hodnocení úrovní zátěže pracovníka ostrahy veřejných akcí [38]</i>	<i>70</i>
<i>Tabulka 25 Hodnocení měkkých kompetencí pracovníka ostrahy veřejných akcí [38].....</i>	<i>70</i>
<i>Tabulka 26 Hodnocení úrovní zátěže pracovníka převozu finanční hotovosti a cenin[38]</i>	<i>71</i>
<i>Tabulka 27 Hodnocení měkkých kompetencí pracovníka převozu finanční hotovosti a cenin [38]</i>	<i>71</i>
<i>Tabulka 28 Hodnocení úrovní zátěže pracovníka výjezdové skupiny [38].....</i>	<i>72</i>
<i>Tabulka 29 Hodnocení měkkých kompetencí pracovníka výjezdové skupiny [38]</i>	<i>72</i>
<i>Tabulka 30 Hodnocení úrovní zátěže psovoda bezpečnostní skupiny [38]</i>	<i>73</i>
<i>Tabulka 31 Hodnocení měkkých kompetencí psovoda bezpečnostní skupiny [38] ...</i>	<i>73</i>
<i>Tabulka 32 Hodnocení úrovní zátěže strážného [38].....</i>	<i>74</i>
<i>Tabulka 33 Hodnocení měkkých kompetencí strážného [38]</i>	<i>74</i>
<i>Tabulka 34 Hodnocení úrovní zátěže vedoucího detektiva [38].....</i>	<i>75</i>
<i>Tabulka 35 Hodnocení měkkých kompetencí vedoucího detektiva [38].....</i>	<i>75</i>
<i>Tabulka 36 Hodnocení úrovní zátěže detektiva pro prošetřování událostí [38]</i>	<i>76</i>
<i>Tabulka 37 Hodnocení měkkých kompetencí detektiva pro prošetřování událostí [38].....</i>	<i>76</i>
<i>Tabulka 38 Hodnocení úrovní zátěže detektiva specialisty [38]</i>	<i>77</i>
<i>Tabulka 39 Hodnocení měkkých kompetencí detektiva specialisty[38]</i>	<i>77</i>
<i>Tabulka 40 Hodnocení úrovní zátěže detektiva zpravodajské pracovníka [38].....</i>	<i>78</i>
<i>Tabulka 41 Hodnocení měkkých kompetencí detektiva zpravodajského pracovníka [38].....</i>	<i>78</i>
<i>Tabulka 42 Hodnocení úrovní zátěže detektivního technika [38]</i>	<i>79</i>
<i>Tabulka 43 Hodnocení měkkých kompetencí detektiva specialisty[38]</i>	<i>79</i>
<i>Tabulka 44 Hodnocení úrovní zátěže detektiva koncipienta [38]</i>	<i>80</i>
<i>Tabulka 45 Hodnocení měkkých kompetencí detektiva koncipienta[38].....</i>	<i>80</i>
<i>Tabulka 46 Průměrné hodnoty úrovní zátěže [41]</i>	<i>81</i>
<i>Tabulka 47 Průměrné hodnoty úrovní měkkých dovedností pro hlídací služby [41] .</i>	<i>82</i>
<i>Tabulka 48 Výsledky stresového dotazníku [41]</i>	<i>94</i>

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 Měkké kompetence [38]

Příloha č. 2 Dotazník A - obecné využití psychologie

Příloha č.3 Dotazník B - stresový dotazník

PŘÍLOHA Č.1 MĚKKÉ KOMPETENCE

Seznam měkkých dovedností s popisem jejich úrovní [dostupné z http://katalog.nsp.cz/Napoveda/Prilohy_Manualu_NSP/Priloha_c10_manualu.pdf]

1. Efektivní komunikace

Úroveň	Charakteristika
0	formulování myšlenek jak v písemné, tak ústní podobě je značně problematické schopnost naslouchat druhým je omezená předávání informací ostatním je nahodilé, sporadické a kusé
1	formulování myšlenek, zejména v písemné podobě, je pro něj obtížné mívá problémy s nasloucháním informace předává ostatním pouze na vyžádání jeho reakce na nečekané situace nelze předvídat
2	v běžných situacích jasně a srozumitelně formuluje své myšlenky jak v mluvené, tak písemné podobě naslouchá ostatním bez větších zádrhelů sdílí informace reaguje přiměřeně na vzniklou situaci jeho komunikace není vždy přesvědčivá
3	jasně a srozumitelně formuluje své myšlenky jak v mluvené, tak písemné podobě naslouchá ostatním reaguje asertivně na vzniklou situaci dokáže svým projevem zaujmout ostatní toleruje názory ostatních
4	formulování myšlenek v písemné i ústní podobě je na velmi dobré úrovni aktivně naslouchá ostatním zdravé a přiměřené sebeprosazování je pro něj přirozené dokáže prezentovat před skupinou dokáže komunikaci otevřít vytváří prostředí, aby komunikovali i druzí vítá a rozvíjí názory ostatních dokáže vyvolat konstruktivní konflikt vyžaduje zpětnou vazbu
5	formulování myšlenek v písemné i ústní podobě je na výborné úrovni praktikuje aktivní naslouchání bez výjimky za všech okolností zdravé a přiměřené sebeprosazování je pro něj přirozené dokáže prezentovat na velkém fóru a svým projevem dokáže druhé přesvědčit dokáže od jiných získat jejich skutečné názory a pracovat s nimi dokáže využívat konstruktivní konflikty

2. Kooperace (spolupráce)

Úroveň	Charakteristika
0	spolupráce s ním je velmi problematická ochota a zájem pracovat ve skupině směrem ke společnému cíli je zanedbatelná
1	je spíše pasivní než aktivní má nízkou identifikaci se skupinovým cílem, dělá jen to, co je nezbytně nutné informace poskytuje jen na vyžádání
2	je spíše aktivní než pasivní je součástí skupiny, přizpůsobuje se požadovanému chování respektuje skupinové cíle informace sdílí, avšak sám je aktivně nenabízí
3	aktivně spolupracuje do činností skupiny se ochotně zapojuje a sehrává v ni pozitivní roli směřuje své aktivity ke skupinovému cíli sdílí a nabízí informace respektuje druhé a výsledky jejich úsilí
4	aktivně působí na atmosféru a potřeby skupiny významně přispívá k dosahování skupinových cílů je schopen přebírat zodpovědnost za výsledky skupinové činnosti sdílí, aktivně vyhledává a nabízí relevantní informace
5	ve skupině zaujímá roli nenuceného leadera, má přirozenou autoritu je schopen spolupráce v mezinárodních, multikulturních týmech

3. Kreativita

Úroveň	Charakteristika
0	Na změny a nové nápady reaguje negativně, preferuje stereotypní práci a postupy, nepřichází s novými nápady a nápady - ty v něm vyvolávají pocit ohrožení a odpor. Bojí se rizik a vyhýbá se jim
1	Změnám a novým přístupům se dokáže přizpůsobit, ale jen do té míry, která mu zajistí „přežití“. Na základě silného podnětu či jednoznačné instrukce dokáže navrhnout jednoduchá zlepšení. Rizika vnímá jako přímé ohrožení, riskantní řešení nevyhledává.
2	Aktivně zpracovává podněty z okolí, je schopný přicházet s nápady na zlepšení, resp. k usnadnění své pracovní činnosti, zpravidla je však nedokáže zcela samostatně připravit ani realizovat. Rizika vnímá, ale nevyhodnocuje je správně - snadno jej odradí od akce, nebo je podcení.
3	Aktivně vyhledává příležitosti ke zlepšení či změně, dokáže improvizovat a svou práci zlepšovat, je obdařen intuicí pro rozpoznání příležitosti a má dostatek odvahy a/nebo vytrvalosti k realizaci či prosazení svých nápadů resp. „zlepšováků“. Má neobvyklé nápady a navrhuje nové postupy a řešení, rizika s nimi spojená sice vnímá, ale nezabývá se jejich systematickou prevencí.
4	Samostatně a aktivně vyhledává, připravuje a realizuje změny a nové nápady/projekty, které posilují pozici jeho či jeho firmy. Zpochybňuje stereotypy a zavedené postupy, ve změnách a v nových postupech a řešeních vidí příležitosti. Nové myšlenky a podněty vítá, je otevřený všemu novému. Jeho nápady a výstupy jsou originální a inovativní. Ve své práci využívá různé přístupy a postupy a nenechává se jimi omezovat. Nebojí se rizika nepoznaných cest, rizika je schopen rychle vyhodnotit a snaží se je eliminovat.
5	Je iniciátorem nových a inovativních myšlenek, inspiruje své spolupracovníky. Má inovativní a kreativní myšlení, dokáže věci vidět „jinak“. Originální a inovativní nápady dokáže realizovat a využívat v praxi. Je obdařen silnou intuicí, kterou úspěšně využívá ve své práci. Dokáže využívat a oceňovat originální myšlenky a chytré nápady ve svém okolí. Systematicky pracuje s riziky, která je schopen vyhodnotit a minimalizovat tak, aby neohrožovala jeho práci nebo práci týmu.

4. Flexibilita

Úroveň	Charakteristika
0	obtížně se vyrovnává se změnami a reaguje na ně negativně nové myšlenky a podněty zpracovává s velkými obtížemi je zatížen stereotypy je vysoce závislý na stabilitě pracovního prostředí a postupů přenášet pozornost mezi úkoly je pro něj velmi náročné
1	obtížně se vyrovnává se změnami na přijetí nových myšlenek a podnětů potřebuje dostatek času stereotypy v jeho životě sehrávají důležitou roli potřebuje příklady a vzory je závislý na stabilitě pracovního prostředí a postupech schopnost přenášet pozornost mezi úkoly má své limity
2	akceptuje pozvolné, postupně dávkované změny na přijetí nových myšlenek a podnětů potřebuje čas je schopen pozvolně překonávat stereotypy je schopen přenášet pozornost mezi menším počtem úkolů, je-li to požadováno stabilita pracovního prostředí a postupů je pro něj stále důležitá
3	změny pro něj nepředstavují stres a akceptuje je bez problémů je schopen přijímat nové myšlenky je schopen překonávat stereotypy, nebrání se novým metodám a postupům je schopen přenášet pozornost mezi úkoly, ale sám takové situace nevyhledává přizpůsobuje se novému pracovnímu prostředí a úkolům uzná-li to za potřebné, je schopen učit se novým věcem a postupům
4	změny vítá, vidí v nich příležitosti, sám je vyhledává nové myšlenky a podněty vítá, je otevřený všemu novému nebojí se rizika nepoznaných cest je připraven a ochoten učit se, má zájem dále se rozvíjet, obohacovat své znalosti a dovednosti přispívá svými nápady a vylepšuje stávající stav je schopen reagovat v nepředvídaných situacích a improvizovat
5	aktivně prosazuje změny a přebírá za ně zodpovědnost je iniciátorem nových myšlenek, má inovativní a kreativní myšlení zpochybňuje stereotypy a zavedené postupy vhodně volí styly a metody práce s ohledem na ostatní, kontext, situaci trvale se rozvíjí, obohacuje své znalosti a dovednosti

5. Uspokojování zákaznických potřeb

Úroveň	Charakteristika
0	vůči zákazníkům je neochotný a nevstřícný je uzavřený, má nechuť komunikovat nezvládá emoce, reaguje agresivně v případě nátlaku vyjadřuje se negativně o zákaznících nebo vlastní firmě neví nic o potřebách zákazníka a ani se o ně nezajímá
1	je pasivní vůči zákazníkovi bez negativních projevů komunikuje nedostatečně se zákazníkem vyjadřované emoce nejsou vždy adekvátní situaci neuměle a nedostatečně posuzuje zákaznickovy potřeby
2	má snahu vyhovět zákazníkovi a uspokojit jeho základní potřeby je schopný vstřícného chování má obavy z nových kontaktů vyjednává instinktivně komunikuje se zákazníkem a zvládá emoce ne vždy a včas předvidá a rozpoznává potřeby zákazníků
3	dokáže zjistit a uspokojit zákaznickovy potřeby jeho chování je vstřícné, jednání příjemné uvědomuje si odpovědnost za zákaznickou spokojenost snaží se získat zpětnou vazbu je schopen se zákazníkem komunikovat a jít za hranice formální komunikace své emoce zvládá i ve vypjatých situacích zná svou firmu/produkt/zákazníky je loajální
4	je empatický, předvidá potřeby a očekávání zákazníka jedná a komunikuje profesionálně usiluje o spokojenost, důvěru a dlouhodobý prospěch zákazníků dokáže účinně vyjednávat zvládá konfliktní situace přijímá osobní zodpovědnost
5	je vzorem vstřícného chování a vystupování vůči zákazníkům systematicky buduje a udržuje vztahy, má snahu o jejich neustálé zlepšování zastává roli důvěryhodného poradce umí zákazníka přesvědčit a ovlivnit

6. Výkonnost

Úroveň	Charakteristika
0	nedosahuje požadovaného výkonu, je nespolehlivý jeho práce se neorientuje na výkon a výsledek (přínos) nereflektuje na zpětnou vazbu, sleduje pouze osobní cíle jeho pracovní výkon musí být trvale a důsledně kontrolován
1	snaží se dosáhnout požadovaného úkolu, ale potýká se při tom s problémy snaží se podávat výkon, avšak ne vždy dosáhne požadovaného výsledku problematicky přijímá zpětnou vazbu, včetně hodnocení výkonu vykonává zadané úkoly, nepřemýšlí nad jejich smyslem, musí být kontrolován dokáže sledovat vždy pouze jednu prioritu
2	většinou dosahuje spolehlivého a stabilního výkonu, výjimečně se potýká s problémy, orientuje se na výkon i na výsledek (přínos), rozpozná podstatné kroky vedoucí k jeho dosažení zůstává-li však bez kontroly, hrozí, že poleví, formálně přijímá zpětnou vazbu je ochoten se v případě potřeby dále rozvíjet dokáže sladit některé osobní a týmové nebo firemní priority
3	jeho výkon je spolehlivý a stabilní má schopnost podat jednorázový výrazný výkon dle potřeb zadavatele orientuje se na výkon i na výsledek (přínos), rozpozná a uskutečňuje podstatné kroky vedoucí k dosažení vlastního i týmového výsledku nemusí být příliš kontrolován reaguje na zpětnou vazbu a dokáže se poučit z chyb dokáže sladit osobní a týmové nebo firemní priority je schopen určité míry sebekontroly a sebmotivace, včetně sebezdokonalování
4	jeho výkon je vysoce spolehlivý a stabilní, je příkladem v osobním nasazení orientuje se na výkon a na výsledek (přínos) konstruktivně zpětnou vazbu přijímá i poskytuje jeho osobní a týmové nebo firemní cíle jsou v souladu, zvyšuje efektivitu výkonu je schopen sebekontroly a sebmotivace, včetně sebezdokonalování
5	jeho výkon a výsledek (přínos) je nadstandardní jeho osobní a týmové nebo firemní cíle jsou v souladu, má manažerské předpoklady pro zvyšování výkonu konstruktivně zpětnou vazbu přijímá i poskytuje, a v návaznosti na ni navrhuje řešení, je schopen sebekontroly je motivován a motivuje ostatní, včetně sebezdokonalování

7. Samostatnost

Úroveň	Charakteristika
0	je nesamostatný, ani jednoduché a přesně definované úkoly neplní s jistotou neumí se samostatně rozhodovat je závislý na skupinovém myšlení necítí potřebu mít informace
1	samostatně plní pouze jednoduché přesně definované úkoly potřebuje dohled a kontrolu, je závislý na vedení podléhá skupinovému myšlení přizpůsobuje se názoru ostatních
2	samostatně a spolehlivě plní běžné úkoly, u ostatních úkolů (nových, problematických apod.) potřebuje dohled nebo podporu vyhovují mu instrukce, návody, směrnice, manuály, řády, předpisy, podle kterých se orientuje je schopen se rozhodnout bez ohledu na skupinové myšlení, když se může opřít o manuál, předpis (jinou vnější autoritu)
3	samostatně a spolehlivě plní všechny zadané úkoly, pomoc jiných vyhledává v případě potřeby řídí sám sebe při plnění rutinních úkolů, u náročnějších potřebuje podporu někdy neodhadne správně své síly samostatně získává informace je schopen vyjadřovat své názory odlišné od názoru skupiny, i za cenu možných konfliktů
4	dokáže složitý úkol převést na dílčí úkoly i konkrétní kroky při plnění úkolů řídí sám sebe, umí své síly odhadnout a rozložit plánuje a je schopen se koncentrovat, rychle a pružně se rozhoduje v případě potřeby neváhá vyhledat pomoc, dokáže získat veškeré potřebné zdroje (informace apod.) nebojí se odpovědnosti a přijímá určitou míru osobního rizika
5	dokáže cíl převést na kroky (úkoly) potřebné k jeho dosažení při plnění úkolů řídí sám sebe, umí své síly odhadnout a rozložit plánuje a je schopen se dlouhodobě koncentrovat rychle a pružně se rozhoduje v případě potřeby neváhá vyhledat pomoc, dokáže získat veškeré potřebné zdroje (informace apod.) nebojí se nést osobní riziko, protože ho umí dobře posoudit

8. Řešení problémů

Úroveň	Charakteristika
0	nedokáže rozpoznat problémy nebo je ignoruje vyhýbá se řešení problémů, je pasivní neumí najít a definovat podstatu problémů
1	pouští se do problémů, když má jistotu, že zná cestu ke správnému řešení zpravidla potřebuje pomoc druhých podstatu snadno identifikuje jen u jednodušších problémů systematicky je schopen řešit pouze jednodušší problémy kreativní je jen zcela výjimečně
2	samostatně řeší jednodušší problémy řešení komplikovanějších problémů bývá nesystematické přesto, že se mu daří definovat podstatu je pro něj obtížné aplikovat teoretické poznatky v praxi snaží se využívat svou intuici a kreativitu
3	přistupuje k řešení problému aktivně a samostatně dokáže najít a definovat podstatu i u složitějších problémů dokáže problém strukturovat a systematicky řešit a do budoucna jim předcházet většinou umí skloubit analytické a kreativní myšlení v případě potřeby dokáže řešit problém týmově
4	dokáže definovat příčiny a následky problému využívá jak analytické, tak kreativní myšlení dokáže posoudit, kdy si problém žádá individuální přístup a kdy týmovou spolupráci podporuje motivující prostředí pro řešení problémů umí pracovat s prioritami je schopen podílet se na tvorbě standardů, kterými předchází vzniku problémů
5	jak samostatně, tak týmově řešení problémů je mu zcela vlastní, je schopen vést řešitelské týmy na základě svých zkušeností se spoléhá na svou intuici, využívá kreativní myšlení vytváří motivující prostředí pro řešení problémů je schopen vytvářet nebo se podílet na tvorbě standardů, kterými předchází vzniku problémů dokáže překonávat předsudky a stereotypy myšlení

9. Plánování a organizace práce

Úroveň	Charakteristika
0	Neplánuje, selhává ve výkonu, úkoly plní nahodile organizační věci řeší až ve chvíli, kdy jsou neodkladné vyhodnocuje jen aktuální situaci
1	je schopen plánovat konkrétní činnosti a aktivity jeho výkon bývá často nestabilní nerozlišuje priority zajistí si základní zdroje a má hrubý časový odhad sám plní úkoly nesystematicky, potřebuje být řízen vyhodnocuje jen aktuální situaci
2	je schopen rozlišovat dlouhodobé a krátkodobé plány obvykle podává očekávaný výkon plánuje aktivity v závislosti na naléhavosti dokáže rozlišit naléhavé a důležité, ne vždy podle toho jedná v případě nutnosti vytváří varianty plánu, nedokáže o nich rozhodovat samostatně dokáže organizovat svoji činnost a výkon umí skloubit svou činnost s činností a plány ostatních
3	plánuje krátkodobě i dlouhodobě v souladu s plány okolí stabilně podává požadovaný výkon dokáže rozlišit naléhavé a důležité a podle toho se rozhoduje i jedná vytváří varianty plánu, ve standardních situacích se samostatně rozhoduje plánuje potřebné zdroje a čas, vyhodnocuje naplňování plánů standardně organizuje činnost svou a je schopen zorganizovat činnost druhých
4	plánuje krátkodobě i dlouhodobě v souladu s plány a potřebami okolí snaží se svůj výkon neustále zlepšovat rozhoduje na základě priorit, preferuje důležité před naléhavým vytváří varianty plánu tak, aby efektivně směřovaly ke stanovenému cíli pracuje s riziky plánuje potřebné zdroje i jejich efektivní využití a čas vyhodnocuje naplňování cílů, plánů a aktivit k nim směřujících a podle toho jedná organizuje činnost svou a je schopen účinně zorganizovat činnost druhých
5	vytváří vize, navrhuje strategie a efektivně plánuje rozvíjí potenciál k výkonosti sebe a druhých stanovuje cíle a priority, motivuje okolí k jejich dosažení, předvídá rizika plánuje potřebné zdroje, jejich efektivní využití a čas sleduje a hodnotí naplňování cílů, plánů a aktivit k nim směřujících a podle toho jedná, deleguje

10. Celoživotní učení

Úroveň	Charakteristika
0	necítí potřebu dalšího rozvoje, ke vzdělávání může mít i negativní postoj nerozvíjí sebe sama ani novými zkušenostmi, ani prostřednictvím vzdělávacích programů
1	je-li to nezbytně nutné, je ochoten se vzdělávat jeho vzdělávací potřeby jsou řízeny vnějšími tlaky je schopen si osvojit nové dovednosti, pokud souvisejí s jeho současnými dovednostmi a znalostmi přijímá nové informace, přestože někdy naučené obtížně aplikuje do praxe svou úspěšnost hodnotí černobíle, neúspěch jej silně demotivuje a má obtíže se z něj poučit do budoucna
2	vzdělává se převážně na základě krátkodobých cílů při vzdělávání preferuje to, co jej zajímá a podle toho je schopen do svého rozvoje investovat energii je schopen přijímat nové informace, zejména ty, o kterých ví, že je brzy využije dokáže analyzovat svou úspěšnost, v některých případech se poučit z chyb naučené používá v praxi, zná své silné a slabé stránky, ale nerozvíjí je cíleně
3	je přirozeně zvědavý a otevřený novým zkušenostem i znalostem vyhledává nové informace a aplikuje je do praxe ví, čeho chce dosáhnout, a podle toho plánuje své budoucí vzdělávací potřeby aktivně se vzdělává zná své silné a slabé stránky, své silné stránky dále rozvíjí umí analyzovat vlastní neúspěch a poučit se z chyb při osvojování nových dovedností je vytrvalý
4	definuje své budoucí vzdělávací potřeby aktivně se celoživotně vzdělává a získané poznatky (i z jiných oborů) je schopen aplikovat do své praxe, umí se motivovat ke vzdělávání aktivně vyhledává a následně přijímá nové informace a dokáže je aplikovat pro ostatní může být zdrojem informací zná své slabiny a dokáže je účinně kompenzovat svými silnými stránkami, na kterých staví automaticky analyzuje své úspěchy a neúspěchy a vytváří si akční plán dalšího vzdělávání
5	aktivně pracuje na prohlubování své odbornosti a profesionality, předvídá a může i ovlivňovat vývoj ve svém oboru dokáže rozpoznat a definovat vzdělávací potřeby svého okolí podporuje osobní rozvoj druhých sdílí znalosti a zajišťuje, aby znalosti byly sdíleny (knowledge management)

11. Aktivní přístup

Úroveň	Charakteristika
0	je pasivní, nezajímá se o dění kolem sebe v práci ani v soukromém životě nemá žádnou snahu něco zlepšit a udělat bez toho, aniž by mu to někdo přikázal
1	plní činnosti a úkoly, pokud dostane jasné zadání a je veden spoléhá na náměty a rozhodnutí ostatních k realizaci aktivity se přidává, je-li k tomu vyzván neúspěch nebo komplikace jej snadno odradí
2	k plnění obvyklých a jasně definovaných úkolů přistupuje aktivně, k aktivnímu přístupu je potřeba jej však průběžně motivovat dokáže řešit běžné problémy a situace, překonává obvyklé překážky, pokud na ně nestačí, vyhledá pomoc ostatních neúspěch a komplikace mohou jeho aktivní přístup omezit
3	zajímá se o dění kolem, hledá řešení, nové aktivity, postupy a možnosti angažuje se nad rámec běžných povinností, je-li dostatečně motivován je schopen překonávat překážky a setrvat v činnosti i přes neúspěch a komplikace reaguje na nabízené možnosti a příležitosti
4	je činnorodý, intenzivně se zajímá o dění kolem sebe, aktivně vyhledává řešení, nové aktivity, postupy a možnosti je rozhodný a aktivní v situacích, kdy si ostatní neví rady angažuje se nad rámec běžných povinností předvídá překážky a činí preventivní opatření vyhledává možnosti a příležitosti, rád zkouší a učí se nové věci
5	je přirozeně aktivní, má pozitivní přístup k životu i k práci ovlivňuje dění kolem sebe, aktivně vyhledává řešení, nové aktivity, postupy a možnosti je připraven podstoupit osobní riziko, aby mohl dosáhnout cíle předvídá situace a přijímá opatření hledá řešení, dívá se dopředu, aby mohl vytvářet příležitosti zapojuje ostatní do svých projektů

12. Zvládání zátěže

Úroveň	Charakteristika
0	není schopen v zátěži podat přiměřený výkon, i při mírném tlaku zpanikaří a ztratí koncentraci, v zátěžových situacích reaguje nepřiměřeně nebo nevhodně, nezvládá vlastní emoce, nedokáže se vyrovnat s neúspěchem, není připraven překonat překážky, okamžitě se vzdá, od problémových situací /lidí utíká nedůvěra v sebe i ostatní, obavy ze selhání
1	zátěžové situace výrazně snižují jeho schopnost soustředění, pod dohledem nebo s pomocí je však schopen podat přiměřený výkon změny vnímá negativně, vyrovnává se s nimi problematicky drobné překážky překonává, větší překážky jej odradí příliš si nevěří neúspěch nese velmi těžce, potřebuje povzbuzení a podporu k jeho zvládnutí, k další aktivitě jej přiměje velmi silná motivace nebo okolnosti při monotónních úkolech po čase selhává následně je schopen si uvědomit svou neadekvátní emoční reakci na zátěžovou situaci
2	v obvyklých zátěžových situacích je schopen se soustředit a podat přiměřený výkon zvládá stres v malých dávkách i opakované překážky, snaží se hledat řešení, hledá pomoc u druhých a snaží se obtíže překonat v příznivých podmínkách se dokáže soustředit i na rutinní úkoly neúspěch nese nelibě, potřebuje povzbuzení a podporu k jeho zvládnutí změny akceptuje, pokud jim rozumí, snaží se jím přizpůsobit v běžných zátěžových situacích ovládá své emoce a reaguje přiměřeně, při vyšší zátěži ztrácí sebejistotu
3	v zátěžových situacích reaguje vyrovnaně, podává přiměřený výkon i při dlouhodobé zátěži neúspěch bere jako součást života a ustojí jej je schopen požádat o pomoc uvědomuje si, že mu určitá míra zátěže pomáhá podat výkon vyskytnou-li se překážky, analyzuje situaci, hledá a volí řešení a překážky překonává změny akceptuje a přizpůsobuje se jim je ostražitý i při rutinních úkolech vyžadujících neustálou pozornost ani v náročných situacích neztrácí kontrolu nad svými emocemi přiměřeně sebevědomí mu umožňuje vyrovnávat se se zátěží

Úroveň	Charakteristika
4	<p>podává velmi dobrý výkon i v zátěžových situacích, je vytrvalý neúspěch chápe jako příležitost udělat to příště lépe změny vnímá jako samozřejmost, vítá je při překonání překážek analyzuje situaci, hledá alternativy a volí nejuvhodnější řešení nenechá se odradit rutinní úkoly dokáže vykonávat po dlouhou dobu, má silnou vůli ovládá své emoce, otevřeně vyjadřuje pocity ví, co zvládne a důvěřuje svým schopnostem</p>
5	<p>odvádí velmi dobrý výkon i v extrémně složitých podmínkách, realistický přístup k zátěžovým situacím, mu umožňuje získat nadhled a odstup vyvolává změny za účelem efektivnějšího dosažení výsledku z neúspěchu se poučí a přijímá opatření při překonání překážek analyzuje situaci, hledá alternativy a volí nejuvhodnější řešení při plnění rutinních úkonů se dokáže oprostit od vnějších vlivů a soustředí se v danou chvíli pouze na příslušný cíl v zátěžových situacích je oporou druhým je schopen i v silně vypjatých situacích kontrolovat své pocity, dokáže pracovat s emocemi druhých má vysokou sebedůvěru a pocit plné zdatnosti</p>

13. Objevování a orientace v informacích

Úroveň	Charakteristika
0	<p>informace přijímá pasivně a pracuje s velmi omezeným množstvím informací výjimečně dohledává relevantní informace, a to nesystematicky získané informace si neověřuje technologie využívá při práci s informacemi spíše výjimečně získané informace využívá nahodile či nestructurovaně</p>
1	<p>informace přijímá účelově dohledávání informací je často stereotypní informace umí třdit / uspořádat dle velmi jednoduchých, předem daných postupů a kritérií důvěryhodnost informací posuzuje na úrovni věřím / nevěřím, hodnotí je černobíle na základě autority a zdroje informace předá dál, ví-li kam</p>

Úroveň	Charakteristika
2	<p>je-li motivován okolím, vyhledává další informace viditelné nejasnosti ověřuje dobře pracuje s jasně strukturovanou / standardizovanou informací pro vyhledávání informací a částečně i jejich zpracování dokáže využívat technologie umí rozpoznat podstatné informace, třdit je a analyzovat, pokud se týkají oblastí, v nichž se dobře orientuje vytváří základní jednoduchou dokumentaci</p>
3	<p>informace vyhledává samostatně a cíleně, využívá širší zdroje informací srovnává, posuzuje a ověřuje si informace orientuje se dobře ve větším množství informací, umí rozlišit podstatné od nepodstatného pro vyhledávání informací i jejich zpracování dokáže využívat technologie, umí pracovat s datovými bázemi aplikuje informace v praxi a vytváří k nim příslušnou dokumentaci získanou informaci dokáže předat dál a srozumitelně vysvětlit, aniž by ji zkreslil</p>
4	<p>cíleně vyhledává informace, ověřuje si důvěryhodnost zdrojů v informacích dokáže vidět možné příležitosti využívá netradiční zdroje informací strukturuje a dokumentuje získané informace inovativním způsobem umí pracovat s technologiemi pokrokově</p>
5	<p>propojuje informace z různých i netradičních / nových zdrojů, tvoří mezi nimi vazby, nalézá a vytváří z nich příležitosti z informací je schopen vytvářet know-how, které mohou využívat i ostatní. řídí informační toky je schopen se zorientovat v různých typech databází a vybrat klíčové informace pro daný účel a propojit je</p>

14. Vedení lidí

Úroveň	Charakteristika
0	odmítá odpovědnost za tým, nestojí o pozici leadera nebo ji nezvládá stanovování cílů i zadávání příkazů podřízeným pro něj představují problém vyzařuje z něj negativní očekávání, což může odrazovat a demotivovat jeho podřízené, nevěnuje pozornost zlepšování a rozvíjení svých podřízených
1	snaží se přijmout odpovědnost za skupinový výkon a výsledek jen pokud je to po něm žádáno operativně vede malé týmy (dvoučlenné až tříčlenné), snaží se realizovat zadané

Úroveň	Charakteristika
	úkoly a cíle, ale v kontrole termínů a plnění úkolů má velké rezervy nevyvíjí zvláštní úsilí, aby rozvíjel ostatní,
2	přijímá zodpovědnost za tým (většinou malý max. do 10 pracovníků), svolává a vede operativní porady, informuje své podřízené, v kontrole výsledků má stále rezervy, nevyužívá formální autority dává instrukce, demonstruje úkoly, dává užitečné rady, jde osobním příkladem věří, že se ostatní chtějí učit a že jsou schopni zvládat zadané úkoly, snaží se jim předávat znalosti
3	chce zodpovídat za skupinový výkon a výsledek, chce vést a vede ostatní efektivně vede porady, definuje společné cíle ověřuje, zda ostatní chápou instrukce a rozumí změnám kontroluje realizaci cílů a úkolů, využívá formální autoritu a moc správným způsobem, snaží se zvyšovat výkonnost týmu, prosazuje týmového ducha a klade velký důraz na týmové cíle chrání skupinu a její reputaci vůči celé organizaci, získává zdroje a informace pro skupinu, ujišťuje se, že potřeby skupiny jsou naplňovány podporuje ostatní, poskytuje jim zpětnou vazbu s cílem je dále rozvíjet a zlepšovat jejich výkon, podporuje jejich formální vzdělávání
4	Jednoznačně přebírá zodpovědnost za skupinový výkon i v případě neúspěchu, analyzuje úspěšný i neúspěšný výkon a navrhuje opatření snaží se, aby všichni členové týmu pochopili a ztotožnili se se skupinovým cílem, s jeho posláním a programem – organizuje strategické mítinky je vynikajícím příkladem pro druhé – tj. vzorem chová se jako vůdce – nezalekne se obtíží, nevyhýbá se komplikovaným situacím, ostatní na něj mohou spoléhat, je věrohodný a spolehlivý vůdce zapojuje jednotlivé členy do vedení porad a řízení školí a trénuje své podřízené, dokáže jim připravit studijní materiály dokáže podřízeným dát prostor a možnost převzít zodpovědnost za dílčí úkoly skupinového výsledku, deleguje jim pravomoci hodnotí kompetence podřízených a navrhuje možnosti a příležitosti k osvojování dalších poznatků a k rozvoji jejich kompetencí, koučuje
5	je charismatický vůdce, má přesvědčivé představy a nápady, pro které dokáže ostatní zaujmout a nadchnout, jeho strategie a nápady vyvolávají zájem a nadšení ostatních se podílet na poslání celé skupiny zodpovědnost za skupinový výkon vnímá jako základní manažerskou roli organizuje a plánuje, otevřeně informuje, zapojuje členy týmu do řízení úkolů a projektů, motivuje je k aktivnímu zapojení poskytuje podřízeným dostatek svobody pro rozhodování, přejímání zodpovědnosti a volbu, jakým způsobem budou postupovat při realizaci svých úkolů, kontroluje jejich výsledky a diskutuje s nimi o způsobech řešení, poskytuje zpětnou vazbu cíleně rozvíjí, povzbuzuje ostatní členy týmu při přebírání odpovědnosti za dílčí výsledky skupinové práce, zastává roli kouče podporuje jednotlivé členy v jejich úsilí se zdokonalovat a vzdělávat, cíleně jim předává své znalosti a zkušenosti.

15. Ovlivňování ostatních

Úroveň	Charakteristika
0	nevykazuje žádné úsilí ovlivňovat ostatní nebo je přesvědčovat jeho prezentační dovednosti jsou nedostatečné nechápe, že je nutné pochopit posluchače a přizpůsobit se jim
1	vykazuje úmysl ovlivňovat druhé, ale nevyvíjí proto žádné úsilí jeho verbální i neverbální projev (dikce, akcent, ...) obsahuje řadu nedostatků, což způsobuje jeho tréma a obava z cizích lidí nebo velkých skupin nezabývá se motivací, zájmy a potřebami posluchačů
2	podniká určité kroky, aby ovlivnil/přesvědčil druhé, ale nedostatečně se přizpůsobuje úrovni posluchačů využívá metod přímého přesvědčování – apeluje na fakta, čísla, účel- a využívá konkrétních příkladů, vizuálních pomůcek, demonstraci atd. pečlivě si připravuje informace pro prezentaci a formuluje dva nebo více argumentů pro diskusi, prezentuje jednoduchá nebo známá témata před menšími skupinami, přestože zná zájmy a motivace posluchačů, odmítá se přizpůsobit
3	cíleně kalkuluje dopad svého jednání a slov, přizpůsobuje prezentaci nebo diskusi zájmům a potřebám posluchačů, předvídá účinek jednání, prezentace a vystupování, kvůli specifickému vlivu využívá neobvyklých akcí, aktivit velmi dobře prezentuje s minimem nedostatků ve verbálním a neverbálním projevu, zvládá prezentaci a jednání s cizími lidmi nebo větší skupinou
4	své jednání a prezentaci plánuje a připravuje tak, aby se přizpůsobil danému posluchači s cílem jej ovlivnit nebo přesvědčit, předvídá a připravuje se na reakce vytváří koalice, využívá třetích stran nebo poradců k ovlivňování druhých záměrně poskytuje nebo neposkytuje informace, aby získal specifický vliv jeho verbální prezentace v mateřském jazyce je vynikající, rovněž neverbální projev dokáže výrazně zaujmout posluchače tréma nemá vliv na jeho dovednost zaujmout a přesvědčit ostatní po přípravě je schopen prezentovat a jednat i v cizím jazyce využívá různých forem a metod ovlivňování a přesvědčování

Úroveň	Charakteristika
5	navrhne a realizuje ovlivňující strategie podle konkrétní situace a úrovně posluchačů, mění organizační strukturu (včetně pracovních míst) s cílem podpořit změnu očekávaného chování spojuje se s ostatními, kteří podporují jeho zájmy a dokážou cíleně působit na druhé, aktivně vyhledává řešení, nové aktivity, postupy a možnosti, jak přesvědčit a ovlivnit ostatní, praktikuje „politické manévry“, aby dosáhl svého cíle a vlivu, dokáže využít potřeb a zájmu posluchačů pro svou věc jeho projev a prezentace jsou charismatické, provokuje v dobrém slova smyslu vtahuje posluchače do svého projevu nebo prezentace, nabízí jim atraktivní nápady a řešení, kterým nelze odolat jeho prezentační a komutační projev je excelentní, zvládá s přehledem prezentaci a jednání před velkými skupinami v českém i cizím jazyce

PŘÍLOHA Č.2 – DOTAZNÍK A

1) Pohlaví

2) Věk

3) Jaký je charakter vámi vykonávané činnosti?

a) hlídací služby b) detektivní služby

4) Setkal jste se s výukou psychologických věd i před svým zaměstnáním u soukromých bezpečnostních služeb?

a) ne b) při povinné školní docházce

5) Subjektivně ohodnoťte hloubku vašich psychologických znalostí (jako ve škole)

6) Máte za to, že jsou tyto znalosti dostatečné?

a) ano b) ne

7) Máte za to, že dokážete odhadnou osobnost narušitele/sledované osoby/ klienta/ kolegy ?

a) ano b) ne

8) Máte za to, že na základě odhadu osobnosti dokážete do určité míry předpokládat jednání narušitele/ sledované osoby/ klienta/ kolegy?

a) b) ne

9) Aplikujete tyto znalosti v osobním životě? (komunikace s rodinou, postoje, relaxace...)

a) ano b) ne

10) Aplikujete tyto znalosti v profesním životě? (komunikace se spolupracovníky, vedení týmu...)

a) ano b) ne

11) Přináší Vám aplikace těchto poznatků v profesním životě výhody?

a) ano b) ne

12) Jste ochotni účastnit se i nepovinných vzdělávacích aktivit ze strany zaměstnavatele?

a) ano b) ne

13) Vyhledáváte vzdělávací aktivity i sami?

a) ano b) ne

14) Zahrnujete do těchto aktivit i vzdělání v oblasti psychologie?

a) ano b)ne

Nezpracovaná data

data dotazníku

a) hlídací služby

respondent	otázka												
č.	1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	muž	46	c)	1	a)	a)	a)	a)	a)	b)	b)	b)	
2	muž	46	c)	1	a)	a)	b)	a)	a)	a)	a)	a)	a)
3	muž	27	c)	2	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)
4	žena	37	e)	4	a)	a)	a)	a)	b)	b)	a)	b)	b)
5	žena	28	e)	3	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)
6	žena	46	c)	1	a)	a)	b)	a)	a)	a)	b)	b)	b)
7	žena	35	c)	2	b)	b)	b)	a)	a)	a)	a)	b)	b)
8	muž	53	c)	4	b)	b)	b)	a)	a)	b)	a)	b)	b)
9	muž	29	c)	1	a)	a)	a)	b)	b)	b)	b)	a)	a)
10	muž	35	c)	4	b)	b)	b)	b)	b)	b)	a)	b)	b)
11	žena	22	c)	3	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	b)	b)
12	žena	51	c)	1	b)	b)	b)	a)	a)	a)	b)	b)	b)
13	žena	37	d)	3	a)	a)	a)	a)	a)	a)	b)	b)	b)
14	žena	27	d)	2	a)	a)	a)	a)	a)	a)	b)	b)	b)
15	žena	26	e)	2	b)	a)	a)	a)	b)	b)	b)	b)	b)
16	muž	48	e)	1	a)	a)	b)	a)	a)	a)	a)	a)	a)
17	žena	41	d)	3	a)	a)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)
18	žena	48	d)	4	a)	a)	a)	b)	b)	b)	b)	b)	b)
19	muž	23	e)	4	b)	a)	b)	b)	b)	b)	a)	b)	b)
20	žena	48	c)	4	a)	a)	a)	b)	b)	b)	b)	b)	b)
21	žena	21	c)	4	b)	b)	b)	b)	b)	b)	a)	a)	a)
22	žena	52	c)	3	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)
23	muž	49	d)	3	a)	a)	b)	a)	a)	a)	b)	b)	b)

24	žena	32	c)	4	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	b)
25	žena	26	d)	1	b)	a)	b)	b)	a)	a)	a)	b)	b)
26	žena	47	c)	1	b)	b)	b)	b)	a)	a)	b)	b)	b)
27	muž	31	c)	2	a)	a)	b)	a)	a)	b)	b)	b)	b)
28	muž	53	c)	3	a)	a)	a)	b)	a)	a)	b)	b)	b)
29	muž	47	e)	2	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	b)	b)
30	muž	47	c)	2	a)	b)	b)	a)	a)	a)	b)	b)	b)
31	muž	31	e)	1	a)	a)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)
32	žena	44	e)	4	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)
33	muž	24	e)	3	a)	a)	a)	a)	a)	a)	b)	b)	b)
34	muž	29	c)	4	a)	a)	b)	a)	a)	a)	b)	b)	b)
35	žena	22	c)	2	a)	a)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)
36	muž	27	c)	1	a)	a)	b)	b)	a)	a)	a)	b)	b)
37	žena	46	c)	2	b)	a)	b)	a)	b)	b)	b)	b)	b)
38	žena	46	c)	2	a)	a)	a)	a)	b)	b)	b)	b)	b)
39	žena	51	c)	2	a)	a)	a)	a)	a)	b)	b)	b)	b)
40	muž	41	c)	2	b)	b)	b)	b)	a)	a)	b)	b)	b)
41	muž	23	e)	1	b)	b)	b)	b)	a)	b)	b)	b)	b)
42	muž	31	c)	1	a)	a)	a)	a)	b)	a)	a)	a)	b)
43	muž	25	c)	4	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)
44	žena	30	e)	1	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)
45	muž	31	c)	4	a)	a)	a)	a)	a)	a)	b)	b)	b)
46	muž	36	c)	3	b)	b)	b)	a)	a)	a)	b)	b)	b)

b) detektivní služby

respondent otázka

č.	1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	muž	34	e)	2	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)
2	muž	30	e)	1	b)	b)	b)	b)	b)	b)	a)	a)	a)
3	muž	36	e)	1	b)	b)	b)	b)	a)	a)	a)	a)	a)

34 muž	25 e)	2 b)	b)	b)	b)	b)	b)	a)	b)	b)
35 muž	30 c)	1 a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	b)	b)
36 žena	36 c)	1 b)	a)	a)	a)	b)	b)	a)	b)	b)
37 muž	41 b)	1 b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)
38 muž	25 b)	1 b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)

c)ostatní profese

respondent otázka

č.	1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1 muž	26 e)			4 a)	a)	b)	b)	a)	a)	a)	a)	a)	a)
2 muž	50 c)			1 a)	a)	b)	b)	a)	a)	a)	a)	a)	a)
3 muž	53 c)			5 a)	a)	b)	b)	a)	a)	a)	a)	a)	a)
4 muž	26 c)			4 a)	b)	b)	b)	a)	b)	a)	a)	a)	a)
5 muž	33 d)			4 a)	b)	b)	b)	b)	b)	a)	a)	a)	a)
6 muž	37 c)			5 b)	b)	b)	b)	b)	b)	a)	a)	a)	a)
7 muž	21 d)			1 b)	b)	b)	b)	b)	b)	a)	a)	b)	b)
8 muž	31 c)			5 a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	b)	b)
9 muž	52 c)			2 a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	b)	b)	b)
10 muž	42 c)			2 a)	a)	b)	b)	a)	a)	a)	b)	b)	b)
11 muž	37 e)			2 a)	b)	b)	b)	b)	b)	a)	b)	b)	b)
12 muž	22 c)			5 b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)
13 muž	26 e)			4 b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)
14 muž	39 e)			5 b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)
15 muž	50 e)			1 a)	a)	a)	a)	a)	a)	b)	b)	b)	b)
16 muž	41 c)			3 a)	a)	a)	a)	a)	a)	b)	b)	b)	b)
17 muž	21 c)			2 a)	a)	a)	b)	a)	a)	b)	b)	b)	b)
18 muž	30 e)			1 a)	b)	b)	b)	a)	b)	b)	b)	b)	b)
19 žena	33 e)			2 b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)
20 žena	49 e)			2 b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)
21 žena	23 e)			1 a)	a)	a)	b)	a)	a)	b)	b)	b)	b)

22 žena	23 e)	1 b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)
23 žena	53 e)	5 b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)
24 žena	38 e)	2 a)	a)	a)	a)	a)	a)	b)	b)	b)
25 žena	22 e)	4 a)	a)	a)	a)	a)	a)	b)	b)	b)
26 žena	29 e)	1 a)	a)	a)	a)	a)	a)	b)	b)	b)
27 žena	29 c)	5 a)	a)	a)	b)	a)	a)	b)	b)	b)
28 žena	48 c)	2 a)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)
29 žena	51 b)	5 a)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)
30 žena	20 c)	1 b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)
31 žena	45 d)	3 b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)	b)

PŘÍLOHA Č.3 - DOTAZNÍK B

A) Co považujete za zdroje svého stresu?

- 1 Konfliktní požadavky rodina vs. Zaměstnání.
- 2 zlé vztahy s kolegy
- 3 Možnost poškození vlastního zdraví.
- 4 Organizační změny v práci.
- 5 Výhrůžky klientů či osob, se kterými přijdete do styku.
- 6 Strach z násilného útoku po dobu práce.
- 7 Malý plat.
- 8 Nevyhovující umístění pracoviště, vzhledem k jeho specializaci.
- 9 Pracovní přetížení.
- 10 Práce na směny nebo její rotace.
- 11 Slabé nebo žádné vyhlídky na kariérní růst.
- 12 Nuda v práci.
- 13 Nejistota v tom co je od Vás v práci očekáváno.
- 14 Nevyhovující systém komunikace v organizaci.
- 15 Nevyhovující vztahy s nadřízeným.
- 16 Malý vliv na náplň Vaší práce.
- 17 Slabá zpětná vazba na váš výkon.
- 18 Vaše diskriminace v práci.
- 19 Možnost usmrcení či zranění některého z pachatelů trestné činnosti.
Strach ze svého usmrcení či zranění, či ze zranění nebo usmrcení svých spolupracovníků.
- 20 níků.
- 21 Malá účast na procesu rozhodování v práci.
- 22 Neadekvátní zdroje potřebné pro správné vykonání práce.
- 23 Nedostatek profesních nebo technických zručností či dovedností.
- 24 Neschopnosti „naplánovat“ vaši práci kvůli rušivým vlivům.
- 25 Nereálné uzávěrky nebo termíny, které vám stanovují jiní.
- 26 Konflikt mezi vašimi zásadami a politikou vaší organizace.
- 27 Vedení podřízených.
- 28 Konflikt s manželem /manželkou/ nebo životním partnerem.
- 29 Strach z neúspěchu.
- 30 Neschopnost pomoci klientovi nebo jiné osobě

odpovědi	a) nikdy	b) zřídka	c) někdy	d) často
body	1	2	3	4

B) Jaké symptomy stresu se u vás projevují?

- 31 Konzumace alkoholu.
- 32 Absence v práci.
- 33 Večer je pro vás problém uvolnit se.
- 34 Malá chuť k jídlu.
- 35 Míváte závrať.
- 36 Máte problémy se spaním.
- 37 Těžkosti se zapamatováním.
- 38 Jste prchlivý.
- 39 Cítíte se unaven nebo vyčerpán.
- 40 Jste sklíčený /depresivní/.
- 41 Dělá vám problémy soustředit svoje myšlení na jednu věc.
- 42 Nedaří se vám přijímat nové informace.
- 43 Trpíte bolestmi hlavy.
- 44 Chce se vám plakat bez zjevné příčiny.
- 45 Jste bez podnětu podrážděný.
- 46 Máte pocit, že všichni jsou proti vám.
- 47 Pociťujete žaludeční nevolnost.
- 48 Moc kouříte.
- 49 Ztrácíte zájem o práci.
- 50 Při práci děláte nevysvětlitelné a hloupé chyby.
- 51 Máte pocit zbytečnosti.
- 52 Nakazíte se virovou infekcí.
- 53 Stáváte se společensky izolovaný.
- 54 Máte pocit, že chcete rezignovat nebo zanechat práce.

odpovědi	a) nikdy	b) zřídka	c) někdy	d) často
body	1	2	3	4

- 55 Jak se podle vás celkově vyrovnáváte s vlastním stresem?
a) velmi zle b) dost zle c) dobře d) dost dobře

C) Jak se vyrovnáváte s příznaky stresu?

- 56 Nevšímáte si ho.
57 Více pracujete.
58 Zacházíte s ním jako s čistě osobním problémem.
Pokoušíte se zavést určité organ. změny s cílem zvládnout zdroj stresu (zapojíte antistresové
59 programy či relaxace).
60 Pověříte práci někomu jiného.
61 Používáte techniky na lepší rozvržení času.
62 Obrátíte se na nadřízeného a požádáte ho o pomoc.
63 O stresu se poradíte doma nebo s přáteli.
64 Skrýváte se před ostatními.
65 Vyhýbáte se zdroji stresu (např. přestanete pracovat na směny).
Usilujete o eliminování zdroje stresu (uděláte změny ve fyzickém prostředí, které vytlačí stre-
66 sor, např. hluk).
67 Máte pocit viny a berete na sebe odpovědnost.
68 Vezmete si dovolenou.
69 Zabýváte se symptomy, ne zdrojem stresu (proti nespavosti si vezmete prášek).
70 Předpokládáte, že ostatní zjistí, že jste ve stresu, aniž byste jim to řekl.

odpo- vědi body		a) nikdy	b) zřídka	c) někdy	d) často
otázka	56-63	4	3	2	1
	64	1	2	3	4
	65	4	3	2	1
	66-70	1	2	3	4

Nezpracovaná data

Otázky s jinými odpověďmi nebo jiným bodovým ohodnocením (viz. výše) jsou vyznačeny tučným písmem.

otázka č.	respondent č.									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	1	4	1	4	3	1	4	2	1
2	1	1	4	2	4	1	4	1	1	4
3	2	1	4	4	1	2	2	1	2	1
4	2	3	4	2	1	3	1	4	1	1
5	4	4	3	4	1	4	3	4	4	2
6	2	1	2	2	1	3	3	1	3	1
7	1	2	1	2	1	2	4	2	3	2
8	3	4	1	4	1	4	2	2	4	4
9	2	2	1	1	2	2	4	3	1	4
10	3	1	2	2	4	1	3	2	3	2
11	2	2	4	1	3	1	3	1	3	2
12	3	2	1	1	2	2	4	2	1	4
13	3	2	2	4	3	3	4	1	4	2
14	1	3	2	2	4	1	4	2	4	2
15	2	3	1	1	1	1	1	2	1	3
16	2	2	3	1	1	2	4	3	4	3
17	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2
18	2	1	1	3	3	4	4	1	3	2
19	1	3	4	3	4	2	2	3	4	1
20	2	1	2	4	2	2	2	2	2	3
21	1	1	1	4	4	3	2	1	3	1
22	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2
23	3	1	2	2	4	3	3	2	3	3
24	1	2	3	4	4	4	1	4	4	2
25	2	4	2	4	1	2	1	1	1	1
26	1	4	3	3	2	4	1	3	3	2
27	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
28	4	1	1	3	2	3	3	4	2	3
29	2	4	3	3	4	4	3	2	2	3
30	3	1	4	3	1	1	4	2	3	4
mezivýsledek	63	63	71	76	70	72	77	65	74	69

otázka č.	respondent č.									
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2	4	2	2	3	1	1	2	3	1
2	3	1	4	2	1	4	3	3	3	1
3	2	3	2	2	2	4	3	1	4	2
4	2	1	3	3	4	1	2	4	2	2
5	1	3	2	1	3	2	2	2	3	1
6	3	4	4	4	1	3	3	3	3	2
7	1	3	2	3	3	4	4	4	4	4
8	1	2	1	1	3	1	4	3	2	3
9	3	4	2	1	2	3	4	3	1	1
10	3	3	2	1	4	1	2	1	4	1
11	2	4	1	3	3	1	1	4	3	4
12	3	1	3	2	3	2	1	3	3	1
13	2	2	3	1	2	4	2	4	3	2
14	4	1	1	4	4	2	3	3	1	3
15	1	4	3	1	2	4	2	4	1	4
16	2	3	3	2	4	4	1	1	4	4
17	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1
18	3	1	1	3	2	1	4	4	3	2
19	4	1	3	3	3	1	3	4	1	4
20	3	1	2	3	4	1	2	1	2	3
21	4	1	3	4	2	2	4	2	2	3
22	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2
23	2	1	4	3	4	3	3	2	4	1
24	4	4	1	2	3	2	1	1	3	3
25	1	3	1	2	2	2	2	1	1	4
26	1	4	3	2	3	3	1	1	1	1
27	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1
28	1	3	2	3	1	3	3	4	1	4
29	4	3	4	2	4	1	4	3	4	3
30	2	4	4	4	2	2	4	2	4	3
mezivýsledek	69	74	69	68	78	67	73	74	75	71

otázka č.	respondent č.									
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	2	1	3	4	3	2	2	4	4	2
2	3	2	4	2	1	1	2	3	4	1
3	2	2	1	3	2	4	2	4	2	3
4	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2
5	1	3	2	1	3	2	3	2	1	4
6	1	2	3	3	1	2	4	3	3	2
7	4	1	4	2	2	2	2	4	3	4
8	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3
9	1	3	2	2	1	2	1	4	1	4
10	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4
11	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4
12	1	1	4	2	1	3	3	4	1	3
13	4	4	1	4	4	3	2	4	4	4
14	2	1	1	1	4	2	1	3	2	2
15	1	2	4	3	1	3	3	2	2	4
16	2	2	2	1	2	2	2	1	2	4
17	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
18	4	2	3	4	1	3	4	3	1	3
19	4	2	3	1	3	4	3	1	4	2
20	4	3	2	3	2	4	3	2	2	2
21	2	2	1	2	4	2	3	3	2	1
22	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
23	2	3	4	2	1	1	3	4	2	2
24	2	3	1	1	1	2	4	1	3	4
25	1	4	2	4	2	2	1	3	3	3
26	1	2	4	1	2	4	2	2	4	1
27	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1
28	2	1	4	4	4	3	1	4	4	4
29	3	2	3	1	3	1	2	4	2	4
30	4	3	4	3	3	3	2	1	3	3
mezivýsledek	66	63	80	72	69	71	74	83	78	82

otázka č.	respondent č.									
	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	4	3	2	4	1	1	4	4	4
2	4	1	2	3	1	1	4	4	1	3
3	1	2	1	4	3	2	1	4	2	2
4	1	3	2	3	2	4	4	2	4	2
5	4	2	3	3	4	1	2	3	2	2
6	4	2	4	4	3	4	1	4	2	3
7	4	3	4	2	4	3	3	3	1	2
8	4	4	1	1	4	3	2	3	1	3
9	1	2	3	3	1	2	2	1	1	3
10	1	2	2	2	2	4	3	1	2	1
11	1	4	3	2	3	1	3	3	3	1
12	4	4	1	2	4	3	4	2	2	2
13	4	3	3	4	3	2	4	1	4	3
14	2	3	4	3	2	3	3	1	3	2
15	2	3	3	4	2	1	3	2	4	1
16	2	4	2	1	2	3	3	2	1	1
17	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2
18	1	3	4	1	3	3	2	4	2	3
19	4	4	3	1	1	1	3	1	2	1
20	4	4	3	2	3	2	1	3	4	1
21	2	4	3	3	2	1	1	3	2	4
22	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1
23	2	2	3	3	4	4	1	4	2	4
24	1	2	1	3	2	1	3	1	4	2
25	3	1	1	3	3	4	4	4	1	2
26	4	3	2	1	2	1	3	3	2	4
27	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2
28	1	3	3	1	2	3	3	2	4	2
29	1	1	2	1	1	3	1	1	4	3
30	4	1	4	4	3	4	2	1	1	4
mezivýsledek	73	79	75	71	75	69	70	72	69	70

otázka č.	respondent č.					
	41	42	43	44	45	46
1	2	3	1	3	4	1
2	2	4	4	1	3	3
3	2	4	3	3	4	4
4	1	3	4	4	1	3
5	2	3	4	1	1	3
6	3	2	1	1	3	1
7	1	3	2	1	1	1
8	4	1	3	1	4	3
9	4	1	2	4	3	4
10	3	4	1	4	2	4
11	4	2	2	1	2	2
12	2	2	2	1	3	4
13	4	3	2	1	4	1
14	1	4	1	2	2	3
15	3	3	4	1	3	2
16	3	2	1	1	3	1
17	2	1	1	1	2	2
18	3	4	2	2	2	4
19	3	1	1	2	2	2
20	1	3	3	3	4	1
21	2	3	3	4	2	2
22	2	1	2	1	2	2
23	2	1	2	3	3	4
24	2	1	1	2	1	4
25	1	1	1	2	1	3
26	3	4	4	2	2	1
27	2	2	2	1	2	1
28	2	3	1	4	3	1
29	1	1	3	4	4	3
30	4	3	4	3	4	1
mezivýsledek	<u>71</u>	<u>73</u>	<u>67</u>	<u>64</u>	<u>77</u>	<u>71</u>

otázka č.	respondent č.									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
31	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1
32	2	3	2	2	1	1	1	3	3	3
33	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
34	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
35	1	1	1	3	1	3	2	1	2	2
36	3	1	2	2	2	1	1	3	2	2
37	3	2	1	3	1	2	1	1	2	3
38	1	3	2	2	1	1	1	3	2	3
39	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2
40	3	3	2	3	1	1	2	1	1	2
41	2	3	1	2	2	3	3	1	3	3
42	2	1	1	2	2	3	3	1	2	3
43	2	3	2	2	2	3	3	3	1	1
44	2	1	3	1	1	3	2	3	2	1
45	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2
46	3	1	3	3	1	3	2	2	1	1
47	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2
48	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2
49	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1
50	2	1	2	2	1	1	3	3	3	1
51	1	2	3	3	1	2	3	3	2	1
52	2	3	1	1	1	1	2	3	1	3
53	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2
54	1	3	3	3	1	3	2	1	2	1
55	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
mezivýsledek	46	48	46	48	34	49	46	49	41	46

otázka č.	respondent č.									
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
31	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2
32	1	1	2	2	3	2	3	1	1	2
33	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1
34	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2
35	2	1	2	1	3	1	1	1	3	3
36	2	3	1	1	3	3	2	2	2	1
37	2	3	3	2	3	1	2	2	3	3
38	2	3	1	3	2	3	3	2	2	1
39	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1
40	3	1	2	1	3	1	3	3	1	1
41	3	3	2	1	3	3	1	3	3	1
42	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2
43	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1
44	1	1	1	1	2	3	1	2	3	1
45	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1
46	3	3	2	1	3	1	3	1	3	2
47	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2
48	1	3	1	2	2	2	2	2	2	3
49	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1
50	2	3	2	3	3	1	2	1	3	3
51	1	3	2	2	3	1	1	1	1	1
52	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2
53	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2
54	2	2	2	1	1	3	1	3	1	2
55	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
mezivýsledek	<u>45</u>	<u>52</u>	<u>41</u>	<u>41</u>	<u>53</u>	<u>43</u>	<u>42</u>	<u>44</u>	<u>45</u>	<u>43</u>

otázka č.	respondent č.									
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1
32	3	2	1	3	1	3	1	3	2	3
33	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2
34	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2
35	1	3	3	1	2	3	1	3	1	1
36	1	1	3	1	1	1	2	2	3	2
37	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
38	3	1	2	2	2	2	2	2	3	1
39	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2
40	1	1	1	3	3	1	1	2	1	2
41	3	1	2	1	3	1	1	1	2	3
42	2	2	1	1	1	3	3	1	2	2
43	1	3	2	1	1	2	2	1	3	2
44	3	1	1	2	2	3	1	3	3	1
45	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1
46	3	1	1	2	2	3	2	3	1	3
47	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
48	2	2	1	2	1	1	2	3	2	1
49	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2
50	2	1	2	2	2	1	3	3	3	2
51	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2
52	3	2	3	2	3	1	1	3	1	3
53	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1
54	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1
55	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2
mezivýsledek	<u>46</u>	<u>42</u>	<u>41</u>	<u>45</u>	<u>42</u>	<u>44</u>	<u>42</u>	<u>49</u>	<u>52</u>	<u>47</u>

otázka č.	respondent č.									
	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
31	3	1	1	1	3	2	1	2	3	1
32	1	3	3	2	1	2	1	2	1	3
33	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
34	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1
35	2	1	2	1	3	2	1	3	3	2
36	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2
37	1	2	3	2	1	3	2	1	1	2
38	1	2	2	2	2	2	1	1	3	1
39	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1
40	2	1	3	1	3	3	3	1	3	1
41	2	1	1	3	1	3	2	2	2	1
42	2	2	2	1	3	1	1	2	2	2
43	2	1	3	2	1	3	2	1	1	2
44	2	3	3	2	2	2	3	2	3	1
45	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2
46	3	2	1	3	1	2	1	2	2	3
47	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1
48	3	1	3	2	3	3	2	2	3	2
49	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
50	2	2	1	1	2	1	3	3	1	2
51	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1
52	3	1	1	1	1	3	2	2	1	2
53	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
54	1	3	3	2	3	3	1	1	1	1
55	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2
mezivýsledek	<u>46</u>	<u>42</u>	<u>50</u>	<u>42</u>	<u>48</u>	<u>53</u>	<u>42</u>	<u>44</u>	<u>46</u>	<u>42</u>

otázka č.	respondent č.					
	41	42	43	44	45	46
31	2	1	1	2	1	1
32	3	3	2	2	1	1
33	1	1	1	1	2	1
34	1	2	1	2	2	2
35	3	3	1	1	3	2
36	1	2	1	2	3	3
37	1	3	3	1	1	1
38	2	3	3	1	1	2
39	1	1	2	1	1	2
40	1	1	3	2	1	3
41	2	2	3	1	1	2
42	2	3	2	3	3	2
43	3	2	2	3	2	3
44	1	2	3	3	1	2
45	2	1	1	1	1	1
46	1	2	1	2	2	3
47	1	1	2	2	2	2
48	1	1	2	1	2	2
49	2	1	2	1	2	1
50	2	2	3	1	1	2
51	3	2	2	2	2	3
52	2	3	2	2	2	2
53	2	1	2	2	1	1
54	3	3	2	1	3	2
55	1	1	1	2	2	1
mezivýsledek	<u>44</u>	<u>47</u>	<u>48</u>	<u>42</u>	<u>43</u>	<u>47</u>

otázka č.	respondent č.									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
56	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
57	1	4	3	2	4	1	1	4	2	2
58	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2
59	3	1	3	2	2	3	3	3	2	2
60	2	3	2	1	3	2	4	2	3	3
61	3	1	2	1	1	3	2	1	1	1
62	2	2	3	1	1	1	2	2	2	1
63	1	1	2	2	1	3	3	1	2	2
64	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2
65	2	3	1	3	1	2	2	2	2	3
66	2	1	3	2	2	1	3	3	2	3
67	2	2	3	3	1	3	2	1	3	3
68	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1
69	2	1	1	1	2	2	2	1	2	3
70	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
mezivýsled	29	26	31	25	27	28	31	27	30	30

otázka č.	respondent č.									
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
56	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
57	1	4	2	4	1	2	2	4	1	1
58	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
59	1	2	3	1	2	1	3	1	1	2
60	4	3	1	2	3	1	4	2	1	2
61	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3
62	1	3	1	3	1	3	2	2	2	2
63	2	2	3	2	1	2	3	2	3	1
64	1	2	3	3	2	3	3	2	2	2
65	3	3	2	3	2	3	1	2	1	2
66	1	1	2	2	3	2	1	1	2	1
67	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3
68	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2
69	3	2	2	1	3	1	3	3	1	1
70	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2
mezivýsled	25	32	29	29	28	28	30	32	27	28

otázka č.	respondent č.									
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
56	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
57	4	4	3	4	1	3	3	3	3	2
58	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2
59	1	1	3	1	3	2	1	3	2	2
60	2	4	4	4	1	3	2	2	4	3
61	2	3	3	2	3	2	3	1	3	2
62	3	2	3	3	2	3	3	1	2	3
63	1	1	2	2	3	1	1	1	1	3
64	2	3	3	3	2	2	3	1	1	1
65	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1
66	1	2	2	3	3	1	1	2	1	3
67	1	2	3	3	1	2	2	1	3	3
68	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2
69	2	3	3	1	3	3	2	1	1	3
70	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2
mezivýsled	27	30	37	32	30	28	30	25	29	34

otázka č.	respondent č.									
	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
56	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2
57	3	4	4	2	3	2	2	3	2	3
58	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2
59	2	2	2	3	2	1	2	2	1	3
60	1	1	3	2	1	2	4	2	4	1
61	3	3	2	1	2	3	3	1	3	3
62	2	2	1	3	1	1	1	1	3	2
63	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3
64	3	3	1	1	3	2	1	3	3	1
65	3	3	2	2	3	1	2	2	2	3
66	2	3	1	1	3	1	1	1	1	3
67	1	1	3	3	3	2	3	2	2	1
68	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1
69	3	2	2	2	3	2	2	1	3	1
70	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
mezivýsledky	32	32	30	28	33	25	28	26	32	30

otázka č.	respondent č.					
	41	42	43	44	45	46
56	1	2	1	1	1	1
57	2	3	1	4	3	1
58	2	1	2	2	1	2
59	3	2	3	1	2	2
60	4	1	3	4	4	3
61	3	2	3	2	2	2
62	1	1	3	1	1	2
63	2	2	3	2	1	2
64	3	2	1	2	1	1
65	2	3	3	2	2	1
66	1	1	3	3	3	1
67	2	3	2	1	2	2
68	1	1	2	2	2	2
69	3	3	3	2	1	3
70	1	1	2	1	2	2
mezivýsledek	<u>31</u>	<u>28</u>	<u>35</u>	<u>30</u>	<u>28</u>	<u>27</u>

otázka č.	respondent č.									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	1	4	1	4	3	1	4	2	1
2	1	1	4	2	4	1	4	1	1	4
3	2	1	4	4	1	2	2	1	2	1
4	2	3	4	2	1	3	1	4	1	1
5	4	4	3	1	3	3	3	3	3	2
6	2	1	3	3	3	3	2	2	3	1
7	1	2	3	2	3	2	2	1	2	1
8	3	4	2	1	3	2	3	1	1	3
9	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1
10	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3
11	2	2	2	1	1	2	1	2	1	3
12	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1
13	3	2	1	1	1	1	3	3	1	1
14	1	3	2	3	1	1	1	1	1	3
15	2	3	1	3	2	1	2	2	2	3
16	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
17	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3
18	2	1	3	1	2	1	1	1	2	3
19	1	3	1	1	2	3	2	2	2	1
20	2	1	3	1	1	1	3	2	1	2
21	1	1	1	3	2	1	1	3	3	3
22	2	1	1	1	3	3	1	2	3	1
23	3	1	1	1	1	3	2	1	2	3
24	1	2	1	3	2	1	3	2	1	1
25	2	4	3	1	2	1	2	2	1	1
26	1	4	2	2	2	3	2	3	2	2
27	1	1	3	3	2	3	1	1	1	3
28	4	1	1	3	2	3	3	4	2	3
29	2	4	3	3	4	4	3	2	2	3
30	3	1	4	3	1	1	4	2	3	4
mezivýsledek	63	60	71	60	65	60	64	62	51	64

otázka č.	respondent č.									
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2	4	2	2	3	1	1	2	3	1
2	3	1	4	2	1	4	3	3	3	1
3	2	3	2	2	2	4	3	1	4	2
4	2	1	3	3	4	1	2	4	2	2
5	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1
6	2	3	3	1	1	3	2	3	1	3
7	3	3	3	3	3	1	2	3	1	1
8	1	2	2	2	1	3	1	3	1	3
9	2	3	2	2	3	2	2	3	1	3
10	1	2	3	2	3	1	2	3	2	1
11	3	3	3	1	1	2	1	3	3	1
12	1	1	1	3	1	2	2	3	2	1
13	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2
14	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
15	3	2	1	3	2	3	2	3	1	1
16	3	1	2	2	3	3	3	2	1	1
17	1	1	3	1	2	2	3	1	2	2
18	3	1	3	1	2	2	2	2	3	1
19	3	2	1	3	1	2	3	3	3	1
20	2	1	3	1	3	1	1	1	1	3
21	3	1	1	1	3	3	2	3	3	2
22	2	1	2	2	2	3	1	3	2	2
23	3	1	1	2	3	3	3	2	3	2
24	3	3	2	3	1	1	1	2	1	3
25	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3
26	3	2	3	1	1	3	3	3	1	2
27	2	2	2	2	2	3	1	3	1	3
28	1	3	2	3	1	3	3	4	1	4
29	4	3	4	2	4	1	4	3	4	3
30	2	4	4	4	2	2	4	2	4	3
mezivýsledek	69	65	71	61	66	68	67	76	61	60

otázka č.	respondent č.									
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	2	1	3	4	3	2	2	4	4	2
2	3	2	4	2	1	1	2	3	4	1
3	2	2	1	3	2	4	2	4	2	3
4	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2
5	1	3	2	1	3	2	3	2	1	4
6	1	2	2	3	1	3	1	3	3	2
7	1	2	2	3	1	2	3	2	3	4
8	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3
9	3	3	2	3	3	1	3	2	1	4
10	3	2	2	3	3	1	2	2	4	4
11	2	2	3	2	1	3	2	1	4	4
12	2	2	3	3	3	2	1	2	1	3
13	2	1	3	1	1	3	1	1	4	4
14	2	1	1	1	3	2	2	3	2	2
15	3	3	1	3	1	3	1	1	2	4
16	3	2	2	1	2	1	1	3	2	4
17	3	3	2	2	2	2	3	3	1	2
18	3	1	2	2	2	3	1	3	1	3
19	3	2	2	2	3	1	2	3	4	2
20	2	3	2	1	3	1	2	1	2	2
21	2	3	1	2	2	3	3	2	2	1
22	2	1	1	3	1	1	2	3	2	2
23	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
24	3	2	2	3	3	2	1	1	3	4
25	2	2	1	2	1	1	2	1	3	3
26	2	2	2	2	2	2	1	3	4	1
27	2	1	2	2	3	1	3	3	2	1
28	2	1	4	4	4	3	1	4	4	4
29	3	2	3	1	3	1	2	4	2	4
30	4	3	4	3	3	3	2	1	3	3
mezivýsledek	72	61	66	69	67	60	60	72	78	84

otázka č.	respondent č.							
	31	32	33	34	35	36	37	38
1	2	4	3	2	4	1	1	4
2	4	1	2	3	1	1	4	4
3	1	2	1	4	3	2	1	4
4	1	3	2	3	2	4	4	2
5	4	2	3	3	4	1	2	3
6	4	2	4	4	3	4	1	4
7	4	3	4	2	4	3	3	3
8	4	4	1	1	4	3	2	3
9	1	2	3	3	1	2	2	1
10	1	2	2	2	2	4	3	1
11	1	4	3	2	3	1	3	3
12	4	4	1	2	4	3	4	2
13	4	3	3	4	3	2	4	1
14	2	3	4	3	2	3	3	1
15	2	3	3	4	2	1	3	2
16	2	4	2	1	2	3	3	2
17	2	2	2	1	1	2	1	2
18	1	3	4	1	3	3	2	4
19	4	4	3	1	1	1	3	1
20	4	4	3	2	3	2	1	3
21	2	4	3	3	2	1	1	3
22	2	1	1	1	2	2	2	1
23	2	2	3	3	4	4	1	4
24	1	2	1	3	2	1	3	1
25	3	1	1	3	3	4	4	4
26	4	3	2	1	2	1	3	3
27	2	2	2	1	2	2	1	2
28	1	3	3	1	2	3	3	2
29	1	1	2	1	1	3	1	1
30	4	1	4	4	3	4	2	1
mezivýsledek	74	79	75	69	75	71	71	72

otázka č.	respondent č.									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
31	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1
32	2	3	2	2	1	1	1	3	3	3
33	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2
34	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1
35	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
36	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1
37	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1
38	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1
39	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2
40	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2
41	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
42	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1
43	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2
44	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2
45	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1
46	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2
47	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2
48	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
49	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2
50	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
51	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2
52	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2
53	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2
54	1	3	3	3	1	3	2	1	2	1
55	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
mezivýsledek	<u>47</u>	<u>45</u>	<u>41</u>	<u>40</u>	<u>37</u>	<u>40</u>	<u>35</u>	<u>37</u>	<u>36</u>	<u>40</u>

otázka č.	respondent č.									
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
31	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2
32	1	1	2	2	3	2	3	1	1	2
33	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1
34	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1
35	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
36	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1
37	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
38	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1
39	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
40	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1
41	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1
42	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
43	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1
44	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
45	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1
46	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1
47	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2
48	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2
49	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2
50	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2
51	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1
52	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1
53	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2
54	2	2	2	1	1	3	1	2	1	1
55	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
mezivýsledek	35	41	34	36	40	43	39	39	37	34

otázka č.	respondent č.									
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1
32	3	2	1	3	1	3	1	3	2	3
33	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2
34	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1
35	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
36	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2
37	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2
38	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1
39	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2
40	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2
41	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2
42	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2
43	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
44	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1
45	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2
46	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1
47	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1
48	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1
49	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
50	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
51	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2
52	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
53	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2
54	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1
55	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1
mezivýsledek	<u>37</u>	<u>36</u>	<u>36</u>	<u>41</u>	<u>36</u>	<u>33</u>	<u>43</u>	<u>37</u>	<u>39</u>	<u>41</u>

otázka č.	respondent č.							
	31	32	33	34	35	36	37	38
31	3	1	1	1	3	2	1	2
32	1	3	3	2	1	2	1	2
33	1	1	2	2	2	1	1	2
34	2	2	2	1	2	1	2	1
35	2	1	2	1	1	1	2	3
36	1	1	2	2	1	1	2	3
37	1	2	1	2	2	2	2	1
38	1	2	1	1	1	1	2	1
39	2	2	1	1	1	2	1	2
40	2	1	1	2	2	2	1	1
41	1	2	1	2	2	1	2	2
42	2	2	1	1	2	2	2	1
43	1	2	1	2	2	1	1	1
44	1	1	1	2	2	1	2	2
45	1	1	2	1	2	2	1	2
46	2	1	1	2	1	1	2	1
47	2	1	2	2	2	2	1	2
48	1	2	1	2	2	2	2	2
49	2	2	1	1	2	2	1	1
50	1	1	2	2	1	1	2	1
51	2	1	1	1	1	2	1	2
52	2	1	2	1	1	2	2	2
53	2	2	2	1	2	1	1	1
54	2	2	1	2	2	2	1	1
55	2	2	2	2	2	1	2	2
mezivýsledek	40	39	37	39	42	38	38	41

otázka č.	respondent č.									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
56	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
57	1	4	3	2	4	1	1	4	2	2
58	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2
59	3	1	3	2	2	3	3	3	2	2
60	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1
61	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1
62	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1
63	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1
64	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1
65	2	3	1	3	1	2	2	2	2	3
66	2	1	3	2	2	1	3	3	2	3
67	2	2	3	3	1	3	2	1	3	3
68	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1
69	2	1	1	1	2	2	2	1	2	3
70	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
mezivýsledek	<u>28</u>	<u>26</u>	<u>27</u>	<u>25</u>	<u>27</u>	<u>25</u>	<u>27</u>	<u>27</u>	<u>26</u>	<u>26</u>

otázka č.	respondent č.									
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
56	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
57	1	4	2	4	1	2	2	4	1	1
58	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
59	1	2	3	1	2	1	3	1	1	2
60	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2
61	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2
62	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2
63	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1
64	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2
65	3	3	2	3	2	3	1	2	1	2
66	1	1	2	2	3	2	1	1	2	1
67	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3
68	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2
69	3	2	2	1	3	1	3	3	1	1
70	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2
mezivýsled	<u>24</u>	<u>27</u>	<u>26</u>	<u>24</u>	<u>27</u>	<u>26</u>	<u>21</u>	<u>29</u>	<u>23</u>	<u>27</u>

otázka č.	respondent č.									
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
56	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
57	4	4	3	4	1	3	3	3	3	2
58	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2
59	1	1	3	1	3	2	1	3	2	2
60	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1
61	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1
62	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2
63	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2
64	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
65	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2
66	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1
67	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2
68	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2
69	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
70	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2
mezivýsledek	24	24	26	25	23	26	24	27	22	27

otázka č.	respondent č.							
	31	32	33	34	35	36	37	38
56	2	2	1	1	2	1	2	1
57	3	4	4	2	3	2	2	3
58	1	1	2	2	2	2	1	2
59	2	2	2	3	2	1	2	2
60	2	1	2	1	2	1	1	1
61	2	1	1	2	2	2	1	1
62	2	2	1	2	2	2	2	2
63	2	1	2	2	2	2	1	2
64	2	2	2	2	2	1	1	1
65	1	2	1	1	1	2	1	1
66	1	2	1	2	1	2	2	2
67	2	1	1	1	2	2	1	1
68	1	1	2	1	2	2	1	2
69	1	2	2	2	2	1	1	2
70	2	2	1	1	1	1	2	2
mezivýsled	<u>26</u>	<u>26</u>	<u>25</u>	<u>25</u>	<u>28</u>	<u>24</u>	<u>21</u>	<u>25</u>

otázka č.	respondent č.									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	1	4	1	4	3	1	4	2	1
2	1	1	4	2	4	1	4	1	1	4
3	2	1	4	4	1	2	2	1	2	1
4	2	3	4	2	1	3	1	4	1	1
5	3	2	1	1	3	3	1	3	1	2
6	1	2	1	3	2	3	2	2	1	2
7	1	2	2	3	2	3	1	3	2	3
8	3	2	3	2	1	1	2	1	1	1
9	3	1	3	2	3	2	3	3	1	1
10	1	2	3	1	1	3	1	2	3	3
11	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3
12	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1
13	3	2	1	1	1	1	3	3	1	1
14	1	3	2	3	1	1	1	1	1	3
15	2	3	1	3	2	1	2	2	2	3
16	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
17	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3
18	2	1	3	1	2	1	1	1	2	3
19	1	3	1	1	2	3	2	2	2	1
20	2	1	3	1	1	1	3	2	1	2
21	1	1	1	3	2	1	1	3	3	3
22	2	1	1	1	3	3	1	2	3	1
23	3	1	1	1	1	3	2	1	2	3
24	1	2	1	3	2	1	3	2	1	1
25	2	4	3	1	2	1	2	2	1	1
26	1	4	2	2	2	3	2	3	2	2
27	1	1	3	3	2	3	1	1	1	3
28	4	1	1	3	2	3	3	4	2	3
29	2	4	3	3	4	4	3	2	2	3
30	3	1	4	3	1	1	4	2	3	4
mezivýsledek	61	57	68	62	62	64	60	65	50	65

Ostatní profese – část A

otázka č.	respondent č.									
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2	4	2	2	3	1	1	2	3	1
2	3	1	4	2	1	4	3	3	3	1
3	2	3	2	2	2	4	3	1	4	2
4	2	1	3	3	4	1	2	4	2	2
5	3	3	1	3	1	2	2	3	1	1
6	2	3	3	2	2	2	1	3	3	1
7	3	1	3	1	2	3	1	1	2	1
8	2	1	3	3	3	2	3	1	2	3
9	3	1	2	2	1	3	1	2	3	2
10	2	1	1	1	1	2	2	3	1	3
11	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1
12	1	1	1	3	3	3	3	2	2	3
13	2	2	3	2	3	2	1	1	3	2
14	2	3	2	2	2	3	1	2	1	3
15	3	2	1	3	1	1	3	2	3	1
16	3	1	2	2	2	1	2	1	3	1
17	1	1	3	1	3	2	2	3	3	2
18	3	1	3	1	1	1	2	3	2	1
19	3	2	1	3	2	3	1	1	1	2
20	2	1	3	1	3	2	2	3	3	2
21	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3
22	2	1	2	2	2	3	1	3	1	1
23	3	1	1	2	1	2	2	2	3	2
24	3	3	2	3	3	3	1	2	1	3
25	3	3	2	2	2	3	2	1	3	3
26	3	2	3	1	2	3	1	3	3	1
27	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3
28	1	3	2	3	3	1	2	2	2	2
29	4	3	4	2	3	3	3	3	3	1
30	2	4	4	4	1	2	3	3	1	1
mezivýsledek	71	57	67	62	64	65	57	64	67	55

Ostatní profese – část A

otázka č.	respondent č.										
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	2	1	3	4	3	2	2	4	4	2	2
2	3	2	4	2	1	1	2	3	4	1	4
3	2	2	1	3	2	4	2	4	2	3	1
4	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1
5	1	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3
6	3	3	3	1	3	3	3	2	3	1	2
7	2	3	2	1	1	1	1	1	3	3	1
8	3	2	2	1	3	2	3	1	1	3	3
9	1	2	2	1	1	3	1	1	1	2	2
10	3	1	1	3	2	3	3	3	2	2	2
11	1	3	1	2	3	1	1	1	2	2	2
12	3	2	3	2	2	1	1	1	3	2	1
13	2	3	1	2	1	2	1	1	2	3	2
14	3	1	1	3	1	1	2	3	2	3	3
15	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2
16	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	3
17	1	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3
18	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3	2
19	3	3	2	1	3	2	2	2	1	3	2
20	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1
21	3	2	1	1	1	2	3	2	1	3	3
22	3	2	1	1	2	2	2	1	3	3	2
23	2	2	3	1	2	1	1	2	1	1	2
24	2	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3
25	3	1	3	2	2	1	2	3	2	1	3
26	1	3	1	3	2	2	2	2	3	1	1
27	3	1	3	3	3	2	3	2	2	1	1
28	3	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2
29	2	1	3	1	3	1	3	2	2	2	1
30	3	3	1	2	1	3	1	3	2	1	1
mezivýsledek	70	63	63	60	55	58	65	64	63	61	61

Ostatní profese – část A

otázka č.	respondent č.									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
31	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1
32	2	3	2	2	1	1	1	3	3	3
33	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2
34	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1
35	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
36	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1
37	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1
38	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1
39	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2
40	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2
41	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
42	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1
43	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2
44	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2
45	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1
46	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2
47	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2
48	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
49	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2
50	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
51	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2
52	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2
53	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2
54	1	3	3	3	1	3	2	1	2	1
55	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
mezivýsledek	<u>47</u>	<u>45</u>	<u>41</u>	<u>40</u>	<u>37</u>	<u>40</u>	<u>35</u>	<u>37</u>	<u>36</u>	<u>40</u>

otázka č.	respondent č.									
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
31	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2
32	1	1	2	2	3	2	3	1	1	2
33	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1
34	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1
35	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
36	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1
37	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
38	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1
39	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
40	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1
41	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1
42	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
43	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1
44	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
45	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1
46	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1
47	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2
48	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2
49	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2
50	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2
51	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1
52	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1
53	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2
54	2	2	2	1	1	3	1	2	1	1
55	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
mezivýsledek	<u>35</u>	<u>41</u>	<u>34</u>	<u>36</u>	<u>40</u>	<u>43</u>	<u>39</u>	<u>39</u>	<u>37</u>	<u>34</u>

otázka č.	respondent č.										
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
31	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3
32	3	2	1	3	1	3	1	3	2	3	1
33	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1
34	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2
35	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
36	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1
37	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1
38	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1
39	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2
40	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2
41	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1
42	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
43	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
44	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1
45	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1
46	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2
47	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2
48	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
49	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2
50	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1
51	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2
52	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
53	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2
54	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2
55	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2
mezivýsledek	<u>37</u>	<u>36</u>	<u>36</u>	<u>41</u>	<u>36</u>	<u>33</u>	<u>43</u>	<u>37</u>	<u>39</u>	<u>41</u>	<u>40</u>

otázka č.	respondent č.									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
56	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
57	2	4	3	2	4	1	1	4	2	2
58	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2
59	3	1	3	2	2	3	3	3	2	2
60	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1
61	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1
62	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1
63	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1
64	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1
65	2	3	1	3	1	2	2	2	2	3
66	2	1	3	2	2	1	3	3	2	3
67	2	2	3	3	1	3	2	1	3	3
68	3	1	1	3	1	3	3	2	3	1
69	3	1	3	3	2	1	1	1	3	3
70	3	3	3	1	1	2	2	3	1	3
mezivýsled	33	28	30	29	26	27	29	29	29	28

otázka č.	respondent č.									
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
56	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
57	1	4	2	4	1	2	2	4	1	1
58	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
59	1	2	3	1	2	1	3	1	1	2
60	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2
61	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2
62	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2
63	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1
64	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2
65	3	3	2	3	2	3	1	2	1	2
66	1	1	2	2	3	2	1	1	2	1
67	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3
68	1	1	1	2	3	1	2	2	1	2
69	3	1	1	1	1	3	3	3	2	2
70	1	2	1	2	3	3	2	1	1	1
mezivýsledek	<u>23</u>	<u>26</u>	<u>23</u>	<u>26</u>	<u>29</u>	<u>28</u>	<u>23</u>	<u>28</u>	<u>23</u>	<u>27</u>

otázka č.	respondent č.										
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
56	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
57	4	4	3	4	1	3	3	3	3	2	3
58	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1
59	1	1	3	1	3	2	1	3	2	2	2
60	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2
61	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2
62	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2
63	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
64	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2
65	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1
66	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1
67	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2
68	2	2	1	2	3	3	2	3	1	3	1
69	1	3	3	3	3	1	3	3	1	1	3
70	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3
mezivýsledk	25	25	27	26	28	28	26	30	23	27	29